



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**MAYO 2019 - SEPTIEMBRE 2019**

**EXÁMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**TEMA**

**GESTIÓN DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA REPRESENTACIONES SORIA  
DEL CANTÓN BABAHOYO**

**EGRESADA**

**JIANELLA JAZMÍN SÁNCHEZ PEÑA**

**TUTOR (A)**

**CPA. DIANA CAICEDO MOSERRATE**

**AÑO 2019**

## INTRODUCCIÓN

La administración del inventario en las empresas juega un rol importante, debido a que forma parte de la gestión organizacional y es el núcleo principal de las actividades empresariales, con lo que se podrá atender las necesidades del mercado, además, un inadecuado control del inventario puede afectar no sólo la atención con los clientes, sino también la salud financiera de la organización, he ahí la importancia de su gestión y del desarrollo de actividades de control direccionadas hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La investigación se realiza en la empresa Representaciones Soria del cantón Babahoyo, dónde se ha observado una serie de inconvenientes relacionados con la gestión de los bienes y del talento humano, lo cual ha sido motivo suficiente para realizar el respectivo análisis sobre las causas y consecuencias que puede tener una administración displicente del inventario, en una institución dedicada a la compra y venta de material ferretero de construcción.

El objetivo de esta investigación es identificar el origen de los problemas internos asociados con la gestión del inventario y la administración institucional en general, puesto que el manejo inadecuado del inventario, es un detalle no menor para una empresa dedicada a gestionar materiales de construcción, los mismos que deben estar de forma correcta organizado y seccionado para la identificación inmediata en el proceso de su venta.

El proceso investigativo sobre la empresa Representaciones Soria, está relacionado con la línea de investigación Modelo de gestión administrativa, debido a que se analiza todo lo concerniente a la gestión de las actividades empresariales con respecto al control del inventario, lo que tiene incidencia directa en el desarrollo organizacional de la institución frente al cliente interno o externo de la misma.

La investigación sobre el control del inventario en la empresa objeto de estudio, ha sido posible mediante la utilización de la investigación descriptiva, que ayudó a la gestión de la información obtenida en campo, también se implementó el método inductivo, que permitió el análisis particular de todos los problemas detectados y las consecuencias que acarrearán en la gestión interna y por último se estructuró las preguntas de la técnica escogida, que fue una encuesta dirigida a las unidades de observación inmersas en la situación problemática.

## DESARROLLO

La empresa Representaciones Soria, es una institución que está ubicada en la ciudad de Babahoyo, en las calles García Moreno, entre Olmedo y Mejía, lugar con años de trayectoria en distribuir materiales de construcción a la población de la localidad, su reseña histórica se remonta al año 1978, donde el ciudadano Rafael Soria toma la iniciativa de la creación de la institución objeto de análisis, con la intención de ser una de las empresas pionera en un mercado empresarial donde los procesos de construcción de edificaciones cada vez son más recurrente; por lo antes mencionado se considera a la empresa R. Soria como una institución de origen fluminense.

A pesar de ya llevar años de trayectoria, la organización no evidencia avance significativo en el proceso de automatización de las actividades internas, de forma específica con el registro de los bienes que entran y salen de la organización, situación negativa que denota el débil desarrollo organizacional que ha tenido en todos sus años que lleva en el mercado ferretero de la localidad, además, demuestra que a pesar de ser una institución categorizada como pequeña empresa, no debe desarrollar su administración de forma empírica. Según el autor (Luna, 2014) sobre el 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 división óptima del trabajo, para que todas las actividades sean realizadas en equipo y con la sinergia adecuada.

La institución objeto de estudio posee una administración caracterizada desde el empirismo, lo que revela que dicha situación se convierte en una de las causas principales que ocasionan una gestión de inventario deficiente, problemas internos que afecta de manera directa el entorno laboral y condicionan el desarrollo normal de las actividades de la institución.

La principal debilidad que tiene la institución es el manejo de su inventario, debido a que cuando se recibe la mercadería nueva, todo proceso se registra de manera manual y al ingresar a las instalaciones de la organización no cuentan con una distribución adecuada para colocar cada producto que ingresa de manera seccionada, lo que provoca en el mediano plazo que las existencias no sean identificadas de forma rápida, dicha situación es un aspecto a tomar en cuenta, puesto que afecta la atención al cliente y los requisitos de las personas que demandan los materiales de construcción. Para el autor (Goodman, 2014) la atención al cliente es considerada de la siguiente manera:

La atención al cliente es el elemento vital de cada empresa, debido a que una gestión de atención eficiente, puede ayudar a incrementar los ingresos de la institución, mediante la satisfacción de las necesidades del mercado objetivo, además permite saber que decisiones financieras tomar para invertir en los productos y servicios que tienen mayor demanda.

Las consecuencias de no fomentar una adecuada gestión del inventario, de manera directa afecta la atención al cliente, debido a que cuando requieren de un determinado producto la institución no tendrá de forma objetiva el conocimiento de saber si cuenta o no con dicho producto en el stock, factores que inciden en la fidelización de la clientela; dicha situación demuestra los principales inconvenientes que se generan por la administración endeble de los bienes y existencias de la institución.

El proceso de recepción de las nuevas existencias en la empresa R. Soria, es rústico y de forma sencilla, cuando llegan los proveedores con las nuevas mercancías solo realizan un listado de los productos solicitados y los que reciben, una vez verificado se procede a colocarlos en la bodega, esta última no cuenta con el espacio y distribución adecuada para seccionar las mercancías según su función o marca, e induce a que cuando se requiera de un determinado producto para la venta no se lo pueda identificar de una manera rápida, a esta situación se le

suma, que la ausencia de un sistema de inventario provoca que no existan datos históricos en el que se pueda conocer si un determinado producto está o no en el stock de los bienes y en ocasiones se toman decisiones financieras inadecuadas en la compra de productos repetidos. Los autores (García & Guijarro, 2014) sobre la valoración del inventario expresan lo siguiente:

Los directivos muy pocas veces valoran la importancia del inventario en el proceso de toma de decisiones y provoca que la gestión financiera sea poco diligente, puesto que se necesitaba saber el costo real de un bien para proceder a tomar decisiones financieras sobre las ventas y compras de mercaderías.

Las consecuencias de no emplear un sistema de inventario, radica en no poder determinar los niveles de liquidez real que posea la empresa, debido a que no tiene certeza qué tipo de productos poseen y cuáles ya han sufrido rotación; no conocer la cantidad exacta de los bienes en el inventario imposibilita determinar cuándo se convertirá en efectivo dichos productos, esto afecta de forma directa los gastos corrientes de la institución.

El control interno sobre el inventario juega un papel protagónico a la hora de determinar la salud financiera de la organización, debido a que, si no existe información certera del nivel de existencia de un producto determinado, causa la elaboración de informes con datos faltantes, pues el inventario es un rubro a tomar en cuenta en las finanzas, porque permite saber si la empresa posee la liquidez para cumplir con las obligaciones a corto plazo (tributarias, sueldos, cuentas por pagar). De acuerdo con los autores (Estupiñán & Niebel, 2015) sobre la importancia del control interno mencionan:

EL control interno es importante porque engloba todas las actividades internas de una organización, cuyo objetivo es salvaguardar el logro de los objetivos institucionales, a través de una seguridad razonable en el proceso de toma de decisiones de una organización con la intención de precautar los activos.

Como consecuencia de las escasas actividades de control interno en la empresa Representaciones Soria, se denota la débil concientización sobre la importancia de contar con un sistema de inventario que permita llevar los procesos de registro de bienes de forma sistematizada, esta situación problemática se debe a que es una empresa familiar que no posee el desarrollo de las actividades de forma sinérgica a través de la aplicación de ciertas competencias contables-administrativas para poder incentivar una gestión por procesos.

Al ser considerada como una empresa familiar la limita el aprendizaje de conocimientos necesarios para actividades con ciertas competencias contables, puesto que el manejo inadecuado del control del inventarios pone en evidencia que el talento humano de la organización no se encuentran empoderados de Normas Internacionales de Contabilidad, como en esta caso la NIC 2, la cual menciona que: “Se debe prescribir el tratamiento de la contabilidad sobre el valor del inventario y debe ser reconocido como parte del activo de forma diferida hasta que se haga efectivo” (Bohórquez Forero, 2015), Por lo expresado se requiere de un profesional capacitado en el manejo del inventario de la institución.

La consecuencia de con contar con un talento humano con habilidades necesarias para la gestión de inventarios, es no poder llevar una gestión financiera eficiente y que su proceso de toma de decisiones vaya acorde a los requisitos del cliente y de las necesidades internas, debido a que en la institución se invierte en productos que no tienen mayor impacto financiero en las utilidades de la empresa y esto se debe al poco conocimiento de los bienes y el nivel de rotación de los mismos.

La empresa objeto de estudio para el proceso de ventas posee un sistema de facturación electrónica básico que no permite realizar la gestión del inventario de forma óptima, además, dicha plataforma no cuenta con el valor real de los bienes que posee bodega, o aquellos que están ubicados en las perchas, situación que perjudica el costo de oportunidad del inventario,

debido a que no se realiza una evaluación real de cuáles son los productos que más rotan y que le genera liquidez a la organización, contextos negativos que guardan relación con la rotación de los bienes y existencias.

Para el autor Cruz, (2017) en su libro “Gestión del Inventario” menciona lo siguiente: “La tasa de rotación del inventario permite saber cuál es el periodo de tiempo en el que sale o entra determinado producto de la institución y al mismo tiempo dicha acción evidencia el tiempo frecuente en que se genera liquidez en el activo circulante” (p. 82).

La débil gestión del inventario causa que la empresa Representaciones Soria de la ciudad de Babahoyo, no conozca de forma técnica que productos son los que mayor rotación tiene, situación a tomar en cuenta, puesto que son debilidades internas que pueden ocasionar daños en la imagen corporativa de la organización, provocada por una débil satisfacción de los requerimientos de la población demandante de determinado producto.

La gestión de inventario está ligada a las finanzas de cualquier organización, debido a que su manejo inadecuado puede ocasionar pérdidas para la empresa, no sólo monetarias, sino también en la gestión de posicionarse en el mercado empresarial, por lo que es recomendable conocer que productos cuenta la organización y tomar acciones pertinentes para su respectiva rotación; para nadie es un secreto que por factores externos como la inflación, el producto comprado con anterioridad a un precio distinto, en la actualidad posee otra valoración en el proceso de una nueva adquisición, lo cual son aspectos que afectan los rubros financieros de la institución.

Se presume que una de las principales causas que provoca a la empresa de comercialización de materiales de construcción problemas en la gestión del inventario, es la ausencia de una persona especializada para dicha acción, porque hay que mencionar que al ser una empresa familiar, ellos externalizan ciertas competencias contables, situación que evidencia que el

outsourcing contable que realizan provoca no contar con un talento humano especializado en competencias necesarias para la aplicación de un sistema de inventario adecuado en la gestión interna.

Según el autor (Izar, 2016) Es el outsourcing contable es la contratación externa de un profesional encargado de llevar a cabo ciertas actividades de una organización, en la actualidad es una de las áreas más utilizada para proveer servicios profesionales, las competencias más empleada en esta modalidad, son los servicios de limpieza y la contabilidad.

Antes lo mencionado en el párrafo anterior, evidencia de forma evidente que la institución no cuenta con un personal de forma eficiente y capacitado en áreas importantes, como el manejo del inventario, puesto que dicho profesional externo sólo es el encargado de la parte tributaria y financiera del negocio, y tal vez cualquier informe que realice no posee la información correcta por la ausencia de datos certeros sobre el nivel de inventarios existente en la institución.

Los problemas narrados no sólo son causados por el perfil profesional de la personas que laboran en la organización, también influye mucho la infraestructura, debido que no se poseen áreas básicas organizadas o seccionadas para el manejo de materiales y que éstos sean visibles para aquella persona encargada del despacho de cada uno de ellos, es decir, la organización no cuenta con un diseño organizacional adecuado que ayude al manejo óptimo de cada uno de los bienes y existencia de la empresa Representaciones Soria.

De acuerdo con el autor (Huamán & Rios , 2017) el diseño organizacional es un aspecto importante en la organización, pues el ambiente interno es fundamental para el desarrollo de estrategias y procesos que se lo puede expresar de forma gráfica, por medio de un organigrama, con el objetivo de representar cada una de las áreas y sus funciones.

El inadecuado diseño organizacional trae consecuencias que inciden en la distribución del inventario y el respectivo orden previo al proceso de venta, situaciones que denotan que a pesar de ser una pequeña empresa de años de experiencia, no se han puesto en ejecución estrategias necesarias para un desarrollo organizacional proporcional a los años de vida empresarial, en el que la institución pueda ser solvente en el corto plazo y su rentabilidad no se vea afectada por el inventario que queda en stock.

El problema del diseño organizacional y la distribución de las áreas, en ocasiones pueden ser factores que inciden a no proporcionarle a las personas que laboran en la institución, la seguridad del trabajo necesaria, debido a que en determinados momentos tienen que manipular materiales de construcción peligrosos, dichos entornos demuestran debilidades en que la gestión gerencial no es la adecuada en virtud de que no se garantiza la seguridad laboral.

Para el autor (Díaz, 2015) el lugar de trabajo debe brindar los requisitos mínimos para garantizar la seguridad laboral, en el cual debe existir la estructura adecuada para que los trabajadores realicen sus actividades sin riesgos de ser objeto de accidentes y que existan las condiciones ergonómicas adecuadas para la salud del trabajador.

Lo mencionado por el autor en el párrafo anterior, aporta con la teoría que en la empresa objeto de estudio no existe una seguridad laboral para cada uno de los trabajadores, debido a que al recibir los materiales de construcción no poseen ninguna protección física para dicha actividad, además, no solo se manipula materiales de construcción peligrosos al momento que entra a la organización, sino también en su venta, aspectos a tomar en consideración, debido a que demuestra una vez más una administración endeble de forma integral, la cual en el contexto analizado puede causar accidentes laborales con el talento humano.

La inadecuada distribución del inventario no permite determinar el flujo de movimiento de cada uno de los productos de la organización, lo que imposibilita la maximización de los costos de cada uno de ellos y obtener un margen de rentabilidad atractivo para la institución, hay que mencionar, que no poseer información certera del inventario existente ocasiona en el corto plazo afectaciones al activo circulante de la organización.

La ausencia de personas con un perfil profesional acorde a la temática analizada, no permite identificar qué tipo de método de inventario es el adecuado para la actividad empresarial de la institución Representaciones Soria de la ciudad Babahoyo, debido que para la actividad que esta tiene, se hace necesario un método de clasificación ABC, porque permite comunicarle a la organización que productos son los que mayor porcentaje de ingreso le genera a la empresa, lo cuales deben tener especial atención, pues son la base principal para las finanzas de la organización.

Según el autor (Gerrero, 2017) el sistema de clasificación ABC del inventario permite reducir los tiempos empleados en el manejo de los bienes que tiene la institución, permite a la empresa no sólo optimizar el tiempo, también ver qué tipo de productos son los que le genera mayor cuantía en las finanzas internas y reducir la inversión en productos que no representan muchos ingresos.

Las consecuencias de no emplear un método de clasificación del inventario radica en no aprovechar los costos de oportunidad de los productos y maximizar el tiempo de identificación o verificación si un determinado producto está o no en el nivel de existencia de la organización, factores negativos que condicionan el desempeño laboral del equipo de trabajo de la institución objeto de estudio; también se resalta que el débil control del inventario limita que las labores del contador con respecto a la situación financiera sean eficientes, debido a que se obvia la importancia del control de bienes y su repercusión en la gestión financiera.

A pesar de existir en ocasiones problemas en el manejo de inventarios de la organización, los directivos o aquella persona encargada de la gestión del talento humano, no ha implementado cursos de capacitación sobre el registro adecuado del inventario de la organización, dónde se pueda determinar de forma óptima la existencia de determinado producto, lo que evidencia la poca preocupación por emprender acciones direccionadas a la mejora continua de la organización.

Para el autor (Rodríguez, 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.

El no implementar procesos de capacitación para el empoderamiento de un registro de inventario adecuado de la institución, seguirá constituyéndose en una problemática difícil de controlar respecto al manejo de bienes, cuyas consecuencias, son la toma de decisiones erróneas sobre la inversión de un determinado producto, o en su defecto no poder atender de forma adecuada los requisitos de los clientes de la institución.

Los problemas relacionados con el inadecuado control de los bienes de la empresa Representaciones Soria de la ciudad de Babahoyo, no son los únicos contextos negativos que se presentan en la institución, debido a que se ha podido detectar por medio de la investigación de campo, problemas relacionados con la gestión del talento humano que integra la organización y que inciden de forma sustancial en el rendimiento y productividad laboral de forma individual y colectiva.

De acuerdo con el autor (Pérez, 2014) menciona que la productividad laboral se mide por el esfuerzo dado en la organización y los factores que se emplea para el logro de las actividades

laborales, donde el entorno laboral influye de forma sustancial en el rendimiento interno de cualquier organización.

Una inadecuada gestión del talento humano sumado a los problemas de organización y control de inventario, puede tener consecuencias directas en la relaciones humanas, debido a que en la institución existe un liderazgo autoritario que no permite y fomenta el desarrollo personal continuo del individuo hacia la institución; lo expresado demuestra una vez más que la raíz de todas las situaciones anómalas narradas a lo largo del caso de estudio se da por la administración empírica, con la ausencia de fases esenciales para alcanzar el éxito empresarial como la planeación, organización, dirección y control.

No implementar un liderazgo participativo que impulse el desarrollo organizacional, denota la ausencia de una de las fases de administración que es la dirección, lo que incide a la administración ineficaz, adicional a aquello se agrega que el débil control y gestión de le inventaría demuestra de forma paralela a lo expresado que el proceso administrativo interno también adolece de la ausencia del control y monitoreo contante de cada una de las actividades que se desempeña en la organización. Para el autor (Contreras, 2016)

El concepto del liderazgo es muy amplio, pero se resume a la capacidad que poseen los individuos para generar influencia en el logro de un determinado objetivo en común, sin embargo, existen varios tipos de líder que no sólo generan influencia positiva, también pueden incidir al deterioro del clima laboral.

Al existir un liderazgo autoritario las consecuencias repercuten en las relaciones laborales, contexto inadecuado que influye en el desarrollo normal de las actividades internas, en especial el registro y control de los bienes de la institución, debido al trabajo bajo presión y ambiente hostil que se genera cuando no existe la empatía apropiada por parte de la persona encargada

de realizar la gestión del talento humano. Según los autores (González & Rodríguez , 2017) menciona lo siguiente sobre el la importancia del talento humano:

El talento humano en la actualidad es considerado como un activo organizacional un capital empresarial, debido a que poseen habilidades necesarias para la resolución de problemas organización e impulsan las acciones necesarias para los objetivos internos y salvaguardar los activos empresariales.

La gestión del talento humano endeble por parte de la organización objeto de estudio, son factores negativos o debilidades internas que se debe prestar atención de forma particular, debido a que no considerar al talento humano como el principal activo de la organización en el desarrollo normal de las actividades internas, puede desembocar en problemas internos intangibles como el acoso laboral o síndrome de Burnout, contextos negativos que no permiten el óptimo desempeño laboral.

La administración y dirección del talento humano endeble por parte de la empresa Representaciones Soria, imposibilita concientizar la importancia que tiene el talento humano en las organizaciones, debido a que el problema de la gestión de inventario no solucionado en la institución se debe a que no priorizan procesos de capacitaciones que fomenten el desarrollo profesional del talento humano y que genere consecuencias positivas en la gestión institucional de la empresa objeto de estudio.

La gestión equívoca realizada por parte de los directivos de la organización se debe a que no prevén la importancia que es contar con un talento humano capacitado a las actividades internas, debido a que a pesar de ser un institución de forma legal constituida no es administrada como una empresa constituida por recursos materiales, financieros y el activo más importante en la actualidad en las organizaciones el capital humano, puesto que a pesar de tener años en el mercado fluminense en el expendio de materiales ferreteros se realizan

actividad sin procesos sistemáticos que denoten el desarrollo empresarial, situaciones que parecen subjetivas a la percepción externa, pero que influyen en la atención al cliente en la satisfacción de sus necesidades.

Los problemas generados en la gestión del inventario es la consecuencia de una serie de problemas administrativos narrados a lo largo de la investigación, factores intangibles como el deterioro de clima laboral y la ausencia de técnicas administrativas ocasionadas por el perfil profesional del talento, contextos desfavorables que condicionan la cultura organizacional de cualquier institución privada o pública. Para el autor (Botello, 2014) La cultura organizacional es el conjunto de percepciones subjetivas e intangibles del individuo dentro de las organizaciones, la cultura refleja el clima laboral e identidad institucional.

## CONCLUSIONES

La empresa Representaciones Soria no cuenta con un sistema de inventario que permita automatizar los procesos de control de bienes y de ventas, lo que ocasiona una débil gestión financiera e inadecuada toma de decisiones, debido a que se realizan adquisiciones de productos nuevos sin conocer el nivel de existencia en el stock o la rotación de los bienes que mayor ingreso le generan a la institución, contexto negativo generado por la ausencia de aplicaciones de métodos de valoración del inventario.

La institución se encuentra propensa a presentar problemas de liquidez en el corto plazo para cubrir con sus obligaciones pendientes como gastos de sueldos, de operaciones e imposiciones tributarias, debido a que no conocer el valor real del inventario de forma contable, imposibilita el reporte fidedigno de la situación financiera actual de la empresa Representaciones Soria de la ciudad de Babahoyo.

No cuentan con un talento humano especializado en el control del inventario, debido a que emplean outsourcing contable y una administración interna de forma empírica, sin la aplicación de un proceso administrativo que permita la automatización de las actividades para un mejor crecimiento empresarial, puesto que es una empresa pequeña, donde el talento humano no posee conocimientos técnicos y administrativos para realizar el control del inventario de forma adecuada.

La distribución interna y el limitado espacio físico de la bodega de la empresa Representaciones Soria, representa una debilidad organizativa que imposibilita la constatación recurrente y el ordenamiento adecuado de los bienes que posee la institución, situación que se genera por un débil diseño organizativo por parte de los directivos de la institución objeto de estudio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bohórquez Forero, N. (2015). Implementación de norma internacional de inventarios en Colombia. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales* 25 (57), 79-92.
- Botello, L. (2014). *La Cultura organizacional en México: Un estudio de caso en una empresa transnacional manufacturera*. Madrid: EAE.
- Contreras, F. (2016). *Liderazgo: antecedentes, tendencias y perspectivas de desarrollo, implicaciones para la organización actual*. Rosario : Editorial Universidad del Rosario.
- Cruz, A. (2017). *Gestión de inventarios. UF0476*. Málaga : IC Editorial.
- Díaz, M. (2015). *Prevención de riesgos laborales. Seguridad y salud laboral*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Estupiñán , R., & Niebel, B. (2015). *Control Interno y Fraudes: análisis de informe Coso I, II, III, con base a los ciclos transaccionales*. Bogotá : Ecoe Ediciones.
- García , F., & Guijarro , F. (2014). *Contabilidad de costes y toma de decisiones*. Valencia : Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia.
- Gerrero, H. (2017). *Inventarios, manejo y control*. Bogotá : Ecoe Ediciones .
- González , J., & Rodríguez , M. (2017). *Gestión del conocimiento, capital intelectual e indicadores aplicados*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Goodman, J. (2014). *Atención estratégica al cliente*. Buenos Aires : Pluma Digital Ediciones.

Huamán , L., & Rios , F. (2017). *Metodologías para implantar la estrategia: diseño organizacional de la empresa*. Lima : Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Izar, J. (2016). *Contabilidad administrativa*. México: IMCP.

Luna, A. (2014). *Proceso administrativo*. México : Grupo Editorial Patria.

Pérez, L. (2014). *Personalidad para una mejor productividad en las organizaciones* . México : Editorial Digital UNID.

Rodríguez, Á. (2019). *Coaching Empresarial*. Málaga : Interconsulting Bureau S.L.



## ANEXOS

**ANEXON.º 1.** Encuesta dirigida al directivo encargado de la gestión de la empresa

Representaciones Soria.

**¿Cómo es el ambiente laboral dentro de la institución?**

Muy Bueno

Bueno

Malo

Regular

**¿Existe el trabajo en equipo en el desarrollo de las actividades laborales?**

Si

No

**¿El talento humano de la organización posee conocimientos administrativos y contables?**

Si

No

ITEMS	Frecuencias
SI	1
NO	6
TOTAL	7



EL 86% del talento humano de la organización no cuenta con conocimientos contables y administrativos para poder ejecutar un proceso de gestión adecuado en el control del inventario de la empresa R Soria., mientras que el 14% dijeron que si posee conocimientos administrativos dentro de la organización.

Los resultados obtenidos demuestran que la organización no cuenta con un talento humano con competencias, habilidades y conocimientos apropiados para realizar un registro detallado de cada uno de los bienes que entran y salen de la organización, lo que imposibilita determinar el valor del inventario.

**¿Los materiales de construcción poseen un nivel de rotación adecuado acorde a las necesidades de los clientes?**

Si

No

A veces

**¿Han existido ocasiones que no se posee el producto que el cliente necesita?**

Si

No

A veces

**¿La empresa verifica periódicamente los productos que posee en bodega?**

Si

No

A veces

**¿Se han promovido capacitaciones al talento humano sobre la gestión de inventario?**

Si

No

ITEMS	Frecuencias
SI	0
NO	7
TOTAL	7



EL 100% del talento humano menciona que no se han implementado procesos de capacitación relacionados al manejo del inventario, para evitar que exista una rotación de productos ineficiente y que no se cumpla con una atención adecuada con los clientes de la organización.

Los resultados obtenidos demuestran que la organización no prioriza la importancia de tener un talento humano capacitado en temas contables importantes para la administración interna de la institución, debido a que el control del inventario ayuda a determinar que productos son los que más ingreso le generan a la organización y cuáles no.

**¿La empresa ha presentado problemas de liquidez en algún momento?**

Si

No

A veces

**¿Cree UD, que la implementación de un método de clasificación del inventario permitirá mejorar la salud financiera de la institución?**

SI

NO





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**



**ANEXO 3.** Certificado de autorización de la empresa Representaciones Soria para la  
realización de la investigación.

**AUTORIZACIÓN**

Yo, **BETANIA ESTHER SORIA AYÓN**, Administradora De Representaciones Soria  
por medio de la presente, autorizo al Sr. **JIANELLA JAZMÍN SÁNCHEZ PEÑA**,  
portadora de la cédula de ciudadanía **120750388-7**, estudiante de la Universidad  
Técnica de Babahoyo, la oportunidad de realizar un estudio de caso en las  
instalaciones de Representaciones Soria para elaborar su documento y con ello  
obtenga el título de la carrera de Ingeniería Comercial de la Facultad de  
Administración, Finanzas e Informática.

Babahoyo, 11 de julio de 2019

Atentamente,

---

Betania Esther Soria Ayón  
**ADMINISTRADORA DE REPRESENTACIONES SORIA**



