



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**PROCESO DE TITULACIÓN**  
**SEPTIEMBRE 2019 – FEBRERO 2019**  
**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**  
**PRUEBA PRÁCTICA**  
**INGENIERÍA COMERCIAL**  
**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

**TEMA:**

“Control de inventarios en la empresa Karlita de la ciudad de Babahoyo.”

**EGRESADO:**

Nilo Santiago Ramírez Alvarado

**TUTOR:**

Cpa. Johanna Elizabeth Remache Silva

**AÑO 2019**

# **CONTROL DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA KARLITA DE LA CIUDAD DE BABAHOYO**

## **INTRODUCCION**

El presente trabajo se realizó en la empresa “KARLITA”, la cual se encuentra ubicada en las calles Barreiro S/N y 5 de junio de la ciudad de Babahoyo, su representante legal es la señora Sonia Hernández Monserrate, esta institución lleva más de diez años dedicada a la distribución y comercialización de materiales de construcción tales como: ladrillos, bloques, arena, lastre, ornamentales, balaustres, etc. Buscando satisfacer las necesidades de la población babahoyense en general, ya que estos son los que demandan los productos que se ofertan en esta empresa.

En los años que lleva constituida esta empresa muestra una problemática relacionada con el control o gestión de sus inventarios; por tal motivo, el objetivo del presente estudio de caso es determinar las causas que producen un inadecuado Control de inventarios en la empresa Karlita de la ciudad de Babahoyo, factor que afecta a la productividad, rentabilidad económica y el rendimiento de las personas que laboran en esta empresa; puesto que, esto es un problema que no se debe pasar por alto en una empresa que se dedica a la comercialización de materiales de construcción.

Este caso de estudio está enfocado bajo la línea de investigación del Modelo de Gestión Administrativa, porque se enfoca en un análisis de todo lo concerniente a la gestión que realizan los administrativos en lo relacionado al control de inventarios, lo cual tiene una incidencia

directa en el desarrollo de la empresa, se hará uso de los métodos analítico e inductivo los cuales permitirán establecer las causas del problema existente mediante la aplicación de instrumentos recolectores de información tales como entrevistas dirigida a los trabajadores de la empresa con la finalidad de conocer sus opiniones sobre la problemática del caso.

## DESARROLLO

La empresa “KARLITA”, se encuentra ubicada en las calles Barreiro S/N y 5 de junio de la ciudad de Babahoyo, tiene como representante legal a la señora Sonnia Hernández Monserrate, consta con tres trabajadores; de los cuales dos son los encargados de la recepción de clientes, la entrega de los productos demandados o pedidos por los clientes y la otra persona es la dueña, la misma que se encarga de la administración y cobranza dentro de la empresa; Este negocio está registrado en el Servicio de Rentas Internas bajo el RUC número 1201341771001, esta empresa inicio sus actividades el 12 de Mayo del 2009 y se dedica a la distribución y comercialización de materiales de construcción tales como: ladrillos, bloques, arena, lastre, ornamentales, balaustres, etc.

El control de los inventarios se apoya en un registro minucioso en el que se detallaran todas las entradas y salidas de productos de la empresa, el autor (LaCalle, 2014), en su libro Operaciones administrativas de compraventa, manifiesta que “El control de las existencias supone tener que confeccionar una buena cantidad de documentos donde deja reflejado tanto el stock habido como sus movimientos” (pág. 290). Una idónea verificación ayuda a la detección de errores con el objetivo de corregir y evitar que vuelvan a suceder, además del cumplimiento de objetivos proyectados por la empresa.

A pesar de que lleva ofertando sus productos y servicios varios años, la empresa no refleja avances claros en el proceso de automatización de sus actividades internas, de manera específica en el registro y control de los bienes o productos que ingresan o egresan de la empresa, lo

mismo que deja en evidencia el deficiente desarrollo organizacional que ha tenido en todo el periodo de tiempo en el que se ha desenvuelto en el mercado ferretero de la localidad, y el manejo de forma empírica del desarrollo de su administración.

En los últimos años el nivel de ventas de la empresa Karlita decayó debido a distintos factores entre los cuales se tiene como principales a los siguientes: la deficiencia que presenta esta empresa en la gestión o control de sus inventarios, exceso de competencia en la localidad que oferta sus productos, la carencia de implementación de tecnología lo que no permite la innovación y motivación a su personal, posee un inadecuado programa de marketing y de ventas, lo mismo que ha repercutido de manera negativa para la empresa.

La empresa Karlita muestra claras deficiencias en cuanto al control de los inventarios de su mercadería, lo cual dificulta la toma de decisiones administrativa al momento de proveerse de más mercadería. (Vermorel, 2013) Afirma: “el control del inventario abarca diversos aspectos, incluidos la gestión del inventario, el registro tanto de cantidades como de ubicación de artículos, pero también la optimización del suministro” (p.02). En base a lo expuesto por el autor Vermorel (2013), se menciona que la empresa maneja de manera incorrecta la actualización permanente de los registros de los inventarios, por lo que el control de los mismos posee grandes deficiencias, ya que debido a esta situación no se genera reportes exactos y fiables.

La empresa en el manejo de sus inventarios presenta un gran debilidad, debido que esta al momento de receptar la nueva mercadería, el proceso es registrado de una manera manual y cuando se ingresan a las instalaciones de la empresa, esta no posee una distribución correcta para

posicionar cada uno de los nuevos productos que ingresan de una manera seccionada, lo cual trae consigo que en un mediano y largo plazo las existencias que posee este establecimiento no sean identificadas de manera sencilla y rápida. Este es un factor que impacta directamente en la empresa ya que se pone en manifiesto al momento de no prestar a los clientes la atención que estos se merecen. Para la autora (Porporatto, 2015) la atención al cliente se define como:

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 y una herramienta eficaz para interactuar con los clientes brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o de un servicio. (p.5)

Los efectos de no desarrollar un apropiado control de inventario, afecta de forma directa a los clientes, debido a que estos cuando soliciten algún producto en la empresa, no se tendrá el conocimiento de si se cuenta o no se cuenta con ese producto en stock, razones que intervienen en la empresa de manera negativa ya que no otorga seguridad a los clientes y estos optan por ir a la competencia.

Esta empresa cuando adquiere o recibe la nueva mercancía presenta serias falencias, debido que cuando llegan las nuevas mercancías solo se realiza una nómina o listado en donde se verifican los productos que se solicitaron con los productos recibidos de los proveedores, luego de su verificación son colocados en las bodegas de la empresa, la misma que no cuenta con el espacio físico adecuado, ya que es muy reducido y no se puede tener una correcta distribución de los nuevos productos, tampoco permite que se pueda seccionar la mercadería en base a sus funciones. La carencia de un sistema de inventario trae como consecuencia que no se tenga de

manera rápida la información si la empresa posee en bodega cierto producto o bien, lo cual provoca que se tomen decisiones financieras erróneas en la compra de la nueva mercancía.

El autor (Marco Sanjuán, 2017) en base a la valoración de los inventarios manifiesta:

Los métodos de valoración de inventarios son técnicas aplicadas para valorar las unidades en almacén en términos monetarios. Esta valoración es especialmente útil cuando las unidades se van adquiriendo a distintos precios. Las empresas necesitan saber el coste de sus inventarios. Si no lo supieran, no podrían calcular el coste de los bienes vendidos ni saber el valor de sus existencias al final de su ciclo de explotación. (p.2)

Para la empresa el no poseer un sistema de inventario se le imposibilita conocer su liquidez real, por la incertidumbre que presenta de los productos que se tienen y cuales ya han sufrido rotación; no tener conocimiento de la cantidad real de los bienes que se tiene en stock incapacita a la empresa interpretar el tiempo en que la mercancía existente se convierta en dinero, mismo que se reflejara en los gastos corrientes.

Se pone en manifiesto que el talento humano no posee las capacidades necesarias para desempeñar una buena administración en la parte contable y esto también juega un papel en contra de la empresa, el Cpa. (Silva, 2016) Da en manifiesto:

La base de toda empresa comercial es la compra y venta de bienes o servicios; de aquí la importancia del manejo del inventario por parte de la misma. Este manejo contable permitirá a la

empresa mantener el control oportunamente, así como también conocer al final del período contable un estado confiable de la situación económica de la empresa. (p.5)

El no contar con trabajadores aptos y capacitados para ejecutar un buen control y gestión de inventarios, genera en la empresa no mantener una gestión financiera eficaz y eficiente, y a la vez que su proceso de toma de decisiones este a la altura de los requerimientos del cliente y de las necesidades internas que tenga la empresa, dado a que se realizan inversiones mala e innecesarias a consecuencia de la carencia de conocimiento de los bienes y el nivel de rotación de los mismos.

El control del inventario está enlazado con las finanzas de cualquier organización, dado a que un manejo equivoco de los mismos puede generar pérdidas para la empresa, las cuales no pueden ser solo económicas, sino también en el objetivo de posicionarse en el mercado empresarial, por lo que tener conocimientos de los productos con los que cuenta la empresa y tomar acciones oportunas para su respectiva rotación es lo más idóneo; también se debe recordar que existen factores externos como la inflación, la mercancía adquirida con anticipación y a un precio distinto y que a la actualidad posee otra valoración son aspectos que también afectan los rubros financieros de la empresa.

El autor (Zapata Cortes, 2014) en su aporte a la definición del control de inventarios asegura:

“En el entorno empresarial se conoce la gestión de inventario como al proceso encargado de asegurar la cantidad de productos adecuados en la organización, de tal manera que se pueda



asegurar la operación continua de los procesos de comercialización de productos a los clientes” (pág. 11).

Perspectiva que engloba la problemática ya que es muy importante la práctica de una correcta dirección del inventario para de esta manera evitar costes innecesarios. Se presume que uno de las primordiales motivos que provoca a la empresa de comercialización y distribución de materiales de construcción, es contar con un personal que carece de conocimientos acerca de los productos que se ofertan así como como de las bases contables para mantener un correcto control de los mismos.

Para (Leopoldo, 2006) la contratación externa hace referencia a:

La contratación de servicios profesionales externos para satisfacer necesidades empresariales específicas, entre sus ventajas se encuentran el ahorro en costos y permite concentrarse en actividades básicas para cumplir metas específicas. (p.23)

El autor manifiesta que para la empresa es muy difícil que con el equipo de trabajo que cuenta vaya a lograr un óptimo rendimiento del negocio ya que por lo general se presentaran datos erróneos acerca de los inventarios; por tal motivo, en toda empresa se debe contratar personal en función a las características y requerimientos de los puestos de trabajo.

Existen factores adicionales que no permiten el desarrollo de la empresa y del talento humano que laboran en ella, también influye mucho la infraestructura, debido que en este negocio no se cuenta con espacios básicos organizados o seccionados para que los trabajadores puedan tener un

adecuado manejo de los materiales y que éstos sean visibles al momento de ser requeridos por los trabajadores, es aquí donde queda al descubierto el deficiente diseño organizacional en la que se desenvuelve esta empresa.

Para (Louffat, 2017) se define al diseño organizacional como:

El diseño organizacional es un elemento administrativo que se encarga de estructurar ordenada y sinérgicamente las diversas unidades orgánicas de una institución. Asimismo, busca brindar las condiciones racionales óptimas para que pueda operar en el día a día. Con esa intención es imprescindible un exhaustivo análisis de condicionantes exógenos y componentes endógenos que contribuirán en el perfil del diseño organizacional a ser construido. (p.12)

El contar con un diseño organizacional equivoco conlleva a problemas que inciden en la distribución y comercialización de los productos, lo mismo que deja en manifiesto que a pesar de que ya lleva algunos años de existencia en el mercado, no ha implementado estrategias básicas necesarias para alcance un desarrollo organizacional proporcional a los años de vida que lleva constituida, lo mismo que puede permitirle a la empresa ser solvente en el corto plazo y que de esta manera su rentabilidad y productividad se mantengan y no sufran alteraciones.

Además de la problemática acerca del control de los inventarios que presenta la empresa, se le adiciona, el no contar con una administración del talento humano adecuada, lo mismo que se pone en manifiesto al momento de acercarse a la empresa, al medir su rentabilidad o preguntarle a los trabajadores de la misma acerca de cómo se presenta esta situación dentro del negocio.

(Daniel, 2017) Manifiesta lo siguiente:

La productividad laboral es la relación entre el resultado de una actividad y los medios que han sido necesarios para obtener dicha producción. La productividad personal es la cantidad de trabajo útil que un individuo puede sacar adelante en una unidad de tiempo. (p.2)

El talento humano es la parte primordial de una empresa, el estar motivado con el trabajo hace que se sienta comprometido con las labores que le competen, además la responsabilidad del personal va más allá de cumplir con sus obligaciones de trabajo, en base a lo expuesto por los autores (Robbins & Judge, 2013), expresan que: “El compromiso de empleado es el grado en que un empleado invierte su energía física, cognitiva y emocional en su desempeño laboral” (pág. 211). Lo cual conlleva a la relación que tiene con la empresa de manera afectiva y de poner en práctica todas las capacidades disponibles para la consecución de los objetivos.

Se puede constatar que una causa relevante para que en esta empresa se suscite toda esta problemática, es la administración empírica que se fomenta dentro del establecimiento, ya que mediante esto no se emplea el correcto uso de las fases de la administración, no permite el desarrollo de las habilidades del talento humano que desempeña sus funciones dentro del negocio y menos el alcance de los objetivos de la empresa.

La falta de motivación de los trabajadores, al momento de estar realizando sus jornadas de trabajo es otra de la problemática que se presenta en esta empresa, esto sucede debido a que por parte de los dueños del negocio no se le brinda el mejor trato, ni la motivación necesaria que todos los trabajadores necesitan en cualquier organización o empresa, no reconocen el esfuerzo

que estos realizan a diario para lograr terminar su jornada de trabajo de la mejor manera, lo cual provoca que estos no tengan una autoestima elevada.

Esto a su vez no permite que los trabajadores se sientan tranquilos y a gusto con las tareas que tienen que realizar en sus puestos de trabajo respectivos, lo cual es muy perjudicial para la empresa, porque según (Lopez, 2016) afirma que “El reconocimiento informal es el más fácil de otorgar y, en muchos casos, es el más apreciado” (pag.44). Ya que los trabajadores al saber que su gestión en el trabajo es bien reconocida, estos no se sienten unos simples elementos más del trabajo, si no que se sienten parte importante dentro del negocio. Lo cual conlleva a que su rendimiento aumenten constantemente, porque cabe recalcar que un buen trabajador animado, con ganas de realizar sus actividades, genera un beneficio bueno para él, como para la organización y esto ayuda a que se desenvuelva de una manera correcta con sus compañeros.

La carencia de dirección por parte de la gerencia de la empresa es evidente, debido a que no practica un liderazgo participativo, y no involucra a los trabajadores en el proceso de toma de decisiones, lo cual no le permite a la dueña tener conocimiento total de las acciones que suceden en la empresa, ya que los trabajadores son los principales veedores del FODA de la empresa.

(Daft , 2014) Define en su libro “La experiencia del liderazgo” al liderazgo como:

Relación de influencia que existe entre un líder y sus seguidores en la cual se pretende generar un cambio y llegar a resultados reales que reflejen los propósitos compartidos. Los elementos de esta relación son: líder, influencia, intención, responsabilidad, cambio, propósito compartido y seguidores. (p.25)

Las actividades que se desarrollan en la empresa se realizan en un ambiente laboral inapropiado, a consecuencia del liderazgo autoritario; lo cual, afecta la motivación de los trabajadores así como las relaciones laborales, en base al trabajo bajo presión y el ambiente hostil provocada por la carencia de la empatía apropiada por parte de la persona encargada de realizar la gestión del talento humano.

La importancia del talento humano en las empresas es definido por (PI ASESORIAS, 2018) como:

Un sistema de gestión de talento humano mide y administra el desempeño de los colaboradores a través de la capacitación, la retroalimentación y el apoyo, que les permita tener una visión clara de las competencias que necesitan para alcanzar el éxito personal y organizacional. (p.3)

La frágil gestión del talento humano que presenta la empresa objeto de estudio y los factores negativos o debilidades internas se les debe prestar atención de forma particular, dado que no estimar al talento humano como el principal activo de la empresa en el desarrollo adecuado de las actividades internas, puede derivar en problemas internos intangibles como el acoso laboral, o un clima laboral inapropiado, lo mismo que crea un clima laboral inapropiado para que los trabajadores tenga un buen desempeño y desarrollen sus capacidades laborales.

La inconsistente administración de la empresa Karlita, no reconoce el rol que desempeña el talento humano dentro del negocio, en donde la problemática acerca del control de los inventarios que se presenta en la empresa, es a causa de que no se determina como prioridad procesos de capacitaciones en donde los trabajadores de la empresa adquieran conocimientos

acerca de las funciones que desempeñan, y así puedan desenvolverse mejor dentro de sus puestos de trabajo y mejorar la atención y rentabilidad del negocio.

Por otra parte la motivación, según (Espada, 2006) da a entender que “es un factor emocional básico para el ser humano y para cualquier profesional, estar motivado significa realizar las tareas cotidianas sin apatía y sin un sobreesfuerzo adicional” (pag.150); lo cual afirma que un trabajador motivado rinde más y de mejor manera que uno que no tenga la motivación suficiente; ya que al estar motivados, estos pueden alcanzar los objetivos o metas que se plantee una empresa u organización. La motivación para realizar las actividades laborales da como resultado que el trabajador tenga la disposición, interés y voluntad de alcanzar o realizar una tarea, meta u objetivo de la empresa Karlita. Decir que si una persona está totalmente motivada para su trabajo, significa que muestra una inclinación positiva para realizarlos.

A pesar de ser una empresa constituida de manera legal y tener a su disposición recursos materiales, financieros y humano hace varios años, la errónea administración y la falta de conocimientos, genera que la empresa posea trabajadores incapaces de cumplir con las funciones que les han sido asignadas, y a su vez brindar una atención no idónea a los clientes que se acercan al local para adquirir los productos que ofertan.

Teniendo en cuenta lo que (Lopez, 2016) afirma que “brindar oportunidades de desarrollo profesional no solo ayuda a retener buenos empleados, sino que beneficia a la organización de muchas maneras” (pag.44), ya que si los trabajadores no se sienten en un ambiente en donde puedan desarrollar todas sus capacidades, estas se ven limitadas, lo cual incomodaría a los

trabajadores y estos optarían por salir del trabajo o no realizar de manera eficiente sus labores en el trabajo.

Para la psicóloga (Suarez, 2015) la cultura organizacional se define como

Es el núcleo humano de la empresa, es el comportamiento de la sumatoria de sus empleados, es la imagen que brinda dicha organización a la sociedad en la que está inserta, es el proceso de selección de sus empleados y de sus proveedores también. (p.5)

En base a lo expuesto por este autor se considera factor importante que se respete las decisiones e ideas que tienen el Talento Humano de la empresa, debido a que esto puede conllevar a que la empresa salga beneficiada o mejore en su día a día.

## CONCLUSIONES

En base a lo investigado e interpretado en la empresa Karlita, ubicada en las calles Barreiro S/N y 5 de junio de la ciudad de Babahoyo concerniente al control de sus inventarios, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

El control o gestión de inventario dentro de la empresa presenta serias falencias, dado que no posee un sistema de inventario que permita automatizar los procesos de control de los productos y de las ventas que se realizan, lo que produce una frágil administración financiera e inapropiada toma de decisiones, ya que a menudo se realizan adquisiciones de nuevas mercancías sin tener el conocimiento del nivel de existencia que se posee en el stock, no se predicen las demandas esperadas de los productos, no se emiten pronósticos de oferta y demanda adecuados, escenario adverso generado por la carencia de aplicaciones de métodos de valoración del inventario.

El talento humano que labora en la empresa no es especializado ni capacitado en el control del inventario, debido a que desarrollan una administración no profesional, tampoco se aplica un proceso administrativo en el cual se pueda automatizar las actividades en base al control de los inventarios para de esta manera se pueda obtener un mejor crecimiento empresarial, puesto que las personas que laboran en este lugar carecen de conocimientos para poder realizar un adecuado control de los inventarios.

La manera errónea de tener seccionada la mercancía y el limitado espacio físico de la empresa Karlita se manifiesta como una problemática muy seria dentro de la misma que hace irrealizable



la demostración reiterada y el idóneo ordenamiento de los bienes que están a disposición la empresa, situación que es provocada por un frágil diseño organizativo por parte de la dueña del negocio objeto de estudio.

## Bibliografía

- Daft , R. L. (2014). Liderazgo. *Concepto.de*, 26.
- Daniel, G. (2017). Productividad laboral. *Danielgrif*, 2.
- Espada. (2006). *Motivacion Empresarial*. Mexico: International Journal of Good Conscience.
- LaCalle, G. (2014). *Oeraciones Administrativas de compraventa*. Malaga: Editex.
- Leopoldo. (2006). El Outsourcing. *Gestiopolis*, 23.
- Lopez, A. (2016). Manejo de los recursos humanos. *The Nature Conservaty*, 44.
- Louffat, E. (2017). Que se entiende por diseño organizacional . *conexionesan*, 12.
- Marco Sanjuán, f. J. (2017). Metodos de valoracion de inventarios. *Economipedia*, 7.
- PI ASESORIAS. (2018). *Importancia de la gestión del talento humano en las empresas*, 4.
- Porporatto, M. (2015). Atencion al cliente. *Que Significado*, 5.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.
- Silva, A. (2016). Control de inventarios. *Monografias.com*, 6.
- Suarez, M. (2015). Cultura Organizacional. *Concepto.de*, 5.
- Vermorel, J. (JUNIO de 2013). CONTROL DE INVENTARIO (DEFINICIÓN E IDEAS CLAVES). *LOKAD*, 5.
- Zapata Cortes, J. A. (2014). *Fundamentos de la gestion de inventarios*. Medellin-Colombia: Esumer.