



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTACION FINANZAS E INFORMATICA

UNIDAD DE TITULACION

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA

Control de inventarios de la Despensa Don Agucho

EGRESADA

Jessica Viviana Alvear Vera

TUTOR

ING. Hugo Federico Campos Rocafuerte

AÑO 2020

RESUMEN

El control de inventario es la herramienta comúnmente más utilizadas por las diferentes organizaciones en las múltiples formas de realizar actividades en la economía social y comercial, su aplicación como diagnóstico y seguimiento de los procesos de almacenamiento, traslado y distribución de los productos o servicios lo que permite o faculta la toma de decisiones de forma adecuada y eficiente en el momento y espacio físico preciso reduciendo los riesgos de gastos y desperdicios innecesarios posibilitando de esta forma garantizar la organización interna, la competencia dentro del mercado y su desarrollo comercial.

Para el desarrollo del caso de estudio realizado al control de inventario de la despensa Don Agucho, se utilizó un diseño transversal, no experimental con enfoque cualitativo de tipo descriptivo y explicativo, con métodos inductivo – deductivo, aplicando técnicas como las entrevista formal estructurada, con preguntas abiertas a la administradora de la despensa, arrojando como resultados un sistema de control de inventarios caduco que no posee mucha información y que se lo actualiza cada año, sirviendo esta información limitada para la toma de decisiones lo que se ve reflejada en los resultados de competitividad en el mercado y la posibilidad de crecer en el tiempo.

Palabras claves.- Sistema, control, inventario, despensa, desarrollo.

SUMMARY

Inventory control is the tool most commonly used by different organizations in the many ways of carrying out activities in the social and commercial economy, its application as a diagnosis and monitoring of the processes of storage, transfer and distribution of products or services which it allows or empowers decision making in an adequate and efficient manner at the precise time and physical space, reducing the risks of unnecessary expenses and waste, thus enabling internal organization, competition within the market and its commercial development.

For the development of the case study conducted on the inventory control of the Don Agucho pantry, a cross-sectional, non-experimental design was used with a descriptive and explanatory qualitative approach, with inductive-deductive methods, applying techniques such as structured formal interviews, with open questions to the pantry manager, resulting in an expired inventory control system that does not have much information and is updated every year, serving this limited information for decision making which is reflected in the results of Competitiveness in the market and the possibility of growing over time.

Keywords. - System, control, inventory, pantry, development.

INTRODUCCIÓN

La Despensa “Don Agucho” nace el 31 de julio de 2003 y se encuentra ubicada en el Cantón Babahoyo de la Provincia de Los Ríos en la calle García Moreno 415 y 27 de Mayo, mantiene su actividad comercial activa y a pesar de ser una mediana empresa esta presenta deficiencias en el control de inventarios, los mismos que se evidencian al no pronosticar ni presupuestar la logística inversa, es decir, no tienen claro el retiro del producto que no se vende, que se venció o que tuvo algún daño, sin dejar a un lado el desconocimiento de la cantidad de productos que se deben mantener para satisfacer el mercado, lo que conlleva a pérdidas y a desatención al cliente, motivo por el cual se realiza el presente caso de estudio titulado control de inventario de la Despensa Don Agucho.

Es evidente que la despensa Don Agucho no tiene la capacidad ni la estructura empresarial necesaria para abordar todos los temas que involucra una mediana empresa con esta razón social, lo que limita la planificación estratégica e impacta de manera directa a sus utilidades lo que impide no solo mantener el negocio sino también crecer en el tiempo.

Dentro de los problemas evidenciados se plantea el siguiente: ¿Cómo influye la falta de control de inventarios en la situación financiera de la despensa Don Agucho?, para lo cual se planteó el siguiente propósito como es el de conocer el control de inventario que realiza dicha despensa y sus efectos en la competitividad de la misma, las opciones para mantenerse en el mercado y para crecer en el tiempo.

Dado que el problema de control de inventario se evidencia con facilidad al identificar problemas que guardan relación con la estancia, traslado y vigencia de los productos que se ofertan, es necesario revisar y analizar cuál es el estado del mismo y

de qué forma se lo mantiene, los beneficios que este está brindando y las anomalías y perjuicios que se están presentando en la ejecución del mismo, generando la posibilidad de brindar alternativas para mejorar o superar las condiciones en riesgos.

El caso de estudio en mención se desarrolló en la ciudad de Babahoyo, en la despensa Don Agucho, para lo cual se dio un enfoque cualitativo, recogiendo la información por medio de la observación de documentos y de entrevista a la gerente de la misma donde se le pregunto todo lo relacionado al sistema de control de inventario y sus efectos en el mantenimiento competitivo del comercial y su desarrollo.

De igual forma se hace necesario evidenciar las limitaciones que el presente caso de estudio presenta, tales como el acceso a la información real por el escaso número de empleados y la dificultad de que estos expresen la real situación del comercial por temor a perder su trabajo, lo que deja un posible sesgo en la investigación que podría influir en los resultados.

La sublínea de investigación que involucra el presente caso de estudio es la de Gestión de la Información Contable, considerando que si no existe un control de inventario eficiente en la despensa Don Agucho se perderá en control de ingreso, permanencia, caducidad e incluso de la cantidad de productos que debe mantenerse para la satisfacción de sus clientes.

DESARROLLO

El control de inventarios se ha vuelto un recurso vital para las organizaciones, empresas y pymes, su aplicación es importante para mantener actualizada la información de los productos y servicios que ofrecen, la cantidad de ingreso, la permanencia y el retiro de los mismos en caso de extinguir el periodo de validez y su caducidad, lo que garantiza mantener al día la satisfacción de las necesidades de sus clientes, reducir las pérdidas por mal manejo en el tiempo de sus productos y garantizar las utilidades y permanencia competitiva en el mercado.

Cabe indicar que, el desarrollo del caso de estudio es factible al considerar la predisposición que tiene la propietaria de la despensa Don Agucho de realizar el estudio de control de inventarios en su comercial, el compromiso de hacerlo con la autora del caso de estudio y la gran disponibilidad de información existente en textos, artículos científicos y en páginas científicas y académicas del internet.

Así mismo, con el desarrollo del presente caso de estudio se espera generar aportes tanto teóricos como prácticos, el primero que servirá de apoyo y referencia a las futuras investigaciones relacionadas al tema en estudio y el aporte practico ara quienes se encuentran desarrollando actividades relacionadas al control de inventarios en sus actividades laborales diarias.

Durante el desarrollo del trabajo investigativo se evidencian dos tipos de beneficiarios, los directos que en este caso son la propietaria de la despensa y los trabajadores de la misma y como beneficiarios indirectos se encuentran los usuarios o clientes y la ciudadanía en general.

En los últimos años, la administración de inventarios se ha vuelto de principal interés para las empresas, considerando que en ellos se encuentra una de las mayores inversiones de la organización. Los inventarios involucran un sinnúmero de aspectos y factores que en la despensa Don Agucho se evidencian de la siguiente manera y dimensión: productos alimenticios de primera necesidad, terminados, materiales para ser consumidos y en la fabricación de recursos elaborados para la comercialización. Desde esta óptica se puede indicar que el inventario es capital en forma de materiales, ya que éstos poseen una cuantía para las empresas, sobre todo para aquellas que su razón social es la venta de productos. Por esta razón el inventario es de suma jerarquía, ya que le admite a la compañía cumplir con la petición y competir en el mercado.

Para fortalecer esta parte teórica se buscara analizar los conceptos que intervienen en el control de inventarios por diferentes autores quienes orientaran y guiaran el presente caso de estudio, es así que, en palabras de Orlando Espinoza, la vigilancia de inventarios es un instrumento esencial en la gerencia actual, puesto que esta admite a las compañías e instituciones conocer la cuantía cierta de bienes aprovechables para la comercialización, en un espacio y período indicado, así como las circunstancias de acopio ajustables en las manufacturas (Espinoza, 2013, pág. 34).

Por otro lado, J. Castro indica que: La vigilancia de inventario se reseña a todos los procesos que contribuyen al abastecimiento, penetrabilidad y acaparamiento de productos en alguna agrupación para menguar los tiempos y precios atañidos con la conducción del mismo: es un dispositivo a través del cual, la organización gestiona de manera eficiente el movimiento y acaparamiento de mercadería, así como el flujo de información y peculios que arrojan de ello (Castro, 2016, pág. 45).

La administración de un inventario involucra manifestar qué cantidad de material se requiere y cuándo ubicar lo solicitado, acoger, acaparar y contener el registro, por

cuanto el primordial propósito es conservar los precios bajos y mantener suficientes mercancías terminadas para las comercializaciones. La buena gerencia del inventario se refleja en una buena calidad de los productos y en procedimientos más eficientes. Sin embargo, la mala gerencia puede resultar en usuarios insatisfechos y problemas financieros que pueden llevar a la corporación a la quiebra.

La logística, según los autores Donald J. Bowersox, David J. Closs y Bixby Cooper define a la logística como el trabajo requerido para mover y colocar el inventario por toda la cadena de suministro. Como tal, la logística es un subconjunto de una cadena de suministro y ocurre dentro de esta; es el proceso que crea un valor por la oportunidad y el posicionamiento del inventario. La logística es la combinación de la administración de pedidos, el inventario, el transporte, el almacenamiento, el manejo de materiales y el embalaje integrados por toda la red de una planta. La logística integrada sirve para vincular y sincronizar la cadena de suministro general como un proceso continuo y es esencial para la efectiva conectividad de la cadena de suministro. Aunque el propósito del trabajo logístico ha permanecido esencialmente intacto durante décadas, el modo en que se realiza se sigue modificando de manera radical (Donald, Bowersox, David, Closs, & Cooper, 2013).

Según Eduardo A. Arbones Malisani “logística se refiere a la programación, ordenación y vigilancia del acumulado de las diligencias de movimiento y acaparamiento que proporcionan el flujo de materiales y productos desde el origen al consumo, para cubrir la demanda al menor coste, inmersos los flujos de información y control” (Malisani, 2013).

De acuerdo a lo expresado por los autores la logística es un proceso que encierra el movimiento del inventario por toda una cadena de suministro, es decir, que es la combinación de la administración de pedidos, el inventario, el transporte, el

almacenamiento, el manejo de materiales y el embalaje integrados, los mismos que garantizan mantener una información actualizada de todos los por menores de las empresas en cuanto a sus productos o servicios y que la ayudan a mantener su competitividad y permanencia en el mercado.

La logística inversa, es decir, no tienen claro el retiro del producto que no se vende, que se venció o que tuvo algún daño, sin dejar a un lado el desconocimiento de la cantidad de productos que se deben mantener para satisfacer el mercado, lo que conlleva a pérdidas y a desatención al cliente.

Pero la Logística Inversa no debe ser comprendida como una nueva disciplina de estudio, o de gestión, sino que debe ser entendida y englobada dentro de la Logística. Por tanto, para definir y comprender el concepto de Logística Inversa, hemos de recordar el concepto de Logística en general.

Según (Guide & Wassenhove, 2012), la Logística Inversa, es parte de una tendencia denominada “la cadena del suministro inversa”, donde los fabricantes inteligentes están diseñando procesos eficaces para reusar sus productos.

La Logística Inversa comprende las operaciones relacionadas con la reutilización de productos y materiales incluyendo todas las actividades logísticas de recolección, desensamblaje y proceso de materiales, productos usados, y/o sus partes, para asegurar una recuperación ecológica sostenida. (REVLOG, 2014).

Con las argumentaciones anteriores se deduce que la logística inversa constituye un importante sector de actividad dentro de la logística, que engloba multitud de actividades. Algunas de estas actividades tienen connotaciones puramente ecológicas, como la recuperación y el reciclaje de los productos, evitando así un deterioro del medio ambiente. Otras buscan mejoras en los procesos productivos y de abastecimiento, así como mayores beneficios.

Para completar las definiciones de los componentes del tema, se citaran autores que definan el término despensa, el mismo que para la (RAE, 2016), es:

“f. En una casa, una nave, etc., lugar o sitio en el cual se guardan las cosas comestibles”.

Con los aportes de los diferentes autores citados se puede realizar la inferencia que en el presente caso de estudio, se pretende evidenciar la influencia que tiene el manejo de la información en cuanto a las necesidades de los clientes, la cantidad de mercadería que se deben tener en stock, el ingreso, su permanencia, tiempo de vigencia, caducidad y alternativas de reciclado, para de esta forma reducir las pérdidas que afectan directamente las utilidades, ponen en riesgo la permanencia en el mercado y como es obvio no les permite crecer en el tiempo.

Además, se debe tener en cuenta que son muchas las funciones que un inventario brinda a quienes hacen uso de él y que van directamente relacionadas al movimiento estratégico interno donde se desarrollaran las actividades operacionales con el debido control y racionalización de costos y tiempo.

Para sustentar las funciones de los inventarios, es menester citar lo indicado por Silva, quien indica que: Los inventarios hacen parte elemental en el progreso interno de una institución cualquiera (sin importar su actividad económica, dimensión, etc.), puesto que gracias a su destacada dirección se puede efectuar una maleabilidad en las operaciones que se realizan en cuanto al control en la elaboración y mercantilización de los productos; por lo tanto, son tomados como una necesidad dominante en la ordenación de las existencias.

Entre los desempeños se evidencian:

- Exclusión de anomalías en la oferta
- Compra o producción en porciones o ciclos

- Consentir a la institución manipular materiales perecederos
- Acaparamiento de la mano de obra (Silva, 2014).

Por otro lado, los inventarios deben seguir un orden determinado y encaminado y fortalecer el punto estratégico y económico dentro de las actividades comerciales de la empresa, lo que se debe coordinar con una planificación de sus controles y garantizar sus resultados de manera eficiente.

De esta forma, para sustentar lo expresado en el párrafo anterior se hace necesario lo expresado por Espinoza, quien manifiesta que: En la generalidad de compañías, los inventarios constituyen un activo con gran valor bancario para la misma, teniendo en cuenta que para alcanzar que el inventario tome un gran peso financiero para el oficio es vital ejecutar una inversión representativa; esto sobrelleva a concebir efectos importantes sobre los desempeños de los inventarios desiguales y a menudo disconforme con el progreso de los controles internos de la institución.

Por consiguiente, lo necesario de dominar las políticas generales sobre las áreas de la compañía con las cuales los inventarios conservan una relación inquebrantable:

VENTAS: Es relevante conservar los inventarios enaltecidos y servibles para hacer frente a los requerimientos y cambios del mercado.

PRODUCCION: Se requiere conservar enaltecidos y renovados los inventarios de materias primas, pues estas certifican la vigencia en la elaboración, y una base de géneros terminados para afianzar los niveles de fabricación.

COMPRAS: Las adquisiciones al mayoreo empequeñecen los precios por unidad y los gastos de adquisiciones a nivel global.

FINANCIACION: Los inventarios comprimidos empequeñecen las insuficiencias de inversión y reducen los valores de conservar inventarios (Espinoza, 2013).

El ambiente interno de las empresas pueden variar de forma marcada si se aplican o no políticas que dirijan sus actividades lo que pone en grave riesgo el destino de la organización y que pueden estar presentes de formas diversas pero que marcan de forma controversial su desarrollo, expresándose en escaso consenso que se muestran en divergencias de criterios encontrados y estimados como correctos, decisiones incipientes o erróneas que no permiten el abastecimiento correcto, adecuado y a tiempo.

Así como lo expresa Silva, cuando expresa la inexistencia de políticas que dirijan las actividades internas y externas tales como:

Contraordenes rígidas y reiteradas

Acrecentamiento incesante de los almacenamientos

Altas quejas y requerimientos por los usuarios o anulación de pedidos

Paros de maquinaria por motivo de escases de material o recursos

Falta de área en los almacenes en etapas de temporadas o impulsos

Falta de comercializaciones, exclusión de reservas pretéritas o de poca tendencia, etc (Silva, 2014).

Por otro lado es necesario también puntualizar que para un mejor y eficiente desempeño de las actividades de inventario se debe determinar los objetivos del control de existencias, estos para orientar el propósito del mismo, es necesario conocer hacia donde se desea avanzar para alcanzar eficientemente los resultados esperados

Lo que es corroborado por Espinoza, quien expresa en su publicación que: Cada compañía de acuerdo a su diligencia, su extensión y sus requerimientos de trabajo generan y concuerdan los propósitos empleados hacia la seguridad de reservas, iniciando de la base de diversas metas exclusivas de las compañías en general, entre ellas se tienen:

1. Conservar las inversiones en los almacenamientos al nivel minúsculo siendo coherente con las necesidades de producción, comercio y financiación de la empresa.
2. Afianzar y afirmar el abastecimiento necesario de los materiales y recursos, para ser eficaz en el compromiso.
3. Diferenciar y apartar los abastecimientos envejecidos, incorrectos o tardos en salir.
4. Imposibilitar las mermas originadas por timos, averías por desidia y desperdicios o malgastes.
5. Aseverar la presencia real de las cuantías y los valores registrados de los inventarios.
6. Marcar y vaticinar el escenario de las reservas con relación a la demanda actual, prevista y futura (Espinoza, 2013).

Control y stock de artículos terminados

La importancia del control del stock se evidencia de forma muy marcada en las actividades comerciales, es así que, la calidad de servicio y satisfacción de las necesidades de los clientes se ven estrechamente relacionadas con este control, es necesario tener cantidades y variedades de productos de acuerdo a la demanda del mercado.

Para argumentar lo expuesto sobre el control de stock es necesario remitirse a los indicado por Castro, quien manifiesta que: es el instrumento para establecer la cuantía correcta de stock de diversos productos y/o categorías, siendo necesario para ofrecer un buen servicio al usuario, suministrando al mismo tiempo un arqueo adecuado entre el cliente y el área de suministro (stock fabricado o comprado).

Motivos esenciales para generar y conservar un stock de productos terminados:

- Facilitar a los usuarios un servicio desde la repisa.

- Compensar el requerimiento futuro, por medio de diagnósticos de comercios exactos, donde se ubicaran en el nivel anhelado para cubrir las necesidades de nuestros usuarios.

- Como un muelle para la vacilación en los valores de la petición.

- Para allanar un incremento en las áreas que evidencian una demanda por temporadas.

- Para hallarse competente en caso de un aumento en la petición, a cargo de ofertas especiales, promociones, o aumentos anticipados en los precios (Castro, 2016).

Para la implementación del control del stock, se debe acotar que existen ciertos requisitos indispensables que garantizan su aplicación adecuada y que tienen que ver con su diagnóstico del movimiento comercial en el mercado, lo cual es corroborado por Silva, quien manifiesta que:

El procedimiento de vigilancia de stock depende de componentes básicos que le faciliten usarlo de la forma adecuada, es decir, este requiere diagnosticar el dispendio para computar el stock de seguridad, el nivel de regeneración y la cuantía a restablecer; donde la pericia está en el diagnosticar el consumo real de los clientes hacia los productos y stocks.

Para ello, se encuentran tres discernimientos que permitan efectuarlo con éxito:

- Error de vaticino

- Firmeza y contestación

- Precio de computación (Silva, 2014).

Del diagnóstico que se indica en el párrafo anterior se desprende la importancia de indicar algunos elementos que le brinden la seguridad al control de stock y que garanticen los resultados esperados para alcanzar los objetivos planteados, evidenciados en la actualización de estos, satisfaciendo las necesidades de la empresa

Espinoza indica que: para conservar un positivo control sobre los procedimientos utilizados hacia el stock, se debe considerar diferentes consideraciones que facilitan su consumación y permiten mantener actualizado los stocks manipulados por la compañía:

- **CANTIDAD FIJA DE PEDIDO:** este procedimiento admite conservar una cantidad fija sobre la cuantía de la mercadería o artículos que se necesitan obtener, por lo tanto, ofrece economía dependiendo del cumulo dado de condiciones.

- **STOCK DE SEGURIDAD:** es una reserva de stock que admite compensar alguna petición extra o imprevista de los clientes, por consiguiente el stock total de la compañía está compuesto por el stock de trabajo más el stock de seguridad.

- **NIVEL DE REPOSICION:** se ve manifestado bajo la siguiente operación:
(Tiempo de adelanto x Consumo) + stock de seguridad = Nivel de Reposición. Esto expresa la capacidad que mantiene la compañía en cuanto a cuantía de artículos para regeneración y/o suministro.

- **NIVEL DEL SERVICIO:** este constituye el recurso de stock que tiene la compañía, demostrándole a los usuarios y al mercado el grado de competitividad que conserva la compañía.

- **TIEMPO DE ADELANTO:** es el tiempo en que el stock consigue el punto de regeneración hasta el instante en que el nuevo pedido esta en las rinconeras, este tiempo contiene los siguientes compendios: tiempo para negociar con proveedores - tiempo para realizar el pedido - tiempo de entrega del distribuidor - tiempo de transporte - tiempo del transporte en los repisas.

INTERVALO FIJO: este procedimiento se examina sobre un ciclo normal, es decir habitualmente (semanal, mensual, etc.) esgrimiendo hojas de regulación para movimientos rápidos en las actividades de los stock (Espinoza, 2013).

Para el desarrollo se utilizó un diseño transversal que se sitúa en una fecha de tiempo determinada, como lo indica Sánchez, el diseño de estudios transversales se define como el diseño de una investigación observacional, individual, que mide una o más características o enfermedades (variables), en un momento dado. La información de un estudio transversal se recolecta en el presente y, en ocasiones, a partir de características pasadas o de conductas o experiencias de los individuos (Sánchez, 2016).

No experimental, considerado así porque no se manipulan variables y solo se limitan a observar y medir el comportamiento de las mismas, Hernández, Fernández y Baptista indican que: es la investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Con un enfoque cualitativo, por cuanto el estudio se limita al análisis de las cualidades, es decir el comportamiento de las variables, tal como lo expresan Los autores Blasco y Pérez, señalan que la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas (Blasco & Pérez, 2015).

Dentro de los tipos escogidos para el desarrollo del presente trabajo investigativo está el descriptivo, el mismo que es utilizado para la exposición de los resultados complementado con el tipo explicativo para brindar una información detallada de los hallazgo y fenómenos estudiados, que en palabras de Mario Tamayo, expresa que: “Comprende la representación, registro, análisis e interpretación del ambiente actual, y la constitución o transcurso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente” (Tamayo, 2015).

Y por último se detallan los métodos que son los que van a guiar el desarrollo del presente caso de estudio, interviniendo los métodos inductivos para el análisis de lo particular, deductivo para el análisis de lo general, según Rodolfo Rivas indica: El método inductivo consiste en la generalización de hechos, prácticas, situaciones y costumbres observadas a partir de casos particulares. Tiene la ventaja de impulsar al sujeto investigante, o investigador y ponerlo en contacto con el sujeto investigado u objeto de investigación. El camino va de la pluralidad de objetos a la unidad de conceptos; Se habla del método deductivo para referirse a una forma específica de pensamiento o razonamiento, que extrae conclusiones lógicas y válidas a partir de un conjunto dado de premisas o proposiciones. Es, dicho de otra forma, un modo de pensamiento que va de lo más general (como leyes y principios) a lo más específico (hechos concretos). (Rivas, 2014).

Las técnicas aplicadas en la presente investigación están la observación directa que puede ser estructurada y no estructurada, en el presente caso de estudio se optó por la no estructurada que se distingue de su par por no presentar preguntas que guíen u orienten su realización y se limitan a informar lo que observan tal como suceden los hechos en el campo, que en palabras de Puente indica que: Observación no Estructurada llamada también simple o libre, es la que se realiza sin la ayuda de elementos técnicos especiales (Puente, 2014), la misma que ha sido utilizada a lo largo de toda el proceso investigativo.

De igual forma se utilizó la entrevista aplicada de manera formal con preguntas abiertas dirigida a la administradora de la Despensa Don Agucho, Puente indica que: Es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: El entrevistador "investigador" y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia

de la investigación. La entrevista es una técnica antigua, pues ha sido utilizada desde hace mucho en psicología y, desde su notable desarrollo, en sociología y en educación. De hecho, en estas ciencias, la entrevista constituye una técnica indispensable porque permite obtener datos que de otro modo serían muy difícil conseguir (Puente, 2014).

Para la obtención de la información en este caso de estudio se utilizaron dos técnicas la entrevista y la observación no estructurada, es así que, se procedió a la entrevista dirigida a la administradora de la Despensa Don Agucho, quien al preguntársele si la despensa posee un control de inventario, supo manifestar que la despensa si cuenta con un sistema de control de inventarios.

Al preguntársele cada que tiempo actualiza sistema de inventario, ella manifestó que el sistema se actualiza cada año y esto ayuda para la toma de decisiones.

Cuando se le pregunto si conoce la cantidad de productos existentes en stock disponibles para la venta, ella manifestó que si, que esta información se la proporciona el sistema de control aunque a veces varia un poquito dicha cantidad al final del periodo de inventario.

Al preguntársele si puede determinar el lugar en donde se encuentra un determinado producto, manifiesta que sí, pero que existen ocasiones en que se le hace difícil realizar esta actividad con certeza.

Cuando se le pregunto si se identifica los productos caducados y los próximos a caducarse, ella manifiesta que su sistema d control de inventario es un poco limitado y no cuenta con esas facultades por lo que deben hacerlo manualmente y se imposibilita tener esa información actualizada automáticamente, lo que ha ocasionado serios inconvenientes en la despensa.

Al preguntársele si conoce las condiciones de almacenamiento de los productos, ella supo manifestar que en ocasiones si pero que esto depende mucho del producto por

que el sistema de control de inventario tampoco cuenta con esta facultad, lo que amerita que también se realice esta actividad de manera manual y que como es obvio genera inconvenientes que por suerte no han pasado a mayores.

Cuando se les pregunto si se tiene claro el retiro de los productos que no se venden, ella manifestó que si, y que por lo general son identificados en los procesos manuales que realizan de manera periódica con los mismos empleados percheros que están pendientes de esta actividad.

Al preguntársele si se tiene claro el retiro de los productos que presentan algún daño, ella manifestó que no, que existen ocasiones en las que se dan cuenta es porque algún cliente lo manifiesta y enseguida se da solución a dicha alerta lo que ha ocasionado inconvenientes con ciertos clientes exigentes.

Cuando se le pregunto si conoce la cantidad de productos que se deben mantener para satisfacer el mercado, ella manifiesta que es un poco impredecible la posibilidad de conocer la cantidad de productos para satisfacer las necesidades de los clientes por cuanto la demanda de clientes varia cada día y que sin embargo hacen lo posible para mantener la cantidad suficiente y cubrir las necesidades de los clientes.

Al preguntársele si el rango de utilidades les permite mantener la competitividad en el mercado, ella supo manifestar que sí, que eso los hace mantener en el mercado.

Cuando se le pregunto si el rango de utilidades le ha permitido crecer en el tiempo, ella manifestó que el rango de las utilidades si permite crecer en el tiempo, pero como es obvio se necesita mejorar el sistema de control de inventario y que este tenga otras facultades que asuman la responsabilidad de las falencias que presente el presente sistema de inventario.

Para complementar la recopilación de los datos y evidenciar los resultados se realizó la observación no estructurada al sistema de control de inventario existente en la despensa Don Agucho.

Una vez realizada la entrevista a la administradora de la despensa Don Agucho y la observación no estructurada al sistema de control de inventario con el que cuenta la misma se puede verificar que en dicho control de inventarios presenta limitaciones en cuanto a la información que proporciona, considerando que dentro de las opciones de registro y datos este solo presenta los nombres, los precios y la existencia de los productos, sin que se indique la fecha de expiración o la caducidad del mismo.

CONCLUSIÓN

Luego de realizado la recopilación de la información, su procesamiento, análisis y deducción, se llegó a la conclusión de que la despensa posee un control de inventario adquirido hace varios años, este mismo sistema de inventario lo actualizan cada año y esto ayuda para la toma de decisiones.

La administradora conoce la cantidad de productos existentes en stock disponibles para la venta, aunque esta información en ocasiones varía en algunas cifras sobre todo al final del periodo de inventario.

De igual forma se concluyó que se puede determinar el lugar en donde se encuentra un determinado producto, pero existen ocasiones en que se les hace difícil realizar esta actividad con certeza.

No se identifica los productos caducados y los próximos a caducarse por lo que deben hacerlo manualmente y se imposibilita tener esa información actualizada automáticamente, lo que ha ocasionado serios inconvenientes en la despensa.

No se conoce las condiciones de almacenamiento de los productos lo que amerita que también se realice esta actividad de manera manual y que como es obvio genera inconvenientes que han podido ser solucionados a tiempo.

No se tiene claro el retiro de los productos que no se venden son identificados en los procesos manuales que realizan de manera periódica con los mismos empleados percheros que están pendientes de esta actividad.

No se tiene claro el retiro de los productos que presentan algún daño existen ocasiones en las que se dan cuenta porque algún cliente lo manifiesta y enseguida se da solución a dicha alerta lo que ha ocasionado inconvenientes con ciertos clientes exigentes.

Se conoce la cantidad de productos que se deben mantener para satisfacer el mercado, pero esto es un poco impredecible la posibilidad de conocer la cantidad de productos para satisfacer las necesidades de los clientes por cuanto la demanda de clientes varia cada día y que sin embargo hacen lo posible para mantener la cantidad suficiente y cubrir las necesidades de los clientes.

El rango de utilidades percibidas les permite mantener la competitividad en el mercado y crecer en el tiempo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Blasco, & Pérez. (2015). *Metodología de la investigación*. México: Trillas.
- Castro, J. (2016). *7 Pasos Clave para Implementar un Sistema de Control de Inventarios*. México: Trillas.
- Donald, J., Bowersox, David, J., Closs, & Cooper, B. (23 de 10 de 2013). *logisticabasic.blogspot.com*. Obtenido de *logisticabasic.blogspot.com*: <http://logisticabasic.blogspot.com/2013/10/definiciones-de-logistica-segun-autores.html>
- Espinoza, O. (2013). *La administración eficiente de los inventarios, autor: editorial*. Madrid : La Ensenada, 1ra edición .
- Guide, V., & Wassenhove, V. (2012). *The Reverse Supply Chain*, pág. 25–26. Boston: Harv. Bus. Rev. 80.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico. : Editorial Mc Graw Hill. .
- Malisani, E. A. (23 de 10 de 2013). *logisticabasic.blogspot.com*. Obtenido de *logisticabasic.blogspot.com*: <http://logisticabasic.blogspot.com/2013/10/definiciones-de-logistica-segun-autores.html>
- Puente, W. (18 de 03 de 2014). *www.rppnet.com.ar*. Obtenido de *www.rppnet.com.ar*: <http://www.rppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm>
- RAE. (2016). *Definicion de despensa*. Madrid: RAE.
- REVLOG. (2014). *European Working Group on Reverse Logistics*. Boston: REVLOG.
- Rivas, R. (2014). *“Manual de Investigación Documental”*. Buenos Aires : Serial.
- Castro, J. (2016). *7 Pasos Clave para Implementar un Sistema de Control de Inventarios*. . México: Trillas.
- Espinoza, O. (2013). *La administración eficiente de los inventarios, autor: editorial*. Madrid : La Ensenada, 1ra edición.
- Sánchez, V. (23 de 09 de 2016). *accessmedicina.mhmedical.com*. Obtenido de *accessmedicina.mhmedical.com*: <https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1721§ionid=115929954>

Silva, H. (13 de 04 de 2014). *Scielo.inventariodelosmasss*. Obtenido de
Scielo.inventariodelosmasss: <http://inventariodelosmasss.blogspot.com/>

Tamayo, M. (2015). *Metodología de la investigación*. Madrid: Andalus.

ANEXOS

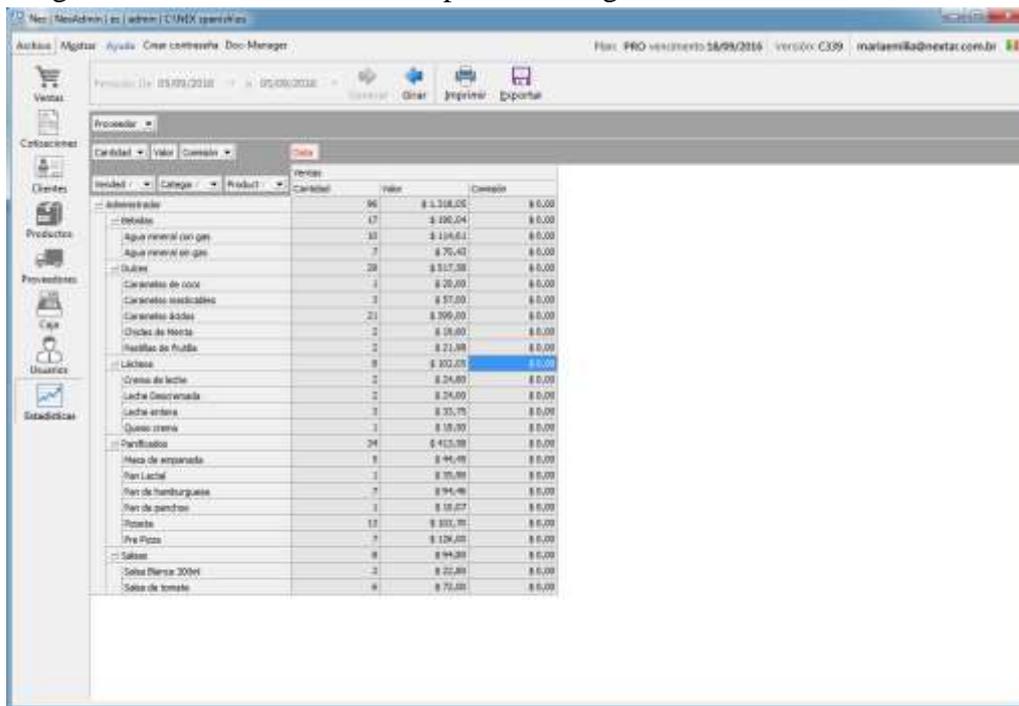
Anexo # 1

Entrevista dirigida a la administradora de la Despensa Don Agucho

- 1.- ¿La despensa posee un control de inventario?
- 2.- ¿Cada que tiempo actualiza sistema de inventario?
- 3.- ¿Conoce la cantidad de productos existentes en stock disponibles para la venta?
- 4.- ¿Puede determinar el lugar en donde se encuentra un determinado producto?
- 5.- ¿Identifica los productos caducados y los próximos a caducarse?
- 6.- ¿Conoce las condiciones de almacenamiento de los productos?
- 7.- ¿Se tiene claro el retiro de los productos que no se venden?
- 8.- ¿Se tiene claro el retiro de los productos que presentan algún daño?
- 9.- ¿Conoce la cantidad de productos que se deben mantener para satisfacer el mercado?
- 10.- ¿El rango de utilidades les permite mantener la competitividad en el mercado?
- 11.- ¿El rango de utilidades le ha permitido crecer en el tiempo?

Anexo # 2

Imagen # 1.- Base de datos de los productos ingresados

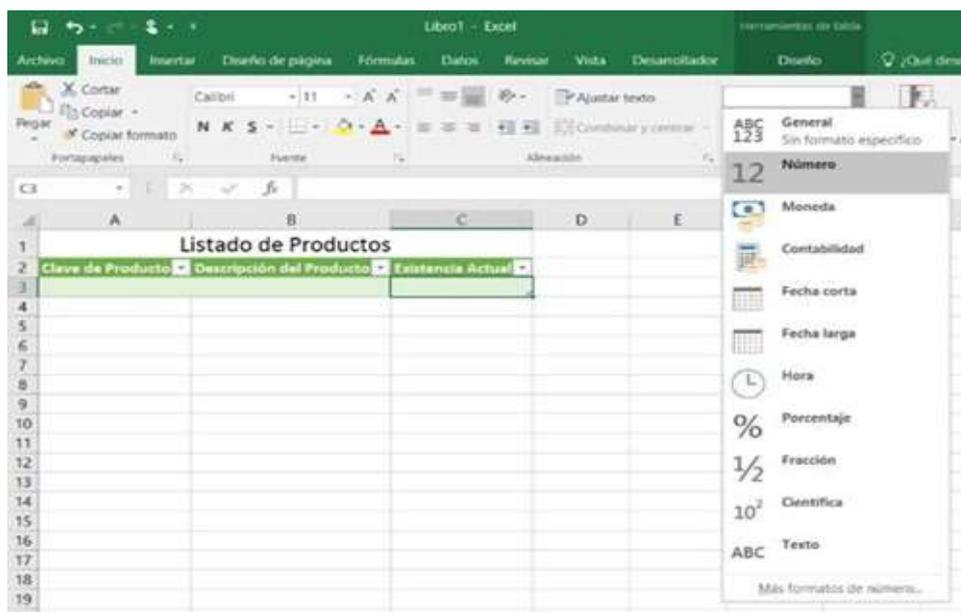


The screenshot shows a web application interface with a table of products and their sales data. The table has columns for 'Cantidad', 'Valor', and 'Cantidad'. The products listed include various beverages, snacks, and dairy products.

| Cantidad | Valor | Cantidad |
|----------|-------------|----------|
| 96 | \$ 1.318,00 | \$ 0,00 |
| 07 | \$ 220,04 | \$ 0,00 |
| 33 | \$ 114,62 | \$ 0,00 |
| 7 | \$ 75,43 | \$ 0,00 |
| 28 | \$ 317,38 | \$ 0,00 |
| 1 | \$ 20,00 | \$ 0,00 |
| 3 | \$ 57,00 | \$ 0,00 |
| 21 | \$ 399,00 | \$ 0,00 |
| 2 | \$ 18,00 | \$ 0,00 |
| 2 | \$ 21,98 | \$ 0,00 |
| 8 | \$ 302,08 | \$ 0,00 |
| 2 | \$ 24,80 | \$ 0,00 |
| 2 | \$ 24,00 | \$ 0,00 |
| 3 | \$ 35,75 | \$ 0,00 |
| 1 | \$ 18,00 | \$ 0,00 |
| 24 | \$ 413,38 | \$ 0,00 |
| 1 | \$ 41,46 | \$ 0,00 |
| 1 | \$ 35,88 | \$ 0,00 |
| 7 | \$ 94,46 | \$ 0,00 |
| 1 | \$ 18,27 | \$ 0,00 |
| 13 | \$ 333,36 | \$ 0,00 |
| 7 | \$ 128,20 | \$ 0,00 |
| 8 | \$ 94,20 | \$ 0,00 |
| 2 | \$ 21,88 | \$ 0,00 |
| 8 | \$ 73,83 | \$ 0,00 |

Fuente: Sistema de control Despensa Don Agucho

Imagen # 2.- Listado de productos ingresados en el sistema



The screenshot shows an Excel spreadsheet with a list of products and their current stock. The spreadsheet has columns for 'Clave de Producto', 'Descripción del Producto', and 'Existencia Actual'. The title of the list is 'Listado de Productos'.

| Clave de Producto | Descripción del Producto | Existencia Actual |
|-------------------|--------------------------|-------------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Fuente: Sistema de control Despensa Don Agucho

Imagen # 3.- Otra forma de revisar el inventario

| Código | Existencia | Porcentaje | Coste por unidad | Importe del valor del stock |
|--------|------------|------------|------------------|-----------------------------|
| 102 | 1.000 | 11,70% | 0,54 | 540,00 |
| 105 | 1.000 | 11,70% | 0,08 | 80,00 |
| 108 | 350 | 4,09% | 0,26 | 91,00 |
| 113 | 100 | 1,17% | 0,05 | 5,00 |
| 115 | 500 | 5,85% | 0,93 | 465,00 |
| 125 | 600 | 7,02% | 0,09 | 54,00 |
| 127 | 1.550 | 18,13% | 0,10 | 155,00 |
| 137 | 1.200 | 14,04% | 0,01 | 12,00 |
| 140 | 2.000 | 23,39% | 0,01 | 20,00 |
| 150 | 250 | 2,92% | 0,01 | 2,50 |
| | 8.550 | | | 1.424,50 |

Fuente: Sistema de control Despensa Don Agucho

Imagen # 4.- Pantalla de control de inventario mensual del año

| Inventario Minorista | | | | | | | | | | |
|----------------------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|------------|----------|-----------|
| Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre |
| \$25,000 | \$41,611 | \$48,000 | \$25,000 | \$58,199 | \$75,606 | \$69,415 | \$54,804 | \$51,901 | \$58,910 | \$42,110 |
| \$72,000 | \$87,000 | \$98,000 | \$105,000 | \$110,000 | \$175,000 | \$85,000 | \$90,000 | \$95,000 | \$83,000 | \$84,000 |
| \$365 | \$206 | \$668 | \$1 | \$501 | \$1,636 | \$838 | \$275 | \$78 | \$522 | \$21 |
| \$284 | \$1,266 | \$1,469 | \$1,418 | \$1,651 | \$1,665 | \$820 | \$1,632 | \$754 | \$1,976 | \$84 |
| \$1,322 | \$3,433 | \$4,097 | \$2,825 | \$373 | \$511 | \$1,992 | \$2,674 | \$3,484 | \$2,982 | \$2,8 |
| \$1,971 | \$4,905 | \$6,234 | \$4,244 | \$2,525 | \$3,812 | \$3,650 | \$4,581 | \$4,316 | \$5,480 | \$3,7 |
| \$41,611 | \$48,000 | \$25,000 | \$58,199 | \$75,606 | \$69,415 | \$54,804 | \$51,901 | \$58,910 | \$42,110 | \$43,1 |
| \$90,582 | \$98,294 | \$81,234 | \$142,443 | \$129,932 | \$172,621 | \$74,039 | \$91,678 | \$106,325 | \$71,680 | \$88,1 |
| 50% | 50% | 50% | 50% | 50% | 52% | 47% | 48% | 50% | 50% | 50 |
| \$60,388 | \$65,529 | \$54,156 | \$94,962 | \$86,621 | \$113,566 | \$50,367 | \$61,945 | \$70,883 | \$47,787 | \$59,1 |
| \$30,194 | \$32,765 | \$27,078 | \$47,481 | \$43,311 | \$59,055 | \$23,672 | \$29,733 | \$35,442 | \$23,893 | \$29,1 |
| \$28,223 | \$27,860 | \$20,844 | \$43,237 | \$40,786 | \$55,243 | \$20,022 | \$25,152 | \$31,126 | \$18,413 | \$25,1 |

Fuente: Sistema de inventario de Despensa Don Agucho

Anexo # 3

Estanterías de la Despensa Don Agucho



Fuente: Despensa Don Agucho

Stock de la Despensa Don Agucho



Fuente: Despensa Don Agucho

Anexo # 4

Sistemas de control de inventarios modernos

