



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO – SEPTIEMBRE 2020

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

CONTROL DE INVENTARIOS EN EL COMERCIAL “DON JULIO” DEL CANTÓN

MONTALVO

EGRESADA:

YESSICA JOHANNA GALLEGOS MANOBANDA

TUTOR:

ING. ROSENDO ARNALDO GIL AVILEZ

AÑO 2020

INTRODUCCION

Conforme pasa el tiempo y a medida que la población aumenta cada vez se desarrollan más tecnologías para que el ser humano se desenvuelva ante la evolución de la sociedad, implementando nuevas estrategias para facilitar el proceso de las actividades en curso dependiendo el campo en cual pertenecen, esta manera de avanzar con las innovaciones ha permitido que varias de las empresas fortalezcan la gestión y el manejo de su identidad según el tipo de actividad comercial que realice.

Actualmente un factor necesario y sin pasarlo por alto en cualquier organización es el control de inventario porque representa el proceso y suministros de la compañía para la accesibilidad y almacenaje de productos, ayudando a conocer cuanta mercadería existe dentro de ellas conforme a sus registros para evitar el deterioro o daños ocasionados por el mal manejo en cuanto a almacenaje de bodega se refiere y de esta manera no tener pérdidas en su rentabilidad.

El presente caso de estudio se lo realizó con el fin de identificar cuáles son las causas y efectos de provoca el mal control de inventario en el Comercial “DON JULIO” que actualmente presenta serios problemas en cuanto a presentación y calidad de productos se refiere debido a que no lleva un registro sustentable para prevenir los errores que han venido presentando.

El presente estudio de caso está realizado mediante sub-línea de investigación que trata sobre el Marketing y Comercialización enfocado en el desarrollo de gestión de la empresa, con la finalidad de detallar los motivos que no permiten el desarrollo de un comportamiento organizacional adecuado y da origen a muchos inconvenientes, teniendo como más importante la pérdida de sus productos por mal estado, clientes inconformes con la atención y colaboradores no comprometidos con su trabajo.

Mediante una de las preguntas formulada en el instrumento de recolección de datos realizado a los colaboradores del comercial “DON JULIO” se pudo constatar que existen muchas falencias en relación al stock nuevo, debido a la ubicación de la entrada a la bodega, esto ha provocado que en reiteradas ocasiones al momento que llegan los proveedores la mercadería tiene que ser ingresada por el mismo lugar de atención al cliente. Se menciona también que este local tiene una administración dependiente tanto en sus integrantes como en su propietario determinando que sus gestiones de almacenamiento de mercadería es demasiado reducida y su bodega no cuenta con una planificación o clasificación necesaria para controlar sus pedidos es por ello que se tomó en cuenta muchos de sus problemas para ser analizados de manera oportuna y rentable para la empresa con una determinada investigación de mercado en donde se enfoca hacia su administración.

DESARROLLO

Basándose en la definición de (Sánchez Loayza Karina Elizabeth, 2019) El objetivo de toda empresa en marcha es ser rentable, crecer en el transcurso del tiempo para así obtener el máximo beneficio económico en el futuro. Las pequeñas empresas comerciales suelen generar rentabilidad constante, pero su crecimiento suele demorar o a veces estancarse debido a que se enfocan a vender sin percatarse de la correcta gestión de sus inventarios. Suele suceder que en las pequeñas empresas con alto nivel de inventario donde no existen controles internos haya pérdidas de materiales sin que los altos mandos puedan percibirlo.

El comercial “DON JULIO” ubicado en el Cantón Montalvo en la Av.27 de mayo (Diagonal al Mercado Central), es un comercial de connotación familiar porque son sus mismos dueños quienes se encargan del control y administración de todas las actividades realizadas en la organización, siendo su actual propietario el Señor Julio Manzano Bayas.

Este comercial está dedicado fundamentalmente a la venta de víveres en general para toda la comunidad Montalvina, tuvo sus inicios a raíz de que en el Cantón no existía un comisariato con amplia gama de productos, con el paso del tiempo este se convirtió en uno de las mejores tiendas por su variedad de mercadería en cuanto a precio y calidad se refiere, conforme aumento sus ventas e ingresos surgió la idea de ampliar su mercado mediante la venta de comida para animales.

Como todo mundo empresarial este también ha tenido que adaptarse a los constantes cambios del mercado laboral en el cual opera siendo su principal objetivo satisfacer las necesidades y deseos de sus consumidores, enfrentando arduamente la actual competitividad que sea ha presentado debido al crecimiento poblacional que ha tenido la comunidad Montalvina.

Para (Fernández, 2017) Un inventario consiste en un listado ordenado, detallado y valorado de los bienes de una empresa. Los bienes de la empresa se encuentran ordenados y detallados dependiendo de las características del bien que forma parte de la empresa, agrupando los que son similares y valorados, ya que se deben expresar en valor económico para que formen parte del patrimonio de la empresa. El inventario, por tanto, ayuda a la empresa al aprovisionamiento de sus almacenes y bienes contribuyendo al proceso comercial o productivo, y favoreciendo con todo ello la puesta a disposición del producto al cliente.

Toda empresa dedicada a la comercialización de productos terminados tiene como función importante el manejo de inventarios para el control de las entradas y salidas de su mercadería, siendo una pieza fundamental para el desarrollo de las actividades y de esta manera identificar algunos inconvenientes que permiten detectar cuales son los motivos de no existir un correcto control de inventario dentro de la empresa así no pierda el estilo de vida comercial y la calidad de sus productos.

Comercial “DON JULIO” es una pequeña empresa que ha tenido su crecimiento a través del tiempo, en consecuencia, a su inventario esta microempresa no ha tenido el control necesario para reflejar sus pérdidas de materiales sin que su propietario pueda observarlo causando varios problemas tanto internos como externos y con ellos la disminución de sus ventas ante la variedad de competitividad.

El encargado de Talento Humano es quien debe determinar los requerimientos de los candidatos más aptos para el trabajo; según (Bajaña, 2019) en el caso de la persona encargada de bodega debe cumplir con la experiencia, la actitud y capacidad profesional para el puesto de trabajo, además de contar con una conducta ética; esto se ve reflejado en que el personal debe contar con los conocimientos necesarios para realizar las funciones que le pertenecen a su puesto

de trabajo, debido que es la persona encargada de manejar, controlar y llevar un informe regular del inventario.

Según (Isabel, 2019) el control de inventarios ha sido un tema que preocupa a las empresas, ya sean grandes, medianas o pequeñas, debido a la importancia que conlleva un adecuado control de los mismos, es por ello que a lo largo del tiempo se han realizado trabajos de investigación, orientados a dar soluciones prácticas a los problemas existentes con el manejo y control de los inventarios; el comercial “DON JULIO” ha presentado diversos problemas por el mal manejo de su inventario y en los últimos tiempos no ha podido brindar un servicio de calidad a los consumidores ocasionando la pérdida de mercado frente a la competencia, él no evaluar periódicamente los productos mediante una clasificación de los mismos ha provocado que no exista el material idóneo para satisfacer al cliente denotando un deficiente control de mercadería por parte del comercial impidiendo cumplir los objetivos deseados.

Uno de los problemas dentro del comisariato es la mala administración del inventario que en reiteradas ocasiones debido a no existir un lugar específico para almacenar la mercadería de acuerdo a sus códigos o nombres, números u otras formas de clasificación han sido la causa para que se encuentren errores o falencias a la hora de solicitar el producto para el consumidor ya sea este en menor o mayor cantidad, esto también se debe a la falta de comunicación a la hora de registrar el ingreso y salida de la mercadería.

Según (Laveriano, 2010) Cuando el empresario tiene altos niveles de inventario para asegurar las ventas, incurre en excesos de materiales para la venta y como consecuencias de esto se producen altos costos de almacenamiento, aumento de la merma y la disminución de la calidad en perecederos, lo que lleva a una menor calidad de los productos que se ofrecen. Cuando el inventario es insuficiente no sólo corre el riesgo de perder la venta, sino que también puede perder

al cliente. No tener productos y el stock suficiente afecta la concepción que el cliente tiene de la empresa, provocando que el consumidor recurra a otra empresa.

Un paso muy importante al gestionar tu inventario es mantener clasificados tus artículos para tener una visión más panorámica de con qué tipo de productos cuentas y la mejor manera de gestionar cada uno de ellos. Pensar que todos los productos se pueden gestionar y controlar de manera estandarizada es una visión limitada de tu operación ya que no todos tienen el mismo nivel de venta y de rotación (Castro, 2016).

La administración del inventario dentro de las empresas según su tipo de comercialización incluye mucha responsabilidad, aplicación de técnicas, estrategias y procedimientos que ayudan a conservar la gestión del inventario ante la demanda presentada por el consumidor ayudando a la toma de decisiones sobre cuánto debe poseer o tener en almacenamiento para cumplir con sus ventas específicas de manera eficiente evitando costos elevados y el riesgo de perder sus clientes potenciales.

Al decir que el manejo de inventarios es un compromiso empresarial también resaltamos la importancia de tener colaboradores dispuestos a trabajar con responsabilidad y entusiasmo, esto es otro de los problemas que presenta el comercial “DON JULIO” que sus integrantes no cumplen eficientemente con las tareas encomendadas porque no existe una persona encargada de controlar las actividades presentando la necesidad de gestionar un proceso directo que manifieste el desempeño laboral y evitar el mal desenvolvimiento de sus trabajadores.

Según (Jesús, 2016) El clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus

miembros y, por tanto, medido desde un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, o mediante observación y otras medidas objetivas. Aun reflejando el estado de la organización en un momento determinado, el clima laboral puede cambiar, siendo los propios miembros, pero muy especialmente, los líderes de la organización, los principales agentes en la generación de cambios.

Por lo tanto, al momento de desempeñar un trabajo en cualquier área debe tener la habilidad de servir y hacerlo como si el negocio sea propio es por ello que según (Lenin José Torres Silva, 2012) el compromiso organizacional puede considerarse como el grado de Identificación que posee un empleado con su organización, así como el deseo de seguir participando activamente en ella, e incluso se puede catalogar como lealtad del empleado. A través del compromiso los trabajadores, consolidan los valores con la organización y al mismo tiempo crea una interacción entre ésta y él para asumir los retos de la empresa y lograr la excelencia de su labor.

Muchas veces para que el personal se sienta parte de la organización este debe entender la relación que adquiere al aceptar el compromiso con la empresa y para esto necesita tener un ambiente de trabajo de calidad, esto va de la mano con la actitud laboral del dueño del comercial mostrando amabilidad y motivación para sus colaboradores, comprometido con el deber de propietario pero esto no ocurre dentro del comercial porque la ausencia del mismo es notable, muchas de las horas en la cual funciona el comercial él no se encuentra presente y quienes toman en mando de recibir la mercadería y vigilar al personal son sus familiares pero ellos no manejan el control de la empresa.

Como no existe la presencia de liderazgo por parte del propietario ocasiona que se dé un deficiente desempeño de los empleados esto se refleja en que los productos no son ordenados correctamente dejando a los que poseen fechas más largas atrás y a los próximos a vencer adelante y sufran un deterioro y mala presentación del mismo causando mala impresión al cliente y haciendo que escojan ir a otra tienda a satisfacer sus necesidades llevando con ello a la pérdida de ingresos y confianza para una próxima compra.

Tomándose en consideración las palabras de (Henry Triviño, 2016) El liderazgo es la función que ocupa una persona que se distingue del resto y es capaz de tomar decisiones acertadas para el grupo, equipo u organización que preceda, inspirando al resto de los que participan de ese grupo a alcanzar una meta común. Por esta razón, se dice que el liderazgo implica a más de una persona, quien dirige (el líder) y aquellos que lo apoyen (los subordinados) y permitan que desarrolle la posición de forma eficiente.

Como se da a notar en la descripción anterior un líder es importante dentro la empresa para evitar los futuros problemas, otra consecuencia que se ha notado en esta empresa es la perdida y acumulación de mercadería que muchas veces ya no están siendo utilizadas o se encuentran desactualizadas, esto hace que el consumidor pierda el interés de comprar o busca adquirir productos de la competencia.

Para tener un negocio con eficiencia y éxito dentro del mercado la presencia de líder es fundamental porque influye en el rendimiento de la organización para definir las tareas y trabajar en equipo para que su función sea motivar a los empleados y trabajar por un mismo objetivo en común, no necesariamente este líder empresarial tiene que ser un profesional calificado sino más bien tener esas ganas de superar cada obstáculo que se presente, incentivando al personal para que ejecute sus funciones con entusiasmo.

El mal control de ingreso y salida de mercadería hace posible la falta de diferencias en el registro de compras y ventas de dichos productos o también en circunstancias no refleja la existencia necesaria para ajustar los registros de manera que no se puede evitar el fallo y drásticamente al evaluar sus inventarios estos no reflejan el rubro total de aquellos que se compró para la comercialización generando consigo pérdidas numerosas para la empresa.

La despreocupación tanto del personal que labora como de su propietario por no actuar con la capacidad de buscar mejoras para el comercial ha ocasionado que sus ingresos no sean los mismos que en años anteriores, la acumulación de estos perjudica la identificación de observar que productos se encuentran con fechas a término y ponerlas al público para evitar el descontento y el desagrado de no tener mercadería en buen estado.

Un aspecto importante en el momento de elegir las técnicas a utilizar, es determinar el tipo de demanda de los inventarios ya que existen técnicas dependiendo de las demandas. Ahora bien, independiente de si los métodos son clásicos o no, o si la demanda es dependiente o independientemente, estas herramientas en la gestión del inventario presentan grandes beneficios para las empresas, pues le proporcionan una medida de control para determinar la cantidad de inventario a mantener, el momento preciso para hacer los pedidos, dividir los productos por valor económico, manejar sistemas computarizados para su administración, entre otros beneficios. (Durán, 2012)

El mal manejo de sus inventario al momento de exhibirlos al público ha sido la principal causa para que por reiteradas ocasiones hacerse acreedor de la clausura del local, contar en sus perchas con productos en mal estado genera la desconfianza de sus clientes lo cual ha provocado la pérdida de los mismos al pensar que siempre estarán con esa falencia dentro de su mercado,

pero esto se da debido a la irresponsabilidad de sus colaboradores por no fijarse en las fechas de la mercadería que está a término de caducar.

Según (Macías., 2019) La palabra clausura es la acción de clausurar, cerrar, terminar. Mientras que la Clausura Tributaria es una disposición de autoridad competente limitando, restringiendo o prohibiendo la actividad de un establecimiento comercial o de un local; en palabras más concretas es una sanción que consiste en cerrar un negocio. La facultad sancionadora contemplada en la ley determina las medidas de sanción para ciertas conductas, siempre que sean perjudiciales a la sociedad, con el fin de reprimir y prevenir futuras infracciones. Es indiscutible que la clausura de un establecimiento comercial o de un local produce un serio perjuicio insalvable contra la economía de su propietario.

Al mantener el negocio cerrado esto implica un gasto irrecuperable y pérdidas de ventas de aquellos que se encuentran en buen estado la sanción que proporciona implica conocer los movimientos del inventario para con ellos afrontar los costos que provoca esta clausura, debido a la mala coordinación de los empleados al momento de perchar sus productos para ser vendidos a sus clientes potenciales, ya sea de manera unitaria o por pedidos grandes por su gran volumen de venta en el mercado ya que fue el primer local comercial grande y completo en el cantón Montalvo.

Dentro de cada entidad de negocio sin importar la actividad comercial que esta realice la presencia de su propietario es de vital importancia tanto para el control de sus colaboradores como el de sus tareas diarias el problema la falta de presencia de su dueño ha ocasionado la falta de interés por su negocio y el de sus clientes cabe indicar que no contar con su presencia provoca el mal reparto de tareas y la vez una mala gestión administrativa sino existe interés por su propietario no existirá interés por sus trabajadores porque el líder principal es su propietario.

Ser dueño de un negocio implica mucha responsabilidad y este local comercial tiene esa falencia permanente por la falta de coordinación en las tareas encomendadas, debido a las clausuras del mismo se ha presentado el malestar en sus clientes causando inseguridad a la hora comprar un producto porque no hay la certeza de encontrar mercadería clasificada de manera correcta es decir el cliente siempre tiene que fijarse si esa mercadería está en buen estado para cumplir con las expectativas y no tener molestia alguna.

Una de las cosas más importantes para las empresas debe ser la satisfacción al cliente por esta razón; según (Rivas, 2018) la cuestión es que el nivel de satisfacción del cliente es directamente proporcional a su lealtad y la posibilidad de que ellos recomienden la empresa a los amigos y familiares. O sea, la insatisfacción de los clientes puede tener impacto directo en el éxito de cualquier empresa. Por ese motivo, es importante implementar estrategias para lidiar con clientes insatisfechos, así como poder identificar la raíz de esa insatisfacción es clave. Pero nada de accionar por impulso, sensaciones o sentimientos.

Dentro de cada organización el personal debe estar comprometido con responsabilidad y entusiasmo organizando cada una de las tareas, comercial DON JULIO no tiene organización de su personal cada uno hace las labores con el tiempo que ellos lo requieran no tienen un determinado control por ello desarrollo organizacional es fundamental por eso según (Robbins, 2004) El comportamiento organizacional (que se abrevia CO) es un campo de estudio en el que se investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia de tales organizaciones.

Con esto se puede decir que si existiera la organización por parte de cada uno de sus colaboradores dentro de la empresa no existiera el deterioro del clima laboral y la desmotivación de realizar sus tareas a diario dentro del comercial la negatividad en los trabajadores es evidente

muestras siempre que falta de comunicación y motivación de desarrollar sus tareas es un problema de mucho interés porque puede ocasionar que muchos de sus empleados no realicen la venta de sus productos de forma adecuada.

El clima laboral dentro de las empresas es esencial para generar un ambiente adecuado tanto interno como externo porque ayuda a revelar el que harán las personas dentro una organización para poder describir la conducta de cada persona si cuentan o no con habilidades y capacidad para tratar con los clientes y entenderlos sin provocar conflictos para desenvolverse con mayor eficiencia y productividad trayendo consigo el éxito para la empresa.

La personalidad de una organización comercial se refleja dentro de una cultura organizacional de acuerdo a la forma de como interactúa en su entorno, las personas que trabajan tienen diversos modos de actuar lo cual define el funcionamiento de una empresa resaltando sus políticas empresariales, y esto es algo que notablemente no se identifica en el comercial el hecho de no mantener las conductas positivas disminuye la productividad empresarial haciendo una mala imagen del personal que labora.

Según (Arrieta, 2019) La rentabilidad económica se erige así en indicador básico para juzgar la eficiencia en la gestión empresarial, pues es precisamente el comportamiento de los activos, con independencia de su financiación, el que determina con carácter general que una empresa sea o no rentable en términos económicos. Además, el no tener en cuenta la forma en que han sido financiados los activos permitirá determinar si una empresa no rentable lo es por problemas en el desarrollo de su actividad económica o por una deficiente política de financiación.

El mal control de inventario en las organizaciones provoca varios conflictos empresariales otro de los que se puede destacar en el comercial objeto de estudio es las pérdidas de rentabilidad

un caso bastante costoso debido a razones que están fuera de alcance, se debe eliminar el inventario defectuoso o innecesario porque es un gasto adicional que está sin control, gastar en mercadería que no tiene salida o es rechazada por mala presentación es no recuperable para la empresa.

Guiándose en el concepto de (Moncayo, 2018) Las empresas que manejan gran cantidad de productos deben estar almacenados de manera organizada, en ambientes adecuados, lo que hace necesario establecer políticas, procedimientos, funciones, que conlleven a una adecuada organización y control de los inventarios en las bodegas, y esto se solucionará mediante la implantación de un sistema de control que inicie desde la adquisición de un producto hasta la salida de este, además de que permita llevar una organización departamental en el manejo de inventarios, que tenga procesos adecuados que minimicen pérdidas y garantice resultados positivos en los estados financieros.

En cada organización se puede transmitir todo aquello que sus integrantes reflejan de acuerdo a valores, conducta y comportamiento porque es la imagen que la empresa brinda a sus consumidores, eso ayuda a crear sus lazos de confianza en su negocio algo que netamente no transmite el comercial “DON JULIO”, no hay ese concepto de imagen corporativa para que sea percibida por sus clientes ya que muchas de las ocasiones son los portavoces de la empresa.

Según (Diego Apolo, 2014), la identidad de una empresa, corporación, asociación o agrupación no es otra cosa que la razón de ser de la institución, sus rasgos o principios fundamentales diferenciadores que les lleva a interactuar con los públicos internos y externos, mediante cualquier acto de comunicación corporativa; cada empresa de acuerdo a la trayectoria que posee y el comportamiento de su personal genera la forma de hacer y ser su imagen corporativa para la opinión de cada consumidor.

Dialogar entre compañeros de temas personales o chismes de la calle ha considerado también un factor predominante a la hora de estudiar este caso por esta distracción es que sus colaboradores han proporcionado un malestar a los clientes no les atienden de manera rápida por estar más pendiente de su conversación y no de lo que el cliente solicita generando la poca importancia y el descuido en el consumidor, no se fijan si se va satisfecho o molesto por dicha compra estas situaciones se dan debido a la falta de control por parte de su propietario al hacer críticas no constructivas en las conversaciones generan que el cliente no cumpla su deseo.

Dentro de cada empresa debe existir el trabajo en equipo para coordinar el ritmo de las actividades para encaminar a su organización al desarrollo eficiente, aunque no parezca cierto esto de coordinar las tareas es además un conocimiento efectivo para conseguir un ambiente laboral óptimo, por otra parte, cada colaborador adquiere su tiempo libre para hacer sus necesidades y con ello conseguir la motivación placentera en el equipo de trabajo.

Con el análisis de los diversos problemas de la falta de control de inventario se determinará la influencia que estos proporcionan dentro de los estados financieros del comercial sustentado en bases teóricas que permitan explicar los inconvenientes del actual manejo de sus mercaderías para conocer en profundidad cual es el problema más radical que se debería evitar en cuanto a manipulación y clasificación de inventario esta investigación se realizó con orientación que permite guiar el estudio y conocer las realidades que determinen con exactitud la gran cantidad de materiales de empresa para que estos sean parte de un análisis para gestionar inventarios de forma correcta.

Esta investigación permite sustentar ideas mediante el aprovechamiento de la información que se encuentra reflejada en sus colaboradores y en lo que se evidencia a diario en sus clientes y

poder analizar de una manera adecuada cualquier factor que facilite la disponibilidad de no realizar un correcto inventario y brindar al propietario el conocimiento de la importancia de una gestión eficaz en sus productos para que rentabilidad no baje con el tiempo y pueda seguir siendo competencia en el mercado.

CONCLUSIONES

- Mediante la información obtenida en este caso se ha determinado que el control de inventario en el comercial “DON JULIO” es demasiado inadecuado por la falta de control en las actividades de los colaboradores y de su administración este problema es de mucha importancia puede hacer que su mal manejo de mercadería disminuya las utilidades de la empresa aumentando el riesgo de perder clientes por no cumplir con las expectativas generadas al inicio de la compra por esta razón el inventario en toda actividad comercial debe ser vital para su correcta administración.
- Es correcto también agregar que el comercial “DON JULIO” al no tener el correcto registro de sus entradas y salidas de mercadería hace que refleje malas prácticas de desarrollo en los almacenes de bodega al clasificar sus productos en forma en la que cada uno llega sin importar categoría como se puede evidenciar no son almacenados por categoría sino que permanentemente todos llegan a aquel lugar disponible en el momento sin importar que otro producto este a su lado y perjudique su presentación.
- El comercial debido al no contar con la presencia de su jefe en todo el día ha generado que una administración que solo depende del trabajo en conjunto que realice su personal colaborador se ha palpado que esto es un liderazgo pésimo se encuentra por fuera de los límites de hacer que su empresa prospere al contrario por no estar presente durante el día sus colaboradores no realizan con compromiso las tareas encomendadas porque a ellos no

les afecta de manera directa los acontecimientos que pueden suceder de acuerdo al mal sistema de inventario y descoordinación de trabajadores.

- En el comercial cada uno de los problemas mencionados anteriormente tienen origen por la gran cantidad de artículos existentes dentro de bodega debido a la falta de registros confiables en el manejo de inventarios de acuerdo a la encuesta y entrevista realizada al dueño del comercial y sus integrantes se evidencio que cada uno de ellos maneja un control de inventario de aquellos productos designados para perchar pero en ocasiones por el mal registro dejan mercadería acumulado que ha sido recibida días anteriores lo cual provoca el deterioro tanto en su presentación como en límite de tiempo a caducar por lo que en la entrevista realizada al dueño mociono que su local habido sido sancionado por estas circunstancias por el libre acceso del personal y la falta de procedimientos de revisión de mercadería originado pérdidas para su empresa en productos y consumidores

REFERENCIAS

- Arrieta, V. (2019). Universidad Privada del Norte. *La importancia de medir la rentabilidad económica y financiera en las empresas comerciales de la ciudad trujillo. Una revisión sistemática de la información de los últimos 10 años*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/15148>
- Bajaña, G. (2019). Universidad Técnica de Babahoyo. *Control de Inventarios de la Bananera Sumifru S.A. en Baba*. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/5616>
- Castro, J. (16 de Diciembre de 2016). *Blog Corponet*. Obtenido de <https://blog.corponet.com.mx/7-errores-que-debes-evitar-en-la-administracion-de-inventarios>
- Diego Apolo, H. M. (2014). *Comunicación 360: herramientas para la gestión de comunicación interna e identidad*. Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación. Universidad Tecnológica Equinoccial. Quito. Obtenido de https://www.academia.edu/9388509/Comunicaci%C3%B3n_360_herramientas_para_la_gesti%C3%B3n_de_comunicaci%C3%B3n_interna_e_identidad
- Durán, Y. (2012). Vision General. *Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las(1)*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545892008>
- Fernández, A. C. (2017). *Gestion de Inventarios*. IC Editorial.
- Henry Triviño, W. S. (2016). Revista Caribeña de Ciencias Sociales. *Lider VS Jefe en las Empresas*. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/05/lider.html>
- Isabel, G. L. (2019). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba. *Diseño de un sistema de control de inventarios para la Empresa PLASTIMAS del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo*. Obtenido de <http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/13386>
- Jesús, B. M. (2016). *Gestión Estrategica del Clima Laboral* . Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=7ICxCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=clima+laboral+en+empresas+&ots=oZJByWJx91&sig=Hgsii5xYgWlFrNnq4y3f3xgrQv8#v=onepage&q=clima%20laboral%20en%20empresas&f=false>
- Laveriano, W. (2010). *Importancia del Control de Inventario en la Empresa*.
- Lenin José Torres Silva, J. T. (2012). Compromiso organizacional. *Revista de Formación Gerencial(1)*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3934774>
- Macías., B. C. (2019). *Derecho Ecuador.com*. Obtenido de <https://www.derechoecuador.com/clausura-tributaria-y-su-finalidad>

Moncayo, S. (2018). UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA. *Control de Inventarios y la Rentabilidadde la Empresa F&F Computer S.A Cantón La Libertad Provincia Santa Elena.* Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5262/1/UPSE-TCA-2020-0006.pdf>

Rivas, H. (2018). *Satisfaccion de Clientes* . Obtenido de <https://satisfacciondelcliente.com/sepa-como-lidiar-con-clientes-insatisfechos/>

Robbins, S. P. (2004). *Compotamiento Organizacional* (Décima ed.). Mexico. Obtenido de https://www.academia.edu/11225693/Comportamiento_Organizacional_10ma_ed_Stephen_P_Robbins_PDF

Sanchez Loayza Karina Elizabeth, V. A. (2019). Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil. *Plan de mejora para el control de inventarios en una empresa comercializadora de repuestos Automotrices.* Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/46296>

A

N

E

X

O

S

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DEL COMERCIAL
“DON JULIO” DEL CANTÓN MONTALVO**

1. ¿Considera usted que la forma de realizar la clasificación de inventario dentro del comercial es la correcta?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

2. ¿Qué tan frecuente se produce el daño de mercancía por mala clasificación de los mismos?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

3. ¿Con qué frecuencia el comercial ha sido clausurado por productos con fechas a término?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

4. ¿Considera usted que la forma de recibir la mercadería en el comercial “El Popular” es la adecuada?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

5. ¿Con qué frecuencia llega la mercadería al local comercial “El Popular”?

- Todos los días de la semana
- Algunos días de la semana
- Pocos días de la semana
- Ningún día de la semana

6. ¿Considera usted que existe incomodidad al momento de recibir la mercadería debido que deben pasar por el mismo pasillo donde se encuentran los clientes?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

7. ¿Cómo aprecia usted que la bodega se encuentre a un costado dentro del comercial y no tenga acceso del lado de afuera?

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

8. ¿Qué tan importante considera usted que es este comercial dentro del mercado del Cantón Montalvo?

- Muy importante
- Importante
- Neutral
- Poco Importante
- No es Importante.

ENTREVISTA APLICADA AL JEFE DEL COMERCIAL
“EL POPULAR” DEL CANTÓN MONTALVO

1. ¿Cómo observa el sistema llevado para el control de inventario?
2. ¿Considera usted que el personal que tiene para el desarrollo de sus actividades es el correcto?
3. ¿Por qué usted no ha considerado tener un espacio para cada producto dentro de su bodega?
4. ¿Ha considerado usted la posibilidad tener un jefe de personal para controlar y elaborar los informes para que la información importante llegue a usted ?
5. ¿Tiene usted el control total de cuanta mercadería ingresa o egresa de comercial en el día?
6. ¿Todos sus productos están correctamente distribuidos sin riesgos de poseer alguno de ellos en mal estado?
7. ¿Ha tenido en ocasiones el riesgo de que su local sea cerrado definitivamente por productos caducados?
8. ¿Ha tenido pérdidas o costos muy altos en sus productos por daños ocasionados en su mala gestión de inventario?
9. ¿Considera usted que está totalmente satisfecho con los ingresos que mantiene su local hasta el momento?
10. ¿Porque usted no se encuentra a tiempo completo dentro de su local comercial?