



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**NOVIEMBRE 2020 – MAYO 2021**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA:**

**GESTIÓN DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA “STORE PHONE” DE  
BABAHOYO**

**EGRESADA(O):**

**JULEYDIE JULIANA LEÓN VILLACRES**

**TUTOR:**

**CPA. JOHANNA REMACHE SILVA**

**AÑO 2021**

## INTRODUCCIÓN

El presente caso de estudio se lo realizará en la empresa “Store Phone” de la ciudad de Babahoyo dedicada a la venta de celulares, accesorios, tarjetas de teléfonos celulares, aparatos y equipos tecnológicos de comunicación y a brindar servicios técnicos, ofreciéndoles a sus clientes una amplia variedad con respecto a marcas de equipos tecnológicos; esta empresa se encuentra ubicada en las calles García Moreno y Bolívar, cuenta con 4 trabajadores que desempeñan distintas funciones en la organización.

Este caso de estudio tiene como objetivo conocer los principales problemas que afectan a la gestión de inventario de la empresa “Store Phone” para de esta manera poder determinar las debilidades que presenta la empresa concerniente al sistema de entrada y salida de la mercadería y así saber en que repercute esto a la organización.

Entre los principales problemas que se presentaron en la empresa está la inadecuada gestión de inventarios que lleva la organización, la falta de rotación de inventario debido al exceso de mercadería que se tiene en el almacén, otra dificultad que presenta es que no cuentan con un sistema de facturación electrónica para de esta manera conocer con exactitud los productos que hacen falta, no cuenta con personal idóneo para que labore en la empresa debido a que no poseen el conocimiento necesario para realizar las funciones requeridas, también existe una alta tasa de rotación de empleados debido a que no se les ofrece incentivos para que realicen su labor de la mejor manera posible, otro inconveniente que se da es la pérdida de clientes por la inadecuada

atención que se les brinda y por ultimo no existe una buena comunicación entre el personal es decir que el clima laboral de la empresa es bastante tenso.

La metodología que se aplicó en este estudio de caso fue el método explicativo ya que trata de explicar las problemáticas por la cual está pasando la empresa con respecto a la gestión de inventario, una de las técnicas que se utilizó fue la entrevista que se realizó a la propietaria del negocio y las encuestas que se le hizo a sus colaboradores para poder tener información más específica sobre lo que pasa en la empresa.

El presente trabajo se relaciona con la línea de investigación “Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control” debido a que se va analizar la forma en que administran sus inventarios y en que les afecta esto a la empresa, con toda la información recaudada se pretende conseguir un análisis íntegro de los factores que impiden que la empresa siga creciendo. Teniendo en consideración la sublinea; Gestión Financiera, Tributaria y Compromiso Social.

## DESARROLLO

La empresa “Store Phone”, es una institución que se encuentra situada en la ciudad de Babahoyo, en las calles García Moreno y Bolívar, con Ruc #1251294169001 y una trayectoria de 5 años cuya actividad comercial se basa en las ventas de celulares, accesorios, servicios técnicos, tarjetas de teléfonos celulares, aparatos y equipos tecnológicos de comunicación, ofreciéndoles a sus clientes una amplia variedad con respecto a marcas de equipos tecnológicos; su representante legal es la señorita Madeleine Becerra Mazacón, que crea esta institución con la finalidad de ser una empresa reconocida en el mercado, por la atención y el servicio que les ofrece a sus clientes, ya que trata de satisfacer todas las necesidades de sus usuarios.

Esta empresa ejerce las actividades antes mencionada, siendo su actividad principal las ventas de celulares, debido a que esta tiene mayor demanda en el mercado, ya que los precios son asequibles para los clientes, es por esta razón que presenta un gran volumen en sus ventas en comparación de los demás productos.

La empresa "Store Phone" de la ciudad de Babahoyo ha tenido un gran impacto en la ciudadanía al inicio de su actividad empresarial, debido a la continua actualización de equipos técnicos y accesorios para teléfonos móviles de acuerdo con las necesidades de los clientes, por lo que los consumidores demandan. Además de lo anterior, es necesario enfatizar la diversidad de precio y gama que ofrece la empresa para que personas con diferentes condiciones económicas puedan comprar productos que se adapten a sus condiciones, lo cual es beneficioso para la empresa porque suelen visitar y comprar lo que necesitan en ese mismo instante.

En la actualidad, la empresa "Store Phone" está tratando de posicionarse en el mercado especialmente en el área de venta de equipos celulares y otros equipos técnicos (incluidos accesorios y repuestos), pero debemos considerar la múltiple competencia que existe en el mercado actual. La empresa cuenta con 4 ayudantes que trabajan duro junto con los propietarios para que el negocio siga creciendo y de esta manera no detenerse frente a la competencia sino seguir firme en el mercado.

La empresa cuenta con una nómina estructural de empleados de 4 personas, dos destinados al área de atención al cliente, otro encargado de prestar los servicios técnicos (es decir para dar mantenimiento a los celulares, que por alguna razón pueden dañarse) y otra persona está encargada del área comercial (es decir que se encarga tanto de pagar y cobrar todos los artículos que sean vendidos o que se vayan a adquirir).

El presente caso de estudio se lo realiza con el objetivo de conocer los problemas relacionados con la gestión de inventarios de la empresa "Store Phone" de la ciudad de Babahoyo, para identificar las debilidades relacionadas con el sistema utilizado en el control de la compra y venta de bienes para su análisis. Factores que afectan la gestión de inventarios y cómo estos factores afectan a la empresa interna y externamente, teniendo así un impacto positivo y claro en lo que se debe hacer y lo que no se debe hacer, para que de esta manera empresas que se dediquen a la misma actividad o alguna actividad similar a esta puedan tener sus puntos claros para poder evitar cualquier factor que puedan ser perjudicial para la empresa.

Se considera inventario a aquellos activos que tendrá la empresa. En este caso, es el producto terminado que está listo para ser vendido para generar ingresos a la compañía. A diferencia del stock que son los productos que se encuentra dentro de la empresa listos para poder ser entregados a los posibles clientes, es necesario recalcar que tanto los inventarios y el stock son de mucha importancia en una organización dedicada a la compra y venta de productos terminados.

Teniendo una buena gestión de inventario en la empresa se puede conocer con exactitud las compras y salidas que se tienen con los diferentes productos que ofrece la empresa y sería una manera más fácil al momento que la empresa quiera abastecerse de mercadería necesaria para su negocio.

“La gestión de inventarios es un punto determinante en el manejo estratégico de toda organización” (Laza, 2020, p. 7), En pequeñas, medianas y grandes empresas, el inventario es un punto muy importante. Vale la pena mencionar que una inadecuada gestión del inventario generalmente conduce a una baja satisfacción del cliente, problemas financieros y muchos otros problemas que pueden ser sinónimos de quiebra de la empresa.

La gestión de stock optimiza el conjunto de materiales almacenados por la empresa, intentando realizar la coordinación entre las necesidades físicas del proceso productivo y las necesidades financieras de la empresa. El objetivo fundamental es asegurar la disposición de los materiales, en las mejores condiciones económicas para satisfacer las necesidades del proceso productivo. (Rubio Ferrer & Villarroel Valdemoro, 2012), Cabe mencionar que la función principal de la gestión de inventarios es verificar si el stock de la

empresa se gestiona adecuadamente, para poder evitar cualquier inconveniente en la organización.

A continuación se darán a conocer las distintas dificultades que presenta la empresa “Store Phone” debido a la gestión de inventario que lleva en su empresa y otros factores que conduce aún bajo rendimiento de la misma.

Una debilidad que tiene la empresa es la forma en que maneja el inventario, afirmación que se realiza por la observación que se realizó ya que al momento de receptor la mercadería que ingresa, esta se la realiza manualmente y al momento que la mercancía se encuentra dentro de la empresa no se le asigna un correcto orden, esto implica que a la hora que deseen adquirir algún producto de forma concreta no lo podrán hacer ya que tendrán cierta dificultad a la hora de encontrar algún producto determinado que deseen los cliente porque no lo encontraran rápidamente cuando pretendan comprarlo.

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. Un inventario se fundamenta y está muy relacionada con dos funciones básicas en la empresa y su logística, como son la función de aprovisionamiento y distribución ya que la empresa debe tener un control de sus inventarios para realizar los

aprovisionamientos adecuados y a tiempo y lograr atender a la demanda de sus productos.  
(Cruz Fernández, 2018)

Se debe considerar que la falta de un sistema de inventario dará como resultado la ausencia de datos históricos y la imposibilidad de conocer la existencia de productos de inventario con los que cuenta la empresa, lo que conducirá a la decisión equivocada al adquirir productos que se encuentra existentes en la organización, otro factor de gran ayuda sería conocer la rotación de inventarios que lleva la empresa para no comprar mercaderías en exceso y así evitar que cualquier producto que se encuentre en stock pueda sufrir algún daño.

La falta de rotación de inventario es otro de los problemas que se encontraron en la empresa debido a que la propietaria se abastece de mucha mercadería para la organización lo que no resulta beneficioso porque estos artículos pueden sufrir algún tipo de daño lo que provocara que no se puedan vender y esto generara perdidas a la empresa por no tener una buena rotación de inventarios de la mercadería con la cual se va aprovisionar.

“La rotación de inventario es utilizada desde el punto de vista financiero para indicar el número de veces que la mercancía promedio da vueltas en el ejercicio o dicho de otra forma Cuántos días promedio se queda en nuestros almacenes.” (Feregrino Paredes, 2017)

Es necesario realizar una correcta rotación de inventario para saber con exactitud los artículos que hacen falta en la empresa, para de esta manera al momento que el almacén requiera

abastecerse de productos únicamente lo hagan con los artículos que le hacen falta a la organización y así evitar que la empresa tenga un exceso de inventario.

Este exceso de inventario se da por tener demasiada mercadería en el almacén de la empresa, lo que no resulta bueno ya que es necesario solo abastecerse únicamente de artículos que hagan falta en la organización y así poder llevar un mejor control de las mercaderías existentes y de las no existentes, para de esta manera no quedarse con artículos que no son de mucha demanda en el mercado.

“El exceso de inventario puede aumentar el ciclo de producción, disminuir la respuesta de entrega, acrecentar la tasa de defectos, multiplicar los gastos operativos, disminuir la habilidad de planificación y finalmente reducir las ventas y beneficios”. (Noreen, et al.)

Tener un exceso de inventario puede ocasionar que la empresa a futuro llegue a tener pérdidas porque los artículos que se encuentran en stock pueden llegar a sufrir algún tipo de daño lo que provocaría que no se puedan llegar a vender estos artículos porque ningún cliente los compraría por eso es necesario de satisfacerse únicamente de mercadería que haga falta y no de la existente.

El stock es una acumulación de material y/o de producto final almacenado para su posterior venta al cliente. La gestión de stock debe ser óptima para que el aprovisionamiento sea efectivo; las inversiones en stocks inmovilizan unos recursos económicos durante un cierto

tiempo, por lo que en todo momento tenemos que tener en cuenta que la rotación de dichos productos debe ser efectiva. (Meana Coalla , 2017)

Almacenar los productos en stock de manera correcta es de suma importancia ya que así se podrá tener un orden específico sobre cada artículo con los que cuente la empresa, teniendo un stock adecuado el abastecimiento de la empresa se lo realizara con mayor exactitud para que todos los productos puedan ser rotados y no se tenga un exceso de material en el almacén debido a que la empresa no cuenta con un espacio físico adecuado para tener tanta mercadería sin vender.

Cabe señalar que la empresa no cuenta con un espacio físico adecuado para almacenar la mercadería, por lo que no se la puede ordenar de manera fácil para su selección ya sea por su marca o gama, o por los productos que mayor mente son vendidos, por lo que esto trae como consecuencia que al momento que se requiera algún producto determinado cuando sea necesario no se lo pueda encontrar fácilmente.

Sería de gran ayuda para los empleados de la empresa que cada producto se encuentre en un orden específico para cuando llegue el momento de realizar alguna venta y necesiten algún artículo determinado este pueda hacer encontrado fácilmente, y sin ningún tipo de inconveniente.

Otro de los problemas que presenta la empresa "Store Phone" es que no cuenta con un sistema de facturación electrónica, lo que afecta a la gestión de inventario porque no obtiene el valor real de sus productos almacenados o de los productos que están en stock. Como se conoce,

el costo de oportunidad de venta existente se ve comprometido, ya que no existe una valoración de los artículos que tienen mayor demanda en el local y que produce liquidez a la organización.

La descripción más simple de lo que se entiende por factura electrónica viene dada por su propio nombre es una factura que existe electrónicamente y que cumple, en todas las situaciones y ante todos los actores, los mismos propósitos que una factura en papel, tanto para los emisores y receptores, como para terceros interesados; dicho de otra forma, es un documento que registra operaciones comerciales de una entidad en forma electrónica cumpliendo los principios de autenticidad, integridad y legibilidad en todas las situaciones que aplique y ante todos los actores del proceso, en los ámbitos comercial, civil, financiero, logístico y ciertamente, tributario. (Barreix , et al., 2018)

Es necesario que la empresa utilice un sistema de facturación electrónica ya que con este tipo de sistema se sabrá con exactitud las ventas que se realizaron al día y también se podrá conocer cuántos productos quedan en stock y cuales hacen falta y al mismo tiempo se podrá brindar un servicio de mayor calidad a los clientes que visiten la empresa, debido a que la atención al clientes es de mucha importancia para toda organización.

La atención al cliente es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminada a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerla y por tanto crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes. (Soria Ibáñez, 2017)

Atender al cliente de la mejor manera posible es muy importante porque de esto depende si el cliente vuelve a comprar algún otro producto en la empresa o no vuelva nunca, por eso la manera en que se los trata debe de ser la mejor para que el cliente se pueda sentir a gusto con el trato que se les brinda en la organización y puedan volver a adquirir otro artículo en algún otro momento.

Otras de las falencias que se presentó en “Store Phone” es el personal de la empresa, debido a que no son candidatos ideales para realizar las funciones asignadas en la organización, porque no han recibido capacitaciones necesarias para hacer su labor de manera correcta, por lo que no cuentan con conocimientos apropiados y por tanto carecen de experiencia laboral, debido a esto no pueden ayudar a cumplir con los objetivos de la empresa, a crecer como empresa y a mejorar el desempeño de la misma.

El personal que labora en “Store Phone” no recibe capacitación debido a que la empresa cree que capacitar a los empleados es un gasto más y no lo ve como una inversión a futuro, porque les preocupa el hecho de que los empleados dejen el trabajo, y que todos los conocimientos que puedan adquirir por medio de las capacitaciones sean aplicados en otra empresa por lo que se perdería tiempo y dinero para la organización. Debido a la falta de personal adecuado con las habilidades y capacidades necesarias en la empresa para administrar adecuadamente el inventario de la organización, no se puede realizar una gestión financiera de manera efectiva, porque los procesos utilizados en la empresa no son los más convenientes.

La capacitación se define como el aprendizaje que alguien lleva a cabo para incrementar su formación profesional, y el adiestramiento, como la enseñanza de habilidades y destrezas para el mejor desempeño de la labor. Ambos pueden ser de adaptación, de promoción, de prevención o de conversión, adquisición mejora y perfeccionamiento de conocimientos. Tradicionalmente la capacitación ha constituido un medio para que el trabajador mejore sus ingresos o puede ascender de puesto. Sin embargo, en la actualidad también se recibe a fin de no perder el empleo o de encontrar uno, en caso de desocupación. (Sánchez Castañeda, 2013)

Capacitar al personal de la organización es de gran ayuda ya que ellos recopilan conocimientos que luego lo van a poner en práctica en la empresa, si no se brindan capacitaciones a los empleados no se llevara un correcto manejo de inventario en la organización porque no tendrán el conocimiento necesario para realizar una buena labor, por eso en ocasiones el personal de "Store Phone" decide mejor renunciar a su trabajo.

Otra de las falencias que presenta la empresa es que existe una alta tasa de rotación de empleados, y una de las principales razones por las que los empleados de "Store Phone" renuncian bajo la forma de despido voluntario es la falta de incentivos. Es necesario que la empresa pueda considerar un aumento y reconocer el trabajo realizado por sus empleados ya que esto es una manera de incentivar al personal que labora en la organización ya que así ellos se motivan a realizar mejor su trabajo y aportar al crecimiento de la empresa.

Otra razón por la cual el personal de la empresa “Store Phone” renuncia es porque no se les permite desarrollar sus habilidades al momento de realizar una venta, es decir, que ellos tienen que hacer las cosas como se les ordena, no pueden realizar una venta como ellos crean conveniente porque la empresa tiene una forma de hacerlo y siempre tienen que realizarlo así por lo que no pueden demostrar su potencial, lo que hace que los trabajadores se aburran y eventualmente renuncien.

Otra de las falencias que se presentó en la empresa es la pérdida de clientes que ha venido teniendo “Store Phone” debido a la inadecuada atención que se les brindan porque en ciertos casos no cuentan con el producto que el cliente necesitan o no lo encuentran en el stock por demasiada mercadería que se tiene en el almacén, o porque no se les brinda toda la información necesaria del productos que los usuarios desean para poder adquirirlo, debido a que el personal no conoce los beneficios del producto y por esta razón no puede satisfacer las necesidades de sus clientes.

La satisfacción del cliente es la base de los sistemas de gestión de la calidad. Los clientes necesitan productos y servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas. Los requisitos del cliente pueden estar especificados por el cliente de forma contractual o pueden ser determinados por la propia organización, pero, en cualquier caso, es finalmente el cliente que determina la aceptabilidad del producto. (Caballero Sánchez de Puerta, 2017)

Satisfacer al cliente es lo más importante en la empresa porque si se atienden todas sus necesidades el cliente va a volver a comprar algún otro producto, pero si no se les brinda la atención necesaria este no volverá a la empresa porque sentirá que no lo atienden de manera correcta.

Otro de los problemas que se presenta en la empresa, es que no existe una buena comunicación entre el personal que labora en la compañía motivo por el cual esto puede afectar a la empresa debido a que si se requiere ayuda de algún compañero por alguna información que se desconoce, por miedo a preguntar se puede dejar de realizar alguna venta, si se llegara a tener una mejor comunicación el ambiente laboral de la empresa sería mucho mejor ya que todos trabajarían de mejor manera.

La comunicación interna es la que transmite entre los miembros de la empresa, por ejemplo empleados, accionistas, colaboradores, etc. A través de este tipo de comunicación se transmiten mensajes que tienen que ver con aspectos de la empresa, objetivos empresariales, motivación, cohesión, compromiso, formación, etc. (Cruz Herradón , 2016)

Esto nos quiere decir que la comunicación dentro de la empresa es de mucha importancia para que se puedan dar mejores las cosas al momento de trabajar porque todos los que trabajan en la misma empresa son un grupo y es esencial que se lleven bien y que tengan buena comunicación para que se puedan entender mejor y así que cada quien pueda aportar con ideas buena para que la empresa genere mayor utilidad.

El perfil profesional de los trabajadores de la empresa causa un gran problema pero otro factor que también genera cierta dificultad es la infraestructura con la que cuenta la organización debido a que no cuentan con un diseño organizacional adecuado, para que cuando se requiera algún

producto este pueda ser visible para el personal y no genere dificultad al momento que sea requerido si no que la búsqueda se la realice de manera más sencilla.

El diseño organizacional es crear la estructura de una empresa para que desarrolle las actividades y los procesos que le permitan lograr los objetivos definidos en su estrategia. Se enfoca en lo que denominamos parte dura y parte blanda de la organización. La parte dura está formada por la estructura y los procesos y la parte blanda por la interrelación entre las personas dentro de la organización. (Huamán Pulgar-Vidal & Ríos Ramos, 2017)

Un diseño organizacional inadecuado traerá muchos problemas al proceso de ventas y asignación de inventario. A pesar de que es una empresa pequeña con varios años de trayectoria, no han implementado estrategias importantes para el crecimiento de su empresa, con buenas estrategias de marketing la organización podrá seguir creciendo sin importar las múltiples empresas que se dedican a la misma actividad.

El marketing estratégico es una metodología de análisis y conocimiento del mercado, con el objetivo de detectar oportunidades que ayudan a la empresa a satisfacer las necesidades de los consumidores de una forma más óptima y eficiente, que el resto de competidores. (Zamarreño Aramendia, 2019)

Con el marketing estratégico la empresa puede detectar buenas estrategias para la venta y de esta manera la organización mejore sus ingresos, si no se implementa una estrategia adecuada

los niveles de venta pueden ir disminuyendo con el pasar del tiempo y esto no sería nada bueno para la empresa debido a que cada vez el mercado comercial va creciendo significativamente.

Con el paso de los años, el mercado comercial ha crecido rápidamente, la fusión de nuevos espacios dedicados a la comercialización de equipos y accesorios técnicos o empresas similares a "Store Phone" ha provocado una sobreoferta de estas empresas, ocasionando que los usuarios puedan adquirir el producto tecnológico de su necesidad en cualquier local, ocasionando que aun estando durante muchos años en el mercado, los clientes no quieren volver a la misma tienda, sino que optan por comprar en tiendas diferentes, es por esta razón que se necesitan implementar estrategias que ayuden al incremento de las ventas de la empresa.

“Se entiende por comercialización todo acto que suponga una entrega a terceros, a título oneroso o gratuito, de organismos modificados genéticamente o de productos que los contengan.”  
(Casas, et al., 2015)

Los nuevos locales comerciales en el mercado vienen con buenas estrategias, es por esta razón que la empresa “Store Phone” necesita implementar estrategias actuales para de esta manera seguir compitiendo al mismos ritmos que las nuevas empresas, como por ejemplo dándose a conocer por medio de las redes sociales que hoy en día se están utilizando bastante y dejando de lado los métodos tradicionales que en la actualidad son muy pocos utilizados, por eso es necesario utilizar un marketing digital para que ayude a la empresa a seguir siendo líder en el mercado.

“El Marketing digital nace con el auge de las nuevas tecnologías y la nueva forma de usar y entender internet, y consiste en utilizar las técnicas del marketing tradicional en entornos digitales”. (Castaño & Jurado, 2016, pág. 8)

El marketing que lleva la empresa “Store Phone” es un marketing bastante básico y tradicional para este siglo, ya que con el pasar de los años todo se ha ido innovando y no estar actualizado puede repercutir un poco a la organización ya que todo lo que se está utilizando hoy en día son procesos que hacen más fácil la gestión de inventario, las distintas redes sociales son muy significativas para asuntos publicitarios porque muchas personas las utilizan y es ahí que las empresas aprovechan para poder darse a conocer y que sus niveles de ventas puedan ser significativos, dicha empresa no considera relevante implementar nuevas técnicas de mercado porque cree que si no son utilizadas de manera correcta pueden traer ciertas repercusiones para la empresa.

La empresa no ha modificado la forma en que se dan a conocer sus productos al público, por lo que sus ventas han bajado tanto que no han generado buenos ingresos por algunos productos obsoletos que se encuentran en stock debido a que ha generado pérdidas para la empresa ya que son artículos que no van a poder ser vendidos es por esta razón que genera que la utilidad de la empresa este disminuyendo.

La forma en que la empresa promociona sus productos es a través de pancartas y anuncios, lo que no da tan buenos resultados, sería bueno que la organización pueda implementar otra manera para darse a conocer, como la que se mencionó anteriormente que son las redes sociales, esto le

ayudaría mucho a la empresa porque son millones de personas que utilizan estas redes y así la empresa puede llegar hacer más reconocida y con esto puede aumentar de manera significativa sus ganancias.

La publicidad es una forma eficiente de llegar a los consumidores porque así ellos van a conocer todo los productos que la empresa ofrece y podrán hacer comparaciones en los precios con otras empresas que se dediquen a la misma actividad, es por eso que la empresa “Store Phone” debe tener en cuenta que la publicidad es un gran factor de ayuda para que su empresa pueda volver a tener los ingresos que se habían logrado antes.

En el proceso de la investigación del estudio de caso, se dio a conocer cuáles fueron los distintos factores que han generado una mala gestión de inventario en la empresa “Store Phone”, con esta información proporcionada las futuras empresas comerciales pueden ponerlas en práctica para que de esta manera puedan evitar todo lo que está sucediendo con esta compañía y así ellos puedan tener una guía de lo que se debe de hacer y de lo que no para que los futuros negocios puedan crecer rápidamente sin ningún problema.

## CONCLUSIONES

En este caso de estudio que se realizó en la empresa “Store Phone” de la ciudad de Babahoyo se pudo concluir que los distintos factores que afectan a la empresa han provocado grandes consecuencias en los niveles de venta de la organización y no se ha tomado alguna medida para que esto se pueda solucionar, lo que se pretende en este caso de estudio es conocer cuáles han sido las problemáticas por el cual está pasando la empresa hoy en día, entre los distintos problemas que está enfrentando la empresa es la manera en que lleva sus inventarios debido a que lo hacen de una manera tradicional lo que provoca pérdida de tiempo e inventarios en exceso ya que no conocen con seguridad la mercadería que ingresa y sale de la empresa.

Otro de los factores que se presenta es la falta de capacitación para sus empleados, debido a que no tienen conocimiento sobre esta área lo que puede provocar que los clientes no se sientan satisfecho con su atención por lo que no están preparados y no les pueden brindar la información exacta que ellos necesitan para que puedan adquirir algún producto, con esto lo que provocarían es que los clientes dejen de visitar el local y no realicen ningún tipo de compra.

Se puede decir que la empresa no aprovecho todos los años que tiene en el mercado para tomar ventaja competitiva porque pudo haber implementado alguna estrategia comercial que le ayudara a que sus niveles de venta se mantengan.

## Bibliografía

- Barreix , A. D., Zambrano , R., & Costa, M. P. (2018). *Factura Electrónica en América Latina*.
- Caballero Sánchez de Puerta, P. (2017). *Manual. Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo*. Editorial CEP S.L.
- Casas, M. C., Anguita Villanueva , L. A., & Ortega Doménech, J. (2015). *Estudios de Derecho Civil en Homenaje al Profesor Joaquín José Rams Albesa*.
- Castaño, J., & Jurado, S. (2016). *Marketing digital (Comercio electrónico)*.
- Cruz Fernández, A. (2018). *Gestión de inventarios*. COML0210.
- Cruz Herradón , A. (2016). *POLÍTICAS DE MARKETING*. Ra-Ma 2016.
- Feregrino Paredes, C. (2017). *DICCIONARIO DE TERMINOS FISCALES*.
- Huamán Pulgar-Vidal, L., & Ríos Ramos, F. (2017). *Metodologías para implantar la estrategia: diseño organizacional de la empresa*.
- Laza, C. A. (2020). *Gestión de inventarios*. UF0476. EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN.
- Meana Coalla , P. P. (2017). *Gestión de inventarios*.
- Noreen, E., Smith, D., & Mackey, J. (s.f.). *La Teoría de las limitaciones y sus consecuencias para la Contabilidad de Gestión*.
- Rubio Ferrer, J., & Villarroel Valdemoro, S. (2012). *Gestión de pedidos y stock*.
- Sánchez Castañeda, A. (2013). *Diccionario de Derecho Laboral*.
- Soria Ibáñez, M. d. (2017). *MANUAL. MARKETING Y PROMOCIÓN EN EL PUNTO DE VENTA (UF2394)*.
- Zamarreño Aramendia, G. (2019). *Marketing Estratégico*.



**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTION**  
**EMPRESARIAL**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMATICA**



**Anexo 1.** Entrevista dirigida al representante de la empresa “Store Phone”

**Objetivo:** Conocer los factores por las que surge una mala gestión de inventarios en la empresa “Store Phone”

**1. ¿Qué tipo de Marketing utiliza su empresa?**

---

---

---

**2. ¿Su personal ha recibido capacitaciones por parte de la empresa? ¿Porque?**

---

---

---

**3. ¿Con que frecuencia adquiere nueva mercadería y por qué?**

---

---

---

**4. ¿Considera importante la implementación de un sistema de gestión de inventarios?**

---

---

---

**5. ¿El personal que labora en la empresa recibe incentivos?**

---

---

---



**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTION**  
**EMPRESARIAL**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMATICA**



**Anexo 2.** Encuesta dirigida al personal de la empresa “Store Phone”

**Objetivo:** Conocer los factores por las que surge una mala gestión de inventarios en la empresa “Store Phone”

**1. ¿Cree usted que la infraestructura de la empresa es la adecuada?**

SI  NO

**2. ¿La empresa utiliza el marketing actual para la promocionar sus productos?**

SI  NO

**3. ¿Existe una buena comunicación en la empresa?**

SI  NO

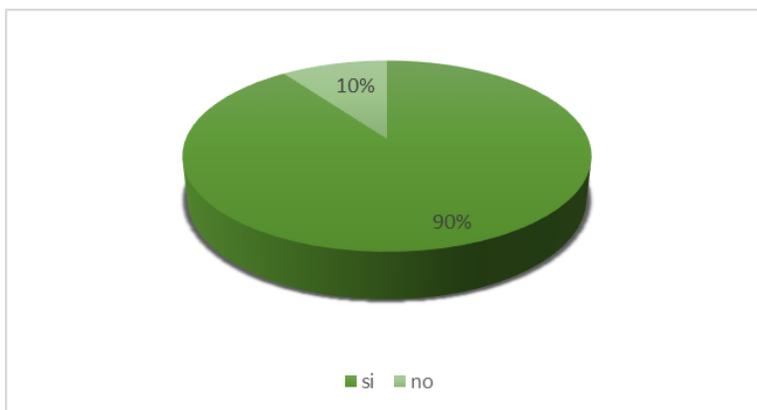
**4. ¿Cree usted que las capacitaciones son de suma importancia?**

SI  NO

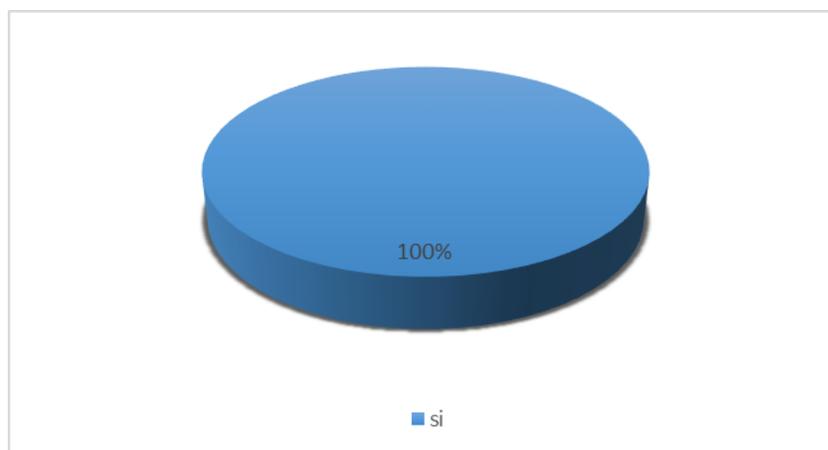
5. ¿Cree usted que la forma que lleva el inventario la empresa es el mejor?

SI

NO

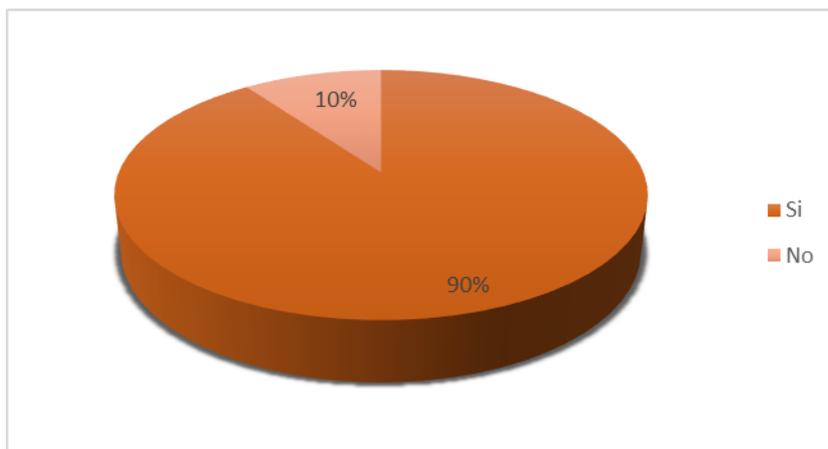
**Anexo 3: Resultado de la encuesta****1. ¿Cree usted que la infraestructura de la empresa es la adecuada?**

**Análisis:** Según la encuesta realizada al personal de la empresa “Store Phone”, manifiesta que el 90% de los empleados cree que la infraestructura de la empresa no es la adecuada y el 10% restante cree que sí.

**4. ¿Cree usted que las capacitaciones son de suma importancia?**

**Análisis:** El 100% del personal de la empresa indico que si es de suma importancia que se realicen capacitaciones.

**5. ¿Cree usted que la forma que lleva el inventario la empresa es el mejor?**



**Análisis:** El 90% de los encuestados cree que la forma que lleva el inventario la empresa no es la mejor y el 10% restante cree que sí.

**Anexo 4:** Carta de autorización.

Babahoyo, 07 de Enero del 2021

Sr(a)

Madeleine Magdalena Becerra Mazacón

**Propietaria de Store Phone**

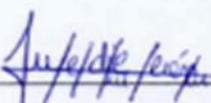
En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **León Villacres Juleydie Juliana**, con cédula de identidad **125058417-2**, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculada en el proceso de titulación periodo Noviembre 2020 – abril 2021, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado, **GESTIÓN DE INVENTARIO EN LA EMPRESA "STORE PHONE" DE BABAHOYO**, el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente

  
\_\_\_\_\_  
**Juleydie Juliana León Villacres**  
**125058417-2**

Autorizado  
STORE PHONE  
Madeleine Magdalena Becerra Mazacón  
FIRMA  
1251294169  
0969423927