



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

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

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL:**

**TEMA:**

Gestión de inventarios en el Comisariato “Jehová Jireh” de la Parroquia Rural La Unión  
del cantón Babahoyo

**EGRESADO:**

Kevin Andrés Zambrano Egas

**TUTOR(A):**

Cpa. Johana Remache

**AÑO 2021**

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se realizó en el Comisariato “Jehová Jireh”, que se encuentra ubicada en la parroquia rural La Unión del cantón Babahoyo, esta empresa mantiene una cantidad estable de clientes gracias a la variedad de productos que ésta posee, el comisariato se formó con la finalidad de suplir con las necesidades de los habitantes de esta parroquia y lugares aledaños puesto que éstos debían transportarse a otras ciudades para adquirir distintas variedades de productos. Entre los productos que más se destacan son alimentos de primera necesidad, accesorios de belleza, bebidas, artículos tecnológicos, entre otros.

La importancia de la investigación se basa en el estudio detallado del manejo que se realiza en el inventario del Comisariato “Jehová Jireh”, esta empresa es la principal fuente de distribución de productos para los habitantes de la parroquia La Unión, la manera en la que se ejecuta la rotación de productos, así como la comunicación entre los diferentes proveedores con la persona encargada del inventario.

El objetivo de la investigación es analizar los factores que intervienen en la gestión de inventario del Comisariato “Jehová Jireh” así como la falta de personal capacitado para el control interno, la manera errónea de llevar a cabo la rotación de productos ya que existen grandes pérdidas económicas, el bajo rendimiento de los empleados que influyen en gran parte en la pérdida masiva de clientes por estos motivos se genera de forma constante lo denominado rotación del personal. Otro motivo de investigación es el poco conocimiento de los empleados dedicados a la logística en las perchas.

El caso de estudio está relacionado con la línea de investigación; Gestión financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control, puesto que se determinará la forma en que se lleva el inventario del Comisariato “Jehová Jireh”, así como el impacto que tiene el control interno y la atención de los empleados hacia los clientes en los niveles económicos. Teniendo en consideración la sublínea; Empresas e Instituciones públicas y privadas.

La metodología de investigación que se utilizó en el proceso investigativo consta de la modalidad cualitativa como cuantitativa, así como la investigación descriptiva y analítica puesto que nos permitirá indagar diferentes puntos de vista y obtener información precisa para determinar las diferentes falencias que se presentan, los métodos que se utilizaron son el inductivo así como el deductivo ya que facilitan la generación de datos con los cuales se pueden obtener conclusiones de la investigación. Las técnicas que se utilizaron son: encuesta a los colaboradores y una entrevista al propietario de esta empresa, estos instrumentos están basados en un cuestionario que permitieron obtener información precisa.

## DESARROLLO

El trabajo de investigación se realizó en el Comisariato “Jehová Jireh” que se encuentra ubicado en las calles San Jacinto y 10 de noviembre de la parroquia La Unión del cantón Babahoyo, inició sus actividades hace aproximadamente tres años, el objetivo de su creación es cubrir las diferentes necesidades de productos ya sea alimenticios, tecnológicos y de belleza de los habitantes de esta comunidad como de zonas aledañas. En sus inicios comenzó como la mayoría de las empresas con una cantidad limitada de productos y en un establecimiento con poca capacidad, al momento de su incremento de ventas su estructura se modificó para acaparar la mayor cantidad de clientes posibles. En la actualidad esta empresa cuenta con once empleados distribuidos en las diferentes áreas organizacionales.

Debido a su poco tiempo de existencia y rápido crecimiento el avance que se presenta a nivel interno en cuanto a automatización es deficiente, esto se da a notar mediante la forma que se lleva la gestión de inventario puesto que existe un inadecuado registro de rotación de inventario. Estos demuestran la débil estructura que posee este comisariato en el ámbito comercial tomando en consideración que está administrada de forma empírica. Según Hermida Modelo & Iglesias Fernández (2018):

En todo tipo de empresa su objetivo principal es generar beneficios económicos para sus propietarios y socios. Por tal razón es fundamental que el directo y sus colaboradores busquen generar la máxima eficiencia posible. Para alcanzar dicha eficiencia es vital poner en prácticas diferentes instrumentos de la administración, entre estas herramientas están el análisis de mercado, el marketing, el manejo de productos, entre otros. Acompañados de una capacidad financiera. (pág. 181)

Las empresas que se dedican a la compra y venta de productos finalizados ya sean de elaboración nacional o importada deben de llevar a cabo un estricto control interno de su inventario para de este modo lograr obtener efectos positivos lo cual conlleva a la mejora de toma de decisiones, por lo mencionado podemos decir que este proceso es de vital importancia para evitar que la empresa pierda productos así como clientes y esto genera pérdidas económicas teniendo en consideración que las ventas son sus fuentes de ingreso, a través del control se pueden detectar las falencias que afecten a los objetivos planteados. Por ende, tener un eficiente control interno del inventario permitirá a la empresa tener una correcta administración e incrementar su nivel económico.

Según Cruz Fernández (2018). Se conoce como inventario a un registro minucioso, metódico y evaluado de los productos que posee una empresa. Los productos de una empresa deben de estar ubicados de forma ordenada, así como detallada basándose en las características que este bien posea, deben ser agrupados y valorados de forma similar, ya que estos forman parte del patrimonio económico de la empresa. (pág. 5)

En base a Mealla Coalla (2019). Poseer un control interno sobre el inventario es básico puesto que este es un capital denominado como productos para la venta, por este motivo su objetivo principal es constatar las existencias de mercadería que se posee a través de una verificación y recuento físico. Cabe recalcar que elaborar inventarios sirve para constatar y confrontar los datos en la base de datos con la existencia real. (pág. 10)

En relación a lo mencionado anteriormente podemos decir que la deficiente gestión del inventario llevará a cualquier tipo de empresa a generar pérdidas de gran impacto económico puesto que existirán productos que perecerán en bodega o productos que no

son solicitados por los clientes de forma constante, por tal razón la importancia de poseer un control interno puesto que este determinara la cantidad exacta de pedidos de productos para la venta, cada qué fecha solicitar a los proveedores reabastecimiento, este conjunto de herramientas proporcionará mantener pérdidas al mínimo y un stock de mercadería.

La falta de rotación de inventario es otro de los problemas que se encontraron en el Comisariato “Jehová Jireh” esto se ve reflejado al momento de la llegada de nueva mercadería, dicho movimiento comercial es registrado de forma manual, el área destinada para albergar estos productos no posee el espacio suficiente ni se encuentra ordenada de manera eficiente, esto genera a su vez que a mediano plazo las existencias tiendan a perderse, y estos productos ya que en su mayoría tienen un periodo corto de vida útil generan pérdidas económicas así como de clientes potenciales. Para la autora Arena Laza (2020) la rotación de inventario consiste en:

En palabras sencillas la rotación de inventario es un indicador que permite identificar la cantidad de veces en que la mercancía que ingresó a la empresa se transformó en dinero. Esto demuestra la rentabilidad anual basada en el nivel de ventas. (pág. 13)

En consecuencia, el no poseer un sistema adecuado ni ejercer una correcta rotación de inventario, dificulta el determinar cuáles son los valores de liquidez reales, ya que estos no poseen la información exacta de qué tipo de mercancía posee ni su vida útil, esto afecta directamente a los gastos corrientes del Comisariato al no poseer la cantidad de productos en existencia frena la comunicación con los diferentes proveedores para el abastecimiento y mantener el stock.

Una de las falencias que se determinaron es que no existe el personal capacitado para llevar a cabo las funciones encargadas de ejercer el control en otras palabras falta de un

personal que realice la gestión del inventario, en el tema de actividades relacionadas con la aérea de contabilidad se evidencia la falta de aplicación de las NIC (Normas Internacionales de Contabilidad). Esto como todas las actividades antes mencionadas son llevadas de manera rústica sin el conocimiento suficiente, por tal razón en todas las áreas existe un desorden de información.

Según el Consejo De Normas Internacionales de Contabilidad (2017); El objetivo de la Norma es prescribir el tratamiento contable de los inventarios. Un tema fundamental en la contabilidad de los inventarios de costo que debe de reconocerse como un activo, para que sea diferido hasta que los ingresos correspondientes sean reconocidos.

Al no contar con personal con experiencia en el área de contabilidad, así como el manejo y control de inventarios, eso conlleva a tener una gestión administrativa imprecisa y no tomar una decisión acertada al momento de realizar las adquisiciones de mercadería. Esta inversión que se realiza sin el debido control y registro puede ocasionar pérdidas para el comisariato.

Una buena gestión de inventario está relacionada a los niveles económicos de cualquier tipo de organización, si este proceso falla las pérdidas que se generan serían cuantiosas, estas no solo se enfocaron en lo económico, sino en el posicionamiento del mercado objetivo, por dicha razón es de vital importancia conocer cuál es la existencia real de productos y en base a esto realizar su correspondiente rotación de inventarios, teniendo en cuenta factores externos que intervienen en la gestión de inventario como la inflación de precios de manera constante y un mercado bursátil como es el de venta directa de productos ya elaborados.

En base a la investigación que se realizó en la empresa se pudo determinar que una de las causas que exista problemas en el área de inventario, es la persona encargada de llevar a cabo dichas funciones, puesto que al ser un comisariato relativamente nuevo y recién se está posicionando en el mercado, las funciones las realizaba una sola persona sin los conocimientos básicos de recepción, organización, rotación de inventario entre otros.

Según las autoras Gómez Diaz & Pérez de Armas (2018). Las diferentes organizaciones se enfrentan a diferentes cambios y su única forma de mantenerse en competencia en el mercado es crear ventajas con objetivos a futuro para de este modo generar un peso de valor mediante su activo más valioso que son sus colaboradores, esto es fomentar la capacitación constante y a su vez poseer el conocimiento suficiente para realizar las actividades encomendadas. (pág. 2)

Con relación a lo anteriormente citado nos da a conocer de forma clara que como no existe la persona encargada de llevar a cabo las funciones necesarias dentro del inventario la gestión del mismo causa diversos problemas ya sean de coordinación, comunicación y económicos. La manera de contabilizar los productos en existencias es un listado elaborado de forma empírica, como es previsible este posee inconsistencias al punto de no contener la cantidad exacta ni la vida útil de los productos.

Cabe mencionar que otro de los inconvenientes es la infraestructura, ya que al crecer de manera espontánea el lugar designado quedó reducido con la cantidad de productos, por ende, no existen áreas designadas para cada tipo de producto, esto como es claro dificulta el proceso de perchado, en otras palabras, este comisariato no posee un diseño organizacional adecuado para llevar un manejo eficiente de la existencia.



Según el autor Huamán Pulgar-Vidal & Rios Ramos (2019). En el ámbito empresarial existen diferentes factores que marcan una pauta para la mejora continua, entre estos está la infraestructura, este factor engloba la parte de edificio, maquinaria y equipo, activos fijos, software entre otros. Pero si esta infraestructura llegase a no ser suficiente mermaría el progreso y el crecimiento económico.

La inadecuada infraestructura tiene un gran impacto en la gestión organizacional, esto trae como consecuencia una mala distribución del inventario y genera una mala logística a la hora de perchar los productos, esta es una empresa relativamente joven por tal razón no se han implantado nuevas estrategias de ventajas competitivas que ayuden al desarrollo organizacional, y así poder generar rentabilidad a corto plazo teniendo siempre mercadería en stock.

Cuando no existe una distribución correcta de la mercadería esto impide el flujo de movimiento de cada producto dentro de una empresa, esto genera que no se aproveche las utilidades de las existencias es decir sacar el porcentaje de rentabilidad positivo para la organización, sin un sistema que incluya la cantidad exacta, el coste del producto, la vida útil, no se podrá ejecutar la rotación de inventarios. Por estas razones existirán productos caducados o que no sean consumidos de manera habitual, esto en un corto plazo afectará al activo circulante del comisariato.

A lo largo del proceso investigativo se han podido determinar muchas falencias relacionadas con la gestión del inventario así como la falta de personal capacitado para ejecutar las diferentes tareas necesarias que se exigen para cumplir con los objetivos, pero de este modo se puede identificar otro debilidad que es la falta de capacitación a los colaboradores en temas relevantes, enfocándonos en nuestro tema de estudio sobre la falta de preparación requerida sobre el registro correcto del inventario, así como

determinar en qué momento se realiza la rotación de inventario, cuando comunicarse con los proveedores para el reabastecimiento, entre otros conocimientos básicos para el crecimiento continuo de la empresa.

Para el autor Alles (2019). La importancia de la capacitación del personal de manera continua crea a colaboradores independientes al momento de realizar sus actividades, es decir, ellos pueden planear y mejorar de manera eficiente. Si todos los colaboradores poseen estos conocimientos se aumentará de forma evidente el nivel de producción. (pág. 238)

La falta de implementación de capacitación a los colaboradores para inculcar conocimientos sobre el manejo correcto del inventario, esta falta de formación causará muchos problemas a largo plazo difíciles de control en relación a la rotación de las existencias, se tomarán decisiones equivocadas al momento de reabastecimiento, así como no tomar en consideración las peticiones constantes de los clientes.

Otra de las falencias que se presentó durante el proceso de investigación es la pérdida de clientes en el comisariato esto relacionado a la falta de productos solicitados, ya que por lo general este comisariato se promociona por distribuir productos de primera necesidad y al no encontrar los mismos causa insatisfacción a su clientela, luego de tener un gran impacto así como el rápido crecimiento en tan poco tiempo esta curva ha comenzado a disminuir gracias a los problemas de la gestión de inventario.

Lograr tener un impacto positivo en los clientes para una empresa que se dedique a la comercialización de productos es indispensable para poder crear una ventaja competitiva y así mantenerse en el mercado. El término de satisfacción es relativo entre el cliente-producto con el cual se puede medir su expectativa relacionado con su nivel de satisfacción, como resultado de esta si el cliente no encuentra los productos para

satisfacer sus necesidades la satisfacción es poco probable y tiende a recurrir a otros sitios basados en el historial compras fallidas.

Según Gil López (2020). La satisfacción del cliente consiste en un grupo de métodos que componen una administración de calidad. Todos los clientes ya sean frecuentes u ocasionales buscan satisfacer sus necesidades como sus expectativas con la compra de productos o servicios. Los requerimientos de cada cliente son variados dependiendo del género, calidad de vida, edad, entre otros, las organizaciones tienden a suponer los gustos, pero a la hora final el consumidor es el que tiene la última palabra. (pág. 211).

En temas de gran relevancia como el personal que labora dentro de esta empresa se pueden obtener muchas observaciones negativas, entre estas el inadecuado trato que reciben los clientes por parte de los cajeros y percheros, esto se ve reflejado al momento de preguntas frecuentes que realizan sobre ¿Dónde se encuentra dicho producto? o ¿Cuál es el precio de este producto?, entre otras; que son contestadas de manera poco éticas generando así descontento.

La atención del cliente está ligada al conocimiento y capacitación del personal de una institución si existe ausencia de ambas generalmente se falla o genera problemas frecuentemente, esto ocurre en el Comisariato “Jehová Jireh” al no tener colaboradores con conocimientos sobre el buen trato ni las capacitaciones necesarias en lo que respecta al servicio al cliente tomarán medidas empíricas dependiendo de su personalidad por esto los clientes se sentirán afectados gracias a la llamada mala atención.

El diálogo por parte de los colaboradores sobre temas no relevantes a la organización más bien de tipo personal es una de las causantes principales de distracción lo cual genera inconvenientes con los compradores puesto que gracias a estas conversas se

demoran un tiempo prolongado y dan poca importancia a lo solicitado, o al momento de cancelar sus compras generando así descuido, por tal razón no se puede determinar el nivel de satisfacción de los compradores ni conocer si este es un cliente frecuente, esto viene de la mano con la falta de supervisión por parte de las personas encargadas de estas tareas.

En base al autor Panduro Pérez, (2018). La gestión administrativa está compuesta por un sin número de tareas que se ejecutan de forma coordinada para dirigir una empresa, la capacidad de poder llevar a cabo las técnicas de control y coordinar actividades y diferentes puestos para activar un engranaje que cumpla con los objetivos planteados permitiendo la evasión de posibles problemas. Esto es importante porque prepara a una empresa y ayuda que esté preparada ante posible inconveniente, considerando todos los medios que la pueden afectar así disminuir las posibles consecuencias.

En relación de los problemas que se mencionaron anteriormente podemos decir que existe una inadecuada gestión administrativa así como organizacional que con el pasar del tiempo podría generar problemas más graves y teniendo en cuenta la actualidad de la economía, este comisariato tendría un déficit económico con tentativa de cerrar, puesto que la persona encargada no cuenta con los conocimientos ni la capacitación necesaria y maneja todo de forma empírica, así como sus colaboradores en todas las áreas, relacionado con el tema de estudio, el cual es un área de vital importancia, como es el inventario y sin el personal necesario esto genera de forma mensual pérdidas económicas.

Para Orozco Colín (2018). La rotación del personal se genera en diferentes organizaciones por diferentes motivos, consiste en un proceso donde se reemplaza a

uno o varios colaboradores de manera concurrente, existen diversas causas por lo que suceden cambios en el personal, en otras palabras, son procesos recurrentes que consisten en contratar y despedir empleados de una empresa. (pág. 32)

La rotación del personal de manera constante es otro de los inconvenientes que posee esta empresa, por lo general cada periodo determinado se toma la decisión por parte del encargado de despedir a cierta cantidad de empleados por los problemas que estos hayan generado de manera repetitiva, sea relacionado con la mala atención, lentitud al momento de realizar sus tareas, problemas internos, estos despidos intempestivos genera que muchas de las actividades se queden sin el personal suficiente y también producen pérdidas económicas para el comisariato.

Como consecuencia de la rotación del personal es que las actividades se tienen que paralizar hasta que se contrate un nuevo colaborador u otro empleado sea encomendado de realizar dichas tareas, la persona que es contratada no conoce qué actividades debe realizar o cómo ejecutarlas de forma eficiente entorpeciendo así el engranaje de funciones de la empresa. Otro problema que genera el despido intempestivo es un mal ambiente de trabajo puesto que muchos de los colaboradores no se sienten seguros en cuestión de permanencia laboral o tienen que ejercer funciones que no han sido detalladas en su contrato laboral.

En base al ambiente laboral se puede determinar que toda empresa necesita que se encuentre de forma óptima y que no existan fisuras en la misma, para que todas las funciones conlleven al cumplimiento de los objetivos, esto no sucede en el lugar que está bajo objeto de estudio por problemas internos, por la falta de seguridad y estabilidad necesaria, por no ser capacitados de manera constante, tienen que realizar tareas que no les competen y muchos otros problemas.

Según Clima Laboral (2012). El ambiente laboral es una definición que ha trascendido varios años a través de investigaciones sobre la conducta del ser humano en organizaciones. Por motivos claros, el ambiente laboral es un medidor de la calidad de vida de una empresa, que tiende a ser afectada por varios asuntos como lo son: manuales internos, la comodidad del puesto de trabajo, herramientas tecnológicas, así como la personalidad de cada uno de los participantes del grupo, modalidad de ejercer el liderazgo, motivación económica, entre otros factores que intervienen en el ambiente laboral.

Como consecuencia de poseer un ambiente laboral deteriorado la empresa es la principal afectada puesto que los empleados no realizan de forma eficiente las funciones de cada puesto, esto como es normal en las empresas con fines de lucro genera pérdidas económicas y existe pérdida constante de clientes, esto se engloba con la pérdida de un compromiso laboral por parte de todos.

La gestión del inventario realmente es un compromiso laboral puesto que se resalta el gran valor de poseer colaboradores dispuestos a cumplir sus funciones de manera responsable y sobre todo con ganas, esta es otra de las problemáticas que se presentan en el comisaarito que está siendo objeto de estudio ya que sus colaboradores no realizan de manera eficiente las actividades que deben de ejecutar dependiendo de su puesto de trabajo, esto debido a la falta de personal encargado de la supervisión y control.

En ciertas ocasiones es importante que las personas que laboran dentro de una organización se sienta parte de ella esto se ve reflejado en el nivel de compromiso que este posea, gracias a esto se verá beneficiado en gran medida el ambiente de trabajo, esta situación debe de tener un respaldo por parte del encargado general expresando

amabilidad y a su vez motivación. Dichas circunstancias no suceden dentro del comisariato gracias a la incertidumbre de un despido intempestivo.

Según Harvard Business Review Press (2019). El liderazgo consiste en un conjunto de capacidades para influenciar de forma positiva en un grupo de personas, la importancia de un líder es que busca cumplir con un objetivo grupal y no personal, para llamar a un individuo líder debe de tener la habilidad de comprensión hacia la personalidad de cada persona que está bajo su mando esto, la habilidad de inspirar para motivar al resto y la habilidad de tener un ambiente laboral estable.

El bajo desempeño por parte de los colaboradores se evidencia en la logística a la hora de realizar el perchado de los diferentes productos esto se evidencia cuando los bienes que tienen una corta vida son colocados en la parte interior y los de larga duración en la parte exterior, esto causará pérdidas cuantiosas, así como la pérdida de clientes de forma constante.

Como se menciona anteriormente el líder es la cabeza de una empresa es decir la parte más importante que ayuda a evita problemas, sin la presencia del líder los problemas tenderán a generar mayor impacto de lo normal, otra de las falencias que se presentan es la pérdida económica en relación a la acumulación de productos que no están siendo vendidos o han pasado su vida útil.

Para que una empresa labore con eficiencia y eficacia alcanzado así posicionarse dentro de un mercado competitivo como es el de la alimentación, debe de tener un líder que genere un impacto positivo, para de este modo poder establecer actividades y formar equipos para poder alcanzar en conjunto los objetivos planteados poniendo como base la motivación de sus colaboradores, en muchas circunstancias el líder no es la

persona que posea un alto nivel de profesionalismo si no el potencial de influir en cada uno de los colaboradores para que afronten los problemas de manera positiva.

La gestión de inventario está basada en el control ya sea de ingreso como de salida de existencias, pero si este es deficiente genera que haya inconsistencias en los registros llevados empíricamente de las compras y ventas de los bienes, o en otras ocasiones no se conoce cuál es la cantidad real para poder evitar el problema de sobre existencia o no se puede evaluar de manera correcta el nivel ni la capacidad del inventario por esto se ocasionan grandes pérdidas económicas.

Para Luna Fonseca (2016) El control interno agrupa métodos de organización, así como las técnicas y procesos que tiene como misión salvaguardar los activos tangibles de una empresa, a través de la verificación de forma exacta de sus informes financieros, originar que todo el personal labore de maneras eficientes y apegadas a los manuales establecidos por la ley, así como por la empresa.

Existe una falta de interés por parte de los colaboradores como del encargado de controlar el inventario de mercadería estos no buscan la forma de mejorar la gestión del inventario ha ocasionado que el nivel de crecimiento del comisariato disminuya en comparación con el año anterior, los empleados perchan productos que ya caducaron para aparentar la variedad de productos que se dispone sin pensar que esto ocasiona mala imagen para el comisariato.

En base a Atox (2017). Los inventarios se encuentran en todo tipo de empresas que están presente en el flujo de suministro, estos suelen clasificarse por el lugar donde se encuentra ubicada, por actividad, por nivel de demanda y por cantidad. En la mayoría de las empresas se utiliza la técnica de ABC que sirve para separar de forma jerárquica los productos que se encuentran en existencia (A, B, C) teniendo como



ejemplo su valor económico para la empresa, siempre teniendo en consideración el 80/20. Análisis ABC:

- Categoría A: se basa en el 20% que representa un 80% en el inventario.
- Categoría B: se basa en el 30% que representa un 15% en el inventario.
- Categoría C: se basa en el 50% que representa un 5% en el inventario.

Como consecuencia de no poseer un tipo específico de clasificación de inventario evitar el aprovechamiento sobre los costes de oportunidad de los bienes y poder reducir el tiempo de búsqueda para determinar si se encuentra o no la cantidad necesaria de mercadería para el funcionamiento correcto de la empresa. Estas son unas de las falencias que deterioran el desempeño laboral de este comisariato, esto ligado a la falta de control de inventario delimita las actividades de la persona encargada de las finanzas, generando la inconsistencia en informes para determinar la situación económica real del comisariato, por estas razones podemos evidenciar la importancia de una buena gestión de inventario.

Como ya se lo mencionó con anterioridad existe un deteriorado manejo del inventario por diversos motivos entre estos los registros de los productos que ingresan son elaborados de forma manual y empíricamente, por esto no se puede realizar un control exacto esto no solo crea pérdidas económicas sino que aumenta la desventaja que tienen sus competidores directos ya que estos si poseen un sistema automatizado de sus inventarios como la infraestructura adecuada para el manejo correcto de sus existencias.

Como consecuencia de la falta de automatización del sistema de inventario las pérdidas son grandes y ponen en desventaja al momento de querer mantenerse en la posición actual en el mercado de alimentación de esta parroquia, al crecer espontáneamente y tener una administración no comprometido al trabajo encomendado, sus competidores directos han visto una oportunidad para acaparar la mayor cantidad de clientes insatisfechos logrando así obstaculizar el crecimiento oportuno que se venía dando en el comisariato generando un decrecimiento exponencial temiendo el cierre del mismo en un corto o mediano plazo.

La falta de personal con los conocimientos necesarios para interactuar con los clientes, para ejercer sus funciones de manera eficiente, para controlar el nivel de existencias en el inventario, para llevar una contabilidad correcta, generan demasiados inconvenientes al comisariato, como por ejemplo al momento de tomar en consideración el número existencias ya que es llevado de forma desactualizada y gracias a esto se presenten inconsistencias. Otro de los problemas que genera poseer un personal sin conocimientos es la pérdida de clientes por el mal trato que estos reciben.

No llevar una contabilidad que respalde el crecimiento de la empresa provoca que a la hora de tributar los impuestos de ley se pague cantidades erróneas, existen productos que no generan impuesto e igual se colocan para tributación, estos son gastos que no se pueden permitir porque a un corto plazo se tendrá inconvenientes con el Sistema de Rentas Internas.

En base a la investigación realizada se puede determinar que existen demasiadas falencias en el Comisariato “Jehová Jireh” que se encuentra ubicado en la parroquia rural La Unión, para enmarcar cada uno de los problemas se los mencionara de acuerdo al nivel de importancia; La falta de personal capacitado en el área de inventarios es el

principal causante de las pérdidas de existencias y económicas, la falta de un supervisor de cada área organizacional, la deficiente gestión administrativa por parte del jefe encargado, la inexistencia de capacitación a los colaboradores, la mala atención a los clientes, la inexistencia de un sistema automatizado de inventarios, entre otros.

Existen diferentes aspectos relevantes para tomar en consideración que técnica utilizar para el correcto manejo del inventario todo basado en el nivel de demanda que exista dentro del mercado, el equívoco manejo de este como se lo ha mencionado ya reiteradamente genera grandes pérdidas económicas así como desventaja en relación con los competidores, pero otro factor a mencionar es la falta de control de inventario ya que este se determinara el nivel de impacto que influye en los diferentes estados financieros de la empresa basados en conceptos teóricos que darán a conocer de forma clara el manejo de los bienes para determinar la raíz del problema en cuanto a la clasificación y manipulación del inventario.

## CONCLUSIONES

Se puede concluir que dentro de Comisariato “Jehová Jireh” existe una inadecuada gestión de inventario lo que genera una frágil gestión administrativa teniendo en cuenta así la incorrecta toma de decisiones, puesto que se adquieren cantidades de productos nuevos sin poseer el conocimiento del registro de existencia o si se ha realizado de manera constante la rotación de inventario, esto gracias a la inexistencia de un método para el correcto almacenamiento.

El comisariato ha crecido de manera exponencial desde su creación, pero está expuesta a tener problemas económicos a corto plazo para cancelar todas sus obligaciones de ley como el pago a sus colaboradores, pagos constantes a sus distintos proveedores puesto que no se conoce la cantidad exacta de su inventario en temas de registros de existencias.

Mediante el proceso investigativo se pudo determinar que no existe una correcta supervisión ni control alguno sobre el inventario, esto afecta directamente hacia la rentabilidad económica de este comercial, al no tener la persona encargada de la revisión constante de las existencias causa que el área de bodega esté desorganizada, no exista una correcta clasificación ni una buena distribución genera que existan productos faltantes así como sobrantes , este conjunto de problemáticas merma la toma de decisiones sobre reabastecimiento.

La falta de organización, así como el poco espacio físico de la infraestructura del comisariato en el área de almacenaje, genera una desventaja competitiva basada en la forma inadecuada de almacenar y ordenar los productos que poseen en stock, esto causa pérdidas económicas debido a los productos que se pierden en bodega porque su vida útil terminó.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. (2019). *Formación. Capacitación. Desarrollo*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Arena Laza, C. (2020). *Gestión de Inventarios*. Logroño: Editorial Tutor Formación .
- Atox . (2 de Octubre de 2017). *Sistema de Almacenaje*. Obtenido de Clasificación de Inventarios ABC: <http://www.atoxgrupo.com/website/noticias/clasificacion-inventarios-abc>
- Consejo De Normas Internacionales de Contabilidad. (2017). *Inventarios*. California: IFRS foundation.
- Cruz fernández , A. (2018). *Gestión de inventarios*. Viera: IC Editorial .
- Gil Lopez, J. V. (2020). *Fundamentos de Atención al Cliente*. Madrid : Editorial Elearning S.L.
- Gómez Diaz, D., & Pérez de Armas, M. (2018). Gestión del Conocimiento y su Importancia en las Organizaciones. *Proyecto academinco*. Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría, La Habana.
- Harvard Business Review Press. (2019). *Inteligencia Emocional Liderazgo* . Barcelona: Editorial Reverté, S. A.
- Hermida Modelo, A., & Iglesias Fernandez, I. (2018). *Operaciones Administrativas Comerciales* . Vigo: Ideas propias Editorial .
- Huamán Pulgar-Vidal , L., & Rios Ramos, F. (2019). *Metodologías para implantar la estrategia de diseño organizacional de la empresa*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S.A.C.
- Jaunme Triginé, F. G. (2012). *Clima Laboral* . Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Luna Fonseca , O. (2016). *Sistema de Control Interno Para Organiaciones*. Lima: Instituto de investigación en Accountability y Control -IICO.
- Mealla Coalla, P. P. (2019). *Gestión de inventarios* . Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Orozco Colín, L. A. (2018). *Estudio Integral de la Nomina*. Editorial ISEF Empresa Lider.
- Panduro Pérez, f. (2018). *Temraio Cuerpo de Gestión Administrativa, Especiaidad Administración General* . Andalu: Independiently Published.

# ANEXOS



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**



**ANEXO #1 ENTREVISTA APLICADA AL JEFE DE BODEGA DEL  
 COMISARIATO “JEHOVÁ JIREH” DE LA PARROQUIA RURAL LA UNIÓN**

**Objetivo:** El presente cuestionario de entrevista es solo para fines investigativos y académicos, exclusivo para el desarrollo de un estudio de caso, requisito esencial en el proceso de titulación.

**Nombre del entrevistado (a):** Ing. Samuel Aldas

**Cargo de entrevistado (a):** Jefe de Bodega.

**Fecha de la entrevista:** 24/02/2021

1. **¿Cómo se ejecutan los procesos de control y gestión del inventario de las mercaderías que entran y salen en el Comisariato Jehová Jireh?**

-----  
 -----

2. **¿La empresa dispone de un software contable de gestión de inventarios?**

-----  
 -----

3. **¿Se mantiene actualizados los precios de las perchas de productos y quienes son los encargados de ello?**

-----  
 -----

4. **¿Quién controla las actividades asignadas a los bodegueros y percheros en el Comisariato Jehová Jireh y cada qué tiempo se efectúan estos controles?**

-----  
-----  
**5. ¿Cada que tiempo se capacita al personal en temas de manejo de productos, manejo de inventarios y atención al cliente?**

-----  
-----  
**6. ¿Cómo se efectúa el proceso de pedido o requerimientos de mercaderías a los proveedores en el Comisariato Jehová Jireh?**

-----  
-----  
**7. ¿Cuándo llega la mercadería, se realiza el conteo físico y la respectiva revisión de acuerdo a la nota de crédito?**

-----  
-----  
**8. ¿Se mantiene almacenada y ordenada la mercadería en bodega?**





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**



**ANEXO #2 ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL QUE LABORA EN EL  
 COMISARIATO “JEHOVÁ JIREH” DE LA PARROQUIA RURAL LA UNIÓN**

**Objetivo:** Conocer las diferentes opiniones de los empleados sobre las actividades que se realizan dentro del Comisariato “Jehová Jireh” de la parroquia rural La Unión.

**1. ¿Cómo considera usted que se lleva a cabo el control de inventario en el Comisariato?**

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Deficiente

**2. ¿Con que frecuencia existe la supervisión de las existencias en bodega?**

- Muy frecuente
- Frecuente
- Ocasionalmente
- Casi nunca
- Nunca

**¿Cómo considera usted el nivel de ventas en el comisariato?**

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Deficiente

**3. ¿A la hora de perchar los productos son colocados ordenadamente y en base a su categoría?**

- Siempre
- Casi siempre

- A veces
- Rara vez
- Nunca

**4. ¿Cómo cree usted que es el nivel de satisfacción de los clientes del comisariato?**

- Muy satisfecho
- Relativamente satisfecho
- Indiferente
- Poco satisfecho
- Nada satisfecho

**5. ¿Cómo considera usted el liderazgo por parte de la persona encargada del comisariato?**

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Deficiente

**6. ¿Con que frecuencia es abastecido de productos el comisariato?**

- Diariamente
- 1 vez por semana
- 2 veces por semana
- 1 vez al mes
- 2 veces al mes

**7. ¿Cómo considera su desempeño en su área de trabajo?**

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Deficiente

**8. ¿Cómo cree usted que se lleva a cabo los registros del inventario del comisariato?**

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Deficiente

**9. ¿Cómo considera usted la infraestructura del comercial?**

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Deficiente



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**



**ANEXO #3 TABULACIÓN DE LAS PREGUNTAS CON MAYOR RELEVANCIA DE LA ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL QUE LABORA EN EL COMISARIATO “JEHOVÁ JIREH” DE LA PARROQUIA RURAL LA UNIÓN**

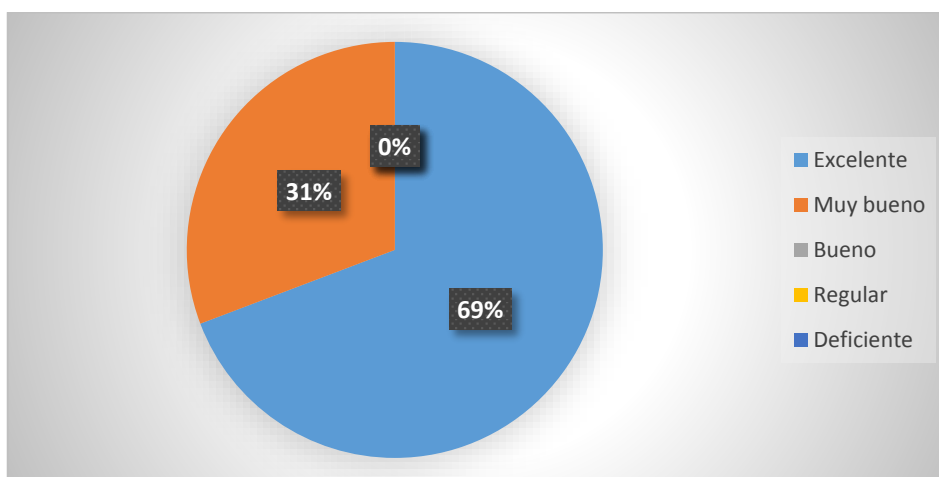
**Tabulación:**

- **Pregunta1. ¿Cómo considera usted que se lleva a cabo el control de inventario en el Comisariato “Jehová Jireh”?**

**Datos:**

Detalle	Frecuencia	Porcentajes
Excelente	9	69%
Muy bueno	4	31%
Bueno	0	0%
Regular	0	0%
Deficiente	0	0%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Gráfico:**



**Análisis:**

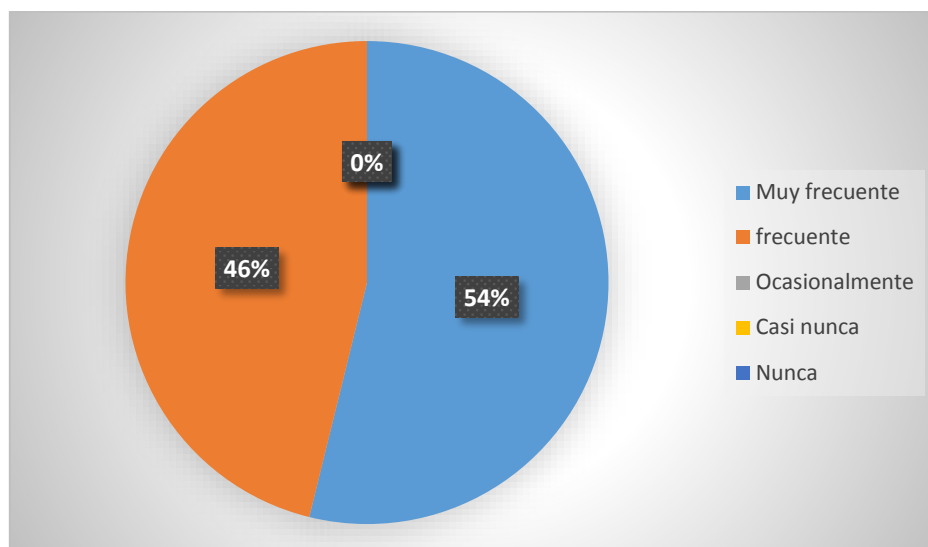
La gráfica refleja que el 69 % de los encuestados en el comisariato Jehová Jireh de la parroquia rural La Unión opinó que el control de inventario es excelente y el 31% opinó que es muy bueno.

- **Pregunta 2. ¿Con que frecuencia existe la supervisión de las existencias en bodega?**

**Datos:**

Detalle	Frecuencia	Porcentajes
Muy frecuente	7	54%
Frecuente	6	46%
Ocasionalmente	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Gráfico:**



**Análisis:**

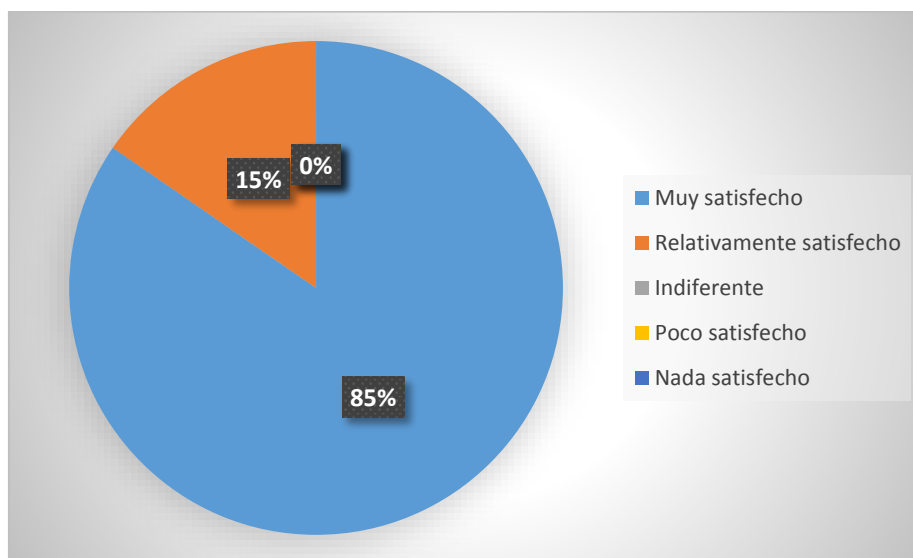
La gráfica refleja que el 54 % de los encuestados en el comisariato Jehová Jireh de la parroquia rural La Unión opinó que la supervisión de las existencias en bodega es muy frecuente, el 46 % opinó que es frecuente.

- **Pregunta 4. ¿Cómo cree usted que es el nivel de satisfacción de los clientes del comisariato?**

**Datos:**

Detalle	Frecuencia	Porcentajes
Muy satisfecho	11	85%
Relativamente satisfecho	2	15%
Indiferente	0	0%
Poco satisfecho	0	0%
Nada satisfecho	0	0%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Gráfico:**



**Análisis:**

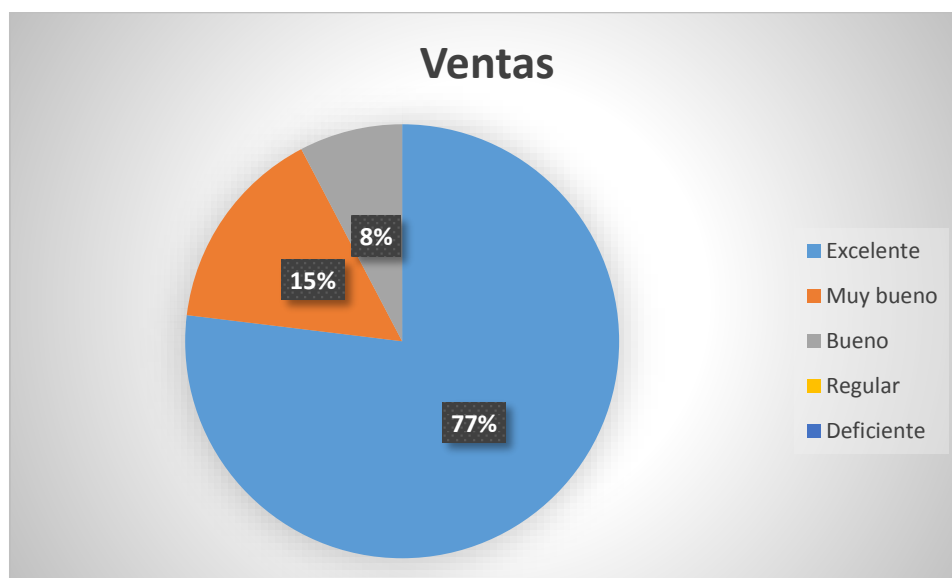
La gráfica refleja que el 85 % de los encuestados en el comisariato Jehová Jireh de la parroquia rural La Unión opinó que el nivel de satisfacción de los clientes es muy satisfecho y el 15 % opinó que es relativamente satisfecho.

- **Pregunta 8. ¿Cómo cree usted que se lleva a cabo los registros del inventario del comisariato?**

- **Datos:**

Detalle	Frecuencia	Porcentajes
Excelente	10	77%
Muy bueno	2	15%
Bueno	1	8%
Regular	0	0%
Deficiente	0	0%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Gráfico:**



**Análisis:**

La gráfica refleja que el 77 % de los encuestados opinó que los registros del inventario que se lleva a cabo en el comisariato son excelentes, el 15 % opinó que es muy bueno y el 8 % opinó que es bueno.

**ANEXO #4 CARTA DE AUROTIZACIÓN**

Babahoyo, 10 de febrero del 2021

Sr. \_\_\_\_\_

Víctor Maximiliano Aldaz Castillo

**PROPIETARIO DEL COMISARIATO JEHOVÁ JIREH**

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **ZAMBRANO EGAS KEVIN ANDRÉS**, con cédula de identidad **120717073-7**, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculado(a) 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 INVENTARIOS EN EL COMISARIATO JEHOVÁ JIREH DE LA PARROQUIA RURAL LA UNIÓN DEL CANTÓN BABAHOYO** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido.

Muy atentamente

Kevin Zambrano Egas  
Kevin Andrés Zambrano Egas  
1207170737

Autorizado  
Victor ALDAZ  
120212513-2