



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**NOVIEMBRE 2021 – ABRIL 2022**

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

**PRUEBA PRÁCTICA**

**LICENCIATURA EN COMERCIO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN COMERCIO**

**TEMA:**

**GESTIÓN DE INVENTARIO EN LA DESPENSA "SUSANITA" DEL CANTÓN BABAHOYO**

**EGRESADO:**

**ADRIANA MADELEY VALLE TUALOMBO**

**TUTOR:**

**ING.TAYRON CESAR TROYA TERRANOVA**

**AÑO 2022**

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Despensa “Susanita” es una microempresa la cual se dedica a la venta de víveres, dicho negocio esta ubicado en el cantón Babahoyo, en la vía By Pass frente al mercado 4 de mayo, este local se creó debido a que las personas de este sector necesitaban abastecerse de productos de primera necesidad y al ver esta oportunidad de negocio la Señora Mayra Muñoz decidió crear este establecimiento comercial con la finalidad de generar dinero y de satisfacer las necesidades de la demanda.

Sin embargo, como en todo negocio existen inconvenientes, en este caso el problema que se presenta en la despensa “Susanita” es sobre la gestión de su inventario, que por lo general se suele dar en estos pequeños negocios porque siguen llevando sus registros de manera manual lo que ocasiona inconvenientes a la larga como los bajos niveles de venta afectando así la utilidad de dicho negocio por lo que es preocupante para la propietaria pues siente que su negocio está en desventaja frente a la competencia.

Los principales inconvenientes que se presentan en este local son en cuanto a la mercadería que dispone el negocio que en reiteradas ocasiones debido al mal control e inspección suelen sufrir de deterioro o caducarse y han existido múltiples quejas de los clientes por dicha situación. A su vez el espacio del local también ha sido un factor que ha incidido en que exista una deficiente gestión en la despensa, pues no cuentan con un lugar suficientemente amplio para almacenar los productos, al ser el espacio muy reducido los productos suelen estar aglomerados lo cual ocasiona que algunos se dañen y por ende esto genere costos por pérdida de mercadería para el local.

Otra de las problemáticas identificadas en la Despensa “Susanita” es la poca supervisión que realiza la propietaria del local hacia sus colaboradores, debido a que suele tener otras ocupaciones y no se percata de que dichos empleados ejecuten sus tareas de manera eficiente. Por otro lado, los colaboradores del local sienten desmotivación en su trabajo pues consideran

que no existe un buen ambiente laboral lo que ocasiona que su desempeño sea deficiente y esto afecte en la productividad del negocio.

El local tampoco cuenta con un sistema que le ayude a controlar los ingresos y salidas de sus productos, realizan el inventario de manera manual lo cual hace que los empleados pierdan mucho tiempo al contar en reiteradas ocasiones cada uno de los productos con lo que cuenta la despensa, por el contrario si tuviera a su disposición un sistema para controlar dicha mercadería sería más fácil porque si un cliente solicita de cierto producto el empleado sabría cuánto stock hay de cierto producto y no tendría que ir hasta las perchas o a bodega para saber la cantidad exacta del artículo requerido.

## 2. JUSTIFICACIÓN

Por lo general las despensas cuentan con una gran cantidad de productos para su venta los cuales requieren de un control, supervisión y sobre todo organización dentro del local pues de estos bienes depende que el negocio funcione de la manera que se espera, es por esta razón que las existencias juegan un rol muy importante dentro de los locales comerciales que cuentan con una gran cantidad de productos para poder satisfacer las necesidades de los consumidores.

Los inventarios en una entidad comercial son un punto clave puesto a que si se lleva una inadecuada gestión del mismo puede ocasionar problemas económicos para la empresa generando así una baja participación en el mercado. Es por ello que para el desarrollo del presente caso de estudio se tomó como referencia la Despensa “Susanita” debido a que en dicho negocio no se lleva un control adecuado del inventario que tiene a su disposición y esto ha generado problemas en cuanto a su control interno provocando insatisfacción en los clientes y debido a ello bajas ventas.

El fin de este trabajo investigativo es estudiar las incidencias que genera la deficiente gestión del inventario en la Despensa “Susanita” y como esta ocasionada que se afecte la rentabilidad de dicho negocio comercial.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 Objetivo General**

Identificar los factores que ocasionan que exista una inadecuada Gestión del inventario en la Despensa “Susanita”.

#### **3.2 Objetivos Específicos**

- Analizar las problemáticas que se presentan en la despensa entorno a la mercadería que posee.
- Implementar estrategias para mejorar el control del inventario dentro del local
- Plantear como alternativa la creación de un sistema de control de inventario para la Despensa “Susanita”

#### **4. LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN**

Con referencia a la línea de investigación de la carrera de comercio con la cual se sustenta el caso de estudio es la de; Gestión financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control ya que dicho caso se encuentra involucrado en la administración del inventario por otro lado, la Sublínea en la que se respalda el trabajo investigativo es; Empresas e instituciones públicas y privadas.

## 5. MARCO CONCEPTUAL

La despensa “Susanita” inició sus actividades comerciales hace 15 años atrás, el negocio se encuentra ubicado en la vía By Pass, la idea de crear este negocio surgió ante la necesidad de que en dicho sector no existía una tienda cercana que ofreciera los productos surtidos que la demanda requería, es por ello que es uno de los primeros comerciales que se dedicó exclusivamente a la venta de víveres en dicho sector.

En el local comercial se han identificado una serie de problemáticas entorno a la gestión de su inventario. De acuerdo con (Garrido Bayas & Cejas Martínez, 2017) El inventario es por lo general, el mayor activo en el balance de una empresa y como consecuencia, los costos generados por inventarios representan uno de los mayores rubros que se reflejan en el estado de resultados, en este sentido cuando se evalúan las cuentas relacionadas con los inventarios- como forma básica- están presentes los siguientes componentes: Inventarios (inicial), Compras, Devoluciones en Compras, Gastos de Compras, Ventas, Devoluciones en Ventas, Mercancías en Tránsito, Mercancías en Consignación, Inventarios (final) .

Es indispensable que los establecimientos comerciales mantengan su inventario ordenado e inspeccionado porque estos van a permitir que la empresa pueda tener el control de todos los productos con los que cuenta, a su vez también brinda información de la situación económica del establecimiento para de esta manera poder analizarla y tomar decisiones acertadas que beneficien a la empresa.

“El control del inventario es una función esencial que forma parte de su gestión y ayuda a controlar y corregir las desviaciones producidas” (Cruz Fernández, 2017).

Llevar un control riguroso del inventario le permitirá al negocio llevar una organización adecuada de toda la mercadería disponible para la demanda. Sin embargo, uno de los principales inconvenientes que existe en la despensa “Susanita” es que no mantienen un buen almacenamiento de su mercadería, por lo cual eso genera la pérdida de sus productos por el mal estado o deterioro de los mismos y a su vez ha provocado que en varias ocasiones al momento de la compra de la mercadería esta sea ingresada por el mismo lugar en el cual se atiende a los clientes provocando de esta manera incomodidad en los usuarios.

En algunos casos los empleados suelen dejar las cajas con mercadería en medio de las perchas y esto genera un poco de malestar en los clientes, también hay ocasiones en que los productos se deteriora por su mal almacenamiento en la bodega. Para (Escudero Serrano, 2021) La palabra almacén se define como el edificio o lugar donde se guardan o depositan mercancías o materiales y donde, en algunas ocasiones se venden artículos al por mayor. No obstante, el almacén como <<depósito de mercancías>> ha pasado por varias denominaciones a lo largo de la historia.

La Despensa “Susanita” cuenta con un lugar de almacenamiento muy reducido por tal razón al no tener un espacio amplio para sus productos no se los puede organizar de manera ordenada, por ello existe una mala distribución de los mismos debido a que en muchos casos los colaboradores no saben el lugar en el que dejan ciertos productos, esto genera pérdida de tiempo al momento de buscarlos. Además, suelen mantener dichos bienes unos sobre otros y los que son de primera necesidad no suelen estar en condiciones óptimas para la venta.

Según (Delaoliva, 2022) “Un buen espacio de trabajo conseguirá que reduzcamos el estrés y aumentemos la productividad, pero más allá de esto contribuye no solo al bienestar sino a la felicidad laboral.”



No obstante, la despensa no cuenta con el suficiente espacio para organizar su mercadería, esto también suele causar incomodidad en los empleados debido a que no se sienten cómodos porque no pueden ejercer sus tareas de manera eficiente debido a que hay poca movilidad dentro del local, las perchas ocupan bastante espacio y por lo general suelen estar juntas por ende existe poco espacio para que los colaboradores se puedan movilizar y perchar los productos.

En el negocio se lleva un manejo inadecuado del inventario por tal razón en los últimos años no ha podido brindarle a sus clientes una atención de calidad esto ha generado que su participación en el mercado disminuya en relación a la competencia, debido a que al no inspeccionar continuamente los productos que están almacenados en la bodega, estos tiendan a deteriorarse con el paso del tiempo o ser parte de los productos que están por caducarse, esto se da porque en dicho negocio no cuentan con un sistema que les ayude a controlar el ingreso y salida de los productos.

Para (Reveles López, 2019) Un sistema de control de inventarios; Es el conjunto de procedimientos y técnicas tendientes a lograr el control de existencias de mercancías por medio de registros contables que permitan conocer las unidades y valores que integran el inventario, así como controlar los movimientos de entrada y salida de las mercancías, cuya valuación dependerá del método que se utilice.

En relación a la cita anterior se puede mencionar que contar con un sistema de control de inventarios es muy importante porque mediante este se puede inspeccionar de manera rigurosa todos los productos con los que cuenta la empresa y de esta manera permita garantizar que el local pueda poner a disposición del cliente el producto que este requiera en el momento en que lo necesite, satisfaciendo así sus necesidades de compra. De esta forma también se puede evitar los costos por exceso de mercadería.

(Dra. González Durán, Dr. Olguín Murrieta, Dr. Guzmán García, Dr. Guzmán Obando, & M. Ed. Martínez Jarcia, 2018) Definen a las estrategias de inventarios como; Las decisiones que los administradores tomen en lo que respecta a los niveles de inventario que manejan sus empresas es vital, ya que no se trata de algo simple, por el contrario, ese tipo de decisiones pueden hacer que un negocio florezca o bien se vaya al fracaso en un tiempo récord, de ahí entonces que es bueno considerar ciertos elementos tanto para los niveles que se manejarán, como para la cantidad de almacenes y la ubicación de los mismos.

Otro problema que se presenta en la despensa es en cuanto a la satisfacción de los clientes pues se han presentado muchos casos en que los clientes requieren de cierto producto, sin embargo, suelen existir anomalías con dicho bien en cuanto a su estado y presentación, porque suelen caducarse o deteriorarse esto genera la insatisfacción del usuario pues su deseo de compra no se pudo satisfacer. “La satisfacción del cliente es una medición del grado de cumplimiento o superación de las expectativas del comprador por parte de los productos y servicios que ofrece una empresa” (Vélez, 2018).

En relación a la cita anterior, es necesario que las empresas se enfoquen en tratar de satisfacer las necesidades de la demanda porque así se podrá determinar si existe la posibilidad de que el cliente compre nuevamente en el negocio a futuro. Una de las maneras de conocer el grado de satisfacción que ha tenido el usuario con nuestro producto es mediante la implementación de una encuesta para conocer la satisfacción que tuvo el cliente al comprar los productos del negocio, esta sería una buena opción para saber si serán clientes fieles al local.

No obstante, en la despensa no cuentan con el abastecimiento suficiente de productos que los clientes requieren, ciertos productos se venden con mucha facilidad y es allí donde se debe tener la cantidad suficiente para que el local no pierda ventas. Sin embargo, por la inadecuada gestión que se realiza en la despensa este es un problema que se ha dado en

reiteradas ocasiones, por tal razón ha ocasionado que el local tenga un bajo nivel de ventas y por consiguiente influya en su rentabilidad.

“La rentabilidad (o rendimiento) es el beneficio o la pérdida obtenida durante un período de tiempo determinado en relación a nuestra inversión inicial, es decir cuánto gano por cada moneda que he invertido” (Nogales Naharro, 2017).

Por otra parte las actividades relacionadas a la gestión de inventarios por lo general en la despensa no son controladas, es decir los ingresos y salidas de mercancía no son supervisadas de la manera correspondiente y esto ha generado inconvenientes con respecto a sobrantes y faltantes de cierto productos a su vez que no exista una adecuada rotación de los productos, ya que comúnmente se tienen que ubicar los productos próximos a caducarse adelante para su uso más inmediato porque a veces los colaboradores no hacen la revisión correspondiente de los productos para saber sus fechas de caducidad y estar pendiente de aquello.

De acuerdo con (Meana Coalla, 2017) En la gestión del stock en nuestro inventario deberemos saber que, si tenemos demasiados productos, tendremos unos costes de capital inmovilizado en mercancías demasiado costosos, costes de espacio de almacenamiento altos, más gastos en personal para la manipulación de los productos, etc. Si por el contrario disponemos de un inventario de stocks insuficiente, corremos el riesgo de una ruptura de stock, con lo cual nos quedaríamos sin suministros para la venta.

Es necesario conocer la rotación de nuestros productos porque siempre habrá productos que se vendan más que otros, allí se debe tener en consideración que hay que tener en mayor cantidad aquellos artículos porque son los que la demanda adquiere mayormente y los productos que tienen poca salida tratar de tener en menores cantidades, de esta manera no se generarían costos innecesarios por tener demasiada mercadería sin venderse y que pueda caducarse o deteriorarse.

Entendiéndose como deterioro de inventarios; los inventarios de cualquiera de las entidades, bien sean comerciales, industriales o de servicio, pueden perder valor en su costo (importe en libros) por distintos factores que, en general, son ajenos a la empresa en cuestión, pero que también pueden obedecer a una mala decisión en el momento de su adquisición, lo cual no exime, bajo ningún punto de vista, a los responsables de autorizar y ejecutar la compra (Castelblanco, 2019).

La despensa "Susanita" no se ha enfocado en dar una buena imagen corporativa a su clientela, se ha descuidado en aquello que es muy esencial para todo negocio. Este local ha tenido algunas clausuras debido a que en primer lugar, lleva un manejo inadecuado del inventario, porque en reiteradas ocasiones sus productos han estado caducado por no haber revisado sus fechas de vencimiento por tal razón las autoridades pertinentes han procedido a clausurar el negocio, otra causa más que ha incidido en aquello es la falta de higiene lo cual también genera una inapropiada imagen del negocio para sus clientes que por ende no vuelven a comprar en dicho local por la atención que se les brinda.

Para (Ormeño Alonso, Sanz Sumelzo, & Valverde Martin, 2018) "La imagen corporativa es la imagen que una empresa transmite a las personas que entran en contacto con ella y que permite que asocien ciertos valores a la misma."

Por más pequeño que sea el negocio, la imagen y atención que este les brinde a sus clientes va a ser un factor clave para que estos vuelvan a comprar en dicho negocio, es una forma de captar clientes, no obstante, al no mostrar una adecuada imagen a su público la despensa ha tenido constantes pérdidas de clientes, y el hecho de que en algunas ocasiones les hayan clausurado el negocio se debe a la poca supervisión que le dan a los productos en este caso tanto los colaboradores como la propietaria.

Para (Serrano, 2021) la supervisión “es utilizada tanto en la administración de personas como en la administración de bienes. Por tanto, este elemento tendrá que estar presente, porque permite evaluar el desempeño del personal y al mismo tiempo, mejorar el rendimiento empresarial.”

Supervisar y controlar que las actividades de un negocio se desarrollen de la manera adecuada permitirá que la empresa sea más productiva de lo contrario si no se inspecciona al personal, ni los productos que se tiene disponible traerán consecuencias que afectara la parte económica del establecimiento comercial. En base a ello la propietaria de la despensa debe hacer un mejor esfuerzo para controlar que su negocio avance eficientemente dentro del mercado, pero debe hacerlo en conjunto con su equipo de trabajo, el cual debe sentirse motivado para realizar sus funciones de manera óptima y de esta manera alcanzar las metas empresariales de la despensa.

Según ( Napolitano, 2018) La motivación, sin embargo, no basta para explicar el por qué algunas personas ponen más empeño y energía que otras en el trabajo, por lo tanto, está debe acompañarse de la exacta mezcla de competencias. Un rol importante lo cubre también el contexto organizacional, es decir, el entorno donde se realiza el servicio, incluyendo la cultura empresarial, los estilos de liderazgo y las herramientas de gestión de personal. Así el rendimiento puede definirse como resultado de la motivación, competencias y del sistema organizacional.

Un empleado motivado claramente se desempeñaría con mucho más entusiasmo en su puesto de trabajo pues realizaría sus actividades de manera eficiente, esto permitirá que la productividad de la empresa aumente por tal razón la empresa generaría mayores ventas lo cual beneficia al negocio, no obstante, en la despensa el personal se siente desmotivado porque no consideran que exista un adecuado ambiente laboral.

De acuerdo con (Checa Hinojo, 2018) el clima laboral es el ambiente de trabajo que se desarrolla en el entorno laboral tanto a nivel horizontal entre compañeros como vertical entre distinto nivel de mano este clima laboral influye y es influido por la plantilla empresarial y representa subes el estado de ánimo de la empresa.

Otro inconveniente que se presenta en la despensa es en base a los precios de los productos, debido a que no todos los artículos tienen sus respectivos precios en las perchas, lo más conveniente es que cada producto tenga fijado su precio de esta manera les facilitaría a los usuarios saber el costo de cada uno de los productos que se venden en el local, les ahorraría tiempo y tendrían un mejor manejo en los productos. El no colocar los precios en cada producto ha ocasionado problemas en la despensa “Susanita, ya que los clientes no encuentran la información necesaria sobre los precios para poder realizar su respectiva compra.

Para (Rosa Díaz, Rondán Cataluña, & Díez de Castro, 2020) “El precio puede definirse como la cantidad de dinero (también cabe la posibilidad de utilizar productos y servicios) que el comprador intercambia por productos y/o servicios recibidos del vendedor.”

Muchas veces suele ser molesto estar preguntando el precio de cada artículo tanto para el cliente, así como para el personal que atiende el negocio. Los clientes al momento de realizar su compra desean saber el costo del producto que se van a llevar, pero hay productos que no tienen los precios en el lugar que están ubicados y otros que, si tienen precios, pero no son los correctos esto se debe a la mala organización que hay dentro del local.

Al no existir una buena organización dentro del negocio, el cliente se lleva una mala impresión del local, muchas veces mantienen la mercadería desorganizada y esto no ayuda a los clientes a saber dónde se encuentra cada producto, la mala organización ha llevado al negocio a no tener muchas ventas.

De acuerdo con (Arenal Iaza, 2017) La venta es una operación que debe ser organizada, la improvisación, la falta de preparación, el desconocimiento del producto, la actitud del vendedor, etc... Son factores decisivos a la hora de llegar a la fase más crucial que el cierre de la venta.

Existen algunos productos que son vendidos a un precio mayor a los de la competencia, por lo general los consumidores suelen comparar los precios de los locales comerciales para ver donde le saldría más conveniente la compra debido a que muchas veces son los mismos productos que ofertan y en ocasiones varían ciertos centavos entre los productos, sin embargo en la despensa existen productos con precios muy exagerados a los de la competencia aunque solo son en ciertos artículos pero igual esto causa un poco de asombro por parte de los clientes porque pueden adquirir el mismo producto en otro local a un precio más bajo y esto genera que la despensa pierda sus ventas y a la vez a su clientela.

Por lo general los clientes tratan de buscar los productos de primera necesidad en un local que les ofrezca un valor accesible, pero por el contrario si dichos productos cuestan más de lo esperado las personas van a desistir de la compra. En la Despensa deberían analizar esta problemática porque al subirle el precio a los productos lo único que generaran, es que los clientes dejen de comprar en el negocio y acudan a la competencia donde si lograr satisfacer sus necesidades de compra.

Dichos inconvenientes mencionados que se suelen presentar en la despensa ha generado que los clientes muestren constantes quejas por la calidad de los productos y el servicio que reciben en el local, claramente esto es motivo para que en el negocio se pierdan muchos clientes y si no hay clientes no hay ventas, lo cual afectara la parte económica de la Despensa "Susanita".

## 6. MARCO METODOLÓGICO

Con respecto a la metodología aplicada en este caso de estudio, se utilizó varios métodos, tipos de investigación e instrumentos para desarrollar el presente trabajo investigativo a continuación, se describe la metodología aplicada:

### **Métodos:**

Los métodos que contribuyeron en esta investigación fueron: el método inductivo, el cual permitió basarnos en la observación de los sucesos que se dan en la despensa en torno a la gestión que se aplica con relación a la mercadería con la que dispone.

### **Tipos de investigación:**

En primer lugar, tenemos investigación cuantitativa porque se aplicó una encuesta para obtener datos estadísticos que nos permita conocer con porcentajes exactos las opiniones de los colaboradores de la despensa. También se aplicó la investigación cualitativa porque permitió realizar un análisis previo con información precisa sobre la realidad de la problemática mediante la búsqueda y recopilación de información.

### **Técnicas:**

Con respecto a las técnicas se aplicaron encuestas y entrevista, la encuesta se realizó a los colaboradores de la Despensa “Susanita” y la entrevista se aplicó a la propietaria de dicho local, mediante la aplicación de estas técnicas se pudo lograr determinar los factores que inciden en la inadecuada gestión del inventario que se lleva a cabo en la despensa.

### **Instrumento:**

Por último, el instrumento utilizado para la respectiva investigación de este estudio fue a través de un cuestionario.



## 7. RESULTADOS

Mediante la recolección de datos se pudo constatar que existen muchas falencias en el local en cuanto a la gestión del inventario que posee la Despensa “Susanita” entre ellos está el inadecuado almacenamiento que se le da a la mercadería, debido a que el espacio de la bodega es reducido y tiene que amontonar los productos uno con los otros estos se deterioran con frecuencia debido a que hay cierto artículos más frágiles que otros y estos suelen dañarse e incluso al no supervisar las fechas de vencimiento de los productos muchos de ellos suelen caducar ocasionándole de esta manera costos adicionales innecesarios para la empresa.

Al no llevar un adecuado control del inventario ha ocasionado que existan faltantes y sobrantes de mercadería, algo que no debería ocurrir, sin embargo, existen productos mayormente solicitados por la demanda, pero el local no suele disponer de aquellos y esto se da por la falta de control e inspección de los productos para determinar que bienes le hace falta al local y así abastecerse de dichos productos.

La propietaria del local también supo manifestar que no tiene un sistema de registro total de su mercancía, el inventario lo llevan de manera manual porque no ha optado por contratar a alguien especializado en manejar dicho sistema para realizar el control respectivo del inventario del negocio. A su vez mediante la encuesta aplicada a los colaboradores se pudo constatar que se sienten un poco desmotivados, porque consideran que el ambiente en el que laboran no es el más apropiado y desean que este mejore.

## 8. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Tabla 1

Resultados de la entrevista aplicada a la propietaria de la Despensa “Susanita”

Orden	Preguntas	Datos relevantes encontrados
1	¿Cómo llevan los registros de la mercadería en su negocio?	Se lleva un registro mediante un inventario físico registrado en una libreta.
2	¿Cada que tiempo se realiza constataciones físicas de inventarios?	Se las realiza cada que no se disponga de mercadería.
3	¿Cómo determina usted los niveles de ventas de su negocio?	El negocio ha mantenido ventas bajas debido al deterioro de productos y mala organización en el inventario.
4	¿Cómo mantiene la gestión de inventario en su local comercial?	Mediante un registro manual para observar los ingresos y egresos de mercadería.
5	¿Cuál es su punto de vista para la creación de un sistema de control de inventarios?	Me parece algo muy importante para el local, así se podrá conocer los ingresos y salidas de la mercadería y evitar perdida de productos.
6	¿Cuáles son los planes a futuro para su negocio?	Aspiro que mi negocio llegue a progresar y poder ampliarlo con más variedad de productos de primera necesidad.

Fuente: Entrevista aplicada a la propietaria de la Despensa “Susanita”

Elaborado por: Adriana Madeley Valle Tualombo

Basándose en las respuestas de la propietaria de la despensa “Susanita”, se pudo comprobar que existen falencias en el negocio en cuanto a la gestión del inventario que dispone y a su mal almacenamiento en bodega esto ha generado la pérdida de sus productos por mal estado o por deterioro, otros productos suelen caducarse. La propietaria del local manifestó que no cuenta con un sistema que le permita controlar de manera más óptima su mercadería. La organización de los productos es un factor que ha incidido en las ventas de la despensa debido a que los productos suelen estar desorganizados y esto causa una mala imagen de la despensa para los clientes que visitan el negocio, por tal razón esto tienden a dejar de comprar en el establecimiento comercial debido al servicio brindado.

En el comercial existe un inadecuado manejo de la mercadería que tiene a su disposición, la cual muchas veces se deteriora por falta de supervisión de su jefa y a su vez de los colaboradores ocasionando que se generen gastos innecesarios por dicha mercadería en mal estado y a su vez exista insatisfacción de los clientes al ofrecerles productos en dicha presentación causando de esta manera que las ventas del negocio sean cada vez menores y que su participación en el mercado disminuya de a poco.

*Tabla 2*

*Gestión del inventario del local en el que trabaja*

<b>Opciones</b>	<b>N. de encuestados</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Excelente</b>	0	0%
<b>Muy bueno</b>	0	0%
<b>Bueno</b>	1	33%
<b>Regular</b>	2	67%
<b>Deficiente</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores*

*Elaborado por: Adriana Madeley Valle Tualombo*

Los resultados señalan que el 67% de los colaboradores encuestados expresaron que la gestión de inventario que se lleva en el local es regular, por lo que existen productos en mal estado y esto genera pérdidas físicas como consecuencia por el deterioro de la mercadería, ocasionando

que el dinero invertido se pierda y afecte en gran manera en la rentabilidad de la empresa, sin embargo, existe una minoría de los colaboradores que opinan que la gestión que se realiza dentro del negocio es buena.

*Tabla 3*

*Implementar un sistema de control de inventarios*

<b>Opciones</b>	<b>N. de encuestados</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	3	100%
<b>De acuerdo</b>	0	0
<b>Indeciso</b>	0	0
<b>En desacuerdo</b>	0	0
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores*

*Elaborado por: Adriana Madeley Valle Tualombo*

Al observar los resultados de la encuesta a los colaboradores de la despensa “Susanita” el 100% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que se implemente un sistema de control de inventario donde se pueda controlar los ingresos y salida de mercadería, además le permitirá a la propietaria del comercial tomar decisiones acertadas para un mejor funcionamiento del mismo generando así resultados positivos, y a su vez le permita decidir la cantidad de productos que se necesita para la venta.

*Tabla 4*

*Forma en la que se llevan los registros de mercadería del local*

<b>Opciones</b>	<b>N. de encuestados</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Totalmente adecuada</b>	0	0%
<b>Bastante adecuada</b>	0	0%
<b>Adecuada</b>	2	67%
<b>Poco adecuada</b>	1	33%
<b>En absoluto adecuada</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores*

*Elaborado por: Adriana Madeley Valle Tualombo*

La mayoría de los encuestados mencionaron que la forma en la que se llevan los registros de los productos del local es adecuada, sin embargo, el 33% restante consideran que es poco adecuada la manera en la que se llevan los registros de los productos con los que cuenta la despensa ya que en la actualidad existen sistemas que contribuyen en esa tarea de controlar el inventario para que así no existan sobrantes ni faltantes de los productos.

*Tabla 5*

*Ambiente laboral*

<b>Opciones</b>	<b>N. de encuestados</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Excelente</b>	0	0%
<b>Muy bueno</b>	0	0%
<b>Bueno</b>	1	33%
<b>Regular</b>	2	67%
<b>Deficiente</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores*

*Elaborado por: Adriana Madeley Valle Tualombo*

Basándose en la encuesta realizada a los colaboradores el 67% aseguraron que el ambiente laboral en que se encuentran es regular, a pesar que tienen una buena relación con la propietaria y sus compañeros, sin embargo, el espacio físico del local no es adecuado para que puedan ejecutar bien sus labores y así pueden trabajar cómodamente, no obstante, ellos consideran que su desempeño en el local es bueno, ya que tratan de dar lo mejor de cada uno para que el negocio siga hacia adelante.

## 9. CONCLUSIONES

Al haber analizado cada una de las problemáticas que se presentan en la despensa “Susanita” con respecto a la gestión de su inventario y haciendo uso de revisiones teóricas y de técnicas que permitieron obtener mayor información de lo que sucede en este local comercial, se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

Los factores que inciden en la inadecuada gestión del inventario dentro de la despensa “Susanita” son la falta de supervisión que existe por parte de los colaboradores de la mercadería con la que dispone dicho negocio, no se inspecciona la fecha de vencimiento de los productos para saber cuáles están próximos a caducar, a su vez el almacenamiento de los productos es otro de los factores que generan una deficiente gestión del inventario.

Al no contar con el espacio suficiente para almacenar los productos la despensa ha tenido costos innecesarios debido a que dicha mercadería almacenada suele dañarse y deteriorarse debido a que el lugar de almacenamiento en el que se encuentra no es adecuado pues no hay un espacio amplio para organizar la mercadería por ello los colaboradores suelen ubicar los productos de forma aglomerada causando así dichos inconvenientes con los productos.

La Despensa no cuenta con un correcto registro de sus entradas y salidas de mercadería porque no tiene a su disposición un sistema que le permita controlar cada uno de sus ingresos y egresos para determinar cuánto tiene en stock de cada uno de los productos que oferta dentro de su almacén y muchas veces cuenta con una gran cantidad de artículos acumulados dentro de bodega debido a la falta de registros confiables en el manejo de inventarios, los mismos que pueden deteriorarse y generar una pérdida del dinero invertido.

## **10. RECOMENDACIONES**

Una vez realizadas las conclusiones generales del presente caso de estudio se especifican a continuación las siguientes recomendaciones:

La propietaria de la Despensa “Susanita” debe enfocarse más en controlar y supervisar que las funciones de su negocio se ejecuten de manera eficiente empezando desde sus empleados, que deben encargarse de inspeccionar todos los productos que tienen para la venta, deben llevar un control riguroso de toda la mercancía disponible y verificar sus fechas de caducidad y si existen productos que están próximos a caducarse tratar de venderlos para que sean consumidos antes de la fecha de caducidad de esta manera la empresa no perdería dinero.

A su vez se debe tratar de buscar un lugar más amplio para almacenar los productos del local, tal vez se pueda ampliar el establecimiento comercial o incluso la propietaria podría tratar de alquilar algún almacén o bodega con suficiente espacio para organizar la mercadería y así evitar cualquier daño o deterioro de las mismas.

Por último se recomienda que la Despensa “Susanita” incorpore un sistema que le permita tener un mejor control del inventario, dado a que esto le permitirá que dicha actividad se realice de manera eficiente, esto le ayudaría al empleado a no perder tiempo buscando productos en las perchas para saber con cuántos dispone el local, mediante el sistema le refleja las cantidades exactas y puede estar al tanto de todas las entradas y salidas de mercadería del negocio.

## REFERENCIAS

- Napolitano, G. (2018). *Motivación en el ámbito laboral: El caso de Procter & Gamble*. Babelcube.
- Arenal Iza, C. (2017). *Técnicas de venta. UF0031*. San Millán: Tutor formación.
- Castelblanco, O. E. (2019). *Costos empresariales: Manejo financiero y gerencial*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Checa Hinojo, E. J. (2018). *Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas*. Málaga: IC Editorial.
- Cruz Fernández, A. (2017). *Gestión de inventarios. COMLO210*. Málaga: IC Editorial. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/bien-de-primer-necesidad.html>
- Delaoliva. (31 de Enero de 2022). *Delaoliva*. Obtenido de La Importancia del espacio de Trabajo: <https://delaoliva.com/la-importancia-del-espacio-de-trabajo/#comments>
- Dra. González Durán, N. H., Dr. Olgún Murrieta, J. A., Dr. Guzmán García, J. C., Dr. Guzmán Obando, J., & M. Ed. Martínez Jarcia, M. E. (2018). *El Ingeniero, Los Negocios Y La Mercadotecnia*. Palibrio.
- Escudero Serrano, M. (2021). *Logística de almacenamiento 2.ª edición*. Empresa: Paraninfo. Obtenido de <https://definicion.de/almacenamiento/>
- Garrido Bayas, I. Y., & Cejas Martínez, M. (2017). La Gestión De Inventario Como Factor Estratégico En La Administración De Empresas. *Redalyc.org*, 112.
- Meana Coalla, P. P. (2017). *Gestión de inventarios*. Madrid: Paraninfo.
- Nogales Naharro, I. (2017). *Estrategias Rentables de Forex: Explicadas paso a paso*. Forex.
- Ormeño Alonso, J., Sanz Sumelzo, L. B., & Valverde Martín, M. Á. (2018). *Archivo y comunicación*. Editex.
- Reveles López, R. (2019). *Cómo entender los costos elementales sin ser contador*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Rosa Díaz, I. M., Rondán Cataluña, F. J., & Díez de Castro, E. C. (2020). *Gestión de precios*. Madrid: ESIC Editorial.
- Serrano, V. (11 de julio de 2021). *Guía del Empresario*. Obtenido de Supervisión: <https://guiadelempresario.com/administracion/supervision/>
- Vélez, C. (2018). *MF1790\_3 - Comercialización de productos y servicios en pequeños negocios o microempresas*. España: Elearning S.L.





## ANEXOS



### Entrevista aplicada a la propietaria de la despensa “Susanita”

**Objetivo:** Obtener información acerca de cómo se lleva el control de inventario de productos en la despensa “Susanita”.

- 1) ¿Cómo llevan los registros de la mercadería en su negocio?
- 2) ¿Cada que tiempo se realiza constataciones físicas de inventarios?
- 3) ¿Cómo determina usted los niveles de ventas de su negocio?
- 4) ¿Cómo mantiene la gestión de invertido en su local comercial?
- 5) ¿Cuál es su punto de vista para la creación de un sistema de control de inventarios?
- 6) ¿Cuáles son los planes de futuro para su negocio?
- 7) ¿Cómo se ha mantenido su negocio durante estos años?
- 8) ¿Cómo es su relación con los trabajadores?
- 9) ¿Cuál fue su principal motivación para crear este negocio?
- 10) ¿Qué tal es el desempeño de sus colaboradores?

## Encuesta aplicada a colaboradores de la Despensa “Susanita”

**Instrucciones:** Marca la casilla que esté más cerca de tu opinión de las siguientes preguntas en base a las clasificaciones que están a continuación:

1. ¿Cómo considera usted que es la gestión del inventario del local en el que trabaja”?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Deficiente


2. ¿Con qué frecuencia su jefa supervisa las funciones realizadas y la mercadería del local?

Muy frecuentemente

Frecuentemente

Ocasionalmente

Casi nunca

Nunca


3. ¿Qué tan satisfechos considera usted que están los clientes del negocio?

Muy satisfecho

Relativamente satisfecho

Indiferente

Poco satisfecho

Nada satisfecho


4. ¿Qué tan importante considera que es la motivación dentro del ámbito laboral?

Muy importante

Importante

Moderadamente importante

Poco importante

No es importante


5. ¿Cómo considera que es su rendimiento en el local?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Deficiente


6. ¿Qué tan adecuada considera la forma en la que se llevan los registros de la mercadería del local?

Totalmente adecuada

Bastante adecuada

Adecuada

Poco adecuada

En absoluto adecuada


7. ¿Qué tan de acuerdo está en que en el local se implemente un sistema de control de inventarios?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indeciso

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo


8. ¿Cómo calificaría el ambiente laboral?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Deficiente


9. ¿Qué tan satisfecho está con su puesto de trabajo?

Muy satisfecho

Relativamente satisfecho

Indiferente

Poco satisfecho

Nada satisfecho


10. ¿Cuándo tiene problemas personales su jefa es accesible?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indeciso

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo


Babahoyo, 8 de marzo del 2022

Sr(a)

Mayra Alexandra Muñoz Chicaiza

**PROPIETARIA DE LA DESPENSA "SUSANITA"**

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **Valle Tualombo Adriana Madeley**, con cédula de identidad 125077420-3, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial/Comercio, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 – abril 2022, 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 DESPENSA "SUSANITA" DEL CANTÓN BABAHOYO** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

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

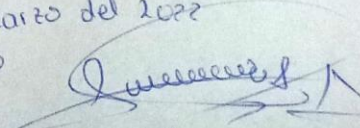
Muy atentamente

Adriana Valle

Adriana Madeley Valle Tualombo

125077420-3

Autorizado  
8 de marzo del 2022  
12h00

  
CI. 0605191071

## Document Information

---

Analyzed document	ADRIANA MADELEY VALLE TUALOMBO.docx (D130892620)
Submitted	2022-03-20T02:17:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	avalle203@fafi.utb.edu.ec
Similarity	2%
Analysis address	fmorales.utb@analysis.arkund.com

## Sources included in the report

---

<b>SA</b>	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / Caso de Estudio...Gestion Administrativa-11.docx</b> Document Caso de Estudio...Gestion Administrativa-11.docx (D130709733) Submitted by: vquiroz513@fafi.utb.edu.ec Receiver: gterranovado.utb@analysis.arkund.com	 2
<b>W</b>	URL: <a href="https://delaoliva.com/la-importancia-del-espacio-de-trabajo/#commentsDra">https://delaoliva.com/la-importancia-del-espacio-de-trabajo/#commentsDra</a> . Fetched: 2022-03-20T02:17:00.0000000	 1
<b>SA</b>	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / CASO DE ESTUDIO URKUND.docx</b> Document CASO DE ESTUDIO URKUND.docx (D110948225) Submitted by: 28kdelosangeles@gmail.com Receiver: fmorales.utb@analysis.arkund.com	 1
<b>SA</b>	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / Díaz_Sánchez_Karen_Eugenia_Ingeniería_Comercial_2019.docx</b> Document Díaz_Sánchez_Karen_Eugenia_Ingeniería_Comercial_2019.docx (D50599390) Submitted by: Karendiaz_18@outlook.com Receiver: unidaddetitulacionfafi.utb@analysis.arkund.com	 1