



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2020 – ABRIL 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 “Nancell” de Babahoyo

EGRESADA(O):

Mariana Isabel Bustamante Berruz

TUTOR:

ECON. Diana Escobar Mayorga, MAE

AÑO 2021

INTRODUCCION

El uso de equipos tecnológicos se ha convertido hoy en día en una necesidad para las personas del mundo, es por ello que en la ciudad de Babahoyo en la Avenida. García moreno y Sucre se encuentra ubicada la empresa “Nancell” dedicada a la venta de accesorios para dispositivos móviles, tarjetas de teléfonos celulares, aparatos y equipos tecnológicos de comunicación incluidas piezas, esta empresa cuenta con 7 colaboradores que desempeñan sus funciones de manera rotativa, cabe recalcar que gestionar de manera correcta los inventarios de una empresa para la satisfacción de los clientes es un paso muy importante para el crecimiento de la misma.

El objetivo del presente caso de estudio es conocer los problemas concernientes a la gestión de inventario de la empresa “Nancell” para así determinar las debilidades referentes al sistema aplicado en el control de entrada - salida de mercadería y posterior analizar de qué manera estos afectan a la empresa tanto internamente como externamente.

La metodología de investigación aplicada a este caso de estudio es el método explicativo debido a que esta investigación se concentra en determinar y analizar los problemas subyacentes a la gestión de inventarios en la empresa por lo cual se aplicaron técnicas e instrumentos para la recolección de datos como lo fueron la entrevista dirigida al representante legal de la empresa y la encuesta que se la aplicó al personal que labora en la misma. Las técnicas aplicadas ayudaron con la obtención de datos importantes para el estudio de las causas que afectan de manera interna como externa de un modo significativo a la organización.

El presente trabajo se relaciona con la línea de investigación “Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control” debido a que hace referencia a un esquema administrativo en el cual se va a evaluar y analizar la modalidad en la que se administra los inventarios reflejándose en ella las debilidades que presenta la empresa “Nancell” y de qué manera se ve afectada.

El caso de estudio ha hecho énfasis en los resultados de los métodos y técnicas como la entrevista y las encuestas aplicadas para la obtención de los datos ya que mediante aquellos se ha conseguido información relevante para evidenciar las contrariedades que tiene la empresa y así lograr un análisis íntegro de los factores que impiden que los inventarios sean gestionados de una manera correcta.

DESARROLLO

La empresa “NANCELL” se encuentra ubicada en la ciudad de Babahoyo en las calles Avenida García Moreno S/N y Sucre cuenta con años de trayectoria en ventas de accesorios para dispositivos móviles, tarjetas de teléfonos celulares, aparatos y equipos tecnológicos de comunicación, ofreciéndoles a sus clientes una amplia variedad con respecto a marcas de equipos tecnológicos y gamas como lo son baja, media y altas, esto es con la finalidad de que el consumidor encuentre lo que necesite y cumplir con la satisfacción del cliente.

La empresa “NANCELL” de la ciudad de Babahoyo, tuvo un fuerte impacto en los ciudadanos a inicios de su funcionamiento en la actividad comercial, debido a la renovación constante de equipos tecnológicos y accesorios para teléfonos móviles basados en las exigencias de sus clientes, satisfaciendo de esta manera las necesidades de los consumidores. Sumándole a lo mencionado anteriormente hay que destacar la variedad de precios y gamas que la empresa ofrece para que las personas de diferentes estatus económico puedan adquirir los productos que se ajusten a su economía, lo cual significo un punto a favor para la empresa ya que los mismos con frecuencia visitaban y realizaban sus compras en ella.

Actualmente la empresa “Nancell” trata de posicionarse en el mercado específicamente en el área de venta de equipos celulares, computadoras, laptops y otros aparatos tecnológicos incluidos accesorios y piezas, no obstante a ello hay que considerar la fuerte competencia existente en el mercado actual. La empresa cuenta con un personal

de 7 colaboradores que en conjunto con el propietario trabajan arduamente para lograr posicionarse en este mercado tan competitivo como lo es el mercado comercial.

El presente caso de estudio se lo realiza con el objetivo de conocer los problemas concernientes a la gestión de inventario de la empresa “Nancell” de la ciudad de Babahoyo para así determinar los puntos débiles concernientes al sistema aplicado en el control de compra - venta de mercadería para posterior a aquello analizar los factores que inciden en la gestión de inventarios y de qué manera estos afectan a la empresa tanto interna como externamente, aportando así de forma positiva y explícita conexo a lo que se realiza y que no se debe hacer para de tal modo favorecer o atenuar en futuras empresas dedicadas a este tipo de actividades comerciales.

El inventario, es considerado como aquellos activos que la empresa tendrá, en este caso, los productos terminados que estén listos para la venta a fin de generar ingresos para la empresa, el Stock hace referencia a los productos que ya están dentro de la organización listos para ser entregados al consumidor final. Para cualquier empresa, el inventario y el stock deberían ser de mucha importancia.

“La gestión de inventarios es un punto determinante en el manejo estratégico de toda organización” (Laza, 2020) , los inventarios son un punto muy importante tanto en las pequeñas y medianas empresas como en las grandes empresas. Es importante mencionar que una mala administración de inventarios puede ocasionar la poca satisfacción de los clientes en términos generales, generar problemas financieros, entre muchos otros problemas que podrían ser sinónimo del quiebre de la empresa.

La Gestión de Stock es la capacidad y organización de tener controlado la cantidad física e informática de cada producto en un momento determinado, un método adecuado de gestión de stock será aquel que permita a la organización alcanzar el nivel óptimo de stock: aquel que regule el flujo correcto entre las entradas y salidas, equilibrando el nivel de pedidos en función de la demanda, sin que se produzcan rupturas, por tanto una correcta gestión de stock será aquella que garantice la salida del producto en tiempo y forma, manteniendo un umbral de coste óptimo para la empresa (Guevara, 2017), es preciso mencionar que la función principal de la gestión de inventarios es la de corroborar que el stock de la empresa este gestionado de manera correcta.

Una debilidad considerada como primordial que tiene la empresa es la forma en la que manipula su inventario, esto se da por que al momento de receiptar la mercadería nueva, esta es registrada manualmente y al momento de estar dentro de las instalaciones de la compañía no se les provee una correcta distribución al momento de colocar los productos de una manera selecta provocando que cuando se pretenda adquirir algún producto estos no se encuentren rápidamente, afectando de tal manera a los clientes específicamente ya que no se les proporciona una buena atención debido a que se producirían tiempos de espera relacionándolo con la poca eficiencia existente dentro de la organización.

La forma en la que se registra toda mercadería que ingresa a la empresa “Nancell” es de forma tradicional y sencilla, es decir que, cuando los proveedores abastecen la empresa con las nuevas mercancías se elabora una base de datos de los productos que han sido solicitados y con los productos que se recibe, una vez que se ha comprobado que los productos solicitados han sido entregados se continua con el procedimiento de almacenaje, cabe recalcar que, la empresa no cuenta con un espacio físico para

almacenar dicha mercancía por ende no se puede proceder a distribuir adecuadamente para seleccionar la mercadería en función a su marca, gama por lo tanto incita a que cuando llegue el momento de que se requiera algún producto determinado para la venta este no se lo identifique de manera ágil, se debe tomar en consideración que falta de un sistema de inventario induce a la no existencia de datos históricos en el cual poder conocer la existencia de algún producto en stock, incurriendo en la toma de decisión equivocada de adquirir productos con los que ya cuenta la empresa.

Para toda empresa los inventarios son rubros importantes, mantener el orden y control por ser manipulados por empleados o clientes con frecuencia y el administrador debería mantener información diaria, para tomar decisiones oportunas sobre la gestión que realizan en los mismos, la gestión eficiente del manejo de los inventarios desde que llega el inventario a la bodega hasta que es puesto en exhibición para los clientes, otro factor importante es conocer la rotación de los inventarios y los mínimos y máximos para saber la cantidad que tiene que comprar para evitar exceso de stock que pueda generar productos caducados o deteriorados. (García, Cobos, & Salto, 2017)

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. (Prieto, 2018).

Los resultados de no promover una gestión de inventario adecuada, afecta directamente al cliente con relación a la atención que se le brinda, esto se debe a que

cuando el cliente solicita algún producto en específico, los colaboradores no tendrán el conocimiento sobre si el producto se encuentra en el stock de la empresa, los factores mencionados tienen una gran incidencia en lo que respecta a la fidelidad del cliente, esta situación en la que se encuentra la empresa expone los principales problemas que se crean por la administración inadecuada de los inventarios y stocks de la entidad.

La atención al cliente se convierte en un elemento diferenciador de las empresas con respecto a su competencia, la calidad del servicio forma parte de la estrategia y es una de las cualidades más difíciles de imitar o copiar por empresas rivales. (Torres, 2006)

Al no contar con una buena gestión en los inventarios, la empresa presenta los siguientes problemas internos:

1. Exceso de Inventarios
2. Bajo nivel de ventas
3. Poca rentabilidad

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, Smith, & Mackey, 2016).

Teniendo en cuenta que la empresa lleva muchos años en el mercado, no se demuestra algún progreso significativo referente al sistema de clasificación de artículos que les permita catalogar aquella mercancía que genere un exceso de inventario de una forma

eficaz, además, en dicha empresa no existe coordinación con las áreas de Marketing, Ventas, entre otros que estén ligados a la compra y venta de mercancías para así encontrar la manera de sacar aquellos productos que están en stock y que podrían convertirse en mercadería obsoleta incurriendo en pérdidas para la empresa.

A continuación, se presenta una tabla de entrada y salida de mercadería correspondiente a los meses Mayo, Junio, Julio y Agosto del 2020 en términos porcentuales.

DESCRIPCION	CANTIDAD DE MERCADERÍA			
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
ENTRADA	68%	70%	72%	76%
SALIDA	40%	58%	52%	44%

Se pudo observar en la tabla que la empresa mes a mes va obteniendo mayores ingresos de mercadería y que la salida de las mismas va en decremento por factores que se detallarán con el transcurso del presente caso de estudio.

Con el pasar de los años el mercado comercial ha ido creciendo considerablemente incorporando nuevos locales o empresas semejantes a “NANCELL” que están dedicados a la comercialización de equipos tecnológicos, accesorios, entre otros, generando una sobreoferta por parte de dichas empresas, ocasionando que los consumidores tengan apertura para conseguir los productos tecnológicos que deseen adquirir en los diferentes establecimientos que se han incorporado con el del tiempo ocasionando que aun estando en el mercado durante mucho años, los clientes no regresen al mismo local sino que eligen realizar su comprar en un local comercial diferente.

“Nancell” no cuenta con un sistema de facturación electrónica repercutiendo así en la gestión de inventarios ya que no se obtienen valores reales de los productos que tiene en almacenamiento o aquellos que se encuentran en stock perjudicando de manera notoria al coste de oportunidad de venta ya que no existe una valoración de aquellos producto que tienen mayor salida y que produce liquidez a la empresa, ámbitos perjudiciales con respecto a la rotación de inventarios y stock.

La tasa de rotación de stock le permite a la empresa saber si un producto se vende de forma rápida o lenta, lo que puede contribuir a evitar futuras pérdidas de dinero es decir, te permitirá aumentar tus ventas y en consecuencia tus ganancias. Mantener controlado los movimientos que se producen en tu inventario te dará la posibilidad de anticipar futuros problemas en cuanto al abastecimiento de los proveedores, distribución de la mercancía, ventas y demás actividades de tu empresa (Rendón, 2019)

La gestión de inventario y las finanzas van de la mano en toda empresa, si no se lo administra de una forma adecuada se obtendría pérdidas en relación a lo financiero y afectaría de manera significativa al querer posicionarse en el mercado motivo por el cual es aconsejable que se conozca los productos con los que la organización cuenta para de esta manera poder tomar decisiones correctas para poder rotar dichos productos. Unos factores externos muy importante que toda empresa debe tener en cuenta son la inflación y deflación ya que si se adquiere un producto a un precio determinado, con el pasar del tiempo su valor podría incrementar o decrementar, situación que afectaría directamente a los rubros financieros de la empresa.

La empresa “Nancell” está obteniendo un fuerte impacto en sus operaciones generales debido a que no se administra de manera correcta los recursos de la empresa en especial aquellos recursos intangibles como el marketing, y los recursos humanos referentes a conocimiento, comunicación y motivación del personal que se encuentra laborando en dicha entidad perjudicando de una u otra manera al cliente ya que no se le brinda la atención adecuada

Una de las principales causas por la que se tiene problemas en la gestión de inventarios es el personal con el que cuenta la empresa “Nancell” ya que no es el idóneo para ejercer las funciones otorgadas ya que no han sido previamente capacitados por lo que no tienen conocimientos reforzados para laborar correctamente y así ayudar a conseguir el objetivo de la empresa, a crecer como empresa y a mejorar el rendimiento de la misma. Por otro lado debido a la falta de capacitación no se logra captar ni fidelizar nuevos clientes lo que ocasiona que no exista salida de mercadería provocando la retención en stock de las mismas.

Existe una alta tasa de rotación de personal y uno de los principales motivos por lo que los empleados de “Nancell” abandonan su trabajo bajo la modalidad de despido voluntario es la falta de incentivos, hay que considerar que un aumento, más beneficios, un reconocimiento público por el buen trabajo que desempeñan los empleados, es una buena inspiración para que ellos continúen con la ardua tarea de sacar adelante a la empresa. Otro de los motivos es no permitir que los trabajadores saquen a flote sus habilidades, es decir los colocan en puestos en donde no pueden sacar su potencial lo que hace que el trabajador se aburra y finalmente renuncie al empleo.

Es por ello que el personal no recibe capacitaciones debido a que la empresa considera que capacitar al personal es un gasto y no una inversión ya que existe el temor de que los empleados abandonen su puesto de trabajo por ende se piensa que una vez capacitados dichos empleados se marchan con los conocimientos adquiridos a aplicarlos en otra organización por lo que se gastaría tiempo y dinero e incurriría en pérdida para la empresa.

Los resultados de no contar con un personal idóneo con las habilidades y destrezas competentes para la debida gestión de los inventarios en la empresa, es el no poder llevar a cabo una gestión financiera de manera eficiente por ende el proceso que se aplica en la toma de decisiones no va conforme a los requerimientos que exige el cliente ni de las necesidades internas de la empresa, esto sucede porque la organización invierte en productos que ya están en stock y en productos que no propician un impacto significativo en las utilidades de la empresa debido al conocimiento nulo sobre las existencias y su rotación en la compañía.

Según el autor (Izar, 2016) El outsourcing contable es la contratación externa de un profesional encargado de llevar a cabo ciertas actividades de una organización, en la actualidad es una de las áreas más utilizada para proveer servicios profesionales, las competencias más empleada en esta modalidad, son los servicios de limpieza y la contabilidad.

Ante lo mencionado anteriormente, se puede corroborar que la empresa al no contar con un personal capacitado a las áreas pertinentes o afines al manejo del inventario,

cualquier informe que este efectúe no será el correcto debido a que no existe información real que sustente lo colocado en el informe debido a la ausencia de información de los inventarios que la empresa posee.

La baja productividad laboral y la falta de participación de mercado han sido factores que han incidido notoriamente en la rentabilidad de la empresa “Nancell”. La baja productividad laboral está estrechamente relacionado con la falta de capacitación al personal que se encuentra laborando en dicha empresa por otro lado la falta de participación de mercado incide mucho debido a que las cifras de ventas o volúmenes vendidos son muy bajos provocando que la empresa no crezca y por ende la rentabilidad de la misma sea muy baja.

El perfil profesional de los trabajadores de la organización no es la causa principal de los problemas que posee la empresa, la infraestructura influye notoriamente debido a que no cuentan con el debido diseño organizacional en donde se poseen áreas organizadas para que de esta manera colabore significativamente a la empresa con respecto a los productos y que se encuentren visibles para el personal encargado de su despacho.

Un sistema de gestión de inventarios y un personal idóneo para su debido control es con lo que no cuenta la empresa “Nancell”, lo que resulta costoso para la empresa y al tener tanta mercadería en stock por la falta de control existente, se corre el riesgo de que esta se vuelva obsoleta, se deteriore o se dañe lo que incurriría en grandes pérdidas para la empresa y por ende su rentabilidad también se ve afectada significativamente.

Los autores (Huamán & Rios, 2018) definen al diseño organizacional como un aspecto importante en la organización, pues el ambiente interno es fundamental para el desarrollo de estrategias y procesos que se lo puede expresar de forma gráfica, por medio de un organigrama, con el objetivo de representar cada una de las áreas y sus funciones.

El diseño organizacional que no es adecuado correctamente trae consigo muchos problemas en el proceso de ventas, distribución de inventarios y a pesar de ser una empresa pequeña con muchos años de experiencias no han implementado estrategias significativas para el desarrollo de la entidad comercial para que la empresa tenga solvencia y no tener mercadería retenida provocando que sus niveles de rentabilidad se vean afectadas.

“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, 2018)

La empresa lleva un marketing tradicional muy básico para un mundo globalizado en el que vivimos hoy en día, la aparición de la redes sociales ha influido mucho en lo que respecta a publicidades, mercadeo y su incidencia en la ventas ha sido muy significativa, dicha empresa no considera importante la implementación de las nuevas técnicas de mercadeo debido a que se cree que si no se gestiona de forma correcta las redes sociales podría causar una mala reputación para la empresa, otro de los motivos es que no cuentan con un community manager, esto también demandaría mayor tiempo en las redes sociales

es decir, el community manager debería laborar en horarios no laborables lo que implicaría pagar horas extras.

La empresa no modifica la forma en la que da a conocer al público sus productos por ende sus ventas han disminuido significativamente tanto que en lugar de generar ingresos le está generando pérdidas, debido a que la mercancía que queda retenida en el almacén se vuelve obsoleta. La forma en la que la empresa da a conocer sus productos es a través de pancartas y anuncios, lo que le proporciona un resultado bueno pero no la necesaria para que la empresa logre resurgir de la crisis en la que se encuentra actualmente.

La publicidad es una forma de llegar a los consumidores para la oferta de los productos mediante las redes sociales que hoy en día es el principal medio publicitario, convirtiendo la publicidad en vital para la empresa sin embargo “Nancell” no la considera primordial, lo que esta provocando que la demanda de sus artículos estén declinado rápidamente generando de tal manera pérdidas para la empresa.

“Nancell” no aprovecha los años de trayectoria en el mercado comercial, a estas alturas ya debería conocer los puntos fuertes y débiles de la empresa para que de esta forma tome ventaja competitiva creando nuevas y mejores estrategias de ventas para sobresalir de su competencia en el mercado y generar mayor rentabilidad para la empresa, mas sin embargo, los trabajadores al observar que no se realiza cambios en la forma de publicitar los productos se sienten desmotivados y van perdiendo el interés por querer sacar a la empresa adelante ocasionando que la atención que les prestan los trabajadores a los clientes sea muy insatisfactoria ya que no les proporcionan la información acerca del producto que el cliente requiere que por lo general es información acerca de los equipo

que se ajusten a su economía y a sus necesidades, esto tiene repercusiones en los niveles de ventas requeridos.

Otro problema muy significativo, es que no existe una debida comunicación y coordinación entre las diferentes áreas de la compañía por lo que esta se ve afectada con el exceso de inventarios de manera notoria y al que no haber uniformidad de criterios para la búsqueda de soluciones para manejar el exceso de inventario existente trae como consecuencia elevados costos financieros ya que lo invertido se queda dentro de la empresa sin generar flujos de efectivo ni rendimientos.

En el transcurso de la investigación del estudio de caso, se pudo determinar cuáles fueron los factores que inciden en la mala gestión de inventarios de la empresa “Nancell”, contribuyendo de tal manera a futuras empresa o locales comerciales proporcionándoles información sobre las debilidades y fortalezas tanto internas como externas para así evadir consumir errores afines y saber cómo actuar ante los problemas antes descritos.

Dentro de la entrevista que se realizó a al propietario de la empresa se le formulo algunas preguntas relacionadas a la gestión de inventarios de la empresa “Nancell” comenzando por la siguiente pregunta: ¿Qué tipo de Marketing utiliza su empresa? A lo que respondió: “Nuestra empresa publicita los productos mediante prensas, vallas, radios, entre otros”. Lo que explica el entrevistado nos indica que es uno de los factores por la cual tienen problemas con sus inventarios.

Otra pregunta que se le realizó fue: ¿Su personal ha recibido capacitaciones por parte de la empresa? A lo que respondió, “Realmente considero que es un gasto innecesario que podría incurrir en pérdidas para mi negocio debido a que el personal simplemente decide irse y eso es pérdida para la empresa”. Este es otro factor muy importante por el cual la empresa está en declive, se debe recordar que capacitar al personal no es un gasto, es una inversión.

Continuando con la entrevista se le pregunto al representante ¿Con que frecuencia adquiere nueva mercadería y porque? En la cual respondió “Semana a semana vamos adquiriendo nueva mercadería debido a las exigencias del cliente, aunque puedo observar que hay demasiada mercadería en el almacén” Esto se debe a que no tiene un control del stock con el que cuenta la empresa ocasionándoles que tengan mucha mercadería retenida con opción a que se deteriore.

Para finalizar con la entrevista se preguntó ¿Considera importante la implementación de un sistema de gestión de inventarios? “No, eso incurre en gastos para la empresa, es algo totalmente innecesario podemos seguir registrando la mercadería de manera manual como lo hemos hecho hasta el día de hoy” Argumentó el entrevistado.

En las encuestas que se le realizó a los 7 trabajadores de la empresa “Nancell” se formularon preguntas que pueden aportar a los futuros negocios, los resultados parten de la gestión de inventarios de la empresa. Una de las preguntas que se realizó fue ¿Cree usted que la infraestructura de la empresa es la adecuada? A lo que el 96% dijo que no y el 4% restante dijo que si, dando a conocer la falta de organización existente en la empresa.

La siguiente pregunta que se realizó fue ¿La empresa utiliza el marketing actual para la promoción de sus productos? Donde el 100% respondió que no, demostrando la falta de incorporación de nuevas estrategias de mercadeo para maximizar las ventas y obtener rentabilidad. Otra de las preguntas fue ¿Existe comunicación entre las áreas de la empresa? A lo que el 98% dijo no y el 2% dijo que si, revelando la falta de comunicación existente dentro de la empresa es por ello que se efectúan los problemas concernientes en los inventarios de la misma.

Dentro de la encuesta se realizó las siguientes preguntas ¿El personal recibe capacitaciones? ¿El personal recibe incentivos? A lo que 100% dijo que no demostrando de tal manera la falta de compromiso por parte de la empresa para con sus colaboradores y para finalizar con la encuesta se realizó la siguiente pregunta ¿La empresa lleva el control de sus inventarios? A lo que el 94% respondió si y el 96% restante dijo que no, denotando la principal causa por la que existen los problemas descritos en el presente caso.

CONCLUSIONES

El caso de estudio aplicado en la empresa “Nancell” de la ciudad de Babahoyo tuvo por objeto conocer los problemas concernientes a la gestión de inventario de la empresa y que con el transcurso del estudio se logró determinar cuáles son los factores que inciden en la deficiente gestión de inventarios aplicada en esta empresa. Uno de los principales factores es que “Nancell” no cuenta con un sistema de inventario que le permita tener el control de lo que ingresa y sale de la empresa debido a la mala toma de decisiones provocando una debilidad en la parte financiera de la empresa. Esto se debe a que se adquiere productos sin considerar si ya se encuentran en stock o cuales son los que tienen mayor salida en el mercado generando un exceso de inventarios y corriendo el riesgo de que la mercadería se vuelva obsoleta.

Otro factor es la falta de capacitación a los colaboradores de la empresa catalogándolos como no idóneos para desempeñar las funciones asignadas lo que provoca la insatisfacción de los clientes, ya que no les proporcionarían la información que el cliente requiera causando que el cliente busque otro lugar donde si le brinden la atención correcta repercutiendo así en los niveles de ventas de la empresa.

La empresa no aprovechó sus años de trayectoria para tomar ventaja frente a la competencia incurriendo en la desmotivación de sus colaboradores al observar que no existen progresos provocando que los trabajadores desistan de sus obligaciones empresariales.

El limitado espacio físico es una debilidad de suma importancia ya que no permite organizar de manera correcta los productos que adquiere la empresa dando a conocer el diseño organizacional débil por parte de la empresa.

Bibliografía

- Castaño, J. j., & Jurado, S. (2018). *MARKETING DIGITAL*. MADRID: EDITORIAL EDITEX, S.A.
- García, A. M., Cobos, M. N., & Salto, I. M. (2017). *GESTION DE INVENTARIOS Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES FINANCIERAS. OBSERVATORIO DE LA ECONOMIA LATINOAMERICANA, ECUADOR*.
- Guevara, M. Á. (2017). *GESTIÓN DE INVENTARIOS UF0476*. La Rioja: EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN.
- Huamán, L., & Rios, F. (2018). *METODOLOGÍAS PAA IMPLANTAR LA ESTARATEGIA: DISEÑO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA*. LIMA: UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS.
- Izar, J. M. (2016). *Contabilidad Administrativa*. Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Publicos.
- Laza, C. A. (2020). *Gestión de Inventarios*. Logroño: EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN.
- Noreen, E., Smith, D., & Mackey, J. T. (2016). *LA TEORIA DE LAS LIMITACIONES Y SUS CONCECUENCIAS PARA LA CONTABILIDAD DE GESTION*. Madrid: Diaz de Santos.
- Prieto, A. B. (2018). *ATENCION AL CLIENTE 3era Edicion*. MADRID: PIRAMIDE.
- Rendón, C. (2019). *ROTACIÓN DE INVENTARIOS*. CARTAGENA: INNOVACOMMERCE.
- Torres, V. C. (2006). *CALIDAD TOTAL EN LA ATENCION AL CLIENTE 1ra Edicion* . España: Ideaspropias Editorial.



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



Anexo 1. Entrevista dirigida al representante de la empresa “Nancell”

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

- 1. ¿Cuenta usted con personal certificado o capacitado para el manejo de su inventario? En caso de ser negativa la respuesta explique el porqué.**

- 2. ¿Ha considerado implementar un sistema de clasificación de artículos?
¿Porque?**

- 3. ¿Cuáles cree que son las razones por las que en la empresa ha disminuido las ventas?**

4. ¿Qué tipo de Marketing utiliza su empresa?

5. ¿Su personal ha recibido capacitaciones por parte de la empresa? ¿Por qué?

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

7. ¿El personal que labora en la empresa recibe incentivos? ¿Por qué?

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



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



Anexo 2. Encuesta dirigida al personal de la empresa “Nancell”

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

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

SI NO

2. ¿La empresa utiliza el marketing actual para la promoción de sus productos?

SI NO

3. ¿Existe comunicación entre las áreas de la empresa?

SI NO

4. ¿El personal recibe capacitaciones?

SI NO

5. ¿El personal recibe incentivos?

SI

NO

6. ¿La empresa lleva control de los ingresos y salidas de mercaderías?

SI

NO