



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:
PROPONER MEJORAS EN EL MANEJO DE LOS INVENTARIOS
DEL BAZAR-MINI TIENDA “GIULIANNA”.**

Autora: Laura Michelle Flores Blum

Docente: PHD. Carlos Luis Rivera

Guayaquil, Ecuador

2021



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESA

TEMA:

**Proponer mejoras en el manejo del inventario del Bazar – Mini tienda
“Giulianna”**

Autora:

Flores Blum Laura Michelle

Tutor:

PhD. Carlos Luis Rivera

Resumen

El problema de investigación planteada se realiza en el Bazar- Mini tienda “Giulianna”, dentro de ardua indagación que se realizó posee falencia dentro del manejo de los inventarios, por lo tanto afecta a la rotación del inventario y su disponibilidad, como tema de “Proponer mejoras en el manejo del inventario del Bazar – Mini tienda “Giulianna” esta investigación se realizó conjunta a un diagrama de causa y efecto o también conocido como diagrama de Ishikawa, el bazar debe mejorar en controlar su entrada de productos, en la salida de sus productos y en su mercadería existente, se utilizó la investigación cualitativa y cuantitativa, con encuestas a los clientes y entrevista a su propietaria.

Inventario

Mejoras

Existencias



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TEMA:

**Proponer mejoras en el manejo del inventario del Bazar – Mini tienda
“Giulianna”**

Autora:

Flores Blum Laura Michelle

Tutor:

PhD. Carlos Luis Rivera

Abstract

The research problem raised in carried out in the Bazaar-Mini store "Giulianna", within the arduous investigation that was carried out, it has a flaw in the management of stocktaking, therefore it affects the rotation of the stocktaking and its availability, as a matter of " Propose improvements in the inventory management of the Bazaar - Mini store "Giulianna" this research was carried out together with a cause and effect diagram or also known as Ishikawa diagram, the bazaar must improve in controlling its entry of products, at the exit of its products and its existing merchandise, qualitative and quantitative research was used, with customer surveys and an interview with its owner.

Stocktaking

Improvements

Existing

INDICE GENERAL

Contenidos:	Paginas:
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	iv
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
INDICE GENERAL.....	x
Índice de figura	xiv
Índice de grafico.....	xv
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
Planteamiento del problema	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación del Problema	5
Formulación del problema	5
Variable de la investigación	5
Evaluación del problema	5
Objetivo de la investigación	6
Justificación de la investigación.....	7
CAPÍTULO II.....	9
MARCO TEÒRICO	9

Antecedentes Históricos	9
Fundamentación Teórica	11
Definición de inventario	11
Clasificación de Inventarios	12
Administración de los inventarios	14
Inventario de productos	15
Manejo de inventario	16
Método Promedio ponderado	17
Método FIFO o PEPS	18
Método ultimas en entrar primeras en salir (UEPS)	19
Sistema de administración del inventario.....	19
El sistema ABC	19
Antecedentes referenciales	22
Marco legal	26
Marco conceptual	28
Conceptualización de las variables.....	30
Variable independiente.....	30
Variable dependiente.....	30
CAPITULO III.....	32
METODOLOGIA.....	32
Presentación de la empresa	32
Sus productos.....	33
Sus clientes.....	33
Principales proveedores de la empresa.....	34
Principales competidores de la empresa.....	35
Diseño de la investigación	35

Investigación científica	35
Investigación cualitativa	36
Investigación cuantitativa.....	37
Tipos de Investigación	37
Investigación Descriptiva.....	37
Investigación explicativa.....	38
Investigación de campo.....	39
Investigación correlacional.....	39
Población	40
Tipos de población	40
Población finita.....	40
Población infinita.....	41
Muestra	41
Elementos a considerar el proceso de definición muestra	42
Tipos de muestra.....	43
Muestra probabilística	43
Muestra no probabilística	43
Instrumentos de investigación	43
Observación	43
Existen dos clases de observación:.....	44
La observación científica	44
La Entrevista	44
Tipos de entrevista	45
Modelo de entrevista	47
La encuesta.....	47
Tipo de encuesta	47
Encuesta basada en entrevista cara a cara estandarizada	47
Encuesta por correo	48
Encuesta telefónica	48
Encuesta por internet.....	48
Modelo de la encuesta	48

CAPITULO IV	51
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	51
Resultados de la Encuesta	53
Análisis	53
Análisis	54
Análisis	55
Análisis	56
Análisis	57
Análisis	58
Análisis	59
Análisis	60
Análisis	61
Plan de mejora	62
Objetivo general del plan de mejora	62
Conclusiones	65
Recomendaciones	66
BIBLIOGRAFIA	67

Índice de figura

Figura 1 Árbol de problemas	4
Figura 2 Ubicación geográfica del Bazar Mini-tienda “Giulianna”	32

Índice de grafico

Grafico 1 Producto que más se comercializa	53
Grafico 2 Estado de los producto	54
Grafico 3 Surtir productos	55
Grafico 4 Calificación de producto a la venta	56
Grafico 5 Costo de los productos	57
Grafico 6 Frecuencia de compra	58
Grafico 7 Recomendación de compra	59
Grafico 8 Expectativas y necesidades.....	60
Grafico 9 Mala experiencia en el Bazar.....	61

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Planteamiento del problema

La actividad comercial que más genera controversia en el mundo es la del manejo de los inventarios ya que es la compra y venta de bienes o materiales la base fundamental de toda actividad comercial, con el único objetivo de que los productos que comercializan lleguen al consumidor. Esto permitirá que dicha empresa o microempresa tenga control sobre la misma.

El reto más grande que tienen las empresas, sobre todo las pequeñas empresas o también llamadas microempresa es manejar de forma óptima los inventarios para poder trabajar con eficacia y sobre todo lo más importante satisfacer las demandas de los clientes.

Las actividades comerciales al por menos o minorista adquieren mercancías en nombre propio y por cuenta propia, para esto es necesario que reciban capacitaciones de los productos que posee la tienda, de igual forma el servicio que la misma brinda.

El manejo de los inventarios es el responsable del control en las existencias de todos los productos disponibles para la venta de las empresas y microempresas, así como también la disponibilidad y rotación de los productos en otras palabras evaluar los procedimientos de entrada y salida de los productos. Según (Facultad de estudios a Distancia) El manejo de los inventarios organiza, planifica y controla en conjunto de stocks pertenecientes a la organización significa fijar criterios y políticas para su regulación y determinar las cantidades más convenientes de cada uno de los artículos. Cuando se planifica, se establecen los métodos de previsión y se determinan los momentos y cantidades de reposición y se han de controlar los movimientos de entrada y salida.

En la línea de locales de la venta de productos al por menor está el Bazar Mini tienda “Giulianna” lo cual está obligado a mejorar sus inventarios ya que posee una problemática sobre la disponibilidad y rotación de los productos, no cuenta con un control en las compras, venta y stock de la mercadería.

El Bazar Mini tienda “Giulianna” es un negocio que se dedica a la compra y venta de productos para uso de los clientes (cuadernos, lápices, entre otras cosas de uso escolar , además de materiales para fiestas, gaseosas, snacks entre otras cosas), sin llevar un control de las mercaderías que entran en el local, ya que compran material en exceso y en ocasiones no hay rotación de los productos es decir que la mercadería se queda en stock, para esto se necesita mejorar el manejo de los inventarios.

Situación conflicto

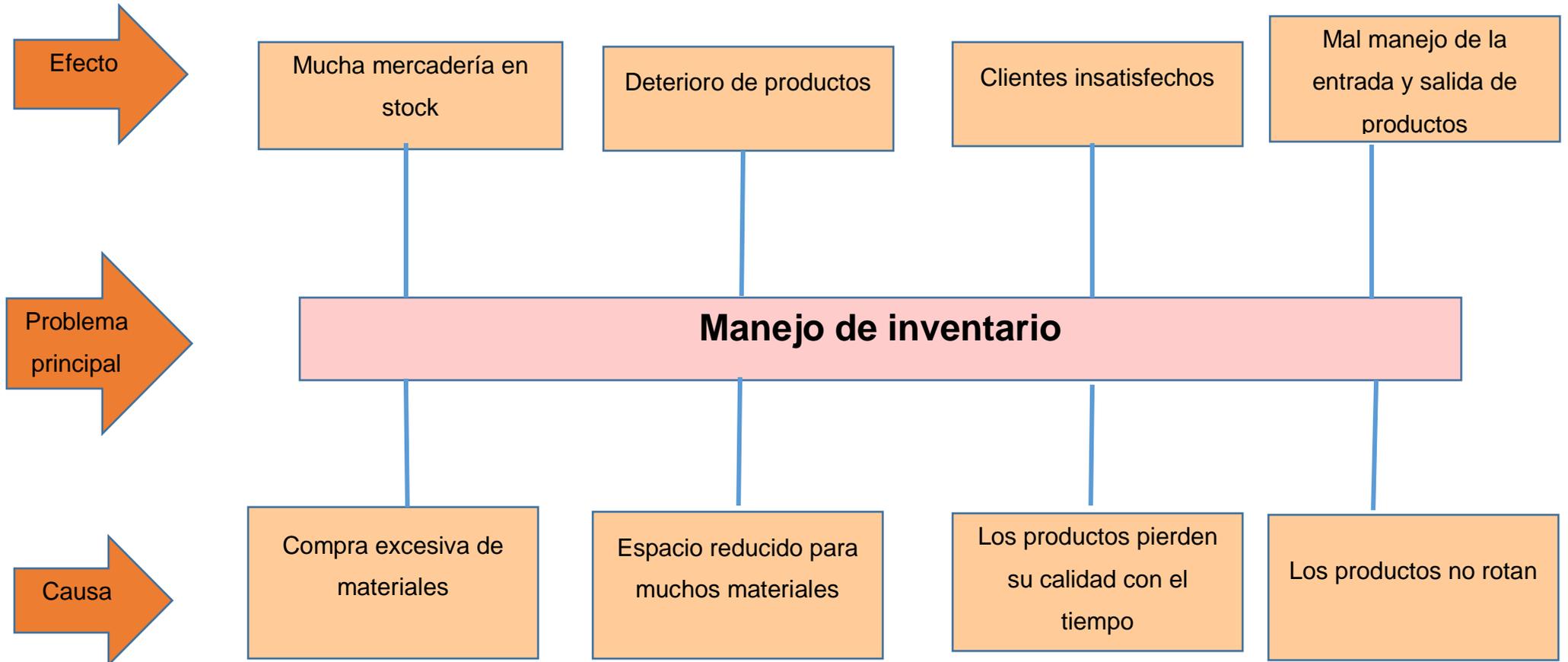
Bazar-Mini tienda Giulianna es una microempresa que funciona desde el año 2014 en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas, ubicada al Sur de la ciudad de Guayaquil, constituida y actualmente dirigida por su propietaria; se dedica a la venta de productos tales como útiles escolares, juguetes, colas, etcétera.

Hoy en día debido a la excesiva compra de material que normalmente no es tan requerida por los clientes en ocasiones, existen productos que tienen un lento movimiento, es decir que demoran para venderse y pierden su calidad. Todo ello sucede aparentemente porque los pedidos se solicitan y compran de manera incorrecta, situación que ha provocado que se afecte la situación económica del Bazar. En la actualidad no cuenta con un control conveniente de los inventarios, esto se debe por la falta de una administradora del local. Adicional a esto el local cuenta con un espacio reducido para almacenar los materiales que compran para posteriormente sean vendidos es decir que afecta la disponibilidad, esto ocasiona que los materiales se lleguen a deteriorar o en ocasiones como los ponen en otro lugar al momento de realizar la venta de un material solicitado se demora

en buscar con lo cual pierde tiempo. Los productos por mantenerse mucho tiempo sin vender pierden su calidad, ya que se llenan de polvo.

Figura 1 Árbol de problemas

Fuente: Elaboración propia



Tema: Propuesta de mejora en el manejo de los inventarios del bazar- mini tienda “Giulianna”

Delimitación del Problema

País: Ecuador
Provincia: Guayas
Cantón: Guayaquil
Contexto: Bazar – Mini tienda “Giulianna”
Campo: Administración de inventario
Área: Inventarios de productos
Aspectos: Manejo de inventario
Periodo: 2019 – 2020

Formulación del problema

¿Cómo incide el manejo actual de los inventarios en el Bazar-Mini tienda “Giulianna” en la disponibilidad de productos y rotación durante el año 2019?

Variable de la investigación

- **Variable independiente:** Manejo de inventario
- **Variable dependiente:** Disponibilidad y rotación del producto

Evaluación del problema

Los aspectos generales de la empresa que deben ser evaluados son:

Delimitado: la investigación es de delimitada ya que está dirigida a la trabajadora del Bazar – Mini tienda “Giulianna” ubicada en el cantón Guayaquil, provincia Guayas, parroquia Ximena, para mejorar el manejo de los inventarios.

Claro: El tema propuesto es comprensible, al momento de realizar la redacción de la literatura se utiliza un lenguaje claro, en donde el lector se le hace fácil de entender, analizar e interpretar con facilidad.

Evidente: es evidente porque la situación planteada será recurrente en el local, es decir que si no se refuerza el manejo de los inventarios en los materiales que ingresan y que salen, para con esto lograr que los inventarios que ingresan con el tiempo no se deterioren ya que no poseen una rotación concurrente.

Concreto: Pérdida de mercadería y dinero, debido a la falta de control en el manejo de los inventarios

Relevante: el problema plantea la necesidad de proponer una mejora en el manejo de los inventarios con el propósito de mejorar los aspectos negativos dentro de la compra y venta de sus mercaderías. De esta forma lograr un desempeño favorable dentro del local Bazar – Mini tienda “Giulianna”

Factible: su factibilidad radica en que se cuenta con el apoyo de la propietaria del Bazar – Mini tienda “Giulianna”, además este proyecto ayudara a mejorar el manejo de sus inventarios para que se pueda desempeñar de una mejor manera.

Objetivo de la investigación

Objetivo General

Proponer mejoras en el manejo de los inventarios para incrementar la disponibilidad y rotación de productos en el Bazar-Mini tienda “Giulianna”.

Objetivo Especifico

- Fundamentar los aspectos teóricos sobre el manejo de los inventarios.
- Determinar la situación actual en el manejo de los inventarios y su incidencia en la disponibilidad y rotación de productos del Bazar-Mini tienda “Giulianna”.

- Proponer mejoras en el manejo de los inventarios del Bazar-Mini tienda “Giulianna”.

Justificación de la investigación

Este proyecto es **conveniente** porque con la propuesta se ayudará a mejorar el manejo de los inventarios en el Bazar – Mini tienda “Giulianna”, de esta forma se podrá conocer la situación con las existencias de la mercadería, proponiendo resolver las falencias con la finalidad de prevenir el exceso de productos, o determinar el stock necesario para satisfacer las demandas de los clientes.

La **relevancia social** del trabajo consiste en proporcionar a los clientes del Bazar – Mini tienda “Giulianna” las cantidades justas que le permitan cubrir sus necesidades, así como mantener aquellos que no tienen salidas en cantidad mínima para garantizar resultados económicos favorables para el Bazar. De igual manera las existencias disponibles tanto en cantidad como en surtido, permitirá cubrir las necesidades de las personas que compran en éste que aprovechan las ventajas de este tipo de tienda de barrio, que son encontrar lo que buscan en el momento exacto a un precio económico y sobre todo tratándose de productos como productos de uso escolar, universitario y de todos los ámbitos relacionado con materiales de trabajo, también juguetes y cosas.

La **aplicación teórica** del trabajo de investigación busca proponer mejoras para que faciliten el manejo de inventarios que ayude a generar cambios necesarios en el proceso de compra y venta de materiales. Incrementando así las estrategias que ayudaran a que el local tenga una mejor rentabilidad con la única finalidad de que se cumpla el objetivo general que es proponer mejoras en el manejo de los inventarios.

La **aplicación práctica** de la propuesta consiste en que las mejoras del manejo de inventarios es decir un diagnóstico sobre el estado actual de los inventarios y como los emplean, los recursos que utilizan, los métodos que utilizan y el control que realizan. Con la finalidad de resolver los problemas relacionados con la disponibilidad y rotación de los productos que tienen más demanda dentro del sector.

La **utilidad metodológica** al estudio nos ayudara obteniendo la información más detallada sobre los inventarios, de las entradas y salidas y como los manejan el Bazar- Mini tienda “Giulianna” con esto llevar un debido control sobre las falencias encontradas dentro del negocio. La propuesta será de gran ayuda al negocio a implementa las soluciones planteadas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Históricos

A lo largo de la historia (Molina) el inventario tuvo sus comienzos con el apodado feudo privado, donde las sociedades originarias tuvieron la obligación de adquirir y controlar sus alimentos, granos, animales y subproductos mediante el acaparamiento del mismo dando así comienzo a sus actividades de comerciales mediante el intercambio de productos o también denominado trueque.

Según Durán (2012) los inventarios tienen su origen desde los egipcios y demás pueblos de la antigüedad donde habitaban almacenar grandes cantidades de comida para ser aprovechados y reservados para los tiempos de sequía o de infortunio. Es así como se manifiesta el problema de los inventarios, de una forma de hacer frente a los periodos de escasez. Estos permiten afianzar la subsistencia del negocio y el progreso de sus actividades operativas. Esta forma de recolección de todos los bienes y alimentos útiles para sobrevivir fue lo que motivó la existencia de los inventarios.

Según (Zambrano, Muñoz, Agudelo, & Ocampo) el propósito de los inventarios es proveer o distribuir eficazmente los materiales necesarios a la empresa. Colocándolos a disposición en el momento indicado, para así evitar el incremento de los costos o de las pérdidas del mismo, con el único objetivo de satisfacer los requerimientos de la empresa.

La importancia de los inventarios en los marcos comerciales actuales ha tenido un incremento considerable, dando su impacto tanto en afianzar la disponibilidad de los productos para los consumidores como en los requerimientos de capital que deben invertir las empresas en sus existencias. (Arango , Giraldo, & Catrillon, 2013)

(Rios, Martines, Palomo, Caceres, & Dias, 2008) “los inventarios revisten una gran importancia, por lo que las empresas realizan un gran esfuerzo, no solo por gestionarlos debidamente, sino porque además los resultados en cuanto a eficiencia y controlabilidad del problema sean lo más satisfactorio posible”

El inventario se ha utilizado como una forma esencial de vida desde que el hombre le surgió la necesidad de controlar y organizar sus bienes los cuales le han permitido llevar una mejor solvencia económica. En el transcurso del tiempo los grandes y pequeños empresarios buscan mejorar sus ingresos mediante el óptimo control de sus inventarios los cuales le han permitido cumplir sus objetivos principales de rentabilidad y rendimiento para prevenir la pérdida de recursos (Lybrand & Coopers, 1997)

Es importante que las empresas tengan el inventario controlado, dado que este debe proveer y distribuir adecuadamente los materiales y generar reportes de la situación económica de la empresa. Una mala administración de los inventarios podría generar clientes insatisfechos, como consecuencia problemas financieros que pueden llevar a la quiebra a la empresa. Los inventarios son importantes debido a que las empresas deben contar con existencias mínimas disponibles para la venta, teniendo un control adecuado. Las mercaderías deben ser establecidas por categorías logrado en un orden cronológico para evitar pérdidas o robos de los mismos. Los faltantes en las existencias perjudican a la empresa provocando la reducción de sus utilidades. (Panchi-Mayo, Armas Heredia, & Chasi Solorzano, 2017)

Según (Mariscal, 2013) “el desconocimiento en los procesos operativos en la administración de una empresa, genera graves consecuencias que afectan el correcto manejo de los insumos básicos y productos que ingresan a las bodegas”

En la actualidad, es de gran importancia el inventario para las empresas ya que dependen de ellos para que se logre aumentar el rendimiento y así mantenerse en competencia. Existen tendencias para que las empresas reduzcan a menudo sus inventarios, motivos por el cual son enlazadoTips con la productividad global

d la empresa y con la calidad de servicios ofrecidos a clientes que indican niveles originales de existencia. (Riquelme, 2017)

Según Carro & González (2019) controlar los inventarios tiene una gran importancia que atrae el interés de los administradores de cualquier tipo de negocio, considerando que las empresas que tienen poca rentabilidad es por la mala administración de los stocks los mismos que pueden ocasionar problemas a largo plazo. La problemática no consiste en disminuir al máximo el stock, ni poseer un inventario en excedente al fin de compensar todas las demandas, sino en mantener la calidad adecuada para que el comercio alcance sus prioridades competitivas con mayor eficiencia.

En la actualidad los negocios tienden a tener cambios constantes debido al alto grado de competencia comercial donde su principal problema radica en encontrar la idea que permita ganar clientes, continuar en el mercado y maximizar el capital de negocio (Paredes, 2008)

Fundamentación Teórica

Definición de inventario

“Se define inventario a un conjunto de recursos o mercancías en buen estado, que se encuentran almacenados con el objetivo de ser utilizados en el futuro según argumenta” Según Alvarez - Buylla Valle (2006) . Estos implican recursos como materiales, equipos, dinero, etc.

El inventario es el conjunto de mercancías o artículos que tienen las empresas para comerciar, permitiendo la compra y venta o la fabricación antes de su venta, en un periodo económico determinado; los inventarios forman parte del grupo de activos circulantes de toda organización. Adicionalmente, es uno de los activos más grandes existentes en una empresa, y aparece reflejado tanto en el balance general como en el estado de resultados. (Dolores , 2015). Según FIAEP (2014) “el inventario comprende materias primas, provisiones, componentes, trabajo en proceso y productos acumulado en la empresa posteriormente para la venta o comercialización.”

Tener un adecuado registro de inventarios no es simplemente hacerlo porque las empresas grandes lo hacen, porque el contador lo pide o porque los necesitamos para armar un balance general. El objetivo principal es contar con información suficiente y útil para: minimizar costos de producción, aumentar la liquidez, mantener un nivel de inventario óptimo y comenzar a utilizar la tecnología con la consecuente disminución de gastos operativos, así como también conocer al final del período contable un estado confiable de la situación económica de la empresa. (Laveriano, 2010)

La palabra inventario tiene términos que también son parte del manejo y control de los procesos del mismo, poseen diferentes terminologías, pero su significado es muy parecido. (Fernandez E. , 2017)

Inventario: la relación de que se disponen, clasificados según familias, categorías y lugar de ocupación.

Mercancía: son los bienes de cualquier clase susceptible de ser transportados.

Stock: la cantidad de existencias de un artículo almacenadas en un momento dado.

Clasificación de Inventarios

Noori & Radford (1997) El inventario puede clasificarse por su forma o transformación y función

Clasificación de inventario por su forma

El inventario se mantiene de tres formas distintas:

- **Inventario de materia prima (MP)**, insumos y materias para el proceso.
- **Inventario de producto en proceso (PP)**, todas las materias que son del proceso de producción.
- **Inventario de producto terminado (PT)**, son las materias que ya pasaron por un proceso denominado proceso productivo y que ya están listo para ser comercializados al público.

Clasificación de inventario por su función

- **Inventario en tránsito**, materiales que se han pedido pero aún no se reciben.
- **Inventario de ciclo**, la cantidad de unidades compradas con la finalidad de reducir costos de compra es mayor que las necesidades de la empresa.
- **Inventario de desacoplamiento**, requiere de dos procesos en donde las tasas de producción tienen que convenir.
- **Inventario de seguridad o reserva**, compensa los riesgos de huelgas o paros de producción que no hayan sido planeados.
- **Inventario estacional**, cuando una empresa produce más de lo requerido.

Tipos de inventarios

Carvajal, Ormeño, Valverde & Sanz (2018) establecen que existen dos tipos de inventarios según el momento en que se lleven a cabo:

- Inventario Permanente
- Inventario Físico

Inventario Permanente

Se efectúa para llevar el control de toda la existencia a diario de los productos que ingresan es decir de las entradas y de los productos que salen. El inventario permanente otorga un control actualizado de los bienes existentes tecnológicamente mediante programas especializados en gestión de inventario, muchas empresas han llevado a cabo estas herramientas mientras tanto otras continúan utilizando hojas de cálculo para llevar el control y así ofrecer un mejor servicio a los clientes.

Inventario Físico

Se realiza para conocer la existencia de productos almacenados, este Inventario se subdivide en:

- **Inventario de cierre.-** Consiste en contar la mercadería, para lo que se requiere que las actividades que se están ejecutando dentro de la empresa se paraliquen permitiendo que la empresa constate el balance del cierre del ejercicio económico del 31 de Diciembre, en el cual se pueda analizar si la empresa obtuvo pérdidas, roturas o hurtos en los productos
- **Inventario periódico.-** Se efectúa de manera trimestral, semestral o parcial; consiste en elaborar un recuento físico de las mercaderías, para así dar a conocer las cantidades y la situación en la que el stock se encuentra, para ello es necesario paralizar las actividades en la empresa.

Administración de los inventarios

Céspedes, Paz, Jiménez, Pérez & Pérez M (2017) determinación de la cantidad de inventario que deberá mantenerse, la fecha en que deberán colocarse los pedidos, las cantidades de unidades a ordenar así como el tipo de control que se ejercerá. Los factores fundamentales a tomar en cuenta en la administración de inventario son:

- Minimización de la inversión en inventarios
- Satisfacción de la demanda

Minimización de la inversión en inventario

El inventario mínimo es cero, basándose en este concepto la empresa no podrá tener ningún inventario y tampoco podrá producir bajo ningún pedido. Esto no resulta conveniente puesto que para la gran mayoría de las empresas deben satisfacer las necesidades de todos sus clientes. En caso de no hacerlo el pedido pasara a sus contrincantes o competidores que ofrecen la misma línea de productos; de ahí que las empresas procuren minimizar el inventario, porque su

mantenimiento es costoso, pero a la vez garanticen unos niveles de existencias que le permitan satisfacer la demanda.

Satisfacción de la demanda

Si el objetivo de la administración de inventario, fuera solo de maximizar las ventas dándole una inmediata satisfacción a la demanda, esto conllevaría al acaparamiento de cantidades excesivamente grandes del producto y así no incurrir en los costos asociados con una alta satisfacción ni la pérdida de su cliente.

Aspectos básicos que contempla la administración del inventario:

- Las unidades deberían ordenarse o ser producidas en un momento específico.
- En qué momento deberían ordenarse o producirse el inventario.
- Los artículos del inventario que necesitan atención prioritaria
- Mecanismos de control de las existencias

Inventario de productos

Según Duran (2012) “son la cantidad de bienes o productos en el cual una empresa conserva en existencia en un momento”, ya sea para la venta común del negocio o a su manera ser consumidos en la producción de bienes o productos y servicios para su prostroma comercialización. Constituye el enlace entre la producción y la venta de un producto por lo tanto figura una inversión considerable para la empresa, en lo cual debe ser ponderado cuidadosamente por ser el activo corriente de menor liquidez.

los inventarios se mantienen en existencias por manejarse: 1) inventarios de proceso o de distribución, también llamado de tubería o pipe-line (materia prima, producto terminado o en proceso que está siendo transformado en el proceso productivo); 2) inventarios cíclicos o de lote (se produce en lotes y no de manera continua); 3) inventarios estacionales (su producción depende de la demanda en algún ciclo o temporada); 4) inventarios de seguridad (para amortiguar variaciones en la demanda o cubrir errores en la estimación); y 5) inventarios

especulativos (su acumulación se produce cuando se espera un aumento de precios significativos).

El inventario es una empresa elaboración de materia prima, insumos o productos en procesos que son necesarios para la fabricación y por lo consiguiente la comercialización de los productos terminados. En las empresas comerciales esta medido por el conjunto de mercancías y artículos terminados y adscritos para la venta. En lo que concierne a las empresas de servicio, el inventario esta integrado por todo el suministro necesario para el funcionamiento y prestación de los servicios.

Manejo de inventario

Según FIAEP (2014) el manejo de inventario es la provisión de materiales para facilitar a las empresas o negocios la continuidad de un proceso y sobre todo que genera una satisfacción a los clientes. El manejo de inventario es el encargado de tres cosas que son fundamentales como lo son organizar, planificar y controlar todas las existencias o también denominadas stock.

En el manejo de inventario están implicadas tres actividades básicas como son:

- 1) Determinación de las existencias:** que hacen referencia a los procesos para afianzar la información de las existencias de los bienes o productos.
- 2) Análisis de inventario:** el análisis que se realiza a las existencias.
- 3) Control de producción:** control de los procesos de manufactura.

Según la Facultad de estudios a distancia (2017) Se entiende por manejo de inventario, el organizar, planificar y controlar el conjunto de stocks pertenecientes a una organización. Organizar hace referencia a fijar criterios y políticas para su regulación y decretar las cantidades más convenientes de cada uno de los artículos. Cuando se planifica, se establecen los métodos de previsión y se determinan los momentos y cantidades de reposición y se han de controlar los movimientos de entradas y salidas, el valor del inventario y las tareas a realizar.

El manejo de inventario actúa como regulador de los abastecimientos y los consumos de salida. El mismo tiene 4 objetivos importantes

- Reducir riesgo en la demanda de productos
- Disminuir costos de suministros
- Anticipar variaciones de la oferta y demanda
- Facilitar el transporte y distribución

Métodos de manejo de inventario

Método Promedio ponderado

Según Vera Mosquera (2016) permite controlar los ingresos y egresos de las mercaderías, también los movimientos que serán anotados en el libro diario para la gestión de inventarios de manera eficaz y eficiente. Teniendo en cuenta que este método se enfoca en la adquisición de productos con precios diferentes, siendo un sistema de valoración de inventarios útil para las empresas, porque se direcciona hacia la producción en tiempos establecidos, donde el flujo de los precios actuales y antiguos es cambiante, es decir, cuando aumentan o se reducen los precios a razón de las economías inflacionarias.

El método promedio se lo conoce también como costo promedio, esta aplicado netamente a las empresas, a razón de diferentes precios y existe ocasiones en que los productos obtienen de manera continua, dándole importancia a conocer el nivel de stock de cada una de las mercaderías que posee el almacén, eludiendo la alta demanda de mercadería en bodega y de desabastecimiento de artículos.

Se manifiesta que la salida de los inventarios se enfoca hacia el precio unitario; de tal forma se la obtiene dividiendo el costo total de los inventarios contra el número total de los artículos que están disponible para la venta; cabe recalcar que surge la modificación cuando se obtienen nuevas compras a precios unitarios diferentes a los del promedio. Se aplica este método cuando se encuentra con inestabilidad de precios; porque los cambios de precios de compra

en el mercado sobre los materiales específicos; componen fluctuaciones dentro de cuotas respectivamente cercanas (Bohorquez Forero, 2015)

Método FIFO o PEPS

Según Solano, Bravo & Giraldo (2012) “este método se refiere a que los artículos de inventario que ingresaron primero, serán los primeros en salir o venderse, asumiéndose que los costos de inventarios que se tienen, será mayor y los inventarios que se venden tendrán menor valor”

Según Rivas & Rumbos (2015) El método PEPS de valuación de inventario produce un menor costo de venta y tiene un mayor significancia en los inventarios en economías inflacionarias, lo cual hacen que se tergiverse los resultados de las operaciones en un ejercicio económico, sin embargo, los saldos de inventarios en el estado de situación financiera se verán reflejados los valores más actuales, prevalecientes a la fecha del estado de situación financiera.

Bajo el método PEPS, la organización debe llevar un registro del costo de cada unidad comprada del inventario. El costo de la unidad utilizado para calcular el inventario final, puede ser diferente de los costos unitarios utilizados para calcular el costo de las mercancías vendidas.

Ventajas

- El inventario final queda valorado al precio de las últimas compras.
- El costo de los inventarios vendidos se valúa al costo de las primeras compras por lo que el costo reconocido en el estado de resultado es menor que el reconocido por los otros métodos de valuación.
- El costo menor en el estado de resultado resulta en una utilidad bruta mayor que la obtenida con los otros métodos.

Desventajas

- La utilidad mayor repercute en un mayor pago de impuestos.

- En una economía inflacionaria puede presentar una utilidad exagerada ya que confronta costos de compra antiguos con precios de venta actuales

Método últimas en entrar primeras en salir (UEPS)

Según Panchi-Mayo, Armas & Chasi (2017) “La utilización del método últimas entradas, primera salida radica en que los últimos costos que entran al inventario son los primeros costos que salen al costo de mercancías vendidas”.

Según las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) este método fue anulado ya que las mercaderías no son las más vendidas de acuerdo a los costos incurridos en dicha mercadería, sino a los costos actuales. Este método es uno de los más recomendables en muy específicas épocas en donde existen altos niveles inflacionarios, ya que sus costos están valuados los primeros precios adquisición de la mercadería.

De este método dependen también los costos por compras de un inventario en particular. Bajo este método, los últimos costos que entran al inventario son los primeros costos que salen al costo de mercancías vendidas. Este método deja los costos más antiguos (aquellos del inventario inicial y las compras primeras del periodo) en el inventario (Lugo, 2018)

Sistema de administración del inventario

Existen diferentes sistemas de administración de inventario como:

- El sistema ABC
- El modelo básico de cantidad económico de pedido CEP

El sistema ABC

Por sus siglas en Inglés ABC (Activity Based Costing) que significan Costos basados en las actividades, es una herramienta primordial no solamente para la medición de los costos de los productos y de las propuestas de valor que se presentan, sino también una buena forma de reconocer las actividades que se

ejecutan en la empresa para estatuir si éstas agregan valor o no al proceso productivo.

En la definición de actividades que queremos medir, resulta de gran ayuda definir en primer lugar la cadena de valor que nos permite llevar un ofrecimiento de valor a nuestros clientes; la cadena de valor se define como el conjunto de actividades requeridas para diseñar, producir, comercializar y distribuir un producto. De esta forma se identifican los procesos y enseguida se baja al nivel de actividades necesarias para llevarlos a cabo (Velazquez Gomez, 2012).

Las principales funciones son:

1. Preservar un registro actualizado de las existencias. La periodicidad depende de unas empresas a otras y del tipo de producto.
2. Notificar el nivel de existencias, para saber el momento en que un pedido se debe realizar y cuando se debe de ordenar cada uno de los productos
3. Informar de las situaciones anormales, que pueden constituir síntomas de errores o de un mal funcionamiento del sistema.
4. Preparar informes para la dirección y para los responsables de los Inventarios. (Betancourt, 2017)

Ventajas y Desventajas del método ABC

Ventajas y desventajas del método ABC en el control de inventario según (Nikolakopulos, 2010)

Ventajas del método ABC

- El análisis de inventario ABC coloca controles más estrictos y frecuentes sobre el inventario de alta prioridad.
- Con el análisis ABC tu compañía puede usar sus recursos para dar prioridad al control de este tipo de inventario con respecto al inventario que tiene un impacto menor sobre el balance final.

- Bajo el método ABC de análisis de inventario puedes asignar tus recursos de forma más eficiente durante los recuentos de ciclo.
- El método de análisis ABC ahorra tiempo y esfuerzo al contar solamente el inventario requerido por el ciclo para la clase de inventario en vez de contar todos los artículos por cada ciclo

Desventajas del método ABC

- El análisis de inventario ABC no cumple con las NIC y también entra en conflicto con los sistemas de costos tradicionales.
- El método ABC requiere más recursos para mantenerse que los sistemas de costos tradicionales.
- Si una parte del inventario ya no se usa ni tiene una demanda tan frecuente dicha parte se mueve a otra clasificación de inventario.
- Este proceso constante requiere una medición y recolección de datos mucho mayor.

Metodología del sistema ABC

En el sistema ABC según Berrio & Castrillón (2008) “es una metodología, que determina el costo y el desempeño de las actividades, recursos y objetos de costos; en el cual los recursos son asignados a las actividades”

El modelo básico de cantidad económico de pedido CEP

Este tipo de modelo es una de las herramientas que se usa más frecuentemente a estatuir la cantidad necesaria de un pedido para un artículo determinado del inventario. En donde se debe tener en cuenta los diferentes costos financiero y de operación y determinar el monto de pedido que minimice los costos de inventario de la empresa.

Según (Díaz Martell, 2018)“El modelo CEP es aplicable no solamente para determinar los pedidos de monto ventajoso para inventario, sino también puede utilizarse fácilmente para determinar mejor la cantidad de producción. Sin embargo, el énfasis es acerca de los efectos de control inventarios”.

Antecedentes referenciales

En la tesis de **Quishpie Marjorie** (2019) con el tema propuesta de mejora en el manejo de los inventarios de mercadería en el comercial IB, ubicado en el cantón Balao, periodo 2019.

La tesis desarrolla un problema en: ¿Qué incidencia tiene el manejo actual de los inventarios en los resultados de la disponibilidad y rotación de los productos en el comercial IB del cantón Balao?

Las variables de investigación que esta tesis emplea: variable independiente el manejo de inventarios de mercadería y en la variable dependiente la disponibilidad de los productos y la rotación.

Su objetivo principal es: proponer mejoras en el manejo de los inventarios que permita incrementar la disponibilidad y rotación de los productos del comercial IB.

Los tipos de investigación que utilizo fueron: descriptiva, explicativa y correlacional. La entrevista fue la técnica utilizada. Adicional a esto las conclusiones dadas dentro de la tesis que más destaca es: el manejo de los inventarios de mercadería presenta incidencias desfavorables en la disponibilidad de alguno de los productos que oferta y en la baja de rotación de otros.

Esta tesis propone como solución al problema seleccionar las causas más probables y valorar el grado de incidencia global que tiene sobre el efecto, lo que

permitirá sacar conclusiones finales y aportar soluciones para resolver y controlar el efecto estudiado.

De esta tesis podemos tomar como aporte la rotación y análisis del capital inmovilizado en productos de baja rotación, ya que un producto que no se vende en un lapso de 3 meses se lo debe considerar o calificar como sobrestock, por lo tanto tiene una mala apuesta comercial, en el local en donde se está desarrollando mi problema de investigación tiene productos de los cuales se quedan estancados por muy arriba de los 6 meses.

Para esto esta tesis dispone reconocer los componentes importantes del sobrestock está formado por productos obsoletos o que no han tenido venta en un periodo significativo. Dentro de la rotación y análisis que esta tesis hace para poder solucionar a que los productos que se encuentran por más de los 3 meses, es evaluar la conveniencia de manejar dichos productos bajo pedido, claramente sin perder de vista el efecto del nivel de servicio.

En la tesis de Guerrero **Jane & Orellana Maria** (2016) con el tema “Mejora de la gestión de inventario en la empresa Cartimex S.A”. La tesis desarrolla el problema de: ¿Cómo mejoraría la gestión de inventario en los resultados operativos y financieros de la compañía Cartimex S.A?

Tiene como objetivo principal: plantear políticas y procedimiento para la gestión de inventario en la empresa Cartinex S.A. La investigación tiene como variable independiente la Gestión de inventario y como variable dependiente los resultados operativos y Financieros.

Los tipos de investigación que esta tesis desarrolla son la investigación de campo a través de cuestionarios e investigación descriptiva. Como conclusión de esta tesis es el mayor inventario de la empresa Cartinex son sus inventarios y no tienen su debida atención y dedicación lo que provoca errores, faltantes y sobrantes, conllevando muchas veces a la insatisfacción del cliente.

Como solución propone realizar un análisis exhaustivo de los inventarios de la compañía, debido a que no llevan un sistema de control por falta de planeación, distribución, funciones y escasez de personal en el departamento de existencia, además realizar un análisis que le permita minimizar los constantes problemas que la empresa enfrenta en la gestión de inventario.

De esta tesis la utilizare como referencia para mi trabajo de investigación ya que menciona sobre el control físico de los inventarios, ya que así se obtiene datos precisos, a mi investigación ayudara a tener como método de ayuda y de esa manera poder tener datos más exactos, sobre qué productos son los que más se venden o tengan más rotación, y de los productos que no se deberían comprar en abundancia para así evitar que el producto se deteriore.

Además de eso proporcionara ayuda a la investigación de tener en cuenta sobre el proceso de cumplimiento para el control físico ya sea semanal o semestral ya que así se podrá verificar los productos con que la empresa cuenta, los que debería de comprar para vender y los que deben de comprar en menor cantidad en una fecha establecida permitiendo a la vez la comprobación de su utilización, comercialización y conservación.

En la tesis de **Nail Alex** (2016) con el tema “Propuesta de mejora para la gestión de inventarios de Sociedad repuestos España limitada”, tiene como planteamiento del problema que busca mantener su stock en niveles que permitan satisfacer la demanda, y que esto principalmente ha generado problemas en la bodega, la empresa de la cual habla la tesis cuenta con un espacio suficiente como para guardar grandes volúmenes de productos pero lo que le falta a la empresa es una política de inventario definida ya que se ha generado desorden físico y administrativo en la empresa, los productos se acumulan y no se alcanzan a registrar todos.

Tiene como su principal objetivo desarrollar una propuesta de mejora en la gestión de inventarios de la empresa “Repuestos España”, a través del estudio de la demanda y aplicación de la teoría de inventarios, para aumentar la eficiencia en el uso de los recursos y disminuir costos asociados a inventario.

La técnica que se realizó en esa investigación fue el uso de cuestionarios. En la conclusión lo dividió en respuestas según sus objetivos específicos como desarrollar un levantamiento de información operacional de la empresa, por medio de la aplicación de herramientas de recolección de información, para conocer el funcionamiento interno actual de la empresa, la cual en la conclusión la responde como la empresa tiene un funcionamiento interno estándar para empresas del área. Compra productos terminados al por mayor y los vende al por menos, con una estrategia de revisión.

Esta tesis aporta a mi investigación a que debo de realizar análisis de la demanda de producto para poder adelantar a las necesidades del mercado, además señala la recopilación de información sobre el funcionamiento de la empresa y sobre los productos que tienen más acogida y los productos que tienen menos acogida. Para que al momento de realizar pedidos de determinados productos no se hagan en abundancia.

También ayuda como guía al momento de la implementación o aplicación de la herramienta de clasificación ABC ya que en ella se detalla el tipo de producto, la cantidad de producto que hay en existencias, el volumen de las ventas y cuanto se vende ya sea en porcentaje o en número entero. Así tendremos más detallado los productos que tienen más acogida, es decir que se vendan en mayor cantidad en los cuales se debería de invertir y de los productos que no tienen tanto volumen de venta.

En la tesis de **Perdomo Maryury Perdomo & Largacha Olga** (2013) con el tema mejoramiento en la gestión de inventario de la comercializadora Konsumaz ubicada en Santiago de Cali.

Tiene como problemática ¿Es posible incrementar en nivel de servicio en empresa Konsumaz mejorando la disponibilidad de producto terminado, reduciendo la entrega de producto terminado en malas condiciones e incrementado la frecuencia de envío del producto terminado?

Como objetivo principal Diseñar una propuesta de mejoramiento en la gestión de inventario de la comercialización Konsumaz. El tipo de investigación que utilizo fue descriptiva y utilizara aun método general deductivo.

Como conclusión planteo que después de realizar el diagnostico concluyo que la empresa Konsumaz tiene grandes deficiencias en planificación y gestión de inventarios, plazos de entrega del proveedor, uso de herramienta logística y manejo de indicadores logísticos.

Esta tesis aporta a mi investigación en la descripción de los procesos como son proceso de mercado, proceso de venta, proceso de compra y proceso de almacenamiento de producto como guía para poder identificar las necesidades el cliente y dar respuesta a los clientes con los productos que cuenta el local, asi también la solicitud de pedidos por parte de los proveedores y las cantidades faltantes en caso de que los pedidos lleguen incompletos o lleguen productos que no se han ordenado previamente.

Marco legal

13.1 Esta sección establece los principios para el reconocimiento y medición de los Inventarios. Los inventarios son activos: a) poseídos para ser vendidos en el curso normal de las operaciones; b) en proceso de producción con vistas a esa venta; o c) en forma de materiales o suministros que se consumirán en el proceso de producción o en la prestación de servicios.

13.2 Esta sección se aplica a todos los inventarios, excepto a: a) Las obras en progreso, que surgen de contratos de construcción, incluyendo los contratos de servicios directamente relacionados b) Los instrumentos financieros y otros temas relacionados con los Instrumentos Financieros. c) Los activos biológicos relacionados con la actividad agrícola y productos agrícolas en el punto de cosecha o recolección.

13.3 Esta sección no se aplica a la medición de los inventarios mantenidos por: a) productores de productos agrícolas y forestales, de productos agrícolas tras la cosecha o recolección y de minerales y productos minerales, en la medida en

que se midan por su valor razonable menos el costo de venta con cambios en resultados, o b) intermediarios que comercian con materias primas cotizadas, que midan sus inventarios al valor razonable menos costos de venta, con cambios en resultados.

Deterioro del valor de los inventarios

12.19 requieren que una entidad evalúe al final de cada periodo sobre el que se informa si los inventarios están deteriorados, es decir, si el importe en libros no es totalmente recuperable (por ejemplo, por daños, obsolescencia o precios de venta decrecientes). Si una partida (o grupos de partidas) de inventario está deteriorada esos párrafos requieren que la entidad mida el inventario a su precio de venta menos los costos de terminación y venta y que reconozca una pérdida por deterioro de valor. Los mencionados párrafos requieren también, en algunas circunstancias, la reversión del deterioro anterior

Teniendo en cuenta que las ventas del Bazar – Mini tienda “Giulianna” están dirigidas a un cliente o consumidor final, se hará mención a la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor

El Art. 4 del Capítulo II de Derechos y obligaciones del consumidor, hace mención a los derechos del consumidor:

- 2.- Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad
- 3.- Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad
- 4.- Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar
- 8.- Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios.

El Art. 5 del capítulo II de Derechos y obligaciones del consumidor, hace mención a las obligaciones del consumidor:

- 1.- Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios
- 2.- Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes y servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;

- 3.- Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes y servicios lícitos,
- 4.- informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

Marco conceptual

Acaparamiento: encarecimiento de un producto por medio de la congelación de su oferta, por anticipado que lleguen al mercado común, con el objetivo de vender muy por arriba de los precios actuales, es decir, los precios de los mismos sean superiores. Se lo realiza en mercados pequeños donde no existan suficientes oferentes.

Adscritos: es aquel objeto o sujeto que se adhiere o agrega a otra cosa, incorporación de algo o de alguien a algún registro, grupo o entidad, que se destina o asigna a realizar determinada labor o de un determinado cargo o servicio.

Circulante: hace referencia a los bienes y derechos que dicha empresa dispone a un corto plazo, es decir, es todo aquello que fácilmente se puede convertir en dinero líquido de una forma inmediata. Las empresas valoran de manera positiva la disposición de un circulante ya que con ella evalúan un proyecto en el cual se necesita financiamiento.

Controlabilidad: propiedad que indica el comportamiento de un sistema que actúa sobre las entradas y la posibilidad de llevar un sistema de cualquier estado inicial al cualquier estado final en tiempo finito, sino existe una entrada transferible al estado final se la denomina no controlable.

Delimitada: señalar límites, trazar una división es decir separando dos o más cosas. También se podría decir que es la inspección para evaluar la extensión de una anomalía para con esto estar en condiciones de tomar una buena decisión para llegar a una solución.

Estatuir: establece o determina una cosa, en específico lo que se debe dirigir diferentes cuestiones a personas o individuos. También demuestra o asienta como verdad una doctrina o un hecho determinado.

Factibilidad: hace mención a la disponibilidad de los recursos que se necesitan para poner en funcionamiento los logros y objetivos, teniendo en cuenta si es posible que cada una de las metas llegue a cumplirse, teniendo presente los recursos con los que se cuentan.

Inflacionarias: aumento unánime en los precios de los bienes y servicios existentes en el mercado por un periodo de tiempo, la inflación refleja disminución de un poder de adquisición es decir que pueden ser comprados por una suma de dinero.

Liquidez: capacidad que tiene una entidad para la obtención de dinero en efectivo, con ellos hacerle frente a sus obligaciones a un periodo corto o también llamado corto plazo, en la liquidez un activo puede convertirse fácilmente en dinero en efectivo.

Maximizar: se refiere a la búsqueda del máximo rendimiento, radica en aprovechar todos los posibles recursos o funciones, cumpliendo los objetivos económicos para poder incrementar el valor de la empresa, de modo que maximice el beneficio de la actividad.

Prostrema: es el último en una serie ordenada, es decir que en una serie ocupa el lugar final, no tiene nada que prosiga después o detrás de la misma serie o línea, también se lo define como que ocurre después de un momento dado en tiempos temporales como espacialmente.

Provisión: cuenta de pasivo que consiste en establecer y preservar una cantidad de recursos denominados como un gasto, con el fin de que si se presenta una obligación de pagar de la empresa estén preparador para solventarlo o cuando

se sabe que la empresa perderá el valor de un bien y tendrán que satisfacer la obligación dentro de un periodo de tiempo.

Rentabilidad: beneficios que se obtienen por invertir en recursos financieros en términos monetarios, se lo podría definir como el rendimiento que se obtiene a consecuencia de realizar inversiones con el fin de generar suficiente utilidad o ganancia.

Tergiversar: cambiar el curso o de un suceso para provocar que una interpretación, ofrecer una versión de los hechos que no incumbe con la verdad es decir que cuando se hace referencia a tergiversar está indicando que la persona lo está interpretando de una manera interesada y con una mala intención.

Conceptualización de las variables

Variable independiente

Manejo de inventarios de mercadería: conjunto de estrategias y operaciones que se efectúan para controlar y arbitrar una organización, con ello regular el abastecimiento y el movimiento de las salidas de los productos, con el fin de lograr una disminución de los riesgos en las demandas de los productos, anticipando las múltiples variaciones que pueden existir en la oferta y en la demanda.

Variable dependiente

Disponibilidad de productos: se manifiesta como el nivel del servicio al cliente como una medida de competencia que posee la empresa al momento de disponer el stock de productos o del inventario de productos que serán utilizados con posterioridad. Cuando no se dispone de productos determinados o productos básicos por causas específicas, los precios de dichos productos son elevados ya que la demanda es superior a la oferta. Se podría decir que la disponibilidad también afecta en cierta magnitud a los precios.

Rotación: es un indicador que designa el total de veces que el inventario debería ser reabastecido con nuevos productos, ya que se necesitan nuevos productos para cubrir la demanda de personas, puesto que los productos tienen siempre una entrada al momento de hacer la adquisición de un producto y salida cuando se efectúa una venta, así se recupera la inversión inicial que se realizó para adquirir y gana un beneficio asociado para lograr una eficiente gestión

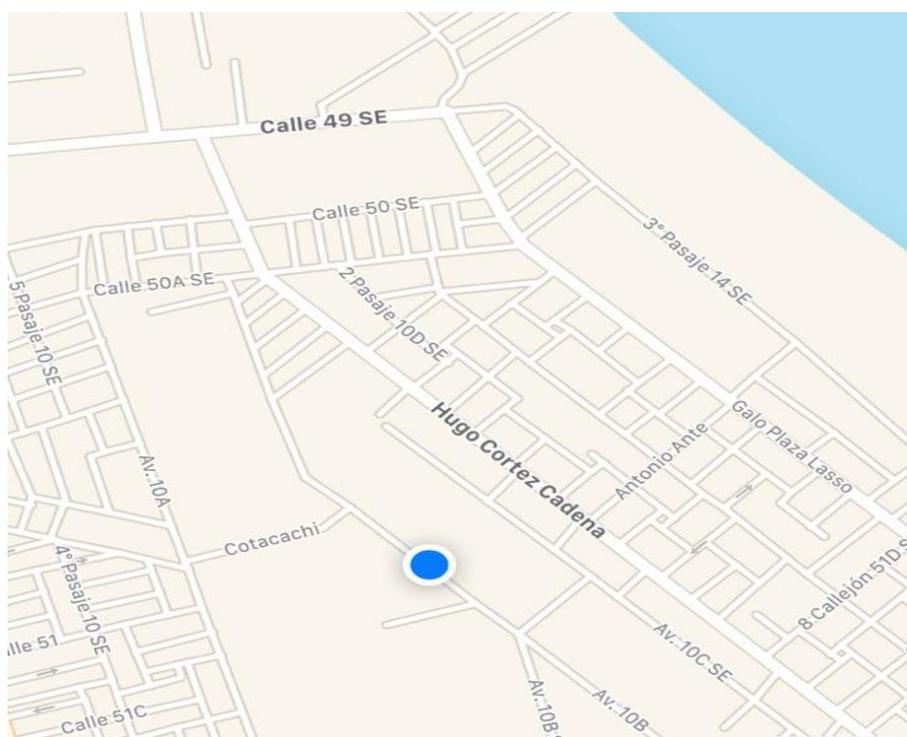
CAPITULO III

METODOLOGIA

Presentación de la empresa

Bazar y Minitienda “Giulianna” inicio sus actividades en el año 2010. Actualmente está ubicado en la avenida 10B de la Ciudadela La Floresta II piso y techo al frente de la Escuela Fiscal “José Elías Altamirano “Parroquia Ximena del cantón Guayas. Se dedica a la actividad de venta de productos, que se consideran en un bazar de barrio actualmente dirigida y supervisada por su propietaria.

Figura 2 Ubicación geográfica del Bazar Mini-tienda “Giulianna”



Fuente: Google Maps

Bazar y Mini-tienda “Giulianna” ofrece a sus clientes diversidad de productos de alta calidad a precios accesibles y adaptables para los consumidores, con el único objetivo de cubrir las necesidades de los clientes. El local esta abierto desde las 8:30 A.M. hasta las 23:00 PM, lo que lo hace accesible para las

personas adquirir algún material sin necesidad de recurrir algún centro comercial a altas horas de la noche.

Es un microempresa comprometida con el trabajo, que brinda servicios de venta al público al por menor, delimitada a todas las edades que se acercan, debido al carisma, eficiencia, actitud, confianza, honestidad, transparencia y sobre todo responsabilidad.

Tiene como **misión** proporcionar a los clientes un excelente servicio, con productos con una óptima calidad a precios económicos y abasteciendo con productos dependiendo de las exigencias de los clientes.

Como **visión** Llegar a ser una papelería en la venta de al por mayor, llegar a expandir nuestro local, ser reconocido como un bazar serio y responsable que cubre con la demanda de los clientes. De modo que nos muestre eficiente y confiables.

Sus productos

El Bazar Mini-tienda “Giulianna” tiene una amplia variedad de productos tanto como todo lo que respecta a útiles escolares (carpetas, portapapeles, cuadernos, bolígrafos, lápices de colores, entre otros.) de igual forma juguetes para las distintas celebraciones en el año y para diferentes situaciones (cumpleaños, día de la madres, día del padre, navidad, entre otros) también bebidas refrescantes y energizantes (colas, frutaris, guitig, yogurt, sporade, entre otros.) así mismo productos enlatados (atún y sardina) y productos básico (sal, azúcar, botellones de agua y leche), helados y dulces. Hasta el momento no lleva un control del inventario durante las ventas de su productos al por menor, es por esto que es su principal problemática.

Sus clientes

Los clientes del Bazar y Mini- tienda “Giulianna” pertenecen en gran parte los extractos socioeconómicos 1 y 2 (estrato medio bajo y medio) lo que implica que recién sus ingresos diario, semanal y mensual, tiene una clientela general, asisten personas alrededor de 4 a 85 años de edad; la cercanía de la tienda a

los hogares es beneficiosa ya que crea una relación más directa entre el bazar y los clientes, además ayuda que los comerciantes ahorren tiempo y transporte

Principales proveedores de la empresa

El bazar y Mini-tienda “Giulianna” cuenta con varios proveedores para los diferentes productos dentro de mismo cantón

Tabla 1 Proveedores para los diferentes productos

Botellones de agua	Aqua, All natural, Cristal
Leche, yogurt, gelatina, galak	Industrias Lacteas Toni S.A
Galletas, leche condensada, cereales, plup, galletas de amor, frutaris	Nestle S.A
Colas, sporade, vive 100, saviloe	Compañía Coca-Cola, Big Cola
Cuadernos, plumas, portapapeles, borradores, tijeras, capetas, gomas, lápices de color, cartulinas, fomix, papel celofant, tisas, globos, cintas, entre otros	Distribuidora Comercial Diaz
Juguetes, adornos, regalos	Regalitos.com
Helados	Pingüino
Recargas, venta de Chips	Claro, Movistar, Tuenti , Cnt
Perfumes	Belcor (Esika)
Vasos, platos y cucharas desechables	Distribuidora Alex
Toallas sanitarias, servilletas, pilas, cinta embalaje, chicles, pipas, aceite	MaxiVentas

Embutidos, comida de perro	Pronaca
Snacks	J&V Distribuidora

Fuente: Elaboración propia

Principales competidores de la empresa

- Tienda Dicargen
- Mini-Juguetería Gatitos
- Bazar- Mini tienda “La negra”

Diseño de la investigación

La investigación es una actividad en la cual una persona realiza con el objetivo de adquirir nuevos conocimientos en un determinado campo, mediante la investigación se plantean soluciones óptimas para determinados problemas que se emplean en la investigación. La investigación satisface el deseo de despejar una duda con ellos efectúa incrementar los conocimiento de un asunto determinado.

Esta investigación se basa en el procedimiento correspondiente que se le debe dar al manejo de inventario. Podemos definirla como una serie de procedimiento en donde se utilizara el método científico el cual permite la obtención de conocimientos de un determinado campo.

La investigación posee las siguientes características:

- Recoge información de diversas fuentes útiles para el desarrollo de una investigación.
- Se basa en la observación y experiencia del investigador
- Expone un amplio uso del discurso descriptivo y analítico

Investigación científica

Es un procedimiento mediante la aplicación del método científico, gestiona la obtención de información confiable, para comprender, verificar, corregir y aplicar el conocimiento. Tiene como objetivo obtener conocimientos y solucionar problemas de índole científica.

Según Ander Egg (2005) “es un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que nos facilita describir datos o leyes, en cualquier campo del conocimiento humano” es decir que la investigación científica no es una actividad que recopila información de los escritos o investigación de otras personas.

La investigación científica consiste en una investigación a largo plazo, intencionada e intensa de problemas y soluciones, es un método de pensamiento crítico.

La importación de la investigación científica establece contacto con la realidad con la finalidad de conocerla más a fondo. Unas de las características principales dentro de la investigación científica es ayudar a incrementar una curiosidad acerca de solución de los problemas y el descubrimiento de información nueva.

Investigación cualitativa

La investigación cualitativa es principalmente una investigación de carácter exploratorio. Comprende razones, opiniones y motivos subyacentes. (Herrera, 2017) es decir que provee información sobre un determinado problema para el desarrollo de ideas o de hipótesis para efectuar una posible investigación cuantitativa.

Según Jiménez & Domínguez (2007) la investigación cualitativa puede ser vista como el intento de conseguir la comprensión de manera profunda de temas, definición y significados de la situación tal como la disponen las personas.

Dicha investigación busca revelar las razones de las diferentes percepciones respecto al comportamiento ya que precisa la razón de una forma extensa del comportamiento humano, en la cual se utiliza fundamentalmente las ciencias sociales que se establece en cortes metodológicos.

El proceso de investigación cualitativa, dispone:

- Teoría
- Método
- Análisis
- Ontología

- Epistemología
- Metodología

Investigación cuantitativa

La investigación cuantitativa se define como aquella que recoge los datos, posteriormente analiza los datos cuantitativos sobre las variables. Según Fernandez & Diaz (2002) trata de definir la fuerza de asociación o correlación entre variables, generaliza y objetiviza los resultados por medio de la muestra para hacer una inferencia a una población, de la misma forma realiza inferencia casual para la explicación del por qué las cosas suceden o no de determinada forma.

Explica las regularidades observadas en los eventos de la naturaleza humana para establecer los determinantes de los niveles de confianza, generalizando el conocimiento de las funciones explicativa en una comunidad.

La investigación cuantitativa dispone las siguientes variables:

- Estudia los comportamientos humanos
- Los resultados se basan a situación en general
- Los datos deben ser cuantificables
- Debe existir una relación numérica entre las variables

Tipos de Investigación

Investigación Descriptiva

Es un estudio descriptivo en donde se selecciona una serie de concepto, variables o cuestiones y tiende a medir cada una de ellas de forma independiente, con el objetivo de describirlas. Es decir en la descripción de los fenómenos permitirá analizar como es y cómo se presenta el fenómeno.

Según Marroquín (2012) “También conocida como la investigación estadística se describen los datos y características de la población o fenómeno de estudio. Responde a las preguntas: Quien, que, donde, cuando y como”.

Una de las funciones principales de la investigación descriptiva es la capacidad de seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio. Esta investigación siempre está en la base de la explicativa, no puede formular hipótesis causal si no se ha descrito a profundidad el problema. Los experimentos cuantitativos necesitan tiempo y suelen tener un elevado costo, es por esto que se debería tener una idea moderada y comprensible respecto a la hipótesis ya que debe ser digna de un análisis.

Investigación explicativa

La investigación explicativa es el encargado de buscar la razón de los hechos, es decir, por qué mediante las relaciones de causa-efecto en la prueba de hipótesis. Las conclusiones y resultados forman parte de un nivel más profundo de conocimiento.

Según (Yanez) Se revelan las causas y efectos de lo estudiado a partir de la explicación de uno de los fenómenos de una manera deductiva a partir de teorías o leyes. Se efectúan definiciones operativas referentes al fenómeno que se está estudiando, a su vez proporciona un modelo cercano a la realidad de objeto de estudio.

Al momento de realizar una investigación explicativa analiza las cosas que hacen interacción, por lo que es necesario tener comprensión previa de los fenómenos.

La investigación explicativa tiene las siguientes características:

- Selección sistemática de los sujetos
- Aumenta la posibilidad de replicar el estudio
- Anticipa los efectos de los cambios
- Diversifica las fuentes
- Mejora las conclusiones

Investigación de campo

La investigación de campo es la recopilación de información fuera de un lugar de trabajo, es decir los datos que se requieren son tomados en un ambiente real no controlado.

Para Palella & Martin (2012) “consiste en la recolección de datos directo de la realidad sin manipular las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural” el investigador no manipula las variables ya que pierde el entorno de la naturalidad en que las variables se están manifestando.

La investigación de campo posee las siguientes características:

- Requiere inversión
- Los datos se recolectan en un terreno
- Se lleva a cabo en tiempo real

La investigación de campo tiene un diseño de planificación de forma en que se estudia el fenómeno, así mismo determina el tipo de trabajo de campo y las técnicas que se van a implementar, el diseño de la investigación puede ser: Experimental y no experimental.

Investigación correlacional

La investigación correlacional es un tipo de investigación no experimental en donde los investigadores miden sus dos variables y se establece una relación entre ambas es decir una correlación, sin necesidad de incluir variables externas para llegar a una conclusión. Se caracterizan porque primero miden las variables y luego mediante hipótesis correlacionales y aplicando las técnicas estadísticas, estiman la correlación.

Para Mejia Jervis (2012) consiste en buscar diversas variables que interactúen entre sí, de esta manera cuando se efectúa el cambio en una de las variables, se puede asumir como será el cambio en la siguiente variable que se encuentre directamente relacionada con la misma.

Existen tres tipos de investigación correlacional:

- Observación

- Encuestas
- cuestionarios

Población

La población de una investigación está compuesta por todos los elementos ya sean personas, objetos, organismos, etc., en donde participan del fenómeno que ya anteriormente es establecido y delimitado en el problema de investigación, se puede delimitar entorno a su contenido, lugar y tiempo. La población también es conocida como un universo

Para Wigodski (2010) Es el conjunto total de individuos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Al momento de investigar se toma en cuenta las características a seleccionarse bajo estudio.

Tiempo: identificar el periodo de tiempo en el cual debe realizarse el estudio si se efectúa en el año presente, o en años pasados.

Espacio: Ubicación de la población

Cantidad: el tamaño de la población ya que puede afectar o no el tamaño de la muestra que se va a seleccionar.

Tipos de población

Población finita

La población finita es medible y es aquella que nos indica si es posible alcanzar o sobrepasar al contar. Posee un número ilimitado de observaciones, esto ayuda a la facilitación de la identificación y contabilización.

En matemáticas la población finita constituye cuando el conjunto posee un número menor a cien mil miembros. Cuando se calcula el tamaño de la muestra y el universo es finito, es decir que es medible y contable, se deberá conocer la N es decir el número de pasos que se esperan.

Población infinita

La población infinita como su nombre lo dice no tiene fin. Son un conjunto de situaciones, individuo u objetos cuyo número es mayor a cien mil elementos. No se conoce el tamaño y no se tiene la oportunidad de construir o contar un arco muestral.

Muestra

La muestra es cualquier subconjunto del universo. Es una representación de la característica de la población, que el error muestral no supere el 5% estudia las características de un conjunto poblacional.

La muestra debe ser representativa y por esto se debe escoger la técnica de una muestra que más convengan o produzca una aleatoria adecuada. Es parte de una población si se posee varias poblaciones se tendrá varias muestras.

En la investigación, una muestra es un grupo de personas, elementos o objetos que se toman en cuenta cuando es una población más grande para su medición. (Tamayo Tamayo, 2011) Es aquella que puede precisar la problemática ya que posee una capacidad de generar información en donde se reconocerá los defectos dentro del procedimiento.

Consideraciones sobre la muestra:

- Cualquier subconjunto de elementos de una población es una muestra de ella
- De cada población se puede extraer un número indefinido.
- Guarda relación con la condición particular que se estudió.

Calculo de la muestra:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

En donde,

N= universo de clientes (N= 60)

n= tamaño de muestra

Z= el nivel de confianza 1.96 corresponde al 95% $Z^2 = (1.96)^2 = 3.84$

p= probabilidad de éxito 0.5

q= probabilidad de fracaso 0.5

d= error máximo admisible 0.005 corresponde al 95% de precisión

(Error máximo admisible en términos de proporción) $d^2 = (0.05)^2 = 0.0025$

$$n = \frac{71 (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(71 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} =$$

$$n = \frac{(71) (3.8416) (0.25)}{(70) (0.0025) + (3.8416)(0.25)} =$$

$$n = \frac{68.18}{0.175 + 0.9604} =$$

$$n = \frac{68.18}{1.1354} = 60.04 = 60$$

$$n = 60$$

Elementos a considerar el proceso de definición muestra

- 1.- definir el tamaño, población y todos los elementos que los componen
- 2.- determinar la unidad de observación, unidad de muestras con sus respectivas características
- 3.- margen de error o también denominado el nivel de confianza
- 4.- seleccionar la información para seleccionar la muestra
- 5.- el tamaño de la muestra
- 6.- definir el método de selección de muestra
- 7.- procedimiento de selección de muestra

Tipos de muestra

Muestra probabilística

Cuando todos los elementos del universo tienen la misma probabilidad de ser parte de la muestra en donde obtiene mediante técnica de muestro aleatoria es decir al azar, los resultados son generalizables a la población, la muestra probabilística son más representativas

Muestra no probabilística

Cuando no todos los elementos que se encuentran en el universo tiene la misma probabilidad de ser parte de la muestra. Normalmente los resultados no son generalizables a la población

Instrumentos de investigación

(Mejia Mejia, 2005) Los instrumentos de investigación o también denominados instrumentos de acopio de datos, se denomina a todos aquellos instrumentos que pueden servir de ayuda para la medición de variables, recopilar información con respecto a ellas o observar el comportamiento de las mismas. A través de los datos que proporciona cada instrumento se obtiene información exacta sobre el logro de los aprendizajes y que se observan los éxitos o fracasos.

Observación

(Lopez Palma, y otros, 2019) La observación requiere una atención solamente en un objeto además de la capacidad de discriminar la diferencia que existe entre los fenómenos. Trata de la oposición entre dos sujetos que intervienen, en este caso el sujeto observador y el objeto percibido. Es necesario observar sin ideas ya antes consideradas, el observador debe escuchar y guardar silencio es decir debe ser pasivo.

La observación tiene un proceso que se distinguen los siguientes elementos:

El observador: está conformado por las vivencias o experiencias de quien investiga.

El objeto de la observación: hechos que se convierte en datos para el proceso de investigación.

Circunstancias de la observación: hechos de observar condiciones que serán parte de la observación.

Los medios de la observación: son aquellos instrumentos que se utilizara para implementar nuevas tácticas de observación.

Cuerpo de conocimiento: conjunto de conocimientos que están adecuados a campos científicos que permiten que la observación integre más conocimientos.

Existen dos clases de observación:

- Observación científica
- Observación no científica

Existe una ligera diferencia entre la observación científica y observación no científica la cual influye significativamente en el investigador, ya que en la observación científica consiste en tener en claro que es lo que se va a observar es decir que ya existe una preparación previa por lo cual el investigador ya sabe que quiere observar y para que quiere hacerlo. Mientras tanto en la observación científica no tiene una previa preparación, no tiene en claro que es lo que va a observar y para que lo hare.

La observación científica

(Tamayo, 1996) Consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso. Teniendo como finalidad recopilar los datos de forma sistemática. Se trata de analizar la situación.

Una de las características principales es determinar con exactitud y precisión lo que se va a observar. Además asigna conductas de las categorías para definir lo que pretende observar. Dentro de las características fundamentales se encuentra también que en la observación científica se planifica y se registra sistemáticamente.

La Entrevista

La entrevista es una técnica que se realiza en la investigación de carácter cualitativo, recoge información que sea importante mediante la elaboración de preguntas previamente elaboradas, que serán de gran utilidad al momento de

realizar una investigación de campo. Adopta la forma de un dialogo entre dos personas, el investigador y la persona a quien le están haciendo las preguntas, es decir, el sujeto de estudio.

La ventaja de la entrevista es que se obtiene información más profunda y completa, también resuelve las dudas que se hayan plantado en el desarrollo de la entrevista, con esto tener respuestas más útiles.

Tipos de entrevista

(Garcia, 2017) la entrevista tiene diferentes formas de aplicar y por lo tanto posee distintos tipos de entrevista:

- ✓ Según el número de participantes

Entrevista individual: también recibe el nombre de entrevista personal, se ejecuta estando el entrevistado y el entrevistador cara a cara.

Entrevista en grupo: es utilizado en el ámbito laboral para valorar el nivel de competencia o destreza posee cada persona. También permite el desenvolvimiento en la interacción entre diferentes candidatos.

Entrevista de panel: también es utilizada en el ámbito laboral, consiste en que varios entrevistadores que entrevistan a una sola persona, así cada entrevistador evalúa al candidato en diferentes criterios, al momento de concluir la entrevista los entrevistadores copilan la información contrastada de los diferentes puntos de vista.

- ✓ Según el procedimiento

Entrevista estructurada: preguntas fijas que posteriormente han sido elaboradas y se aplican a todas las personas a quienes se entrevistaran.

Entrevista no estructurada: se la denomina como entrevista libre. Con regularidad se utilizan preguntas abiertas, indiferente de un orden, así permite que la entrevista o la conversación sea de forma más espontanea.

Entrevista mixta: es la unión de la entrevista estructurada y no estructurada, por lo tanto posee preguntas previamente elaboradas y preguntas que van surgiendo a medida que se desarrolle la entrevista.

- ✓ Según el modo (o el canal)

Entrevista cara a cara: denominada la entrevista presencial. Cuando ambos sujetos participantes de la entrevista se encuentran frente al otro.

Entrevista telefónica: es utilizada en la selección de personal, es una de las más utilizadas en el proceso de reclutamiento por si el número de candidatos a entrevistar es muy extenso.

Entrevista online: es utilizado en grandes empresas cuando el número de candidatos es elevado, además cuando el candidato no se encuentra dentro del país o la misma localidad.

Entrevista por correo electrónico: también es usada en el proceso de selección de personal cuando la entidad no decide brindarle atención, medios y tiempo a entrevistar. Se utiliza enviando una serie de preguntas al correo electrónico y el entrevistado debe devolver con las respuestas.

- ✓ Según su género:

Entrevistas informativas: su límite es obtener información necesaria con el único fin de dar a conocer un hecho.

Entrevista interpretativa: las preguntas que se ejecutan van más allá de la información y muestra alguna deducción de los acontecimientos por parte del entrevistador.

Entrevista de Opinión: hace referencia a la opinión de la persona a quien se está elaborando la entrevista. Con las preguntas que se realizaron en la entrevista se debe buscar información para posteriormente ser transmitida

Modelo de entrevista

- ¿Cada cuánto tiempo usted hace inventario a su Bazar- Mini tienda?
- ¿Según usted cual es el producto que más vende?
- ¿Considera usted que tiene mucha mercadería en el stock?
- ¿Cuál cree usted que sea el motivo por el cual no puede vender esa mercadería en stock?
- ¿Cuántos productos compran al mes?
- ¿Considera usted en ampliar su lugar de trabajo, debido a que no posee mucho espacio para la mercadería?
- ¿Con respecto a los productos que no rotan en donde los ubican?
- ¿Cree ustedes que está abasteciendo con productos la demanda de los clientes?
- ¿A su criterio está cumpliendo con la misión previamente planteada el Bazar?
- ¿Cree usted que su mercadería se encuentra en buen estado para la venta?
- ¿Existe un procedimiento para controlar la mercadería en stock?
- ¿Qué propuestas o estrategias aplicaría usted para vender la mercadería que está en stock?
- ¿Cuál es el método que aplica para el control de los inventarios?

La encuesta

Se define como una técnica que se utiliza grupo de procedimientos estandarizados de una investigación para obtener datos de personas del que se pretende explorar, describir, predecir y explicar una serie de características.

Aplicando la técnica de encuesta en la planificación de una investigación se establecen diferentes etapas como la identificación del problema, determinación de la investigación, definición de las variables, selección de la muestra, diseño de cuestionario, entre otros.

Tipo de encuesta

En la actualidad existen 4 tipos de encuesta que son las más comunes:

Encuesta basada en entrevista cara a cara estandarizada

Se formulan las distintas preguntas del cuestionario, indicando la categoría de respuestas, estas clases de encuestas son personales. La entrevista es

controlada por el encuestador, se pueden realizar un gran número de encuestas en condiciones similares.

Encuesta por correo

En este tipo de encuesta normalmente son preguntas cerradas, se entrega a la persona encuestada un cuestionario estandarizado, al momento de finalizar la encuesta tiene que estar cumplimentado por escrito.

Encuesta telefónica

Es estandarizada mediante la interacción entre el entrevistador y la persona que está encuestando, la misma se la realiza por medio telefónico, las preguntas se hacen verbalmente.

Encuesta por internet

Este tipo de encuesta se basa en subir un cuestionario en una página web, se genera un link y el link generado se lo comparte para las personas destinadas a encuestarse.

Modelo de la encuesta

Empresa: Bazar – Mini tienda “Giulianna”

Lugar: Cdla. Floresta 2 Mz 176 Villa 12

Objetivo: por medio de esta encuesta nos permitirá recolectar información importante para poder conocer con precisión la situación del Bazar, con el mismo obtendremos conclusión con la finalidad de proponer una mejora en el manejo de los inventarios. La encuesta que se realizara la ejecutaremos de manera anónima, para que los clientes se sientan en confianza y responder lo más veraz posible.

Cuestionario de encuesta

1.- ¿Cuál es el producto que usted más consume?

- () Útiles escolares
- () Bebidas azucaradas o lácteos
- () Juguetes

- Botellones de Agua
- Productos de aseo personal
- Copias e impresiones

2.- Los productos que adquiere ¿están en buen estado?

- Si
- No

3.- ¿Cree usted que se deben surtir más productos?

- Si
- No

4.- ¿Cómo calificaría los productos a la venta?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo
- Muy malo

5.- ¿Considera usted que el costo del producto que adquiere es elevado?

- Si
- No

6.- ¿Con que frecuencia compra en el Bazar- Mini Tienda “Giulianna”?

- Siempre
- Casi siempre
- No muy a menudo

7.- ¿recomendarías comprar en el Bazar- Mini tienda “Giulianna”?

- Si
- No

8.- ¿usted como cliente cree que el bazar cumple con sus necesidades o expectativas?

Si

No

9.- ¿Alguna vez usted ha tenido una mala experiencia comprando en el Bazar –
Mini tienda “Giulianna”?

Si

No

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Entrevista a la propietaria del Bazar

1.- ¿Cada cuánto tiempo usted hace inventario a su Bazar- Mini tienda?

Cada vez que realizo la compra de un producto hago la cuenta del producto que recién llega, pero no hago recuento del producto ya existente

2.- ¿Según usted cual es el producto que más vende?

A mi parecer el producto que más vendo están los utilices escolares siendo específica, cuaderno, lápices, temperas y borradores.

3.- ¿Considera usted que tiene mucha mercadería en el stock?

La mercadería que más tengo en stock son los juguetes ya que solo salen en eventos específicos como navidad, día del niño, día de la madre y día del padre. Además, los días que hay cumpleaños que son muy de repente. La gente por lo general ya no tiene ese gesto de regalar algo.

4.- ¿Cuál cree usted que sea el motivo por el cual no puede vender esa mercadería en stock?

Porque no hay muchos eventos festivos y la gente no esta tan interesada en regalar algún detalle.

5.- ¿Cuántos productos compran al mes?

Entre 20 a 30 productos en general entre ellos están las colas, las leches, helados y botellones de agua.

6.- ¿Considera usted en ampliar su lugar de trabajo, debido a que no posee mucho espacio para la mercadería?

Si me gustaría, pero no cuento con los recursos económicos necesarios como para poder ampliar.

7.- ¿Con respecto a los productos que no rotan en donde los ubican?

En el bazar donde tengo toda mi mercadería los productos que no vendo o no utilizo, los ubico en la sala del lugar donde vivo, cuando la oportunidad de venderlo los bajo y los coloco en una mesita afuera del bazar para que la gente observe los juguetes, pero esa mercadería está bajo vigilancia de alguna persona

8.- ¿Cree ustedes que está abasteciendo con productos la demanda de los clientes?

En cierta parte si y por otra parte no. Siento que me falta comprar más productos nuevos que están saliendo en el mercado. Marcador doble punta, robot sacapuntas, entre otros.

9.- ¿A su criterio está cumpliendo con la misión previamente planteada del Bazar?

A mi criterio creo que sí, pero por otra parte siento que me hace falta por cumplir ya que las exigencias de los clientes cada vez son más exigentes.

10.- ¿Cree usted que su mercadería se encuentra en buen estado para la venta?

Los productos que son perecibles si ando constantemente revisando sus fechas de expiración, pero el resto de productos no les presto mucha atención, solo cuando los voy a vender

11.- ¿Existe un procedimiento para controlar la mercadería en stock?

Solo cuando hay mercadería que recién compro esa si constato que todos los productos que pedí estén correctamente, de ahí en adelante no hago control. Como por ejemplo cuando alguien me compra un producto como sacapuntas, cuando ya lo vendí recién me doy cuenta que fue el último.

12.- ¿Qué propuestas o estrategias aplicaría usted para vender la mercadería que está en stock?

Haciendo promociones u ofertas mensuales al finalizar el mes o quizás dejándolos en remate

13.- ¿Cuál es el método que aplica para el control de los inventarios?

El control de inventario físico, contando los productos. Se puede decir que no empleamos ningún método de inventarios, solo el simple recuento de existencias para saber cuánto hay y cuanto se debe comprar.

Resultados de la Encuesta

1.- ¿Cuál es el producto que usted más consume?

Nº	Respuestas	Cantidad	Porcentaje
1	Útiles escolares	19	31.67%
2	Bebidas Azucaradas o lácteo	5	8.33%
3	Juguetes	5	8.33%
4	Botellones de Agua	10	16.67%
5	Productos de Aseo personal	10	16.67%
6	Copias e impresiones	11	18.33%
	TOTAL	60	100%

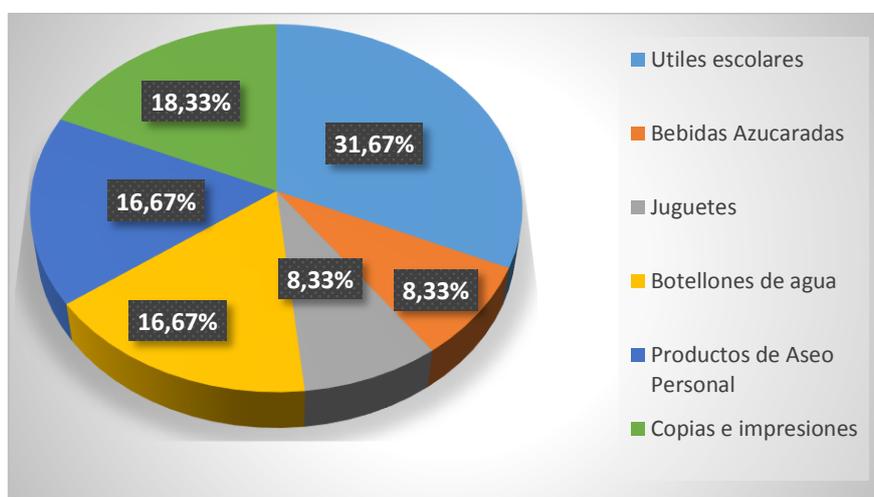


Gráfico 1 Producto que más se comercializa

Análisis

Según los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los clientes del Bazar – Mini tienda “Giulianna”. Podemos decir que el 31,67% de las personas hacen el consumo de útiles escolares haciendo así los productos más vendidos, por otro lado las copias e impresiones con el 18,33% de las personas que realizan dicho consumo, lo cual lo convierte en el segundo producto más requerido, seguido de los botellones de agua y los productos de aseo personal con un 16,67% finalizando con las bebidas azucaradas y los juguetes con un

8,33%. Es decir que los productos que más se comercializan en el bazar son los útiles escolares.

2.- Los productos que adquiere ¿están en buen estado?

Nº	Respuesta	Cantidad	Porcentaje
1	Si	45	75%
2	No	15	25%
	TOTAL	60	100%

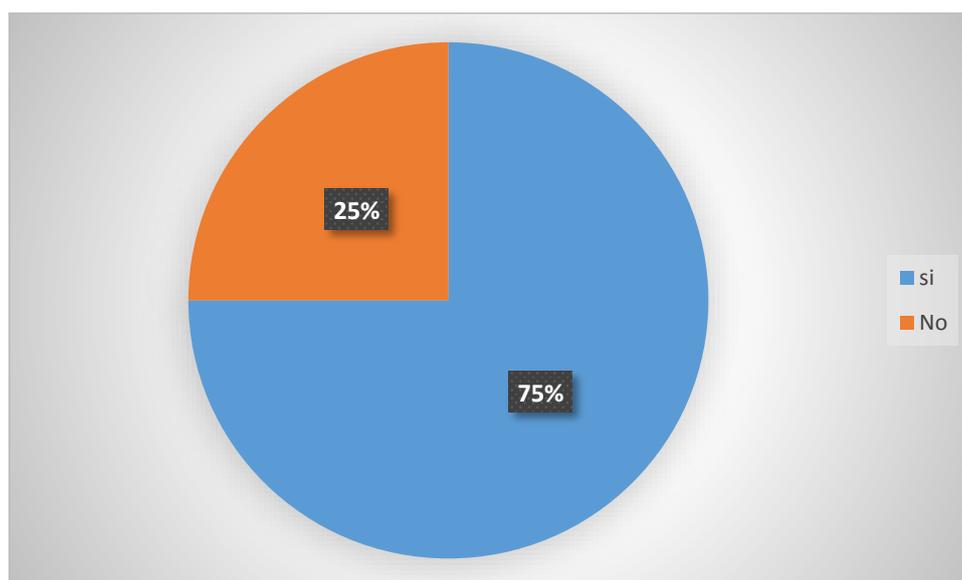


Gráfico 2 Estado de los productos

Análisis

Según el análisis de si los productos se encuentran o no en buen estado, es de vital importancia para el bazar ya que así la propietaria del local podría darse cuenta que los productos que están comercializando se encuentran o no en buen estado para ser consumidos o utilizados para la venta, Un 75% de las personas respondieron que sus productos si se encuentran en buen estado, pero un 25% respondieron que no, es decir que no se está cumpliendo a cabalidad con la calidad del producto, por lo cual esto podría generar a que los clientes no la quieran recomendar o no volver a comprar y preferir a la competencia ya que sus productos no están en buen estado.

3.- ¿Cree usted que se deben surtir más productos?

Nº	Respuesta	Cantidad	Porcentaje
1	Si	52	87%
2	No	8	13%
	TOTAL	60	100%

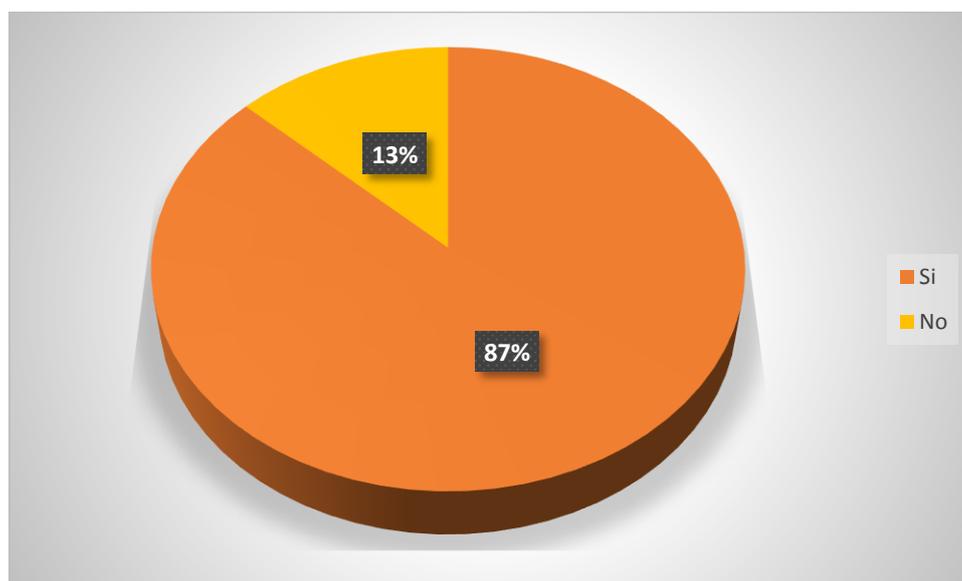


Gráfico 3 Surtir productos

Análisis

Según las encuestas realizadas a las personas, el 87% dijeron que si debería surtir más productos es decir que tiene que comprar productos que sean novedosos, a su vez tener más variedad con los productos que ya posee, ya sea con el color, modelos, tamaños, marca, etc. El 13% de las personas dijeron que no necesita surtir, en otras palabras que con el producto que ya posee está bien y que no necesita surtir.

4.- ¿Cómo calificaría los productos a la venta?

Nº	Respuestas	Cantidad	Porcentaje
1	Excelente	15	25%
2	Bueno	25	42%
3	Regular	19	32%
4	Malo	1	1%
5	Muy malo	0	0
	TOTAL	60	100%

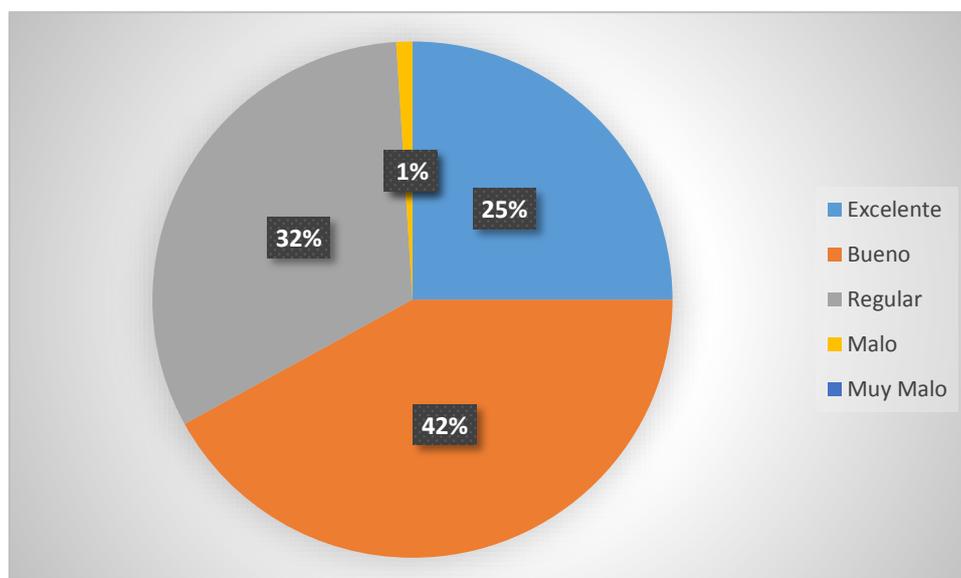


Gráfico 4 Calificación de producto a la venta

Análisis

Según las encuestas realizadas a los clientes sobre la calificación de los productos a la venta del Bazar. El 25% manifiesta los resultados que son excelentes. El 42% manifiesta que el producto es Bueno, pero que aún tiene inconvenientes o no cumple todas las expectativas. El 33% restante manifiesta que el producto que ofrece no cumple a cabalidad con lo que los clientes solicitan.

5.- ¿Considera usted que el costo del producto que adquiere es elevado?

Nº	Respuestas	Cantidad	Porcentaje
1	Si	31	52%
2	No	29	48%
	TOTAL	60	100%

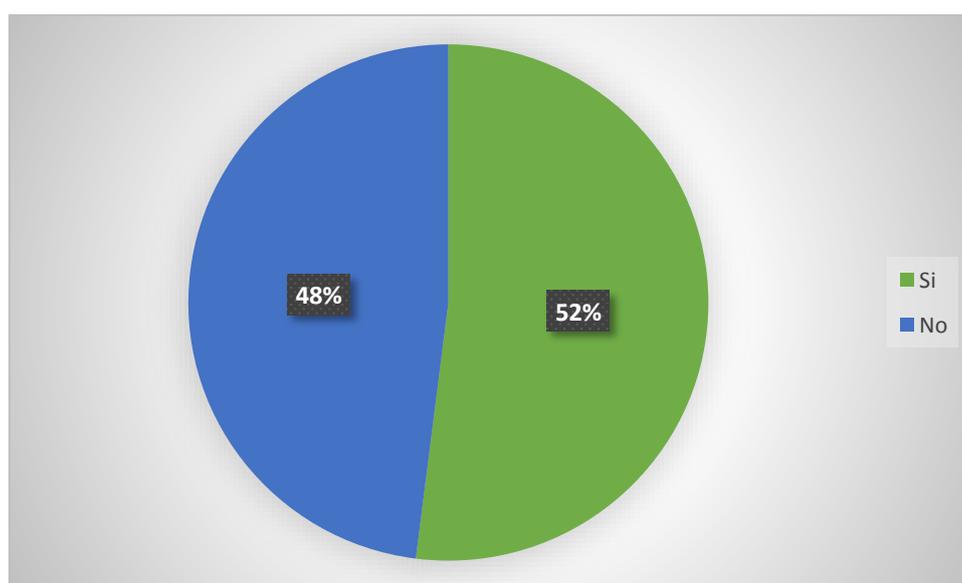


Grafico 5 Costo de los productos

Análisis

Según las encuestas realizadas a los clientes, manifestaron el 52% de las personas que los productos que comercializa tienen un costo elevado, podría ser la razón de tener mucha mercadería en stock, por lo tanto, esto ocasiona que los productos con el tiempo se vayan deteriorando ya que los precios no son tan accesibles para los clientes, entonces los clientes optan por comprar en un lugar donde les salga más económico. El 48% de las personas manifestaron que no tienen un coste elevado los productos que adquieren es decir que están conformes con el precio establecido para la venta al público

6.- ¿Con que frecuencia compra en el Bazar-Mini tienda “Giulianna”?

Nº	Respuestas	Cantidad	Porcentaje
1	Siempre	19	32%
2	Casi Siempre	31	52%
3	No muy a menudo	10	16%
	TOTAL	60	100%

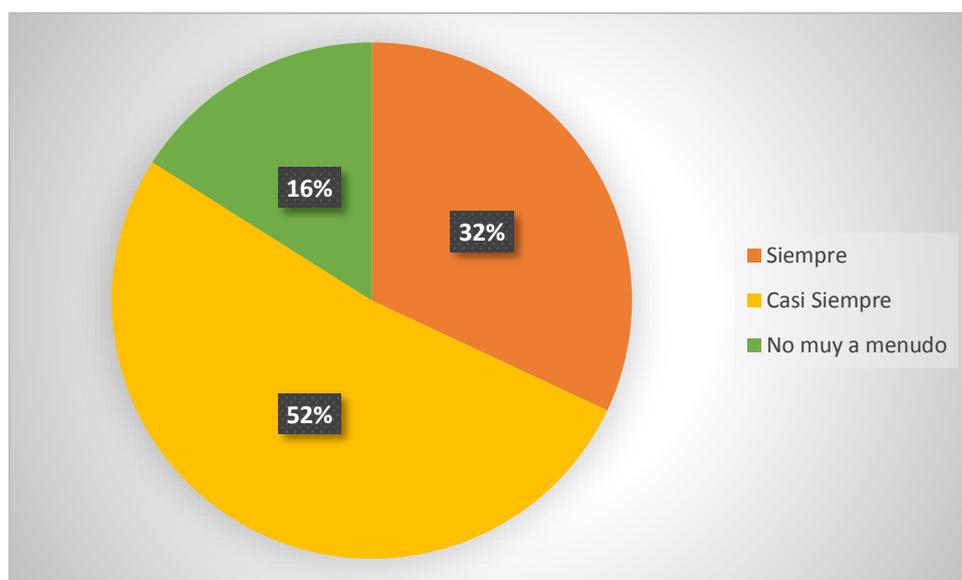


Grafico 6 Frecuencia de compra

Análisis

Según las encuestas realizadas a los clientes sobre la frecuencia con que compra en el bazar. El 32% respondió que siempre compra en el Bazar, es decir que son clientes fijos, es decir que los clientes tienen confianza. El 52% de los clientes manifestó que compra casi siempre, es decir que no compran tan seguido, compran dos veces por semana dependiendo de lo que necesite al momento. El 16% manifestó que no compra muy a menudo.

7.- ¿Recomendarías comprar en el Bazar-Mini tienda “Giulianna”?

Nº	Respuestas	Cantidad	Porcentaje
1	Si	51	85%
2	No	9	15%
	TOTAL	60	100%

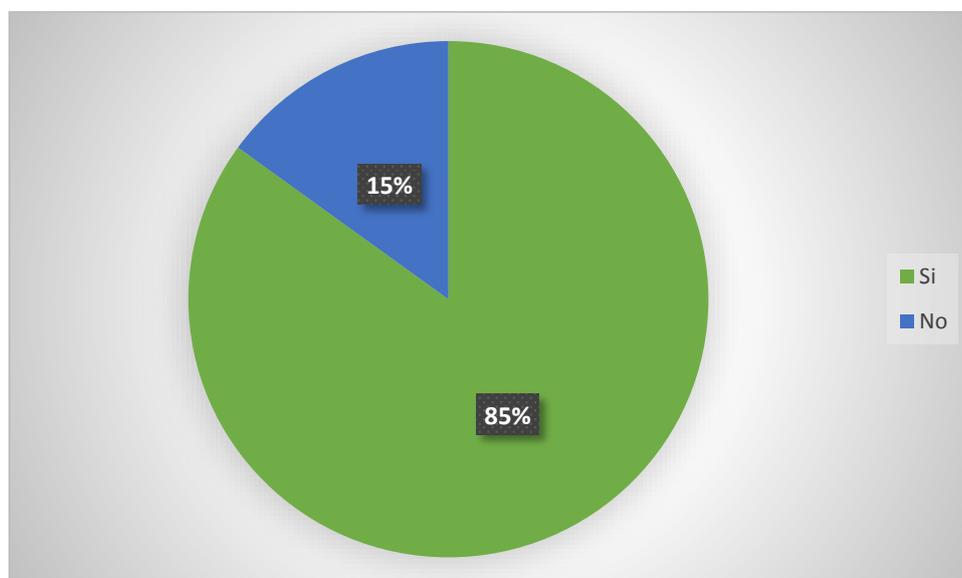


Gráfico 7 Recomendación de compra

Análisis

Según las encuestas realizadas a los clientes sobre si recomendaría comprar en el Bazar. El 85% respondió que si recomendaría lo cual es una ventaja para la dueña del local ya que así adquiere más clientela y puede vender más productos. El 15% respondió que no recomendaría la compra al bazar lo cual es una desventaja ya que en muchas ocasiones los clientes comentan entre si y en caso del que el mismo tuvo una mala experiencia, lo comentara con todos y esto puede ocasionar de que pierda clientes

8.- ¿Usted como cliente cree que el bazar cumple sus necesidades o expectativas?

Nº	Respuestas	Cantidad	Porcentaje
1	Si	39	65%
2	No	21	35%
	TOTAL	60	100%

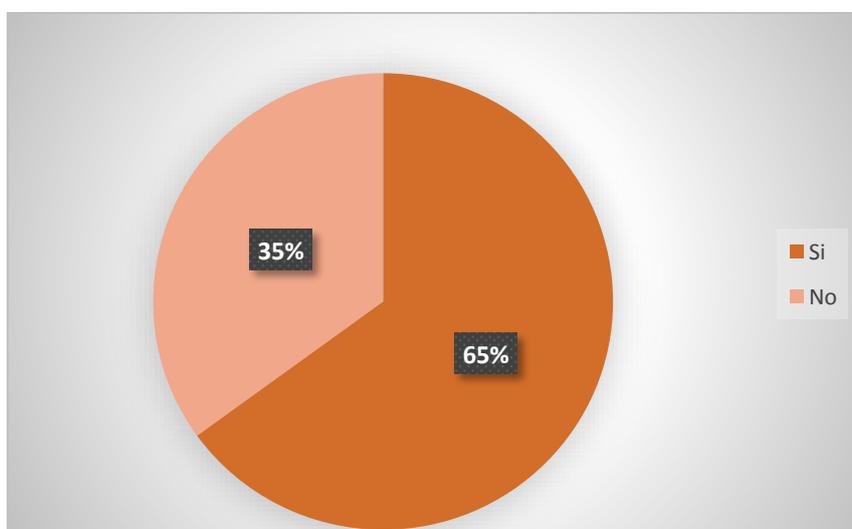


Gráfico 8 Expectativas y necesidades

Análisis

Según las encuestas realizadas a los clientes sobre si cumple las necesidades o expectativas. El 65% manifestó que si cumple con las necesidades o expectativas con los productos que oferta, teniendo de cierta forma el producto que necesitan en el momento. El 35% manifestó que no cumple con sus expectativas debido a la poca variedad de sus productos, y esto hace que los clientes vayan a a consumir a la competencia.

9.- ¿Alguna vez usted ha tenido alguna mala experiencia comprando en el Bazar?

Nº	Respuestas	Cantidad	Porcentaje
1	Si	15	25%
2	No	45	75%
	TOTAL	60	100%

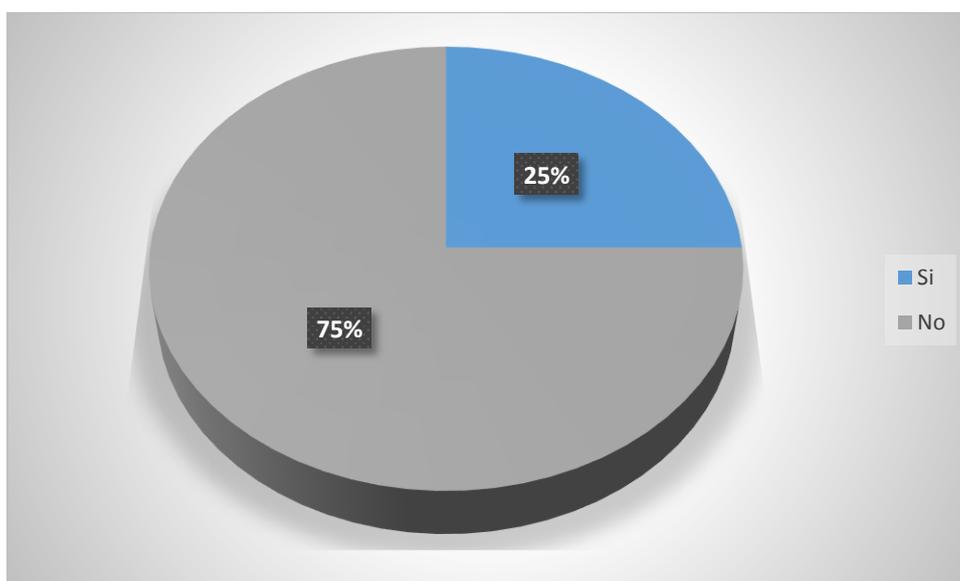


Gráfico 9 Mala experiencia en el Bazar

Análisis

Según las encuestas realizadas a los clientes sobre si ha tenido una mala experiencia en la compra de su producto. El 75% respondieron que no han tenido ningún inconveniente en la compra del producto. El 25% manifestó que si ha tenido una mala experiencia en la compra del producto ya sea porque se encuentra en mal estado o en ocasiones por que el precio de los productos tiene un coste elevado.

Plan de mejora

Objetivo general del plan de mejora

Proponer mejoras en el manejo del inventario del Bazar Mini – tienda “Giulianna”. Para lograr un mejor desempeño en el inventario de igual manera mejorar el ámbito económico.

Consiste en proponer una acción o plan que ayude a la reducción de la falencia del manejo de los inventarios que hoy en día acontece el Bazar – Mini tienda “Giulianna”. Es un acción el cual permitirá reducir el stock y además de llevar un mejor control sobre los inventarios sobre todo los productos que ingresan y cuando es necesario reinvertir en nuevos productos.

- ✓ Tener un mejor control sobre las entradas y salidas de la mercadería ya sea:
 - ✓ Conteo Físico de la mercadería existente diariamente
 - ✓ Contrastar que los productos ordenados con antelación, sean los mismos a la hora de que el proveedor realice la entrega

Al efectuar cualquiera de ellas, podrá tener un mejor control de la entrada y salida del producto. De esta forma evitara que el producto se le escasee y al momento de vender no posea el producto, entonces llevando un conteo físico de la mercadería la beneficiaria ya que tiene el producto siempre disponible para la venta. De igual forma constatando los productos que ya se han ordenado previamente, con los productos que esta recibieron en el momento la ayudara a verificar que todos los pedidos están en perfecto estado es decir la cantidad que ella ordeno, si existe un faltante o sobrante de productos.

¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?	¿Cuánto?
Mejorar el control de las entradas y	La propietaria del Bazar	Conteo físico y contrastar los productos	Para mejorar el manejo de	En el Bazar –	A partir de Agosto del 2021	nada

salidas de la mercadería		previamente ordenados, con los productos que llegan	los inventarios	Mini tienda "Giulianna"		
--------------------------	--	---	-----------------	-------------------------	--	--

- ✓ Liquidación de los productos (Juguetes)
 - ✓ Poniéndolos en remate para las fechas festivas

Al ponerlos en remate en las fechas festivas como son el día del niño y para navidad, le ayudara a reducir sus productos que están actualmente en stock, así por lo menos generara una ganancia ya que los juguetes se están deteriorando, empolvados, perdiendo su calidad con esto se puede evitar tener una pérdida total de los juguetes, así podrá recuperar algo de lo antes invertido en los juguetes. De igual forma ayudaría a reducir espacio dentro del local, ya que los juguetes es lo que ocupa mayor cantidad de espacio y ese espacio puede ocuparlo para surtir productos que tienen una mejor rotación

¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?	¿Cuánto?
Liquidar los productos (juguetes)	La propietaria del Bazar	Poniéndolos en remate	Para reducir el exceso de stock	En el Bazar – Mini tienda "Giulianna"	Diciembre del 2021	nada

- ✓ Invertir o Surtir en los productos que tengan mayor rotación

Es beneficioso surtir los productos que tienen más rotación ya que el cliente tiene más variedad para poder elegir. Dejar de lado los productos que no están generando ganancias e invertir en productos que verdaderamente están solicitando. Una de las potenciales preguntas que se hicieron en las encuestas

fue sobre los productos que más se utiliza, una gran parte de las personas respondieron que los útiles escolares y son los que más se usa, por lo tanto darle más variedad a esos útiles escolares en general, para que así el bazar se vea novedoso y no tengan que recurrir a la competencia ya que todo lo puede comprar ahí.

¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?	¿Cuánto?
Invertir o surtir con los productos que tienen mayor rotación	La propietaria del Bazar	Invirtiendo en productos para darle variedad	Para darle variedad o diversidad a la tienda con productos	En el Bazar – Mini tienda “Giulianna”	A partir de Agosto del 2021	\$100

Conclusiones

En base a la investigación y a las encuestas realizadas, concluyo que el Bazar posee las siguientes Falencia que serán descritas a continuación:

- ✓ Mal manejo de los inventarios, la entrada y salida de los productos, como tal realizar un conteo físico
- ✓ Compra excesiva de productos que no tiene rotación, esto hace que tenga mucha mercadería en stock que no puede vender.
- ✓ Deterioro de la mercadería (juguetes) ya que no tienen una adecuada rotación diaria, ocasiona que los productos pierdan su calidad como tal.
- ✓ Poca disponibilidad de productos estrellas (útiles escolares) ya que no realiza un conteo diario sobre la mercadería existente, esto ocasiona que al momento de vender no tenga el producto.
- ✓ Poca variedad de productos, con lo cual el cliente opta por ir a la competencia a comprar otros modelos.

Recomendaciones

- ✓ Realizar un conteo físico diario que nos permita controlar la entra y la salida de los productos.
- ✓ Establecer una comparación entre el pre orden de los productos, con la de los productos que el proveedor entrega
- ✓ Implementar una liquidación de los productos que tiene en stock para evitar que exista una pérdida del producto en su totalidad
- ✓ Implementar la compra de productos novedosos o surtir los productos que tienen más rotación con la finalidad de que los clientes tengas más variedad de modelos para escoger
- ✓ Implementar las sugerencias del plan de mejora

BIBLIOGRAFIA

- Aizaga Soria, E., & Iza Guaman, N. (2018). *Propuesta de control de inventario para aumentar la rentabilidad de la empresa Lepulunchexpress*. Guayaquil.
- Alvarez - Buylla Valle, M. (2006). *Modelos Economicos Matematicos II. Parte 2*. La Habana: Felix Varela.
- Arango , J., Giraldo, J., & Catrillon, O. (2013). *Gestion de compras e inventarios a partir de pronostico Holt-Winters y diferenciacion de nivel de servicio por clasificacionABC*.
- Berrio Guzman, D., & Castrillon Cifuentes, J. (2008). *Costos para gerenciar organizaciones manufactureras, comerciales y servicios*. Colombia: Uninorte.
- Betancourt, D. (20 de Marzo de 2017). *Ingenioempresa*. Obtenido de <https://ingenioempresa.com/analisis-abc/>
- Bohorquez Forero, N. (2015). *Implementacion de norma internacional de inventarios*. Colombia: Ciencias Administrativas y Sociales.
- Carro Paz, R., & Gonzalez Gomez, D. (2019). *Doc Player*. Obtenido de <https://docplayer.es/7979652-Gestion-de-stocks-administraciondelasoperaciones-roberto-carro-paz-daniel-gonzalez-gomez.html>
- Carvajal, L., Ormeño, J., Valverde, M., & Sanz, B. (2018). *FPB - Tecnicas administrativas basicas*. Valencia: Editex.
- Cespedes Trujillo, N., Paz Rodriguez, J., Jimenez Figueredo , F., Perez Molina, L., & Perez Mayedo, Y. (2017). *La administracion de los inventarios en el marco de la administracion financiera a corto plazo*. Dialnet.
- Diaz Martell, M. (29 de Marzo de 2018). *mailxmail*. Obtenido de <http://www.mailxmail.com/curso-acumulacion-costos/modelo-basico-cantidad-pedido-cep>

- Dolores , M. (2015). *Gestion de Inventario*. Argentina.
- Duran, J. (1 de Junio de 2012). En J. Duran, *Administracion del inventario: elemento clave para la optimizacion de las utilidades en las empresas* (pág. 78). Merida: Vision Gerencial. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545892008.pdf>
- Egg, A. (2005). *Metodos y Tecnicas de Investigacion Social*. Random House Mondadori.
- Facultad de Estudios a Distancia. (2017). Gestion de inventarios. En *Gestion de Inventarios*. Obtenido de http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/ovas/administracion_empresas/logistica/unidad_3/DM.pdf
- Facultad de estudios a Distancia. (s.f.). *Gestion de Inventarios*. http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/ovas/administracion_empresas/logistica/unidad_3/DM.pdf.
- Fernandez, E. (06 de Junio de 2017). *xanfixblog*. Obtenido de <https://anfix.com/blog/terminos-control-inventario/>
- Fernandez, P., & Pertegas Diaz. (2002). *Investigacion cuantitativa y cualitativa*. España: Unidad de Epidemiologia Clinica y Bioestadistica.
- FIAEP. (2014). *Control y Manejo de inventario y almacen*. Fundacion Iberoamericana de altos estudios profesionales. Obtenido de https://www.academia.edu/36867500/Control_y_manejo_de_inventarios_FIAEP
- Garcia Cantu, A. (2011). *Almacenes, planeacion, organizacion y control*. Mexico: Trillas.
- Guerrero Chica, J., & Orellana Intriago, M. (2016). *Mejora de la gestion de inventario en la empresa Cartimex S.A*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Herrera, J. (2017). *La investigacion cualitativa*. Mexico: Universidad de Guadalajara.

- Laveriano, W. (2010). *Importancia del control de inventarios en la empresa*. Actualidad empresarial, N° 198.
- Lugo, A. (29 de Marzo de 2018). *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/-wlvbfnngpca/costo-promedio-costo-especifico-ueps-y-peps/>
- Lybrand, & Coopers. (1997). *Los nuevos conceptos del control Interno*. Madrid: Informe COSO.
- Mariscal, M. (2013). *Análisis de los inventarios y su presentación en el balance general de la empresa Telconet S.A.* Guayaquil.
- Marroquin, R. (2012). *Metodología de la investigación*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Mejía Jervis, T. (2012). *karenpulido.jimdofree*. Obtenido de <file:///C:/Users/IRAIDA%20BERMUDEZ/Downloads/Investigaci%C3%B3n%20Correlacional.pdf>
- Molina, E. (19 de Junio de 2018). *Blogs El Insignia*. Obtenido de <https://blog.elinsignia.com/2018/06/19/origen-del-inventario/>
- Nail Gallardo, A. (2016). *Propuesta de mejora para la gestión de inventarios de Sociedad Repuestos España limitada*. Puerto Montt: Universidad Austral de Chile.
- Nikolakopulos, A. (2010). *pyme.lavoztv*. Obtenido de <https://pyme.lavoztx.com/ventajas-y-desventajas-del-analisis-de-inventarios-abc-6316.html>
- Noori, H., & Radford, R. (1997). *Administración de Operaciones y producción de calidad total y respuesta sensible rápida*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Palella, S., & Martín, F. (2012). *karenpulido*. Obtenido de <file:///C:/Users/IRAIDA%20BERMUDEZ/Downloads/Investigaci%C3%B3n%20de%20Campo.pdf>

- Panchi-Mayo, V., Armas Heredia, I., & Chasi Solorzano, B. (2017). *Los inventarios y el costo de produccion en las empresas industriales del Ecuador*. Ecuador: Educacional de la provincia Granma.
- Paredes, C. (2008). *Tesis modelo para planear el inventario en una tienda de conveniencia*. Mexico: Instituto Politecnico Nacional.
- Perdomo Mosquera, M., & Largacha Murillo, O. (2013). *Mejoramiento de la gestion de inventario de la comercializadora Konsumaz ubicada en Santiago de Cali*. Santiago de Cali: Universidad Autonoma de Occidente.
- Quishpie Inga, M. (2019). *Propuesta de Mejora en el manejo de los inventarios de mercaderia en el comercial IB, ubicado en el canton Balao, periodo 2019*. Guayaquil: Instituto Tecnologico Bolivariano.
- Rios, F., Martines, A., Palomo, T., Caceres, S., & Dias, M. (2008). *Inventarios probabilisticos con demanda independiente de revision continua, modelos nuevos*. Ciencia ergo sum.
- Riquelme, M. (12 de Octubre de 2017). *Web y empresas*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/tipos-de-inventario/>
- Rivas , J., & Rumbos, O. (2015). *Propuesta metodo de valoracion FIFO (PEPS) al inventario de material no productivo en empresa ensambladora de vehiculos ubicada en Valencia estado Carabobo*. Valencia: Universidad de Carabobo .
- Rodriguez, J. (2012). *El control como proceso*. Colombia: Editorail Ecoes.
- Salgado Levano, A. (2007). *Investigacion cualitativa: Diseños, evaluacion del rigor metodologico y retos*. Universidad De san Martin de Porres.
- Solano, M., Bravo, J., & Giraldo, J. (2012). *Metodologia de mejoramineto en el desempeño de sistemas de produccion*. Ingenieria y competitividad.
- Tamayo Tamayo, M. (07 de Julio de 2011). Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>

Velazquez Gomez, L. (2012). *Elaboracion de una cedula como instrumento de gestion de inventario*. Mexico,D.F: Facultad de Estudios Superior Zaragoza.

Vera Mosquera, M. (2016). *El metodo promedio ponderado como herramienta para el control de inventarios registrados en la tarjeta Kardex y Libro Diario*. Machala: Universidad Tecnica de Machala.

Wigodski, J. (2010). *Poblacion y Muestra*. Scrib.

Yanez, D. (s.f.). *Karenpulido*. Obtenido de <file:///C:/Users/IRAIDA%20BERMUDEZ/Downloads/Investigaci%C3%B3n%20Explicativa.pdf>

Zambrano, A., Muñoz, V., Agudelo, A., & Ocampo, S. (25 de Septiembre de 2013). *Slideshare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/CARuizP/objetivos-de-los-inventarios>