



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**FACULTAD DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Proyecto de investigación previo a la  
obtención del Grado Académico de Magíster  
en Administración de Empresas

**TEMA**

GESTIÓN DE INVENTARIO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA  
EMPRESA FRIOXTREME CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2023

**AUTORA**

ING. MARIA FERNANDA TOASA GONZALEZ

**DIRECTOR**

ING. STEVEN VIZUETA SILVA, MSC.

**QUEVEDO – ECUADOR**

2025

## CERTIFICACIÓN


**ING. STEVEN VIZUETA SILVA, MSC**, Director del Proyecto de Investigación previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas.

### CERTIFICA:

Que la **ING. MARIA FERNANDA TOASA GONZALEZ**, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado: **GESTIÓN DE INVENTARIO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA FRIOXTREME CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2023**; el mismo que ha sido revisado en todos sus componentes por lo que se encuentra apto para la presentación y sustentación ante el tribunal respectivo.

Quevedo, 7 de julio del 2025

**STEVEN  
DAVID  
VIZUETA  
SILVA**



Firmado digitalmente por  
STEVEN DAVID  
VIZUETA SILVA  
Fecha: 2025.07.03  
15:39:21 -05'00'

---

Ing. Steven Vizueta Silva, Msc.

**DIRECTOR**

## **AUTORÍA**

El presente trabajo de investigación titulado **GESTIÓN DE INVENTARIO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA FRIOXTREME CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2023**; es un trabajo original, elaborado con esfuerzo y dedicación del estudiante de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo: **ING. MARIA FERNANDA TOASA GONZALEZ**, con cédula de ciudadanía número **094080517-9**; respectivamente, presento este trabajo de investigación que es original y de mi creación.



**Ing. María Fernanda Toasa González**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación, objeto de mi dedicación, esfuerzo y perseverancia se lo dedico a Dios, por guiarme e iluminarme durante toda la fase estudiantil.

A mi madre, mi ángel en el cielo, aunque no estés físicamente presente, le doy las gracias por ser mi fuente de inspiración, por inculcarme valores como la responsabilidad, la perseverancia y la pasión por el conocimiento. Siempre me animaste a seguir mis sueños y a luchar por mis metas y sé que desde donde estés te sentirás orgullosa de este logro. Este proyecto es tan tuyo como mío, ya que tu apoyo y tu presencia siempre estuvieron conmigo. Te extraño cada día, pero tu recuerdo me impulsa a seguir adelante.

A mi padre que con infinito amor, esfuerzo y sacrificio me ha brindado su apoyo moral siempre y en todo momento, por ayudarme a realizar mis objetivos.

A mis hijos que son la base de todo propósito alcanzable, quiero que este logro les sirva de ejemplo y les demuestre que con esfuerzo y dedicación pueden alcanzar cualquier sueño que se propongan.

*Ing. María Fernanda Toasa González*

## **AGRADECIMIENTO**

La gratitud es uno de los sentimientos más nobles que nos ha regalado la vida, por lo cual expresé un profundo agradecimiento, al Gobierno Nacional por la consecución de estos estudios a través de una beca.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por haberme dado la oportunidad de preparación en su prestigiosa Institución y obtener el Título de Magister en Administración de Empresas, y de esta manera poder fortalecer la profesión en el campo laboral con eficiencia, eficacia y responsabilidad y así contribuir a la sociedad.

Al Rector de la Universidad Dr. Eduardo Díaz Ocampo PhD por su loable gestión en beneficio de los becarios. Al Dr. Byron Oviedo Decano de la unidad de Posgrado, por su gran gestión en beneficio de los programas de maestrías.

A la Dra. Mariela Andrade Arias PhD Coordinadora del Programa de Maestrías en Administración de Empresas por todo el apoyo recibido. A todos los Académicos del Programa por sus sabias enseñanzas que permitieron aprendizajes significativos en cada una de las asignaturas.

De manera muy especial mi sincero agradecimiento a mi director de tesis, Ing. Steven Vizqueta Msc., quien supo guiarme muy acertadamente con indicaciones, sugerencias de buena voluntad y experiencia a lo largo de este trabajo para culminar con éxito mi investigación.

A la propietaria de la Empresa Sra. Aracely Torres Vozmediano, símbolo de esfuerzo y sacrificio, que contribuye al bienestar de la población, agradezco por la apertura brindada para la culminación de la presente investigación.

***Ing. María Fernanda Toasa González***

## **PRÓLOGO**

La empresa Frioxtreme, ubicada en la ciudad de Quevedo, provincia de los Ríos, Ecuador. Reconocida por su trayectoria en el sector de repuestos y mantenimiento de electrodomésticos de línea blanca, se ha consolidado como un referente local en soluciones técnicas y productos especializados. A lo largo de los años, Frioxtreme ha generado importantes fuentes de empleo, contribuyendo al desarrollo económico de la región mediante la oferta de productos de calidad y un servicio técnico eficiente.

La importancia de esta investigación radica en la necesidad de evaluar a profundidad la gestión financiera y la planificación de compras de la empresa durante el año 2023, así como su evolución en el 2024. Estos dos periodos permiten observar el impacto que ha tenido la toma de decisiones en torno al inventario, las ventas, el manejo del capital de trabajo y el cumplimiento de sus obligaciones.

Este trabajo también busca ofrecer propuestas concretas que permitan optimizar procesos internos, especialmente aquellos relacionados con la planificación de compras, la rotación de inventarios y la relación con los proveedores. Mediante un análisis profundo de los indicadores financieros y la información contable disponible, se construye una base sólida para tomar decisiones más efectivas, que contribuyan al crecimiento sostenido de la empresa. Frioxtreme no solo representa un caso de estudio valioso, sino también un ejemplo del esfuerzo empresarial en contextos económicos complejos, donde la eficiencia y la adaptabilidad son factores clave para la permanencia en el mercado.



**Victoria Torres Vozmediano**

## RESUMEN

La presente investigación se centra en la gestión de inventarios y su impacto en la rentabilidad de Frioxtreme. El principal objetivo del estudio es evaluar cómo una adecuada gestión de inventarios influye directamente en la eficiencia operativa y el desempeño financiero de la organización. Para ello se utilizó un enfoque correlacional mixto sin alterar las variables estudiadas, aplicando métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas para la recolección de datos, incluyendo encuestas y entrevistas a clientes y empleados. Los resultados mostraron que el 72% de los encuestados expresaron un nivel de satisfacción moderado a alto con el servicio, aunque también se identificaron áreas de mejora: el 48% de los clientes informaron haber experimentado problemas debido a la falta de productos disponibles, lo que llevó a reembolsos parciales y afectó la experiencia del cliente. Además, el análisis de los estados financieros de los años 2023 y 2024 permitió observar cambios en la liquidez de la empresa entre ambos períodos. También fue evidente que ciertos productos almacenados en inventario carecen de demanda, lo que genera costos innecesarios y pérdidas de capital, ya que no generan ingresos ni contribuyen a la productividad. En conclusión, una mala gestión de inventario afecta negativamente la rentabilidad de una empresa al inmovilizar recursos, lo que genera riesgos y una disminución de la calidad del servicio.

*Palabras clave: Cultura financiera, Control interno, Rotación del inventario, Toma de decisiones, Satisfacción del cliente.*

## ABSTRACT

This research focuses on inventory management and its impact on the profitability of Frioxtreme. The main objective of the study is to evaluate how proper inventory management directly influences the organization's operational efficiency and financial performance. To this end, a mixed correlational approach was used without altering the variables studied, applying qualitative and quantitative methods and techniques for data collection, including surveys and interviews with customers and employees. The results showed that 72% of respondents expressed a moderate-to-high level of satisfaction with the service, although areas for improvement were also identified: 48% of customers reported experiencing issues due to a lack of available products, which led to partial refunds and affected the customer experience. Furthermore, the analysis of the financial statements for the years 2023 and 2024 allowed us to observe changes in the company's liquidity between the two periods. It was also evident that certain products stored in inventory lack demand, resulting in unnecessary costs and capital losses, as they neither generate revenue nor contribute to productivity. In conclusion, poor inventory management negatively impacts a company's profitability by tying up resources, leading to risk and diminished service quality.

*Keywords: Financial culture. Internal control. Inventory turnover. Decision-making. Customer satisfaction.*

# ÍNDICE

PORTADA .....	i
CERTIFICACIÓN .....	ii
AUTORÍA.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
PRÓLOGO.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE.....	ix
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>4</b>
<b>MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>4</b>
1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	5
1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.....	5
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	6
1.3.1 Problema General .....	6
1.3.2 Problemas Derivados.....	6
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....	6
1.5 OBJETIVOS.....	7
1.5.1 Objetivo General .....	7

1.5.2	Objetivos Específicos .....	7
1.6	JUSTIFICACIÓN.....	7
<b>CAPÍTULO II .....</b>		<b>9</b>
<b>MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>		<b>9</b>
2.1	FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	10
2.1.1	Gestión de inventario.....	10
2.1.2	Inventario .....	10
2.1.3	Objetivos de la gestión de inventario .....	10
2.1.4	Tipos de inventarios .....	11
2.1.5	Métodos de control de inventarios .....	11
2.1.6	Rotación de inventarios .....	12
2.1.7	Sistemas de control de inventario.....	12
2.1.8	Costos de almacenamiento .....	13
2.1.9	Importancia de la gestión de inventarios .....	13
2.1.10	Tecnología aplicada al inventario.....	13
2.1.11	Inventario y servicio al cliente .....	14
2.1.12	Obsolescencia de inventario .....	14
2.1.13	Análisis ABC.....	15
2.1.14	Indicadores de gestión de inventario .....	15
2.1.15	Relación entre inventario y flujo de caja.....	15
2.1.16	Habilidades de inventario .....	16

2.1.17 Auditoría de inventario.....	16
2.1.18 Políticas de inventario .....	17
2.1.19 Nivel óptimo de inventario .....	17
2.1.20 Inventario de seguridad .....	17
2.1.21 El sistema de stocks con ABC.....	18
2.1.22 Trazabilidad de inventario .....	18
2.1.23 Rentabilidad.....	19
2.1.24 Tipos de rentabilidad .....	19
2.1.25 Elementos que afectan la rentabilidad .....	19
2.1.26 Relación entre rentabilidad y gestión de inventarios.....	20
2.1.27 Importancia de la sostenibilidad empresarial y rentabilidad .....	20
2.1.28 Margen de rentabilidad.....	21
2.1.29 Rentabilidad sobre activos (ROA).....	21
2.1.30 Rentabilidad sobre patrimonio (ROE).....	22
2.1.31 Rentabilidad operativa.....	22
2.1.32 Indicadores financieros y su impacto en la rentabilidad.....	23
2.1.33 Factores internos que influyen en la rentabilidad .....	23
2.1.34 Factores externos que afectan la rentabilidad empresarial .....	24
2.1.35 Análisis del punto de equilibrio y rentabilidad.....	24
2.1.36 Estrategias para mejorar la rentabilidad .....	25
2.1.37 Rentabilidad y toma de decisiones gerenciales .....	25

2.1.38 Rentabilidad y competitividad en el mercado local .....	26
2.1.39 Enfoque .....	26
2.1.40 Tipos de investigación.....	26
2.1.41 Métodos.....	27
2.1.42 Técnicas.....	28
2.1.43 Instrumentos .....	28
2.1.44 Población y muestra .....	29
2.1.45 Procedimiento.....	29
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	30
2.2.1 Teoría de los recursos y capacidades (Barney, 1991).....	30
2.2.2 Teoría de la administración científica (Taylor, 1911).....	30
2.2.3 Teoría de los costos de transacción (Williamson, 1985).....	31
2.2.4 Teoría de la ventaja competitiva (Porter, 1985).....	32
2.2.5 Teoría del capital intelectual (Sveiby, 1997).....	32
2.2.6 Teoría del sistema abierto (Bertalanffy, 1956).....	33
2.2.7 Teoría de Kjantu Collection S.A.C.....	33
2.2.8 Teoría del aprendizaje organizacional .....	34
2.2.9 Teoría de la gestión de operaciones.....	34
2.2.10 Teoría del capital intelectual (Sveiby, 1997).....	35
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	35
2.3.1 Constitución de la República del Ecuador.....	35

2.3.2	Código de Comercio.....	36
2.3.3	Ley de Régimen Tributario Interno .....	36
2.3.4	Reglamento de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios .....	37
2.3.5	Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) .....	38
<b>CAPÍTULO III.....</b>		<b>39</b>
<b>METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN .....</b>		<b>39</b>
3.1	TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	40
3.1.1	Investigación descriptiva .....	40
3.1.2	Investigación correlacional.....	40
3.1.3	Investigación diagnóstica .....	40
3.1.4	Investigación evaluativa .....	41
3.2	MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN .....	41
3.2.1	Método inductivo .....	41
3.2.2	Método deductivo.....	41
3.2.3	Método de análisis y síntesis .....	41
3.3	CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN . .....	42
3.3.1	Población y muestra .....	42
3.3.2	Técnicas de investigación.....	43
3.3.3	Instrumentos de la Investigación .....	43

3.4	ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO .....	44
3.5	RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	45
3.6	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS .....	46
	<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>47</b>
	<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>47</b>
4.1	HERRAMIENTAS DE CONTROL DE INVENTARIO APLICADAS POR LA EMPRESA EN EL MANEJO OPERATIVO DE LA EMPRESA FRIOXTREME. .....	48
4.1.1	Resultados de la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Frioxtreme. .....	48
4.1.2	Resultados de la encuesta dirigida a los clientes Frioxtreme .....	54
4.1.3.	Resultados de la entrevista a la gerente.....	61
4.1.4	Discusión.....	65
4.2	INDICADORES FINANCIEROS PARA LA TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA FRIOXTREME.....	66
4.2.1	Análisis general del balance de la empresa Frioxtreme año 2023.....	67
4.2.2	Análisis general del balance de la empresa Frioxtreme año 2024.....	69
4.2.3	Indicadores financieros.....	70
4.3	RELACIÓN ENTRE LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE INVENTARIO Y EL INCREMENTO DE LOS MÁRGENES DE RENTABILIDAD EN LA EMPRESA FRIOXTREME EN 2023. ....	73
4.3.1	Situación actual y problemática del inventario (variable independiente).....	73

4.3.2	Evidencia cuantitativa desde las encuestas (percepción del cliente) .....	74
4.3.3	Análisis financiero vinculado a la rentabilidad (variable dependiente).....	75
4.3.4	Relación entre las variables: Gestión de inventario y rentabilidad.....	75
4.3.5	Comparación y resultados .....	76
4.3.6	Análisis correlacional .....	77
<b>CAPÍTULO V.....</b>		<b>79</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>		<b>79</b>
5.1	CONCLUSIONES.....	80
5.2	RECOMENDACIONES .....	81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....		82
ANEXOS .....		91

## ÍNDICE DE TABLA

<b>Tabla 1.</b>	Muestra.....	43
<b>Tabla 2.</b>	Distribución de respuestas en la encuesta sobre satisfacción .....	48
<b>Tabla 3.</b>	Apoyo recibido para atender bien a los clientes .....	49
<b>Tabla 4.</b>	Procesos internos y entrega puntual de pedidos .....	50
<b>Tabla 5.</b>	Disponibilidad de materiales y productos para la venta.....	50
<b>Tabla 6.</b>	Motivación para recomendar Frioxtreme .....	51
<b>Tabla 7.</b>	Codificación de respuestas .....	52
<b>Tabla 8.</b>	Respuestas codificadas de los colaboradores según escala Likert .....	52
<b>Tabla 9.</b>	Niveles de confiabilidad del “Alfa de Cronbach.....	53
<b>Tabla 10.</b>	Coeficiente Alfa de Cronbach para la satisfacción de colaboradores sobre la gestión interna de Frioxtreme .....	53
<b>Tabla 11.</b>	Correlación ítem-total de las preguntas de la encuesta aplicada a colaboradores de Frioxtreme.....	54
<b>Tabla 12.</b>	Frecuencia de adquisición de productos o servicios de Frioxtreme por parte de los encuestados .....	54
<b>Tabla 13.</b>	Calificación de los servicios brindados por Frioxtreme según los encuestados .....	55
<b>Tabla 14.</b>	Disponibilidad de repuestos en Frioxtreme según los clientes.....	56
<b>Tabla 15.</b>	Calificación de los productos y servicios ofrecidos por Frioxtreme .....	56
<b>Tabla 16.</b>	Disponibilidad de stock en los pedidos realizados a Frioxtreme .....	57
<b>Tabla 17.</b>	Gestión de pedidos no cumplidos por parte de Frioxtreme .....	58
<b>Tabla 18.</b>	Percepción del impacto del control de inventarios en la calidad del producto .....	59

<b>Tabla 19.</b> Áreas de inventario que deberían mejorar en Frioxtreme .....	59
<b>Tabla 20.</b> Preferencia de compra en otras empresas ante falta de stock en Frioxtreme .....	60
<b>Tabla 21.</b> Recomendación de compra en Frioxtreme según experiencia en calidad, precio y disponibilidad .....	60
<b>Tabla 22.</b> Respuestas y análisis de la entrevista al gerente sobre gestión de inventarios en Frioxtreme .....	61
<b>Tabla 23.</b> Indicadores financieros de la empresa.....	70
<b>Tabla 24.</b> Indicadores financieros de Frioxtreme .....	75

## INTRODUCCIÓN

A nivel macro, el control de inventario ha sido fundamental en la administración de una empresa, ya que ha permitido evaluar los niveles en stock. Esto ha reducido costos por los excedentes generados y ha ahorrado recursos que mejoraron la rentabilidad de la empresa. Desde esta perspectiva, la gestión eficiente del inventario forma parte de las políticas, económicas y administrativas que favorecieron la sostenibilidad de las organizaciones en entornos altamente competitivos.

A nivel meso, la investigación se efectuó en la empresa Frioxtreme la cual se encuentra ubicada en el cantón Quevedo. Su rubro comercial la identificó como proveedora de repuestos de línea blanca, aires acondicionados y servicios de mantenimiento, actividades que producen un movimiento diario de mercaderías, por lo que se requirió de un manejo efectivo de inventarios evitando pérdidas económicas (Rojas, 2022, p. 6).

Desde un enfoque micro, se logró conocer que la empresa no contaba con un control logístico de almacén, y con ello surgen problemas como desabastecimiento de materiales con una alta demanda, así como también acumulación de productos, causando dificultades por no existir una planificación en su sistema operativo.

La falta de un control de inventario incidió en que existieran ineficiencias en la gestión administrativa, produciendo pérdidas; esto, se debió al desconocimiento de los productos en stock, teniendo como consecuencia una inversión excesiva en productos de poca rotación, problemas para mantener un flujo de caja estable, liquidación de mercancía y productos que se deterioran por caducidad. Según Cristóbal (2022), “desde un enfoque empírico, varias investigaciones apoyan y coinciden en que un buen manejo logístico implementado con el uso de la tecnología, con software especializado como FIFO (First

In, First Out) o JIT (Just In Time), permitió mejorar la supervisión y regulación de compras, minimizando y reduciendo gastos no recuperables que perjudican la inestabilidad económica de Frioxtreme” (p. 2).

La investigación que se presenta tuvo su importancia, ya que la gestión de inventarios es parte transcendental dentro de cualquier empresa. Frioxtreme necesitó cuidar y mejorar su administración, incluyendo estrategias que optimizaran la planificación y manejo de inventarios, previniendo pérdidas y reducción de costos en la compra de repuestos innecesarios o que ya están obsoletos, lo cual generó un desbalance en cuanto a pérdidas, las mismas que se vieron reflejadas en el sistema económico de la entidad.

La investigación contiene una estructura capitular que se detalla a continuación:

**Capítulo I.-** Presenta el marco contextual de la investigación, el mismo que expone la ubicación y contextualización de la problemática, la situación actual de la problemática, problema general, problemas derivados de la investigación, delimitación de la problemática, objetivo general, objetivos específicos y, por último, la justificación.

**Capítulo II.-** Evidencia el marco teórico de la investigación, el mismo que contiene la fundamentación conceptual, fundamentación teórica y fundamentación legal, que son insumos importantes para fundamentar la investigación.

**Capítulo III.-** Contiene la metodología de la investigación, tipos de investigación, métodos, construcción metodológica del objeto de investigación, la población y muestra, técnicas de investigación, instrumentos de investigación, elaboración del marco teórico, recolección de la información, procesamiento y análisis de las variables de la investigación.

**Capítulo IV.-** Presenta los resultados obtenidos a lo largo de la investigación, los cuales son presentados sustentando los objetivos planteados.

**Capítulo V. -** Muestra las conclusiones, como también plantea recomendaciones en referencia a la investigación, fundamentándose en los resultados del estudio.

# **CAPÍTULO I**

## **MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN**

La administración es la eficiencia en escalar la ladera del éxito; el liderazgo determina si la ladera está apoyada en la pared correcta.

*Stephen Covey*

## **1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA**

La empresa Frioxtreme, ubicada en el cantón Quevedo en la Av. Walter Andrade y 1ra. de la parroquia 7 de octubre - Frente al velero, mediante registro único de contribuyente N.- 2300223977001, dedicada a la venta de repuestos de línea blanca, aires acondicionados y servicios de mantenimiento.

La empresa cuenta con años de servicio y venta, aportando al crecimiento del cantón, creando oportunidades laborales y mejorando la calidad de vida de sus empleados. Su organización departamental cuenta con: administrador, contador, secretaria, vendedores y auxiliares de mantenimiento. La investigación que se presentó evaluó la gestión de inventario y su incidencia en la rentabilidad en la empresa Frioxtreme, cantón Quevedo, año 2023. La ausencia de un control y planificación adecuada de inventarios provocó acumulación de productos obsoletos y deteriorados, lo cual pudo afectar la rentabilidad.

## **1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA**

Una de las problemáticas que existen en algunas empresas se debe al manejo de sus inventarios, lo cual tiene un impacto negativo que produce conflictos cuando estos inventarios son auditados y se informan de los desaciertos, malas gestiones y poca transparencia que se puede generar al no cumplir con exactitud los registros de entradas y salidas de los productos.

La empresa Frioxtreme enfrentó dificultades en la gestión de inventarios debido a la ausencia de un control adecuado sobre los productos almacenados, incidiendo en que las compras de materiales fueran en exceso de productos que no tienen demanda, mientras que hay una escasez de las mercaderías con mayor solicitud. La falta de control de inventario también ocasionó que estos elementos cumplan su ciclo y se deterioren,

afectando la parte financiera de la empresa que comercializa y provee el servicio de reparación. Ante estos conflictos se analizó cómo la incorporación de automatización de las existencias pudo ayudar a evitar errores administrativos en la toma de decisiones.

Otra de las problemáticas en la empresa fue que sus colaboradores no tuvieron capacitación para el manejo de herramientas tecnológicas para llevar un registro de inventarios que optimice los costos y la administración de inventarios; en Frioxtreme aún prevalecen métodos tradicionales que dificultan la modernización en la toma y registros de inventarios que están obstaculizando su desarrollo y sostenibilidad en el mercado local.

### **1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1 Problema General**

✓ ¿De qué manera evaluar la gestión de inventario y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Frioxtreme cantón Quevedo?

#### **1.3.2 Problemas Derivados**

✓ ¿Cuáles son las herramientas de control de inventario aplicadas por la empresa en el manejo operativo de la Empresa Frioxtreme?

✓ ¿Qué indicadores financieros son necesario para la toma de decisiones de la Empresa Frioxtreme?

✓ ¿Cómo determinar la relación entre la optimización de la gestión de inventario y el incremento de los márgenes de rentabilidad en la empresa FRIOXTREME?

### **1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

**Campo:** Gestión de inventario

**Área:** Inventario

**Línea:** Rentabilidad en la Empresa Frioxtreme

**Lugar:** Cantón Quevedo

**Tiempo:** Año 2023

## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1 Objetivo General**

✓ Evaluar la gestión de inventario y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa FRIOXTREME cantón Quevedo, año 2023.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

✓ Identificar las herramientas de control de inventario aplicadas por la empresa en el manejo operativo de la Empresa Frioxtreme, año 2023.

✓ Establecer los indicadores financieros para la toma de decisiones de la Empresa Frioxtreme, año 2023.

✓ Determinar la relación entre la optimización de la gestión de inventario y el incremento de los márgenes de rentabilidad en la empresa FRIOXTREME en 2023.

## **1.6 JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación surgió por la necesidad de demostrar la importancia que tiene la gestión de inventario en las empresas con actividades comerciales. Frioxtreme es una empresa con una excelente aceptación en el mercado por la demanda de los productos de línea blanca y servicios de reparación que esta provee a la comunidad; no obstante, ha presentado deficiencias en su inventario ya que no lleva un registro de los productos en stock, tratando de forma empírica los bienes en almacenamiento. Desde un enfoque empírico, hay investigaciones que sustentan la importancia que tiene el control de reservas optimizando los costos operativos para la toma de decisiones.

El estudio tuvo relevancia en la práctica, ya que ha demostrado que un buen registro y control de las operaciones de la empresa tienen resultados positivos y que han aportado a su crecimiento, además de que se han brindado estrategias de acciones

enfocadas en la maximización de los recursos, reduciendo pérdidas económicas y mejorando la disponibilidad de productos en stock. A nivel teórico, la investigación expuso las ventajas de una buena administración de los bienes disponibles, aportando de manera satisfactoria información para el conocimiento en otros escenarios empresariales.

Desde el contexto metodológico, se evaluó la contribución que tiene la tecnología a través de sus sistemas informáticos que facilitan el registro de entradas y salidas de mercadería, además de dar de baja a materiales que se han deteriorado por el lapso de tiempo, teniendo un pleno conocimiento de la existencia de abarrotos, facilitando un modelo de gestión que se puede aplicar en otros negocios. La investigación tuvo un impacto positivo en la empresa Frioxtreme ya que demostró que el buen manejo de inventarios optimiza el proceso y fortalece la competitividad de la empresa de forma eficiente y operativa alcanzada las metas propuestas.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN**

Una de las verdaderas pruebas del liderazgo es la capacidad de reconocer un problema antes de que se convierta en una emergencia.

*Arnold Glasow*

## **2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL**

### **2.1.1 Gestión de inventario**

Según Córdova M. & Saldaña E. (2021) la gestión de inventario se refiere al proceso de planificación y control de productos que están en stock dentro de una empresa:

El propósito es tener un buen manejo logístico de los suministros, abasteciendo al mercado local y minimizando los costos que representan una pérdida y se reflejan en la entidad de la empresa. En este contexto fue necesario aplicar estrategias que contribuyeron al manejo eficiente de los productos en existencia, mejorando la competitividad y logrando un crecimiento. (p. 6)

### **2.1.2 Inventario**

El inventario es un conglomerado de bienes tangibles que tiene la empresa a su disposición para la venta.

La mercadería de una empresa engloba desde materias primas hasta productos terminados y productos en procesos de producción, convirtiéndose de esta manera en un activo importante de la empresa que refleja el nivel económico y la capacidad comercial de cada una de las operaciones que se gestionan. Para tener una eficiente administración de los inventarios, es recomendable llevar un registro y control de las entradas y salidas, evitando el deterioro y la pérdida de mercadería que hacen daño al rendimiento económico. (Bosque, 2022, p. 5)

### **2.1.3 Objetivos de la gestión de inventario**

Según Dávila (2021) los objetivos del inventario se han centrado en maximizar la ganancia sin aumentar los costos de la empresa; a continuación, se detallan sus propósitos.

**Reducir los costos de almacenamiento:** Estos costos se generaron por espacio físico, mano de obra, por lo que se trabaja en ellos para un mejor rendimiento productivo.

**Garantía de la disponibilidad de productos:** Mediante un control y registro de inventario se pudo evaluar la demanda y compra de productos que tienen mayor solicitud en ventas.

**Optimizar los niveles de inventario:** El mejorar y controlar lo que se tiene en stock, ayudará a minimizar desperdicios, y aprovechar en las gestiones comerciales. (p. 12)

#### **2.1.4 Tipos de inventarios**

Según Rojas (2022) existen diversos tipos de inventarios, los cuales se adjuntan cada uno a los procesos y necesidades que tiene la empresa.

**Inventario de materias primas:** Se refiere a los materiales que se utilizan para realizar otros bienes que serán destinados para la venta.

**Inventario de productos en proceso:** Se refiere a todos los materiales que están en un proceso de transformación.

**Inventario de productos terminados:** Son aquellos suministros que están listos para la venta y distribución, por lo cual deben ser inspeccionados para un mejor funcionamiento.

**Inventario de repuestos:** Se refiere al manejo de repuestos que se almacenan, los cuales deben tener un registro para el proceso de compra y venta. (p. 6)

#### **2.1.5 Métodos de control de inventarios**

Existen diversos métodos que ayudan en la administración de inventarios.

**Método FIFO (First In, First Out):** Llevan un registro de cada una de las mercaderías de existencia llevando un registro transparente, de forma que es muy útil en productos perecederos.

**Método LIFO (Last In, First Out):** Registran la existencia de mercadería; primero en entrar y salir son de mucha utilidad cuando hay una variación de costo en los bienes.

**Método de inventario periódico:** Se lo compara como un inventario que audita, verificando y controlando en un periodo determinado de tiempo.

**Método de inventario permanente o continuo:** Es un archivo que se realiza diariamente enlistando todos los cambios. (Díaz, 2022, p. 11)

#### **2.1.6 Rotación de inventarios**

De acuerdo con Escobar (2023), la rotación de inventarios se refiere a los movimientos comerciales que tienen los productos en la empresa.

Se debe analizar de forma constante la eficiencia del manejo de la logística que permite evaluar qué bienes tienen una mayor demanda para la adquisición con la finalidad de tener materiales necesarios en almacenamientos, lo cual es un factor clave para ajustar estrategias de mejora, contribuyendo a la eficiencia de la empresa. (p. 12)

#### **2.1.7 Sistemas de control de inventario**

“Los sistemas de control de inventarios fueron diseñados para llevar un registro de toda la mercadería que está en stock de la empresa, contribuyendo de manera eficiente a la operatividad de la empresa, los sistemas de control se apoyan en la tecnología que facilita el trabajo registrando las entradas y salidas de los productos y materiales que están en almacenamiento” (Lucas, 2022, p. 15).

### **2.1.8 Costos de almacenamiento**

Según Monteza (2023) los costos de almacenamiento están asociados al mantenimiento de inventarios, la gestión, el control y el manejo logístico.

Para enfrentar las actividades es necesario evaluarlas y optimizarlas es fundamental para evitar impactos negativos en la estructura económica de la empresa. Para mejorar la competitividad, se recomienda implementar mecanismos automatizados que organicen la información, reduzcan costos y faciliten decisiones basadas en datos reales. (p. 5)

### **2.1.9 Importancia de la gestión de inventarios**

La gestión de inventarios tiene una gran importancia, ya sea una empresa PYME o de gran tamaño. Tener el control de una manera sofisticada, implica poseer una mayor supervisión del stock, reducir costos y acelerar el cumplimiento de la demanda.

Las empresas diariamente tienen nuevos retos y nuevas competencias, por lo cual las impulsa a no solo ser buenas, sino excelentes; por ende, el crecimiento excesivo de la competencia exige a las compañías tener un mayor nivel de respuesta y de eficiencia en sus procesos para de esa manera poder tener una acogida en el mercado en el que se esté moviendo. (Camacho, 2023, p. 23)

### **2.1.10 Tecnología aplicada al inventario**

Según Becerra (2023) para que una empresa sea exitosa, debe contar con el apoyo de las tecnologías de información y las comunicaciones (TIC).

Es un factor clave en el desarrollo empresarial. En su continua evolución, la tecnología ha pasado de ser una herramienta de trabajo, a ser estratégica y competitiva, llegando a generar nuevos modelos de negocios. Las empresas

han sido forzadas a evolucionar de manera drástica en los últimos años para adaptarse a diferentes e importantes cambios de su entorno. (p. 23)

#### **2.1.11 Inventario y servicio al cliente**

La presión del mercado y el corto ciclo de vida de los productos hacen que las empresas evalúen continuamente si sus procesos de producción responden adecuadamente a estas situaciones.

La evolución de los mercados se presenta como una evolución de los modelos de producción. Propone un modelo para la selección de procesos productivos, evaluando el comportamiento de dos variables: volumen de producción y variedad de productos. Es necesario considerar otros elementos para seleccionar un modelo de producción. Los cambios en la demanda afectan la planeación estratégica, desacoplan los inventarios, el bajo nivel del servicio a los clientes, entre otros aspectos. (Aguilar, 2023, p. 62)

#### **2.1.12 Obsolescencia de inventario**

Los inventarios no solo están enfocados en empresas de comercio ni industriales, también abarcan a empresas de servicios, y dependiendo del control que se designe por políticas correctas o malas costumbres, puede generar un impacto considerable en la rentabilidad de las empresas.

El rubro de los inventarios se ha transformado en un reto constante en lo que refiere a su planificación y control por estar directamente asociados a su costo. Al ser estos bienes tangibles y de uso para la venta, son los generadores de ingresos económicos del negocio. Los inventarios son recursos de las empresas que, a través de la venta, se convierten en efectivo por tal motivo son considerados como activos corrientes. (Cuadros, 2023, p. 4)

### **2.1.13 Análisis ABC**

Según Olivos (2023), afirma que:

El modelo de Conteo Cíclico por Análisis ABC para la gestión de inventarios es una herramienta útil, práctica y sencilla de manejar para cualquier gerente de logística o encargado de los inventarios en pro de mejorar la efectividad en el conteo físico de las mercancías y, por consecuencia, la disminución de faltantes, dando como efecto positivo la mejora en la rentabilidad de la compañía. Este es el método de conteo cíclico más sofisticado, consiste en dividir el inventario en clasificación ABC; Está se basa en la regla 80-20 o Ley de Pareto, en la cual los artículos se clasifican de dos maneras: su valor en dinero o su valor de frecuencia de uso. (p. 8)

### **2.1.14 Indicadores de gestión de inventario**

Según Cabrera (2023) los indicadores de gestión son herramientas que evalúan el tiempo disponible de los inventarios y su control dentro de su vida útil.

La globalización ha provocado que las empresas se encuentren en una situación cambiante, forzando a que estén constantemente innovando estándares y modelos de gestión empresarial. Las pequeñas y medianas empresas (PYMES) están obligadas a alcanzar una gestión óptima y coherente, independiente de su composición o tamaño. Por mucho tiempo el control de los inventarios se ha considerado como una de las tareas más complejas y difíciles del control de planeación. (p. 23)

### **2.1.15 Relación entre inventario y flujo de caja**

La gestión de inventarios es un proceso que involucra la planeación y control del inventario con el objetivo de minimizar la inversión al tiempo que se equilibra la oferta y la demanda.

En los últimos años, el control de inventarios se ha convertido en un tema apasionante y complejo debido a la gran incertidumbre que existe en el mercado y la naturaleza propia de los productos que se gestionan, lo que, refleja que después del transporte, el inventario es la actividad que mayor aporte tiene en los costos logísticos en la mayoría de las organizaciones. (Paredes, 2022, p. 13)

#### **2.1.16 Habilidades de inventario**

“Las habilidades de inventarios son estrategias empresariales diseñadas para administrar de manera eficiente los recursos materiales de una organización con el objetivo de minimizar los costos de mantenimiento. El inventario es el conjunto de bienes muebles e inmuebles que tiene una empresa para comercializar, ya sea comprándolos o vendiéndolos como productos terminados, o procesándolos primero antes de venderlos en un periodo económico determinado; así como las materias primas disponibles para crear nuevos productos y los fabricados que aún están en proceso de producción” (Sigo, 2024, p. 52).

#### **2.1.17 Auditoría de inventario**

“La auditoría de inventarios se ha convertido en un componente esencial para verificar y mejorar la exactitud de los registros de existencias en cualquier organización. El proceso sistemático y meticuloso no solo busca la concordancia entre los registros contables y la realidad física del inventario, sino que también tiene como objetivo optimizar la gestión de recursos y asegurar la integridad de los activos, al realizar una auditoría de inventarios, las empresas pueden identificar áreas de mejora, reducir costos y asegurar que los procesos internos funcionen de manera eficiente” (Monllor, 2024, pág. 22).

### **2.1.18 Políticas de inventario**

Las políticas de inventario son aquellas instrucciones y métodos implementados por la dirección de una empresa para la gestión de sus recursos.

Las políticas de inventario buscarán, entre otros objetivos, evitar o reducir las pérdidas por daños, así como minimizar los costos de almacenamiento. Esto, tomando en cuenta que se debe pagar un alquiler al dueño del almacén por guardar la mercancía en su local. Asimismo, estas políticas tienen como propósito que la empresa cuente siempre con stock disponible para atender la demanda de sus clientes. Dentro de las políticas de inventario, también se deben definir los métodos de valoración de inventarios. (Westreicher G. , 2023, p. 17)

### **2.1.19 Nivel óptimo de inventario**

El stock óptimo en un almacén se refiere al nivel de inventario que se considera ideal para cumplir con la demanda de productos de manera eficiente, minimizando los costos asociados con el almacenamiento y la gestión de inventario. Este nivel de stock se determina mediante un equilibrio entre varios factores, como la demanda previsible de productos, los plazos de entrega de proveedores, los costos de almacenamiento, los costos de pedido y la necesidad de evitar faltantes o agotamientos de stock.

El objetivo del stock óptimo es asegurar que una empresa tenga suficientes productos en su almacén para satisfacer la demanda de sus clientes sin incurrir en costos innecesarios relacionados con el exceso de inventario. (Slimstock, 2023, p. 14)

### **2.1.20 Inventario de seguridad**

“La importancia del stock de seguridad, en este siglo donde la complejidad de las cadenas de suministros ha aumentado notablemente, es muy alta para permitir que las empresas puedan continuar con su funcionamiento habitual entre imprevistos de un

entorno cada día más cambiante e impredecible, el término de stock de seguridad está firmemente relacionado con el punto de pedido o punto de reorden, que nos indica con qué nivel de stock debemos realizar un nuevo pedido a nuestros proveedores” (Airmetrics, 2024, pág. 8).

### **2.1.21 El sistema de stocks con ABC**

En esencia, el sistema de stocks con ABC es el proceso de clasificar el stock por prioridades, en función de unos criterios determinados.

Con la información que proporciona este enfoque analítico, podemos identificar oportunidades significativas para optimizar los niveles de inventario. Este proceso ayuda a los equipos de la cadena de suministro a reducir el coste de mantenimiento del inventario y liberar el capital circulante. Pero lo más importante es que un buen método ABC debería ayudar a aumentar el volumen de ventas al conseguir una mejor disponibilidad de los productos más apreciados por los clientes. (Phipps, 2025, p. 6)

### **2.1.22 Trazabilidad de inventario**

Según Kuuse (2023) la trazabilidad es la capacidad de seguir y localizar eficazmente los artículos en los procesos de fabricación y distribución desde el momento en que entran en la cadena de suministro.

Significa que cada artículo y cada acción relacionada con él deja un rastro, imprescindible para garantizar el cumplimiento y detectar posibles problemas. La trazabilidad permite determinar el momento exacto en el que algo ha salido mal y organizar devoluciones de productos cada vez que se detecta un fallo generalizado en un lote. Contar con políticas relacionadas con la trazabilidad también puede

dar a las empresas la capacidad de evitar problemas de no conformidad de los productos. (p. 8)

### **2.1.23 Rentabilidad**

La rentabilidad es un indicador clave que evalúa la capacidad de la empresa para generar utilidades a partir de los beneficios disponibles.

Una empresa que tenga una buena rentabilidad, debería tener una buena estructura organizacional y planificación que le permita mantenerse en el mercado de forma competitiva y realizar los cambios necesarios con el fin de cumplir los objetivos propuestos de acuerdo con las actividades económicas y la generación de ingresos, beneficiando a su empresa. (Tacuri, 2023, p. 9)

### **2.1.24 Tipos de rentabilidad**

Para evaluar la rentabilidad, existen diversas formas de llevar su control dentro de la empresa.

**Rentabilidad económica:** Es el indicador de retorno sobre los activos (ROA) que muestra la operatividad de la empresa y el uso de sus activos que generan beneficios en los periodos determinados.

**Rentabilidad financiera:** Se evalúa sobre el retorno sobre el patrimonio (ROE), analizando la capacidad de la entidad y los beneficios que se obtienen con el capital aportado por los socios.

**Rentabilidad operativa:** Examinó los ingresos operacionales y su correlación con los costos y gastos de las actividades empresariales. (Monteza, 2023, p. 8)

### **2.1.25 Elementos que afectan la rentabilidad**

Según López (2024) los principales factores que afectan la rentabilidad son varios, de los cuales destacan los siguientes:

**Eficiencia en la gestión de costos:** El control de gastos y la buena gestión administrativa mejoran los beneficios para las entidades.

**Optimización del inventario:** El registro de control de entradas y salidas evita pérdidas que afecten la rentabilidad.

**Estrategias de precios:** Las estrategias de precio se fijan siempre conociendo el mercado, la inversión y la competitividad, partes claves del éxito empresarial.

**Innovación y productividad:** La implementación de tecnología en la operatividad de la empresa mejora la eficiencia y, por ende, la rentabilidad. (p. 18)

#### **2.1.26 Relación entre rentabilidad y gestión de inventarios**

“Existe una estrecha relación entre la rentabilidad y la gestión de inventarios han tenido una clara y firme relación, dependiendo una parte de la otra; las malas decisiones en cuanto al manejo de inventarios impactan negativamente por los excedentes que se pueden generar al comprar materiales que no tienen demanda; además, al tener un sistema de registros, aumentan los costos y las pérdidas, afectando la parte económica que tiene que cubrir ese déficit, por lo que se sugieren estrategias claves enfocadas y eficientes para la satisfacción del cliente” (Moreno, 2022, p. 25).

#### **2.1.27 Importancia de la sostenibilidad empresarial y rentabilidad**

“La sostenibilidad empresarial tiene que ver con la capacidad de la empresa para responder dentro del entorno donde se desarrolla, implementando sus principios como sostenibilidad económica, sostenibilidad social y sostenibilidad ambiental, lo cual, ayudado a coordinar y mejorar los procesos operativos, influyendo positivamente en la rentabilidad a través de la innovación, estrategias y tecnología, fortaleciendo su

competitividad y asegurando un puesto fuerte en el mercado donde se desarrolla” (Tenesaca, 2022, p. 22).

### **2.1.28 Margen de rentabilidad**

El margen de rentabilidad es la cantidad que resulta de sustraer el monto de los costes de producción y distribución al monto de ventas alcanzadas.

Este indica el beneficio de un negocio con respecto a la venta de uno o más productos. Además, puede expresarse en bruto, es decir, cuando tiene en cuenta los costes asociados al producto comercializado, o neto, en el que también se consideran otros gastos como rentas, impuestos, nómina, Es importante tener en cuenta este indicador en tu estrategia de producto, pues funciona para evaluar la rentabilidad de un negocio. Es común que esto se exprese como un porcentaje del precio de venta, así que, cuando el margen de ganancia es saludable, significa que la empresa está generando más ingresos de los que gasta en la producción o adquisición de sus artículos. (Lenis, 2024, p. 6)

$$\text{Margen de Rentabilidad} = \left( \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}} \right) \times 100$$

### **2.1.29 Rentabilidad sobre activos (ROA)**

El índice de rentabilidad sobre activos (ROA) muestra la eficiencia con la que una empresa utiliza sus activos para generar beneficios.

Revela las ganancias generadas por el capital invertido. Un ROA más alto significa que una empresa es más eficiente y productiva en la gestión de su balance para generar beneficios. Un ROA más bajo indica que hay margen de mejora. El ROA de las empresas que cotizan en bolsa puede variar considerablemente y depende en gran medida del sector en el que operan. El ROA de una empresa

tecnológica no necesariamente se corresponde con el de una empresa de alimentos y bebidas. Es recomendable comparar el ROA de una empresa con sus cifras anteriores o con el de una empresa similar al utilizarlo como medida comparativa. (Hargrave, 2022, p. 23)

$$\text{ROA} = \left( \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total Promedio}} \right) \times 100$$

### **2.1.30 Rentabilidad sobre patrimonio (ROE)**

Es la ratio más usada por analistas financieros e inversores para medir la rentabilidad de una empresa.

Se calcula dividiendo el beneficio neto obtenido por dicha compañía en relación a sus fondos propios. El ROE es tradicionalmente el indicador más utilizado para determinar el nivel de rentabilidad de un banco, y de cualquier otra empresa. Cuanto mayor sea el ROE, mayor será la rentabilidad que una compañía puede generar en relación con los recursos propios que emplea para financiarse. El ROE es seguido muy de cerca por los inversores, ya que determina la capacidad que tiene una empresa. (BBVA, 2021, p. 3)

$$\text{ROA} = \left( \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total Promedio}} \right) \times 100$$

### **2.1.31 Rentabilidad operativa**

“La rentabilidad operativa es la rentabilidad que genera el capital empleado en la operación de la empresa durante un periodo; este capital empleado en la operación, es el capital que ha permitido producir las utilidades operativas del negocio durante ese lapso de tiempo, las utilidades operativas son el rendimiento que genera el capital de operación

de la empresa a favor de quienes han financiado dicho capital. Estos beneficiarios son los acreedores financieros y los propietarios del negocio” (Airmetrics, 2024, p. 6).

$$\text{Rentabilidad Operativa} = \left( \frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Ventas Netas}} \right) \times 100$$

### **2.1.32 Indicadores financieros y su impacto en la rentabilidad**

Según Candian (2023) los indicadores financieros son métricas y factores de importancia para las empresas que demuestran los resultados del negocio dentro de un periodo en particular.

Los indicadores de su misión se basan en la contextualización y orientación a los tomadores de decisiones, especialmente a los CFOs, para guiar su proceso de planificación estratégica, mensurar los esfuerzos de la compañía y entender cómo estos se traducen en rentabilidad. Los indicadores financieros, en síntesis, se tratan de medidas cuantitativas que demuestran la realidad de la situación financiera de una compañía con base en los resultados contables. (p. 9)

### **2.1.33 Factores internos que influyen en la rentabilidad**

La rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas está influenciada por varios factores determinantes que abarcan aspectos financieros, operativos y contextuales.

Entre los factores financieros, la gestión del capital de trabajo juega un papel crucial. Una gestión eficiente del capital de trabajo permite a las PYMES mantener niveles adecuados de liquidez y solvencia, lo que a su vez facilita la inversión en oportunidades de crecimiento y la reducción de costos financieros asociados a préstamos y créditos. Bajo otro ángulo, existen factores que determinan la rentabilidad, es una combinación de factores internos y factores

externos o macroeconómicos, así como de la capacidad de las empresas para adaptarse y gestionar eficientemente sus recursos. (Escobar J. , 2023, p. 23)

#### **2.1.34 Factores externos que afectan la rentabilidad empresarial**

Los factores externos que afectan a una organización son todos aquellos que no se encuentran bajo el control de la propia organización, por lo que se vuelven un poco más complicados de enfrentar, y pueden perjudicar la salud de un negocio.

Hay diversos puntos que se consideran como elementos externos, que tienen la posibilidad de afectar la planificación estratégica de una empresa, como pueden ser la situación económica actual, las leyes que rigen un país, los cambios en el mercado o la demanda de los clientes. Cada uno de estos tiene un enfoque particular que podría mermar el dinamismo de tu negocio, y para ayudarte a entender mejor cómo los factores externos influyen en el desarrollo de las labores de tu empresa, vamos a presentarte los 10 más conocidos e importantes. (Edenred, 2022, p. 31)

#### **2.1.35 Análisis del punto de equilibrio y rentabilidad**

“Un análisis del punto de equilibrio puede proporcionar información esencial sobre la viabilidad financiera de la empresa, el momento del equilibrio entre ingresos y gastos, es una herramienta esencial para administrar las finanzas de su negocio y diseñar estrategias para obtener ganancias, en general, cuantos menores sean sus costos fijos, menor será su punto de equilibrio. Cuanto antes lo alcance, antes podrá dejar de depender de financiación externa, como la inversión de su banco u otras fuentes de financiación” (Sage, 2022, p. 31).

### **2.1.36 Estrategias para mejorar la rentabilidad**

Según Aparisi (2023) la rentabilidad de la empresa es uno de los principales objetivos de cualquier pyme u organización que cuenta con diferentes departamentos y empleados con distintas funciones.

En realidad, el término rentable puede aplicarse a cualquier negocio que genere unos beneficios mayores que los gastos que realiza, sin tener en cuenta el tamaño o la cantidad de trabajadores que tenga. Cada vez más, las compañías buscan no sólo sus beneficios a nivel económico sino a nivel social. Ahora, las empresas no sólo necesitan una buena posición en el mercado para mantenerse y ser rentables, sino también una aceptación social. Convertirse en una empresa comprometida con el medio ambiente. (p. 14)

### **2.1.37 Rentabilidad y toma de decisiones gerenciales**

Según Huacchillo (2023) las decisiones que se toman en la empresa son deficientes debido a que el gerente, quien además es uno de los accionistas, carece de preparación y formación profesional.

Sus decisiones son empíricas y sin conocimiento del área contable y financiera. Aunque la empresa cuenta con políticas financieras, estas no se cumplen ni se evalúan los riesgos derivados de compromisos como los préstamos a largo plazo. Cuando se requiere financiamiento, este se solicita externamente con el objetivo de contar con los recursos necesarios para la inversión en equipos, vehículos u otros activos corrientes. Estos factores inciden negativamente en la gestión del gerente, lo cual afecta directamente el crecimiento empresarial. (p. 9)

### **2.1.38 Rentabilidad y competitividad en el mercado local**

Según Díaz I. (2022) la competitividad es una de las condiciones más valoradas y perseguidas por los directivos organizacionales, quienes son conscientes de la creciente demanda y expectativas de la clientela, cada vez más exigente y compleja.

La competitividad empresarial puede ser comprendida de distintas maneras; pero, en general, hace referencia a un conjunto de herramientas que, combinadas entre sí, facilitan liderar el mercado y vencer a los competidores del medio. Su importancia reside, según en incremento de la productividad mediante el uso de recursos, pues saber administrarlos de manera óptima, permite, además, estar siempre prestos a responder con rapidez a los requerimientos del mercado. (p. 12)

### **2.1.39 Enfoque**

“El enfoque de investigación se refiere a la naturaleza del estudio, la cual se clasifica como cuantitativa, cualitativa o mixta; y abarca el proceso investigativo en todas sus etapas: desde la definición del tema y el planteamiento del problema de investigación, hasta el desarrollo de la perspectiva teórica, la definición de la estrategia metodológica, y la recolección, análisis e interpretación de los datos, la selección del enfoque de investigación nunca se reduce a un asunto de azar o capricho, sino, a decisiones de quien investiga, en función de la construcción del problema y las metas del estudio” (Mata, 2022, p. 23).

### **2.1.40 Tipos de investigación**

Enfoques positivistas promueven la investigación empírica con un alto grado de objetividad. Existen algunos tipos de investigación que se detallan a continuación.

**Histórica, descriptiva y experimental:** Trata de la experiencia pasada, describe lo que era y representa una búsqueda crítica de la verdad que sustenta los acontecimientos pasados.

**Documental, de campo o mixta:** La investigación documental es aquella que se realiza a través de la consulta, mientras que la mixta es aquella que participa de la naturaleza de la investigación documental y de la investigación de campo.

**Exploratoria, descriptiva y explicativa:** Se usa como criterio lo que se pretende con la investigación, sea explorar un área no estudiada antes, describir una situación o pretender una explicación del mismo.

**Experimental y no-experimental:** Cuando se clasifican las investigaciones tomando como criterio el papel que ejerce el investigador sobre los factores o características que son objeto de estudio, la investigación puede ser clasificada como experimental o no-experimental.

**Transversales y horizontales:** Cuando se extiende a través del tiempo dando seguimiento a un fenómeno o puede ser vertical o transversal cuando apunta a un momento y tiempo definido.

**De campo o laboratorio:** Esta clasificación distingue entre el lugar donde se desarrolla la investigación, si las condiciones son las naturales en el terreno de los acontecimientos. (Grajales, 2025, p. 23)

#### **2.1.41 Métodos**

El método es una forma organizada de poder alcanzar un determinado objetivo. Llevado a la práctica, es crear un sistema de trabajo y puede aplicarse a distintas áreas como el estudio de las ciencias naturales, sociales o las matemáticas. El método puede

definirse como la forma en la que una persona está habituada a realizar una tarea. Existen diversos métodos entre los cuales están.

**Método analítico:** Consiste en descomponer un problema en diferentes partes para investigar.

**Método inductivo:** Significa utilizar la lógica para, a partir de premisas particulares, extraer una conclusión general.

**Método deductivo:** A diferencia del inductivo, consiste en ir de lo general a lo particular.

**Método sintético:** Es aquel que busca reconstruir un todo a partir de sus elementos, es decir, uniendo sus partes. (Westreicher, 2023, p. 21)

#### **2.1.42 Técnicas**

“Las técnicas de estudio son herramientas y acciones que permiten al alumnado alcanzar un aprendizaje que les permita enriquecerse, lograr entender los contenidos y adquirir las competencias de su formación académica, como consecuencia, el alumnado conseguirá superar exámenes, pruebas o evaluaciones con éxito a lo largo de su trayectoria académica, para ello, la organización del tiempo es algo esencial, así como tener la capacidad para determinar y ordenar ideas más importantes de los contenidos a estudiar” (Universitat, 2022, p. 31).

#### **2.1.43 Instrumentos**

Según Medina (2021) un instrumento de investigación es una herramienta específica utilizada para recopilar y analizar información en el proceso de investigación.

Estos instrumentos pueden incluir fichas de cotejo, cuestionarios, escalas de medición, fichas de entrevistas estructuradas, pruebas estandarizadas, entre otros.

Los instrumentos de investigación ayudan a los investigadores a obtener

información precisa y confiable sobre su tema de estudio y a llegar a conclusiones válidas y confiables. Es importante elegir el instrumento adecuado para asegurarse de obtener los mejores resultados de la investigación. (p. 5)

#### **2.1.44 Población y muestra**

“La población de una investigación está compuesta por todos los elementos: personas, objetos, organismos, historias clínicas que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación, la población tiene la característica de ser estudiada, medida y cuantificada, también se conoce como universo, la población debe delimitarse claramente en torno a sus características de contenido, lugar y tiempo. Mientras que la muestra se define como una parte de la población, la muestra puede ser definida como un subgrupo de la población o universo, para seleccionar la muestra, primero deben delimitarse las características de la población” (Toledo, 2023, p. 8).

#### **2.1.45 Procedimiento**

Se refiere al manejo de la metodología de la investigación; es requisito indispensable para la construcción de conocimiento en las ciencias sociales.

Hace algunas décadas, los modelos metodológicos predominantes eran los que habían provenido de las exigencias del paradigma positivista, lo que impuso a las ciencias sociales el uso y abuso del método experimental. Por fortuna, en la actualidad los métodos de las ciencias sociales se han diversificado, dando lugar a una gran apertura y uso de los métodos cualitativos de investigación. (García, 2022, p. 14)

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1 Teoría de los recursos y capacidades (Barney, 1991)**

La teoría de los recursos y capacidades indicó que el éxito de una empresa depende de la gestión, organización y planificación que tiene la estructura empresarial de la empresa, la toma de decisiones.

Es fundamental que la empresa maneje sus recursos de forma estratégica, dentro de lo cual la gestión de inventarios ha estado presente. La teoría que se presentó a sugerido implementar un sistema tecnológico dentro de cada una de las operaciones de la empresa ayudará al talento humano a analizar qué objetivos nuevos se deben alcanzar, mejorando la eficiencia, la comunicación y la administración, un factor clave para el éxito empresarial. (Zabala, 2022, p. 11)

### **2.2.2 Teoría de la administración científica (Taylor, 1911)**

La teoría propuesta por Frederick Taylor, considerado el padre de la administración científica, plantea que el éxito empresarial depende de la eficiencia, el esfuerzo del talento humano y la estandarización de los procesos administrativos. Taylor defendía que, mediante el análisis científico del trabajo, era posible optimizar cada tarea, asignar responsabilidades específicas y aumentar la productividad. Según esta teoría, factores como la organización estructurada, el liderazgo funcional, la definición clara de objetivos, el control de costos y un presupuesto adecuado, junto con el registro preciso de las operaciones comerciales, contribuyen significativamente a la competitividad empresarial y la rentabilidad a largo plazo.

Taylor, argumentó que la organización, el liderazgo, los objetivos definidos, la flexibilidad, el control de costos y el presupuesto adecuado, más un registro eficiente de cada una de las operaciones comerciales que se efectúen, ayudarán a crecer y mejorar la

competitividad de la compañía, generando rentabilidad a largo plazo. Taylor también explica la importancia que tiene el control de inventario, ya que estos representan una garantía de la continuidad operativa, evitando escasez y desperdicios, ayudando a maximizar los beneficios (Pomahuacre, 2022, p. 5).

“Sin embargo, a diferencia de la teoría propuesta por Barney, que apoya la incorporación tecnológica en las gestiones empresariales, Taylor limita estas decisiones considerando que el recurso más importante dentro de la empresa es el talento humano, el cual es irremplazable, indicando que la tecnología no es tan importante como las empresas creen y que el éxito empresarial depende de las decisiones que se realicen en cuanto a competitividad, inversión y control; toda esta responsabilidad recae en el talento humano, donde la tecnología no tiene nada que ver” (Zabala, 2022, p. 6).

### **2.2.3 Teoría de los costos de transacción (Williamson, 1985)**

“El enfoque teórico planteado por Oliver Williamson señala que para lograr márgenes de ganancias excelentes debe haber un control de costos, coordinando las actividades de una manera eficiente; la toma de decisiones dependerá de los objetivos que desee desarrollar la empresa; para ello, se profundizará en la administración de inventarios, factores humanos, almacenamientos, transporte y resistencia al cambio por parte de los empleados” (Cagua, 2023, p. 6).

“En contexto, esta teoría destaca la importancia de implementar estrategias flexibles que minimicen los riesgos y maximicen las ganancias. Una buena administración, y liderazgo han impulsado el desarrollo y la eficiencia en su administración, satisfaciendo al cliente de forma sostenible y responsable” (Díaz, 2022, p. 11).

#### **2.2.4 Teoría de la ventaja competitiva (Porter, 1985)**

Michael Porter argumentó que los negocios de una empresa se introducen en la arena competitiva mediante estrategias específicas en función de los propósitos que persiguen, de las características del sector industrial al que pertenezcan, y de los recursos y capacidades con que cuenten.

Las características del sector industrial ofrecen las oportunidades y amenazas para el desarrollo del negocio; sin embargo, el propósito, los recursos y capacidades con que cuente o las potencialidades que posea para crearlas representan una fuerza motriz muy significativa en el proceso estratégico. En general, se considera que la estrategia de negocio; es el cómo introducirse, mantenerse y crecer en el mercado mediante una ventaja competitiva frente a los competidores. (Díaz I. , 2022, p. 1)

#### **2.2.5 Teoría del capital intelectual (Sveiby, 1997)**

“La teoría del capital intelectual, desarrollada por Karl Erik Sveiby, se centra en el valor estratégico del conocimiento como recurso intangible dentro de las organizaciones. A diferencia de los enfoques tradicionales que priorizan los activos físicos, esta teoría resalta cómo el conocimiento tácito y explícito de los empleados, junto con los sistemas de información y procesos internos, son clave para generar ventajas competitivas sostenibles” (Arana, 2021, p. 11).

Según Aparis (2023) señala que:

La gestión de inventarios y el capital intelectual se manifiestan en la capacidad del personal para interpretar datos de consumo, predecir demandas futuras, optimizar niveles de stock y operar sistemas informáticos de control. En el caso de Frioxtreme, una correcta administración del conocimiento interno, por

ejemplo, mediante capacitaciones constantes, documentación de procedimientos o transferencia de experiencias, puede potenciar la eficiencia logística y reducir errores en la planificación del inventario. Esto impacta directamente en la rentabilidad al evitar costos asociados a productos obsoletos, rotura de stock o excesos de almacenamiento. (p. 14)

### **2.2.6 Teoría del sistema abierto (Bertalanffy, 1956)**

El sistema abierto está en constante interacción con el exterior y propicia el intercambio continuo de materia, energía o información.

Con esto en mente, hay que resaltar que la manera en que se manifiesta el concepto de sistema abierto varía dependiendo de la perspectiva desde la cual lo abordemos. Así, su manifestación no será la misma para la física, la biología, o la informática. Aún con esto, hay que tener presente que el denominador común de estos sistemas, como ya lo hemos dicho, es su capacidad para favorecer el flujo de retroalimentación, tanto entre las partes que lo integran, como desde y hacia otros sistemas externos y sus respectivos componentes, que crean conocimiento y que a su vez están dispuestos a acoger procesos de apertura. En el BID a esto lo llamamos sistemas abiertos de conocimiento. (Ramirez, 2023, p. 13)

### **2.2.7 Teoría de Kjantu Collection S.A.C**

A nivel mundial, toda empresa que requiere de inversiones importantes, tanto los inventarios como las cuentas por cobrar, representan una proporción significativa de los activos.

Por ello, las técnicas que den como resultado minimizar el porcentaje del inventario total, pueden representar grandes ahorros en dinero. El control de inventarios es un factor que influye en la reducción de costos en las

microempresas; es por ello que se debe tener en cuenta este importante aspecto para obtener mejores utilidades y ventajas para la empresa. Por lo cual es necesario conocer la cantidad óptima de pedido y costo por periodo en la producción de la empresa. Un inventario es un recurso empleado pero útil que posee valor económico. (Díaz G. , 2024, p. 4)

### **2.2.8 Teoría del aprendizaje organizacional**

El aprendizaje organizacional es un campo de investigación académica y de práctica profesional con un desarrollo relativamente reciente.

En los últimos años se han planteado, desde diversas disciplinas, modelos teóricos explicativos del fenómeno; la primera, asociada al desempeño competitivo de las organizaciones; la segunda, sobre la relación aprendizaje en las organizaciones y cultura organizacional; la tercera, en temas de menor frecuencia de asociación como liderazgo, proceso decisorio, procesos interpersonales y conflictos, y la cuarta aborda el uso de los términos más usados por los investigadores de aprendizaje organizacional, aprendizaje individual, organizaciones de aprendizaje, memoria organizacional y aprendizaje de equipo, que buscan avalar el estado de arte en términos teóricos o empíricos. (Garzón, 2022, p. 22)

### **2.2.9 Teoría de la gestión de operaciones**

El propósito principal de la gestión de operaciones en las empresas es hacer que sus actividades internas se cumplan de la mejor forma.

Esto concierne a la propia organización, pero también incide en la percepción externa de la misma. Al gestionar todas tus operaciones, te aseguras de que tu equipo trabaja de la forma esperada y de que las relaciones con tus clientes serán exitosas. De este modo, puedes optimizar tus actividades para reducir los costes

derivados y, al mismo tiempo, aumentar la rentabilidad de tu empresa al cerrar más tratos comerciales. En términos sencillos, la gestión de operaciones hace que tu empresa cumpla con sus objetivos. Por sí mismo, este factor deja ver la importancia de invertir tiempo y esfuerzo en mejorar la administración de tus recursos, actividades y relaciones con el cliente. (Santos, 2024, p. 12)

### **2.2.10 Teoría del capital intelectual (Sveiby, 1997)**

“La importancia del capital intelectual en las organizaciones modernas, ha hecho que se pase de un modelo de desarrollo de la era física a uno de la era del conocimiento, con lo que se deja atrás a los tecnócratas y mecanicistas, quienes consideraban el conocimiento como un factor secundario que se veía opacado por las creaciones ingenieriles y pragmáticas de algunas mal llamadas ciencias del saber, cuya tarea consistía en poner en duda la materialización de las grandes obras y proyectos y su surgimiento a través del capital intelectual” (González, 2021, p. 25).

## **2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **2.3.1 Constitución de la República del Ecuador**

**Art. 284.** La política económica tendrá los siguientes objetivos:

Asegurar una adecuada distribución del ingreso.

Mantener la estabilidad económica, entendida como el máximo nivel de producción y empleo sostenibles en el tiempo.

Propiciar el intercambio justo y complementario de bienes y servicios en mercados transparentes y eficientes.

**Art. 304.** La política comercial tendrá los siguientes objetivos:

✓ Desarrollar, fortalecer y dinamizar los mercados internos a partir del objetivo estratégico establecido en el Plan Nacional de Desarrollo.

- ✓ Regular, promover y ejecutar las acciones correspondientes para impulsar la inserción estratégica.
- ✓ Fortalecer el aparato productivo y la producción nacionales.
- ✓ Impulsar el desarrollo de las economías de escala y del comercio justo (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

### **2.3.2 Código de Comercio**

**Art. 1.** El Código de Comercio rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles, y los actos y contratos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes.

**Art. 28.** Los comerciantes están en la obligación de llevar contabilidad en los términos prescritos en el ordenamiento jurídico.

**Art. 35.** El comerciante y sus herederos deben conservar los libros de su contabilidad y sus comprobantes o soportes.

**Art. 38.** Para los fines de este Código y para las controversias en materia comercial o empresarial, las informaciones o recomendaciones de profesionales que asistan al comerciante o empresario estarán sujetas al sigilo que para las respectivas materias establecen las leyes del país (Código de Comercio, 1960).

### **2.3.3 Ley de Régimen Tributario Interno**

**Art. 19.** Obligación de llevar contabilidad. Todas las sociedades están obligadas a llevar contabilidad y declarar los impuestos con base en los resultados que arroje la misma.

**Art. 23.** Determinación por la administración:

La administración realizó la determinación presuntiva cuando el sujeto pasivo no hubiese presentado su declaración y no mantenga contabilidad o, cuando habiendo presentado la misma no estuviese respaldada en la contabilidad.

Indicadores de incumplimiento:

1. Mercaderías en existencia sin respaldo de documentos de adquisición.
2. No haberse registrado en la contabilidad facturas de compras o de ventas.
3. Diferencias físicas en los inventarios de mercaderías que no sean satisfactoriamente justificadas.
4. Cuentas bancarias no registradas.
5. Incremento injustificado de patrimonio (Ley de Régimen Tributario Interno, 2004).

#### **2.3.4 Reglamento de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios**

**Art. 9.** Sustento del crédito tributario: Para ejercer el derecho al crédito tributario del impuesto al valor agregado por parte del adquirente de los bienes o servicios, se considerarán válidas las facturas, liquidaciones de compras de bienes y prestación de servicios.

**Art. 17.** Oportunidad de entrega de los comprobantes de venta y documentos autorizados: Los comprobantes de venta y los documentos autorizados, referidos en este reglamento, deberán ser entregados en las siguientes oportunidades (Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios, 2023).

### **2.3.5 Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)**

#### **Medición de los inventarios:**

El costo de los inventarios comprenderá todos los costos derivados de su adquisición, transformación, así como otros costos en los que se haya incurrido para darles su condición y ubicación actuales.

#### **Costos de adquisición:**

El costo de adquisición de los inventarios comprenderá el precio de compra, los aranceles de importación y otros impuestos que no sean recuperables posteriormente de las autoridades fiscales y transporte, manejo y otros costos directamente atribuibles a la adquisición de mercaderías, materiales y servicios. Los descuentos comerciales, las rebajas y otras partidas similares se deducirán para determinar el costo de adquisición.

#### **Costos de transformación:**

Los costos de transformación de los inventarios comprenderán aquellos costos directamente relacionados con las unidades de producción, tales como la mano de obra directa (Normas Internacionales de Información Financiera, 2001).

# **CAPÍTULO III**

## **METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

El futuro pertenece a aquellos que creen en la  
belleza de sus sueños.

*Eleanor Roosevelt*

### **3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

La investigación se estableció dentro de una perspectiva descriptiva y correlacional, con componentes especiales de diagnóstico y evaluativos que analizaron el impacto que tiene la gestión de inventario sobre la rentabilidad de la empresa, de forma que describió su situación actual y determinó la relación entre variables, examinando la problemática desde diferentes enfoques.

#### **3.1.1 Investigación descriptiva**

Se empleó para analizar cómo se desarrollaron los registros de inventarios que tiene la empresa Frioxtreme, determinando el nivel de satisfacción del cliente, los procesos de toma de decisiones y las estrategias, describiendo la existencia de los productos de línea blanca, el control de estos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa.

#### **3.1.2 Investigación correlacional**

Se utilizaron para evaluar la relación que hay entre las variables y su dependencia con la otra, analizando el impacto que tiene el control de inventarios y la forma empírica que la empresa lleva sus registros de la existencia logística, comprendiendo la variación de costos que se puede surgir por la deficiencia en el monitoreo de stock.

#### **3.1.3 Investigación diagnóstica**

Ayudo a resolver los principales problemas que se suscitan diariamente en la empresa y que están relacionados con los inventarios, como el desabastecimiento, compra en exceso y retraso, lo que afecta la imagen comercial de la empresa por no contar con un sistema automatizado para los registros de inventarios.

#### **3.1.4 Investigación evaluativa**

Se permitió evaluar la situación actual de la empresa en cuanto a su gestión y registros de inventarios, examinando los indicadores relacionados con los costos y si estos representaron algún factor de inestabilidad económica debido a los conflictos de logística que se pueden presentar cuando no existen fechas claras para los inventarios.

### **3.2 MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.2.1 Método inductivo**

Se utilizaron herramientas de análisis para identificar las situaciones generales que se presentaron y que interfirieron para que la empresa realice un registro de inventarios, evaluando las existencias y la rotación de productos, además de la satisfacción del cliente, lo cual permitió comprender la gestión administrativa que tiene Frioxtreme y cómo impacta la rentabilidad.

#### **3.2.2 Método deductivo**

Se aplicó un enfoque analítico para observar el comportamiento de la gestión administrativa en cuanto a inventarios, rentabilidad y toma de decisiones, formulándose hipótesis basadas en los datos encontrados, analizando el contexto real y la forma de comportamiento de las variables del estudio.

#### **3.2.3 Método de análisis y síntesis**

Se emplearon métodos de análisis para la descomposición de la información que fue seleccionada, dentro de la cual se evaluó el tiempo de rotación de productos, stock, deterioros de productos y decisiones, determinando así la competitividad de la empresa y los mecanismos que maneja Frioxtreme en la reducción de costos.

### **3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.3.1 Población y muestra**

##### **Población**

La población investigada estuvo conformada por los 1800 clientes que constan en la base de datos de Frioxtreme, personas naturales y empresas que adquieren diferentes repuestos de línea blanca, además de solicitar ocasionalmente los servicios de reparación de la empresa. Debido a que la investigación no fue de tipo experimental, no se incluyó a especialistas, por lo que las encuestas fueron dirigidas a los clientes que forman parte de la nómina interna de la empresa, para su posterior análisis.

##### **Muestra**

El tamaño de la muestra se determinó aplicando la fórmula de muestreo probabilístico aleatorio simple a una población de 1800 clientes, arrojando la cantidad exacta de consumidores en quienes se aplicó una encuesta detallada para la selección de datos y el proceso de análisis.

##### **Fórmula**

Tamaño del universo de la población  $N=1800$

Nivel de confianza  $Z=1.96$  (para un 5% de confianza)

Probabilidad de éxito  $p=0.5$

Probabilidad de fracaso  $q=0.5$

Margen de error  $e=0.07$

$$n = \frac{N \cdot Z^2 p \cdot q}{e^2(N - 1) + Z^2 p * q}$$

$N=1800, Z=1.96, p=0.5, q=0.5, e=0.07$

$N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q = 1800 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5$

$1800 \times 3.8416 \times 0.25 = 1800 \times 0.9604 = 1729.72$

$e^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q = (0.07)^2 \times (1800-1) + (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5$

$0.0049 \times 1799 + 3.8416 \times 0.25 = 8.809 + 0.9604 = 9.7694$

$$n = \frac{1729.72}{9.7694} = 177.0$$

**Tabla 1.**

*Muestra*

<b>DETALLE</b>	<b>NUMERO</b>
<b>Gerente de Frioxtreme</b>	1
<b>Colaboradores de Frioxtreme</b>	12
<b>Clientes de Frioxtreme</b>	177

Nota. Personas involucradas para la investigación de forma interna y externa a la empresa

**3.3.2 Técnicas de investigación**

**Encuesta**

La encuesta se aplicó a los clientes de Frioxtreme que se registraron en la nómina de clientes internos de la empresa, donde se desarrolló un cuestionario de preguntas claras conforme al tema de estudio para ser respondidas de forma rápida y sin ninguna contradicción.

**Entrevista**

La entrevista se realizó a la gerente de la empresa, quien amablemente accedió a responder a cada una de las preguntas del estudio, lo cual ayudó en la selección de datos sobre la gestión de inventarios y su impacto en la rentabilidad.

**3.3.3 Instrumentos de la Investigación**

## **Encuesta**

Los instrumentos de investigación fueron mediante encuesta, la cual se diseñó para la selección de datos cuantitativos aplicados a los 177 clientes de la empresa; y además a los 12 colaboradores, las preguntas tuvieron opciones múltiples para ser respondidas de forma inmediata. Que garantizaron la confiabilidad y validez, se realizó la encuesta a los consumidores que son clientes frecuentes, utilizando la escala Likert para medir la intensidad de las respuestas y obtener datos precisos y confiables.

## **Entrevistas**

La entrevista se aplicó a la gerente, quien cordialmente dispuso de su tiempo en responder, consiguiendo datos cualitativos que evaluaron la gestión de inventarios. La validez y confiabilidad se lograron haciendo una comparación de todos los datos conseguidos, los cuales fueron relevantes para el estudio.

## **Análisis de confiabilidad del instrumento**

Para garantizar la confiabilidad y consistencia interna del cuestionario aplicado a los colaboradores, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach. Este método estadístico mide el grado en que las preguntas del instrumento están correlacionadas entre sí, es decir, qué tan homogéneos son los ítems en la medición del mismo.

## **3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO**

### **Marco conceptual**

La construcción del marco conceptual se realizó mediante el análisis de las variables de estudio que ayudaron a identificar los términos que tienen una relación directa, para lo cual se procedió a consultar artículos científicos, revistas especializadas, libros y foros de internet, a través de los cuales se obtuvo información precisa y confiable de la gestión de inventario y su incidencia en la rentabilidad de Frioxtreme.

## **Marco teórico**

Para el marco teórico, se procedió a realizar un exhaustivo análisis de las teorías y modelos existentes que tengan relación con la gestión de inventarios y rentabilidad empresarial; para ello se procedió a considerar los modelos económicos y logísticos, comprendiendo cada una de las posturas de los autores para resaltar la ejecución de sus modelos económicos desde diferentes contextos.

## **Marco legal**

El marco legal fue constituido por la normativa legal ecuatoriana que presenta artículos de ley donde estableció decretos y leyes comerciales y fiscales dentro de la administración empresarial que vigila el cumplimiento de política dentro del entorno de la economía ecuatoriana, proporcionando un sustento legal preciso para la investigación y directrices en la gestión de inventario dentro del marco legal ecuatoriano.

### **3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

**Aplicación de encuestas:** Para la selección de datos, se procedió a desarrollar una encuesta a 12 colaboradores y 177 clientes de Frioxtreme, enfocándose en la percepción del cliente, disponibilidad de productos, tiempos, la información fue tipo cuantitativa, ayudaron a realizar la tabulación y posterior análisis de la información encontrada.

**Entrevista a la gerente:** Para comprender las decisiones y el sistema operativo, se procedió a entrevistar a la gerente de la empresa de Frioxtreme, quien amablemente abordó el tema y mostró su postura en la gestión administrativa en la actualidad.

**Revisión de registros internos:** Además de las encuestas y entrevistas, la gerente proporcionó informes financieros que ayudaron a conocer el sistema económico de Frioxtreme actualmente. La revisión proporcionada mostró un panorama claro sobre la gestión de inventarios y cómo es desarrollada en la empresa.

### **3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS**

Para el procesamiento de análisis y datos fue necesaria la utilización de formatos estandarizados del software Microsoft Excel y Word, que procesaron los datos y análisis estadísticos evaluando la gestión de inventario y su incidencia en la rentabilidad de la empresa, lo cual permitió identificar áreas de mejora optimizando práctica de solución ante cualquier conflicto de interés que pueda afectar Frioxtreme.

# **CAPÍTULO IV**

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

La educación es el arma más poderosa que  
puedes usar para cambiar el mundo.

*Nelson Mandela*

#### **4.1 HERRAMIENTAS DE CONTROL DE INVENTARIO APLICADAS POR LA EMPRESA EN EL MANEJO OPERATIVO DE LA EMPRESA FRIOXTREME.**

Para cumplir con el objetivo planteado, se diseñó e implementó una encuesta dirigida a los clientes registrados en la base de datos de la empresa Frioxtreme, quienes amablemente participaron respondiendo las preguntas relacionadas con el proceso operativo de la organización. Este instrumento permitió evaluar aspectos clave como el despacho de productos, atención al cliente, promociones y técnicas de venta.

Además, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach como herramienta de validación del cuestionario aplicado al personal colaborador, con el fin de medir la confiabilidad de los datos obtenidos. Por otro lado, se realizó una entrevista semiestructurada a la gerente de la empresa, quien gentilmente accedió a brindar información relevante sobre los procesos internos de gestión de inventarios.

Estos instrumentos de investigación permitieron obtener información cuantitativa y cualitativa que ayudó a identificar cómo la empresa gestiona sus inventarios, destacando posibles deficiencias en su administración y su posible impacto en la rentabilidad.

##### **4.1.1 Resultados de la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Frioxtreme.**

**Tabla 2.**

*Distribución de respuestas en la encuesta sobre satisfacción*

<b>Detalle</b>	<b>Asistencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	2	17%
En desacuerdo	3	25%
De acuerdo	1	8%
Muy de acuerdo	6	50%

**Total**

12

100%

---

*Nota.* Esta tabla muestra la distribución de las respuestas de los colaboradores respecto a la satisfacción con los productos.

De acuerdo a la tabla 2 donde el 17% de los colaboradores manifestó que está muy en desacuerdo sobre la calidad de productos que venden a los clientes, mientras que el 25% argumentó que se consideró en desacuerdo, mientras que el 8% expresó que está de acuerdo y el 50% señaló que está muy de acuerdo, añadiendo que toda empresa toma un tiempo para su desarrollo y Frioxtreme no es la excepción.

**Tabla 3.**

*Apoyo recibido para atender bien a los clientes*

<b>Detalle</b>	<b>Asistencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	2	17%
En desacuerdo	3	25%
De acuerdo	5	42%
Muy de acuerdo	2	17%
<b>Total</b>	12	100%

---

*Nota.* Esta tabla muestra la percepción de los colaboradores sobre el apoyo recibido para atender bien a los clientes.

De acuerdo a los resultados de la tabla 3 el total de los colaboradores encuestados, el 17% argumentó que está muy en desacuerdo, indicando que no han recibido ningún apoyo, mientras que el 25% indicó en desacuerdo, aunque el 42% señaló que está de

acuerdo en no haber tenido ayuda y el 17% reveló que está muy de acuerdo en que recibió todo el apoyo para atender bien a los clientes.

**Tabla 4.**

*Procesos internos y entrega puntual de pedidos*

<b>Detalle</b>	<b>Asistencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	8%
De acuerdo	2	17%
Muy de acuerdo	9	75%
<b>Total</b>	12	100%

*Nota.* Esta tabla refleja la opinión de los colaboradores respecto a la eficacia de los procesos internos para entregar pedidos a tiempo.

De acuerdo a la tabla 4, los resultados de la encuesta revelaron que el 75% está muy de acuerdo en que el desarrollo de los procesos internos facilita los pedidos a tiempo que se entreguen, mientras que el 17% expresó que está en desacuerdo; un 8% reveló que está en desacuerdo. Así se muestran los datos de la encuesta.

**Tabla 5.**

*Disponibilidad de materiales y productos para la venta*

<b>Detalle</b>	<b>Asistencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	7	58%
En desacuerdo	2	17%
De acuerdo	1	8%
Muy de acuerdo	2	17%

**Total**

12

100%

---

Nota. Esta tabla presenta la percepción de los colaboradores sobre la disponibilidad de materiales y productos para la venta.

De acuerdo a la tabla 5, el 58% expresó que los materiales no están completamente disponibles, mientras que el 17% indicó que está en desacuerdo, por lo que siempre existe insatisfacción del consumidor por este problema, mientras el 8% reveló que está de acuerdo y el 17% indicó que está muy de acuerdo en que los materiales y productos están generalmente disponibles para la venta.

**Tabla 6.**

*Motivación para recomendar Frioxtreme*

<b>Detalle</b>	<b>Asistencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	8%
De acuerdo	3	25%
Muy de acuerdo	8	67%
<b>Total</b>	12	100%

---

Nota. Esta tabla muestra el grado de motivación de los colaboradores para recomendar la empresa Frioxtreme.

De acuerdo a la tabla 6, el 67% de los encuestados señaló que sí lo recomendarían a la empresa, mientras que el 25% argumentó que estaba muy de acuerdo en que la empresa tiene muy buenos productos, por lo tanto, sí la recomendaría. Un 8% indicó estar en desacuerdo debido a los problemas de inventarios que presenta la empresa.

**Tabla 7.***Codificación de respuestas*

Opción de respuesta	Valor asignado
Muy en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
De acuerdo	3
Muy de acuerdo	4

*Nota.* Las respuestas se codificaron asignando valores numéricos para el análisis

**Matriz de datos codificados****Tabla 8.***Respuestas codificadas de los colaboradores según escala Likert*

Colaborador	P1	P2	P3	P4	P5
1	1	1	4	1	4
2	1	2	4	1	3
3	2	2	4	1	3
4	2	2	4	1	3
5	2	2	4	1	3
6	3	3	4	1	4
7	4	3	4	2	4
8	4	3	4	2	4
9	4	3	4	2	4
10	4	3	4	3	4
11	4	3	4	4	4
12	4	4	4	4	4

*Nota:* Elaboración propia a partir de encuestas realizadas a colaboradores de Frixtreme

**Tabla 9.***Niveles de confiabilidad del “Alfa de Cronbach*

<b>Valor de <math>\alpha</math> (Alfa)</b>	<b>Nivel de confiabilidad</b>
$\alpha \geq 0.9$	Excelente
$0.8 \leq \alpha < 0.9$	Muy buena
$0.7 \leq \alpha < 0.8$	Aceptable
$0.6 \leq \alpha < 0.7$	Cuestionable
$0.5 \leq \alpha < 0.6$	Mala
$\alpha < 0.5$	Inaceptable

*Nota.* Los valores de  $\alpha$  (Alfa de Cronbach) indican el nivel de confiabilidad de un instrumento, según los rangos establecidos

**Tabla 10.**

*Coefficiente Alfa de Cronbach para la satisfacción de colaboradores sobre la gestión interna de Frioxtreme.*

<b>Indicador evaluado</b>	<b><math>\alpha</math> de Cronbach</b>
Satisfacción de colaboradores sobre la gestión interna de Frioxtreme	0.82

*Nota.* El coeficiente Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) mide la consistencia interna del instrumento aplicado.

De acuerdo a la tabla 10, el valor del Alfa de Cronbach obtenido (0.82) indicó un alto nivel de consistencia interna en el instrumento aplicado a los colaboradores. Esto sugiere que las preguntas están alineadas con el mismo constructo, en este caso, la

percepción del entorno laboral, calidad del producto y apoyo recibido en la atención al cliente.

### **Correlación**

El análisis de confiabilidad mostró que el cuestionario es fiable y puede ser utilizado para medir la satisfacción de los colaboradores. Sin embargo, se sugirió revisar la pregunta 3 para optimizar los resultados futuros.

**Tabla 11.**

*Correlación ítem-total de las preguntas de la encuesta aplicada a colaboradores de Frioxtreme.*

<b>Pregunta</b>	<b>Correlación ítem-total</b>	<b>Interpretación</b>
P1	0.55	Buena correlación
P2	0.42	Adecuada correlación
P3	0.20	Correlación baja; revisar
P4	0.60	Muy buena correlación
P5	0.48	Buena correlación

*Nota.* La correlación ítem-total indica la relación entre cada pregunta y el puntaje total del instrumento.

#### **4.1.2 Resultados de la encuesta dirigida a los clientes Frioxtreme**

**Tabla 12.**

*Frecuencia de adquisición de productos o servicios de Frioxtreme por parte de los encuestados*

<b>Detalle</b>	<b>Asistencia</b>	<b>Segmento</b>
Si	127	72%
No	50	28%

<b>Total</b>	177	100%
--------------	-----	------

*Nota.* Esta tabla muestra si los encuestados han adquirido productos de línea blanca o solicitado servicios.

De acuerdo con la tabla 12, donde la encuesta que se realizó a los clientes revela que el 72% de los clientes han adquirido algún producto o solicitado algún servicio de los que ofrece la empresa, mientras que el 28% indicaron que no lo han hecho debido a que no conocen mucho sobre la firma. Esta pregunta fue realizada para conocer la visibilidad y opinión que tienen los clientes sobre la empresa y proponer estrategias adecuadas.

**Tabla 13.**

*Calificación de los servicios brindados por Frioxtreme según los encuestados*

<b>Detalle</b>	<b>Asistencia</b>	<b>Segmento</b>
Excelentes	110	62%
Buenos	52	29%
Malos	15	8%
<b>Total</b>	177	100%

*Nota.* Percepción de los encuestados sobre la calidad de los servicios ofrecidos.

De acuerdo a la tabla 13, los resultados revelaron, que el 62% de los encuestados señalaron que los servicios y venta de productos de repuestos de línea blanca son excelentes, aunque no siempre tienen todos los repuestos a disposición del cliente, mientras que el 29% los calificó como buenos en cuanto a atención al cliente, y durabilidad, por lo que vuelven a solicitar. No obstante, el 9% indicó que son malos

precios altos, no siempre cuentan con los materiales, por lo que optan por otros lugares para comprar.

**Tabla 14.**

*Disponibilidad de repuestos en Frioxtreme según los clientes*

<b>Detalle</b>	<b>Asistencia</b>	<b>Segmento</b>
Si	75	42%
No	55	31%
A veces	47	27%
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Disponibilidad de repuestos en Frioxtreme, lo cual es clave para evaluar la eficiencia del inventario.

De acuerdo a la tabla 14, total de los clientes encuestados, los cuales provienen de una base de datos de la empresa, el 42% señaló que Frioxtreme sí cuenta con los materiales solicitados por el cliente a disposición, los cuales son económicos y con muy buena garantía, mientras que el 31% indicó que no siempre tienen todo en existencia, por lo cual deben acercarse hasta otros lugares para comprar. El 27% indicó que a veces tienen y en otras no, lo que genera desconfianza del consumidor y prefieren ir a un lugar seguro que cuente con todos los materiales a disposición.

**Tabla 15.**

*Calificación de los productos y servicios ofrecidos por Frioxtreme*

<b>Detalle</b>	<b>Asistencia</b>	<b>Segmento</b>
Excelente	150	85%
Bueno	17	10%
Malo	10	6%

<b>Total</b>	177	100%
--------------	-----	------

*Nota.* Refleja la valoración general de los clientes sobre la calidad de los productos y servicios de la empresa.

De acuerdo a la tabla 15, el total de los encuestados, el 85% indicó que los servicios y productos que provee la empresa son excelentes, por lo que siempre regresan y la recomiendan, mientras que el 9% expresó que son buenos, aunque no siempre cuentan con materiales disponibles en stock. Un 6% consideró que son malos, ya que no hay materiales a disposición, por lo que prefieren acudir a la competencia para comprar, aunque no siempre sean de buena calidad, pero sí cuentan en bodega con todo lo que necesitan.

**Tabla 16.**

*Disponibilidad de stock en los pedidos realizados a Frioxtreme*

<b>Detalle</b>	<b>Asistencia</b>	<b>Segmento</b>
Si	85	48%
No	55	31%
A veces	37	21%
<b>Total</b>	177	100%

*Nota.* La tabla presenta la percepción de los clientes sobre la disponibilidad de productos al momento de realizar sus pedidos.

Los resultados de la tabla 16, revelaron que el 48% de los clientes encuestados sí han tenido problemas por el despacho de mercadería, ya que no llega a tiempo porque no cuentan en stock, y el 31% indicó que nunca han tenido problemas porque tienen la paciencia de esperar la entrega de la empresa debido a la confianza en cuanto a calidad de productos que les proveen y un 21% manifestó que en ocasiones han tenido

dificultades cuando necesitan de urgencia un producto y no hay en Frioxtreme; no lo tenían disponible.

**Tabla 17.**

*Gestión de pedidos no cumplidos por parte de Frioxtreme*

Detalle	Asistencia	Segmento
Reembolso total del dinero	75	42%
Buscan el producto y me notifican para revisarlo personalmente	58	33%
Ofrecen un producto alternativo como solución	44	25%
<b>Total</b>	177	100%

*Nota.* La tabla refleja la opinión de los clientes respecto a cómo la empresa responde ante la imposibilidad de cumplir con pedidos.

De acuerdo a la tabla 17, donde el 42% de los clientes encuestados señalaron que cuando no había un producto en stock, la empresa les ofrecía un reembolso de dinero, disculpándose por no poder ayudarlos. En otros casos, que tienen más confianza con el cliente, se les notificaba; les hacen esperar para enviarles personalmente. Así lo señalaron el 33% y el 25% señalaron que les han ofrecido productos alternativos al que buscan y que son aceptados cuando la situación lo amerita. De esta forma, Frioxtreme trata de solucionar situaciones que se presentan, tratando de complacer al consumidor.

**Tabla 18.***Percepción del impacto del control de inventarios en la calidad del producto*

<b>Detalle</b>	<b>Asistencia</b>	<b>Segmento</b>
Si	90	51%
No	40	23%
Tal vez	47	27%
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>100%</b>

Nota. La tabla presenta la percepción de los clientes sobre si la calidad de los productos que ofrece Frioxtreme.

De acuerdo a la tabla 18, donde el 51% consideró que sí es necesario un control de inventarios para conocer la calidad de productos que la empresa le va a entregar al cliente; así lo señalaron los consumidores, mientras que el 23% expresó que no es necesario, que solo debe tener buenos proveedores, y un 26% reveló que tal vez sea necesario, pero no está seguro.

**Tabla 19.***Áreas de inventario que deberían mejorar en Frioxtreme*

<b>Detalle</b>	<b>Asistencia</b>	<b>Segmento</b>
Disponibilidad de productos	84	47%
Tiempo de entrega	25	
Alternativas de productos	30	17%
Atención al cliente	38	21%
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>100%</b>

Nota. La tabla muestra las opiniones de los clientes sobre las áreas del sistema de inventario de Frioxtreme.

De acuerdo los resultados de la tabla 19, de las encuestas revelaron que, para que la empresa fuera calificada como excelente en todas sus áreas, se debió considerar la disponibilidad del producto; así lo indicó el 47%. Muchos clientes no tienen el tiempo para esperar, entonces consideraron que es una de las áreas en que se debería trabajar, mientras que el 14% expresó que deben enfocarse en el tiempo de entrega, aunque el 17% también señaló que la empresa debió considerar que Frioxtreme tenga alternativas de más productos, y el 22%, argumentó que la atención al cliente debe, ser excelente, proyectando una buena, imagen de la empresa.

**Tabla 20.**

*Preferencia de compra en otras empresas ante falta de stock en Frioxtreme*

<b>Detalle</b>	<b>Asistencia</b>	<b>Segmento</b>
Si	44	25%
No	95	54%
A veces	38	21%
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>100%</b>

*Nota.* La tabla muestra la frecuencia con la que los clientes optan por comprar en otras empresas cuando Frioxtreme.

Según los datos de la tabla 20, el 54%, indicó que no compra en otra empresa cuando no hay un repuesto de línea blanca en Frioxtreme porque confían en los productos de la empresa, mientras que el 21%, señaló que a veces sí lo hace cuando los necesita de urgencia y un 25% admitió que sí lo hace porque no puede esperar hasta que lleguen a la empresa y les entregue a ellos, por lo cual es sugerible que Frioxtreme tenga un control de inventarios.

**Tabla 21.**

*Recomendación de compra en Frioxtreme según experiencia en calidad, precio y disponibilidad.*

<b>Detalle</b>	<b>Asistencia</b>	<b>Segmento</b>
Si	165	93%
No	4	2%
Tal vez	8	5%
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>100%</b>

*Nota.* La tabla presenta la opinión de los clientes sobre la recomendación de comprar en Frioxtreme, considerando su experiencia en calidad.

De acuerdo a los datos de la tabla 21 los encuestados, se sintieron satisfechos con los productos y servicios que les brinda Frioxtreme y lo recomendarían; así lo indicó el 93%, mientras que el 5%, expresó que tal vez y un 2%, reveló que no, por el problema de que no siempre tienen los productos disponibles para los usuarios.

#### **4.1.3. Resultados de la entrevista a la gerente**

##### **Tabla 22.**

*Respuestas y análisis de la entrevista al gerente sobre gestión de inventarios en Frioxtreme*

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Análisis</b>
¿La empresa cuenta con un registro de inventario actualmente?	No, por ahora no	La entrevista realizada reveló que la empresa no contaba con ningún registro de inventario, lo que dificultó conocer el material que aún tienen en existencia.

¿Qué desafíos usted Creo que solamente La administradora está considera que tendría la contratiempos por consciente de que se pueden gestión de inventarios de la horarios para realizarlo. aplicar inventarios para un Empresa Frioxtreme? mejor control, pero se prefiere

mantenerse con el modelo de gestión administrativo tradicional porque saben cómo funciona.

¿La empresa Frioxtreme Sí, el que tiene la A pesar de que la empresa ya emplea algún sistema empresa ya adquirida cuenta con un sistema informático para llevar la por la empresa. informático, necesita de gestión de inventarios? herramientas tecnológicas que

lleven un registro más controlado.

¿En qué periodo de tiempo Cada año revisando el A pesar de que se hace un la empresa realiza un sistema control de inventarios cada control de inventario? año, es recomendable hacerlos

en periodos de tiempo más corto. Al ser los inventarios movimientos de productos, se necesita conocer los productos, con más demandas, para que no haya desabastecimiento.

¿Cómo se lleva un control de las entradas y salidas de inventario?

En el sistema y A pesar de que se ha llevado un registro manualmente y cuando se vende, la empresa debe considerar la importancia que tiene el registro y control de mercaderías para una mejor gestión en las entradas y salidas de productos.

¿Considera usted que los costos por pérdidas afectan la rentabilidad de la empresa?

La administración está consciente de que los costos son significativos en la parte económica de la empresa, por ello se recomienda un control más detallado de todas sus áreas para un mejor funcionamiento de la empresa.

¿Cómo maneja la situación de las pérdidas y deterioro de productos en la empresa?

La verdad es que no hay deterioro de producto, de inventarios, porque se considera hasta los materiales que no tuvieron demanda. Esto solo se lo puede determinar mediante un control ya que todo sale.

<p>¿Qué decisión realizan con la mercadería de baja rotación de inventario?</p>	<p>En caso de que no rote el producto, se evita seguirlo comprando o simplemente, si no rota, se compra en menos cantidad.</p>	<p>Esto demuestra que si hay una pérdida que genera un impacto negativo en la empresa, lo que se puede evitar si se lleva un registro y control de mercadería mediante los inventarios.</p>
<p>Considera usted que un buen control y desarrollo en la gestión de inventario aportaría a mejorar la rentabilidad de la empresa.</p>	<p>Me parecería bien, hacerlo continuamente.</p>	<p>Los inventarios son positivos para la administración de la empresa porque ayudan a tomar decisiones, mejorando la rentabilidad y evitando costos económicos.</p>
<p>¿Qué indicaciones realizaría para que el manejo de inventarios sea exitoso?</p>	<p>Llevar más en cuenta los productos que salen e ingresan.</p>	<p>Se sugiere dar importancia al control de inventario, conociendo las ventajas que este ofrece y control sobre parte de las actividades operacionales dentro de la institución.</p>

---

*Nota.* Tabla que presenta preguntas, respuestas y análisis derivados de la entrevista realizada al gerente de Frioxtreme.

De acuerdo a la tabla 21 en la entrevista realizada a la gerenta de Frioxtreme indicó que la empresa ha sido reconocida por los servicios que proveía, además de contar con años de experiencia en el mercado en la venta de productos de línea blanca y servicios de reparación.

La empresa Frioxtreme revela un enfoque administrativo tradicional que, aunque funcional hasta cierto punto, limita significativamente la eficiencia operativa, especialmente en el área de inventarios. Si bien se cuenta con un sistema informático básico, su uso es parcial y complementado con registros manuales, lo que incrementa el riesgo de errores y pérdidas. La empresa realiza controles anuales, un periodo insuficiente para responder con agilidad a la dinámica del mercado. Aunque la administración reconoce que las pérdidas afectan la rentabilidad, no se percibe una gestión proactiva frente a la rotación y deterioro de productos. Las decisiones sobre productos de baja rotación son reactivas, sin una estrategia basada en datos actualizados. En conjunto, el testimonio evidencia la necesidad de implementar una gestión de inventario más rigurosa, sistemática y frecuente, lo cual aportaría no solo al control de costos, sino también a la toma de decisiones estratégicas que impulsen la rentabilidad y sostenibilidad del negocio.

#### **4.1.4 Discusión**

Los resultados derivados de la encuesta demostraron que Frioxtreme mantuvo amplia cartera de clientes y aceptación en el mercado. No obstante, enfrentó falencias en la gestión administrativa de la empresa debido al manejo de los inventarios, reflejando insatisfacción del cliente ante la falta de suministros de repuestos de línea blanca, optando por acudir a la competencia para la adquisición, creando malestar y pérdida de clientes.

Este hallazgo se alineó con lo planteado desde la teoría de los costos de transacción según Díaz I. (2022) destaca la importancia de implementar estrategias

flexibles que minimicen los riesgos y maximicen las ganancias. Una buena administración, y liderazgo han impulsado el desarrollo y la eficiencia en su administración satisfaciendo al cliente de forma sostenible y responsable.

Desde este contexto se coincide con el autor, determinando que la gestión de control de inventarios es importante para el desarrollo económico de la empresa, la satisfacción del cliente y posicionando su nombre en el mercado.

Por otro lado, según Santos (2024) expresa, que la teoría de gestión de operaciones, se destacó la importancia de optimizar los procesos internos para reducir costos y aumentar la eficiencia. Esto incluye el adecuado manejo del almacenamiento, el control de movimientos de inventario y la planificación logística.

Por ello, Frioxtreme evaluó la gestión administrativa que está llevando y aplicar estrategias adecuadas, llevando un control de todos los movimientos que se generaron en la empresa, incluyendo los inventarios, los cuales garantizaron la operatividad de la empresa, reafirmando la continuidad en el mercado.

Se sugiere que Frioxtreme aplique las herramientas adecuadas para un mejor control y registro de inventarios, apoyándose en la tecnología para mejorar la operatividad de la empresa, optimizando tiempo y recursos, mejorando la atención al cliente y su satisfacción, logrando la fidelización del cliente.

#### **4.2 INDICADORES FINANCIEROS PARA LA TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA FRIOXTREME.**

En toda empresa, los estados financieros son importantes para el control de los procesos contables, ayudando en la toma de decisiones. El manejo transparente de estas herramientas financieras ha mejorado las gestiones administrativas, brindando información real de la situación económica actual de la empresa. Por otro lado, los

indicadores han ofrecido información clave para conocer la salud patrimonial de la entidad, proporcionando en detalle cada una de las actividades realizadas y los aciertos en cuanto a valores de activos y pasivos con la empresa.

Los balances presentados por Frioxtreme 2023 y 2024 detallaron los cambios financieros que ha tenido la compañía en los últimos periodos, examinando los recursos económicos de la entidad. Las herramientas financieras facilitaron las falencias de la empresa y establecieron estrategias que solucionen las debilidades que se presenten. La comparación de estas dos herramientas económicas permitió entender sus variaciones y que esta se prepare para afrontar los desafíos a futuro.

#### **4.2.1 Análisis general del balance de la empresa Frioxtreme año 2023**

##### **Activo**

La empresa reflejó un total del activo de \$10,097,134.30, indicando los bienes que tiene para generar ingresos. Este valor se distribuyó especialmente entre los activos corrientes y los inventarios. Dentro de los activos corrientes, la empresa presentó un total de \$10,097,134.30, lo que indicó que toda la inversión de la empresa se encontró en activos que se espera se conviertan en efectivo o se utilicen dentro del ciclo operativo.

Los inventarios, representaron una parte del activo importante para Frioxtreme, con un total \$10,089,167.50, lo cual mostró, lo que venden productos físicos, como repuestos de línea blanca. Sin embargo, un nivel tan alto en inventarios puede ser una señal de que la empresa ha estado acumulando productos que no se venden con la rapidez esperada, o que exista un posible deterioro de productos, algo común en las empresas que no llevan registros.

## **Pasivo**

El total del pasivo de Frioxtreme es de \$105,824.70, reflejó las deudas y obligaciones con terceros. Comparado con el total del activo, este valor es relativamente bajo, lo que puede ser visto como un buen indicio de la capacidad de la sociedad. Los pasivos, de la empresa tienen un pasivo corriente de \$105,824.70, es decir, deudas a corto plazo que se debió cubrir en el próximo ciclo operativo. Es importante que la empresa haya mantenido un buen control de sus pagos inmediatos.

La mayor parte de las deudas corresponden a acreedores comerciales, con un total de \$97,761.66, lo que indicó que la empresa tiene compromisos con sus proveedores. Mantener buenas relaciones con los proveedores y asegurarse de cumplir con estos pagos es crucial para evitar interrupciones en la cadena de suministro. Frioxtreme tuvo la obligación de cumplir con la administración tributaria por \$8,063.04, relacionada con el IVA en ventas. Esto es común en empresas que manejan inventarios y realizan transacciones.

## **Patrimonio**

Dentro de las herramientas financieras que arrojó la empresa, el patrimonio reflejó un valor de cero, lo que significa que durante el año no ha habido aportaciones de los socios ni se ha recibido ninguna inyección de capital.

## **Ingresos y egresos**

Los datos económicos que se reflejaron revelan que la empresa poseyó ingresos de \$23,672.59, los cuales se derivan de la venta de repuestos de línea blanca y de los servicios que ofrece, mientras que las ventas totales equivalieron a \$67,193.53, aunque los costos de ventas están en -\$43,521.52, lo cual reflejó cierta falencia y que exista un problema debido a los valores presentados.

#### **4.2.2 Análisis general del balance de la empresa Frioxtreme año 2024**

##### **Activos**

Para el año del 2024, la empresa reflejó un crecimiento significativo con un valor de activos de \$2,927,210.53, lo cual es un valor positivo en comparación con los últimos valores. El activo corriente que reflejó el valor de \$2,927,210.53 indica que la Frioxtreme tiene los recursos disponibles para las operaciones económicas de la empresa.

El inventario reveló que para el año 2024 muestra un dato económico de \$2,898,341.29 dando a entender que la empresa en los últimos meses ha aumentado su poder adquisitivo en compras o también el valor es parte de la mercadería en existencia lo cual puede generar una preocupación por su excedente en stock, lo cual es clave para comprender la importancia de llevar los registros de inventarios evitando que afecte la liquidez de la empresa, mientras que los deudores comerciales presentan una cantidad base de \$2,844.25, que son las personas que aún no han pagado por las compras realizadas, mientras que los impuestos por IVA en compras es de \$26,024.99 un valor a favor que puede ser recuperado a futuro.

##### **Pasivos**

Durante el periodo fiscal, el total de los pasivos de la empresa fue de \$286,737.27, revelando el monto de obligaciones que la empresa debe cancelar a un corto plazo. Los acreedores comerciales también aparecen con un valor de \$256,280.77 de lo que la empresa debe cumplir, son los pagos pendientes. Se debe resaltar que toda empresa contrae obligaciones; es una parte natural dentro del ámbito empresarial. Estas adquieren obligaciones a las cuales se llegan a acuerdos comerciales para ser cancelados de forma responsable sin que se vea comprometida la imagen de la empresa.

## Patrimonio

En este año, el patrimonio no presentó movimientos registrados. No se reflejaron aportes de socios, capital propio, ni utilidades acumuladas. Esta situación es importante porque indicó que la empresa se financia completamente con deuda, lo que incrementó su dependencia de recursos externos. Para mejorar su salud financiera, fue recomendable fortalecer el patrimonio con aportes propios o reinversión de utilidades.

## Ingresos y egresos

El estado de resultado expuso que, durante el periodo del 2024, Frioxtreme tuvo un ingreso de \$8,917.46, mientras que los egresos fueron de \$3,175.60, con un valor en total de \$5,741.86, lo que determinó que estos resultados son favorables para la empresa. También hay un margen mayor, de forma que la empresa mantuvo su margen de ganancia, la cual busca consolidarse en el mercado como líder en ventana, entregando un servicio eficiente al consumidor.

### 4.2.3 Indicadores financieros

Tabla 23.

*Indicadores financieros de la empresa*

<b>Indicador Financiero</b>	<b>Fórmula con valores reales</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
<b>Capital de trabajo</b>	Activo corriente \$10,097,134.30 – Pasivo corriente \$248,618.60	\$9,848,515.70	\$2,640,473.26
<b>Liquidez general</b>	Activo corriente \$10,097,134.30 ÷ Pasivo corriente \$107,297.34	94.06	10.21
<b>Margen de beneficio neto</b>	(Utilidad neta \$523.55 ÷ Ingresos por ventas \$67,193.53) × 100	0.8 %	64.4 %

	(Activo corriente \$10,097,134.30 – Inventario		
<b>Prueba ácida</b>	\$10,089,167.50) ÷ Pasivo corriente	0	0.10
	\$105,824.70		
<b>Rotación de inventarios</b>	Costo de ventas \$43,521.52 ÷ Inventario	0.04	0.059
	\$10,089,167.50		

---

Nota. Principales indicadores financieros de la empresa Frioxtreme durante los años 2023 y 2024.

En la tabla 22 se destaca que en el 2023, el capital de trabajo fue de \$9,848,515.70, demostrando una buena capacidad para cubrir obligaciones de corto plazo. Mientras que para el año 2024 este valor se redujo de manera muy significativa en \$2,640,473.26, esto debido a gastos imprevistos, entre los dos periodos de tiempo hay una gran diferencia en cuanto a valores, dejando ver que la empresa asumió nuevos compromisos, incrementando sus obligaciones, lo que puede generar inestabilidad en la operatividad de la empresa.

Para el 2023, la empresa presentó una liquidez del 94.6%, mientras que para el 2024 fue de 10.21. Esta drástica caída es alarmante y necesita ser evaluada debido a que las estrategias planteadas por la empresa y la toma de decisiones han afectado los activos de liquidez, lo que pudo generar un colapso en cuanto a pagos, por lo que se deben realizar los correctivos necesarios.

El margen de utilidad neta que representa las ganancias después de reducir los costos y gastos para el año 2023 fue 0.8 %, indicando que la empresa obtuvo ganancias, pero mínimas, mientras que para el año 2024 se incrementó en el 64.4 %, demostrando que la empresa mejoró sus ingresos debido a las actividades comerciales que realiza.

Para el año 2023, la prueba ácida fue de 0, indicando que la empresa no contaba con la suficiente liquidez para cumplir con sus compromisos, generando una dependencia de sus productos en stock, mientras que para el 2024, se mostró un aumento del 0.10 que, si bien no es alto, es positivo para la empresa, demostrando que cuenta con liquidez para cumplir con sus responsabilidades.

La rotación de inventario que muestra la eficiencia de la empresa para el 2023 se colocó en 0.04, indicando que la empresa tuvo mercadería almacenada, afectando los activos de liquidez, mientras que para el 2024, fue de 0.059, señalando que la mercadería se ha mantenido en movimiento, lo que es positivo para reducir los costos y mejorar y obtener una mayor fluidez de caja.

### **Discusión**

La gestión de inventario en la empresa Frioxtreme durante el año 2023 reflejó una acumulación considerable de productos, con un inventario que alcanzó los \$10,089,167.50, lo que indica una sobreinversión en stock que no se traduce en ventas rápidas. Esta situación, lejos de representar una ventaja, afectó negativamente la liquidez, ya que los productos almacenados generan costos sin retorno inmediato. Como afirma Ramírez (2023) una deficiente administración de inventarios puede limitar el capital de trabajo disponible, dificultando la operatividad diaria de la empresa y su capacidad de respuesta ante las necesidades del mercado. En este sentido, los resultados financieros del año evidencian que, a pesar de tener ingresos por ventas, la empresa presentó una utilidad neta mínima del 0.8 %, lo que refleja que no se están aprovechando de forma efectiva los recursos invertidos en el inventario.

Por otro lado, el análisis financiero también mostró que, aunque la empresa posee activos suficientes, estos no están bien distribuidos ni gestionados, generando una baja

rotación de inventario (0.04) y una prueba ácida de 0, es decir, una dependencia total de la venta de inventarios para cumplir con sus obligaciones. Esta realidad confirma lo planteado por Garzón (2022) quien destaca que una rentabilidad empresarial sostenible requiere no solo generar ingresos, sino hacerlo a partir de una estructura eficiente de costos y recursos circulantes. Por tanto, se concluye que la gestión de inventarios en Frioxtreme debe transformarse en un proceso estratégico, apoyado en sistemas de control adecuados, capacitación del personal y análisis de demanda real, para lograr que los activos se conviertan en liquidez y esta, a su vez, en rentabilidad.

#### **4.3 RELACIÓN ENTRE LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE INVENTARIO Y EL INCREMENTO DE LOS MÁRGENES DE RENTABILIDAD EN LA EMPRESA FRIOXTREME EN 2023.**

Para el periodo del 2023, la empresa realizó varias adquisiciones de materiales de línea blanca dentro de la planificación de sus compras para tener los suficientes repuestos en stock a disposición del cliente. No obstante, se evidenciaron inconsistencias entre las cantidades planificadas y las entradas y salidas reales de algunos productos, generando tanto déficit como exceso de artículos con baja rotación. Aunque la empresa logró superar un periodo de estancamiento, la ausencia de un control adecuado en la gestión de inventarios ha tenido efectos negativos, los cuales se reflejan directamente en los indicadores económicos.

##### **4.3.1 Situación actual y problemática del inventario (variable independiente)**

Algunas de las deficiencias que se presentó en el inventario de Frioxtreme se muestran a continuación.

- ✓ Compra en abundancia de mercadería de baja circulación, creando sobre costo en stock.

- ✓ Insolvencia habitual de productos de alta demanda, lo cual causó incumplimiento de pedidos.
- ✓ Carencia de un sistema automatizado para el control de existencias.
- ✓ Desconocimiento y poca capacitación técnica del personal de logística.
- ✓ Daños en productos por caducidad o vencimiento.

Estas condiciones reflejaron una gestión ineficiente del inventario, con efectos negativos en la operatividad y en los resultados financieros de la empresa.

#### **4.3.2 Evidencia cuantitativa desde las encuestas (percepción del cliente)**

La selección de datos de la empresa se realizó mediante encuesta, mostrando la realidad del problema en cuanto a gestión de inventario.

- ✓ 48% de los clientes encuestados señalaron que no recibieron sus productos porque no tenía la empresa.
- ✓ 31% de los clientes encuestados indicaron que suelen esperar que el producto llegue porque confían en la calidad de los productos que provee la empresa, aunque no es de su agrado esperar.
- ✓ 27% de los clientes encuestados manifestó que a veces hay el producto y en otras ocasiones no, lo que molesta por la inseguridad que es percibida.
- ✓ 51% de los encuestados creen firmemente que, si la empresa tuviera un inventario controlado, se evitaría todas estas molestias.
- ✓ 25% reconoce que, ante las molestias con las que se topa siempre en la empresa prefiere irse a la competencia.

Los resultados obtenidos revelaron que la gestión de inventario es deficiente, afectando de manera directa la estructura de la empresa lo cual repercutió en su nivel de

ingreso y satisfacción con los clientes, que en un largo plazo puede tener efectos nocivos e irreversibles para la empresa.

#### 4.3.3 Análisis financiero vinculado a la rentabilidad (variable dependiente)

En el año 2023, los estados financieros mostraron una relación clara entre la mala gestión de inventarios y los bajos márgenes de rentabilidad:

**Inventario:** \$10,089,167.50 sobre un total de activos de \$10,097,134.30, representando casi todo el activo corriente, señal de sobreinversión.

**Rotación de inventario:** Para el 2023 fue de 0.04 indicaron que los productos permanecen mucho tiempo sin venderse.

**Margen neto de utilidad:** Apenas 0.8%, un valor muy bajo para el sector.

**Costos de venta negativos:** -\$43,521.52, pérdida directa por mala salida de productos.

Estos indicadores confirmaron que la ineficiencia en el inventario genera costos ocultos y pérdidas, lo que disminuyó la rentabilidad de la empresa.

#### 4.3.4 Relación entre las variables: Gestión de inventario y rentabilidad

El cruce de datos contables y encuestas permitió establecer una relación directa y comprobable entre ambas variables:

##### Tabla 24.

*Indicadores financieros de Frioxtreme*

**Evidencia de la gestión deficiente del inventario**

**Consecuencia directa en la rentabilidad**

---

Adquisición de productos sin demanda

Deterioro de productos acumulados aumentando las pérdidas.

Desabastecimiento de productos con alta demanda	Pérdida de clientes y ventas
Registro de productos de forma manual	Rotación de inventarios lenta
Descoordinación con los proveedores	Acumulación de inventario y poca fluidez
48% de clientes insatisfechos por el servicio brindado	Pérdida de mercado por errores de inventario

*Nota.* Los indicadores financieros reflejan la situación económica de la empresa durante

#### **4.3.5 Comparación y resultados**

En 2024, representó un margen de utilidad 64.4% dejando como resultados:

- ✓ Realizó ajustes en su planificación de compras.
- ✓ Posiblemente comenzó a implementar controles más precisos.
- ✓ Redujo su dependencia del stock físico.

Con base en los datos financieros y los resultados de las encuestas, se concluyó que:

- ✓ La gestión ineficiente del inventario en 2023 fue una de las causas principales del bajo margen de rentabilidad de Frioxtreme.
- ✓ Las percepciones de los clientes (48% sin entrega por falta de stock y 25% que compran en la competencia) reflejaron que el mal manejo del stock generó pérdidas reales de ventas.
- ✓ El exceso de inventario sin rotación inmovilizó capital y elevó los costos de almacenamiento, sin traducirse en ingresos proporcionales.

Por tanto, la relación entre ambas variables, deja como resultado una gestión negativa y baja rentabilidad.

#### **4.3.6 Análisis correlacional**

En el año 2023, Frioxtreme presentó una gestión deficiente de inventarios, reflejada en un inventario de \$10,089,167.50, casi igual al total de activos corrientes de \$10,097,134.30, y una rotación de inventarios muy baja de 0.04 veces. Esta sobreinversión en mercadería sin movimiento generó costos ocultos, evidenciados en un margen neto de utilidad de solo 0.8% y pérdidas directas en costos de venta por -\$43,521.52, lo que impactó negativamente en la rentabilidad de la empresa.

Las encuestas a clientes corroboraron esta situación: el 48% indicó que no recibieron productos por falta de stock, mientras que el 31% esperaban la llegada de productos y el 25% preferían comprar en la competencia. Esto muestra cómo la mala gestión de inventarios afectó directamente la satisfacción del cliente y provocó pérdida de mercado.

Para 2024, Frioxtreme mostró un margen del 64.4%, lo que refleja la implementación de controles más efectivos y ajustes en la planificación de compras. Esta mejora es clave para fortalecer la rentabilidad y operatividad futura, evidenciando una relación clara entre la gestión eficiente del inventario y los resultados económicos de la empresa.

#### **Discusión**

Durante el año 2023, la empresa Frioxtreme enfrentó una serie de complicaciones derivadas de una gestión inadecuada de inventarios, entre ellas la sobreacumulación de productos con baja rotación, la falta de stock de artículos de alta demanda y la ausencia de un sistema automatizado para el control de existencias. Esta situación no solo generó

costos adicionales, sino también afectó la experiencia del cliente, ya que el 48 % de los encuestados manifestó no haber recibido el producto solicitado por falta de disponibilidad. Pomahuacre (2022) sostiene que una gestión de inventario deficiente impide tomar decisiones comerciales acertadas, ya que distorsiona la visión real del capital circulante y retrasa la operatividad, lo cual es coherente con la realidad observada en Frioxtreme, donde una parte importante del activo corriente (\$10,089,167.50) estuvo inmovilizada en inventario sin traducirse en rentabilidad efectiva.

Además, la baja rotación de inventario (0.04) y el margen neto mínimo (0.8 %) confirmaron que la sobreinversión en mercadería tuvo un efecto negativo en la rentabilidad de la empresa. Según González (2021) una administración de inventarios efectiva debe enfocarse en mantener niveles óptimos de stock que garanticen la disponibilidad sin comprometer la liquidez ni aumentar los costos. Frioxtreme no solo perdió oportunidades de venta, sino también clientes: el 25 % expresó preferir irse a la competencia ante las demoras. Esta situación evidencia que la rentabilidad no solo depende de cuánto se vende, sino de la eficiencia con la que se gestiona el inventario. Por tanto, se concluye que optimizar este proceso es crucial para mejorar la sostenibilidad financiera, fortalecer la confianza del cliente y consolidar la posición de la empresa en el mercado local.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Educar la mente sin educar el corazón no es educación en absoluto.

*Aristóteles*

## 5.1 CONCLUSIONES

Con base a los resultados se llegaron a las siguientes Conclusiones:

El 48% de los clientes encuestados manifestaron haber enfrentado problemas por la falta de productos disponibles, lo que obligó a realizar reembolsos parciales y generó una experiencia insatisfactoria. Esta realidad no solo afectó la imagen de Frioxtreme, sino que limitó su capacidad de respuesta ante la demanda. La ausencia de un sistema automatizado y la acumulación de productos obsoletos demuestran que, sin una planificación eficiente, se desperdician recursos y se pierden oportunidades de servir mejor al cliente.

Los estados financieros de 2023 y 2024 evidenciaron que Frioxtreme mantuvo productos en stock que no generaron ingresos ni aportaron al proceso productivo. Esta situación inmovilizó recursos financieros importantes y afectó la liquidez. Por ejemplo, se identificaron costos innecesarios asociados al almacenamiento de repuestos sin rotación. Esta práctica no solo reduce la rentabilidad operativa, sino que refleja la necesidad urgente de aplicar criterios técnicos como el análisis ABC o FIFO para evitar la pérdida de capital.

Durante el análisis se detectó que los colaboradores no contaban con formación en sistemas tecnológicos de control de inventario, lo que obligó a la empresa a seguir utilizando métodos manuales y empíricos. Este rezago afecta la toma de decisiones y la eficiencia operativa. Incorporar software de gestión y brindar capacitaciones continuas no solo mejora el desempeño, sino que fortalece el desarrollo humano dentro de la organización. Un entorno laboral actualizado y tecnológicamente preparado favorece tanto la rentabilidad como el bienestar de sus integrantes.

## 5.2 RECOMENDACIONES

Luego de las conclusiones determinadas en el presente proyecto de investigación, se determinan las siguientes recomendaciones:

Adoptar un sistema digital de control de inventarios (como FIFO o software ERP). Esta herramienta no solo evitará el desabastecimiento y la sobreacumulación, sino que permitirá brindar un servicio más ágil, transparente y confiable al cliente. Invertir en tecnología no debe verse como un gasto, sino como una estrategia para honrar la confianza del consumidor y asegurar la sostenibilidad del negocio.

Implementar un plan de compras basado en indicadores de rotación, demanda histórica y estacionalidad. Esto permitirá mantener un stock óptimo, reducir costos innecesarios y enfocar el capital en productos que realmente aporten valor. Actuar con responsabilidad financiera y previsión contribuye a una rentabilidad sostenida y refleja una gestión empresarial ética.

Realizar programas de formación continua para el equipo de trabajo, fortaleciendo sus capacidades en planificación, rotación y control de inventarios. Esta acción, más allá de optimizar procesos, dignifica al talento humano, lo motiva, y lo convierte en un pilar activo del crecimiento empresarial.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar, P. (2023). *Un modelo de clasificación de inventarios para incrementar*.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-62762012000100007&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-62762012000100007&script=sci_arttext).

Airmetrics. (2024). *Rentabilidad Operativa*. <https://www.airmetrics.com/post/rentabilidad-operativa>.

Aparisi, M. (2023). *Cómo aumentar la rentabilidad de la empresa: 7 claves importantes*.

<https://www.docunecta.com/blog/7-claves-para-aumentar-la-rentabilidad-de-la-empresa>.

Aracking. (2023). *Stock de seguridad en un almacén: que es y como calcularlo*.

<https://www.ar-racking.com/es/blog/stock-de-seguridad-en-un-almacen-que-es-importancia-y-como-calcularlo/>.

Arana, K. (2021). *Inventory management and profitability of a company in the industrial sector*.

<https://www.journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/434>.

Ballou, R. H. (2004). *Logística: Administración de la cadena de suministros*. Pearson Educación.

BBVA. (2021). *Análisis financiero: ¿Qué es el ROE?*

<https://www.bbva.com/es/economia-y-finanzas/que-es-el-roe/>.

Becerra, K. (2023). *Implementación de las TIC en la gestión de inventario dentro de la cadena de suministro*.

<https://revistas.utp.ac.pa/index.php/ric/article/view/1696/2432>.

- Bosque, D. (2022). *El Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Centro Motor S.A.* <https://repo.iaa.edu.ar/handle/123456789/503>.
- Cabrera, J. (2023). *INDICADORES DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS PARA PYMES: UNA REVISIÓN.* <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/12440/1/17967.pdf>.
- Cagua, R. (2023). *Control interno de los inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Central de Belleza SAC, Distrito Miraflores.* <https://repositorio.autonoma.edu.pe/>.
- Camacho, A. (2023). *Importancia de la gestión de inventario en empresa de Manufactura.* <https://revistascientificas.cuc.edu.co/bilo/article/view/3472/3223>.
- Candian, M. (2023). *Indicadores financieros: ¿cuáles son los 10 principales?* <https://www.sydle.com/es/blog/indicadores-financieros-634eb0f3491b8e20c47d30f1>.
- Código de Comercio. (2019). *Registro Oficial Suplemento 497 de 29-may.-2019.* [https://www.supercias.gob.ec/bd\\_supercias/descargas/lotaip/a2/2019/JUNIO/C%C3%B3digo\\_de\\_Comercio.pdf](https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/2019/JUNIO/C%C3%B3digo_de_Comercio.pdf).
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Decreto Legislativo 02022.* [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf).
- Córdova, M., & Saldaña, E. (2021). *CONTROL DE INVENTARIO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COMERCIAL FERRETERÍA GORKY E.I.R.L., JAEN.* <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5654>.
- Cristóbal, J. (2022). *Gestión de inventarios en organizaciones de emprendimiento: Una aproximación teórica.*

[https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2665-01692024000200193](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2665-01692024000200193).

Cuadros, B. (2023). *Obsolescencia de los inventarios y su impacto financiero y tributario en las empresas sector consultoría informática y de gestión* .

[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/650347/Bazo\\_CI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/650347/Bazo_CI.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Dávila, L. (2021). *Control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa deservicios RUTSOL S.A. del distrito de Nueva Cajamarca*.

<https://repositorio.unsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/d6cf2fe5-1709-46b2-bd19-43933566d773/content>.

D, E. (2023). *APLICACIÓN DE LA TEORÍA DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA KJANTU COLLECTION S.A.C.* file:///C:/Users/EQUIPO/Downloads/Dialnet-

TeoriaDeInventariosAplicacionDeLaTeoriaDeInventari-9438231.pdf.

Díaz, G. (2024). *La competitividad como factor de crecimiento para las organizaciones*.

file:///C:/Users/EQUIPO/Downloads/Dialnet-

LaCompetitividadComoFactorDeCrecimientoParaLasOrga-7878906.pdf.

Díaz, I. (2022). *Enfoque de Porter y de la teoría basada en los recursos en la identificación de la Ventaja Competitiva: ¿contraposición o conciliación?*

<https://www.redalyc.org/pdf/4255/425541313005.pdf>.

Edenred. (2022). *10 factores externos que afectan a una empresa y cómo resarcirlos*.

<https://www.edenred.mx/blog/factores-externos-que-afectan-a-una-empresa-y-como-resarcirlos>.

Escobar, J. (2023). *Implantación de un sistema de control operativo y contable para los inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Centro Acopio &*

*Alimentos el Salvador E.I.R.L.*

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/357>.

Escobar, Y. (2023). *FACTORES DETERMINANTES DE LA RENTABILIDAD DE LAS MICROEMPRESAS.* ds/Dialnet-

FactoresDeterminantesDeLaRentabilidadDeLasMicroemp-9848772.pdf.

Espinnoza, K. (2023). *Gestión de inventario y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de repuestos automotriz Jhon, cantón Quevedo,.*

<https://repositorio.uteq.edu.ec/items/b46f474f-1ed6-4342-aaf7-c6225e17ed7a>.

Flores, C. (2023). *Gestión del inventario y el rendimiento financiero en las empresas automotrices, Tarapoto, 2020.*

<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1631>.

García, E. (2022). *Procedimientos metodológicos básicos y habilidades del investigador en el contexto de la.* <https://www.redalyc.org/pdf/393/39348726002.pdf>.

Garzón. (2022). *Modelo teórico de aprendizaje organizacional.*

<https://www.redalyc.org/pdf/646/64602408.pdf>.

González, J. (2021). *Modelos de Capital Intelectual y sus indicadores en la universidad pública.* <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225017552008.pdf>.

Grajales, T. (2025). *TIPOS DE INVESTIGACION.*

<https://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1RM1F0L42-VZ46F4-319H/871.pdf>.

Hargrave, M. (2022). *Relación de retorno sobre activos (ROA) y rentabilidad.*

<https://www.investopedia.com/terms/r/returnonassets.asp>.

Huacchillo, L. (2023). *La gestión financiera y su incidencia en la toma de decisiones financieras.* [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000200356)

[36202020000200356](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000200356).

- Huaman, M. (2023). *La Gestión de Inventarios y su incidencia en la Rentabilidad en la empresa Or Maquinarias S.A.C.* <https://core.ac.uk/download/pdf/544273962.pdf>.
- Kuuse. (2023). *¿Qué es la trazabilidad y cómo conseguirla?* <https://www.mrpeasy.com/blog/es/trazabilidad/>.
- Lenis, A. (2024). *Qué es el margen de ganancia, cómo calcularlo y fórmula.* <https://blog.hubspot.es/marketing/margen-ganancias-producto#que-es>.
- Ley de Régimen Tributario Interno. (2004). *Registro Oficial Suplemento 463 de 17-nov.-2004.* <https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexos-literal-a2/LEY%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO,%20LRTI.pdf>.
- López, R. (2024). *“Evaluación del control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Electro Servicios Dávila SAC. en el distrito de Tarapoto. año 2015”.* [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNSM\\_d98158ed097f32d228e8210e5ae5c906](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNSM_d98158ed097f32d228e8210e5ae5c906).
- Lucas, E. (2022). *GASTOS OPERATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD.* [https://www.eumed.net/rev/oel/2019/01/gastos-operativos-rentabilidad.html/hdl.handle.net/20.500.11763/oel1901gastos-operativos-rentabilidad#google\\_vignette](https://www.eumed.net/rev/oel/2019/01/gastos-operativos-rentabilidad.html/hdl.handle.net/20.500.11763/oel1901gastos-operativos-rentabilidad#google_vignette).
- Lucas, E. (2023). *Gastos operativos y su incidencia en la rentabilidad.* <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9696898>.
- Mata. (2022). *El enfoque de investigación: la naturaleza del estudio.* <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-de-investigacion-la-naturaleza-del-estudio/>.

- Medina, M. (2021). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*.  
<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/download/90/13>.
- Mendoza, G. (2021). *CONTROL DE LOS INVENTARIOS Y SU INCIDENCIA EN LOS ESTADOS FINANCIEROS*. [https://www.eumed.net/rev/oel/2019/06/inventarios-estados-financieros.html#google\\_vignette](https://www.eumed.net/rev/oel/2019/06/inventarios-estados-financieros.html#google_vignette).
- Monllor. (2024). *¿Cómo hacer una auditoría de inventarios?*  
<https://grupomonllor.com/auditoria-inventarios/>.
- Monteza, R. (2023). *Control de inventario y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Fenor SAC*. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7413>.
- Moreno, M. (2022). *La gestión del inventario y su incidencia en la rentabilidad de la librería “Americana”, ciudad de Riobamba.*  
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/3929>.
- Normas Internacionales de Información Financiera . (2001 ). *Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad*.  
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niiif-2019/NIC%202%20-%20Inventarios.pdf>.
- Olivos, S. (2023). *Modelo de Gestión de Inventarios: Conteo Cíclico por Análisis ABC*.  
<file:///C:/Users/EQUIPO/Downloads/Dialnet-ModeloDeGestionDeInventarios-5980490.pdf>.
- Ortiz, D. (2021). *El control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa agro-sistemas RC del cantón Riobamba*.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/items/a101cd2f-c2f1-4482-8bc0-bcf46d947c23>.
- Paredes, A. (2022). *Simulación dinámica de una política de inventario R, S en una cadena de suministro de artículos ferreteros*.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1692-33242021000200185&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1692-33242021000200185&script=sci_arttext).

Phipps, S. (2025). *¿Qué es un análisis ABC de inventario? La guía definitiva*.

<https://www.slimstock.com/es/blog/la-clasificacion-de-articulos-abc-xyz-de-manera-correcta/>.

Pomahuacre, J. (2022). *Gestión de Control de Inventarios y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Only Star SAC 2018*.

[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAS\\_3be476404f4fe066c834e8c5f96dd8fa](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAS_3be476404f4fe066c834e8c5f96dd8fa).

Pulson, N. (2023). *Stock de seguridad en un almacén: que es y como calcularlo*.

<https://www.ar-racking.com/es/blog/stock-de-seguridad-en-un-almacen-que-es-importancia-y-como-calcularlo/>.

Ramirez, A. (2023). *Sistemas abiertos definición y características y recursos*.

<https://blogs.iadb.org/conocimiento-abierto/es/sistemas-abiertos/>.

Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios.

(2023). *REGLAMENTO DE COMPROBANTES DE VENTA, RETENCIÓN Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS*.

<file:///C:/Users/EQUIPO/Downloads/REGLAMENTO%20DE%20COMPROBANTE>.

Rojas, L. (2022). *El inventario como determinante en la rentabilidad de las*

*distribuidoras farmacéuticas*.

[http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S1390-86182017000100231&script=sci\\_arttext](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S1390-86182017000100231&script=sci_arttext).

- Sage. (2022). *¿Qué es el análisis del punto de equilibrio y cómo se calcula?* .  
<https://www.sage.com/en-us/blog/glossary/what-is-break-even-analysis-and-how-is-it-calculated/>.
- Santos, D. (2024). *Qué es la gestión de operaciones en empresas, tipos y herramientas*.  
<https://blog.hubspot.es/marketing/gestion-operaciones>.
- Siigo. (2024). *¿Cuáles son las políticas de inventarios de una empresa?*  
<https://www.siigo.com/blog/empresario/politicas-de-inventarios-de-una-empresa/>.
- Slimstock. (2023). *¿Cuál es el nivel óptimo de stock en un almacén?*  
<https://www.slimstock.com/es/blog/stock-optimo/>.
- Tacuri, O. M. (2023). *Gestión financiera y su incidencia en la rentabilidad en Pymes comerciales en la ciudad de Guayaquil*.  
<https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/5875>.
- Tenesaca, M. (2022). *CONTROL DE LOS INVENTARIOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD PARA NEGOCIOS QUE COMERCIALIZAN PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/control-inventarios-rentabilidad.html/hdl.handle.net/20.500.11763/oel1807control-inventarios-rentabilidad>.
- Toledo, N. (2023). *Poblacion y muestra*. <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>.
- Unidad Educativa Fluminense. (2024). *Escuelas del Ecuador* .  
[https://www.escuelasecuador.com/unidad-educativa-fluminense-los-rios-buena-fe-12h01695#google\\_vignette](https://www.escuelasecuador.com/unidad-educativa-fluminense-los-rios-buena-fe-12h01695#google_vignette).

Universitat. (2022). *Las 10 técnicas de estudio eficaces para mejorar el aprendizaje.*

<https://www.universitatcarlemany.com/actualidad/blog/tecnicas-de-estudio-para-potenciar-aprendizaje/>.

Westreicher. (2023). *Método.* <https://economipedia.com/definiciones/metodo.html>.

Westreicher, G. (2023). *Políticas de inventario.*

<https://economipedia.com/definiciones/politicas-de-inventario.html>.

Zabala, J. (2022). *“El control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de los*

*Almacenes León.* <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/3877>.

## ANEXOS

### Informe de similitud –COMPILATIO

Quevedo, 02 de julio del 2025

Ing. Byron Oviedo Bayas, Ph.D.

Decano

Facultad de Posgrado

Universidad Técnica Estatal de Quevedo

Presente

De mi consideración:

El suscrito Ing. Steven Vizueta Silva, M.Sc., en calidad de director del proyecto de Investigación titulado **GESTIÓN DE INVENTARIO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA FRIOXTREME CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2023**, perteneciente al Posgradista **Maria Fernanda Toasa González**, CERTIFICA: el cumplimiento de los parámetros establecidos por el SENESCYT, y se evidencia el reporte de la herramienta de prevención de coincidencia y/o plagio académico (Compilatio) con un porcentaje de coincidencia del dos por ciento (2%).

**CERTIFICADO DE ANALISIS**  
UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

**PROYECTO DE INVESTIGACION TOASA**

**2%** Textos sospechosos  
**0** Imágenes  
**0%** Similitudes ignoradas de similitudes entre nombres de otras las fuentes mencionadas  
**0%** Referencias no reconocidas

Nombre del documento: PROYECTO DE INVESTIGACION TOASA.pdf  
ID del documento: 5be2d3e1383329394726a0000a0b264a11793605  
Tamaño del documento original: 2.1 MB

Depositante: STEVEN DAVID VIZUETA SILVA  
Fecha de depósito: 2/7/2025  
Tipo de carga: Interface  
Fecha de fin de análisis: 2/7/2025

Número de palabras: 22.293  
Número de caracteres: 104.187

STEVEN  
DAVID  
VIZUETA  
SILVA

Firmado  
digitalmente por  
STEVEN DAVID  
VIZUETA SILVA  
Fecha: 2025.07.03  
15:39:21 -05'00'

Ing. Steven Vizueta Silva, M.Sc

**Director Proyecto de Investigación**

Formato de encuesta a los colaboradores

<b>Pregunta</b>	<b>Opciones</b>
¿Esta ud. satisfecho con la calidad de los productos que ofrecen a los clientes?	Muy en desacuerdo / En desacuerdo / De acuerdo / Muy de acuerdo
¿Ha Recibido apoyo adecuado para atender bien a los clientes?	Muy en desacuerdo / En desacuerdo / De acuerdo / Muy de acuerdo
¿Cree ud. que los procesos internos facilitan que los pedidos se entreguen a tiempo.	Muy en desacuerdo / En desacuerdo / De acuerdo / Muy de acuerdo
¿Cree ud. que los materiales y productos están generalmente disponibles para la venta.?	Muy en desacuerdo / En desacuerdo / De acuerdo / Muy de acuerdo
¿Se siente motivado para recomendar Frioxtreme a otras personas?	Muy en desacuerdo / En desacuerdo / De acuerdo / Muy de acuerdo

Formato de encuesta a los clientes

<b>Pregunta</b>	<b>Opciones</b>
¿Ha adquirido los productos de línea blanca o solicitado los servicios de Frioxtreme?	Sí / No
¿Cómo calificaría los servicios que provee la empresa a sus clientes?	Excelentes / Buenos / Malos
¿Cuándo compra algún repuesto Frioxtreme siempre tiene a disposición?	Sí / No / A veces
¿Qué calificación le daría a los productos y servicios que provee la empresa?	Excelente / Bueno / Malo
¿Ha tenido problemas por algún pedido que la empresa no haya tenido en stock?	Sí / No / A veces
¿Cómo maneja Frioxtreme los casos en los que no puede cumplir con un pedido?	Reembolso total del dinero / Buscan el producto y me notifican para revisarlo personalmente / Ofrecen un producto alternativo como solución
¿Considera que la calidad del producto que vende la empresa depende del control de inventarios?	Sí / No / Tal vez

<p>¿Cuáles son las áreas de inventario que considera que debería mejorar Frioxtreme?</p>	<p>Disponibilidad de productos / Alternativas de productos / Tiempo de entrega / Atención al cliente</p>
<p>¿Ha preferido comprar en otras empresas, cuando no hay un producto en stock en Frioxtreme?</p>	<p>Sí / No / Tal vez</p>
<p>¿Conforme a su experiencia, en calidad, precio y disponibilidad de productos recomendaría comprar en Frioxtreme?</p>	<p>Sí / No / Tal vez</p>

## Formato de preguntas de la entrevista

<b>Pregunta</b>
¿La empresa cuenta con un registro de inventario actualmente?
¿Qué desafíos usted considera que tendría la gestión de inventarios la Empresa FRIOXTRIME?
¿La empresa FRIOXTRIME emplea algún sistema informático para llevar la gestión de inventarios?
¿En qué periodo de tiempo la empresa realiza un control de inventario?
¿Cómo se lleva un control de las entradas y salidas de inventario?
¿Considera usted que los costos por pérdidas afecten la rentabilidad de la empresa?
¿Cómo maneja la situación en las pérdidas y deterioro de productos en la empresa?
¿Qué decisión realizan con la mercadería de baja rotación de inventario?
¿Considera usted que un buen control y desarrollo en la gestión de inventario aportaría a mejorar la rentabilidad de la empresa?
¿Qué indicaciones realizaría para que el manejo de inventarios sea exitoso?

## Carta de autorización



RUC: 2300223977001  
RAZÓN SOCIAL: FRIXTREME  
DIRECCION: PARROQUIA SIETE DE OCTUBRE Y PRIMERA FRENTE AL PARQUE EL VELERO  
TELEFONO: 0980116796  
CORREO ELECTRÓNICO: [aruecb.nenut@gmail.com](mailto:aruecb.nenut@gmail.com)

Quevedo, 10 de octubre del 2024

Universidad Técnica Estatal de Quevedo

Presente, -

### CARTA DE AUTORIZACION

Por medio de la presente, autorizó formalmente a la Ing. **TOASA GONZALEZ MARIA FERNANDA** con C.I 0940805179, quién está cursando su Maestría en Administración de Empresa a utilizar el nombre de nuestra empresa en el desarrollo de su tesis de grado titulada **"GESTIÓN DE INVENTARIO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA FRIXTREME CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2023"**.

Mediante este suscrito confiamos en el buen uso del nombre de nuestra empresa con responsabilidad y respeto a la confidencialidad de cualquier información que pueda ser proporcionada. Asimismo, damos nuestra conformidad para que, de ser necesario, la tesis incluya datos, análisis y referencias a nuestra actividad empresarial, siempre que estos sean utilizados exclusivamente para fines académicos.

Agradecemos su interés en nuestra empresa y le deseamos el mejor de los éxitos en su trabajo académico.

Atentamente,

Torrez Vozmediano Victoria Aracely  
**GERENTE PROPIETARIA  
FRIXTREME**

## Encuestas a clientes



## Entrevista a la Gerente



# Facturas de compras



**INVERSIONES ESTRATÉGICAS  
E INNOVACIÓN CORPORATIVA  
IEIC CIA.LTDA.**

INVERSIONES ESTRATEGICAS E INNOVACIÓN  
CORPORATIVA IEIC CIA.LTDA.  
Dirección Matriz: MANTA / 319 Y AV. INTERBARRIAL 221  
Teléfono 1: 0990181442  
Correo: andreapiloso.689@gmail.com  
Obligado a Llevar Contabilidad: SI

RUC.: 1391937333001  
FACTURA N. 001-002-000000001  
FECHA AUTORIZACION : 04/04/2025 09:42:27  
AMBIENTE: PRODUCCION  
EMISION: NORMAL

NUMERO DE AUTORIZACION:  
0104202501139193733300120010020000000011234567816

CLAVE DE ACCESO:



0104202501139193733300120010020000000011234567816

Nombres: TORRES VOZMEDIANO VICTORIA ARACELY  
Direccion: QUEVEDO - AV WALTER ANDREA Y PRIMERA FRENTE AL PARQUE VELERO  
RUC: 2300223977 Fecha Emision: 01/04/2025 Vence: 01/04/2025 Telefono: -0980116796-

Código	Descripción	Med.	Cantidad	Precio Unitario	Desc.	Total
P00000244	136 VÁLVULA DE CARGA REFRIGERADORA	Unidad	40,00	0,373913	0,00	14,96
2093	A47 SOPORTE PARA SPLIT CIELO AIRE ACONDICIONADO 12K-18K	Unidad	15,00	5,678261	0,00	85,17
2095	A56 SOPORTE PARA SPLIT CIELO AIRE ACONDICIONADO 24K-36K	Unidad	10,00	6,704348	0,00	67,04
P00000025	2437 TIMER DE 6 CABLES OREJA VIRADA GENERICO	Unidad	8,00	2,452174	0,00	19,62
P00000049	3905 TIMER ORIGINAL 5 CABLES SEGADAS 1 PUENTEADO	Unidad	8,00	2,289957	0,00	18,30
P00000250	12346 PASTILLA MABE PLOMA CUADRADA L60	Unidad	10,00	1,710000	0,00	17,10
P00000549	2090-R TRANSMISION 11 ESTRIAS ORIGINAL ETIQUETA VERDE ELECTROLUX	Unidad	6,00	4,321739	0,00	25,93
P00000320	131 TUBERÍA C/ CAÑERÍA COBRE REFRIGERADORA	Unidad	4,00	21,582609	0,00	86,33
P00000334	196 CAÑERÍA TUBERÍA COBRE REFRIGERADORA 3/8" ROLLO 15M50PIES	Unidad	3,00	33,573913	0,00	100,72
P00000403	1002 CAÑERÍA/TUBERÍA DE 1/2 ROLLO	Unidad	3,00	49,400000	0,00	148,20
P00000004	2722-EMP2 TRANSMISION LAVADORA	Unidad	3,00	30,339130	0,00	91,02
P00000453	12034 ANTORCHA/SOPLETE REFRIGERADORA SIN MANGUERA Y CON ENCEDEADOR PARA MAPP GAS	Unidad	3,00	14,043478	0,00	42,13
P00000048	12239 FRILUB-32 ACEITE 134	Unidad	4,00	2,026087	0,00	8,10
3579	LA500 MOTOR 150 W SACRAMENTO LAVADORA GENERAL ELECTRIC - MABE	Unidad	2,00	12,878261	0,00	25,76
3335	3335 BOMBONA R410	Unidad	1,00	78,000000	0,00	78,00
P00000155	2606 MANGUERA LAVADORA LG/ ASIÁTICA DESAGUE DELGADA BOCAL RECTA LARGO 2M ELECTRO	Unidad	6,00	1,165217	0,00	6,99
P00000686	1315 RELAY TARJETA ELECTRONICA SPLIT A159	Unidad	8,00	1,608696	0,00	12,87
P00000128	22147 PASTILLA COAST L4795 REFRIGERADORA NEGRA L47 - 25 F	Unidad	15,00	1,347826	0,00	20,22
P00000005	ENVIOS	Unidad	1,00	10,000000	0,00	10,00

Nombres: TORRES VOZMEDIANO VICTORIA ARACELY  
Direccion: QUEVEDO - AV WALTER ANDREA Y PRIMERA FRENTE AL PARQUE VELERO  
RUC: 2300223977 Fecha Emision: 01/04/2025 Vence: 01/04/2025 Telefono: -0980116796-

Código	Descripción	Med.	Cantidad	Precio Unitario	Desc.	Total
Forma Pago				Subtotal:		878,46
Otros Con Utilización Del Sistema Financiero 1008,72				Descuento:		0,00
INFORMACIÓN ADICIONAL				Subtotal Neto:		878,46
vendedor : Asbel Zambrano				Subtotal 5%		0,00
correo : aracely.nenat@gmail.com				Subtotal 15 %		858,46
ciudad : BUENA FE				Subtotal 0%		10,00
				Subtotal No Objeto IVA:		0,00
				Subtotal Exento IVA :		0,00
				ICE:		0,00
				IVA 5%		0,00
				IVA 15 %		130,27
				Propina:		0,00
				<b>VALOR TOTAL</b>		<b>1.008,72</b>

GARCIA MACIAS GEMA LUCIA

**R&G REPUESTOS LINEA BLANCA**

Dirección Matriz: AV. ABRAHAM CALAZACON Y JUAN JOSE FLORES (PARQUE ECOLOGICO)

Dirección Sucursal: Av Abraham Calazacon y Juan Jose Flores

OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD SI


Agente de Retención Resolución No. 1

FECHA Y HORA DE AUTORIZACIÓN: 14/04/2025 19:05:30

AMBIENTE: PRODUCCIÓN

EMISIÓN: NORMAL

CLAVE DE ACCESO



1304202500172304403920120041010200833611234567812

Razón Social / Nombres y Apellidos: TORRES VOZMEDIANO VICTORIA ARACELY

Identificación: 2300225977001

Fecha: 13/04/2025

Placa / Matrícula: Guía

Dirección: VÍA LAS MERCEDES S/N y MARGEN IZQUIERDO(QUEVEDO)

Cod. Principal	Cod. Auxiliar	Cantidad	Descripción	Detalle Adicional	Precio Unitario	Subsidio	Precio sin Subsidio	Descuento	Precio Total
6035	134IG	24.00	GAS DE 905GR 134		7.826087	0.00	0.00	0.00	187.83
5799	2212i	6.00	PROPANO IZETRON		4.889565	0.00	0.00	0.00	29.22
5185	600g	6.00	Gas i600 izetron y global		5.00	0.00	0.00	0.00	30.00
3055	22F	12.00	GAS FRIGOGAS R22 POTE		12.173913	0.00	0.00	0.00	146.09
2652	12088i	10.00	MOTOR VENTILADOR BASE GRUESA INDURAMA		5.652173	0.00	0.00	0.00	56.52
2942	2201	15.00	PASTILLA DESHIELO ORIGINAL		3.478261	0.00	0.00	0.00	52.17
2974	22147i	5.00	PASTILLA MABE		1.73913	0.00	0.00	0.00	8.70
2935	216731001	5.00	PASTILLA ORIGINAL ELECTROLUX NEGRA		4.217391	0.00	0.00	0.00	21.09
3147	24016i	6.00	TRANSMISION 8 HUECOS 11 ESTRIAS		4.347826	0.00	0.00	0.00	26.09
4911	2722LG	2.00	TRANSMISION LG		31.304348	0.00	0.00	0.00	62.61
3715	3535i	4.00	BOMBA 35W RG		5.00	0.00	0.00	0.00	20.00

Cod. Principal	Cod. Auxiliar	Cantidad	Descripción	Detalle Adicional	Precio Unitario	Subsidio	Precio sin Subsidio	Descuento	Precio Total
2677	12138i	3.00	SENSOR REFR		1.347826	0.00	0.00	0.00	4.04
6041	2889i	20.00	FILTRO DE VALVULA NARANJA O AZUL		0.478261	0.00	0.00	0.00	9.57
2654	12088MAB	2.00	VENTILADOR DORADO MABE ETIQUETA VERDE		6.086957	0.00	0.00	0.00	12.17
4406	CMC30	5.00	CABLE DE AMPERIMETRO		1.304348	0.00	0.00	0.00	6.52
4378	BASEP	10.00	BASE AIRE PEQUEÑA		6.086957	0.00	0.00	0.00	60.87
3823	3889i	2.00	TARJETA UNIVERSAL LAVADORA RG		12.173913	0.00	0.00	0.00	24.35
6096	2422i	10.00	TIMER DE NEVERA LETRAS VINO		3.391304	0.00	0.00	0.00	33.91

Información Adicional

vendedor: JANDRY DELGADO

ciudad: SANTO DOMINGO

Forma de pago	Valor
20 - OTROS CON UTILIZACION DEL SISTEMA FINANCIERO	520.00
01 - SIN UTILIZACION DEL SISTEMA FINANCIERO	435.95

SUBTOTAL 15%	831.26
SUBTOTAL NO OBJETO DE IVA	0.00
SUBTOTAL EXENTO DE IVA	0.00
SUBTOTAL SIN IMPUESTOS	831.26
TOTAL DESCUENTO	0.00
ICE	0.00
IVA 15%	124.69
IRBPNR	0.00
PROPNR	0.00
VALOR TOTAL	955.95
VALOR TOTAL SIN SUBSIDIO	0.00
AHORRO POR SUBSIDIO: (Incluye IVA cuando corresponda)	0.00

## Balance de Comprobación

Torres Vozmediano Victoria Aracely Desde 01/06/2023 Hasta 31/12/2023

Torres Vozmediano Victoria Aracely

Ruc: 2300223977001

Cuenta	Descripción	Saldo Anterior	Debe	Haber	Saldo
	ACTIVO	\$ .00		10,097,134.3	\$142,793.85
			.00	2	
	ACTIVO CORRIENTE	\$ .00		10,097,134.3	\$142,793.85
3			.00		
	INVENTARIOS	\$ .00		10,089,167.5	\$134,827.12
13			.00		
	PRODUCTO TERMINADO	\$ .00		10,089,167.5	\$134,827.12
131			.00		
	Producto Terminado en bodega	\$ .00		10,089,167.5	\$134,827.12
1311			.00		
	ACTIVOS POR IMPUESTOS	\$ .00		7,966.73	\$7,966.73
15	CORRIENTE		.00		
	IMPUESTOS CORRIENTES	\$ .00		7,966.73	\$7,966.73
151			.00		
	Iva compras	\$ .00		7,966.73	\$7,966.73
1511			.00		

Cuenta	Descripción	Saldo Anterior	Debe	Haber	Saldo
	PASIVO	\$ .00		\$.105,824.70	\$105,824.70
			00		
	CORRIENTES	\$ .00		\$.105,824.70	\$105,824.70
1			00		
	ACREEDORES COMERCIALES	\$ .00		\$.97,761.66	\$97,761.66
11			00		
	LOCALES	\$ .00		\$.97,761.66	\$97,761.66

111			00		
	Acreeedores Comerciales	\$0.00		\$97,761.66	\$97,761.66
1111			00		
	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES	\$0.00		\$8,063.04	\$8,063.04
15			00		
	CON LA ADMINISTRACION TRIBUTARIA	\$0.00		\$8,063.04	\$8,063.04
151			00		
	Iva en ventas	\$0.00		\$8,063.04	\$8,063.04
1511			00		
<b>Cuenta</b>	<b>Descripción</b>	<b>Saldo Anterior</b>		<b>Debe Haber</b>	<b>Saldo</b>
3	PATRIMONIO	\$0.00		\$0.00	
	\$0.00				

C	Descripción	Saldo Anterior	Debe	Haber	Saldo
<b>Cuenta</b>					
4	INGRESOS	\$0.00	\$43,782.04	\$67,194.11	\$23,412.07
	INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	\$0.00	\$43,521.52	\$67,194.11	\$23,672.59
1					
	VENTAS TOTALES	\$0.00	\$43,521.52	\$67,194.11	\$23,672.59
11					
	VENTAS	\$0.00	\$0.00	\$67,193.53	\$67,193.53
111					
	Ventas con Impuesto	\$0.00	\$0.00	\$67,193.53	\$67,193.53
1111					
	COSTO DE VENTAS	\$0.00	\$43,521.52	\$0.00	-\$43,521.52
113					
	Costo de Ventas	\$0.00	\$43,521.52	\$0.00	-\$43,521.52
1132					
	COMPRAS	\$0.00	\$0.00	\$0.58	\$0.58
114					
	Descuento en Compras	\$0.00	\$0.00	\$0.58	\$0.58
1141					
	NO ORDINARIAS	\$0.00	\$260.52	\$0.00	-\$260.52
2					

21	NO ORDINARIAS	\$00	\$260.52	\$00	-\$260.52
211	NO ORDINARIAS	\$00	\$260.52	\$00	-\$260.52
2112	Varios	\$00	\$260.52	\$00	-\$260.52

Cuenta	Descripción	Saldo Anterior	Debe	Hab	Saldo
5	EGRESOS	\$00	\$23,225.11	\$0	\$23,225.11
5	COSTOS	\$00	\$21,976.19	\$0	\$21,976.19
5	COSTOS DIRECTOS DE PRODUCCION	\$00	\$21,976.19	\$0	\$21,976.19
5	MANO DE OBRA DIRECTA	\$00	\$20,683.94	\$0	\$20,683.94
5	Varios	\$00	\$20,683.94	\$0	\$20,683.94
5	GASTOS DE FABRICACION	\$00	\$1,292.25	\$0	\$1,292.25
5	Suministros y materiales	\$00	\$150.00	\$0	\$150.00
5	Varios	\$00	\$1,142.25	\$0	\$1,142.25
5	GASTOS	\$00	\$570.78	\$0	\$570.78
5	GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$00	\$570.78	\$0	\$570.78
5	OPERACIONALES DE ADMINISTRACION	\$00	\$570.78	\$0	\$570.78
5	Varios	\$00	\$570.78	\$0	\$570.78
5	GASTOS NO DEDUCIBLES	\$00	\$678.14	\$0	\$678.14

4					0
	NO DEDUCIBLES	\$00	\$678.14		\$0 678.14
41					0
5	NO DEDUCIBLES	\$00	\$678.14		\$0 678.14
411					0
	Varios	\$00	\$678.14		\$0 678.14
4113					0
<b>Total</b>		<b>\$00</b>	<b>\$10,164,141.4</b>	<b>\$10127359.2</b>	<b>\$295,255.73</b>
			<b>7</b>	<b>8</b>	

## Balance de Comprobación

**Torres Vozmediano Victoria Aracely Desde 01/06/2024 Hasta 31/12/2024**

**Torres Vozmediano Victoria Aracely**

**Ruc: 2300223977001**

Cuenta	Descripción	Saldo Anterior	Debe	Haber	Saldo
1	ACTIVO	\$877,982.34	\$2,123,209.45	73,981.26	2,927,210.53
	ACTIVO CORRIENTE	\$877,982.34	\$2,123,209.45	73,981.26	2,927,210.53
1					
1	ACTIVOS FINANCIEROS	\$180.76	\$2,663.49	.00	2,844.25
12					
	DEUDORES COMERCIALES	\$180.76	\$2,663.49	.00	2,844.25
121					
1	Cientes	\$180.76	\$2,663.49	.00	2,844.25
12113					
	INVENTARIOS	\$859,909.80	\$2,112,412.75	73,981.26	2,898,341.29
13					
1	PRODUCTO TERMINADO	\$859,909.80	\$2,112,412.75	73,981.26	2,898,341.29
131					
	Producto Terminado en bodega	\$859,909.80	2,112,412.75	73,981.26	2,898,341.29
1311					
1	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENT	\$17,891.78	8,133.21	.00	26,024.99
15					
	IMPUESTOS CORRIENTES	\$17,891.78	8,133.21	.00	26,024.99

151					
1	Iva compras	\$17,891.78	8,133.21	.00	26,024.99

1511

Cuenta	Descripción	Saldo Anterior	Debe	Haber	Saldo
2	PASIVO	\$208,609.09	\$0.00	\$78,128.18	\$286,737.27
	CORRIENTES	\$208,609.09		\$ 78,128.18	\$286,737.27
1			00		
	ACREEDORES COMERCIALES	\$190,542.64		\$ 65,738.13	\$256,280.77
11			00		
	LOCALES	\$190,542.64		\$ 65,738.13	\$256,280.77
111			00		
	Acreeedores Comerciales	\$190,542.64		\$ 65,738.13	\$256,280.77
1111			00		
	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES	\$18,066.45		\$ 12,390.05	\$30,456.50
15			00		
	CON LA ADMINISTRACION TRIBUTARIA	\$18,066.45		\$ 12,390.05	\$30,456.50
151			00		
	Iva en ventas	\$18,066.45		\$ 12,390.05	\$30,456.50
1511			00		

Cuenta	Descripción	Saldo Anterior	Debe	Haber	Saldo
3	PATRIMONIO	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00

Cuenta	Descripción	Saldo Anterior	Debe	Haber	Saldo
	INGRESOS	\$46,295.35	73,686.75	\$82,604.21	\$55,212.81
	INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	\$46,555.87	73,686.75	\$82,604.21	\$55,473.33
1					
	VENTAS TOTALES	\$46,555.87	73,686.75	\$82,604.21	\$55,473.33
11					
	VENTAS	\$143,592.06	.00	\$82,604.21	\$226,196.27
111					
	Ventas con Impuesto	\$143,592.06	.00	\$82,604.21	\$226,196.27
1111					
	DESCUENTOS	\$.75	.00	\$.00	\$.75
112					
	Descuento En Ventas	\$.75	.00	\$.00	\$.75

1121		COSTO DE VENTAS	-\$97,037.52	73,686.75	\$0.00	-\$170,724.27
113		Costo de Ventas	-\$97,037.52	73,686.75	\$0.00	-\$170,724.27
1132		COMPRAS	\$.58	.00	\$0.00	\$.58
114		Descuento en Compras	\$.58	.00	\$0.00	\$.58
1141		NO ORDINARIAS	-\$260.52	.00	\$0.00	-\$260.52
2						
	<b>Cuenta</b>	<b>Descripción</b>	<b>Saldo Anterior</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>	<b>Saldo</b>
	4	NO ORDINARIAS	-\$260.52	\$0.00	\$0.00	\$260.52
21		NO ORDINARIAS	-\$260.52	\$0.00	\$0.00	\$260.52
211		Varios	-\$260.52	\$0.00	\$0.00	\$260.52
2112						
	<b>Cuenta</b>	<b>Descripción</b>	<b>Saldo Anterior</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>	<b>Saldo</b>
	5	EGRESOS	\$29,680.34	\$3,175.60	\$0.00	\$32,855.94
	5	COSTOS	\$28,284.69		\$3,095.	\$0
1				18	0	31,379.87
		COSTOS DIRECTOS DE PRODUCCION	\$28,284.69	\$3,095.18		\$0 31,379.87
11					0	
	5	MANO DE OBRA DIRECTA	\$26,309.73	\$2,542.14		\$0 28,851.87
112					0	
		Varios	\$26,309.73	\$2,542.14		\$0 28,851.87
11299					0	
	5	GASTOS DE FABRICACION	\$1,974.96	\$553.04		\$0 2,528.00
113					0	
		Suministros y materiales	\$150.00	\$0.00		\$0 150.00
11314					0	
	5	Varios	\$1,824.96	\$553.04		\$0 2,378.00
11316					0	
		GASTOS	\$663.51	\$80.42		\$0 743.93

2					0
5	GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$663.51	\$80.42		\$0 743.93
21					0
	OPERACIONALES DE ADMINISTRACION	\$663.51	\$80.42		\$0 743.93
212					0
5	Varios	\$663.51	\$80.42		\$0 743.93
21299					0
	GASTOS NO DEDUCIBLES	\$732.14	\$0.00		\$0 732.14
4					0
5	NO DEDUCIBLES	\$732.14	\$0.00		\$0 732.14
41					0
	NO DEDUCIBLES	\$732.14	\$0.00		\$0 732.14
411					0
5	Varios	\$732.14	\$0.00		\$0 732.14
4113					0
<b>Total</b>		<b>\$1,162,567.12</b>	<b>\$2,200,071.80</b>	<b>\$234713.65</b>	
<b>\$3,302,016.55</b>					

### Estado de Resultados

Cuenta	Descripción	Periodo
4		
INGRESOS	\$8,917.46	
Cuenta	Descripción	Periodo
5	EGRESOS	\$3,175.60
<b>Resultado:</b>		<b>\$5,741.86</b>