



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

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

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORA EN EL MANEJO DE LOS INVENTARIOS DE
MERCADERÍA EN LA FERRETERÍA EL BRILLANTE, UBICADA EN EL
CANTÓN SALITRE, PERIODO 2020**

Autor: Chillogalli Vera Gonzalo Joel

Tutor: Ing. Castellanos López Ismelis

Guayaquil, Ecuador

2021



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

PROPUESTA DE MEJORA EN EL MANEJO DE LOS INVENTARIOS DE
MERCADERÍA EN LA FERRETERÍA EL BRILLANTE, UBICADA EN EL
CANTÓN SALITRE, PERIODO 2020

Autor: Chillogalli Vera Gonzalo Joel

Tutor: Ing. Castellanos López Ismelis

RESUMEN

Un adecuado manejo de los inventarios en las empresas ya sean pequeñas, medianas o grandes es de vital importancia, ya que este dará respuesta a la situación económica y financiera de empresa, el no llevar un buen manejo del inventario influye en el desconocimiento del estado financiero actual de la empresa y del estado de los productos que ofrece la misma, por lo tanto se debe ejecutar acciones que corrijan esta falta o mal manejo de inventarios con el propósito de que la empresa conozca su situación actual y mejore sus condiciones.

El vigente proyecto procura proponer estrategias de mejora para la Ferrería el Brillante, para el desarrollo del mismo se ha tomado como referencia varios autores, trabajos investigativos similares al manejo de inventarios, además asociado a estas referencias se ha realizado un levantamiento de información in situ a través de técnicas de recolección de información como entrevista, encuesta y guía de observación, mismos resultados que fueron analizados y que permitió conocer los puntos críticos de la ferretería para proponer las estrategias de mejora.

Por lo expuesto y dado los resultados negativos evidenciados en el control de inventario y desorganización en las áreas de la empresa, es imperiosa la necesidad de implementar las estrategias propuestas y así mejorar las condiciones laborales y financieras, entre ellas están implementar un proceso permanente en la compra, almacenamiento, registro y venta de los productos, capacitar periódicamente al personal según sus roles y funciones, redistribuir al personal según sus capacidades desarrolladas e implementar un sistema automatizado de inventario.

Inventario

Productos

Control

**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

PROPUESTA DE MEJORA EN EL MANEJO DE LOS INVENTARIOS DE
MERCADERÍA EN LA FERRETERÍA EL BRILLANTE, UBICADA EN EL
CANTÓN SALITRE, PERIODO 2020

Autor: Chillogalli Vera Gonzalo Joel

Tutor: Ing. Castellanos López Ismelis

ABSTRACT

Proper inventory management in companies, whether small, medium or large, is of vital importance, since it will respond to the economic and financial situation of the company, not having a good inventory management influences the lack of knowledge of the financial status current status of the company and the state of the products it offers, therefore actions must be taken to correct this lack or mismanagement of inventories in order for the company to know its current situation and improve its conditions.

The current project seeks to propose improvement strategies for the Hardware store el The Brilliant, for its development several authors have been taken as a reference, investigative works similar to inventory management, in addition to these references a survey of information has been carried out in situ at through information gathering techniques such as interview, survey and observation guide, the same results that were analyzed and that allowed to know the critical points of the hardware store to propose improvement strategies.

Due to the above and given the negative results evidenced in the inventory control and disorganization in the areas of the company, it is imperative the need to implement the proposed strategies and thus improve working and financial conditions, among them are to implement a permanent process in the purchase, storage, registration and sale of products, periodically train staff according to their roles and functions, redeploy staff according to their developed capabilities and implement an automated inventory system.

Inventory

Products

Control

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Caratula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Certificación De Aceptación Del Cegescit	vii
Resumen	viii
Abstract.....	x
Índice General.....	xii
Índice De Figuras.....	xiv
Índice De Cuadros	xv
CAPÍTULO I.....	1
1.1.1 Ubicación Del Problema En Un Contexto.....	1
1.1.2 Situación Conflicto	1
1.1.3 Formulación Del Problema.....	2
1.1.4 Delimitación Del Problema.....	2
1.2 Variables De Investigación.....	2
1.3 Objetivos.....	2
1.4 Justificación De La Investigación	3
CAPÍTULO II.....	4
Marco Teórico.....	4
2.1 Fundamentación Teórica.....	4
Antecedentes Históricos.....	4
Antecedentes Referenciales	8
Fundamentación Legal.....	9
Variables De Investigación.....	10
Variable Independiente.....	10

Glosario De Términos	11
CAPÍTULO III.....	14
Metodología.....	14
3.1 Presentación De La Empresa.....	14
3.2 Diseño De Investigación.....	18
CAPÍTULO IV	21
El Análisis e Interpretación De Los Resultados	21
Propuesta	32
Plan De Mejora.	32
CONCLUSIONES	46
RECOMENDACIONES	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Títulos:	Páginas:
Figura 1. Organigrama	15
Figura 2. Trabajadores por área	16
Figura 3. Desempeño	21
Figura 4. Rotación	22
Figura 5. Proceso	22
Figura 6. Comunicar	23
Figura 7. Capacitar	24
Figura 8. Entrega	24
Figura 9. Sistema	25
Figura 10. Inventario	25
Figura 11. Trabajos	26
Figura 12. Mejoras	26
Figura 14 Causas y efecto	31
Figura 15 Etapa del manejo de inventario.	37
Figura 16 Fases de capacitación	39

ÍNDICE DE CUADROS

Títulos:	Páginas:
Cuadro 1 Población.....	19
Cuadro 2 Guía de observación.	27
Cuadro 3 entrevista.....	29
Cuadro 4 Perfiles profesionales.	41
Cuadro 5 presupuesto de la propuesta	45

CAPÍTULO I

El problema.

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Ubicación del problema en un contexto

La ferretería "El BRILLANTE" con sede en el cantón Salitre de la provincia del Guayas inicia sus actividades comerciales en el año 1999, es un negocio que a simple vista se nota que existe mucha afluencia de clientes a cotizar y a comprar sus productos, pero durante los últimos años los propietarios hacen evidente su inconformidad por la poca rentabilidad que genera dicho negocio, por el desperdicio de algunos materiales dado a la caducidad, además del desabastecimiento repentino y no programado de materiales, todo esto dado por la ineficiencia en el manejo de un inventario de mercaderías por falta de conocimiento del personal y de los dueños.

1.1.2 Situación conflicto

Al tener personal sin capacitación en temas de administración laborando en la ferretería se suscita el mal o inexistente manejo de inventario, de compras y ventas, materiales en stock o material faltante, y por ende la pérdida de capital.

Los dueños y el personal que labora en la ferretería debe estar en constante aprendizaje de acuerdo a sus áreas ya sea para administrar, atender y / o asesorar a los clientes.

Según (Ulate, 2004) Un cliente llega a una ferretería, el dependiente le dice que no hay del producto que él busca, lo cual refleja dos problemas: mala organización de bodega y no se sabe dónde está el producto ubicado. La solución es hacer un plano grama o un mal llamado mapeo de la bodega, e identificar claramente los muebles de la misma con pasillos, lados, filas y columnas; identificar con claridad dónde está el producto y evitar el extravío de los productos. (s/p)

El no contar con un adecuado manejo de los inventarios conlleva a desconocer si los productos que existen físicamente coinciden con los productos existente en facturas adquiridos por la ferretería, también se habrán productos que se

debieron dar de baja por deterioro y no se lo hace con la respectiva salida del inventario. Todo lo mencionado limita una correcta atención y satisfacción de los clientes externos al requerir productos que nos son despachos de forma inmediata.

1.1.3 Formulación del Problema

¿De qué manera incide el control de inventarios de mercadería, para lograr obtener resultados eficientes en disponibilidad y rotación de los productos en la Ferretería "EL BRILLANTE?"

1.1.4 Delimitación del problema.

Esta delimitación permitirá especificar la investigación al centrar el objeto de estudio en el espacio y el tiempo.

Campo: Administración de inventarios

Aspecto: Manejo de inventarios

Área: Bodega / Inventarios de mercadería Ferretería El "Brillante"

Período: 2020

1.2 Variables de Investigación

Variable independiente: Manejo de inventarios de mercadería.

Variable dependiente: Disponibilidad y rotación de productos.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general:

Proponer mejoras en el manejo de los inventarios que permita incrementar la disponibilidad y rotación de los productos de la Ferretería "El Brillante".

1.3.2 Objetivos específicos:

- Describir los fundamentos teóricos sobre gestión de inventarios
- Diagnosticar el estado actual del manejo de los inventarios en la ferretería el Brillante y su incidencia en la disponibilidad y rotación de los productos.
- Proponer mejoras al manejo de inventarios en la ferretería brillante.

1.4 Justificación de la investigación

La presente investigación surge con la finalidad de conocer la importancia del manejo de los inventarios de mercaderías para lograr una administración exitosa en la ferretería El Brillante, los beneficios que se generaran para toda la clientela de la ferretería y también para su propietario y colaboradores, aplicando procesos de manera correcta y oportuna que ayudarían a realizar un trabajo más eficaz y eficiente.

El propietario apoya y ha autorizado el desarrollo del proyecto puesto que se ve en la necesidad de mejorar las condiciones administrativas de su negocio para reducir los gastos innecesarios y fugas de capital. Además la propuesta de mejoras de los procesos ayudara a los empleados a adquirir conocimientos.

Conveniencia: Es necesaria esta investigación porque permite inspeccionar el manejo de los inventarios y da paso a conocer las cantidades existentes de mercadería, con la finalidad de evitar un exceso en las compras o mantener márgenes bajos en stock, además de garantizar y satisfacer las necesidades de los clientes.

Relevancia social: Es brindar a la sociedad productos de primera calidad, que se adaptan a las necesidades y satisfacción que buscan los clientes, con atención rápida, precios cómodos, variedad de marcas y horarios extendidos.

Implicaciones prácticas: Se busca respaldar toda la información, saber con certeza, ¿por qué existe un faltante o qué pasó con determinado producto? Llevando un correcto manejo de inventario para saber que tenemos en stock o que haría falta.

Valor teórico: La propuesta de esta investigación radica en que la ferretería debe tener en cuenta nuevas estrategias para resolver la disponibilidad y rotación de los productos demandados por los clientes, y también para aquellos productos que no se venden con frecuencia.

Utilidad metodológica: no solo se busca solucionar la problemática, sino construir propuestas de trabajo para la ferretería El Brillante. De igual forma, el presente trabajo se puede constituir como una referencia de estudio para otros negocios que tengan problemas similares y estén dispuesto a resolverlos.

CAPÍTULO II

Marco Teórico

2.1 Fundamentación teórica

Antecedentes históricos.

Según (Beltran & López, 2018, pág. 9) en su análisis determina que:

El surgimiento del pensamiento administrativo está ligado indudablemente a las necesidades prácticas que han acompañado a la humanidad desde sus inicios como civilización. A pesar de la imposibilidad de datar exactamente sus orígenes antes del desarrollo de la escritura, el conocimiento sobre las condiciones de vida de los primeros hombres permite aventurar la hipótesis de que, debido a las necesidades prácticas para sobrevivir como la caza, la alimentación o la construcción de comunidades, estos precisaron de organizaciones jerárquicas o colaborativas entre los individuos de sus grupos, planeación de estrategias para la obtención de alimentos o la regulación de las etapas de cultivo y cosecha de sus sembrados. Estas necesidades fueron cambiando con las épocas hasta hacerse cada vez más complejas y requerir de métodos de organización más elaborados que pudieran responder a lo demandado no solo por una aldea reducida sino por la ciudad.

La administración es un ejercicio que se viene realizando por la humanidad desde el principio de los tiempos como respuesta a la necesidad de sobrevivir. Esta práctica implica aspectos administrativos y de organización, para tal efecto era necesario elegir líderes ya sea por antigüedad o por votación, los mismos que dirigían los procesos, designaban y controlaban las responsabilidades. En la actualidad se cuenta con sistemas administrativos tecnológicos que han surgiendo del comercio y del interés por seleccionar personal para funciones especializadas y mejorar el control en las empresas de forma eficaz, eficiente y rentable.

(Gil Estallo & Celma Benaiges, 2002, pág. 17) Nos menciona que:

Hoy en día, se entiende por empresa a una gran organización moderna que está distribuida por distintas unidades administrativas, cada una de las cuales está dirigida por un ejecutivo que es su responsable máximo. Esta organización incluye muchas unidades bajo su control, actúa en diversos puntos y, con frecuencia, ejecuta varios tipos de actividades económicas y comerciales. Ahora bien, si analizamos la evolución histórica de la empresa, podremos notar que no siempre se ha concebido así. La empresa y su desarrollo pasan por una serie de etapas para poder llegar hasta donde están hoy.

De acuerdo con los autores toda empresa o microempresa para tener un óptimo rendimiento se debe implementar procesos básicos de administración y en especial de los inventarios para evitar problemas en las diferentes áreas de las organizaciones, se especifica como el motor de la empresa, por ser esa base para producir rentabilidad en la misma.

En referencia a los inventarios (Durán, 2012, pág. 56) menciona:

Que los inventarios también tienen su proceder respecto a su origen en los egipcios y demás pueblos de la antigüedad, donde ellos acostumbraban a almacenar grandes cantidades de alimentos para luego ser utilizados en los tiempos de sequía o de calamidades. Es así como nace el problema de los inventarios, como una forma de hacer frente a los tiempos donde se vivía de escasez. Con estos se pueden permitir asegurar la subsistencia del negocio y el desarrollo de sus actividades operativas. Es así que esta forma de almacenamiento de todos los bienes y alimentos necesarios fue la que ayudo para sobrevivir y a su vez fue lo que motivó la existencia de los inventarios.

El control de los productos y materias primas se da en todos los espacios de forma consciente o inconscientemente dada la necesidad de conocer qué se tiene o qué hace falta, ya sea para la provisión de alimentos o de otros materiales. Todo ser humano lleva un registro mental o escrito de lo que tiene, se le va terminar o le hace falta.

(Céspedes, Paz, Jimenez, Pérez, & Pérez, 2017) Nos mencionan que:

La administración del inventario incluye la determinación de la cantidad de inventario que deberá sostenerse, la fecha en que deberán ordenarse los pedidos, las cantidades de unidades a pedir, así como el tipo de control que se ejercerá. A continuación, presentamos los factores fundamentales a tomar en cuenta en la administración de inventario son:

- Minimización de la inversión en inventarios
- Satisfacción de la demanda. (s/p).

(Céspedes, Paz, Jimenez, Pérez, & Pérez, 2017) Además hablan sobre las políticas de inventario:

La realización de políticas a nivel de una empresa comprende uno de los elementos más importantes para la toma de decisiones, lo que es prolongado para el caso de la administración del inventario. Antes del estudio de estas políticas, resulta adecuado clasificar los sistemas a los que pueden estos aplicarse, dependiendo de las características del origen de la demanda.

a) Por medio de demanda independiente: cuando se tiene una demanda independiente, la cantidad de productos en inventario depende fundamentalmente de las condiciones del mercado y no sólo de las decisiones internas del Sistema de Producción. Estas condiciones las podemos ver reflejadas como el consumo de un determinado bien en un determinado momento.

b) Por medio de demanda dependiente: la demanda que experimenta un determinado producto depende de la demanda de otro que generalmente está sujeto las negociaciones y acuerdos que se admitan entre el cliente y la empresa o también a la planificación de la producción. Aquellos pertenecen a este grupo los insumos, las materias primas y los productos en proceso. (s/p)

El proceso de administración cuenta con un proceso de suma importancia como es el manejo y control de inventarios, que toda empresa debe implementar para una adecuada inversión de recursos económicos y recursos humanos y por

ende una adecuada atención al cliente. El uso del inventario debe ser una política de las empresas y microempresas ya que facilitan la planificación y producción de los productos ofrecidos.

El control interno:

Según (Coopers & Lybrand, 1997, pág. 16). Es un proceso concretado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, trazado con el objeto de proporcionar un nivel de seguridad razonable en cuanto a la obtención de objetivos dentro de las categorías a continuación:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

La anterior definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- El control interno es un proceso. Es un conducto utilizado para la consecución de un fin.
- El control interno lo llevan a fin las personas. No se trata de manuales y políticas e impresos, sino de personas de cada nivel de la organización.
- El control interno solo puede proporcionar un grado de seguridad razonable, en si no la seguridad total, a la dirección y consejo de administración de la entidad.
- El control interno está dirigido a facilitar los logros de objetivos en una o diferentes categorías, que, al mismo tiempo, se cubren.

El control a través de los inventario nos ayuda a llevar un mejor registro de los insumos y productos tanto de venta al público como de uso interno para el desarrollo de las actividades diarias de la empresa, para conocer la disponibilidad y rotación de los productos dentro de la entidad, si llevamos un buen control sabremos las cantidades exactas en los inventarios presentados por el departamento de bodega.

Antecedentes referenciales

El tema propuesto de mejora para la gestión de inventarios de sociedad repuestos España limitada (Puerto Montt-Chile), del autor Nail Gallardo Alex Andrés, en el año (2016), realizado por la Universidad Austral de Chile.

Tiene como resumen definir políticas de productos a cada uno, clasificándolos por los productos con mayor salida y los productos con menor salida, para saber cuánto se debe adquirir y cuando hacerlo. Además de un inventario de seguridad en caso de cualquier eventualidad, con estos datos se propone las mejoras, lo que permite una disminución de costos para la entidad.

La diferencia con el proyecto que se está presentando es que busca definir las políticas de los productos con mayor aceptación, y su semejanza es que trabaja con los productos de bodega.

El tema Mejoras al registro de inventario de productos farmacéuticos de la empresa Difare S.A. (Guayaquil-Ecuador), del autor: Jean Carlo Ulloa Reyes, en el año (2020) realizado en el Instituto Tecnológico Bolivariano.

Tiene como resumen que esta investigación nos permite relacionar los efectos y causas del estado actual de la empresa DIFARE S.A. para proponer mejoras al registro del inventario de productos farmacéuticos. (Ulloa Reyes, 2020)

La diferencia entre la investigación es que está guiado a la implementación de procesos de control de inventario viendo los efectos y causas para reducir las pérdidas, y su semejanza es la propuesta de mejoras en registro del inventario.

El tema control y manejo de inventarios de la ferretería “San Agustín” de la ciudad de Latacunga y la eficiencia en sus procesos (Ambato-Ecuador), de la autora Salazar Cevallos María José, en el año (2018) realizado en la Universidad Regional Autónoma de los Andes.

Tiene como resumen El control de inventarios es más un instrumento primario que se lo utiliza en la administración moderna, porque el mismo ha permitido tanto que las empresas y organizaciones lleguen a conocer de manera exacta las cantidades existentes de mercadería para la venta. Y busca analizar los factores

adheridos partiendo del estudio del problema como es el control y manejo de inventarios.

La diferencia entre la investigación es que busca la elaboración de normativa para los inventarios y su semejanza es que busca la eficiencia en el área.

Fundamentación legal

(Constitución de la República del Ecuador, 2008) **Art. 54.-** Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

La ley vigente en el Ecuador responsabiliza directamente a los propietarios de las empresas que prestan servicios o proveen de algún insumo en la que se refiere a la calidad y es buen estado que debe recibir el cliente, para cumplir con estas directrices, el buen manejo de los inventarios es fundamental, además de otras buenas prácticas de administración.

(Constitución de la República del Ecuador, 2008) **Art. 304.-** La política comercial tendrá los siguientes objetivos:

1. Desarrollar, fortalecer y dinamizar los mercados internos a partir del objetivo estratégico establecido en el Plan Nacional de Desarrollo.
2. Regular, promover y ejecutar las acciones correspondientes para impulsar la inserción estratégica del país en la economía mundial.
3. Fortalecer el aparato productivo y la producción nacionales.
4. Contribuir a que se garanticen la soberanía alimentaria y energética, y se reduzcan las desigualdades internas.

5. Impulsar el desarrollo de las economías de escala y del comercio justo.
6. Evitar las prácticas monopólicas y oligopólicas, particularmente en el sector privado, y otras que afecten el funcionamiento de los mercados.

(Constitución de la República del Ecuador, 2008) **Art. 320.-** En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente. La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.

Norma Internacional de Información Financiera (NIIF 9) – Instrumentos Financieros (2018): El objetivo de esta Norma es establecer los principios para la información financiera sobre activos financieros y pasivos financieros, de forma que se presente información útil y relevante para los usuarios de los estados financieros para la evaluación de los importes, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros de la entidad.

Tanto las leyes nacionales como internacionales regulan y controlan el actuar de las empresas o negocios que prestan servicios o bienes a la comunidad, con el fin de que cumplan con los parámetros establecidos y que además los recursos financieros sean bien manejados para así evitar que con los negocios se actúe de forma ilícita.

Variables de investigación. Conceptualización

Variable independiente: Manejo de inventarios de mercadería

Inventario: es el conjunto de bienes corporal, palpables (tangibles) y en existencia, que pueden ser propios y de disponibilidad inmediata para su consumo (materia prima), transformación (productos en procesos) y venta (mercancías y productos terminados) (Perdomo, pág. 72)

Mercadería: Es cuando está dispuesto a ser comercializado, ya sea de manera física o no, por medio de actividades económicas conocidas como la compra y la venta de mercaderías o mercancías. (Sánchez Galán, 2015)

Variable dependiente: Disponibilidad y rotación de los productos

Stock activo o cíclico: (Céspedes, Paz, Jimenez, Pérez, & Pérez, 2017) se constituye para plantar cara a las exigencias normales del proceso de producción o de los clientes. Busca alcanzar el máximo valor cuando llega a almacén un pedido; éste se va consumiendo paulatinamente a través del tiempo, llegando a consumirse totalmente. El mismo recupera su valor máximo cuando llega un nuevo pedido al almacén y así sucesivamente. Por ello, se denomina cíclico.

Stock de seguridad: (Céspedes, Paz, Jimenez, Pérez, & Pérez, 2017) se constituye para hacer frente a las demoras en el plazo de entrega de los proveedores o a una demanda externa no esperada. Complementa al stock activo. En este caso cuando la variable demanda es bien conocida, este no es necesario.

Glosario de términos

Actividades de control: (Mantilla, 2016) El entendimiento que el auditor tiene respecto de las actividades de control se relaciona con los controles que la administración ha implementado para prevenir o detectar errores o fraude que resultarían en declaración equivocada material en las cuentas y revelaciones y en las aserciones relacionadas de los estados financieros. (p. 27)

Asientos contables: (Fierro, 2011) Con relación a comprobantes debidamente soportados, los hechos económicos se deben registrar en libros, en idioma castellano, por el sistema de partida doble. Las operaciones deben registrarse de manera cronológica, sin deterioro de lo dispuesto en normas especiales, los asientos respectivos deben ser realizados en los libros a más tardar en el mes siguiente a aquel en el cual las operaciones se hubieren realizado. (p. 60)

Control: Según (Anzola Sérbulo, 2002) "el control se sustenta en la medición y corrección del rendimiento de los componentes de la empresa, con el fin de asegurar que se logren los objetivos y los planes proyectado para su logro". (pág. 125)

Control interno: (Gómez G. , 2001) Este ha sido diseñado, aplicado y considerado como una de las herramientas más importante para el logro

de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y para así obtener la productividad requerida, también así ayudando a la prevención de fraudes, errores como la violación a principios y normas contables, fiscales y tributarias. (s/p)

El entorno: (Pérez & González, 2019) es el ambiente social, comercial, cultural, etc. Los cuales son los que rodea a nuestra entidad o a nuestro proyecto empresarial. El entorno de mi pequeño comercio es el ambiente demográfico del barrio, de mi ciudad (cuántos habitantes hay en ella, pero, sobre todo, cuántos de estos pueden llegar a ser clientes de mi negocio), el contexto familiar, político, social (clase alta, media, baja) y cultural (dependiendo del tipo de empresa). En este entorno es donde va a desarrollarse (o ya se está desarrollando) mi empresa, y en el cual se deben producir las actividades y los resultados de la misma. (p.60)

Expectativas: (Granada, 2011) "El control requerido se logra, cuando una organización como producto de su actividad social, alcanza una productividad, una efectividad, que le permite ser competitiva frente a las demás organizaciones" p. 14

Gastos: (Mendoza Roca & Ortiz Tovar, 2016) Cualquier tipo de empresa, esta sea de prestación de servicios, comercial o manufacturera, para operar normalmente necesita adquirir ciertos bienes y servicios, como la mano de obra, los servicios públicos, etc. Por lo tanto, podemos decir que los gastos son "los dispendios necesarios para generar los ingresos". (p. 119)

Gestión de inventarios: "se conoce como la administración que tiene relación al ingreso y salida de insumos, productos terminados o semi terminados, bienes auxiliares y herramientas que posee una empresa. " (Westreicher, s.f.)

Incidencias: (Lodoño, 2012) Es un suceso que no forma parte del desarrollo frecuente de un servicio y que causa, o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio. (p. 48)

Ingresos: (Mendoza Roca & Ortiz Tovar, 2016) Toda organización, en el ejercicio de su actividad económica, presta servicios y bienes al exterior. Por lo cual esta recibe dinero o nacen derechos de cobro a su favor, que hará efectivos en las fechas convenidas. (p. 119)

Kardex: conocida como una tarjeta, documento o registro utilizado para tener el control de la mercadería, cuando se utiliza el método de permanencia en inventarios, con este registro se puede saber con exactitud las entradas y salidas de las mercaderías y de esta forma conocer las existencias reales de toda la mercadería que la empresa dispone para la venta. (Ramirez, 2015)

Planificación: (López, 2011) En apartado exige que la organización disponga de una planificación del sistema de gestión y que además haya establecido unos objetivos de calidad medibles y coherentes con la política de calidad. (p. 76)

Proceso: (López, 2011) "Técnicamente, un proceso es un conjunto de actividades secuenciales que realizan una transformación". (p. 55)

CAPÍTULO III

Metodología.

3.1 Presentación de la empresa

La Ferretería "El BRILLANTE", propiedad del señor Héctor Manuel Chillogalli Suconota, inicia sus actividades con la venta de materiales para la construcción el 19 de julio del año 1999 en el Cantón Salitre de la provincia del Guayas. El emprendimiento surge de acuerdo a las necesidades de la comunidad Salitreña, al momento que adquirir los materiales para la construcción, los mismos que eran ofertados a costos muy elevados o tenían que ser adquiridos en las grandes ciudades o cantones cercanos como Daule o Baba.

Esta empresa está dedicada a la comercialización de materiales de construcción y ferretería en general, siendo nuestra ciudad muy comercial se ha visto en la necesidad de darle un aporte económico, por lo que será en beneficio de la sociedad y al sector de la construcción. La Ferretería "El BRILLANTE", para la comercialización maneja varias líneas de productos, pero como toda microempresa tiene varios problemas que corresponde al nivel de ventas, es por ello que hemos localizado la falencia de la empresa en la parte comercial, la cual daremos una alternativa de solución, a través de una investigación con la utilización de todas las herramientas contractuales y técnicas que se necesita para elaborar una solución al problema.

Visión.

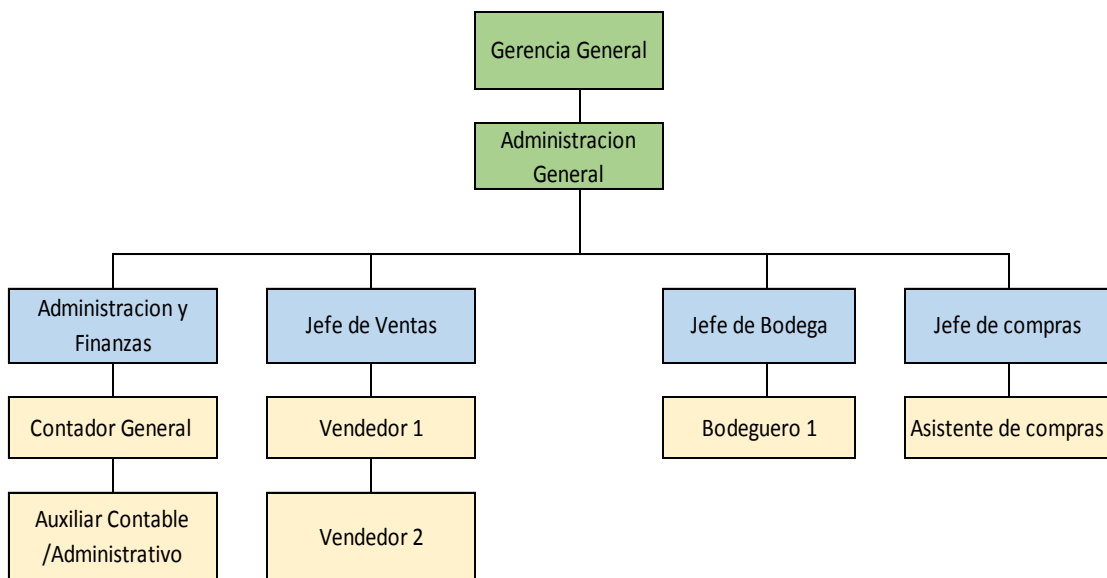
Ser una empresa que trabaja para brindar a sus clientes la mayor diversidad en materiales de construcción y de ferretería en general, bajo premisas de precio, calidad y servicio acorde a las exigencias del mercado, comprometiéndonos con la capacitación constante de nuestro recurso humano, para que este sea altamente calificado, productivo y comprometido a mantener la preferencia y satisfacción de nuestros clientes; con la finalidad de generar un crecimiento rentable, en beneficio de todos que nos permita mantener y mejorar cada día la calidad y servicio prestado.

Misión.

Mantener un sólido posicionamiento y liderazgo comercial en cuanto a la venta de materiales de construcción y ferretería en general, superando las perspectivas de calidad y servicio de nuestros clientes, gracias al apoyo incondicional de un comprometido equipo de trabajo, permitiéndonos así sostener un alto grado de responsabilidad social y comercial que nos garantice solidez financiera y crecimiento sostenible.

La estructura organizacional de la ferretería "El BRILLANTE", está orientada a una correcta administración distribuida de la siguiente forma a fin de satisfacer las necesidades de la comunidad Salitreña y sus alrededores.

FIGURA 1. ORGANIGRAMA



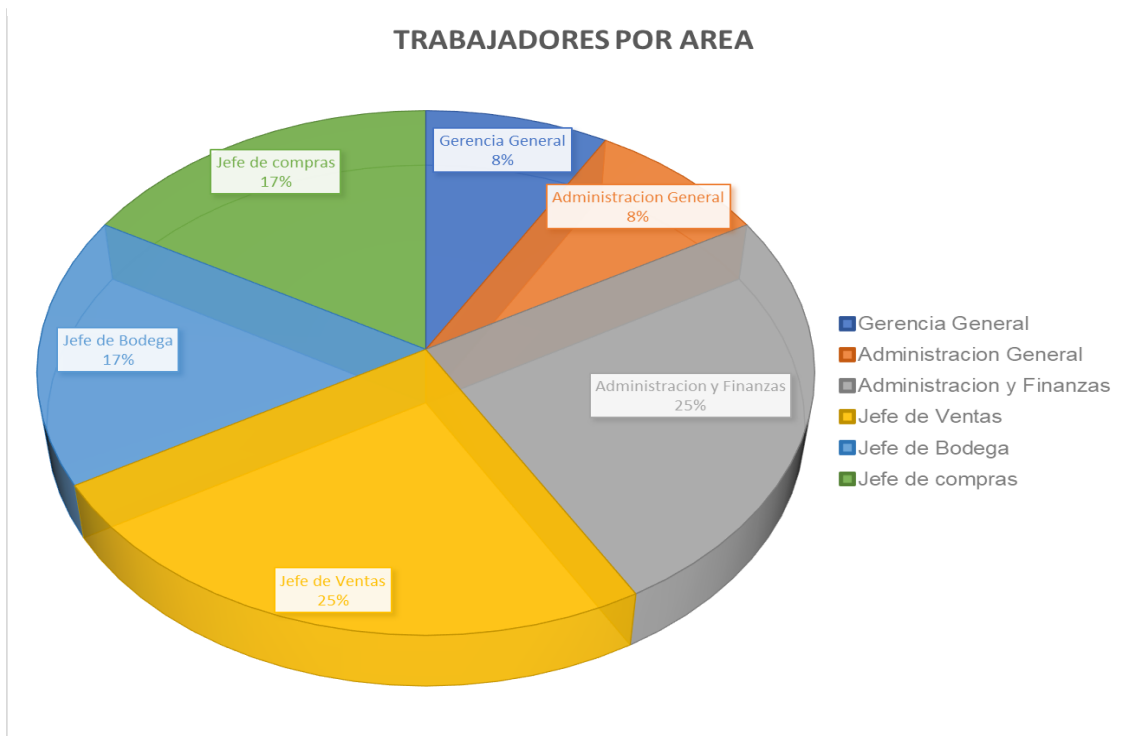
Fuente: Elaboración propia

Plantilla total de trabajadores

Para una correcta administración y atención al cliente, la ferretería "El Brillante" cuenta con los siguientes departamentos y jefaturas, contando con un total de doce (12) trabajadores, distribuidos en las siguientes áreas:

- Gerencia general
- Gerente administrativo
- Gerente de administración y finanzas
- Jefe de ventas
- Jefe de bodega
- Jefe de compras

FIGURA 2. TRABAJADORES POR ÁREA



Fuente: Elaboración propia

Clientes, proveedores y competidores más importantes

Clientes: Los principales clientes que tiene la ferretería “El Brillante” están concentrado en la comunidad Salitreña, cabecera cantonal y sus alrededores, tales como la parroquia Vernaza, Junquillal entre otros.

Proveedores:

- Ferre mundo S.A.: “Es uno de los mayores importadores y comercializadores de productos para los mercados ferretero, constructor,

industrial y automotriz que cuenta con marcas líderes a nivel mundial y marcas propias con la mejor relación calidad precio (...)."

- Comercial Kywi S.A.: "Es una empresa líder en la comercialización de productos de ferretería, hogar, acabados y materiales de construcción en el mercado ecuatoriano. Ofrece a sus clientes una experiencia de compra diferente, fundamentada en el servicio, variedad, garantía y calidad (...)."
- Importador Ferretero Trujillo: Importamos y distribuimos materiales de construcción y ferretería a nivel nacional, brindamos servicios de primera y productos de calidad a más de 8000 clientes (...)."

Competidores:

- DISENSA: "Es el primer sistema de franquicias a nivel mundial dedicadas a la venta de materiales de construcción de las marcas más reconocida y con la mayor preferencia en Ecuador (...). Cabe mencionar que este tipo de franquicias las podemos encontrar en todas ciudades a nivel nacional y cantones grandes y pequeños, ofreciendo productos actuales y a precio competitivo en el mercado.
- Ferretería Moreno y ferretería León: Empresas familiares de la localidad, las mismas que se caracterizan por ser atendidos por sus propietarios, siendo una de sus desventajas la no disponibilidad de productos modernos y actualizados, no satisfaciendo la necesidad de los clientes.

Principales productos o servicios

Entre los principales productos que ofrece la ferretería "El Brillante" tenemos la venta un completo stock de materiales para la construcción y ferretería en general, así como una gran variedad de pinturas en esmaltes y látex, tanto para interior como exterior, bombas de agua y tanques cisternas para el reservorio del líquido vital. Cabe mencionar que todos los productos que ofrecemos son de marcas reconocidas en el mercado nacional.

Descripción de proceso objeto de estudio o puesto del trabajo

Mediante una correcta administración y la implementación de un sistema integrado que permita realizar el control del inventario (ingresos, salidas y existencias) y codificación, así como un constante proceso de formación a los trabajadores, el mismo que les permitirá una atención rápida y ágil a los clientes.

Con esta aplicación se logrará establecer y dar cumplimiento a las políticas internas de la empresa, obteniendo un valor del inventario en un tiempo real el cual facilitará la toma de decisiones a la gerencia, sobre la adquisición de nueva mercadería.

3.2 Diseño de investigación

Tipo de Investigación. El tipo de investigación desarrollado en el presente trabajo es una investigación descriptiva (Ferreyra & De Longhi, 2014) “Su fin más frecuente es el de describir, identificar rasgos característicos, de una determinada situación, evento o hecho”. (p. 94); la misma que englobó los siguientes pasos a seguir:

1. Recopilación de datos y delimitación del área de estudio. Identificación de las situaciones actuales a los que se debe dar solución;
2. Elaboración de encuesta dirigida al personal que labora en la ferretería.
3. El alcance de esta investigación se basa en un enfoque de investigación cualitativo para el procesamiento del producto de los datos obtenidos a través de las observaciones y la recolección de datos, además el presente proyecto tiene un alcance descriptivo ya que busca especificar estrategias importantes para el adecuado manejo de los inventarios.
4. En función del análisis de los datos obtenidos, se identificaron aspectos que deberán ser modificados mediante estrategias y modelos que proporcionen resultados óptimos para una interacción armónica entre los colaboradores de la ferretería y los clientes.
5. Selección de estrategias para la propuesta de mejora en el manejo de los inventarios de mercadería en la ferretería el brillante aporten garantías a la capacidad de respuesta eficiente frente a los posibles problemas y escenarios futuros a encontrarse.

Población.

La población seleccionada para proporcionar información para el desarrollo del presente proyecto son 12 colaboradores de la Ferretería “El Brillante”, detallados en el cuadro siguiente.

CUADRO 1 POBLACIÓN

Áreas	N. Trabajadores
Gerencia General	1
Administración General	1
Administración y Finanzas	3
Jefe de Ventas	3
Jefe de Bodega	2
Jefe de compras	2
Total	12

Fuente: Elaboración propia

Muestra

En este proyecto no se trabajará con muestra porque el elemento de la población o recurso humano puede ser cuantificado y trabajaremos directamente con el personal de planta.

Técnicas e instrumentos de la investigación.

Para la obtención de información se usó técnicas e instrumentos dirigidos al personal que labora en el Ferretería El Brillante entre los instrumentos utilizados están los siguientes:

Entrevista: Otro instrumento utilizado fue la entrevista, la misma que con diez preguntas se hizo de forma presencial a la Gerencia General y administradores de la empresa. Respetando la variable dependiente para saber la disponibilidad y rotación de los productos que existen en la organización. Ver Anexo 1

Guía de observación: Analizando mediante porcentaje respetando la variable independiente en el manejo de inventarios de mercadería por 9 puntos que analizaremos y llegaremos a su respectivo análisis. Será observada toda la población presentada anteriormente descrita. Ver Anexo 2.

Encuesta: La encuesta recogió información por medio de preguntas escritas organizadas en un cuestionario de 10 preguntas opcionales impresas y se la

aplico al personal de planta en forma presencial a través una conversación entre el encuestador y el encuestado y así conocer sus apreciaciones en la variable independiente en el manejo de inventarios de mercadería. Ver Anexo 3.

CAPÍTULO IV

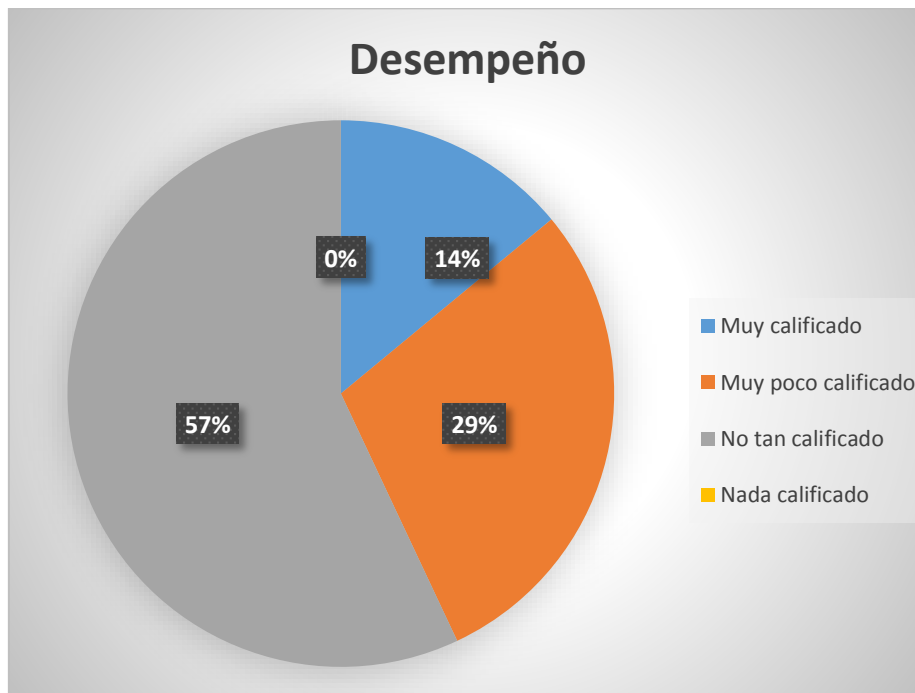
Análisis e interpretación de los resultados.

4.1 Análisis e interpretación de los resultados de los instrumentos recolectores de información.

El análisis e interpretación de los resultados se hace en relación a la información obtenida en la encuesta aplicada a los colaboradores de la Ferretería El Brillante, de acuerdo a las siguientes preguntas:

1. ¿Qué tan calificado cree que está para desempeñar el rol en el puesto de trabajo que desempeña?

FIGURA 3. DESEMPEÑO

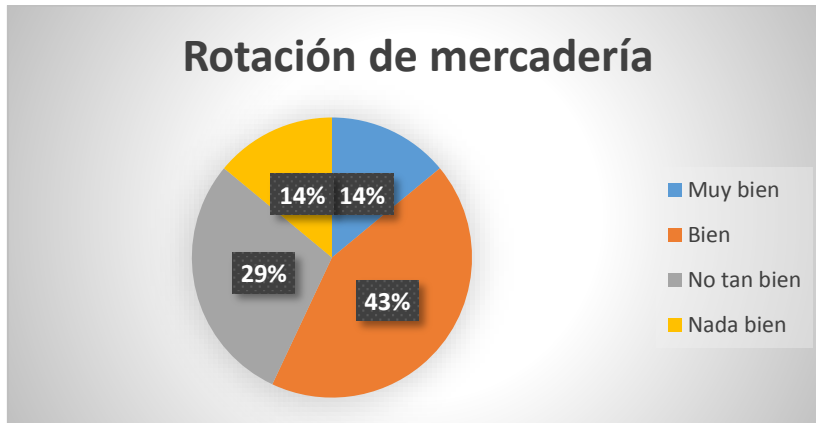


Fuente: Elaboración propia.

El personal en su desempeño reconoce más de la mitad, un 57% que no están suficientemente calificados para desempeñar el cargo que se les ha sido asignado, mientras que el 14% se considera muy calificado.

2. ¿Cómo ve la rotación de mercadería dentro del local?

FIGURA 4. ROTACIÓN

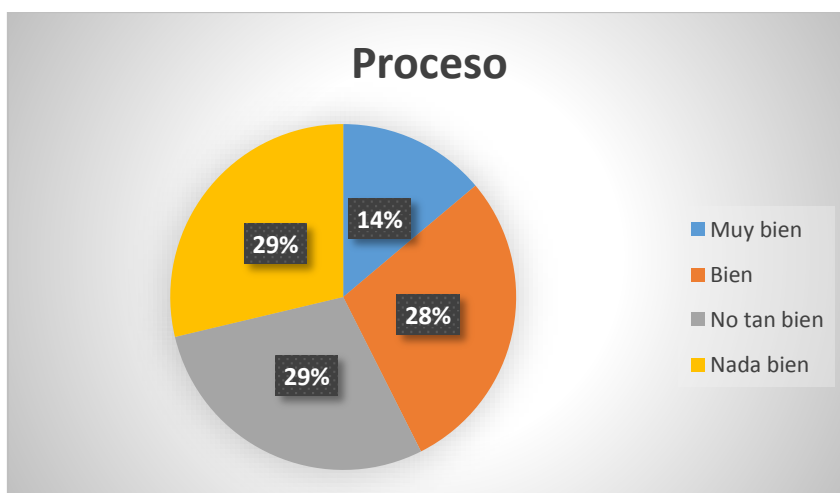


Fuente: Elaboración propia

La rotación de la mercadería en la empresa según los datos más relevantes evidencian el 43% de los empleados considera como bien o buena, entretanto el 29% como no tan bien la rotación. Los porcentajes restantes están ubicados en los extremos puesto que un 14% es optimista y califica de muy buena la rotación de mercadería, contrastando el otro 14% como nada bien dicha rotación.

3. ¿El jefe de área le explico los procesos que debe cumplir dentro del área según lo requerido?

FIGURA 5. PROCESO

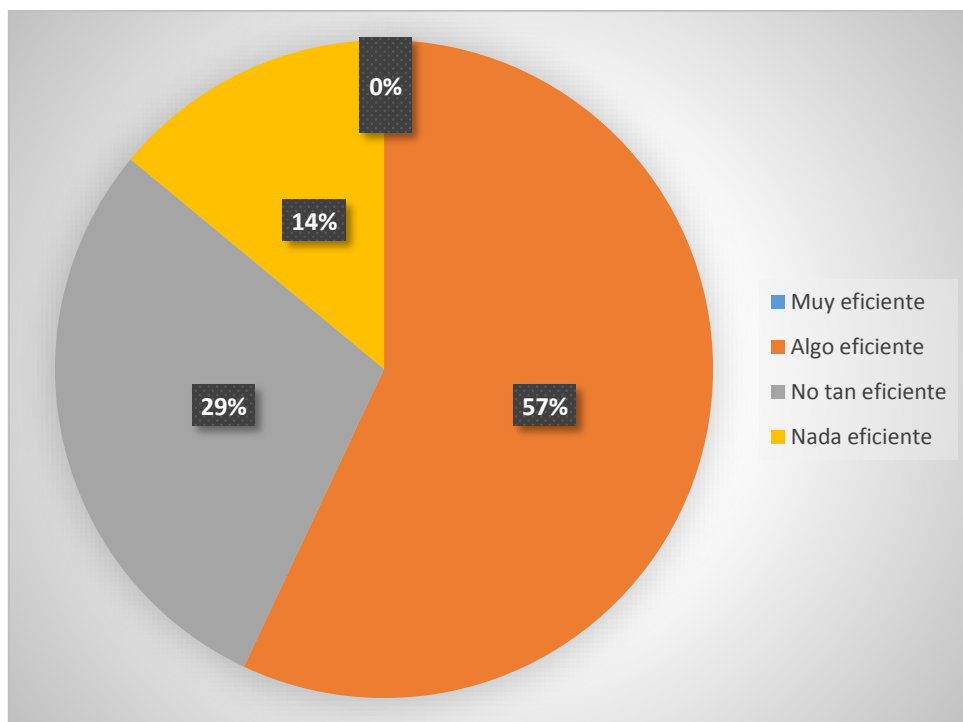


Fuente: Elaboración propia

Relativamente los resultados son similares ya que las tres cuartas partes de los encuestados tienen apreciaciones muy distintas, a un 29% su jefe de área no le explicó el proceso nada bien, otro 29% recibió la explicación no tan bien y un 28% si recibió bien la explicación, lo que deja entre ver q existe opiniones divididas sobre el tema. Solo el 14% conoce muy bien los procesos.

4. ¿Qué tan eficiente es la empresa con la manera de comunicar las modificaciones que requiere?

FIGURA 6. COMUNICAR

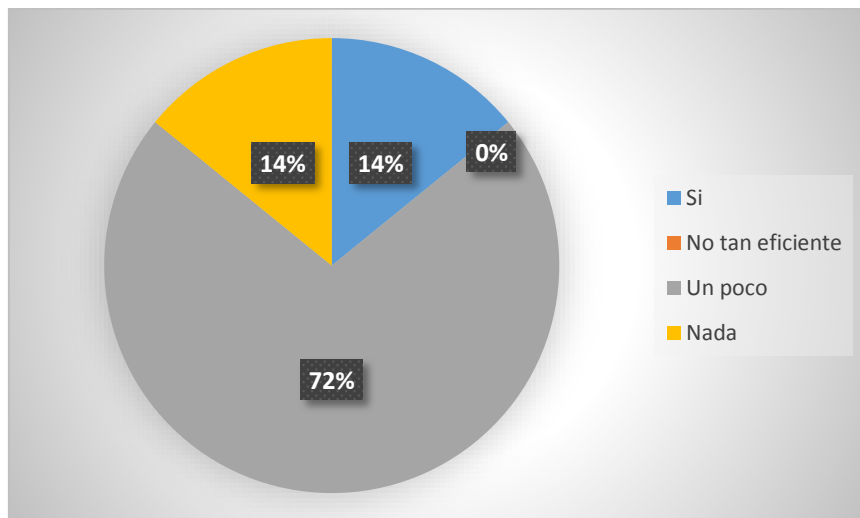


Fuente: Elaboración propia

La empresa suele comunicar de una manera algo eficiente eso afirmaron el 57% de los encuestados, el 29% afirman que no son tan eficientes, un 14 % sostiene que no son nada eficientes en la comunicación y solo el 9% comenta que son muy eficientes; esto implicaría que la empresa tiene problemas de comunicación interna con su personal en relación a los procesos y los cambios que se dan.

5. ¿Ha sido capacitado para resolver cualquier problema que se presente en el área?

FIGURA 7. CAPACITAR

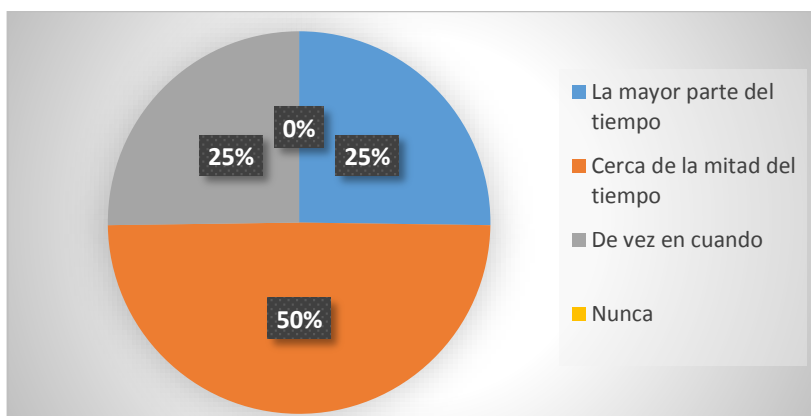


Fuente: Elaboración propia

Solo el 14% informa que han sido capacitados en la empresa, el otro 71% expresan que los han capacitado un poco y solo la minoría el 14% dicen que nada han sido capacitados.

6. ¿Con qué frecuencia cumplen el plazo de entrega de mercadería cuando esta es solicitada para despachar?

FIGURA 8. ENTREGA

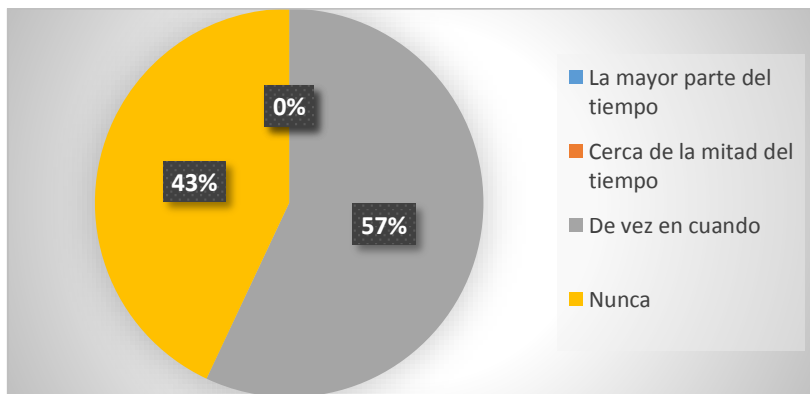


Fuente: Elaboración propia

El 57% reportan que las entrega se hace cerca de la mitad del tiempo cumplen los plazos establecidos, el 29% dicen que de vez en cuando cumplen y 14% dice que siempre cumple.

7. ¿Cuándo existen cambios en el sistema son comunicados de manera rápida?

FIGURA 9. SISTEMA

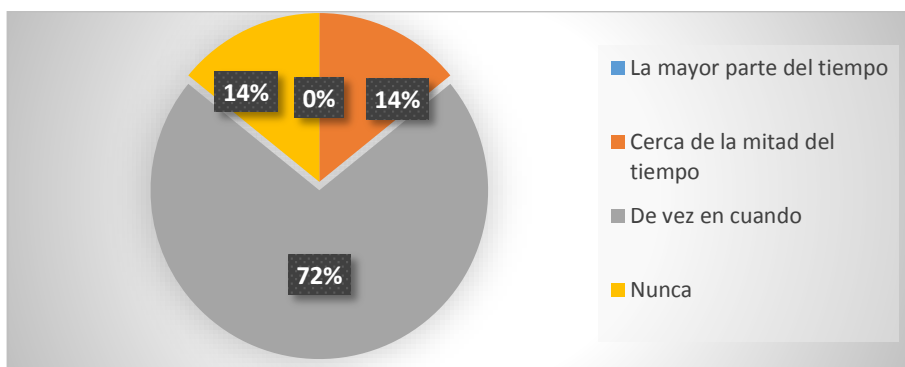


FUENTE: **ELABORACIÓN PROPIA**

La comunicación del cambio de procesos o cambios de reglas no son comunicadas en su debido momento el 57% dicen que de vez en cuando les comunican mientras dichos cambios y el 43% nunca son informados de los cambios que se dan en la empresa lo que conlleva a que es personal carezca de información y por ende no preste un buen servicio a los cliente.

8. ¿Se les realiza un inventario físico, cada cuánto?

FIGURA 10. INVENTARIO

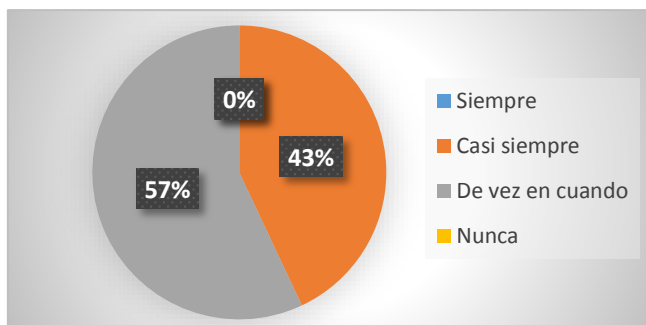


Fuente: Elaboración propia

Con referente a la realización de inventarios físico el 71% menciona que lo realizan de vez en cuando y un 14% reporta que nunca lo hacen, esta pregunta es el soporte de la investigación para la implementación del plan de mejoras, ya que se evidencia que el manejo del inventario no está siendo de forma adecuada.

9. ¿Los supervisores le dan todo lo solicitado para cumplir con los trabajos encomendados?

FIGURA 11. TRABAJOS

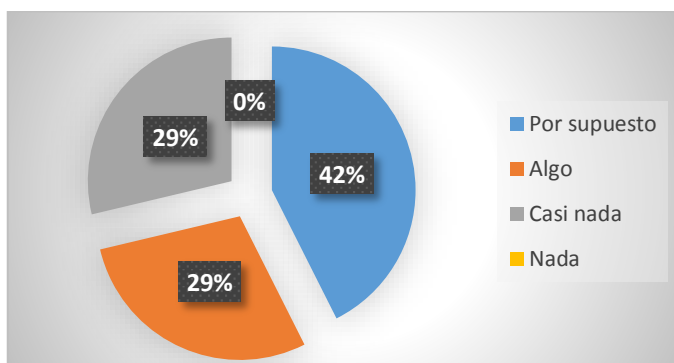


FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Un 57% opinan que de vez en cuando entregan todo lo requerido para cumplir con el trabajo y el 43% dice que casi siempre dan todo.

10. ¿El desempeño del departamento, cree necesita mejoras en su rotación de mercadería?

FIGURA 12. MEJORAS



Fuente: Elaboración propia

La necesidad de mejoras en el área con un 42% por supuesto que necesita, el 29% dice que no necesita casi nada y el 29% dice que algo necesito en mejoras. Es evidente que el personal que colabora con la ferretería siente la necesidad urgente de que se implementen acciones de mejoras.

CUADRO 2 GUÍA DE OBSERVACIÓN.

▪ GUÍA DE OBSERVACIÓN	
NOMBRE DE LA EMPRESA:	Ferretería "EL BRILLANTE"
NOMBRE DEL OBSERVADOR:	Gonzalo Joel Chillogalli Vera
FECHA DE OBSERVACIÓN:	12 de septiembre 2021

OBJETIVO: Observar y evaluar cada uno de los procedimientos de control interno del inventario de mercadería.

PUNTOS PARA CONSIDERAR	RESPUESTAS		COMENTARIOS
	Si	No	
¿Existe un plan de control de pasos a seguir donde se encuentre todo lo relacionado con la autorización, registro, control de inventario?		X	No observo que exista un plan de pasos a seguir en la ferretería.
¿Las entradas de mercadería, cuenta con su respectiva verificación y conteo?	X		La persona que recibe verifica y cuenta la mercadería que llega, además firma la orden de entrega emitida por el proveedor.
¿Separan la mercadería una vez que ingresa?	X		La mercadería es separada por tipo.

¿Realizan un informe cuando encuentra alguna novedad en la recepción de mercadería?	X	No existe ningún informe que respalde las situaciones, solo lo comunican de forma verbal.
¿Los empleados dan a notar el conocimiento necesario para sobrellevar cualquier asunto que se presente?	X	No, todos buscan ayuda cuando existen problemas y esto se da porque no tienen funciones fijas.
¿Los ingresos al sistema son elaborados una vez recibida la mercadería?	X	Se hace solo cuando llega la factura al área de contabilidad
¿Se llevan los registros de inventario de manera adecuada?	X	Se pudo observar que lo llevan de forma manual y no es adecuado porque la cantidad de productos es muy alta, aunque el gerente cree que si es adecuado.
¿Existen informes actuales que soporte la perdida, faltante o sobrante de los mismos para su análisis?	X	No realizan informes y los dueños desconocen si hay faltantes de productos perdidos.
¿Están debidamente repartidas las responsabilidades en cuanto a registro y manejo de inventario?	X	Las tareas son asignadas cada día a personas diferentes.

Análisis de resultados de la observación.

Mediante la guía de observación podemos evidenciar que no se cumplen con los procesos adecuados en la empresa, existen varias falencias que representan pérdidas para la ferretería, por ejemplo el inventario se lo maneja de forma manual y de este no existe un reporte o informe frecuente, no hay asignado un personal específico para el manejo del mismo por lo tanto no hay responsables,

no hay forma de conocer cuánto producto se ha perdido o se ha deteriorado por falta de reportes. Todos estos aspectos representan pérdidas de capital a los propietarios de la ferretería.

Como otra forma de obtener información que se utilizó es la entrevista dirigido al gerente de La Ferretería

CUADRO 3 ENTREVISTA

ENTREVISTA	
Nombre De La Empresa:	Ferretería "EL BRILLANTE"
Nombre Del Entrevistado:	Héctor Chillogalli
Cargo:	Gerente General
Lugar:	Cantón Salitre.
Objetivo: Conocer la situación de la empresa referente al control interno de inventario.	
Cuestionario de preguntas	
1.- ¿Se tiene fechas previstas para la toma de inventarios físicos?	
Como empresa no hemos definido una fecha específica para verificar el inventario, solo lo hacemos cuando lo creemos necesario.	
2.- ¿Son las existencias suficientes para cubrir cualquier pedido o tiene déficit?	
Hasta el momento si hemos tenido mercadería necesaria para cubrir los pedidos de los clientes, en especial de los clientes que son recurrentes.	
3.- ¿Puede estar seguro de la cantidad de mercadería tiene con el inventario actual?	
No, realmente no tengo esa información. Yo confío en mis trabajadores y sé que ellos cuidan de los productos. Es un asunto que debo resolver pero hasta el momento no lo he priorizado, me he preocupado más de las ventas.	
4.- ¿Se le entrega un informe de requerimiento de la mercadería que hace falta en bodega?	

<p>Si, la persona que le toca estar en bodega el fin de mes, me hace llegar un listado de los productos que hacen falta para así poder hacer las compras.</p>
<p>5.- ¿Tiene a alguien responsable en el área de bodega?</p> <p>Realmente aquí los empleados hacen de todo, se les designan varias funciones y no es uno solo el de bodega, sino que el que está desocupado se lo designa a bodega.</p>
<p>6.- ¿Capacita al personal para el área de bodega?</p> <p>A todos se les ha explicado que hacer en la bodega, para cuando se le designe esa responsabilidad lo hagan bien.</p>
<p>7.- ¿Tiene procesos establecido con los empleados para cuando solicita alguna información?</p> <p>No existen ningún proceso establecido, si se presenta algo solo se llama a la persona.</p>
<p>8.- ¿Los documentos llevan la respectiva firma de responsabilidad de quien recibe, registra y aprueba?</p> <p>Si, quien recibe la mercadería firma el acta de entrega que nos da el proveedor.</p>
<p>9.- ¿Se verifica la mercadería recibida con lo que dice la orden de compra?</p> <p>Si, propuesto la persona que recibe verifica lo que recibe y la cantidad que recibe.</p>
<p>10.- ¿Considera usted necesario, la implementación de un plan de mejoras al manejo de inventarios de mercadería?</p> <p>Considero que eso sería de mucha ayuda para saber cuánto producto tenemos y que nos hace falta.</p>

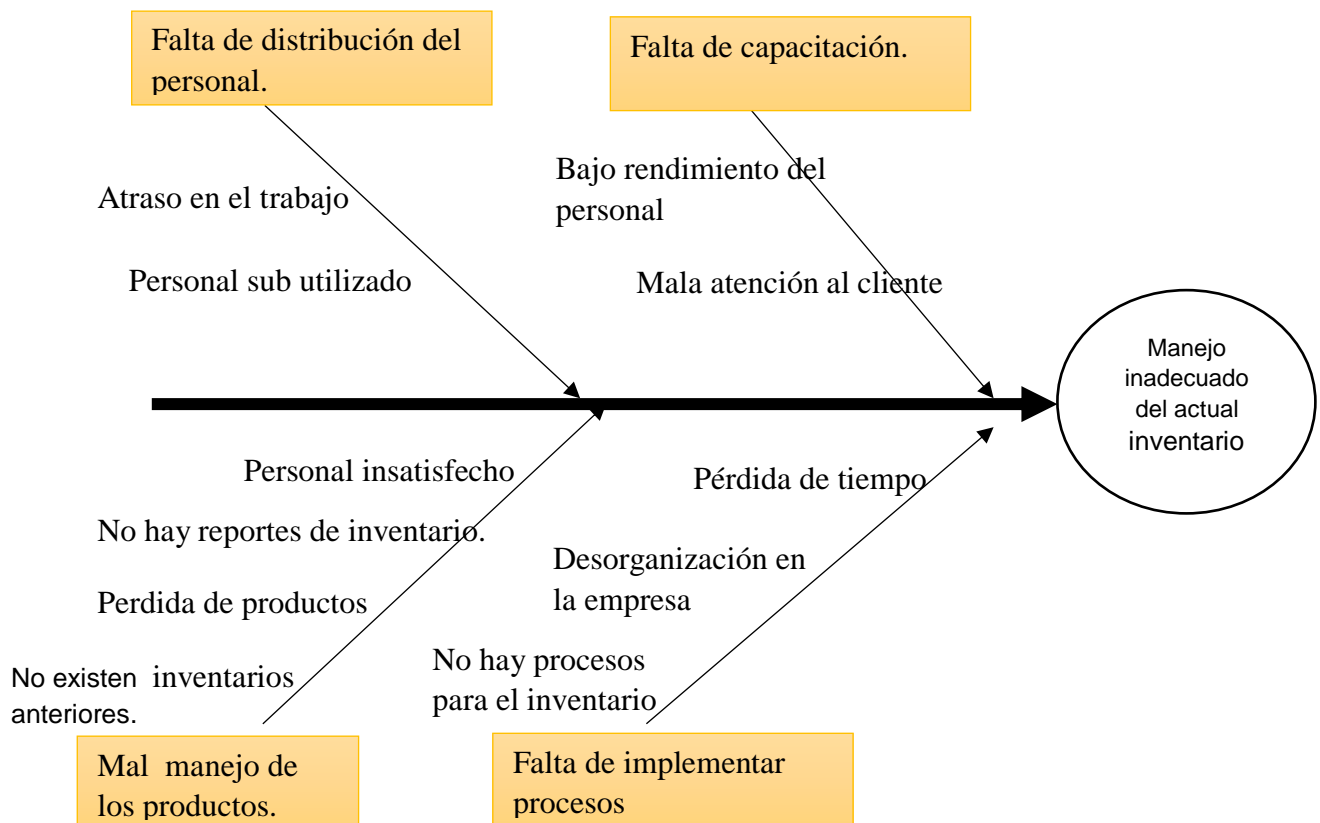
Análisis de la información de la entrevista:

Con la entrevista se confirma y se soporta la información obtenida con las otras dos herramientas de recolección de información, ya que dicho por el gerente general la empresa requiere una intervención con un plan de mejora, se pudo conocer que:

- La ferretería no tiene fechas definidas para realizar toma de inventarios y así tener al día la mercadería que se tiene dentro de la empresa o que se haya deteriorado, por lo tanto desconocen la mercadería existente. Esto implica que la empresa está perdiendo capital y por ende productos que se caducan o deterioran.
- Al no contar con responsables permanentes de las áreas, se carece de informes o reportes para a toma de decisiones por parte de la gerencia. Además no pueden capacitar en temas específicos por área los empleados, solo se les dan directrices generales del funcionamiento de la ferretería.
- La empresa no tiene definido por escrito como política de la empresa los procesos de cada área, los pasos a seguir.

Causas y efecto

FIGURA 13. CAUSAS Y EFECTO



Fuente: Elaboración propia

Propuesta

Plan de mejora.

4.2. Datos Informativos.

4.2.1 Título:

Propuesta de mejora en el manejo de los inventarios de mercadería en la ferretería el brillante, ubicada en el cantón salitre, periodo 2020.

4.2.2 Entidad Ejecutora:

Ferretería El Brillante.

4.2.3 Beneficiarios:

Dueños.- Se favorecieron de la mejora en el manejo de la mercadería con una correcta inversión.

Personal Administrativo.- Optimizarán tiempo y recursos en el desarrollo de las actividades del área.

Personal de Bodega.- Tendrán un óptimo desenvolvimiento en sus actividades y mejor organización de los productos.

Consumidores.- Satisfacción en sus necesidades de forma eficaz y eficiente.

4.2.4 Ubicación:

La Ferretería El Brillante está ubicada en:

Provincia: Guayas.

Cantón: Salitre.

Parroquia: Salitre (Las Ramas)

Dirección: Calle 24 de mayo y Padre Aguirre.

4.2.5 Tiempo Estimado de Ejecución:

La propuesta de Plan de Mejoras se plantea ejecutar en 4 meses.

4.2.6 Responsables de la Ejecución:

- Gerente.
- Personal Administrativo.

- Personal de Bodega.
- Gonzalo Chillogalli – Proponente del presente proyecto.

4.3 Antecedentes de la Propuesta.

En el Cantón Salitre desde el año 1999 la Ferretería el Brillante abrió sus puertas al público con la intención de brindar un excelente servicio a la población de la cabecera cantonal y de sus alrededores. Al pasar los años fue creciendo y siendo reconocida en el sector ferretero por su variedad de productos y por los servicios brindados, debido a la gran demanda que tiene la ferretería es necesario a implementación urgente de acciones de mejora.

A través de los instrumentos aplicados para la reelección de información en el presente proyecto se pudo conocer los errores que presenta la ferretería y validar la hipótesis de que el problema radica en el inadecuado manejo de los inventarios por lo que no hay una buena rotación de productos lo que genera fuga de capital o pérdidas. Al existir una extensa variedad de productos y estos al no ser registrados de forma correcta se deteriora, pierden o dañan.

En la actualidad los propietarios de la ferretería no están satisfechos con la realidad financiera, además que los clientes han demostrado su descontento por la poca eficiencia en la entrega de los productos que adquieren, por tal razón es necesario la implementación del Plan de Mejoras en el Manejo de los inventarios en la ferretería El Brillante.

4.4 Justificación.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la situación actual de la ferretería en relación a control interno de los productos es urgente la implementación de estrategias que mejoren la organización y distribución de los materias para de esta manera mejorara las condiciones económicas y la calidad del servicio prestado y así mantener un óptimo posicionamiento en el mercado Salitreño.

La propuesta persigue promover el crecimiento económico y social de la empresa por eso su importancia en la implementación; cuenta con mecanismos novedosos y eficientes en el manejo de los inventarios, además que con el

inventario la inversión que se realice en lo posterior será de acuerdo a las necesidades y demandas de la clientela.

4.5 Objetivos de la propuesta.

4.5.1 Objetivo General.

Diseñar una propuesta de mejora en el manejo de los inventarios de mercadería en la ferretería El Brillante, ubicada en el cantón Salitre.

4.5.2 Objetivos Específicos.

- Ejecutar métodos para evidenciar y comprobar la entrada y salida de los productos en cuanto al control de inventario se refiere.
- Plantear técnicas para el almacenamiento y mercantilización de los productos.
- Proponer alternativas complementarias de mejora para los procesos de inventarios.

4.6 Análisis de Factibilidad.

Análisis Económico:

En la implementación de la propuesta se necesitan recursos financieros, y el recurso humano de la Ferretería, lo que permitirán cumplir con los objetivos planteados, capacitar, asesorar y hacer el análisis de la implementación de la propuesta y así mejorar las condiciones y los ingresos de la empresa.

Análisis Costo /Beneficio del Manejo de Inventario:

El análisis costo /beneficio del proyecto se fundamenta en la suma de dinero que la ferretería podría ahorrar cada año fiscal a causa de las innovaciones en sus políticas de compras e inversión.

La Ferretería maneja altas cantidades de mercadería, lo cual se traduce en dinero invertido en estado pasivo. Este dinero siendo bien procesado puede generar grandes ganancias a través de la reinversión en materiales con mayor fluidez comercial, por lo que merece atención en el manejo adecuado de los inventarios.

Para registrar los beneficios que brindara la propuesta del manejo de inventarios se tomó como referencia la tasa de interés que aplican los bancos en Ecuador que oscila entre el 18% y 20%, esto aplicado al capital invertido en la ferretería por sus propietarios representa un rendimiento que los inversionistas deben exigir a sus administradores como mínimo en su incremento anual al capital. Por lo tanto esto representa un capital que en vez de estar inactivo en las bodegas, debe estar generando ganancia. De este análisis teniendo en cuenta que la inversión en la ferretería es de 400 mil dólares promedio, obtenemos una ganancia de 80 mil dólares anual.

4.7 Fundamentación.

El control interno:

Según (Coopers & Lybrand, 1997, pág. 16) refiere que el control interno es un proceso concretado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, trazado con el objeto de proporcionar un nivel de seguridad razonable en cuanto a la obtención de objetivos dentro de las categorías a continuación:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

La anterior definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- El control interno es un proceso. Es un conducto utilizado para la consecución de un fin.
- El control interno lo llevan a fin las personas. No se trata de manuales y políticas e impresos, sino de personas de cada nivel de la organización.
- El control interno solo puede proporcionar un grado de seguridad razonable, en si no la seguridad total, a la dirección y consejo de administración de la entidad.

- El control interno está dirigido a facilitar los logros de objetivos en una o diferentes categorías, que, al mismo tiempo, se cubren.

El control nos ayuda a llevar un mejor control para conocer la disponibilidad y rotación de los productos dentro de la entidad, si llevamos un buen control sabremos las cantidades exactas en los inventarios presentados por el departamento de bodega y se harán los requerimientos oportunamente para que no se presenten productos faltantes.

Importancia del control interno

(RIVERA FERNANDEZ, 2015) Relata que el control interno, en cualquier tipo de organización, tiene mucha importancia, tanto en el manejo de la organización como en el control de las operaciones, dado que permite el manejo idóneo de los bienes, funciones e información de una empresa. Así mismo se ejecutan cada uno de estos componentes en una organización, con el fin de obtener beneficios y ayudar a los recursos (humanos, materiales y financieros) disponibles queriendo lograr que sean utilizados en forma eficiente. (s/p)

(Granada, 2011) Menciona que el control interno tiene como objetivo:

- Promover la efectividad del talento humano y de los recursos.
- Detectar desperdicios. Localizar errores. Evitar desviaciones.
- Obtener información confiable, segura, útil y oportuna.
- Prevenir fraudes, hurtos o malversaciones.
- Cumplir planes y programas establecidos.
- Asegurar que se cumplan las normas.
- Proteger y salvaguardar los bienes.
- Definir pruebas a realizar.
- Velar por el autocontrol. (p. 223)

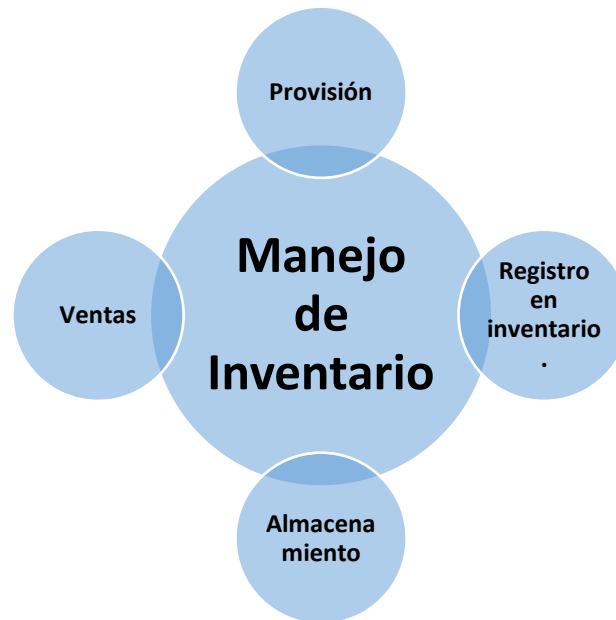
Las bibliografías en las cuales se fundamenta la propuesta coinciden con las necesidades evidenciadas en el levantamiento de la información y en los objetivos que se plantean alcanzar en la ferretería a través del mejoramiento en el manejo de los inventarios.

4.8 Modelo Operante.

ESQUEMA GENERAL

4.8.1 Etapas del Manejo de Inventarios.

FIGURA 14 ETAPA DEL MANEJO DE INVENTARIO.



Fuente: Elaboración propia

4.8.1.1 Pasos a seguir para la mejora.

En la Provisión:

- 1.- Establecer las necesidades de los clientes de acuerdo a las compras más recurrentes durante el mes.
- 2.- Planear la orden de pedido para los proveedores.
- 3.- Compra de productos a los proveedores.
- 4.- Pago a proveedores.

En el registro en inventario:

- 1.- Recibimiento de productos emitidos por el proveedor.
- 2.- Verificación
- 3.- Registro de los productos recibidos según descripción del mismo en el sistema automatizado de inventarios.

En el almacenamiento.

- 1.- Ubicación de los productos en las perchas.
- 2.- Despacho de productos según requerimiento de los clientes.

En las Ventas:

- 1.- Fijación de precios a los productos que ingresan.
- 2.- Aceptación de pedidos o compras.
- 3.- Elaboración del pedido.
- 4.- Carga al sistema de facturación.

4.8.1.2. Recomendaciones en las etapas:

Provisión.

- Conservar una provisión permanente de los productos de mayor demanda.
- Obtener los productos de mayor demanda en el tiempo prudente y oportuno para contar con ellos en stock.
- Contar con una base de datos de proveedores para comparar precio y escoger el más conveniente por precios y calidad.

En el registro en inventario:

- Registrar la mercadería de acuerdo a sus características.
- Mantener actualizado el sistema de inventario.
- Emitir un reporte mensual del sistema de inventarios que servirá para la toma de decisiones en compras y ventas (promociones, obsequios u ofertas).

En el almacenamiento.

- Ubicación de los productos en las estanterías de exhibición.
- Reposición en las estanterías.
- Perchar los productos de acuerdo a la rotación y características del mismo.
- Conservar materiales en stock para la venta.
- Hacer los pedidos de acuerdo a los niveles de materiales en stock (máximos y mínimos).

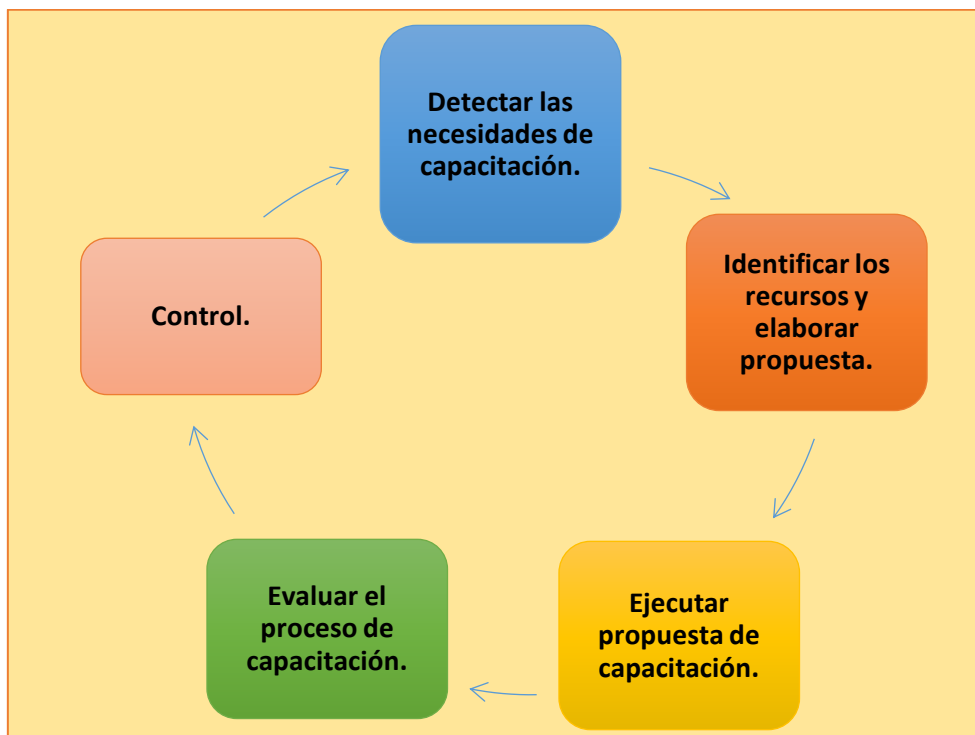
- Fijar productos de acuerdo a su salida ya sea pausada, mediana o rápida.

Ventas:

- Fijar de forma correcta el precio en los productos de acuerdo a los precios que surgen en el mercado local.
- Procesar adecuadamente las compras de los clientes de acuerdo al orden de compras y según las prioridades acordadas con ellos.
- Cargar de forma correcta el despacho al sistema de facturación.
- Entrega oportuna al cliente.

4.8.2 Fases de capacitación.

FIGURA 15 FASES DE CAPACITACIÓN.



Fuente: Elaboración propia

4.8.2.1 Pasos a seguir en la etapa de Capacitación.

Detectar las necesidades de capacitación:

- Diagnosticar las necesidades de capacitación del personal según el rol y funciones que desempeñan.

- Priorizar las necesidades de capacitación de acuerdo a los resultados que se espera con su aplicación en los quehaceres de la empresa.
- Emitir informe de necesidades al departamento correspondiente, talento humano o gerencia.

Identificar los recursos y elaborar propuesta:

- Elaborar propuesta de capacitación según necesidades reportadas, la propuesta debe determinar la periodicidad con la que se debe capacitar al personal.
- Asignar recursos económicos para la ejecución de la propuesta.
- Determinar al personal que recibirá las capacitaciones.
- Adquirir los recursos que se necesiten para la capacitación.

Ejecutar propuesta de capacitación:

- Convocar al personal.
- Implementación de las capacitaciones.

Evaluar el proceso de capacitación:

- El personal que recibe la capacitación debe evaluar los contenidos recibidos.

Control:

- El departamento de talento humano y gerencia realizarán el control de los conocimientos adquiridos durante la ejecución de actividades diarias del personal capacitado, a través de los resultados obtenidos en sus funciones asignadas.

4.8.3 Perfiles del personal para contratación y/o distribución:

Dentro de la información recabada por los instrumentos de recolección de información se ha evidenciado que el personal no tienen roles y funciones específicos, y hacen todas las tareas que se les asignan en la ferretería. Por lo expuesto dentro de las propuestas de mejora se recomienda aplicar los siguientes perfiles profesionales para el personal según el área donde se

desempeñan, así procurando lograr obtener mejores resultados en sus tareas y por ende reducir costos a la empresa.

CUADRO 4 PERFILES PROFESIONALES.

Perfil.	Formación Académica.	Experiencia Laboral.	Destrezas y Habilidades.
Gerencia	Título de tercer nivel en administración de empresas o ramas afines.	Mínimo tres años en puestos de dirección o gerencia.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trabajo en equipo. 2. Pensamiento crítico. 3. Comunicación 4. Autocontrol 5. Capacidad de planificar. 6. Capacidad de negociación. 7. Liderazgo.
Administrativo	Título de tercer nivel o cursar los últimos niveles en carrera de administración de empresas o ramas afines.	Mínimo dos años en puestos administrativos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacidad de liderazgo. 2. Trabajo en equipo. 3. Buena comunicación. 4. Conocimientos avanzados en matemáticas. 5. Conocimientos avanzados en finanzas. 6. Capacidad de planificar. 7. Capacidad de negociación. 8. Liderazgo y respeto al talento humano.
Financiero	Título de tercer nivel o	Mínimo dos años en	<ol style="list-style-type: none"> 1. Experto en finanzas.

	cursar los últimos niveles en carrera de contabilidad.	puestos de contador/a	<ol style="list-style-type: none"> 2. Capacidad de conseguir y administrar dinero. 3. Manejo de las leyes nacionales para evitar problemas legales. 4. Tener capacidad de análisis. 5. Capacidad en la toma de decisiones.
Responsable de ventas	Bachiller	Mínimo tres años en puestos ventas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ser comprometido y demostrar entusiasmo en el trabajo 2. Ser paciente y dinámico. 3. Demostrar habilidades como escuchar, tener buena retentiva y ser creativo. 4. Poseer destrezas para las ventas, generar relaciones con los clientes y estipular las necesidades de los mismos. 5. Conocer sobre la empresa, y los productos.
Jefe de bodega	Bachiller	Mínimo un año en puestos similares.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprensión lectora. 2. Conocimientos básicos en matemáticas.

			<p>3. Conocimientos básicos de computación.</p> <p>4. Conocer los productos de la empresa y sus características.</p> <p>5. Conocimientos básicos de seguridad.</p>
Jefe de compras	Título de tercer nivel o cursar en carrera de administración de empresas o afines.	Mínimo tres años en puestos de compras y/o negociación.	<p>1. Habilidades desarrolladas en la elaboración de planes de compra.</p> <p>2. Capacidad de implementar procesos internos para las compras.</p> <p>3. Capacidad de negociación para maximizar beneficios en las compras.</p> <p>4. Conocer de normar de calidad vigentes en el país.</p> <p>5. Ser responsable en las actividades asignadas.</p> <p>6. Desarrollada capacidad de organización.</p> <p>7. Conocimientos avanzados sobre el</p>

			manejo del control de inventarios.
--	--	--	------------------------------------

Fuente: Elaboración propia

4.8.4 Adquisición de un sistema automatizado de inventario.

4.8.4.1 Características de Sistemas.

- La información de los productos existentes y su cantidad está disponible y se actualiza permanentemente, decir cada vez que se compre productos y se los ingrese o se venda un productos esto se evidencia en el sistema de forma automática.
- Permite calcular costos de mercadería comprada y además el valor de las ventas en cualquier momento.
- El precio de venta se renueva cuando se registra el pago del cliente.
- Se realiza el conteo físico como un método de verificación de la eficiencia del sistema.

4.8.4.2 Beneficios.

- Simplifica las operaciones de almacenamiento y disminuye esfuerzos.
- Ahorro de espacio y reducción de costos.
- Mejora la precisión y eleva el nivel de calidad en la prestación del servicio.
- Garantiza seguridad.
- Eficiencia del personal.
- Podemos tener reportes precisos y hacer un cierre anual para el control financiero.

4.8.4.3 Costo.

El costo de un sistema de inventario oscila entre los 2500. 00 dólares y 5000.00 dólares americanos. Estos costos incluyen instalación, capacitación del personal y garantías por los primeros meses de uso.

4.9 Presupuesto.

CUADRO 5 PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA

Rubro	Cantidad	Costo unitario	Costo Total	Financiado
Capacitación sobre la propuesta del manejo de inventario	1	\$ 500,00	\$ 500,00	Ferretería el Brillante
Asesoría para la redistribución del personal y análisis de capacidades.	1	\$ 300,00	\$ 300,00	Ferretería el Brillante
Capacitación de ocho horas al personal en Roles y funciones a desempeñar en el empresa.	8	\$ 75,00	\$ 600,00	Ferretería el Brillante
Adquirir un sistema automatizado de control de inventario.	1	\$ 3.500,00	\$ 3.500,00	Ferretería el Brillante
Total			\$ 4.900,00	

Fuente: Elaboración propia

El monto a invertir en la implementación de la propuesta representa apenas el 1,22 % del monto del capital de la ferrería (\$400.000,00), teniendo en consideración los beneficios ya expuestos anteriormente su rentabilidad subirá en corto plazo.

CONCLUSIONES

Una vez analizados los fundamentos teóricos y los resultados de las técnicas de recolección de información en relación a los objetivos planteados para la presente investigación, se evidenció que en la ferretería El Brillante no se lleva un correcto registro y control del inventario, no hay un personal específico responsable de las tareas de inventario y por ende no existen reportes ni informes de los productos en stock ni de sus condiciones, todo esto limita al gerente y propietarios tomar decisiones y se dan pérdidas de capital.

La empresa presenta debilidades en todas las áreas, puesto que no hay políticas empresariales implementadas, y principalmente el área de inventario es a quien menos importancia se le ha dado. Los resultados son claros y dan pautas para generar propuestas que permitan el mejoramiento significativo en la ferretería.

La propuesta de mejoras para el manejo de inventarios en la ferretería El Brillante se enfoca en procesos trascendentales como la provisión de productos, el registro en el inventario, el almacenamiento, las ventas, la contratación y/o redistribución del personal y la adquisición de un sistema automatizado de inventario. Cada proceso es detallado para la presentación a los directivos de la ferretería, además cuenta con un análisis costo beneficio.

RECOMENDACIONES

La ferretería necesita una intervención urgente para mejorar sus condiciones económicas y de organización en respuesta a la información analizada en el presente trabajo de investigación.

Se recomienda presentar la propuesta de mejora a los directivos de la ferretería, los benéficos de la misma, los costos y sobre todo los beneficios que obtendrá a corto y largo plazo para que se analice la posibilidad de su implementación en los próximos meses.

En la ejecución del plan de mejoras es recomendable empezar por la redistribución del personal, la capacitación en sus roles y funciones en la empresa, incorporar un sistema automatizado de inventario y este que sea manejado por responsables permanentes para de esta manera optimizar los recursos tanto humanos como materiales y evitar la inversión inadecuada.

BIBLIOGRAFÍA

- Ander-Egg, E. (2015). *Aprender a investigar: nociones básicas para para la investigación social*. Buenos Aires: Brujas.
- Anzola Sérbulo. (2002).
- Arribas, J. (2017). LA EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES. *Profesorado*, 385.
- Beltran, R. J., & López, G. J. (2018). *Evaluación de la Administración*. Medellín: Fondo Editorial Universidad Católica Luis Amigó.
- Borda, M. (2011). *Métodos cuantitativos: herramientas para la investigación en salud (4a ed.)*. Barranquilla: Universidad del Norte.
- Céspedes, N., Paz, J., Jimenez, F., Pérez, L., & Pérez, Y. (20 de 05 de 2017). *LA ADMINISTRACIÓN DE LOS INVENTARIOS EN EL*. Obtenido de LA ADMINISTRACIÓN DE LOS INVENTARIOS EN EL: Dialnet-LaAdministracionDeLosInventariosEnElMarcoDeLaAdmin-6145627.pdf
- Constitución de la República del Ecuador*. (2008). Guayaquil, Ecuador.
- Coopers, & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno*. España: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Durán, Y. (2012). Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las. *Visión Gerencial*, 55-78.
- El Ferretero. (2017). Sistema de Inventario. *El Ferretero*.
- etimología, D. y. (2 de junio de 2015). Obtenido de Definiciona: <https://definiciona.com/claro/>
- Fierro, A. (2011). *Contabilidad general (4a ed.)*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Fierro, Á. (2011). *Contabilidad general (4a ed.)*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Gil Estallo, M., & Celma Benaiges, M. (2002). *Concepto, contenido y objeto de la administración de empresas*. Barcelona: UOC Papers.

- Gómez, G. (11 de 05 de 2001). *Control interno en la organización empresarial*.
Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>
- Granada, R. (2011). *Manual de control interno : sectores público, privado y solidario (3a ed.)*. Colombia: Nueva Legislacion.
- Lerma, H. (2009). *Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto, proyecto (4a ed.)*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Lerma, H. (2016). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN PROPUESTA, ANTEPROYECTO Y PROYECTO*. Bogotá : Ecoe Ediciones.
- Lodoño, M. P. (2012). *No sin mi cliente, gestión de quejas y reclamaciones*. Madrid: FC Editorial.
- López, P. (2011). *Cómo hacer el manual de calidad según la nueva ISO 9001:2008*. Madrid: FC Editorial.
- LORTI, L. (2009). *SERVICIO DE RENTAS INTERNAS*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar/cbac1cfa-7546-4bf4-ad32-c5686b487ccc/20151228+LRTI.pdf>
- Mantilla, S. (2016). *Auditoría del control interno*. Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda.
- Martínez, R. (2011). *Investigación comercial. Técnicas e instrumentos*. Madrid: Tebar.
- Mendoza Roca, C., & Ortiz Tovar, O. (2016). *Contabilidad financiera para contaduría y administración*. Barranquilla: Colombia.
- Merino, J. P. (2010). *Definición de*. Obtenido de <https://definicion.de/concreto/>
- Metodología de la Investigación*. (Barcelona de Julio de 2010). Obtenido de <http://metodologia02.blogspot.com/p/metodos-de-la-investigacion.html>
- Perdomo. (s.f.).
- Pérez , D., & González, R. (2019). *Así se hace un Plan de Empresa*. Madrid: Tebar.
- RAE. (2020). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/contexto>

- RAE. (2020). *Real Lengua Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/evidente>
- Ramirez, L. (2015). *SlideShare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/LeonardoRamirez18/kardex-contabilidad#:~:text=KARDEX%20El%20kardex%20es%20un,posee%20la%20empresa%20para%20la>
- RIVERA FERNANDEZ, D. (5 de noviembre de 2015). *Revista Vinculando*. Obtenido de <http://vinculando.org/empresas/importancia-control-interno-negocios.html?highlight=control%20interno>
- Ruiz Olabuénaga, J. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Sánchez Galán, J. (2015). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/mercaderia.html>
- Ulate, H. (01 de 01 de 2004). Cuidado con el inventario. *Tuercas y Tornillos*. Obtenido de Cuidado con el inventario: <https://tytenlinea.com/cuidado-con-el-inventario/>
- Ulloa Reyes, J. C. (2020). Mejoras al registro de inventario de productos farmacéutico de la empresa Difare S.A. Guayaquil, Ecuador: Instituto Superior Universitario Bolivariano de tecnología.
- Valls, A. (2015). Los inventarios son necesarios y fáciles. *Ferretería bricolaje*.
- Westreicher, G. (s.f.). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-de-inventarios.html>
- Wikipedia. (7 de septiembre de 2020). <https://es.wikipedia.org/wiki/Originalidad>. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Originalidad>

ANEXOS

Anexo 1: Entrevista realizada al gerente de la Ferrería El Brillante.

ENTREVISTA	
Nombre De La Empresa:	Ferretería "EL BRILLANTE"
Nombre Del Entrevistado:	_____
Cargo:	_____
Lugar:	_____
Objetivo: Conocer la situación de la empresa referente al control interno de inventario.	
Cuestionario de preguntas	
1.- ¿Se tiene fechas previstas para la toma de inventarios físicos?	
2.- ¿Son las existencias suficientes para cubrir cualquier pedido o tiene déficit?	
3.- ¿Puede estar seguro de la cantidad de mercadería tiene con el inventario actual?	
4.- ¿Se le entrega un informe de requerimiento de la mercadería que hace falta en bodega?	
5.- ¿Tiene a alguien responsable en el área de bodega?	
6.- ¿Capacita al personal para el área de bodega?	
7.- ¿Tiene procesos establecido con los empleados para cuando solicita alguna información?	
8.- ¿Los documentos llevan la respectiva firma de responsabilidad de quien recibe, registra y aprueba?	
9.- ¿Se verifica la mercadería recibida con lo que dice la orden de compra?	
10.- ¿Considera usted necesario, La implementación de un plan de mejoras al manejo de inventarios de mercadería?	

Anexo 2. Guía de observación utilizada en el levantamiento de información en la Ferrería El Brillante

▪ GUÍA DE OBSERVACIÓN	
NOMBRE DE LA EMPRESA:	Ferretería "EL BRILLANTE"
NOMBRE DEL OBSERVADOR:	Gonzalo Joel Chillogalli Vera
FECHA DE OBSERVACIÓN:	

OBJETIVO: Observar y evaluar cada uno de los procedimientos de control interno del inventario de mercadería.

PUNTOS PARA CONSIDERAR	RESPUESTAS		COMENTARIOS
	Si	No	
¿Existe un plan de control de pasos a seguir donde se encuentre todo lo relacionado con la autorización, registro, control de inventario?			
¿Las entradas de mercadería, cuenta con su respectiva verificación y conteo?			
¿Separan la mercadería una vez que ingresa?			
¿Realizan un informe cuando encuentra alguna novedad en la recepción de mercadería?			
¿Los empleados dan a notar el conocimiento necesario para sobrellevar cualquier asunto que se presente?			
¿Los ingresos al sistema son elaborados una vez recibida la mercadería?			
¿Se llevan los registros de inventario de manera adecuada?			
¿Existen informes actuales que soporte la pérdida, faltante o sobrante de los mismos para su análisis?			
¿Están debidamente repartidas las responsabilidades en cuanto a registro y manejo de inventario?			

Anexo 3. Encuesta aplicada al 100% personal operativo de la Ferrería El Brillante.

Saludo: Soy estudiante del Instituto Superior Universitario Bolivariano de Tecnología. Estoy realizando una encuesta como requisito para el grado de tecnólogo en administración de empresa, para resolver el tema " Propuesta de mejora en el manejo de los inventarios de mercadería en la ferretería el brillante, ubicada en el cantón salitre, periodo 2020" solicito respuesta usted con mucha discreción.

Objetivo: Diagnosticar el pensamiento del personal sobre la rotación de mercadería.

Variable Dependiente: Disponibilidad y rotación de los productos

Instrucciones:

- Por favor marque con una X la alternativa que crea usted conveniente.
- Utilice esferográfico azul o negro
- No realice tachones
- Pregunte cualquier inquietud al encuestador
- Tiene usted 15 minutos para responder
- Cuando termine alce la mano. etc.

Cuestionario

1. ¿Qué tan calificado cree que esta para desempeñar el rol en el puesto de trabajo que desempeña?

- Muy calificado
- Muy poco calificado
- No tan calificado
- Nada calificado

2. ¿Cómo ve la rotación de mercadería dentro del local?

- Muy bien
- Bien
- No tan bien

Nada bien

3. ¿El jefe de área le explico los procesos que debe cumplir dentro del área según lo requerido?

Muy bien

Bien

No tan bien

Nada bien

4. ¿Qué tan eficiente es la empresa con la manera de comunicar las modificaciones que requiere?

Muy eficiente

Algo eficiente

No tan eficiente

Nada eficiente

5. ¿Ha sido capacitado para resolver cualquier problema que se presente en el área?

Si

No

Un poco

Nada

6. ¿Con que frecuencia cumplen el plazo de entrega de mercadería cuando esta es solicitada para despachar?

La mayor parte del tiempo

Cerca de la mitad del tiempo

De vez en cuando

Nunca

7. ¿Cuándo existe cambios en el sistema son comunicados de manera rápida?

La mayor parte del tiempo

Cerca de la mitad del tiempo

De vez en cuando

Nunca

8. ¿Se les realiza un inventario físico, cada cuánto?

La mayor parte del tiempo

Cerca de la mitad del tiempo

De vez en cuando

Nunca

9. ¿Los supervisores le dan todo lo solicitado para cumplir con los trabajos encomendados?

Siempre

Casi siempre

De vez en cuando

Nunca

10. ¿El desempeño del departamento, cree necesita mejoras en su rotación de mercadería?

Por supuesto

Algo

Casi nada

Nada

Se agradece por el tiempo que usted ha otorgado a la contestación de este cuestionario