



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**Proyecto de grado previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORAS EN LA GESTIÓN DE
INVENTARIOS DE LA MICROEMPRESA FERRETERÍA ALNAMI**

Autora: Ericka Geomayra Loza Coronel

Tutor: MSc. Ismelis Castellanos López

Guayaquil, Ecuador

2020

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios por mostrarme el camino a seguir por darme salud y fuerzas a lo largo de mi vida, con gratitud y amor a mis padres Cesar Loza y Cruz Coronel quienes son los pilares fundamentales en mi vida por ayudarme a cumplir mis objetivos propuestos demostrándome que con esfuerzo y esmero todo se puede lograr. Gracias a ellos soy la persona que soy hoy en día, gracias por educarme, apoyarme y enseñarme valores, principios y perseverancia para poder cumplir todas mis metas.

A mis hermanos Hugo Loza y Odalys Loza por su motivación y cariño que me ofrecen.

Ericka Geomayra Loza Coronel

AGRADECIMIENTO

Le agradezco infinitamente a mi madre por apoyarme incondicionalmente en toda ocasión, por siempre estar ahí dándome fuerzas consolándome y motivándome día a día creyendo en mí, siendo ella un ejemplo para mí, dándome la oportunidad tan grande de poder llegar a ser una profesional.

Le agradezco a mi padre por enseñarme que con trabajo duro todo se puede lograr si así lo deseas.

Gracias a mis hermanos por estar ahí siempre para mí.

Ericka Geomayra Loza Coronel



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

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

Propuesta de mejoras en la gestión de inventarios de la microempresa Ferretería Alnami

Autora: Ericka Geomayra Loza Coronel

Tutora: MSc. Ismelis Castellanos López

Resumen

La Ferretería Alnami es una microempresa la cual empezó sus actividades en el año 2005. Su mercado potencial fue y es en la actualidad el norte de Durán, la cual abastece a todos sus clientes con insumos ferreteros de calidad, presentando falencias en la disponibilidad de productos ocasionando menores ingresos por la falta de gestión en los inventarios produciendo pérdida de ventas y ofreciendo mala atención al cliente. En el marco teórico se recopiló información sobre los inventarios, gestión de inventarios, etc. En la metodología de la investigación se tomaron en cuenta los tipos descriptivos y explicativos. Mediante las herramientas las cuales son encuestas, entrevista, observación directa y el Diagrama de causa y efecto, las mismas permitieron establecer el análisis el cual carecen de empleados capacitados para realizar un control de inventarios determinado, ocasionando que los insumos no obtengan la debida rotación quedando algunos productos en stock.

Gestión de inventarios

Disponibilidad de productos

Ingresos



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

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TEMA:

Propuesta de mejoras en la gestión de inventarios de la microempresa Ferretería
Alnami

Autora: Ericka Geomayra Loza Coronel

Tutora: MSc. Ismelis Castellanos López

Abstract

The Alnami Hardware Store is a micro-enterprise that started its activities in 2005. Its potential market was and is currently the north of Durán, which supplies all its customers with quality hardware inputs, presenting lacks in product availability causing lower revenue from lack of inventory management resulting in lost sales and poor customer service. In the theoretical framework, information on inventories, inventory management, etc. is collected. Descriptive and explanatory types were taken into account in the research methodology. Using the tools that are surveys, interview, direct observation and the Cause and Effect Diagram, they allowed to establish the analysis which lack employees trained to carry out a certain inventory control, causing the inputs not to obtain the proper rotation leaving some products in stock.

Inventory
management

Availability of
products

Income

Índice general

Contenido:	Paginas:
CARATULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE.....	v
Resumen	ix
Índice general	xi
Índice de figuras	xv
Índice de cuadros.....	xvi

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Ubicación del problema en un contexto.....	1
1.1.2. Formulación del problema	2
1.1.3. Delimitación del problema	3
1.4. Variables de Investigación	3
1.5. Objetivos de la investigación	4
1.6. Justificación de la investigación.....	4

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	FUNDAMENTACIÓN TEORICA.....	6
	Antecedentes históricos.....	6
	Antecedentes referenciales	21
2.2.	FUNDAMENTACIÓN LEGAL	22
2.3.	VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.....	25
2.4.	GLOSARIO DE TÉRMINOS	28

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1.	PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	30
	Objetivo social	30
	Misión	30
	Visión	31
	Valores.....	31
	Organigrama.....	31
	Plantilla de trabajadores	32
	Proveedores	33
	Competidores importantes.....	33
	Principales productos y servicios.....	34
	Análisis de los ingresos de la Ferretería Alnami	35
3.2.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	39
	Tipos de muestreo	40
	Muestreo probabilístico	40

Muestreo no probabilístico	40
Cálculo de la muestra	40
3.4. PASOS O PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	42
TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
Encuesta.....	43
Entrevista.....	43
Observación directa	44
Diagrama de causa y efecto	45

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Encuesta.....	46
4.2. Análisis de la Entrevista.....	55
Diagrama de causa-efecto	57
Plan de mejora de la Microempresa Ferretería Alnami.....	58
CONCLUSIONES	62
RECOMENDACIONES.....	63
BIBLIOGRAFÍA.....	64
ANEXOS.....	62

Índice de Anexos

ANEXO 1. Encuesta realizada a los clientes de la microempresa la Ferretería Alnami.....	63
ANEXO 2. Entrevista realizada a los colaboradores de la microempresa Ferretería Alnami	64
ANEXO 3. Estructura organizacional	65
ANEXO 4. Logotipo de la Ferretería Alnami	65

Índice de figuras

Títulos:

Páginas:

Figura 1. Análisis ABC	19
Figura 2. Organigrama	31
Figura 3. Gráfico de los ingresos de la Ferretería Alnami	36
Figura 4. Logo	36
Figura 5. Ficha de observación	45
Figura 6. ¿Con que frecuencia visita la ferretería?	47
Figura 7. ¿Qué factor considera más importante a la hora de adquirir un producto?	48
Figura 8. ¿Considera usted que los productos que ofrece la ferretería son de calidad?	50
Figura 9. ¿Con qué frecuencia le comunican que no disponen del producto solicitado?	51
Figura 10. ¿Cómo considera usted el servicio al cliente que ofrece la ferretería?	53
Figura 11. ¿Los precios que maneja la ferretería son de su agrado?	54

Índice de cuadros

Títulos:

Paginas:

Cuadro 1. Importancia de realizar inventarios.....	8
Cuadro 2. Clasificación de inventarios.....	10
Cuadro 3. Ventajas de los inventarios	13
Cuadro 4. Plantilla de trabajadores.....	32
Cuadro 5. Proveedores.....	33
Cuadro 6. Principales productos.....	34
Cuadro 7. Ingresos de la Ferretería Alnami.....	35
Cuadro 8. Tipos de investigación.....	38
Cuadro 9. Población	39
Cuadro 10. Población y muestra.....	41
Cuadro 11. Técnicas de la investigación	42
Cuadro 12. Propósito de la encuesta.....	43
Cuadro 13. Propósito de la entrevista.....	44
Cuadro 14. ¿Con que frecuencia visita la ferreteria?.....	46
Cuadro 15. ¿Qué factor considera más importante a la hora de adquirir un producto?.....	48
Cuadro 16. ¿Considera usted que los productos que ofrece la ferreteria son de calidad?	49
Cuadro 17. ¿Con qué frecuencia le comunican que no disponen del producto solicitado?.....	51
Cuadro 18. ¿Cómo considera usted el servicio al cliente que ofrece la ferreteria?	52
Cuadro 19. ¿Los precios que maneja la ferreteria son de su agrado?	54

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Ubicación del problema en un contexto

Actualmente las microempresas necesitan también una adecuada gestión de inventarios por lo que abastecen a los diferentes puntos de su localidad, es por esta razón que es indispensable establecer mejoras tales como integrar un manejo adecuado a los inventarios. Con la finalidad de que exista sobre todo eficacia y eficiencia en todas las actividades de los procesos de atención al cliente y en los registros de entradas y salidas de los productos. La gestión eficiente, controla la existencia de los productos en el almacén, elaborando un listado de organización y brindando calidad de servicio. (Flamarique, 2018)

Los inventarios son la parte principal de las empresas, que por medio de las ventas se obtiene las ganancias que serán reinvertidas para beneficios de las empresas. (Pallo, 2018)

Por otra parte, el bajo nivel de los inventarios en las microempresas perjudica a la situación económica en consecuencia por no llevar el adecuado control en el almacenamiento y distribución de los productos en la bodega.

De acuerdo con (Fernandez, 2018) el objetivo de la gestión del inventario es mantener los productos ordenados, variados y con la cantidad exacta que se

necesite, así mismo administrar los diferentes productos con su respectivo valor económico.

Teniendo en cuenta que con la adecuada gestión de los inventarios podrá abastecer a sus clientes con la cantidad, variedad, marca o precios razonables, solicitados en el tiempo real por el consumidor otorgándole la satisfacción que desean obtener y así superar las expectativas del cliente.

1.1.1. Situación conflicto

La Ferretería Alnami, es una microempresa que inicia sus actividades desde el año 2005 en el cantón Durán provincia del Guayas ubicado en Jaime Nebot y libertad. Desde sus inicios no han realizado una adecuada gestión de la variedad de productos que comercializa, ya que no poseen un control de entradas y salidas de productos, así mismo tampoco tienen políticas de inventarios establecidas que defina un procedimiento adecuado que no afecte su gestión, sus compras y sus ventas. Todo ello hace que se afecte la disponibilidad de los productos solicitados por el consumidor, produciendo insatisfaciendo en los clientes. Otro elemento afectado por la gestión inadecuada de los inventarios es la rotación, los productos nuevos tienen salida al no tener un manejo apropiado y se terminan y los viejos no se venden y quedan en stock.

De igual forma, las ventas, las compras y las devoluciones de productos, no tienen definidos actividades de manejo y control, lo que afecta la eficiencia y eficacia de la empresa.

1.1.2. Formulación del problema

¿Cómo incide la gestión de inventario actual en la disponibilidad de productos y los ingresos de la Ferretería Alnami, ubicado en el cantón Durán, provincia del Guayas?

1.1.3. Delimitación del problema

Campo: Gestión Logística

Aspecto: Gestión de inventarios

Área: Bodega

Periodo: 2020

1.4. Variables de Investigación

Variable Independiente: Gestión de inventarios

Variable Dependiente: Disponibilidad de productos e Ingresos

Evaluación del problema

Delimitado. - En el presente trabajo de investigación se da a conocer el problema que tiene la microempresa “Ferretería Alnami”, el cual tienen una mala gestión de inventarios por lo que sus entradas y salidas se ven afectadas provocando excesos en el stock y con esto insatisfacción al cliente.

Claro. - Determinar las falencias de la mala gestión de los inventarios causada por el número excesivo de mercadería en la bodega y aumento de gastos, esto ayudara a reducir gastos, a obtener disponibilidad de productos y brindar excelente atención al cliente.

Evidente. - Es evidente que la mala gestión de los inventarios perjudique a la disponibilidad de productos a la hora de realizar las ventas, sin un adecuado control de inventario tendrán exceso de productos provocando artículos deteriorados, aumento en el stock y pérdida de clientes.

Concreto. - El problema de la presente investigación es la gestión de los inventarios, la recomendación es implementar un control de nivel de stock, políticas y procesos de atención al cliente, con esto ayudara a reducir costos e insatisfacción al cliente.

Relevante. - Es relevante analizar la gestión de los inventarios de la microempresa Ferretería Alnami esto provocara un manejo adecuado del control de los inventarios, ofreciendo productos de calidad, variedad y precios accesibles para los clientes.

Factible. - Es factible porque nos brinda información útil, necesaria para poder tratar las dificultades que le ocasiona el manejo inadecuado de los inventarios. Esto permitirá a la microempresa ofrecer mayor disponibilidad de productos, aumento de la rentabilidad de las ventas y abastecer a los clientes brindando calidad de servicio.

1.5. Objetivos de la investigación

Objetivos generales

Proponer mejoras en la gestión de inventarios para garantizar la disponibilidad de productos e incrementar los ingresos de la Ferretería Alnami

Objetivos específicos

- Fundamentar aspectos teóricos sobre gestión de inventario.
- Diagnosticar la gestión de inventario de la Ferretería Alnami, así como su incidencia en la disponibilidad de productos e ingresos obtenidos en el periodo 2020.
- Proponer mejoras para la gestión de inventarios de la Ferretería Alnami.

1.6. Justificación de la investigación

Conveniencia

El presente proyecto es conveniente para la Ferretería Alnami porque busca mejorar la gestión de inventarios de la microempresa la Ferretería Alnami garantizando la disponibilidad de la mercadería, así como permitirle mayores

ingresos y sobre todo mantener satisfechos a los clientes. Manejando las cantidades de existencias evitando el exceso de mercadería.

Relevancia social

La relevancia social de la propuesta de la microempresa la Ferretería Alnami busca beneficiar a los clientes con productos de calidad, precios accesibles, disponibilidad en stock. De esta manera incrementar la demanda aumentando la liquidez y satisfaciendo sus necesidades.

Implicaciones prácticas

Esta investigación permitirá a la empresa comprender las dificultades que le ocasiona el mal manejo de la gestión de inventarios, de manera que ayudará a la rapidez de entrega del producto, calidad del servicio al cliente, seguimiento de los inventarios, entre otras. Además, se propondrá mejorar la disponibilidad de los productos solicitados por los clientes.

Utilidad metodológica

La utilidad metodológica de la investigación está en que los resultados que se generan en la gestión de los inventarios con la propuesta permitirán a la empresa llevarlo a cabo y trabajar en función de ellos. De igual manera el trabajo de investigación servirá como referencia para otros estudios de otras microempresas que tenga problemas relacionadas con los inventarios, pues está mostrará un conjunto de pasos que se puedan seguir.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEORICA

Antecedentes históricos

Para (Caldentey & Pizarro, 2016) el inventario se debe mantener según sus razones a favor los cuales son ofrecer un excelente servicio, economizar costos, asimilar los cambios de la demanda y obtener credibilidad a la espera de la entrega de los productos terminados y en el proceso logístico, así mismo con sus razones en contra las cuales son el capital invertido, gastos en el área administrativo y desperfectos en los productos por el tiempo almacenados.

(Ortega, Padilla, Torres, & Ruz, 2017) El inventario tiene como proposito abastecer a las empresas con la materia prima necesaria para su uso productivo lo cual los inventarios son indispensable para facilitar los procesos productivos para asi lograr satisfacer la demanda y con esto el proposito del control de los inventarios es obtener un precio monetario economico en todo el proceso de los productos terminados.

La correcta aplicación de los inventarios ayuda a llevar un registro de la mercaderia y de los ingresos para asi poder obtener el resultado de sus perdidas o ganancias para así establecer la situación economica de la empresa.

Según (Meana, 2017) los inventarios, existencias o stock son un conjunto que conforman todos los productos que obtendran un uso o consumo en el futuro los cuales tienen un significado muy similar.

Inventario

Es el control de los bienes de una empresa, de modo que se utilizan para la comprobación de las existencias en los registros contables, examinando las pérdidas o ganancias de los artículos.

Stock

Consta de un grupo de productos almacenados para su respectiva venta. La gestión del stock es indispensable para realizar la rotación del capital económico para que luego no se vean afectados.

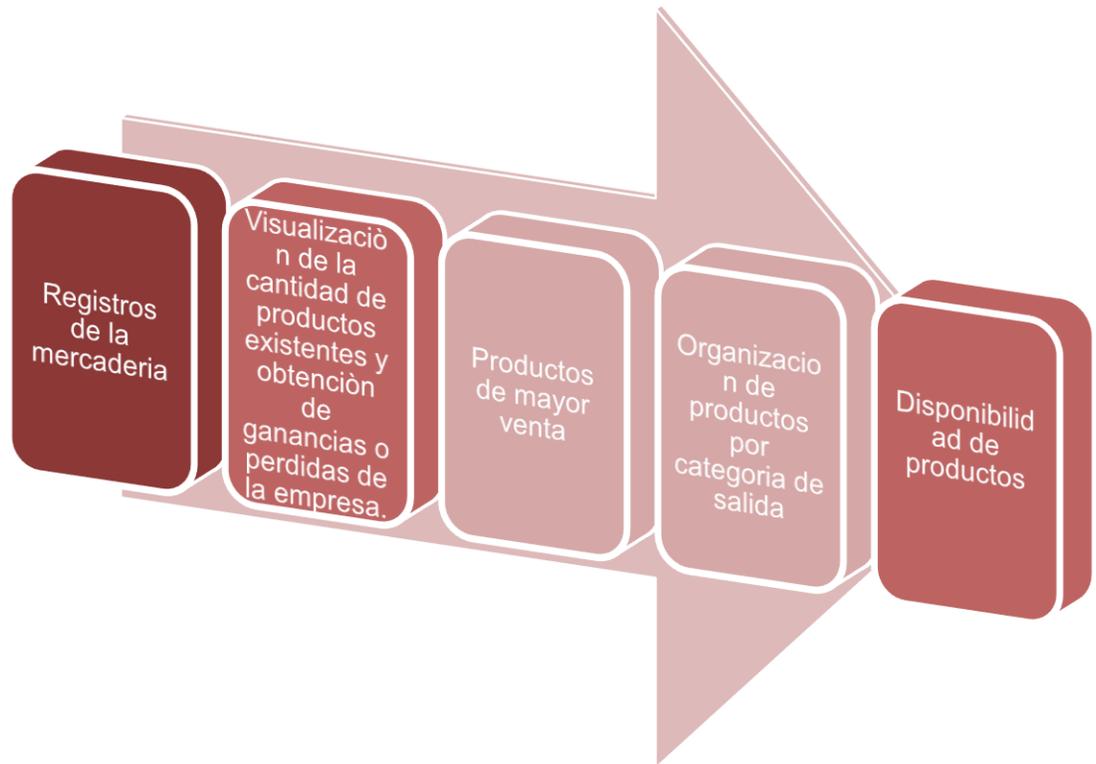
Existencias

Son productos almacenadas en la bodega para su posterior venta al usuario.

Importancia de realizar inventarios

La realización de los inventarios es importante para determinar las compras y ventas de mercadería que se han realizado y además a obtener las siguientes funciones las cuales son:

Cuadro 1. Importancia de realizar inventarios



Autora: Ericka Loza C.

Tipos de inventarios

Los inventarios se clasifican en diferentes tipos:

- **Productos terminados**

Son aquellos productos que culminaron su proceso de fabricación y son enviados para su almacenamiento y forman parte de los artículos que están a la venta.

- **Otros**

Inventarios de prevención: Son inventarios que se realizan con la finalidad de tener productos que cubran la necesidad futura.

Inventarios de seguridad: Lo realizamos para prevenir cualquier tipo de necesidad que pudiéramos tener en el almacén.

Otros criterios de tipos de inventarios

(Figueroa, 2018) Indica que los inventarios se pueden determinar de acuerdo al tiempo que se realicen los cuales son:

- **Inventario Inicial**

Es el inventario con el cual se inicia una empresa en cualquier periodo. Por lo general corresponde al inventario final del periodo anterior. El inventario inicial da a conocer su respectivo saldo, producción o salida a través de alguna venta del inventario. Verificando físicamente las existencias.

- **Inventario Periódico**

Se realiza en cada periodo, una verificación física de los productos para poder determinar con eficiencia las existencias con las que cuenta la empresa en un determinado periodo, de la misma manera determinaremos el costo de venta y meticulosamente las existencias que poseen.

- **Inventario Final**

Todas las empresas se disponen a elaborar su respectivo inventario final, el último día del año, y sirve para determinar su activo disponible, el cual se determina por los inventarios realizados y se reflejaran en el estado de situación financiera.

Clasificación de inventarios

Para (Caurin, 2017) expone que existen diferentes clases de inventarios, de manera que cada inventario tiene su propio objetivo determinado los cuales son:

Cuadro 2.Clasificación de inventarios

La realización de los inventarios	Inventario inicial	Se ejecutan, antes de iniciar las diferentes acciones y operaciones.
	Inventario final	Se realizan al término de cada año o del ejercicio económico para detallar la utilidad de la entidad.
La periodicidad con la que se hace	Inventario intermitente	Se realiza varias veces al año por diferentes causas.
	Inventario perpetuo	Se realiza por medio del control adecuado de los productos y existencias.
El punto de vista logístico	Inventarios de existencias para especulación	Es el incremento de la materia prima para la realización de la producción para el aumento de la demanda.
	Inventario de existencias perdidas	Productos que por diferentes circunstancias no pueden ser vendidos y generan pérdidas
	Inventario de existencias de seguridad	Mantiene productos reservados para posibles aumentos de demanda imprevistos.
	Inventarios de existencias de naturaleza regular	Satisfacen la demanda necesaria en momentos de reaprovisionamiento.

Otras clases de inventarios	Inventario físico	Se realiza contando uno a uno todos los bienes de la empresa.
	Inventario mínimo	Mínima cantidad que se mantiene en el almacén.
	Inventario disponible	Se encuentran disponibles para la venta.
	Inventario agregado	Coste elevado de un artículo.
	Inventario en cuarentena	Debe mantenerse en espera antes de ser utilizado en el proceso de producción.

Autora: Ericka Loza C.

Funciones del inventario

Según (Rodríguez M. , 2013) las funciones de los inventarios mas utilizadas son:

- Monitorear ofertas
- Controlar las compras al por mayor
- Evaluar materiales según su durabilidad

Clasificación de inventario según la demanda

(Universidad Militar Nueva Granada, 2017) Indica que los inventarios se clasifican en dos grupos los cuales son:

- Demanda independiente
- Demanda dependiente

Demanda independiente: Son aquellas cantidades que están determinadas directamente por el mercado:

- Productos finales facturados.

- Repuestos que demande el cliente.

Demanda dependiente: se relaciona con la demanda cuando la necesidad está determinada con otra necesidad:

- Componentes de fabricación.
- Materias primas.
- Insumos.
- Repuestos requeridos.

Sistema de control

Las empresas que tienen inventarios deben integrar un sistema de control de inventarios con esto ayudara a tener una actualización de los productos que disponga la empresa, ayudara a saber qué cantidad de productos se deben pedir a proveedor, información acerca de quien esté a cargo del inventario y pone al pendiente del mal manejo del inventario. (Universidad Militar Nueva Granada, 2017)

Componentes de un modelo de inventarios

Según (Guerrero, 2017) dentro de los componentes de un modelo de inventarios se puede encontrar los costos, consisten en un sistema de inventarios que pueden ser mantenimiento, por ordenar, penalización y variable. También obtenemos la demanda de un determinado artículo que es el número de unidades que se proyecta vender en un periodo futuro más vale aclarar que no es la cantidad vendida. En muchas ocasiones la demanda es mayor que la cantidad vendida por falta de inventario y el tiempo de anticipación es el tiempo que transcurre entre el momento en que se coloca una orden de producción o compra y el instante en que se inicia la producción o se recibe la compra.

Ventajas de los inventarios

(Céspedes, Paz, Jiménez, Pérez, & Pérez, 2017) Dicen que las existencias de los inventarios proporcionan las siguientes ventajas:

Cuadro 3.Ventajas de los inventarios

Ventajas de los inventarios
Dependencia en los procesos de producción minimizando los costos.
Permite el incremento de producción, y reduce los recursos.
Los costos de manipulación y transporte, generalmente disminuyen.
Brindan un servicio rápido y eficiente.

Autora: Ericka Loza C.

Tipos de gestión

Gestión de inventarios

La gestión de inventarios consiste en desarrollar todas las actividades que se han de realizar para la correcta revisión de los productos que se necesitan tener en un almacén para su consumo o uso. De tal manera que cumpla con el control de los productos en la bodega y el coste adecuado para la empresa. (Sánchez & Mingo, 2017)

Gestión de almacén

Según (Ganlvet, 2015) “La gestión de almacenes es el proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento de cualquier producto dentro del propio almacén”. (p.14)

Gestión de stock

La gestión de stock consiste en mantener la organización y control de las cantidades físicas de cada uno de los productos al momento determinado. Un método adecuado de la gestión de stock será aquella que organiza la

entrada y salida equilibrada en el nivel de pedidos en función con la demanda sin que ocasione algún problema. (Ladrón, 2020)

En conclusión la gestión ayudará a mejorar las necesidades, beneficiara a mejor la organización y visibilidad de los productos, obteniendo las cantidades de stock exactas y no en excesos. De este modo obtendra un nivel alto de disponibilidad, rapidez de entrega ,satisfacción al cliente y mayor liquidez.

Objetivos de la gestión de inventarios

Para (Arenal, 2016) el objetivo de la gestión de los inventarios se encarga de la organización de las existencias que permanecen en stock observando variables como:

- Determina la cantidad de existencias que se han de mantener para cubrir las necesidades de la producción.
- Garantiza la medida adecuada de pedidos.
- Organiza el espacio físico o almacén donde se agrupará las existencias de manera que evite gastos innecesarios.

Beneficios de la gestión de inventarios

Los beneficios de la gestión de los inventarios nos permiten obtener productividad, organización, rentabilidad, reducción de costos, proyección de ventas, el control del negocio, mejora del efectivo, precaución de la mercancía en stock y controla las entradas y salidas de las mercancías ayudando a los negocios a mejorar su gestión de inventarios para así satisfacer a los clientes. (Fresneda, 2019)

Costos de la gestión de los inventarios

(Andino, 2006) Son los costes que forman parte de la conservación de los productos en el almacén los cuales son

- Coste de las órdenes de reposición: Es un grupo de gastos proporcionados por la empresa para conseguir el producto final con ello la gestión de la aprobación de proveedores, gastos administrativos, comprobación de la calidad y cantidad de los productos, etc.
- Coste de mantener el producto almacenado: También coste de Mantenimiento.
- Coste de ruptura: Se produce por la falta de productos en el almacén es decir que no cubren la necesidad del cliente.

Características de la gestión de inventarios

Las características de gestión de inventarios se encargan de los requerimientos en cada empresa que obtiene distintos procedimientos vinculados con los tipos de productos que fabrican. De este modo se debe realizar un análisis detallado de los inventarios, desde el inicio y fin del producto ya elaborado. Además, cuentan con las herramientas de planificación que ayudan a saber que debemos comprar y que no. Así mismo nos muestra no solo las listas de los bienes adquiridos si no también la ubicación, la descripción, los procesos, los tiempos, y los factores de los productos desde la materia prima hasta la elaboración y entrega del mismo y con la sistematización de estos procesos garantiza que haya un flujo de los suministros que se realicen de forma eficiente. Para disminuir las existencias de la bodega que ocasionan un bajo nivel en la situación económica de la entidad. (Arrechedora, 2019)

Modelos de gestión del inventario del almacén

(Fernandez, 2018) Ya determinada la necesidad de almacenar los productos en la empresa, es indispensable identificar las siguientes alternativas para elegir los modelos que nos ayuda a la gestión de los inventarios los cuales son:

- Tipo de producto que se almacena
- Conservar el equilibrio de la demanda y almacenamiento de los productos para no aumentar los costes del almacenamiento
- Inversión en los inventarios
- La demanda de los productos

Los modelos para la gestión de los inventarios más utilizados son:

Modelo determinista: Ayuda a que la demanda del producto sea conocida y reconocida por el cliente. Los proveedores realizan la entrega de los productos de forma constante.

Modelo aleatorio o de probabilidades: Es producida por algún motivo aleatorio que se define a la demanda de cómo y cuánto pedir y a los proveedores y clientes de retraso de entrega.

Ventajas de la gestión de los inventarios

Según (Universidad Militar Nueva Granada, 2017) establece un sistema que ayuda a los procedimientos organizativos a:

- Disponer de la información que afecta a los artículos a administrar.
- Contabilizar detenidamente los artículos en stock.
- Conocer su comportamiento histórico.
- Mencionar las necesidades futuras para satisfacer y aceptar los riesgos.
- Calcular los pedidos a efectuar, teniendo en cuenta la disminución de costos de gestión y las condiciones y límites de los proveedores.
- Mantener un stock de seguridad adecuado.

Propósitos del inventario

Según (Muller, 2005) realizar inventarios es uno de los papeles más importantes de la empresa ya que con esto controlamos todas las compras y ventas que realizamos para el adecuado stock de existencias de la empresa. Entre los propósitos más importantes para llevar un inventario son:

- **Capacidad de predicción:** el inventario debe examinar la materia prima y los productos terminados según lo establecido.
- **Fluctuación en la demanda:** Conservar productos terminados por si se requiere o suceda alguna necesidad de aumento de demanda y con esto satisfacer a los clientes.
- **Inestabilidad del suministro:** La falta de honradez de los proveedores y además falta de comunicación puede afectar en la fluctuación del inventario dando como resultado productos no disponibles.
- **Protección de precios:** Examinar y realizar las compras de manera precavida para evitar los aumentos de precios.
- **Descuentos por cantidad:** Se ofrece descuentos cuando han obtenido mayor cantidad de algún producto en vez de la adecuada.
- **Menores costos de pedido:** Con el fin de obtener menores costos de pedidos las empresas optan por realizar órdenes mayores a las que necesitan para no tener que realizar órdenes con mayor frecuencia.

Costos en los Inventarios

Según (Serna, Gonzalez, & Aristizabal, 2018) los inventarios siempre conllevan un costo indirecto llamado comúnmente costo de almacenamiento los cuales son:

- **Costos de Producción:** Costos que son utilizados para la elaboración de un nuevo producto, tal como materia prima, gasto de fabricación, salarios, seguros y otros gastos.

- **Costos de productos adquiridos o costos de ordenar:** Son aquellos costos que se utilizaron para comprar un producto, gastos administrativos, etc. Solo se pueden aplicar en materia prima o reventa.

Procedimientos de compras

(Organización Internacional del trabajo , 2016) indica que los procesos de compra nos ayudaran a poder realizar compras exhaustivas, evitando precios de mercancías elevados y estafas en la entrega de la misma los cuales podremos evitar con los siguientes pasos :

- Determinar los insumos faltantes del negocio
- Conseguir referencias de proveedores
- Asegurarse de la información obtenida sobre los proveedores
- Cotización de los productos por medio de los contactos de los proveedores
- Acepte a los proveedores que le convengan a su negocio
- Realizar el pedido
- Inspeccionar los productos recibidos
- Compruebe la factura entregada y proxima a realizar el pago

Síntomas usuales de una gestión de stocks deficientes

Para (Portal, 2011) los síntomas mas comunes de una mala gestión del stock son los siguientes:

- Pedidos en espera.
- Aumento de pedidos anuales
- Crecimiento del material en stock.
- Enorme variedad de productos en stock y diferentes ubicaciones de distribución
- Constante rotación de clientes.
- Espacio ocupa en el almacén

- Menor comunicación con los usuarios de la cadena de distribución que mide la cancelación de compras y bajo nivel de pedidos.

Análisis ABC

Según (Peiró, 2017) el análisis ABC es un sistema que se utiliza para diseñar la distribución de inventarios en almacenes. El objetivo de esta metodología es optimizar la organización de los productos de tal forma que los más atractivos y solicitados por el cliente se encuentren al alcance más directo y rápido. Con ello se reducen los tiempos de búsqueda y se aumenta la eficacia.

Los artículos A, B y C

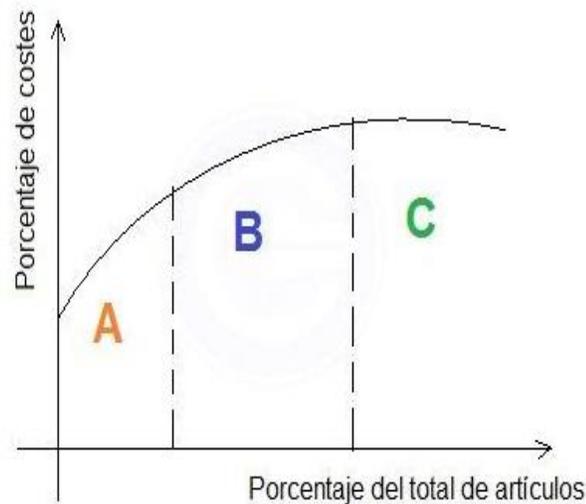
Para realizar el análisis ABC, se clasifican los distintos productos en 3 tipos teniendo en cuenta su importancia:

- **Tipo de artículos A:** Son los más requeridos, usados o vendidos. Generando mayores ingresos.
- **Tipo de artículos B:** Tienen una importancia secundaria y los ingresos generados son menores en relación con los artículos A.
- **Tipo de artículos C:** Su demanda es mínima y generan poco beneficio.

Los artículos de tipo A se colocarán de manera más accesible al público o en las zonas más visibles de la tienda. En cambio, los productos B y C se pondrán en lugares menos visibles ya que no son tan demandados. Ver figura 1.

Figura 1. Análisis ABC

Análisis ABC



Fuente: Peiró, (2017)

Tratamiento de los artículos en la gestión de inventario

- Cada artículo recibe un tratamiento relacionado a su importancia. Los artículos de tipo A deben obtener un control de inventario eficaz. Dada la importancia de éstos, deben contar con áreas de almacenamiento mejor aseguradas para su mantenimiento y accesibilidad. Evitando que se agote su stock.
- Los artículos de tipo B suponen una clasificación intermedia entre los productos A y C. Es importante ejercer una monitorización sobre ellos para determinar si pueden cambiar de categoría en algún momento.
- En los artículos C hay policitas que consisten en tener solo una unidad disponible. En ocasiones lleva a la falta de existencias después de cada compra, lo que puede ocasionar una situación que entra dentro de la normalidad, ya que los artículos C presentan tanto una baja demanda con un mayor riesgo de costes de inventario excesivos.

Antecedentes referenciales

(Estefanía, 2017) **“Modelo de control de inventario para la microempresa Worzolly S.A”** La presente investigación de la microempresa “Worzolly S.A” no cuenta con un modelo adecuado que ayude al inventario lo cual causa el aumento en la gestión de compra, nivel bajo en la inversión y altos costos en los gastos administrativos. Hay un gran volumen de compras de mercadería en exceso lo cual se desconocía y procedían a comprar materiales con la misma descripción existiendo el riesgo de que los materiales en exceso sufran problemas de deterioro. Por ello tomaron la decisión de implementar “Modelo de lote económico “porque ayudara a las inversiones, distribución de la mercadería, administración, minimizar el tiempo en procesos innecesarios, perfeccionar los procesos de recepción y despacho e incrementar la satisfacción de los clientes.

(Arreaga & Villagrán, 2016) **“Propuesta sistema control interno para la gestión del inventario en Sertecdi s.a.”**

La presente investigación de Sertecdi S.A. Realizo encuestas a la muestra de 13 trabajadores de la empresa, obteniendo como resultado la falta de manuales de control interno, procedimiento y funciones, mal almacenamiento, la carencia de guías y la falta de mejoras en la gestión de los inventarios. De acuerdo con el analices propuse implementar el sistema de control interno, el cual conlleva flujogramas y parámetros que deben aplicarse en la empresa Sertecdi S.A. para la gestión del inventario.

(Rodríguez C. J., 2019) **“Propuesta de mejora para el manejo de los inventarios de mercaderías de la despensa 24 de mayo”**

La presente investigación tiene como objetivo proponer una mejora para el manejo de los inventarios para mejorar los resultados en las ventas de la

despensa. Se utilizaron herramientas, técnicas, diagramas y métodos con el fin de mejorar efectivamente la correcta gestión de los inventarios. Mediante el análisis se propuso como solución la reestructuración del proceso que realizaban para efectuar los inventarios y la implementación del sistema informático SAP para su correcta gestión de inventarios lo que dispondrían de la disponibilidad de productos y un aumento en ventas cumpliendo con la satisfacción del cliente.

Con relación a las presentes investigaciones expuestas nos ayudaran a identificar las diferentes situaciones que pueden suceder por la falta de gestión de los inventarios en una empresa y a orientarnos en los diferentes métodos que podamos implementar para llegar a obtener un control de inventario de entradas y salidas de productos verificados controlando la existencia de la mercadería en los almacenes, creando políticas de inventario, evitando gastos administrativos innecesarios y equilibrando el flujo económico dando como resultado la disponibilidad de artículos necesarios para la satisfacción de los clientes.

2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Ley orgánica de defensa al consumidor

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES

(Ley organica de defensa al, 2015)

Art. 4.- Derechos del Consumidor. - Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos.
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad.
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad.
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar.
5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida.
6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales.
7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos.
8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios.
9. Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor.

10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención sanción y oportuna reparación de su lesión.

11. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan.

12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado. (pág. 3)

RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

Art. 17.- Obligaciones del Proveedor. - Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable. (pág. 7)

Art. 19.- Indicación del Precio. - Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los valores finales de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente. El valor final deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo. El valor final se establecerá y su monto se difundirá en moneda de curso legal. Las farmacias, boticas, droguerías y similares deberán exhibir de manera visible, además del valor final impreso en cada uno de los medicamentos o bienes de expendio, la lista de precios oficiales de los medicamentos básicos, aprobados por la autoridad competente. (pág. 7)

Constitución de la República del Ecuador

(Constitución de la Republica del, 2015)

Art. 277.-Para la consecución del buen vivir, serán deberes generales del Estado:

1. Garantizar los derechos de las personas, las colectividades y la naturaleza.
2. Dirigir, planificar y regular el proceso de desarrollo.
3. Generar y ejecutar las políticas públicas, y controlar y sancionar su incumplimiento.
4. Producir bienes, crear y mantener infraestructura y proveer servicios públicos.
5. Impulsar el desarrollo de las actividades económicas mediante un orden jurídico e instituciones políticas que las promuevan, fomenten y defiendan mediante el cumplimiento de la Constitución y la ley.
6. Promover e impulsar la ciencia, la tecnología, las artes, los saberes ancestrales y en general las actividades de la iniciativa creativa comunitaria, asociativa, cooperativa y privada. (pág. 122)

2.3. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Variable Independiente

Gestión de inventarios

La gestión de inventarios es la parte vital de los costos de la empresa así mismo ayuda a la gestión de las existencias a disminuir los niveles de productos en exceso sin dejar de abastecer la demanda de bienes y servicios. Se puede actuar de manera que disminuya los costos y minimicé

las pérdidas logrando así el crecimiento económico y empresarial. (García, 2020)

La gestión de inventarios tiene como propósitos organizar las cantidades existentes para la demanda futura, garantizando el flujo de pedidos solicitados a tiempo y además teniendo en cuenta donde van a situar las existencias de manera que no halla gastos innecesarios de mercadería. (Arenal, 2016)

Es una parte importante en las funciones de la empresa ya que sin una correcta gestión de inventarios no se podrá obtener un registro de la existencia de productos almacenados por esta razón utilizan varias acciones para poder medir cuando necesitan reponer las existencias tales como la descripción, las cantidades, las dimensiones y la ubicación de cada producto.

También es necesario llevar a cabo los procesos para realizar un inventario tales como reconocer que productos van a ser registrados y donde van a ser situados. (Fresneda, 2019)

El proceso de la gestión de los inventarios tiene un orden el cual se define para poder dar a conocer el aprovisionamiento del tiempo en que se demora la realización de la compra y la entrega de los productos a los usuarios en las empresas comercializadoras pequeñas su ciclo de aprovisionamiento es de movimientos pequeños los cuales son las compras, existencias y ventas por lo que no realizan el producto si no que solo lo distribuye por el sector que este situada la empresa. (López, 2015)

Según (Fernandez, 2018) los modelos de los inventarios más utilizados en una empresa son:

Modelo determinista: Se define por su alta demanda además no existen déficit en la existencia de los artículos, los proveedores abastecen con la

cantidad exacta de los pedidos a tiempo por lo que no hay retraso de entregas.

Modelo aleatorio o de probabilidades: Se define por la aleatoriedad de los sucesos que transcurran en la demanda de los artículos o por los retrasos que puedan suceder a la hora de la entrega de los proveedores o a los clientes.

Variable Dependiente

Disponibilidad de productos

Para (Carreño, 2018) la disponibilidad de productos es “La posibilidad de atender los pedidos de los clientes desde los inventarios de la empresa. El tener el producto disponible para su expedición al cliente eleva el nivel de servicio dado por la empresa, pero en contrapartida implica un mayor costo de inventarios” (p.8)

La disponibilidad de productos se mide por la cantidad de pedidos receptados por el cliente, el número de pedidos entregados y la cantidad de productos que estén y no stock.

Según (Peña & Silva, 2016) la disponibilidad de productos cuando es mínima, la gestión de inventarios es afectada por los pocos artículos que posee, incrementando el precio de los artículos y al mismo tiempo disminuye el servicio aumentando los costos en la organización dando como consecuencia la pérdida de clientes.

Es muy importante la disponibilidad de productos porque sin ella los usuarios no podrían abastecer su necesidad, buscarían a la competencia además llevar un control de la disponibilidad implica tener un funcionamiento óptimo del marketing ya que este ayudara a tener una mejor visibilidad del producto

a promocionar encaminándolo al cliente a su objetivo final el cual es comprar. (Ferrell & Hartline, 2012)

Ingresos

Los ingresos son la variable fundamental monetaria que producen todas las actividades económicas tanto por brindar un bien, servicio o aumento de patrimonio del negocio. (Acosta, Azuero, & Concha, 2017)

Para (Gil, 2015) “El ingreso aparece en cifras brutas cuando todavía no ha experimentado ninguna deducción, convirtiéndose en neto cuando entran en función los impuestos a pagar. Igualmente, hay que distinguir entre ingreso corriente e ingreso permanente. El primero es el pago que efectivamente recibe en cada período el agente económico; en cambio, el ingreso permanente corresponde al retorno que debiera recibir el agente económico por el stock de capital físico y humano que posee”

Tipos de ingresos

(Raffino, 2020) Los ingresos tienen diferentes categorías las cuales son:

Ingreso medio: Es el valor total de la cantidad de productos vendidos.

Ingreso total: Es la acumulación de la actividad monetaria de la empresa, de todos los artículos o servicios brindados a los clientes.

2.4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Administración de inventarios: La administración de inventarios les ayudara a poder orientarse en las cantidades de productos que deberán comprar para su respectiva venta. (Céspedes, Paz, Jiménez, Pérez, & Pérez, 2017)

Almacenamiento: Es el sitio donde se disponen a guardar toda la mercadería existente, ya que así tienen una ubicación clara donde encontrar

todos los artículos rápidamente para luego proceder a la venta. (Escudero, 2019)

Calidad de productos: Se refiere a la conformidad que el cliente obtenga al adquirir el producto solicitado, cumpliendo así las funciones del diseño para así poder cubrir sus necesidades. (Carro & González, 2013)

Demanda: Es la prevención de productos que se tienen almacenados, para la posible compra futura de los mismos teniendo en cuenta la disponibilidad y rentabilidad que estos puedan ofrecer. (Fernandez, 2018)

Marca del producto: Es el nombre con el cual se identifica el producto o servicio que la empresa brinda al público en general, el cual muestra la diferencia y la distinción de los productos de la competencia en el sitio en el que se comercialice. (López, 2015)

Mercadería: La mercadería son productos terminados que la empresa compra para poder realizar la venta de los mismos sin realizarle ningún cambio. (López, 2015)

Precio del producto: El precio al público del producto debe ser mayor al precio del coste, si el precio al público llega a ser menor va producir pérdidas y no ganancias teniendo en cuenta que los clientes siempre evaluarán varios precios para escoger el de su conveniencia. (Gómez, 2014)

Productos terminados: Son todos aquellos artículos que han superado todo tipo de transformación para así luego de ya ser totalmente procesados los envíen a cualquier punto de venta. (Escudero, 2019)

Servicio: Recordemos que el servicio al cliente es un punto fundamental de la empresa refiriéndose en satisfacer necesidades del cliente al tiempo que el cliente lo solicite solucionando sus requisitos tanto en calidad, cantidad y precio, de manera que él se sienta satisfecho con el servicio que se le brinda. (Mora, 2016)

Tiempo de anticipación: Consta en el tiempo que se demora la realización del pedido que se le recepta al proveedor y en el tiempo de espera del pedido solicitado. (Guerrero, 2017)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

La Ferretería Alnami es una microempresa la cual empezó sus actividades en el año 2005. Su fundador fue el sr. Fausto Ricardo Paredes Chagmana su mercado potencial fue y es en la actualidad el norte de Durán, Av. Jaime Nebot. Cdla. Albert Gilbert Pontón 1 Mz 30V 8-9. Luego de su fallecimiento paso a manos de su hija Michelle paredes desde el año 2014 al presente año.

Objetivo social

La Ferretería Alnami brinda artículos ferreteros, su labor consiste en abastecer a sus clientes con la mayoría de requerimientos sin ningún inconveniente, para así ayudar a incrementar sus ventas y sus ingresos.

Misión

La microempresa no posee una misión, pero para la aproximación al público es importante lo cual lleva a realizar una misión como aporte de la investigación.

Brindar satisfacción a nuestros clientes actuales y futuros abasteciéndolos con la excelente calidad de nuestros productos y con un personal capacitado.

Visión

Así mismo, la microempresa no posee una visión definida, lo que causa falencias en la planificación de sus objetivos y además en el desarrollo de las estrategias de publicidad lo cual lleva a realizar una visión como aporte de la investigación.

Ser la microempresa ferretera primordial de los clientes por la calidad de productos y precios accesibles obteniendo así la fidelidad de los clientes.

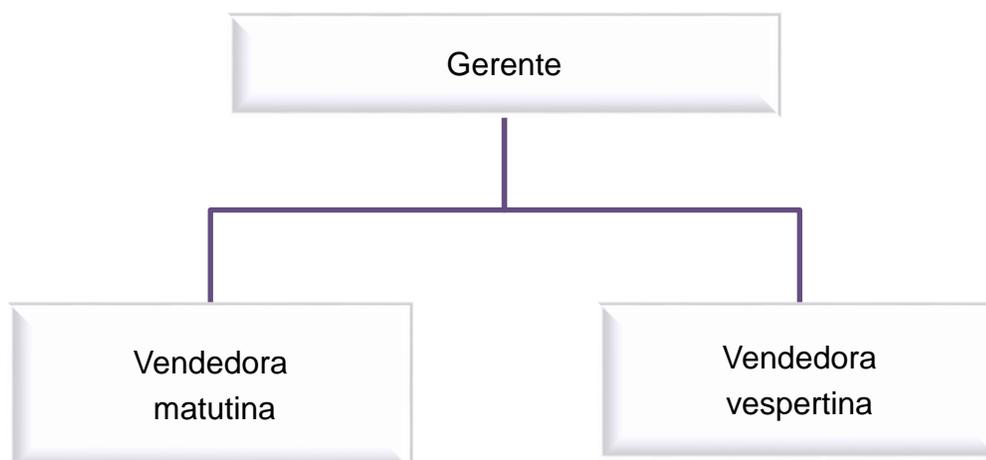
Valores

- Responsabilidad
- Integridad
- Compromiso
- Vocación de servicio
- Trabajo en equipo

Organigrama

La microempresa no cuenta con el personal suficiente para sus actividades, ni con el área de administración solo consta de 3 empleados los cuales ayudan al proceso de venta de los productos que comercializa.

Figura 2.Organigrama



Autora: Ericka Loza C.

Plantilla de trabajadores

Cuadro 4. Plantilla de trabajadores

Plantilla de trabajadores	
Área	Núm. De trabajadores
Gerente	1
Vendedora matutina	1
Vendedora vespertina	1
Total	3

Autora: Ericka Loza C.

Clientes

Los clientes de la Ferretería Alnami son personas naturales y jurídicas domiciliadas en el cantón Durán las cuales se definen por rango desde 20 años hasta 65 años, que necesiten algún artículo ferretero. El total de

clientes potenciales es de 100 clientes esto se estima según la necesidad del cliente además se puede dividir entre los clientes de compra frecuente, compra habitual y compra ocasional.

Proveedores

Estos proveedores son los que abastecen a la microempresa Ferretería Alnami con diferentes artículos por el precio y calidad de productos que ofrecen para poder proceder a venderlos.

Cuadro 5. Proveedores



Autora: Ericka Loza C.

Competidores importantes

La Ferretería 4 hermanos se considera competencia porque la gama de productos y marcas son similares a la microempresa que es expuesta en esta investigación además posee más empleados y sus carteras de clientes

es un poco mayor y sus precios son iguales en la mayoría de productos que brinda.

Principales productos y servicios

Los principales productos que posee y se abastece esta microempresa son de calidad y a un buen precio los cuales benefician a la comunidad para brindar un excelente servicio y cubrir su necesidad.

Cuadro 6. Principales productos

Principales productos		
Alicate	Focos	Placa interruptora
Adaptadores	Flexómetro	Pinturas Spray
Agarraderas	Jabonera pasticromada	Pinturas
Blanqueador	Interruptor	Porcelana
Bisagras	Interruptor sencillo	Protector de voltaje
Boquillas	Llave de tubo	Rejilla para piso
Carretas	Llana o liana	Sifón y desagüe
Caja cuadrada	Llave de rueda	Tornillos
Clavos	Manómetro de presión	Tubos
Cepillo de acero	Manguera para lavado	Tomacorriente pata de gallina
Cinzel	Mangueras	Tomacorriente tipo chino
Combo	Martillo	Toma corriente
Corta todo	Mallas	Tapón fregadero
Desarmadores	Playo	Tubo flexible
Disco diamantino	Pala	Válvula compuerta
Empaste	Pegamento	Válvula fregadero
Espátula	Placa ciega	Yeso

Autora: Ericka Loza C.

Análisis de los ingresos de la Ferretería Alnami

Analizaremos los ingresos de los 3 últimos años de la microempresa los cuales son el año 2018, 2019 y el año 2020.

Cuadro 7. Ingresos de la Ferretería Alnami

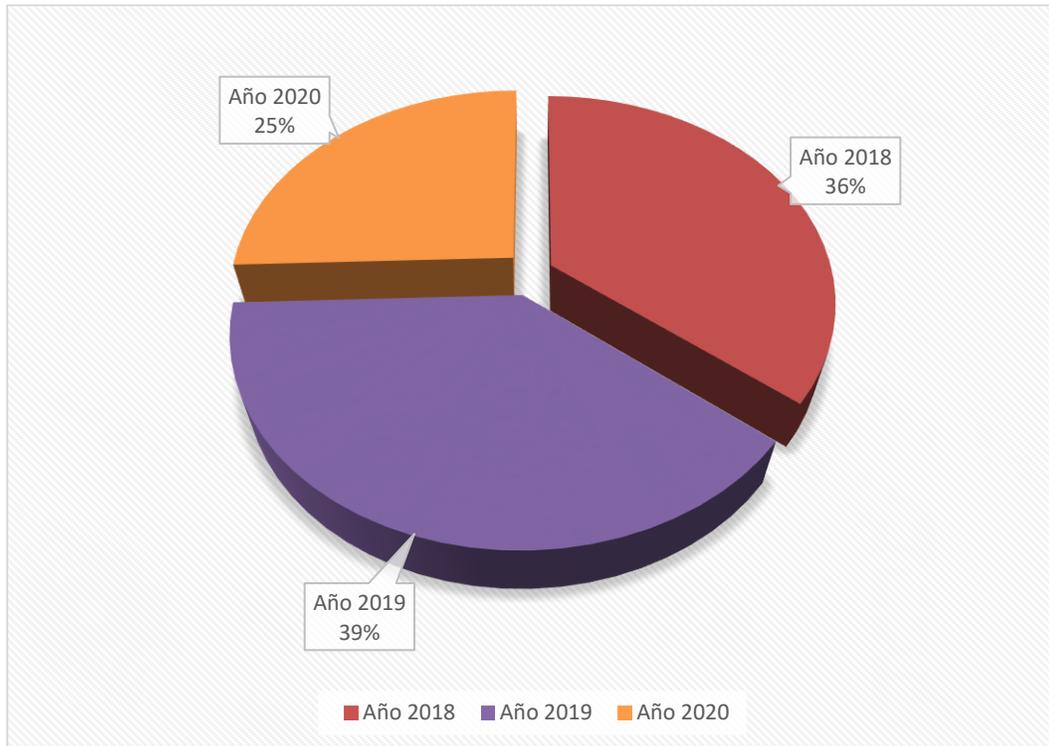
Ingresos de la Ferretería Alnami			
Mensual	Año 2018	Año 2019	Año 2020
Enero	\$ 3.520	\$ 3.220	\$ 3.445
Febrero	\$ 3.780	\$ 3.840	\$ 4.065
Marzo	\$ 4.200	\$ 4.556	\$ 1.056
Abril	\$ 5.050	\$ 5.650	\$ 1.992
Mayo	\$ 4.250	\$ 4.160	\$ 1.506
Junio	\$ 3.750	\$ 3.900	\$ 1.241
Julio	\$ 3.150	\$ 3.330	\$ 1.770
Agosto	\$ 2.750	\$ 3.050	\$ 3.450
Septiembre	\$ 2.840	\$ 3.023	\$ 3.179
Octubre	\$ 3.740	\$ 4.040	\$ 3.040
Noviembre	\$ 4.240	\$ 5.140	\$ 3.580
Diciembre	\$ 4.740	\$ 6.240	\$ 4.680
Total	\$ 46.010	\$ 50.149	\$ 33.004

Autora: Ericka Loza C.

El análisis mediante los ingresos de la Ferretería Alnami describen que la falta de productos ocasiona menos ventas y perdidas de clientes. La

insatisfacción de los clientes nos lleva a la pérdida de los clientes antiguos, nuevos y a clientes dejados de obtener por la falta de inventario.

Figura 3. Gráfico de los ingresos de la Ferretería Alnami



Autora: Ericka Loza C.

Referente al analisis de los ingresos las ventas han disminuido por la falencia de productos que ocasiona la falta de inventarios y el stock existente de los productos ocasionando deterioro y perdidas dando como consecuencia menores ingresos.

Logo

Figura 4. Logo



3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Los tipos de investigación son varios se utilizan para llevar a cabo diferentes estrategias y así descubrir situaciones de su interés. Los más utilizados son los siguientes:

Cuadro 8. Tipos de investigación

Investigación descriptiva

•Este tipo de investigación busca especificar las características, propiedades y perfiles de personas, grupos, comunidades u otro tipo de fenómenos que se estudie de manera independiente sobre las variables que se refieran. (Baptista, Fernandez, & Hernández, 2014) (pag.155)

Investigación explicativa

•La investigación explicativa como su nombre lo dice es aquella que explica por qué se genera un fenómeno, en qué condiciones se manifiesta o por que se vinculan dos o más variables. Dirigiéndose a responder por las consecuencias de manera concreta. (Baptista, Fernandez, & Hernández, 2014) (p.95)

Investigación correlacional

•La investigación correlacional analiza la realización entre dos o más variables mide cada una de ellas y permite cuantificar, analizar y establecer las vinculaciones, manipulando las variables específicas pero no directamente, sino mediante un procedimiento de selección. (Baptista, Fernandez, & Hernández, 2014) (p.94)

Autora: Ericka Loza C.

Esta investigación es descriptiva porque en ella se describe la gestión de los inventarios de la microempresa FERRETERIA ALNAMI, a garantizar la disponibilidad de sus productos y rotación de los mismos.

Tambien es explicativa porque en ella se determinarán y analizarán las causas que ocasiona la mala gestión del stock de mercadería generando insatisfacción en los clientes y minimizando los ingresos.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

Según (Salazar & Del Castillo, 2018) la población es un grupo de elementos que quieran estudiar sus características o descripción para así llegar a una conclusión.

Según (INEC, 2010) el cantón Durán tiene 3 parroquias urbanas la cual está conformada por el Eloy Alfaro, El Recreo y El Divino Niño en el último censo la población que reside en Durán es de 235.769 su porcentaje es del 12.9% en promedio de la provincia del Guayas teniendo en cuenta que el número estimado lo conforman con el número de mujeres de 119.368 el cual su porcentaje es de 6.5% y de hombres que son de 116.401 el cual su porcentaje que es 6.4%.

Cuadro 9. Población

Género	Porcentaje	Cantidad
Mujeres	6.5%	119.368
Hombres	6.4%	116.401
Total	12.9%	235.769

Autora: Ericka Loza C.

Muestra

La muestra es un fragmento del grupo de la población ya asignada de manera aleatoria que se somete a investigación. (López & Fachelli, 2015)

Tipos de muestreo

Muestreo probabilístico

Muestreo aleatoria simple

Según (Canal, 2006) el muestreo aleatorio simple “Se caracteriza porque cada elemento de la población tiene la misma probabilidad de ser escogido para formar parte de la muestra”

Muestreo Estratificado

Mejora la proporción de la muestra dividiendo en subgrupos la población para determinar cada elemento específico. (Canal, 2006)

Muestreo no probabilístico

Muestreo por cuotas

Se puede proceder a utilizar esta técnica cuando se utiliza encuestas en la investigación teniendo resultados justos. (Canal, 2006)

Muestra de conveniencia

Es el tipo de muestreo que selecciona unidades a estudiar con el fin de crear grupos reducidos con artículos disponibles y de una fácil ubicación. (Canal, 2006)

Cálculo de la muestra

La siguiente formula ayudara a determinar el cálculo de la muestra. (Suárez & Tapia, 2012)

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

$$n = \frac{235769 \times 0,5^2 \times 1.96^2}{(235769 - 1)0.05^2 + 0.5^2 \times 1.96^2}$$

$$n = \frac{235769 \times 0.25 \times 3.8416}{235768 \times 0.025 + 0.25 \times 3.8416}$$

$$n = \frac{226.432}{5.8942 + 0.9604}$$

$$n = \frac{226.432}{5.89}$$

$$n = 384$$

n=muestra

N=población (235769)

σ = Desviación estándar de la población. (0,5)

Z= obtención de niveles de confianza (95%)

e= margen de error (0,05%)

Cuadro 10.Población y muestra

Población	Muestra
235.769	384

Autora: Ericka Loza C.

El método empleado en esta investigación será la muestra probabilística ayudara a la ferretería Alnami a determinar la cantidad de personas que se podrán encuestar.

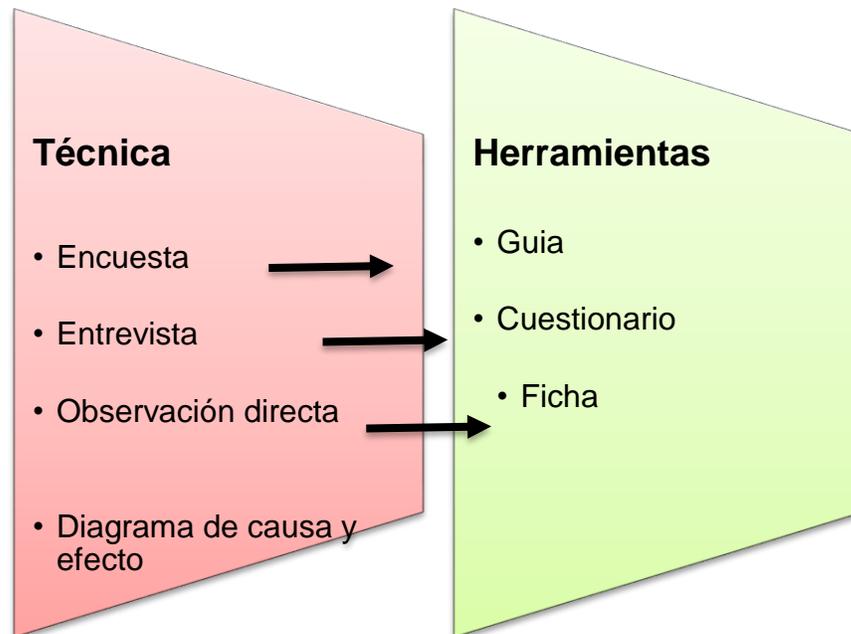
3.4. PASOS O PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Definir los pasos para realizar una correcta gestión de inventarios de la microempresa ferretería Alnami los cuales son:

- Percatarse de la falta de disponibilidad de productos lo que ocasiona insatisfacción a los clientes y conlleva a menor ingresos.
- Definir la organización de los inventarios.
- Analices de la disponibilidad de productos

TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE LA INVESTIGACIÓN

Cuadro 11. Técnicas de la investigación



Autora: Ericka Loza C.

Encuesta

La encuesta es una actividad cotidiana que es muy utilizada para las investigaciones científicas con el objetivo de obtener información exacta y precisa, aplicándolas a una muestra de personas. (López & Fachelli, 2015)

La encuesta se realizará a los clientes que frecuentan la Ferretería Alnami la cual consta de un cuestionario con preguntas concretas para poder obtener información. Ver en el Anexo 1.

Cuadro 12 .Proposito de la encuesta

Técnica	Encuesta
Aplicación	Clientes de la Ferretería Alnami.
Propósito	Identificar cuáles son las causas de la falta de disponibilidad de productos.

Autora: Ericka Loza C.

Entrevista

Según (Folgueiras, 2016) La entrevista es una técnica científica para obtener información de manera oral y sistemática, la cual consta de dos tipos de entrevista las cuales son:

Entrevista individual: Consta de dos personas el entrevistador y el entrevistado.

Entrevista grupal: Consta de más de una persona a entrevistar.

La entrevista se realizará a cada uno de nuestros colaboradores mediante una ficha de preguntas las cuales utilizaremos para determinar las causas de la mala gestión de los inventarios. Ver en el Anexo 2

Cuadro 13. Propósito de la entrevista

Técnica	Entrevista
Aplicación	Colaboradores de la Ferretería Alnami.
Propósito	Diagnosticar a los colaboradores una correcta gestión de inventarios.

Autora: Ericka Loza C.

Observación directa

Es la recopilación de datos gracias a la observación del investigador en el ámbito a estudiar, las cuales podrían enfocarse en la observación participativa que consta que el investigador forma parte de la comunidad a investigar y en la observación no participativa que es cuando el investigador no tiene ninguna relación con la comunidad. (Gómez S. , 2012)

La ficha de observación que se implementa en esta investigación es para determinar la perspectiva que tiene el colaborador de la microempresa obteniendo la información para que no sucedan falencias en el inventario.

Figura 5. Ficha de observación

Ficha de observación			
Items	Si	No	Observación
¿Brindan una buena atención al cliente?	X		Esto se refleja en la fidelización de los clientes.
¿Supervisión en la existencia de los productos?		X	
¿Rotación de empleados?		X	
¿Los clientes han dejado de comprar por la falta de algunos productos?	X		
¿Existe faltantes en el inventario?	X		
¿Los empleados están adecuadamente capacitados?		X	

Autora: Ericka Loza C.

Análisis

Mediante la ficha de observación establecida a la Ferretería Alnami refleja que la mala de gestión de inventarios afecta gravemente a la microempresa dando a conocer la escasez de productos y productos que están en stock, causando pérdidas de clientes y en sus ingresos.

Diagrama de causa y efecto

Según (Arnoletto, 2006) “Este diagrama se utiliza para representar la relación entre algún efecto y todas las causas posibles que lo pueden originar” (Pag.70)

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Diagnóstico de la investigación de la Ferretería ALNAMI

En este capítulo se demuestra las técnicas implementadas a los clientes de la Ferretería Alnami y a los colaboradores de la microempresa.

Se realizó un cuestionario de preguntas para determinar las causas de la mala gestión de los inventarios ocasionando la falta de disponibilidad de los diferentes productos dando como resultado menores ingresos.

4.1. Encuesta

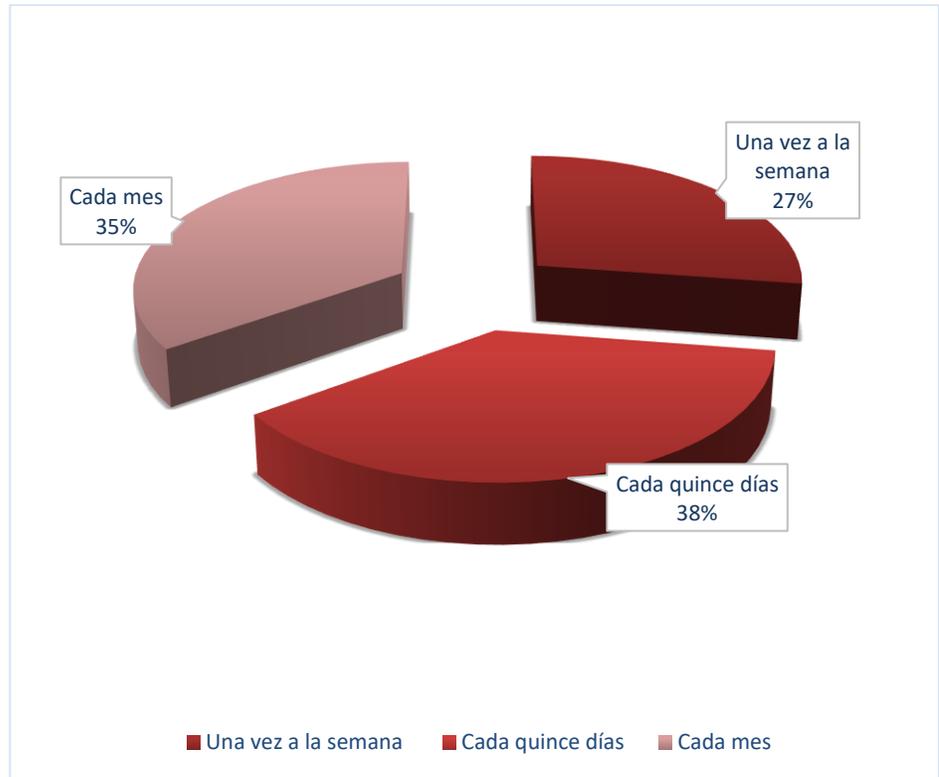
1) ¿Con qué frecuencia visita la ferretería?

Cuadro 14. ¿Con que frecuencia visita la ferreteria?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Una vez a la semana	105	27%
Cada quince días	145	38%
Cada mes	134	35%
Total	384	100%

Autora: Ericka Loza C.

Figura 6. ¿Con que frecuencia visita la ferretería?



Autora: Ericka Loza C.

Análisis

El análisis que se establece mediante la pregunta ¿Con que frecuencia visita la Ferretería Alnami? Da como resultado el 27% dice que visita una vez a la semana la ferretería, el 38% la visita cada quince días y el 35% dice que la visita cada mes.

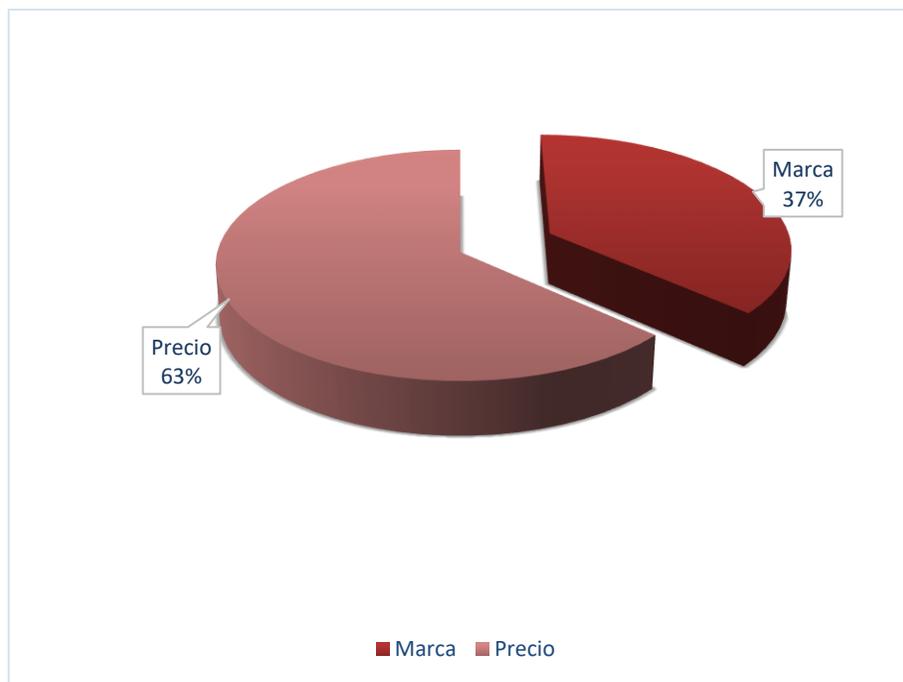
2) ¿Qué factor considera más importante a la hora de adquirir un producto?

Cuadro 15. ¿Qué factor considera más importante a la hora de adquirir un producto?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Marca	141	37%
Precio	243	63%
Total	384	100%

Autora: Ericka Loza C.

Figura 7. ¿Qué factor considera más importante a la hora de adquirir un producto?



Autora: Ericka Loza C.

Análisis

Obteniendo información de la encuesta realizada correspondiente a la siguiente pregunta ¿Qué factor considera más importante a la hora de

adquirir un producto? los clientes dieron a conocer su opinión, la cual consideran menos importante la marca de los productos que vende con un 37% y el que consideran más importante es el precio del producto que van a adquirir con un 63% llegando a la conclusión que el precio es de mayor importancia para la comunidad.

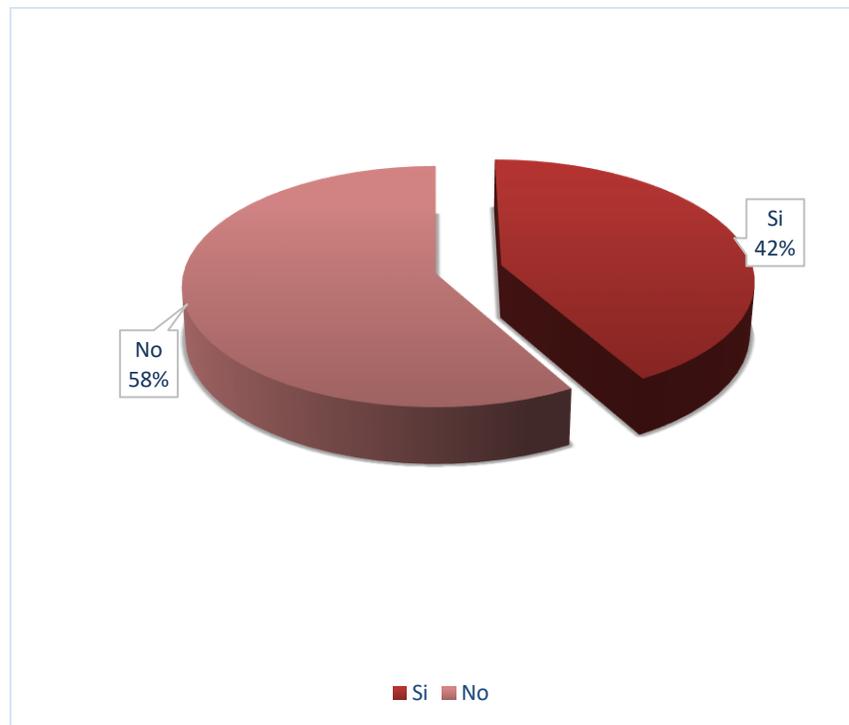
3) ¿Considera usted que los productos que ofrece la ferretería son de calidad?

Cuadro 16 . ¿Considera usted que los productos que ofrece la ferretería son de calidad?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	161	42%
No	223	58%
Total	384	100%

Autora: Ericka Loza C.

Figura 8. ¿Considera usted que los productos que ofrece la ferretería son de calidad?



Autora: Ericka Loza C.

Análisis

Mediante la pregunta establecida ¿Considera usted que los productos que ofrece la ferretería son de calidad? a los clientes si les interesa el 42% la marca de los productos que van a adquirir y el 58% no les interesa la marca porque consideran que es de mayor valor y ofrecen el mismo servicio.

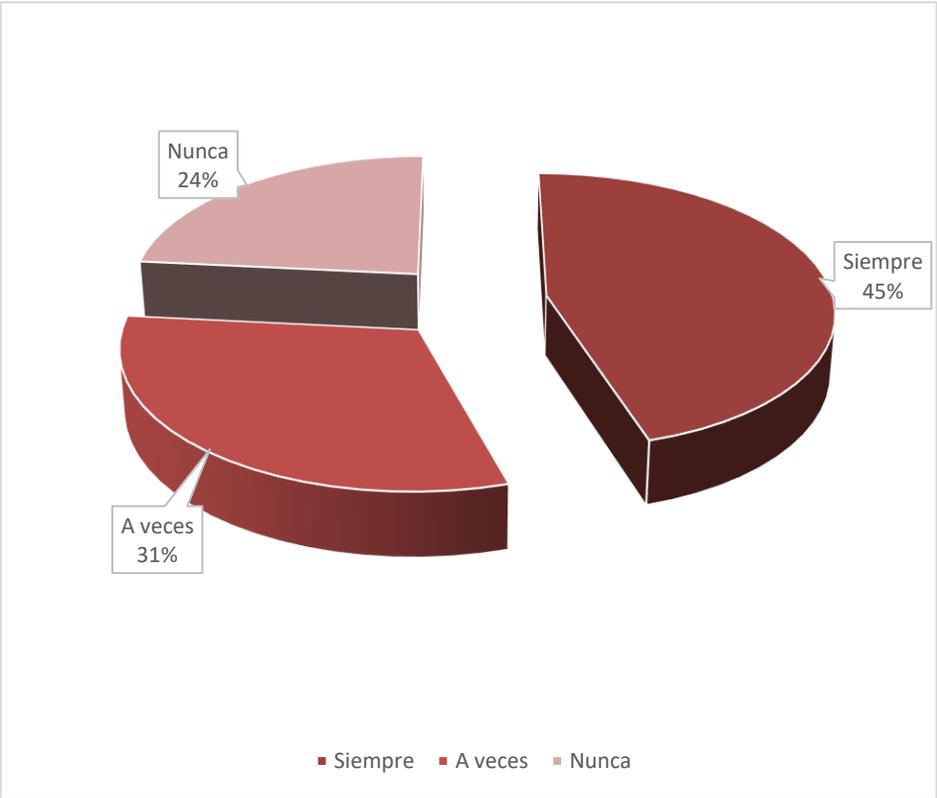
4) ¿Con qué frecuencia le comunican que no disponen del producto solicitado?

Cuadro 17. ¿Con qué frecuencia le comunican que no disponen del producto solicitado?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	174	45%
A veces	120	31%
Nunca	90	23%
Total	384	100%

Autora: Ericka Loza C.

Figura 9. ¿Con qué frecuencia le comunican que no disponen del producto solicitado?



Autora: Ericka Loza C.

Análisis

La encuesta realizada mediante la pregunta ¿Con qué frecuencia le comunican que no disponen del producto solicitado? los clientes dicen que siempre le comunican que no disponen del producto solicitado con el 61%, que a veces disponen del producto con el 26% y que nunca con el 13% porque siempre tienen el producto que requiere.

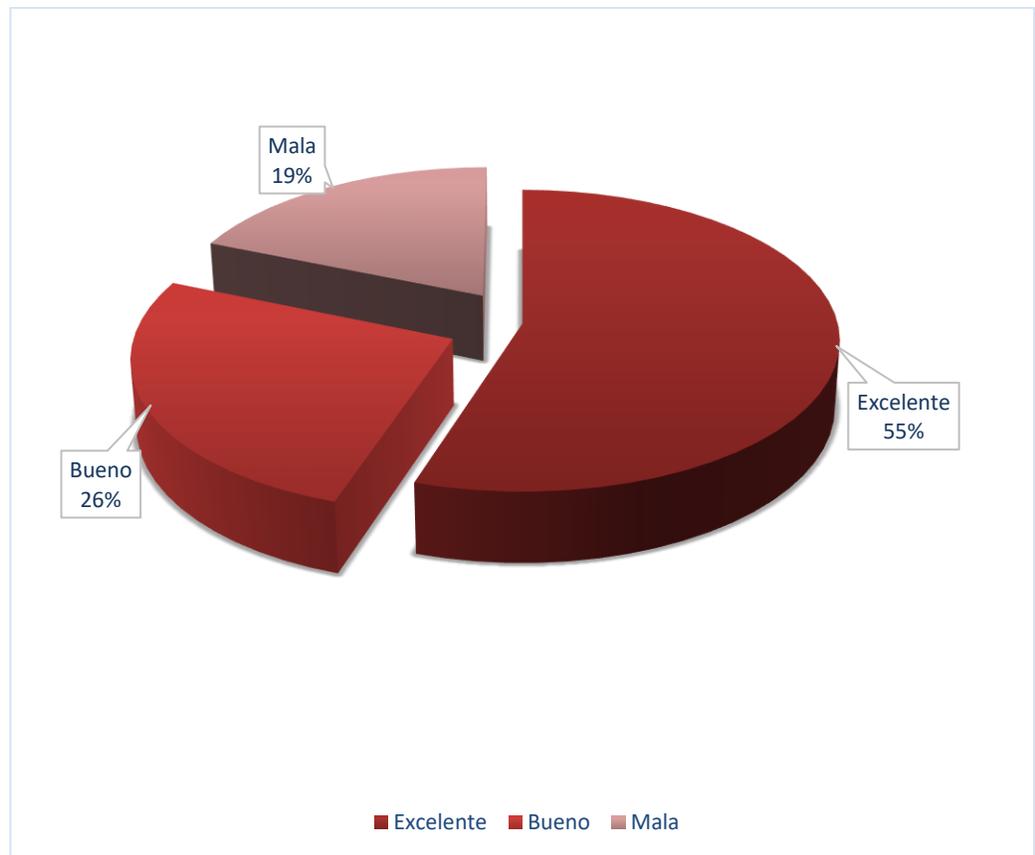
5) ¿Cómo considera usted el servicio al cliente que ofrece la ferretería?

Cuadro 18. ¿Cómo considera usted el servicio al cliente que ofrece la ferretería?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	211	55%
Bueno	101	26%
Mala	72	19%
Total	384	100%

Autora: Ericka Loza C.

Figura 10. ¿Cómo considera usted el servicio al cliente que ofrece la ferretería?



Autora: Ericka Loza C.

El resultado de la encuesta mediante esta pregunta ¿Cómo considera usted el servicio al cliente que ofrece la ferretería? Los clientes consideran que es excelente con el 55%, buena con el 26% y mala con el 19%.

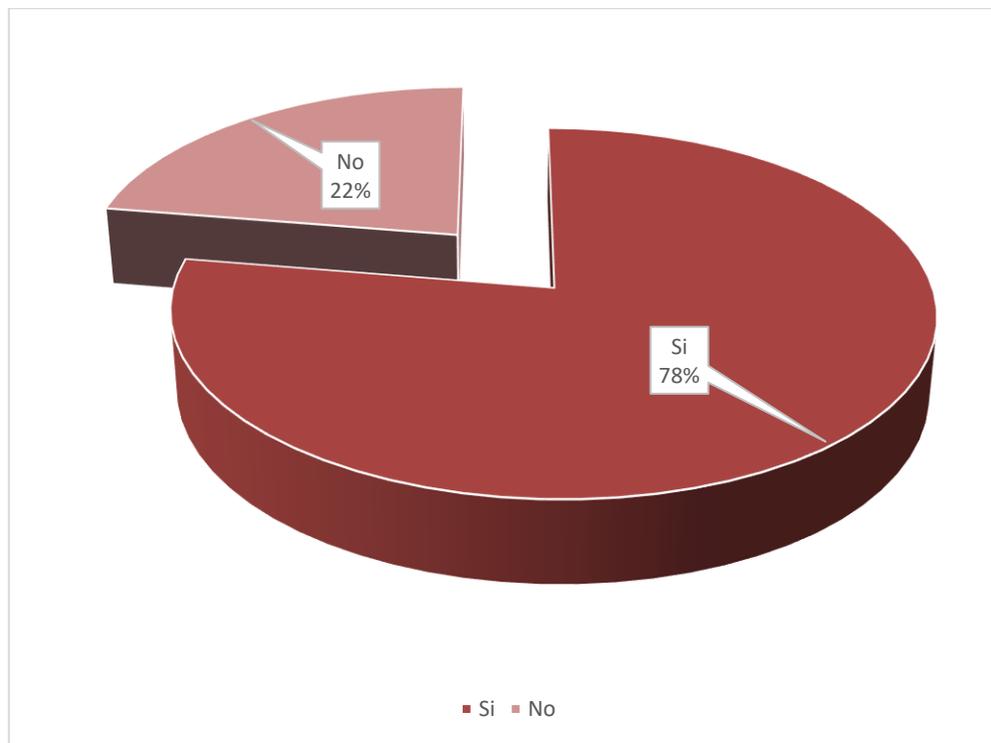
6) ¿Los precios que maneja la ferretería son de su agrado?

Cuadro 19. ¿Los precios que maneja la ferretería son de su agrado?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	298	78%
No	86	22%
Total	384	100%

Autora: Ericka Loza C.

Figura 11. ¿Los precios que maneja la ferretería son de su agrado?



Autora: Ericka Loza C.

El resultado de la pregunta ¿Los precios que maneja la ferretería son de su agrado? Los clientes están a gusto con los precios flexibles que ofrece la ferretería con un 78% de la opción Si y con un 22% que no están satisfechos con los precios de los productos que ofrece.

Análisis e interpretación

El resultado de la encuesta realizada a los clientes nos dice que están de acuerdo con la falta de disponibilidad de productos en la ferretería lo cual lo lleva a que la mala gestión de los inventarios está perjudicando a las ventas de la misma, además los precios son flexibles en diferencia a la competencia la cual pueden estar seguros la fidelidad de los clientes mediante los precios razonables que esta ofrece.

4.2. Análisis de la Entrevista

1. ¿Considera usted necesario llevar una correcta gestión de inventarios?

Si consideran muy importante llevar una correcta gestión de inventarios porque ayudaría a saber con exactitud el stock de la microempresa, sus entradas y salidas de los productos y el desconocimiento de la rentabilidad de la microempresa.

2. ¿Existen políticas establecidas para la correcta gestión de inventarios?

No las poseen y considero indispensable que efectúen políticas para la gestión de inventarios para así poder seguir paso a paso los términos que requieran necesarios.

3. ¿Los productos cuentan con el espacio físico suficiente para su respectiva ubicación?

Cuentan con el lugar adecuado para almacenar los productos, el problema es la desorganización del lugar y mala ubicación de los productos, no los ordenan ni por marca ni por producto lo cual ocasiona problemas, también produce desaseo en el lugar ocasionando daños en los productos produciendo pérdidas en sus ingresos.

4. ¿Al terminar las actividades del día revisan las facturas con el inventario para determinar la exactitud de los productos vendidos?

No realizan ninguna actividad que se considere oportuna para llevar un registro de entradas y salidas de los productos por esa razón se les

dificulta saber con exactitud si hay o no existencias físicas y de la cantidad de productos que se almacenan.

5. ¿Al recibir los productos de los proveedores verifican la factura con la mercadería correspondiente?

Si realizan la correcta verificación de la factura y el comprobante de entrega de los productos asegurándose de que lleguen en buen estado y en la cantidad correcta solicitada para poder proseguir a almacenar los productos.

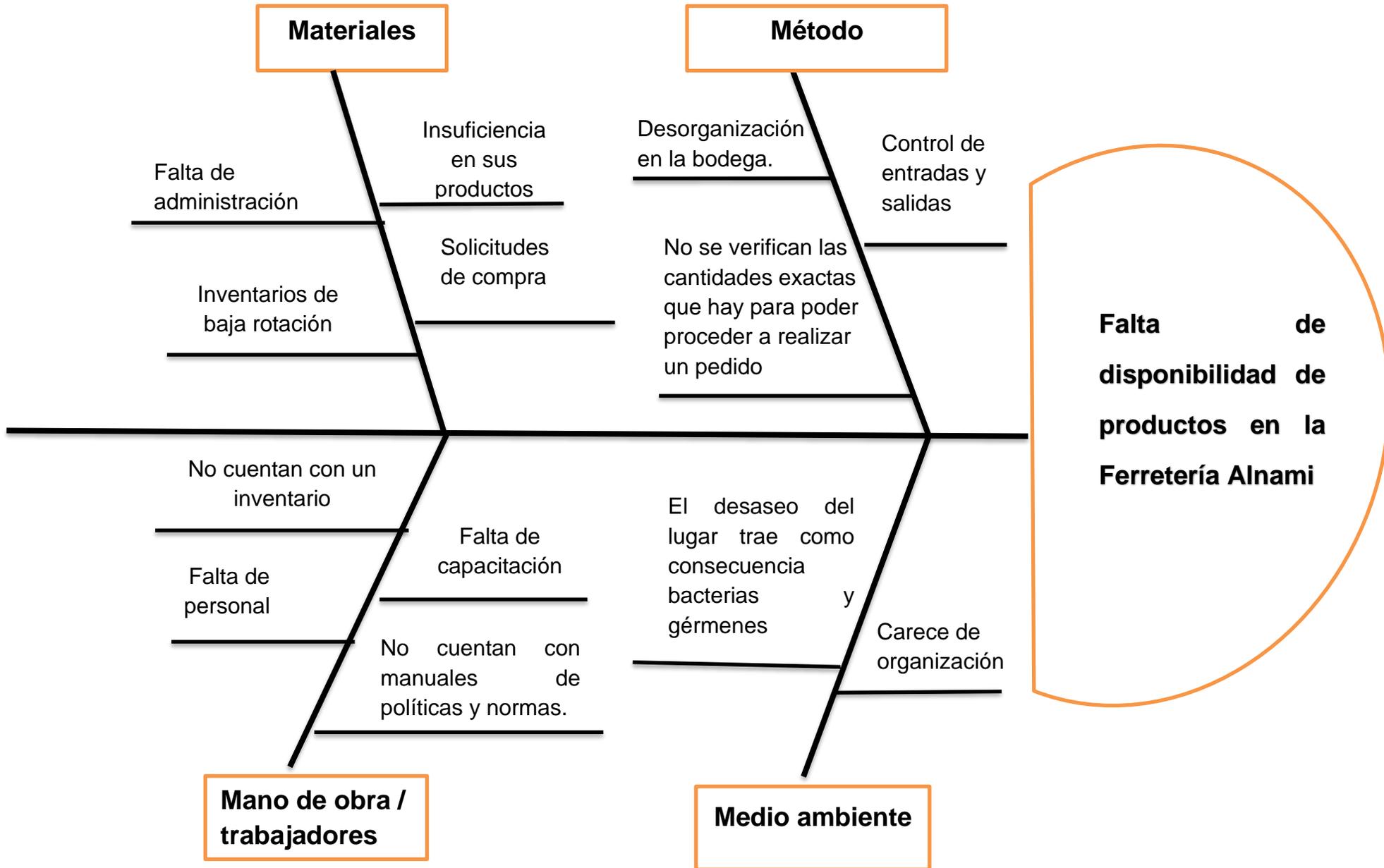
6. ¿En algún momento el cliente se ha sentido insatisfecho con la falta de algún producto?

Si ha sucedido en varias ocasiones, el cliente percibe mala atención ocasionando molestia por la falta del producto que solicita por lo tanto es un cliente insatisfecho el cual genera desconformidad.

7. ¿Los proveedores se atrasan en la entrega de los productos pedidos?

Los proveedores no se atrasan en la entrega de los productos, se encargan de generar contratos de compra de sus productos con flexibilidad, los proveedores son puntuales a la hora de entregar los productos que considera el comprador que no hay en el almacén. Lo cual es indispensable que lleven una correcta gestión de inventarios para poder saber con exactitud los productos existentes en la microempresa.

Diagrama de causa-efecto



Plan de mejora de la Microempresa Ferretería Alnami

La metodología 5W2H mejorara la disponibilidad de productos dando como resultado mayor ingresos y clientes satisfechos.

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Cuándo?	¿Cuánto?
Capacitaciones al personal	Brindará mejor servicio y se ofrecerá un equipo de trabajo orientados en resultados con mayor conocimiento para despejar todas las dudas de los usuarios	Mediante talleres, charlas, conferencias que brinden orientación de servicio y resultados en ventas.	Empleados	Ferretería Alnami	Cada 5 meses	\$ 450
Elaborar un registro de	No hay la debida	Resultado sabrán que	Gerente	Ferretería Alnami	Cada mes	\$ 180.

control de inventario.	gestión de los productos que se ofrecen ocasionando pérdidas de tiempo al cliente y como resultado insatisfacción del usuario.	productos no hay disponible en el mínimo de tiempo requerido por el cliente.				
Reunión para orientar a los empleados de productos nuevos	Brindará conocimiento de los productos nuevos a comercializar.	Realizando diapositivas para la explicación de los nuevos productos que va a ofrecer la microempresa.	Empleados	Ferretería Alnami	Cada que salga un producto nuevo.	\$300

Realizar celebraciones de reconocimientos	Ayudará a incentivar a nuestros colaboradores a orientarse a resultados positivos.	Percatarse del a mejor empleado que cumpla con todas sus funciones de manera eficiente.	Gerente	Ferretería Alnami	Cada 3 meses	3	\$100
Realizar políticas generales	Ayudará a realizar las actividades de manera ordenada siguiendo las políticas a establecer	Satisfaciendo a los clientes con un servicio satisfactorio y ordenado.	Gerente	Ferretería Alnami	Cada año		\$80
TOTAL	\$1210						

Análisis

El plan de mejora establecido nos da como resultado un costo estimado para la ferretería el cual ayudara a que los colaboradores se capaciten y puedan brindar un mejor servicio además ayudara a establecer políticas generales y a obtener la disponibilidad de productos adecuadas para abastecer a los clientes de Durán con los mejores productos.

CONCLUSIONES

Mediante la información obtenida de las variables que son disponibilidad de productos y sus ingresos se realizó varios estudios los cuales son la encuesta dirigida a los clientes y la entrevista dirigida a los colaboradores de la microempresa con esto se llegó a las siguientes conclusiones.

- ❖ Se fundamentaron aspectos teóricos obteniendo toda la información necesaria de la gestión de inventarios y sus ingresos para así poder verificar la disponibilidad de productos.
- ❖ Se diagnosticó la escasez de disponibilidad de productos por la falta de gestión de inventarios ocasionando menor liquidez en los ingresos de la microempresa Ferretería Alnami.
- ❖ Se plantea la propuesta de la metodología del plan de mejora 5W2H el cual ayudara a orientarse en las diferentes cuestiones expuestas guiándolos a capacitar a los empleados para que ofrezcan un mejor servicio ,elaboren un registro de control de inventarios, realizar celebración de reconocimientos para los empleado que hayan cumplido con todas sus actividades de manera ordenada y eficiente y efectuar una reunión para orientar a los empleados de productos nuevos así poder conseguir la fidelización de los clientes.

RECOMENDACIONES

- Proceder a contratar o dirigir a un empleado para gestionar el control de inventarios.
- Se recomienda que efectúen estrategias de marketing para que la microempresa se haga conocida por medio de las redes sociales.
- Ordenar todos los productos que ingresan a la microempresa de manera oportuno para que los clientes puedan tener mejor visibilidad de los insumos.
- Realizar estrategias de promociones y descuentos para obtener mayores ingresos.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, O., Azuero, F., & Concha, T. (12 de 2017). *El ingreso y su distribución en Colombia*. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43129/1/S1701024_es.pdf
- Andino, R. (2006). *Gestión de inventarios y compras*. Obtenido de [file:///C:/Users/PC-BLESS/Downloads/componente45150%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/PC-BLESS/Downloads/componente45150%20(1).pdf)
- Arenal, L. (2016). *Gestión de compras en el pequeño comercio MF2106*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=mgEKDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+inventarios>
- Arnoletto, E. (2006). *Administración de la producción como ventaja competitiva*. Obtenido de [file:///C:/Users/PC-BLESS/AppData/Local/Temp/Rar\\$Dla4964.5306/299.pdf](file:///C:/Users/PC-BLESS/AppData/Local/Temp/Rar$Dla4964.5306/299.pdf)
- Arreaga, P. I., & Villagrán, L. C. (12 de 2016). *“Propuesta sistema control interno para la gestión del inventario en Sertecdi s.a.”*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20006/1/TESIS%20ARREAGA%20-%20VILLAGRAN.pdf>
- Arrechedora, I. (2019). *Lifeder.com*. Obtenido de Lifeder.com: <https://www.lifeder.com/gestion-inventarios/>
- Baptista, P., Fernandez, C., & Hernández, R. (4 de 2014). *Metodología de la investigación 6ta edición el oso panda .com*. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

- Caldentey, E., & Pizarro, C. (23 de 12 de 2016). *Administración de inventarios*. Obtenido de <https://fdocuments.ec/document/modelos-de-inv.html>
- Carreño, A. (2018). *Cadena de suministro y logística*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=SaLNDwAAQBAJ&pg=PT411&dq=disponibilidad+de+los+productos>
- Carro, R., & González, D. (2013). *Logística empresarial*. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/1831/1/logistica_empresarial.pdf
- Caurin, J. (28 de Marzo de 2017). *emprende pyme.net*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-inventarios.html>
- Céspedes, N., Paz, J., Jiménez, F., Pérez, L., & Pérez, Y. (20 de Mayo de 2017). *La administración de los inventarios en el marco de la administración financiera a corto plazo*. Obtenido de <file:///C:/Users/PC-BLESS/Downloads/Dialnet-LaAdministracionDeLosInventariosEnElMarcoDeLaAdmin-6145627.pdf>
- Constitución de la Republica del, E. (21 de 12 de 2015). Obtenido de <https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/CONSTITUCION-DE-LA-REPUBLICA-DEL-ECUADOR.pdf>
- Escudero, M. (2019). *Gestión logística y comercial*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=9GGzDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=caracter%C3%ADsticas+de+la+gestion+de+inventarios&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiX2bCbq9DrAhUKqlkKHTxdDBsQ6AEwCXoECAcQAg#v=onepage&q=caracter%C3%ADsticas%20de%20la%20gestion%20de%20inven>

- Estefanía, E. C. (2017). *“Modelo de control de inventario para la microempresa Worzolly S.A”*. Obtenido de <https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/267/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20ESCALANTE%20CANTOS.pdf>
- Fernandez, A. C. (2018). *Gestión de inventarios COML0210*. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Dw9aDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq>
- Ferrell, O., & Hartline, M. (2012). *CENGAGE Learning Estrategia de marketing Quinta edición*. Obtenido de <http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Mercadeo/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Estrategia%20de%20Marketing.pdf>
- Figueroa, A. P. (Octubre de 2018). *Propuesta de un modelo de gestión de inventarios primarios para la empresa Representaciones Caly S.A.C, 2018*. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1444/Peggi_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Flamarique, S. (2018). *Gestión de existencias en el almacén*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=CDd8DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+existencias>
- Folgueiras, P. (2016). *Técnica de recogida de información: La entrevista*. Obtenido de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pdf.pdf>
- Fresneda, F. (17 de 06 de 2019). *Revista digital INESEM*. Obtenido de <https://revistadigital.inesem.es/gestion-empresarial/el-proceso-de-gestion-de-inventarios/>

- Ganlvét, S. (2015). *UF0929: Gestión de pedidos y stock*. España: Elearning S.L.
- García, d. I. (14 de 07 de 2020). *EAE Business School*. Obtenido de <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/la-gestion-de-inventarios-un-aspecto-clave-en-la-planificacion-de-cadenas-de-suministro/>
- Gil, S. (06 de 2015). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/ingreso.html>
- Gómez, J. (02 de 2014). *Gestión logística y comercial*. Obtenido de <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448193636.pdf>
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. Obtenido de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Guerrero, S. H. (2017). *Inventarios manejo y control*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=2q5JDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq#v>
- INEC. (2010). *Instituto Nacional de estadísticas y censos*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>
- Ladrón, d. G. (2020). *Gestión de inventarios UF0476*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=bpXSDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+pedido>
- Ley orgánica de defensa al, c. (16 de 01 de 2015). Obtenido de <https://www.dpe.gob.ec/wp-content/dpetransparencia2012/literala/BaseLegalQueRigeLaInstitucion/LeyOrganicadelConsumidor.pdf>
- López, A. (2015). *MF2106_2 Gestión de compras en el pequeño comercio*. Obtenido de

<https://books.google.com.ec/books?id=rlxWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+existencias&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi7i4G5usvrAhVlVlkKHVQrCnc4ChDoATABegQIABAC#v=onepage&q&f=false>

Lopèz.P, & Fachelli, S. (02 de 2015). Obtenido de Metodologia de la investigaciòn social cuantitativa 1edicion:
https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsoccua_cap2-4a2017.pdf

Meana, C. P. (2017). *Gestión de inventarios UF0476*. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=MI5IDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=tipos+de+inventarios>

Mora, L. (11 de 2016). *Gestión logística integral*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=jXs5DwAAQBAJ&pg=PT7&dq=gestion+de+inventarios&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj71YX9vMnrAhUhwVvKHXFFAmEQ6AEwBnoECAkQAg#v=onepage&q=gestion%20de%20inventarios&f=false>

Muller, M. (2005). *Fundamentos de administración de invenatrios*. (Norma, Editor) Obtenido de <https://educativopracticas.files.wordpress.com/2015/01/fundamentos-de-administracion-de-inventarios.pdf>

Organización Internacional del trabajo . (2016). *Mejore su negocio : Compras y control de existencias*. (Copyright, Editor) Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553922.pdf

Ortega, A., Padilla, S., Torres, J., & Ruz, A. (04 de 05 de 2017). *Nivel de importancia del control interno de los inventarios*. Obtenido de

file:///C:/Users/USER/Downloads/3261-
Texto%20del%20art%C3%ADculo-5773-1-10-20181016.pdf

Pallo, A. (Febrero de 2018). *El nivel de inventarios y la rentabilidad en la empresa Comercial Diana*. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2366/1/76653.pdf>

Peiró, R. (5 de Julio de 2017). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/analisis-abc.html>

Peña, O., & Silva, R. (06 de 2016). *Factores incidentes sobre la gestión de sistemas de inventarios en organización*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99345727003.pdf>

Portal, C. (10 de 2011). *Gestión de stocks y almacenes*. Obtenido de <https://vidalcn.files.wordpress.com/2011/10/gestion-de-stocks-y-almacenes.pdf>

Raffino, M. (03 de 06 de 2020). *Concepto de* . Obtenido de <https://concepto.de/ingreso-2/>

Rodríguez, C. J. (2019). *“Propuesta de mejora para el manejo de los inventarios de mercaderías de la despensa 24 de mayo”*. Obtenido de <https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/1694/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20RODR%C3%8dGUEZ%20CHAL%C3%89N.pdf>

Rodríguez, M. (16 de Junio de 2013). *EOI.blogs*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/06/16/funciones-de-los-inventarios/>

Salazar, C., & Del Castillo, S. (2018). *Fundamentos bàsicos de estadística*. Obtenido de

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13720/3/Fundamentos%20B%C3%A1sicos%20de%20Estad%C3%ADstica-Libro.pdf>

Sánchez, G., & Mingo, G. (2017). *Operaciones administrativas y documentación sanitaria*. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=8_AkDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq

Serna, J., Gonzalez, L., & Aristizabal, A. (17 de Septiembre de 2018). *Sistema de control de inventarios*. Obtenido de <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/375/SISTEMA%20DE%20CONTROL%20DE%20INVENTARIO.pdf;jsessionid=D5D71F>

Universidad Militar Nueva Granada. (13 de Octubre de 2017). *Unidad 3. Gestión de inventarios*. Obtenido de http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/ovas/administracion_empresas/logistica/unidad_3/DM.pdf

ANEXOS

**ANEXO 1. Encuesta realizada a los clientes de la microempresa la Ferretería
Alnami**

Encuesta

- 1) ¿Con qué frecuencia visita la ferretería?
- Diaria
- Semanal
- Mensual
- 2) ¿Qué factor considera más importante a la hora de adquirir un producto?
- Marca
- Precio
- 3) ¿Considera usted que los productos que ofrece la ferretería son de calidad?
- Si
- No
- 4) ¿Con qué frecuencia le comunican que no disponen del producto solicitado?
- Siempre
- A veces
- Nunca
- 5) ¿Cómo considera usted el servicio al cliente que ofrece la ferretería?
- Excelente
- Buena
- Mala
- 6) ¿Los precios que maneja la ferretería son de su agrado?
- Si
- No

ANEXO 2. Entrevista realizada a los colaboradores de la microempresa
Ferretería Alnami

**Encuesta de la gestión de los inventarios a los colaboradores de la microempresa
Ferretería Alnami**

Nombre del entrevistado: _____

Responsable: _____

No.	Pregunta	Respuesta		Comentario
		Si	No	
1	¿Considera usted necesario llevar una correcta gestión de inventarios?			
2	¿Existen políticas establecidas para la correcta gestión de inventarios?			
3	¿Los productos cuentan con el espacio físico suficiente para su respectiva ubicación?			
4	¿Al terminar las actividades del día revisan las facturas con el inventario para determinar la exactitud de los productos vendidos?			
5	¿Al recibir los productos de los proveedores verifican la factura con la mercadería correspondiente?			
6	¿En algún momento el cliente se ha sentido insatisfecho en la falta de algún producto?			
7	¿Los proveedores se atrasan en la entrega de los productos pedidos?			

ANEXO 3. Estructura organizacional



ANEXO 4. Logotipo de la Ferretería Alnami

