

Estudio de un control de inventario para una mejor eficiencia a la Ferretería “Inés Ponce” en Santo Domingo de los Tsáchilas, 2024-2025

Study of an inventory control system to improve the efficiency of the hardware store “Inés Ponce” in Santo Domingo de los Tsáchilas, 2024-2025

Estudo de um sistema de controle de estoque para melhorar a eficiência da loja de ferragens “Inés Ponce” em Santo Domingo de los Tsáchilas, 2024-2025

Montalvan Perea, Shaskya Marina
Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas
shaskya.montalvan.perea@utelvt.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0005-2886-2424>



Zurita Bone, Nathaly Jazmín
Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas
nathaly.zurita@utelvt.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0009-7863-4226>



Gongora Cheme, Roxana Katherine
Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas
roxana.gongora.cheme@utelvt.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-9299-6885>



López Pérez, Patricio Javier
Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas
patricio.javier.lopez@utelvt.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-7840-0595>



DOI / URL: <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v5/nE3/334>

Como citar:

Montalvan Perea, S. M., Zurita Bone, N. J., Gongora Cheme, R. K., & López Pérez, P. J. (2024). Estudio de un control de inventario para una mejor eficiencia a la Ferretería “Inés Ponce” en Santo Domingo de los Tsáchilas, 2024-2025. *Código Científico Revista De Investigación*, 5(E3), 592–623.

Recibido: 02/04/2024

Aceptado: 20/04/2024

Publicado: 30/04/2024

Resumen

Este estudio evaluó el impacto del control de inventario en la eficiencia operativa de la Ferretería Inés Ponce en Santo Domingo de los Tsáchilas, donde el uso de registros manuales y la falta de un sistema contable adecuado limitan su crecimiento económico y capacidad de respuesta al mercado. Se adoptó un enfoque mixto, combinando investigación documental, de campo y descriptiva, utilizando encuestas, entrevistas y observaciones directas. Revelaron que la ferretería lleva registros manuales que conducen a desbalances de inventario y contabilidad deficiente. Además, se detectó una capacitación inadecuada del personal en la gestión de inventarios, afectando la confianza y la imagen de la empresa. Se enfatizó la necesidad de implementar sistemas automatizados de gestión de inventarios para mejorar la precisión y eficiencia operativa. La literatura sugiere que sin métodos modernos de gestión, las empresas enfrentan desafíos significativos. Se concluyó que es esencial para la Ferretería Inés Ponce implementar un sistema de gestión de inventarios avanzado y capacitar adecuadamente al personal para optimizar operaciones y mejorar la rentabilidad y satisfacción del mercado.

Palabras clave: Gestión de inventarios, Eficiencia operativa, Contable, Automatización de procesos.

Abstract

This study evaluated the impact of inventory control on the operating efficiency of Inés Ponce Hardware Store in Santo Domingo de los Tsáchilas, where the use of manual records and the lack of an adequate accounting system limit its economic growth and responsiveness to the market. A mixed approach was adopted, combining documentary, field and descriptive research, using surveys, interviews and direct observations. They revealed that the hardware store keeps manual records that lead to inventory imbalances and poor accounting. In addition, inadequate staff training in inventory management was detected, affecting the company's confidence and image. The need to implement automated inventory management systems to improve accuracy and operational efficiency was emphasized. The literature suggests that without modern management methods, companies face significant challenges. It was concluded that it is essential for Ferretería Inés Ponce to implement an advanced inventory management system and adequately train personnel to optimize operations and improve profitability and market satisfaction.

Keywords: Inventory management, Operational efficiency, Accounting, Process automation.

Resumo

Este estudo avaliou o impacto do controle de estoque na eficiência operacional da loja de ferragens Inés Ponce, em Santo Domingo de los Tsáchilas, onde o uso de registros manuais e a falta de um sistema contábil adequado limitam seu crescimento econômico e sua capacidade de resposta ao mercado. Foi adotada uma abordagem mista, combinando pesquisa documental, de campo e descritiva, usando pesquisas, entrevistas e observações diretas. Os resultados revelaram que a loja de ferragens mantém registros manuais, o que leva a desequilíbrios no estoque e a uma contabilidade deficiente. Além disso, foi detectado um treinamento inadequado da equipe em gerenciamento de estoque, o que afeta a confiança e a imagem da empresa. Foi enfatizada a necessidade de implementar sistemas automatizados de gerenciamento de estoque para melhorar a precisão e a eficiência operacional. A literatura sugere que, sem métodos modernos de gerenciamento, as empresas enfrentam desafios significativos. Concluiu-se que é essencial para a Ferretería Inés Ponce implementar um sistema avançado de gestão de estoques e treinar adequadamente a equipe para otimizar as operações e aumentar a lucratividade e a satisfação do mercado.

Palabras-chave: Gestão de estoques, Eficiência operacional, Contabilidade, Automação de processos.

Introducción

El estudio se centra en una temática crucial dentro de la gestión empresarial moderna: la optimización del control de inventarios como eje central para el crecimiento y la eficiencia operativa. A nivel global, la gestión de inventarios ha evolucionado significativamente, convirtiéndose en un componente esencial de las estrategias empresariales que buscan la maximización de la rentabilidad y la minimización de costos a través de una administración efectiva de recursos materiales.

La problemática que motiva este estudio surge de observaciones preliminares en la Ferretería "Inés Ponce", ubicada en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, Parroquia San Jacinto, donde se ha identificado una serie de deficiencias en el control de inventario. Estas incluyen la falta de registros adecuados, ausencia de procedimientos estandarizados, y un sistema de gestión que no cumple con los requerimientos para una operación eficiente. Estas falencias no solo aumentan el riesgo de pérdidas materiales por desperfectos y obsolescencia, sino que también comprometen la capacidad de la empresa para tomar decisiones estratégicas basadas en información precisa y actualizada.

La pregunta de investigación que guía este estudio es: ¿Incide significativamente el control de inventario en la eficiencia operativa de la Ferretería Inés Ponce? Con el objetivo de responder a esta interrogante, se plantean objetivos específicos que buscan diagnosticar la situación actual del manejo de inventarios, aplicar técnicas de evaluación del control interno para identificar riesgos potenciales, analizar el rendimiento del área de inventarios y, finalmente, proponer estrategias para mejorar la gestión y estructura organizacional de la ferretería.

La justificación del estudio reside en la importancia crítica de un control de inventario eficaz, que no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también optimiza la rentabilidad y competitividad de la empresa. Un sistema de control bien implementado puede prevenir la obsolescencia y la sobrecompra, mejorar la gestión del espacio físico y adaptarse proactivamente a las tendencias de consumo, factores todos ellos que contribuyen significativamente a la salud financiera y operativa de la empresa.

Este estudio pretende, por lo tanto, no solo diagnosticar y solucionar los problemas existentes en la Ferretería "Inés Ponce", sino también servir como modelo para otras empresas del sector en regiones similares, demostrando cómo una gestión de inventarios adecuada puede transformarse en una ventaja competitiva sustancial.

Metodología

El presente estudio titulado "Estudio de un control de inventario para una mejor eficiencia a la Ferretería 'Inés Ponce' en Santo Domingo de los Tsáchilas, 2024-2025" adopta un enfoque metodológico mixto, que combina aspectos cualitativos y cuantitativos para abordar de manera integral la problemática del control de inventarios en la Ferretería "Inés Ponce". Este enfoque mixto se justifica por la necesidad de explorar tanto las dimensiones numéricas del control de inventarios como las percepciones y experiencias del personal involucrado.

Tipo de Investigación

Investigación Documental: Se realizó una revisión documental exhaustiva que incluyó fuentes primarias y secundarias, tanto históricas como actuales, relacionadas con el sector ferretero y la gestión de inventarios en la parroquia San Jacinto. Esta revisión proporcionó una base teórica sólida para el desarrollo del estudio y facilitó la comprensión del contexto en el que se inserta la empresa.

Investigación de Campo: A través de esta modalidad, se obtuvo información directa y relevante mediante la aplicación de encuestas y entrevistas al personal de la empresa. Esta aproximación permitió recolectar datos primarios sobre la realidad operativa y los desafíos específicos que enfrenta la Ferretería "Inés Ponce" en la gestión de su inventario.

Investigación Descriptiva: Esta fase del estudio se centró en describir detalladamente los procedimientos actuales de manejo y control de inventarios dentro de la empresa, identificando áreas críticas y aspectos susceptibles de mejora.

Modalidad de Investigación

Enfoque Cualitativo: Se exploraron las características y cualidades específicas de la gestión de inventarios en la empresa, recolectando una amplia variedad de datos descriptivos que ayudaron a contextualizar y profundizar en el estudio del problema.

Enfoque Cuantitativo: Este enfoque complementó la investigación mediante el análisis de datos numéricos específicos relacionados con el control de inventarios, facilitando la identificación de patrones y la evaluación de la eficiencia de los procesos actuales.

Métodos de Investigación

Método Deductivo: Se utilizó para partir de un marco teórico general hacia la identificación de problemas específicos en la empresa, relacionados con la gestión de inventarios.

Método Inductivo: Este método se aplicó para generar propuestas de solución a partir de los datos y la información específica recogida en la empresa, analizando detalladamente cada elemento del control de inventarios.

Técnicas e Instrumentos de Investigación

Ficha de Observación: Se aplicaron fichas de observación para registrar las actividades relacionadas con el control de inventario en la empresa, permitiendo un análisis detallado de los procedimientos actuales.

Encuesta: Se diseñaron cuestionarios con preguntas cerradas dirigidas al personal de la empresa para evaluar su percepción sobre la eficiencia del control de inventarios.

Entrevistas: Se realizaron entrevistas estructuradas al dueño y al personal administrativo, utilizando un cuestionario de opciones cerradas para profundizar en aspectos específicos del manejo de inventarios.

Cuestionario: Este instrumento fue crucial para recopilar información directamente relacionada con los objetivos de la investigación.

Población y Muestra

La población de estudio incluyó a 25 miembros de la Ferretería "Inés Ponce", compuesta por 5 miembros del área administrativa y 20 entre empleados y clientes. Se decidió incluir a todos los miembros de esta población en la muestra para garantizar una comprensión completa de las dinámicas internas y las percepciones externas sobre la gestión de inventarios de la empresa.

Este enfoque metodológico integral permitirá no solo entender la situación actual del control de inventarios en la Ferretería "Inés Ponce", sino también proporcionar recomendaciones basadas en evidencia para mejorar la eficiencia y rentabilidad de la empresa.

Resultados

El análisis de los datos recolectados en este estudio, centrado en la evaluación del control de inventarios en la Ferretería "Inés Ponce", refleja una situación crítica similar a la documentada en investigaciones previas, que también abordaron las repercusiones de la gestión de inventarios en la rentabilidad y eficiencia operativa de diversas empresas.

1. Deficiencias en la Gestión de Inventarios y su Impacto en la Rentabilidad:

Según Dávila Guamuro y Maldonado Malca (2019), la falta de un sistema adecuado de gestión de inventarios en RUTSOL S.A. resultó en una representación financiera que no reflejaba el movimiento real de los inventarios.

Esta situación se agravó por la alta rotación del personal, afectando la eficiencia y precisión en la gestión del inventario. De manera similar, en la Ferretería "Inés Ponce", se observó que las ineficiencias operativas y la falta de controles adecuados han llevado a problemas en la rentabilidad y en la precisión de los datos financieros.

2. **Consecuencias de la Gestión Ineficiente de Inventarios:** El estudio de Macias Velaña y Paguay Sabando (2023) identificó que malas prácticas en el manejo de materiales y la falta de control de la materia prima en PROPAPPEL CORP S.A. ocasionaron baja rentabilidad y desperdicios significativos. Estos hallazgos son consistentes con los problemas observados en la Ferretería "Inés Ponce", donde la gestión inadecuada también ha resultado en pérdidas de producto y deterioro de inventarios.
3. **Evaluación del Control Interno:** Burgos (2019) encontró que el control interno de inventarios en MULTIPARTES SA. tenía un nivel de confianza bajo y un nivel de riesgo moderado, lo que evidencia la necesidad de mejorar los procedimientos de control interno. Este resultado es paralelo a la situación en la Ferretería "Inés Ponce", donde la ausencia de un manual de procedimientos y políticas claras ha comprometido la efectividad del control de inventarios.
4. **Necesidad de Mejorar el Sistema de Control de Inventarios:** Paola (2020) diseñó un sistema de control para mejorar la eficiencia en COMFALASDI CÍA LTD., lo cual resalta la importancia de un sistema de control robusto para optimizar la gestión de inventarios. En la Ferretería "Inés Ponce", se recomienda una revisión similar del sistema actual para abordar las deficiencias identificadas y mejorar la eficiencia operativa.
5. **Gestión de Inventarios y Satisfacción del Cliente:** La investigación de Bustos et al. (2022) mostró que un manejo deficiente del inventario en "Muebles Chabelita" llevó a sobreabastecimiento de ciertos productos y desabastecimiento de otros, afectando negativamente la satisfacción del cliente y la rentabilidad. Este fenómeno se observó igualmente en la Ferretería "Inés Ponce", donde la falta de un sistema eficiente de inventario ha resultado en problemas similares, destacando la urgencia de implementar mejoras significativas.

6. **Implementación de un Sistema de Control de Inventarios ABC:** Según (Toro Prado, 2020) Vanobri Distribuciones S.C. mejoró significativamente sus procesos de manejo de mercaderías mediante la implementación de un sistema de control de inventarios ABC, que permitió identificar oportuna y precisamente las entradas y salidas de productos. La adopción de un sistema similar podría beneficiar enormemente a la Ferretería "Inés Ponce", optimizando los niveles de stock y mejorando la rentabilidad.

3.1. Inventario

El inventario se define como un documento organizado que detalla los bienes y activos de una organización disponibles para la venta en una fecha específica. Este elemento es esencial para la operación empresarial, no solo como un activo circulante que impacta directamente en la rentabilidad, sino también como un indicador de la eficiencia en la entrega de productos y en la gestión de recursos financieros. En un contexto globalizado, la gestión de inventarios debe alinearse estratégicamente con las políticas de producción y las estrategias comerciales para maximizar la competitividad de la empresa.

La gestión adecuada del inventario es fundamental para prevenir fraudes, robos y para facilitar la recopilación de información financiera que soporte decisiones administrativas efectivas. Un control efectivo del inventario también permite identificar y reportar desperdicios y pérdidas potenciales, lo cual es crucial para mantener la integridad y la eficiencia operativa.

3.1.1. Clasificación de los Inventarios

La clasificación del inventario se realiza en varias categorías, reflejando las distintas etapas de los bienes dentro de los procesos empresariales:

- **Inventario de Materia Prima (MP):** Incluye todos los materiales que serán usados en la fabricación de productos finales.
- **Inventario de Producto en Proceso (PP):** Comprende todos los bienes que están en etapas intermedias de producción.

- **Inventario de Producto Terminado (PT):** Consiste en los productos finales listos para la venta.
- **Inventario de Seguridad:** Sirve como un colchón contra imprevistos que podrían interrumpir la producción o entrega.
- **Inventario de Ciclo o Periódico:** Optimiza los costos de producción y compra.
- **Inventario en Tránsito:** Representa los bienes en movimiento desde el proveedor hasta la empresa.
- **Inventario Inicial y Final:** Refleja el valor de los bienes al inicio y al final de un periodo contable.

3.1.2. Gestión de Inventario

La gestión eficaz del inventario asegura que los productos adecuados estén disponibles en el lugar y momento correctos. Esto no solo mejora la respuesta al cliente y la calidad del servicio, sino que también optimiza los costos y la productividad a través de una adecuada planificación y control de los flujos de inventario.

3.1.3. Métodos del Control de Inventario

Existen varios métodos para gestionar el inventario, cada uno adaptado a diferentes necesidades y tipos de operaciones (Hernández, 2023; Macías et al., 2021):

- **Método ABC:** Clasifica el inventario basado en la importancia y el valor de los artículos.
- **Método PEPS (Primeras Entradas, Primeras Salidas):** Asegura que los artículos más antiguos se vendan o usen primero, reduciendo el riesgo de obsolescencia.
- **Método UEPS (Últimas Entradas, Primeras Salidas):** Prioriza la venta o uso de los artículos más recientes.

- **Método CPP (Costo Promedio Ponderado):** Calcula un costo promedio para valorar el inventario y determinar el costo de la mercancía vendida.

3.1.4. Rentabilidad y Control Interno

La rentabilidad está intrínsecamente ligada a la gestión eficaz del inventario, ya que una buena administración puede reducir costos y mejorar el rendimiento económico (Kayap Guerra, 2020)

Además, un robusto control interno es esencial para proteger los activos, asegurar la precisión de los registros contables y optimizar la gestión operativa y financiera de la empresa (Godoy, 2020; Barreres Amores, 2020).

3.2. Hipótesis

La hipótesis central de esta investigación es: "El ineficiente control de inventario incide negativamente en la eficiencia operativa de la Ferretería Inés Ponce en Santo Domingo de los Tsáchilas, afectando la rentabilidad y la capacidad de respuesta de la empresa frente a las demandas del mercado."

Esta hipótesis se basa en la premisa de que un control de inventario adecuado es crucial para mantener no solo la eficiencia operacional sino también la competitividad en el mercado. La falta de un sistema efectivo de control de inventarios puede llevar a problemas como excesos de stock, obsolescencia, falta de productos necesarios y errores en la información disponible, que consecuentemente pueden disminuir la rentabilidad y eficiencia de la empresa.

3.2.1. Identificación de Variables

3.2.1.1. Variable Dependiente: Estudio de Control de Inventario

La variable dependiente en este estudio es el "control de inventario", que refiere a la capacidad de la Ferretería Inés Ponce de gestionar eficazmente su stock en términos de precisión, tiempo y costos. Esto incluye cómo la empresa mantiene registro de sus inventarios, cómo se gestionan los reabastecimientos y cómo se minimizan las pérdidas y desperdicios de inventario. Esta variable será evaluada mediante la observación de la cantidad y calidad de

productos disponibles en un momento específico y cómo estos se correlacionan con las necesidades de ventas y producción.

3.2.1.2. Variable Independiente: La Eficiencia en la Empresa

La eficiencia en la empresa, como variable independiente, se refiere a la capacidad de la Ferretería Inés Ponce para utilizar sus recursos de manera que maximice la producción de bienes y servicios sin sacrificar la calidad ni incrementar los costos. Esto abarca la optimización de procesos, la reducción de tiempos de espera y ciclos de producción, y la mejora en la gestión de recursos humanos y materiales. La eficiencia será medida a través de indicadores como tiempo de respuesta a pedidos, precisión en el cumplimiento de pedidos y la relación entre costos operativos y rendimientos obtenidos (Kayap Guerra , 2020)

3.3. Análisis e interpretación de resultados

3.3.1. Análisis de la ficha de observación

Tabla 1

Ficha de Observación

Nº	Ítem	Si	No	Observaciones
1	El inventario de la ferretería se encuentra actualizado	70%	30%	
2	Se realiza un control de calidad de la mercadería recibida en la bodega	60%	40%	
3	Se contabiliza el deterioro de la mercadería	30%	70%	
4	El espacio para almacenar la mercadería es adecuado	90%	10%	
5	Se realizan conteos físicos de inventarios	90%	10%	
6	La ferretería cuenta con una cantidad de stock en bodega para suplir las ventas	80%	20%	
7	Se contabiliza el daño de la mercadería	40%	60%	
8	Se registra las discrepancias entre empleados al momento de realizar el conteo de la mercadería para inventarios	30%	70%	
9	Se efectúa el respectivo registro de la entrada y salida de la mercadería en el sistema	5%	95%	
10	Se verifica que la información de la mercadería adquirida sea correcta con respecto a la factura del pedido realizado	90%	10%	

Nota: Autores (2024)

Análisis:

Según los datos obtenidos de la ficha de observación, aproximadamente el 70% del inventario de la empresa está actualizado, mientras que el 30% restante no lo está. Además, un

60% de los encuestados afirma que se realiza control de calidad en la mercadería recibida en bodega, contrariamente al 40% que indicó que no se efectúa dicho control a tiempo. En cuanto al deterioro de la mercadería, solo el 30% de los empleados reporta que se lleva un control de esto, frente a un 70% que no realiza seguimiento de los deterioros.

Asimismo, el 90% del personal considera que se cuenta con espacio adecuado para el almacenamiento de la mercadería. Por otro lado, el 90% de los encuestados confirmó que se realiza el conteo físico de inventarios, mientras que un 10% admitió que no se efectúa este proceso. Respecto al stock disponible en bodega, el 80% aseguró que hay suficiente mercancía para abastecer el almacén, aunque un 20% señaló lo contrario, indicando que solo se dispone de lo básico y necesario para la venta.

Se observó también que solo el 40% de la mercadería dañada se registra en los inventarios, mientras que el 60% no se contabiliza. Un 30% de los empleados menciona desacuerdos y la falta de un conteo adecuado de mercadería para el inventario de la empresa, y un 70% afirmó que el conteo de existencias en la ferretería contribuye a mantener el orden en el inventario. Además, es importante destacar que el 95% de la ferretería no está actualizada, en parte debido a la ausencia de un sistema contable que respalde de manera segura los ingresos y salidas de mercadería. Finalmente, el 90% de los participantes indicó que verifica la mercadería adquirida con la factura correspondiente, mientras que el 10% reconoció que en ocasiones se ha omitido esta revisión.

En la "Ferretería Inés Ponce", se observa que se realiza un conteo adecuado de la mercadería en el inventario de manera física. Sin embargo, para mejorar la eficiencia en el manejo del inventario y optimizar tanto el tiempo como los costos asociados a la gestión de la mercadería adquirida, es esencial que la empresa implemente un sistema contable. Este sistema permitirá un registro más preciso y eficiente, facilitando así un mejor rendimiento operativo.

3.3.2. Análisis entrevista al dueño y personal administrativo

1) ¿Cuenta la ferretería con un control de inventarios de mercadería?

Tabla 2

Pregunta 1 de Entrevista al Dueño y personal Administrativo

Ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	4	90%
NO	1	10%
TOTAL	5	100%

Nota: Autores (2024)

Figura 1

Grafico de pregunta 1 Entrevista



Nota: Autores (2024)

La mayoría de los entrevistados, específicamente el 80%, afirmaron que los empleados están adecuadamente capacitados para manejar el inventario de mercadería. No obstante, un 20% de los encuestados opina que los empleados carecen de la formación necesaria para realizar estas tareas. Esto indica que, mientras la mayoría del personal parece estar preparada para gestionar el inventario, todavía hay una proporción significativa que requiere capacitación adicional.

2) ¿Los empleados de la ferretería están capacitados para la realización de inventarios?

Tabla 3

Pregunta 2 de Entrevista al Dueño y personal Administrativo

Ítem	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	3	80%
NO	2	20%
TOTAL	5	100%

Nota: Autores (2024)

Figura 2

Gráfico de pregunta 2 Entrevista



Nota: Autores (2024)

La mayoría de los encuestados, aproximadamente el 80%, confirmaron que los empleados poseen la capacitación necesaria para gestionar adecuadamente el inventario de mercadería. Sin embargo, un 20% sostiene que falta capacitación entre el personal. Esto sugiere que, si bien la mayoría del equipo está preparado para llevar a cabo estas tareas, aún existe un segmento significativo que podría beneficiarse de formación adicional en esta área.

3) ¿La ferretería cuenta con una bodega para almacenar la mercadería?

Tabla 4

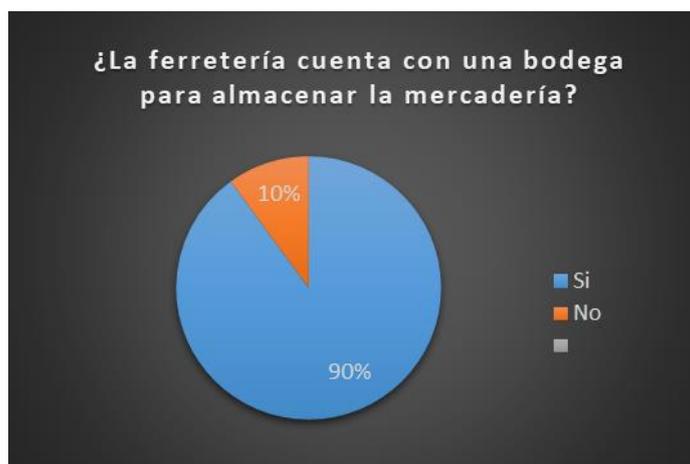
Pregunta 3 de Entrevista al Dueño y personal Administrativo

Ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	4	90%
NO	1	10%
TOTAL	5	100%

Nota: Autores (2024)

Figura 3

Gráfico de pregunta 3 Entrevista



Nota: Autores (2024)

Es evidente que la ferretería dispone de un espacio adecuado, ya que el 90% de los encuestados afirma que la mercadería se mantiene organizada y en buen estado dentro de una bodega espaciosa y limpia, adecuada para almacenar herramientas. Sin embargo, un 10% de los participantes señala la necesidad de contar con una bodega más grande. Esto refleja que, aunque la mayoría considera que las instalaciones actuales son suficientes, existe un pequeño grupo que percibe la necesidad de expandir el espacio de almacenamiento disponible.

4) ¿Para la adquisición de mercadería se elabora una proforma de los productos faltantes para realizar el respectivo pedido?

Tabla 5

Pregunta 4 de Entrevista al Dueño y personal Administrativo

Ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	2	70%
Frecuente	3	30%
Nunca	0	0
TOTAL	5	100%

Nota: Autores (2024)

Figura 4

Gráfico de pregunta 4 Entrevista



Nota: Autores (2024)

Es notable que el 70% de los encuestados afirmó que siempre se elabora una proforma para los productos que están a punto de agotarse en la bodega, a fin de gestionar el pedido correspondiente. Por otro lado, un 30% mencionó que las proformas se realizan frecuentemente. Esto indica que, gracias a un adecuado sistema de contabilización, la ferretería puede identificar cuáles productos están próximos a terminarse y, consecuentemente, proceder con la elaboración de la proforma necesaria para realizar los pedidos de reposición.

5) ¿Con que frecuencia se realizan el control de las existencias físicas en el almacén?

Tabla 6

Pregunta 5 de Entrevista al Dueño y personal Administrativo

Ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
Mensual	2	40%
Trimestral	2	40%
Anual	1	20%
Nunca	0	0
TOTAL	5	100%

Nota: Autores (2024)

Figura 5

Gráfico de pregunta 5 Entrevista



Nota: Autores (2024)

El 40% de los entrevistados indica que el control de las existencias físicas en el almacén se realiza mensualmente, lo que facilita mantener el orden; otro 40% menciona que se lleva a cabo de manera trimestral para asegurar una mejor contabilización de las existencias. Además, un 20% realiza este control anualmente para compilar el conteo total de inventario de los últimos 12 meses. Esta diversidad en la frecuencia de los controles refleja un esfuerzo constante por parte de la empresa para mantener un orden adecuado y tener claridad sobre la cantidad de productos y el valor monetario de la mercadería disponible para la venta.

6) ¿Existe un formulario para el ingreso y salida de la mercadería?

Tabla 7

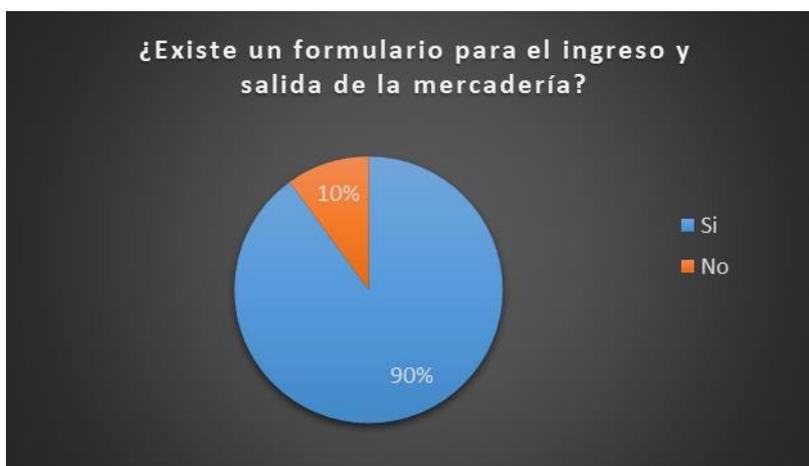
Pregunta 6 de Entrevista al Dueño y personal Administrativo

Ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	1	10%
NO	4	90
TOTAL	5	100%

Nota: Autores (2024)

Figura 6

Gráfico de pregunta 6 Entrevista



Nota: Autores (2024)

El 90% de los entrevistados confirmó que existe un formulario específico para registrar el ingreso y salida de la mercadería, mientras que el 10% indicó que no se utiliza dicho formulario. Este dato subraya la gestión organizada que prevalece en el negocio, ya que la mayoría de las operaciones se controlan mediante formularios dedicados a documentar los movimientos de mercadería, lo que facilita un seguimiento eficaz y mejora la administración general del inventario.

7) ¿Las existencias de mercadería están actualizadas en el sistema?

Tabla 8

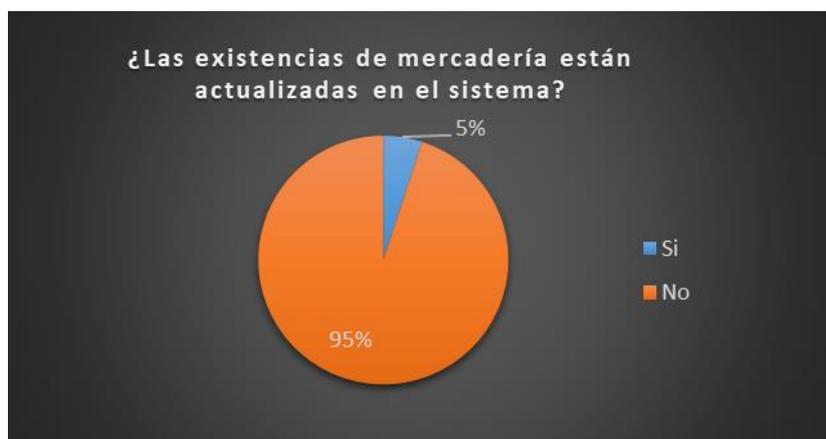
Pregunta 7 de Entrevista al Dueño y personal Administrativo

Ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	1	5%
NO	4	95%
TOTAL	5	100%

Nota: Autores (2024)

Figura 7

Gráfico de pregunta 7 Entrevista



Nota: Autores (2024)

El 95% de los entrevistados señaló que no disponen de un sistema contable para registrar las existencias de mercadería, lo que indica que el negocio está desactualizado en este aspecto crucial. Por otro lado, solo un 5% afirmó contar con dicho sistema. La falta de un sistema contable moderno y actualizado puede generar deficiencias significativas en la gestión y el control contable, lo que a su vez puede afectar negativamente el rendimiento del negocio. Implementar un sistema contable adecuado es esencial para mejorar la eficiencia y la precisión en la gestión de inventarios y finanzas.

8) ¿Cuál es su percepción sobre la eficiencia actual del control de inventario?

Tabla 9

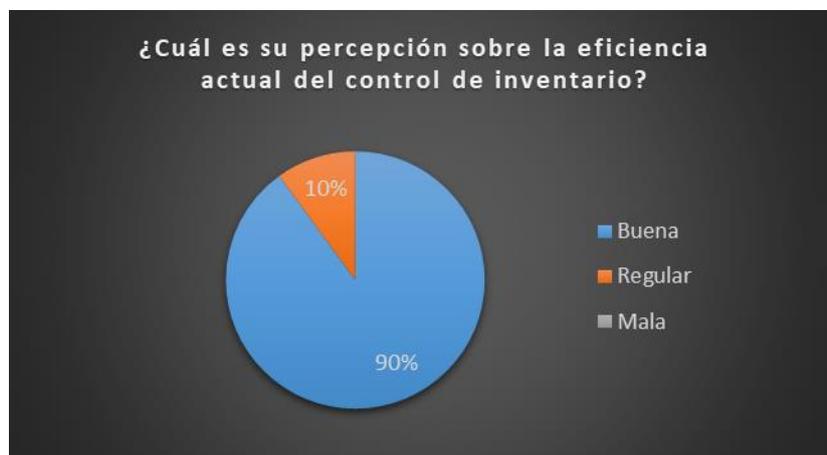
Pregunta 8 de Entrevista al Dueño y personal Administrativo

Ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
Buena	4	90%
Regular	1	10%
Mala	0	0
TOTAL	5	100%

Nota: Autores (2024)

Figura 8

Gráfico de pregunta 8 Entrevista



Nota: Autores (2024)

La mayoría de los entrevistados, el 90%, considera que la ferretería posee un control eficiente del inventario, mientras que un 10% señala deficiencias en este aspecto. Esto refleja que, en general, la ferretería mantiene una buena gestión y eficiencia en el control de su mercadería, destacando un seguimiento constante del conteo de herramientas y otros artículos en el inventario.

9) ¿Se realizan proformas para determinar el proveedor con el mejor precio?

Tabla 10

Pregunta 9 de Entrevista al Dueño y personal Administrativo

Ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	4	90%
NO	1	10
TOTAL	5	100%

Nota: Autores (2024)

Figura 9

Gráfico de pregunta 9 Entrevista



Nota: Autores (2024)

El 90% de los entrevistados indicó que en la ferretería se realizan proformas como parte del proceso de selección del mejor proveedor para la adquisición de mercadería, mientras que un 10% señaló que no se lleva a cabo esta práctica. Este enfoque subraya la existencia de una política en la ferretería que prioriza la diversidad de proveedores, permitiendo a la empresa optimizar tanto los costos como la calidad de los productos que compra. Esta estrategia es esencial para asegurar que la ferretería obtenga las mejores condiciones posibles en sus transacciones comerciales.

10) ¿La empresa posee un sistema contable donde se registre debidamente la entrada y salida de la mercadería?

Tabla 11

Pregunta 10 de Entrevista al Dueño y personal Administrativo

Ítem	Frecuencia	Porcentaje (%)
SI	1	10
NO	4	90%
TOTAL	0	100%

Nota: Autores (2024)

Figura 10

Gráfico de pregunta 10 Entrevista



Nota: Autores (2024)

El 90% de los entrevistados indicó que la ferretería no dispone de un sistema contable para registrar los movimientos de entrada y salida de la mercadería, mientras que un 10% señaló que directamente no cuentan con ningún tipo de sistema contable. Esto refleja la ausencia de una herramienta fundamental para el registro y seguimiento eficiente de la mercadería en la empresa.

3.3.2. Análisis encuesta a personal de la ferretería

Tabla 12

Preguntas de Encuesta a personal de la ferretería

Nº	Pregunta	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	¿Cuándo usted acude a la ferretería encuentra el producto que desea?	Si	13	65%
		No	7	35%
		Total	20	100%
2	¿Qué considera usted cuando compra en la ferretería “Inés Ponce”?	Calidad de productos	8	40%
		Diversidad de marcas de productos	2	10%
		Precios de productos	10	50%
		Total	20	100%
3	¿En qué condiciones observa la mercadería que está en exhibición?	Buen estado	14	70%
		Mal estado	6	30%
		Total	20	100%
4	¿Al momento de realizar una compra la ferretería le emiten su respectiva factura?	Si	19	90%
		No	1	10%
		Total	20	100%
5	¿En qué condiciones se le entrego el producto en el momento de su adquisición?	Mal estado	0	0%
		Perfecto estado	14	70%
		Con imperfecciones	6	30%
		Total	20	100%
6	¿Los clientes alguna vez han tenido que devolver mercadería a la ferretería por falta de calidad o cantidad comprada?	Si	6	30%
		No	14	70%
		Total	20	100%
7	¿Cómo calificaría el servicio de ventas de los empleados?	Excelente	1	5%
		Muy bueno	11	55%
		Muy bueno	5	25%
		Regular	2	10%
		Malo	0	0%
Total	20	100%		
8	¿Ha tenido que esperar demasiado tiempo para la entrega de un producto?	Si	14	70%
		No	6	30%
		Total	20	100%
9	¿Cree usted que es necesario tener más diversidad en los productos que ofrece la ferretería?	Si	17	85%
		No	3	15%
		Total	20	100%

10	¿Cree usted que una mejora en los procesos de gestión de inventarios optimizará el desempeño de la ferretería?	Si	19	90%
		No	1	10%
		Total	20	100%

Nota: Autores (2024)

En la tabla 22 se tratan los valores obtenidos de la encuesta hecha al personal, obteniendo que del grupo total de encuestados, un 65% afirmó que generalmente encuentra el producto que busca al visitar la ferretería, mientras que un 35% indicó que a menudo no hallan lo que necesitan. Esto sugiere que la metodología utilizada por la ferretería para gestionar su inventario podría carecer de la precisión técnica necesaria, resultando en ocasiones en la indisponibilidad de productos para los clientes.

De los encuestados, el 40% valora principalmente la calidad de los productos al hacer sus compras en la ferretería, mientras que el 50% considera que el precio es el aspecto más determinante. Además, un 10% aprecia la diversidad de marcas disponibles. Estos resultados sugieren que, aunque el precio es un factor crucial para la mayoría de los clientes, la calidad no debe ser comprometida. Por lo tanto, es esencial que las empresas mantengan una coordinación efectiva con sus proveedores para asegurar costos óptimos que no afecten la calidad de los productos ofrecidos.

Los resultados de la encuesta indican que el 70% de los participantes percibe que la mercadería expuesta está en buen estado, mientras que el 30% opina que se encuentra en condiciones deficientes. Esta discrepancia revela que existe una porción significativa de clientes insatisfechos debido al estado en que se presenta la mercadería, lo cual podría atribuirse a una inadecuada exhibición o a una baja rotación de los productos. Para mejorar esta situación, es crucial implementar técnicas de exhibición que no solo sean atractivas y prácticas, sino también seguras, con el objetivo de optimizar la rotación del inventario y garantizar la satisfacción del cliente.

De todos los encuestados, el 90% confirmó que la ferretería les proporciona una factura al realizar una compra, mientras que un 10% indicó que no reciben este comprobante. Este hallazgo sugiere que, aunque la mayoría de las transacciones se documentan adecuadamente, existe un margen de mejora para asegurar que todos los clientes reciban sus facturas. Emitir facturas no solo es crucial para la contabilidad y la transparencia del negocio, sino que también proporciona a los clientes la documentación necesaria para respaldar cualquier reclamo sobre productos defectuosos o para realizar devoluciones. Por lo tanto, es esencial que la ferretería asegure la emisión de facturas en todas las ventas para evitar inconvenientes y fortalecer la confianza del cliente.

De los clientes encuestados, el 70% reportó que los productos adquiridos estaban en buen estado al momento de la compra, mientras que el 30% observó que los productos presentaban imperfecciones. Este hallazgo indica que existe un problema significativo en la gestión del inventario, particularmente en la inspección y mantenimiento de la calidad de los productos almacenados en la bodega. La falta de una revisión sistemática y oportuna del inventario por parte de un responsable designado contribuye a este problema, resultando en que una parte considerable de los clientes encuentre productos en condiciones subóptimas. Este aspecto subraya la necesidad de mejorar los procesos de control y revisión de productos en la ferretería para asegurar la satisfacción del cliente y mantener altos estándares de calidad en el inventario ofrecido.

Del total de encuestados, un 30% indicó haber tenido que devolver mercadería debido a anomalías en el producto, mientras que el 70% recibió sus productos en buenas condiciones. Este resultado revela que, aunque la mayoría de los clientes están satisfechos con la calidad de los productos, existe un porcentaje significativo que enfrenta inconvenientes con artículos defectuosos. Este aspecto subraya la necesidad de que la ferretería fortalezca su gestión de inventario, implementando controles más rigurosos en la revisión y manejo de la calidad de los

productos antes de su venta. Mejorar estos procesos asegurará que los clientes confíen en la calidad de los productos ofrecidos, potenciando su satisfacción y fidelidad hacia la ferretería.

De los encuestados, el 55% califica el servicio como muy bueno, el 25% como bueno, un 10% como regular y solo un 5% como excelente. Estos resultados indican que mientras una mayoría considera positiva la calidad del servicio en la ferretería, hay un margen considerable para mejorar y alcanzar niveles de servicio excelentes.

Esta evaluación refleja que, aunque la ferretería recibe una percepción generalmente positiva en términos de servicio, aún no logra alcanzar el estándar más alto de excelencia en la atención al cliente. Para mejorar esto, la empresa debe explorar e implementar métodos que permitan elevar la calidad de su servicio. Es crucial recordar que los clientes son el pilar central del crecimiento empresarial y que los empleados, como principales puntos de contacto, juegan un papel crítico en proporcionar una experiencia de cliente satisfactoria y de alta calidad. La capacitación del personal y la mejora continua de los procesos de servicio al cliente deben ser prioridades para lograr este objetivo.

El gráfico muestra que el 85% de los encuestados piensa que la ferretería debería ofrecer una mayor diversidad de productos, mientras que solo el 15% no considera necesario ampliar el inventario. Esta información sugiere que hay una demanda significativa por parte de la mayoría de los clientes para que la ferretería amplíe su gama de productos.

Dado este claro interés por parte de los clientes, el propietario de la ferretería debería priorizar la expansión de su inventario para incluir más líneas de productos. Esto no solo satisfaría a un gran porcentaje de su clientela actual, sino que también podría atraer a nuevos clientes y responder mejor a las tendencias cambiantes del mercado. Implementar esta estrategia podría ser crucial para el crecimiento y la competitividad de la ferretería en el entorno comercial actual.

De los encuestados, el 90% considera que un proceso de gestión de inventarios efectivo puede mejorar significativamente el rendimiento de la ferretería, mientras que solo un 10% piensa lo contrario. Este alto porcentaje refleja una clara percepción de los clientes sobre la importancia de una gestión de inventarios adecuada en el funcionamiento óptimo de la ferretería.

Según el análisis, los clientes creen que optimizando la gestión de inventarios, la ferretería no solo puede aumentar la eficiencia en el uso de sus recursos, sino también mejorar el control de costos y acelerar los procesos de compra y venta. Esto sugiere que una buena gestión de inventarios es fundamental para mantener la competitividad del negocio, facilitando una respuesta más rápida a las demandas del mercado y mejorando la satisfacción del cliente. Implementar mejoras en este ámbito podría ser crucial para el crecimiento y la sustentabilidad de la ferretería.

Discusión

La investigación en la Ferretería Inés Ponce ha permitido identificar varios aspectos críticos que impactan en la gestión del inventario y, por ende, en la operatividad general de la empresa. A lo largo de esta discusión, se comparan los hallazgos obtenidos con estudios previos y se analizan las implicancias prácticas para mejorar la gestión de inventarios en contextos similares.

El uso de un sistema de registro manual en la Ferretería Inés Ponce ha resultado en desbalances de inventario y en la falta de un respaldo de información confiable, un problema también identificado en estudios anteriores. Por ejemplo, según Jacome Palacios y Yagual Reyes (2023), la manualidad en el registro de inventarios contribuye significativamente a los errores en la contabilidad y en la gestión del stock, lo que puede llevar a decisiones empresariales erróneas y pérdidas económicas. Estos autores recomiendan la implementación

de sistemas automatizados que reduzcan los errores humanos y mejoren la eficiencia operativa, una sugerencia que se alinea con las necesidades identificadas en la Ferretería Inés Ponce.

La falta de capacitación adecuada entre los empleados sobre cómo manejar y registrar el inventario correctamente ha sido un factor crítico observado. Este problema no es exclusivo de la ferretería estudiada; Bohórquez Arévalo et al. (2016) destacaron cómo la capacitación deficiente del personal puede afectar negativamente la eficiencia de las operaciones de inventario, conduciendo a una mala gestión de los recursos y a una disminución en la satisfacción del cliente. La capacitación regular y orientada, por tanto, no solo es esencial para mejorar el rendimiento operativo sino también para elevar la moral y la confianza del personal.

Uno de los problemas más evidentes en la Ferretería Inés Ponce ha sido la incapacidad para satisfacer la demanda del mercado debido a una gestión de inventario deficiente. Investigaciones previas, como la realizada por (Marcillo Gutiérrez & Zambrano Zambrano, 2022), indican que una sincronización inadecuada entre la demanda del mercado y la disponibilidad de inventario puede resultar en pérdidas de ventas y en una imagen corporativa deteriorada. Los autores sugieren que una gestión eficaz del inventario debe ser capaz de prever y adaptarse a las fluctuaciones del mercado, algo que la Ferretería Inés Ponce necesita implementar urgentemente.

Las estrategias para mejorar la gestión de inventarios deben enfocarse en la implementación de tecnologías que permitan un control más riguroso y en tiempo real del stock. Según Guerrero Luzuriaga et al. (2018), la adopción de sistemas integrados de gestión de inventarios (ERP) ha demostrado mejorar significativamente la capacidad de las empresas para controlar sus inventarios y responder de manera efectiva a las exigencias del mercado. Este enfoque no solo optimiza la gestión del inventario sino que también facilita una mejor toma de decisiones basada en datos precisos y actualizados.

La importancia de una gestión de inventarios más sofisticada y tecnológicamente avanzada en la Ferretería Inés Ponce. Adoptar un sistema automatizado, mejorar la capacitación del personal y desarrollar una estrategia que anticipe mejor las necesidades del mercado son pasos críticos que podrían transformar sus operaciones actuales y colocarla en una posición más competitiva dentro del sector.

Conclusión

La investigación realizada en la Ferretería Inés Ponce ha revelado varias áreas críticas donde la falta de un sistema de control de inventarios adecuado impacta negativamente en la operatividad y la capacidad de crecimiento económico de la empresa. La ausencia de un sistema contable integrado y automatizado ha llevado a deficiencias significativas en la gestión del inventario. La ferretería aún realiza conteos físicos y mantiene registros manuales, lo que no solo incrementa la probabilidad de errores humanos sino que también resulta en desbalances tanto en inventarios como en las cuentas monetarias debido a una inadecuada contabilización y falta de respaldo de la información. Esta situación limita severamente la capacidad de la empresa para realizar seguimientos precisos y tomar decisiones informadas basadas en datos actuales y fiables.

Se ha identificado una marcada falta de conocimiento y habilidad entre los empleados respecto a la realización adecuada de inventarios y la entrega de productos en buenas condiciones. Esta deficiencia afecta negativamente la confianza y la percepción del personal sobre su rol, lo que a su vez puede deteriorar la imagen de la empresa frente a los clientes. La capacitación dirigida y continua del personal es esencial para mejorar el rendimiento operativo y garantizar que todos los empleados entiendan y puedan ejecutar efectivamente los procesos de control de inventario.

Los datos de la investigación demuestran que la ferretería opera a un nivel de rendimiento medio, donde frecuentemente la mercadería existente en la bodega no logra satisfacer completamente la demanda de los clientes. Este problema se agrava por la falta de un control efectivo en el proceso de manejo de existencias, lo que impide una adecuada planificación y reposición de los materiales necesarios. La ausencia de un responsable claramente designado para la gestión de facturas de compras y el despacho de mercadería contribuye a este problema, afectando el rendimiento en el área de inventarios.

Para potenciar las operaciones internas y cumplir con los objetivos de la cadena de suministro, es crucial analizar y mejorar el proceso de adquisición de mercadería. Esto incluye desde la solicitud del pedido hasta la cotización, facturación, orden de despacho y entrega final. Implementar procedimientos estandarizados y automatizados ayudará a mejorar la precisión y la eficiencia, reduciendo las posibilidades de error y mejorando la respuesta a las necesidades del mercado.

La implementación de un sistema de gestión de inventarios más robusto y tecnológicamente avanzado, junto con la capacitación adecuada del personal, son pasos esenciales para mejorar la eficiencia operativa y la rentabilidad de la Ferretería Inés Ponce. Estas mejoras no solo facilitarán un control más efectivo de los inventarios sino que también reforzarán la capacidad de la empresa para satisfacer las demandas del cliente y expandir su presencia en el mercado.

Referencias bibliográficas

- Barreres Amores, J. (2020). *Manual de control interno de las entidades locales*. España: Editorial el Consultor de Los Ayuntamientos.
- Bohórquez Arévalo, L. E., Caro Ballestas, A. S., & Morales, N. D. (2016). *Impacto De La Capacitación Del Personal En La Productividad Empresarial: Caso Hipermercado*. *Dimensión Empresarial*, 15(1), 99–114. <https://doi.org/10.15665/rde.v15i1.868>
- BURGOS, V. V. (2019). *Control Interno De La Cuenta Inventarios Y Su Incidencia En La Rentabilidad De La Empresa Comercial Multipartes SA.*, Durante El Período 2017 - 2018. Quevedo.
- Bustos, D., Ugando, M., & Parrales, B. (2022). *Modelo de gestión de inventarios a través de mínimos y máximos en la empresa comercial “Muebles Chabelita”*. ECA Sinergia. doi:https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v13i2.3759
- Dávila Guamuro, L. M., & Maldonado Malca, M. R. (2019). *Control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de servicios RUTSOL S.A. del distrito de Nueva Cajamarca – periodo 2016* UNSM. Obtenido de <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/11458/3531/1/CONTAB.%20RIOJA%20-%20Leila%20Mil%20c3%a9%20D%20c3%a1vila%20Guamuro%20%26%20Maritza%20Roxana%20Maldonado%20Malca.pdf>
- Godoy, W. (2020). *¿Por qué es importante el control interno en las empresas?* LinkedIn. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/por-qu%C3%A9-es-importante-el-control-interno-en-las-godoy-salcedo>
- Guerrero Luzuriaga, A., Marín Guamán, M., & Bonilla Jurado, D. (2018). *ERP como alternativa de eficiencia en la gestión financiera de las empresas*. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(2), 182–193. <https://doi.org/10.22507/rli.v15n2a14>
- Hernández, J. (2023). *Técnicas y Métodos del control de inventario* binderp. Obtenido de <https://bind.com.mx/blog/control-de-inventarios/tecnicas-y-metodos-para-el-control-de-inventarios>
- Jacome Palacios, H. A., & Yagual Reyes, J. L. (2023). *Propuesta De Mejora En La Gestión De Inventario Y Abastecimiento De Una Empresa De Consumo Masivo Ubicada En Guayaquil*. <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/58486>
- Macias Velaña, E. R., & Paguay Sabando, B. I. (2023). *Control interno de los inventarios y su incidencia en la toma de decisiones de la Empresa LKB y Algo Mas* Universidad Laica Vicente Rocafuerte. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/6302/1/T-ULVR-5146.pdf>
- Macías, R., León, A., & Limón, C. (2021). *Propuesta de sistema de control basado en método ABC* *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, México. pp(10575 -10591) doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1098
- Kayap Guerra, P. J. (2020). *Control de inventarios y la eficiencia en la empresa “COMFALASDI*

CIA LTDA". UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/11103/1/PIUACYA002-2020.pdf>

Marcillo Gutiérrez, J., & Zambrano Zambrano, E. (2022). *Gestión de inventarios y su incidencia en las fiscalizaciones tributarias en el sector ferretero del cantón Manta, Ecuador*. Uniandes Episteme, 10(2), 151-165. <https://doi.org/10.61154/rue.v10i2.2897>

Toro Prado, L. G. (2020). *Diseño de un sistema de control de inventarios ABC para la empresa VANOBRI DISTRIBUCIONES S.C., del cantón santo domingo, provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas*. Escuela superior politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.espace.edu.ec/bitstream/123456789/14024/1/82T01027.pdf>