



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**ABRIL-SEPTIEMBRE 2022**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIATURA EN COMERCIO**

**TEMA:**

**GESTIÓN DE SUMINISTROS DE DA FERRETERÍA FERROMUNDO DEL RECINTO**

**MATHILDE ESTHER; PERIODO 2021**

**EGRESADA:**

**LIZETH ANAHI VERDEZOTO ALBIÑO**

**TUTOR:**

**CPA. JOHANNA ELIZABETH REMACHE SILVA Msc.**

**AÑO 2022**

## **INTRODUCCIÓN**

La ferretería “FERROMUNDO” es una pyme que fue establecida como negocio independiente en octubre del 2019 por la Sra. Betty Vega Averos Ruc 1203120314001, ubicada en la provincia de Los Ríos en el recinto Mathilde Esther. Misma ferretería que ha generado un pronto impulso debido a que en marzo del 2021 se franquició con Disensa, lo que facilitó a un rápido acceso de una alta gama de nuevos productos salidos al mercado como son los materiales de construcción, material eléctrico, equipos, herramientas de bricolaje y materiales de mejoramiento para el hogar.

El objetivo de este presente caso de estudio es analizar los aspectos que afectan en la gestión de suministros de la ferretería FERROMUNDO. Misma que está enmarcada en la línea de investigación gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control y la sub-línea Empresa e instituciones públicas y privadas debido a que esta empresa privada objeto de estudio emplea la administración y control de los inventarios.

Para realizar este presente estudio se implementó el método descriptivo, el cual se encargará de detallar los procesos que atraviesa la gestión interna de los suministros de bodega y almacén, como instrumentos de investigación se aplicó una entrevista dirigida al gerente, donde se logró adquirir información sobre los sucesos ocurridos en la ferretería en el periodo 2021 y enmarcar las variables de estudio, también se ejecutó encuestas a empleados a fin de conocer la forma que manejan los inventarios, pedidos con proveedores, estado de los productos, además se aplicó encuesta a los clientes para indagar y respaldar la validez de los acontecimientos dados dentro de la ferretería.

## **DESARROLLO**

La ferretería “FERROMUNDO” es una pyme que fue establecida por el señor Patricio Miranda cuyo Ruc es: 1203120314001, iniciando como negocio independiente en octubre del 2019, ubicada en la provincia de Los Ríos en el recinto Mathilde Esther en la calle B y C diagonal al subcentro perteneciente a la parroquia Febres Cordero, surgió en vista de una poca competencia y ausencia de una ferretería “completa” cercana. Para ello se instituyó la ferretería con el fin satisfacer las necesidades de un abastecimiento más accesible de materiales de construcción, accesorios y herramientas en beneficio de los civiles aledaños manteniendo un abasto seguro para los clientes y utilidad para la empresa.

La empresa ferretera FERROMUNDO se dedica a la comercialización de materiales del segmento de construcción y ferretería presentando una gran variedad de suministros como material eléctrico, línea de pintura, utensilios domésticos, cerámicas, porcelanatos, equipos eléctricos, equipos de trasiego como son bombas eléctricas, bombas de riego, herramientas, materiales para bricolaje los cuales son; destornilladores, cinta métrica, sierras, martillos, maderas, tableros de alta densidad, materiales para instalaciones domésticas, materiales metálicos y polimétricos como mallas metálicas de acero y alambres, además incluyendo herramientas agrícolas demostrando ser una ferretería completa y única en el área dando una ventaja competitiva.

Misma ferretería que ha generado un rápido impulso debido a que en el año 2021 se asoció con Disensa una red de franquicias, dedicada a la venta de materiales de construcción y mejoramiento para el hogar, cuya misión es:

” Proveer soluciones para las necesidades de la construcción y/o mejoramiento del hogar, a través de un servicio confiable, oferta completa de productos y una experiencia de compra diferenciada” ; y Visión es: “Ser la red de tiendas de materiales de construcción y mejoramiento para el hogar con mayor presencia en Latinoamérica” (Disensa, 2022)

De esta manera aumento su oferta comercial puesto que tuvo acceso rápido de una alta gama de suministros, contando en aquel año con 6 empleados que se distribuían en área de administración, dispensadores de suministros y servicio al cliente cuya infraestructura cuenta con bodegas en la parte trasera del local y agregando que en la frentera presenta la exposición de muchas perchas de vidrio vislumbrando los materiales ofertados, en efecto tratar atraer y satisfacer la demanda del mercado.

Por consiguiente, al analizar la gestión de los suministros destinados para la venta se puede observar que:

Uno de los principales problemas que mantiene la ferretería es el inadecuado sistema de control de inventarios que poseen causando que exista un desconocimiento de suministros que se encuentran en el local al momento que realiza una venta de esta manera se produce un mal servicio al cliente, dado que tienen los programas pero no lo usan de manera idónea, es decir, anotan en planillas de Excel las salidas de los productos hasta un periodo mensual, y de esta manera conduce a un incorrecto registro y conteo de las existencias físicas que se tienen en bodega en tiempo real, debido a esto no se conoce si existe o no dentro de la ferretería.

Es importante tener un buen sistema de control automatizado de inventarios donde se pueda mantener una regulación de forma organizada de las cantidades clasificadas por códigos de barras, para gestionar eficientemente los niveles de existencias con mayor velocidad y precisión de operación evitando perdidas de suministros generando una conciliación contable de movimientos de entrada y salida de suministros almacenados para que cuenten con una mejor rotación de mercadería. (Beltran, 2013)

Cuando el servicio que es ofrecido se encuentra acorde a lo que necesitan en el intervalo de tiempo oportuno y esto permitirá una diferenciación del resto de las marcas y competencias que existan para lograr mejorar la experiencia cuando ocurre el proceso de la compra, aumentando los niveles de satisfacción al cumplir las expectativas y obtener la mejor percepción del servicio (Hammond, 2022).

Teniendo presente el criterio antes citado podemos definir que sí la ferretería ejecutara al 100% el programa que posee y de forma efectiva la manera como se controlan los inventarios, no sucederían los inconvenientes del desconocimiento de los suministros que existen, al lograr ejercer una automatización de inventarios se consigue reducir esfuerzos y tiempos en los cálculos de conocer el suministro exacto que debería existir en la empresa, puesto que lo automatizado lo realiza de manera inmediata y esto se verá reflejado en la atención al cliente siendo eficiente, entregando los productos a la expectativa de los clientes diferenciándoles de las competencia.

Debido a la desorganización de suministros, tiene como consecuencia que los productos guardados en bodega se encuentren en mal estado, induciendo a una imagen antiestética de sus productos, esto se debe a la falta de limpieza e inspección de inventarios que se tiene guardado en bodega por mucho tiempo, en la encuesta dirigida los empleados de la ferretería se determinó la existencia de productos como equipos agrícolas y herramientas acumulando polvo y consigo termina desembocando en el deterioro de su función o dañando su embalaje debido a que nadie ha puesto cuidados en la conservación de estos suministros que se tenían en bodega, ocasionando que quede en duda su calidad y consigo significa pérdidas para la ferretería.

Mantener una bodega higiénica es considerada una buena práctica empresarial para aumentar la eficiencia de la empresa, la protección de equipos y herramientas y la longevidad de los equipos, mediante una serie de protocolos de limpieza y desinfección de cada área

específica haciendo un inventario y evaluar la naturaleza de las mercancías para aplicar ese protocolo de limpieza. (Mendoza, 2021)

Según autora corporativa Sumatec (2021) manifiesta que para mantener intacta la calidad de los suministros es necesario para que los productos cumplan con los estándares de la calidad de la empresa por ello hay que evitar daños como oxidación, decoloración, exceso de polvo, evitar golpes que afecta a la conservación del sello de garantía y el número de serie de la fabricación los cuales deben estar sin alteraciones para ser presentados como productos ofertados de la ferretería.

Según el autor Cristian Flores Morales, (2019) en su tesis cuyo tema es “propuesta de manual de procedimientos de control interno enfocado a bodegas” indica que los suministros están almacenados tiene que conservarse en perfecto estado y esto implica la implementación de la legislación vigente en cuanto a higiene y seguridad dentro del almacén, además de normas especiales sobre la inspección y cuidado del producto con la operación de un equipo de trabajo bien instruido capaz de evitar accidentes. (pág. 59)

Cabe recalcar la escala de las herramientas adecuadas juegan un papel importante para el mantenimiento preventivo, puesto que todo equipo tiene su nivel de complejidad independientemente de su tamaño por ende por cada caso diferente existe un kit de herramientas adecuado como son: destornilladores, pinzas, brochas, limpiadores, aire comprimido etc. (Mant Preventiv, 2019).

Unas buenas prácticas de cuidados dentro de la ferretería Ferromundo, puede ayudar a mantener la confiabilidad de los productos y asegura el correcto funcionamiento de las maquinas, tal como es el caso de equipos que han dejado acumular polvo, son las que necesitan mayor responsabilidad de limpieza y

inspección de este suministro con el fin de conservar la calidad, aspecto estético y garantía, por ello el personal tiene que estar capacitado con los procedimientos de cuidados de cada producto y técnicas para detectar defectos y así incrementar la vida útil esperada que tienen los equipos, de tal modo que el cliente pueda garantizar la calidad de la mercancía desde su origen y su vez no tendría que pagar por productos defectuosos.

La ferretería hace uso de un sistema de ventas por perchas mostrando sus productos a la vista pública sin embargo presentan un inadecuado sistema de etiquetado de precios, porque en su mayoría los suministros no han contado con etiquetas de precios y así mismo ha ocurrido que algunos productos tienen precios incorrectos o su valor distorsionado debido al mal sellado de las etiquetas en ciertas superficies de los artículos, en consecuencia el cliente realiza cotizaciones de las etiquetas erróneas en vitrinas de este modo suceden confusiones con el valor real de los productos generado confusiones a los clientes cuando se realizan compras o cotizaciones.

El autor Thompson (2019) define a la etiqueta como una parte fundamental del producto, gracias a que se usa para identificarlo, describirlo, diferenciarlo, dar un servicio al cliente y claro, también para desempeñarse con las leyes, normativas o regulaciones señaladas para cada sector o industria porque las etiquetas, tarifas son obligatorias para la presentación de un producto necesaria para una venta puesto que se relaciona etiqueta-precio-calidad.

Por otra parte, el autor corporativo System (2021) menciona que siempre en un producto se debe ubicar una etiqueta que contengan un código y permita obtener datos relevantes sobre el artículo para que así mejore la gestión en el stock de manera eficaz, las etiquetas se deben ubicar en la parte más visible para la mejor apreciación tanto del personal como los clientes.

La incorrecta distribución de etiquetas de precios en perchas afecta en gran medida a las ventas de los suministros en exhibición, por lo sucedido en contraste se ha notado que el sistema de etiquetas de precios resulta ser muy importante gracias a que proporciona información del precio además las etiquetas también sirven para presentar las características, calidad, fecha de caducidad, funcionamiento de productos a fin de generar confianza y seguridad, lo cual sirve para definir una decisión de compra gracias al rápido acceso de la información que es adquirida visualmente por parte del cliente.

La ausencia del propietario ha causado una serie de inconvenientes como descoordinación de actividades y en efecto esto ralentiza el desempeño de los empleados en sus funciones debido a que el propietario acude al local ciertos días entre semana y fines de semana, dejando a cargo las actividades a los empleados quienes no dieron un seguimiento adecuado a las tareas realizadas en la bodega dado que en una semana se delegó a colaborador "A" y en otro al colaborador "B" y al no estar coordinados causan inconsistencias en las planillas de inventarios y por la misma razón se formó algunas confusiones en las tareas de la gestión de suministros debido a la falta de comunicación entre subordinados y ausencia de un dirigente quien controle en su desempeño.

Para el autor corporativo Escuela Europea de Excelencia (2020) define que el líder es la persona que tiene la capacidad de influir e inspirar en el equipo para que piense en el bien común a su vez mejore el desempeño de los empleados a través de una cadena de mando para alcanzar los objetivos marcados.

La comunicación entre los miembros de una organización es la base para un buen trabajo en equipo, porque requiere la colaboración, el reconocimiento mutuo y el



compañerismo en el trabajo además de las organizaciones de los roles de dicho equipo se tiene que efectuar de una manera dinámica para garantizar la autoestima y la estabilidad laboral. (Jimenez, 2016)

Delegar la ejecución de tareas a todos los miembros de un equipo es considerado como un proceso que implica una buena planificación y organización y en consiguiente un seguimiento para asegurarse que se haya delegado de una manera eficaz por ello es importante aprender a delegar de acuerdo al análisis de las habilidades de cada empleado encaje con el contenido de cada cargo para un mejor desempeño sin obstáculos con actividades repetitivas o tener tiempo improductivo. (Aujuria, 2020)

La autora Silvia Rodríguez (2022) define que el equipo de trabajo es definido como un grupo de individuos con habilidades complementarias como la combinación de distintos talentos especializadas en áreas diferentes que en acción sirven para alcanzar un objetivo común, ciertamente es favorable gracias a que se tiene mayor información, habilidades e ideas innovadoras aportada por cada integrante potenciando mejor la gestión en una organización.

Con base a los criterios citados, cabe expresar que la delegación de tareas debería ser una buena estrategia de la ferretería puesto que ayuda a gestionar el tiempo de manera más rápida ,para ello también es necesario que se tenga una buena comunicación entre empleados y coordinación con todas las actividades de este modo fomentar un buen trabajo en equipo para tener buena optimización de tiempos productivos, además de que es preciso que el gerente se encuentre de manera continua en el local comercial para supervisar y motivar a su equipo de trabajo para que logren cumplir con la misión y visión impuesta por la ferretería.

Otro de los problemas presentados es el desconocimiento por parte de los empleados sobre los suministros que se venden, provocando desconfianza a los clientes, esto se debe

porque al momento de atender a los clientes, no han podido proporcionar una información precisa sobre el funcionamiento de nuevos productos en stock o dar solución a lo que el cliente necesita, del mismo modo no tienen una rápida destreza con los implementos tecnológicos como programas del área comercial para despachar los suministros lo que acarrea extensos tiempos de espera para los clientes, esto surge debido a una limitada capacitación del equipo laboral ocasionando que los empleados tengan la posibilidad de clientes perdidos y disminución de productividad.

Desde la perspectiva de la autora Jessica Amairani (2015) La capacitación para la utilización de nuevas tecnologías se ha visto más común hoy en día ya que ayudan a agilizar las labores satisfaciendo las necesidades individuales y organizacionales.

La capacitación no se da de manera inmediata puesto que primero se tiene que determinar la insuficiencia en que el empleado se desenvuelve para tomarlo y mejorar ayudando a encaminarse al cambio de una nueva aptitud del personal y distinta manera para resolver problemas (Pinto, 2020, pág. 3).

Dentro de la ferretería es necesario tener capacitaciones constantes debido a que esta franquiciada por Disensa que es una red comercial de productos innovadores para construcción y mejoramiento del hogar lo que significa que continuamente sacaran nuevos artículos al mercado de tal modo que como hoy en día los clientes son más selectivos es probable que soliciten aquellos nuevos suministros por lo cual será indispensable que el equipo de trabajo este continuamente en capacitaciones para ofrecer un servicio más detallado del funcionamiento de los distintos equipos y herramientas, así mismo es necesario tener un mejor desarrollo de habilidades en el uso de programas y técnicas del proceso de despacho de los productos para optimizar

los tiempos en el punto de pago, lo que eliminara lapsos de espera y forjara aun equipo laboral más eficiente.

Por otra parte, se tiene como problemática el retraso en plazos de entrega de productos solicitados por clientes, esto ocurre por algunos casos como son los proveedores en relación a la experiencia de compra además por fallos de la red transportista debido a cambios de rutas por diferentes orígenes, otra causa es por una débil planificación de compras la cual no se encarga de enviar los pedidos cuando se empieza a ver una disminución de los suministros más vendidos en vitrina y bodega, lo que ocasiona que el stock no se abastezca con los productos demandados y en consecuencia a esto se ha presentado un deficiencia en cuanto a la entrega de mercancías en las fechas y horas acordadas, y esto provoca que los clientes reaccionen de manera impaciente y generando inconformidad.

El autor corporativo Logismarket (2020) nos establece factores que retrasan los plazos de entrega en los proveedores siendo el primero de ellos una planificación de compras ineficaz la misma que sucede cuando se detecta de manera tardía la necesidad en los suministros que genera una compra con demora, el segundo factor es que el proveedor se encuentre demasiado ajustado y lo mismo no le permita conocer la ruta idónea para la entrega de productos, el tercer factor por causa de la estacionalidad.

La comunicación bidireccional es un factor clave puesto que mediante el manejo y distribución estratégica de información corporativa permitirá mantener una buena relación entre clientes y proveedores generando alianzas de bienestar y de confianza gracias a que el intercambio de comunicación propiciará la productividad, capaces de cumplir con los objetivos puestos con una mayor claridad. (Arteaga, 2019)

La satisfacción del cliente es la calidad de experiencia que perciben los consumidores, como lo es la capacidad de respuesta ya que de nada servirá una respuesta rápida si no se dan

soluciones al cliente por ello para el cliente es tan importante la velocidad como la exactitud del servicio. (Lauria, 2019)

Cabe mencionar que si la empresa optimiza sus procesos de gestión disminuirá problemas de abastecimiento en bodega y esto permite detectar la reducción de inventario y predecir los productos más vendidos para poder solicitar con anticipación la entrega de esos insumos y evitar un pedido apresurado logrando que el proveedor no tenga que ajustar sus pedidos, también establecer mejor comunicación con el proveedor y transportista para tener presente las rutas, tiempos, detalles de suministro y así establecer tiempos fijos de entrega al cliente, de este modo cumplir con los plazos establecidos y generar satisfacción al cliente.

Otro problema que subsiste en la empresa objeto de estudio es debido a la falta de equipos de seguridad que los colaboradores deben poseer para manipular de forma segura los suministros como los materiales de construcción, herramientas y equipos eléctricos dentro de su jornada laboral, de los cuales la empresa no otorga todos los implementos de seguridad a la mayoría de los trabajadores y estos implementos son: los cascos, gafas de seguridad, calzado de seguridad, guantes de protección, fajas para poder levantar carga pesada los cuales son necesarios al tiempo de desplazar materiales de un lugar a otro, probar funcionamiento de productos que se despacharan para su venta.

Según autora Aura María Ocampo (2018) menciona que los elementos de seguridad son indispensables en la ferretería puesto que los cascos soportan hasta cierta cantidad de impacto en caso de ocurrir algún suceso inesperado, las gafas protectoras que permite el cuidado contra las partículas que pueden afectar la visibilidad de los trabajadores, guantes de seguridad son para protección evitando

posibles amputaciones, cortes, fracturas, abrasiones y el calzado de seguridad que protege el pie de posibles accidentes y por ultimo los tapones auditivos.

Para la ferretería debe ser primordial mantener la seguridad del personal , esto es porque las actividades que se ejecutan en el establecimiento en su mayoría consta de manipulación de materiales corrosivos, filosos o pesados, tóxicos que al momento de movilizarlos puede provocar lesiones graves como hernias al levantar carga pesada o sufrir lesiones en la piel, vista o si no se tiene la debida protección, en este caso si la empresa otorgara todos los equipos de seguridad laboral facilitara a un correcto manejo de todo tipo de materiales que se encuentran dentro de la ferretería y disminuirá posibilidad de posibles accidentes hacia la integridad física de los empleados.

Con base a la entrevista dirigida al propietario se conoció que han sufrido pérdidas de suministros en bodega debido a poca vigilancia por parte de los empleados. Esto se ha suscitado cuando en la ferretería se realizan compras masivas permitiendo el acceso a empleados tanto como clientes a las áreas de almacenaje de materiales donde se requiere una mayor ayuda a la hora de cargar y empacar suministros debido a que no se tiene equipos necesarios para cargar materiales pesados como cementos, paquetes de cerámicas, ahí es cuando al momento de retirarse han tomado materiales de bodega, generando así un restante de material que existe en bodega de igual modo han notado la desaparición de pequeños artículos ubicados en perchas del área comercial puesto que estos están expuestos.

Según el autor corporativo Blog (2021) expresa que no es simple de observar pero las repercusiones que existen son graves para la rentabilidad de un establecimiento afecta hasta un mínimo de quince por ciento de los inventarios de suministros que existen en la empresa esto logra que se disminuya en un treinta por cierto de las entradas de efectivos y en

utilidades al final del ejercicio, significa un veintiocho por ciento en pérdidas en total del período contable en los comerciantes y organizaciones pequeñas.

Para evitar este tipo de altercado la empresa establece políticas de negocio en donde se logra definir las sanciones pertinentes que se impondrán a aquellas personas que cometieren este tipo de actos tanto clientes internos como externos, otra manera para lograr evitarlo es con la verificación de inventario, supervisión en la manera que se otorgue la información precisa sobre la totalidad de los inventarios, pues se debería realizar de manera periódica debido a que sí se deja para el final del periodo las pérdidas serán exorbitantes y no se podrá identificar algún responsable, cuyas medidas son imprescindibles para trabajar con un mínimo riesgo y mayor control de seguridad de todos los objetos que se encuentran dentro del área de trabajo.

Gracias a la entrevista a la propietaria también han conocido algunos problemas con proveedores en relación a la compra de suministros, donde en la recepción de suministros enviadas por algunos proveedores han resultado rotos en el embalaje o piezas rotas de las herramientas, así también han llegado productos intercambiados con productos solicitados por otros locales así también, un exceso del suministro que se ha solicitado o incompletos, ocasionando que no se tenga el material completo causando un desabastecimiento y consigo doble inversión al realizar doble compra para no perder lo invertido sin embargo en ventaja ciertos proveedores si ha hecho responsables haciendo las compensaciones necesarias.

Según la” **LEY ORGÁNICA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR**” (Congreso Nacional, 2000) sustenta varios artículos que nos ayudarían a tratar ese tipo de dificultades en relación al abastecimiento de insumos las cuales son:

**2.** Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos de óptima calidad y a elegirlos con libertad

**4.** Derecho a la información adecuada, veraz, clara oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, y así como sus precios,

características, calidad condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieran prestar.

**8.** Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios.

**10.** Derechos a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzca a la adecuada prevención, sanción y oportuna reparación de los mismos.

Para que la ferretería no pierda su dinero invertido es preciso aparatar los suministros que se necesita con anticipación recordando que el proveedor con el que se tiene convenio es el mismo que por compensación otorga descuento para las siguientes compras y favorecen con cartas de créditos para las siguientes temporadas de abastecimiento, además hacer los respectivos cambios y devoluciones demostrando un trabajo confiable y consciente entre empresas.

## CONCLUSIONES

Para ilustrar mejor los resultados es preciso mencionar que el proceso de la gestión de suministros estudiada en la ferretería, ha presentado un efecto en cadena de los procesos de gestión interna y esto repercute en el servicio al cliente, uno de los factores es el control de inventarios que no permite una adecuada rotación de suministros para agilizar el servicio ofrecido, además de incluir una habitual limpieza e inspección de los materiales en bodega y así presentar los productos estéticamente vistosos y de calidad, para evitar pérdidas en el negocio, de igual modo acompañado de un adecuado sistema de etiquetado de precios e información para facilitar un buen servicio al cliente

Por otro lado también, se conoció que los empleados muestran una desinformación de algunos productos demandados por los clientes, esto se debe por una falta de capacitación y de control que debe ser ofrecido por el gerente, el cual se ha visto ausente en segundas ocasiones delegando tareas a los empleados, sucede también errores en el abastecimiento de los suministros enviados por proveedores como: producto defectuoso, cambiado o ausencia del mismo de modo que estos factores afectan en la entrega de productos al cliente en el plazo indicado y esto genera un disgusto en los clientes.

Para concluir se puede determinar la importancia de llevar una correcta gestión de suministros tanto como la capacitación de los empleados de la ferretería, para lo cual es necesario que se desarrolle una instrucción periódica a fin de formar una mano de obra eficiente, motivada y capaz de un excelente desempeño no sólo en sus puestos sino más allá de las expectativas de su gerente, al mismo tiempo se tiene que proporcionar elementos de seguridad laboral a todos sus empleados a fin de desempeñarse mejor en el manejo de productos y proteger su integridad física, además de establecer medidas y políticas que eviten los conocidos robos hormiga, y en beneficio lograra disminuir riesgos de pérdidas para la empresa, tiempos de atención por cliente y su vez aumentar productividad y eficiencia.



## Bibliografía

- Noega Systems. (24 de Agosto de 2021). *Etiquetado y codificación de las mercancías en el almacén*. Obtenido de [www.noegasystems.com](http://www.noegasystems.com):
- <https://www.noegasystems.com/blog/logistica/etiquetado-y-codificacion-de-las-mercancias-en-el-almacen>
- Arteaga, R. V. (05 de Octubre de 2019). *COMUNICACIÓN & LOGÍSTICA*. Obtenido de [visionindustrial.com.mx](http://visionindustrial.com.mx): <https://visionindustrial.com.mx/industria/operacion-industrial/comunicacion-logistica>
- Aujuria, A. (11 de Noviembre de 2020). *La importancia de delegar*. Obtenido de [elceo.com](http://elceo.com): <https://elceo.com/negocios/la-importancia-de-delegar/>
- Avila, J. A. (11 de Marzo de 2015). *Importancia de la permanente capacitacion a los empleados*. Mexico: Academia Journals. Obtenido de <file:///C:/Users/HP/Downloads/LIBROVILLAHERMOSA2015.pdf>
- Beltran, D. M. (01 de Mayo de 2013). *Administracion de inventarios y almacenes*. Obtenido de [infolibros.org](http://infolibros.org): <https://infolibros.org/pdfview/12593-administracion-de-inventarios-y-almacenes-lic-dante-muzquiz-beltran/>
- Blog. (11 de Mayo de 2021). *¿Sufres de robo hormiga? ¡Conoce 6 estrategias para evitarlo!* Obtenido de [nsposweb.com](http://nsposweb.com): <https://nsposweb.com/blog/sufres-de-robo-hormiga-conoce-6-estrategias-para-evitarlo#:~:text=Aunque%20no%20es%20f>
- Cardoso, L. (09 de Abril de 2021). *Importancia de la comunicacion interna y tips para aplicar mejor las estrategias en tu empresa*. Obtenido de [www.zenvia.com](http://www.zenvia.com): <https://www.zenvia.com/es/blog/comunicacion-interna/>
- Catalina., C. M. (01 de 02 de 2015). *REPOSITORIO U.T.A*. Obtenido de [repositorio.uta.edu.ec](http://repositorio.uta.edu.ec): <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13034/1/FCHE-PSIC-119.pdf>

Congreso Nacional. (2000). *LEY ORGANICA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR*.

Ecuador: Ediciones Legales.

Disensa. (s/f de s/f de 2022). *Somos Disensa*. Obtenido de [www.disensa.com.co](http://www.disensa.com.co):

<https://www.disensa.com.co/quienes-somos-disensa-propuesta-de-valor>

Escuela Europea de Excelencia. (15 de Octubre de 2020). *La importancia del liderazgo en el desarrollo organizacional: 8 razones de peso*. Obtenido de

[www.escuelaeuropeaexcelencia.com](http://www.escuelaeuropeaexcelencia.com):

<https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2020/10/la-importancia-del-liderazgo-en-el-desarrollo-organizacional-8-razones-de-peso/>

Hammond, M. (15 de Febrero de 2022). *Satisfacción del cliente: qué es, sus elementos y cómo medirla*. Obtenido de [blog.hubspot.es](http://blog.hubspot.es):

[https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-](https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente%20es,a%20detalle%20lo%20que%20necesitan)

[cliente#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente%20es,a%20detalle%20lo%20que%20necesitan](https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente%20es,a%20detalle%20lo%20que%20necesitan).

Jimenez, C. (05 de Marzo de 2016). *Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones*.

Obtenido de [www.marketinglovers.net](http://www.marketinglovers.net): [file:///C:/Users/HP/Downloads/39-](file:///C:/Users/HP/Downloads/39-Texto%20del%20art%C3%ADculo-78-2-10-20191022.pdf)

[Texto%20del%20art%C3%ADculo-78-2-10-20191022.pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/39-Texto%20del%20art%C3%ADculo-78-2-10-20191022.pdf)

Lauria, G. (25 de Noviembre de 2019). *10 Métodos Comprobados para Medir la Satisfacción del Cliente*. Obtenido de [debmedia.com](http://debmedia.com): [https://debmedia.com/blog/medir-](https://debmedia.com/blog/medir-satisfaccion-del-cliente/)

[satisfaccion-del-cliente/](https://debmedia.com/blog/medir-satisfaccion-del-cliente/)

Logismarket. (Septiembre de 2020). *GESTIÓN DE PROVEEDORES: 6 FACTORES QUE*

*RETRASAN LOS PLAZOS DE ENTREGA*. Obtenido de [www.logismarket.es](http://www.logismarket.es):

<https://www.logismarket.es/blog/gestion-proveedores-factores-retrasan-plazos-entrega>

- Mant Preventiv. (24 de Marzo de 2019). *Herramientas para el mantenimiento preventivo y corecctivo*. Obtenido de [mantenimientopreventivo247.com](http://mantenimientopreventivo247.com):  
<https://mantenimientopreventivo247.com/herramientas/>
- Mendoza, Á. A. (16 de Agosto de 2021). *La gestión de la limpieza en la bodega como factor esencial de calidad*. Obtenido de [enolife.com.ar](http://enolife.com.ar): <https://enolife.com.ar/es/la-gestion-de-la-limpieza-en-la-bodega-como-factor-esencial-de-calidad-por-angel-a-mendoza/>
- Morales, C. F. (01 de Octubre de 2019). *PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO*. Obtenido de [ri.ues.edu.sv](http://ri.ues.edu.sv):  
<https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/20815/1/PROPUESTA%20DE%20MANUAL%20DE%20PROCEDIMIENTOS%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20ENFOCADO%20A%20BODEGAS%20DE%20CENTROS%20EDUCATIVOS.pdf>
- Ocampo, A. M. (10 de Octubre de 2018). *Elementos indispensables en su ferreteria de seguridad industrial*. Obtenido de [fierros.com.co](http://fierros.com.co): <https://fierros.com.co/blog/casa-ferreteria/6-elementos-indispensables-en-ferreteria-seguridad-industrial-epp/>
- OIT. (06 de Diciembre de 2019). *Equipos de protección personal*. Obtenido de [www.ilo.org](http://www.ilo.org):  
<https://www.ilo.org/global/topics/labour-administration-inspection/resources-library/publications/guide-for-labour-inspectors/personal-protective-equipment/lang--es/index.htm>
- Pinto, G. (2020). *Determinar la necesidad de capacitación en el uso de la tecnología de la información*. Guayaquil: Universidad Espiritu Santo.
- Quiñones, B. A. (09 de Febrero de 2020). *Diseño de un plan de mantenimiento productivo para una empresa productora*. Obtenido de [dspace.ups.edu.ec](http://dspace.ups.edu.ec):  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20080/1/UPS-GT003160.pdf>

Rodriguez, S. (16 de Julio de 2022). *CEUPE Gagazine*. Obtenido de [www.ceupe.com](http://www.ceupe.com):

<https://www.ceupe.com/blog/importancia-beneficios-trabajo-equipo.html?dt=1657998394814>

Sumatec. (08 de Junio de 2021). *Consejos para conservar la garantía de las herramientas*

*eléctricas*. Obtenido de [umatec.co](http://umatec.co): [https://sumatec.co/impetu-red-](https://sumatec.co/impetu-red-informativa/consejos-para-conservar-la-garantia-de-las-herramientas-electricas/)

[informativa/consejos-para-conservar-la-garantia-de-las-herramientas-electricas/](https://sumatec.co/impetu-red-informativa/consejos-para-conservar-la-garantia-de-las-herramientas-electricas/)

Thompson, I. (03 de Septiembre de 2019). *La etiqueta del producto*. Obtenido de

[www.marketing-free.com](http://www.marketing-free.com): <https://www.marketing-free.com/producto/etiquetas.html>

Tigani, D. (2014). Excelencia en servicio. En D. Tigani, *Excelencia en el servicio* (pág. 13).

Chile: Dunken.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**ANEXO N.º 1**

**ENTREVISTA APLICADA A LA GERENTE DE LA FERRETERÍA**  
**FERROMUNDO.**

**TEMA:** Gestión de Suministros de la Ferretería FERROMUNDO del Recinto Mathilde Esther; Periodo 2021

**OBJETIVO:** Obtener el criterio que tiene el gerente sobre la Gestión de Suministros de la Ferretería FERROMUNDO del Recinto Mathilde Esther

**Responder las siguientes preguntas:**

1. ¿De qué manera realiza el control de los suministros que ingresan y salen de la ferretería?
2. ¿Cuáles cree usted que son los principales problemas que ha presentado la ferretería en relación a pérdidas de suministros?
3. ¿Qué solución le ha brindado usted al cliente cuando buscan un producto que se encuentra agotado dentro de la ferretería?
4. ¿Considera usted que la entrega de pedidos a sus clientes es oportuna? ¿A qué se debe en caso de no ser oportuna?
5. ¿Qué cree usted que es necesario para que la ferretería mejore su atención y organización?



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E**  
**INFORMÁTICA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**



**ANEXO N.º 2**

**ENCUESTA APLICADA A LOS EMPLEADOS DE LA**  
**FERRETERÍA FERROMUNDO.**

**TEMA:** Gestión de Suministros de la Ferretería FERROMUNDO del  
Recinto Mathilde Esther; Periodo 2021

**OBJETIVO:** Identificar los criterios de los empleados respecto a la  
Gestión de Suministros de la Ferretería FERROMUNDO del Recinto Mathilde  
Esther.

**Responder las siguientes preguntas:**

- 1. ¿Con que frecuencia se realiza limpieza e inspección de los productos que se mantienen mucho tiempo en la ferretería y no se ha vendido?**
  - a. Siempre
  - b. Frecuentemente
  - c. Ocasionalmente
  - d. Rara vez
  - e. Nunca
  
- 2. ¿Cuáles han sido las consecuencias de una escasa limpieza e inspección de equipos y herramientas?**
  - a. Fallos de equipos
  - b. Deterioro de embalaje
  - c. Piezas corroídas
  
- 3. ¿Con qué Frecuencia les brindan capacitaciones?**
  - a. Siempre
  - b. Frecuentemente
  - c. Ocasionalmente
  - d. Rara vez
  - e. Nunca
  
- 4. ¿Para usted es necesario que exista una figura líder que se encargue de dirigir y controlar la gestión de suministro dentro de la ferretería?**

- a. Si
- b. No

**5. ¿Con qué frecuencia trabaja usted en áreas no establecidas?**

- a. Siempre
- b. Frecuentemente
- c. Ocasionalmente
- d. Rara vez
- e. Nunca

**6. ¿Considera usted que existe buena comunicación interna?**

- a. Si
- b. No

**7. ¿Usted ha recibido equipos de seguridad laboral (cascos, gafas de seguridad, calzado de punta de acero, guantes de protección, fajas para poder levantar carga pesada) dentro de la ferrería?**

- a. Si, de manera completa
- b. No, han faltado implementos

**8. ¿Cómo califica usted la atención brindada a los clientes?**

- a. Excelente
- b. Muy buena
- c. Buena
- d. Regular
- e. Eficiente



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E**  
**INFORMÁTICA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**ANEXO N.º 3**

**ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DE LA FERRETERÍA FERROMUNDO.**

**TEMA:** Gestión de Suministros de la Ferretería FERROMUNDO del  
Recinto Mathilde Esther; Periodo 2021

**OBJETIVO:** Identificar los criterios de los clientes respecto a la Gestión  
de Suministros de la Ferretería FERROMUNDO del Recinto Mathilde Esther.

**Responder las siguientes preguntas:**

- 1. ¿El encargado de la ferretería fue capaz de resolver todas tus dudas?**
  - a. Si
  - b. No
  
- 2. Según su experiencia en la ferretería ¿Que variables le ha ocasionado el estado de las etiquetas o clasificación de los suministros?**
  - a. Confusiones al cotizar los suministros.
  - b. Demora en la adquisición de productos
  - c. Rápida adquisición del suministro.
  
- 3. Según su atención recibida en la ferretería ferromundo ¿Los empleados tienen conocimiento sobre los productos y su uso?**
  - a. Contestan las inquietudes o lo que necesiten.
  - b. Preguntan a su superior en turno.
  - c. Proporcionan información incompleta.



**4. ¿La ferretería cumple con sus plazos establecidos para la entrega de sus suministros solicitados?**

- a. Si
- b. No
- c. A veces

**5. ¿Cuán satisfecho se encuentra de la ferretería en general?**

- a. Muy satisfecho
- b. Satisfecho
- c. Poco satisfecho
- d. Nada satisfecho



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E**  
**INFORMÁTICA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**



**ANEXO N.º 4**

**ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DE LA**  
**FERRETERÍA FERROMUNDO**

En la aplicación de los instrumentos utilizados para la recolección de datos como es la entrevista, se obtiene información relevante para establecer criterios válidos en los cuales el gerente en su entrevista detalla la información de las situaciones o problemáticas que se han suscitado en la ferretería Ferromundo en el año 2021 que se presentan a continuación:

<b>Orden</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Datos relevantes encontrados</b>
<b>1</b>	¿De qué manera realiza el control de los suministros que ingresan y salen de la ferretería?	Tenemos un programa que usamos para las ventas y utilizamos plantillas de Excel para el conteo de los artículos cuando ingresan.
<b>2</b>	¿Cuáles cree usted que son los principales problemas que ha presentado la ferretería en relación a pérdidas de suministros?	Algunos de los productos enviados por proveedores han llegado rotos, cambiados, en otras ocasiones el producto no ha venido completo; otro problema son los robos hormigas dentro del local y en bodega.
<b>3</b>	¿Qué solución le ha brindado usted al cliente cuando buscan un producto que se encuentra agotado dentro de la ferretería?	Se les asignan otra fecha para entregarle la mercadería solicitada por el cliente.
<b>4</b>	¿Considera usted que la entrega de pedidos a sus clientes es oportuna? ¿A qué se debe en caso de no ser oportuna?	La entrega de productos no es oportuna, porque existen retazos en los pedidos solicitados a proveedores debido a tomar otras rutas, entre otros, por último, el error en la entrega de los pedidos.

5	¿Qué cree usted que es necesario para que la ferretería mejore su atención y organización?	Se les supervisa entre semana y fines de semana y se les delega responsabilidades dándoles la libertad de hacer las actividades ellos mismos.
---	--	---

*Resultados de la entrevista aplicada al gerente de la ferretería Ferromundo.*

**Fuente:** Entrevista aplicada al gerente de la ferretería Ferromundo.

**Elaborado por:** Lizeth Anahí Verdezoto Albiño.

### **Análisis**

Al analizar las respuesta de la gerente se puede determinar que usan un programa para las ventas y se les hace más fácil el manejo de plantillas de Excel para contabilizar el ingreso de existencias físicas de igual forma también se le pregunto cuáles son los problemas que a identificado en relación a perdidas de suministros y lo que supo responder es a causa de dos escenarios , el primero es en relación con los proveedores debido a que han existido muchos inconvenientes como productos rotos , cambiados, escasos, en exceso ; y en segundo escenario los robos hormigas que se han visto presentes en el establecimiento, esto ha ocurrido tanto en el local como en las bodegas de almacenaje lo que ha largo plazo ha generado un déficit de existencias.

La gerente revela que la entrega de productos no es oportuna por factores externos que no están a la mano del gerente como son factores externos como lo son el tiempo de llegada del transporte o problemas con los suministros recibidos puesto que han llegado con defectos, en exceso o equivocados por otra parte también se ha descubierto que existe una ausencia de seguimiento hacia los empleados debido a que el gerente solo les supervisa ocasionalmente.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E**  
**INFORMÁTICA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**



**ANEXO N.º 5**

**TABULACIÓN DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS EMPLEADOS**  
**DE LA FERRETERÍA FERROMUNDO**

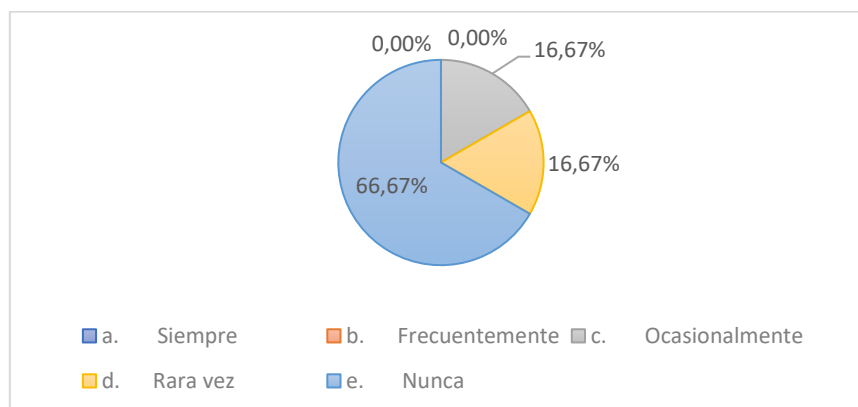
**Pregunta 1**

**¿Con que frecuencia se realiza limpieza y inspección de materiales de los productos que se mantienen mucho tiempo en la ferretería y no se ha vendido?**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
a. Siempre	0	0,00%
b. Frecuentemente	0	0,00%
c. Ocasionalmente	2	33,33%
d. Rara vez	4	66,67%
e. Nunca	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Ferretería ferromundo*

*Elaborado por: Lizeth Verdezoto Albiño*



**Análisis**

Se les pregunto al 100% de los empleados con que frecuencia se realizaban limpieza e inspección de equipos y materiales que no se han vendido, lo cual dos empleado contestaron que realizaba limpieza ocasionalmente limpiaban los productos que estaban a su alcance con un valor porcentual de 33.33%, otros cuatro empleados seleccionaron rara vez realizaba limpieza con un 16,67%, además

también se mencionade conocer que ellos desconocen el termino real de inspección de aparatos guardados en bodega lo cual muestra que no se tiene un adecuada atención sanitaria e inspección en suministros de índole operativa lo que genera dudas respecto a que se encuentren en excelente estado cuando llegue el tiempo de salida de aquellos productos.

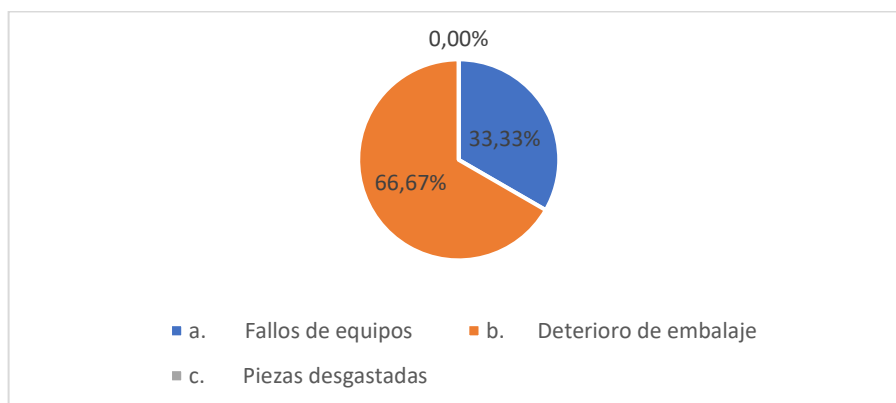
## Pregunta 2

**En caso de haber contestado ocasionalmente, rara vez, conteste la siguiente pregunta: ¿Cuáles han sido las consecuentes de un escaso limpieza e inspección de equipos y herramientas?**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
a. Fallos de equipos cuando se ha probado para su venta	2	33,33%
b. Deterioro de embalaje	4	66,67%
c. herramientas corroídas	0	0,00%
Total	6	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Ferreteria ferromundo

**Elaborado por:** Lizeth Verdezoto Albiño



## Análisis

Se aplico una encuesta dirigida a los empleados para determinar generalmente cuales han sido los problemas que ha acarreado estos factores que son limpieza e inspección de los cuales a partir de un 100% , 2 personas seleccionaron que si han existido fallos en equipos cuando han probado su funcionamiento para efectuar una posible venta generando una presentación porcentual del 33,33%, además 4 empleados si han expresado que a causa de una escasa limpieza lo que mas se ha afectado es el deterioro del embalaje con un valor porcentual de 66,67% , afortunadamente no se han presentado herramientas corroídas puesto

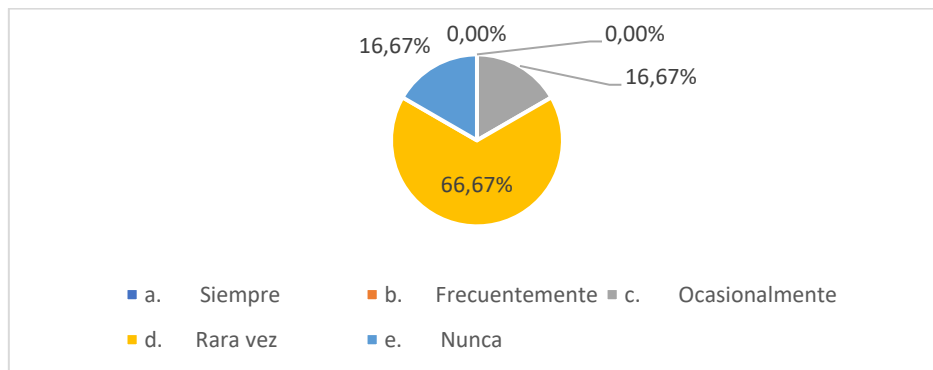
teniendo un valor porcentual del 0%, cabe mencionar que presentar productos en buen estado ayuda al cliente a llevarse una buena percepción del local.

### Pregunta 3

**¿Con qué Frecuencia les brindan capacitaciones?**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
a. Siempre	0	0,00%
b. Frecuentemente	0	0,00%
c. Ocasionalmente	1	16,67%
d. Rara vez	4	66,67%
e. Nunca	1	16,67%
Total	6	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Ferretería ferromundo  
**Elaborado por:** Lizeth Verdezoto Albiño



### Análisis

Se ha encuestado sobre la frecuencia que han recibido capacitaciones, donde de los 100% de empleados supieron responder; 16,67% ocasionalmente en el que solo respondió una persona, cuatro personas eligieron rara vez con un porcentaje de 66,67% y 1 persona ha comentado fuera de la encuesta ser nuevas laborando han mencionado que no ha recibido capacitación fija con un valor de 16,67% lo que se puede deducir que la capacitación es necesaria para tener un buen desempeño en todas las áreas de esta manera agilizar la atención al cliente y brindar un buen servicio con buena experiencia de compra.

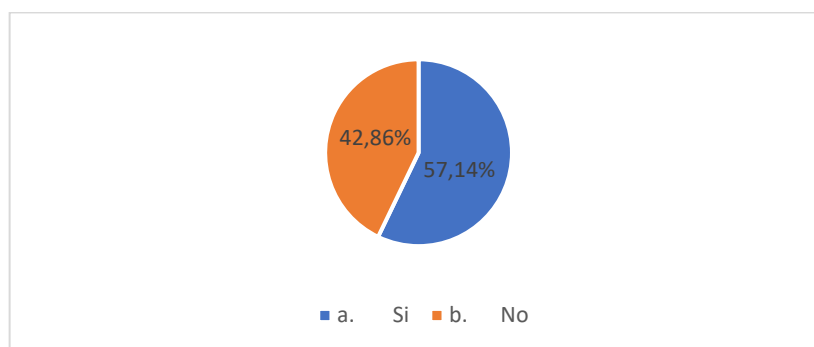
#### Pregunta 4

¿Para usted es necesario que exista una figura líder que se encargue de dirigir y controlar la gestión de suministro dentro de la ferretería?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
a. Si	4	57,14%
b. No	3	42,86%
Total	6	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Ferretería ferromundo

**Elaborado por:** Lizeth Verdezoto Albiño



#### Análisis

Según los datos analizados de la encuesta el 57,14% expresan que si es necesario una figura líder que se encargue de dirigir y controlar la gestión de suministros que se tiene dentro de la ferretería y unas 3 personas con un valor porcentual de 42, 86% consideran que no es necesario una figura líder, en esto se puede entender que 4 personas si siente la ausencia de un guía que los supervise continuamente para no tener presión de cargar responsabilidades solos puesto que solo están contratados temporalmente como empleados y las decisiones o accionar que tomen repercute en la empresa.

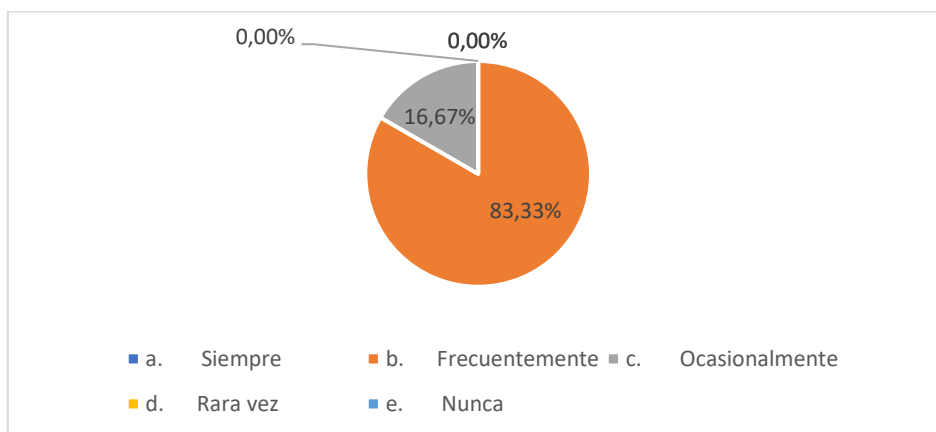
## Pregunta 5

¿Con qué frecuencia trabaja usted en áreas no establecidas?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
a. Siempre	0	0,00%
b. Frecuentemente	5	83,33%
c. Ocasionalmente	1	16,67%
d. Rara vez	0	0,00%
e. Nunca	0	0,00%
Total	6	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Ferretería ferromundo

**Elaborado por:** Lizeth Verdezoto Albiño



## Análisis

Se les ha preguntado a los empleados por medio de la encuesta que también han laborado en áreas no establecidas demostrando con un total de 100%, que cinco personas han estado frecuentemente pasando por ese estado, con un valor porcentual de 83,33% y una persona ocasionalmente con un porcentaje de 16,67%, trabajar en áreas no establecidas generalmente genera descoordinación para los empleados puesto que no están al tanto de las labores que hacen empleados anteriores que estaban en ese puesto lo que genera inconsistencias en los registros que realicen.



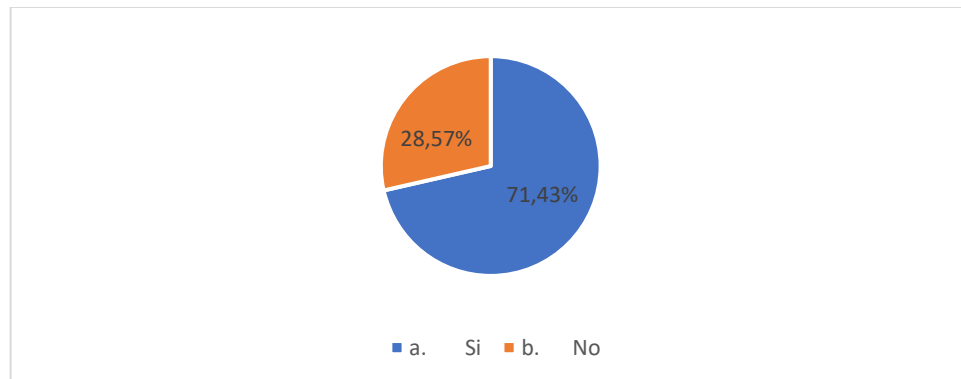
## Pregunta 6

¿Considera usted que existe buena comunicación interna?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
a. Si	5	71,43%
b. No	2	28,57%
Total	6	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Ferretería ferromundo

**Elaborado por:** Lizeth Verdezoto Albiño



### Analisis

Según resultados de encuestan de un total de 100%n se identifica la existencia de una falta de comunicación puesto que cuatro empleados mencionan cinco empleados si han tenido problemas de comunicación entre ellos con una valoración del 71,23% y dos empleados consideran que no tienen problemas con los demás con un valor de 28,57% demostrando que si ha existido una falta de comunicación entre algunos empleados por cual se entiende porque han tenido una descoordinación al tiempo de laborar esto se debe porque no han podido entenderse entre el equipo de trabajo con el fin de construir relaciones positivas para lograr cumplir con los objetivos planteados por la empresa.

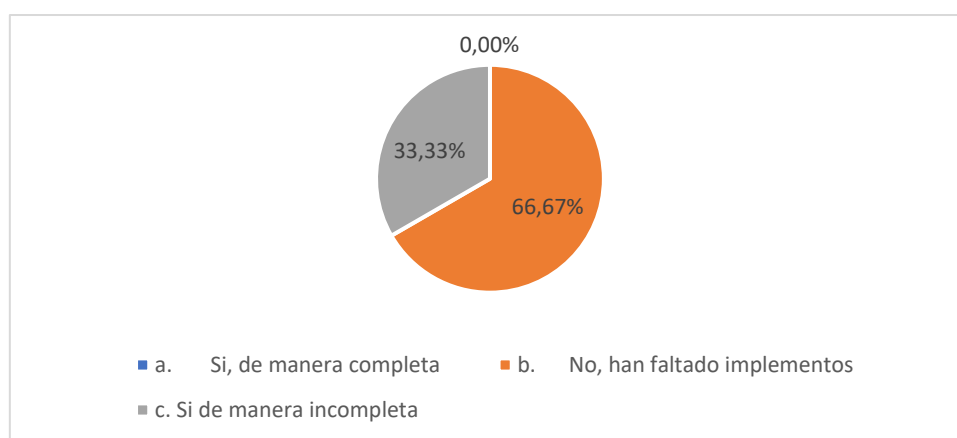
### Pregunta 7

¿Usted ha recibido equipos de seguridad laboral (cascos, gafas de seguridad, calzado de punta de acero, guantes de protección, fajas para poder levantar carga pesada) dentro de la ferrería?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
a. Si, de manera completa	0	0,00%
b. No, han faltado implementos	4	66,67%
c. Si de manera incompleta	2	33,33%
Total	6	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Ferrería Ferromundo

**Elaborado por:** Lizeth Verdezoto Albiño



### Análisis

Según la información basada en encuestas considerando un 100% se encontró que solo 2 personas han recibido implementos de seguridad, sin embargo ha sido de manera incompleta con un valor porcentual de 33,33% y a cuatro personas les han faltado recibir implementos de seguridad con un valor de 66,67% , tales implementos son esenciales como el uso de guantes para levantar zinc y en caso fajas para levantar materiales pesados y evitar posibles daños físicos.

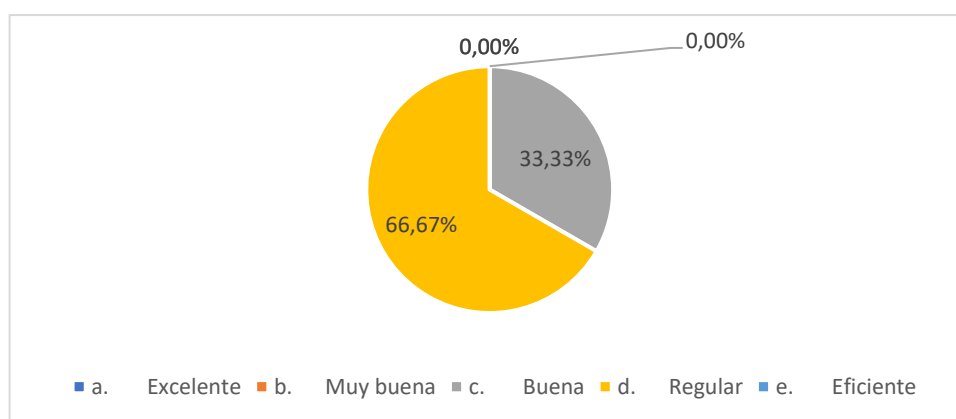
### Pregunta 8

¿Cómo califica usted la atención brindada a los clientes?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
a. Excelente	0	0,00%
b. Muy buena	0	0,00%
c. Buena	2	33,33%
d. Regular	4	66,67%
e. Eficiente	0	0,00%
Total	6	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la Ferretería ferromundo

**Elaborado por:** Lizeth Verdezoto Albiño



### Análisis

De un total de 100%, según las respuestas por parte de empleados ellos califican la atención brindada tres personas la califican buenas con porcentaje cuyo valor es el 33,33%, por otro lado tres personas la califican regular con un valor porcentual de 66,67% lo que indican que son conscientes que últimamente no se ha presentado un buen servicio al cliente debido a los factores ya identificados, puesto que el servicio al cliente es necesario para proporcionar utilidades, mejorar las experiencias para obtener la satisfacción del cliente.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FCULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**



**ANEXO N° 6**

**TABULACIÓN DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DE LA  
FERRETERÍA FERROMUNDO.**

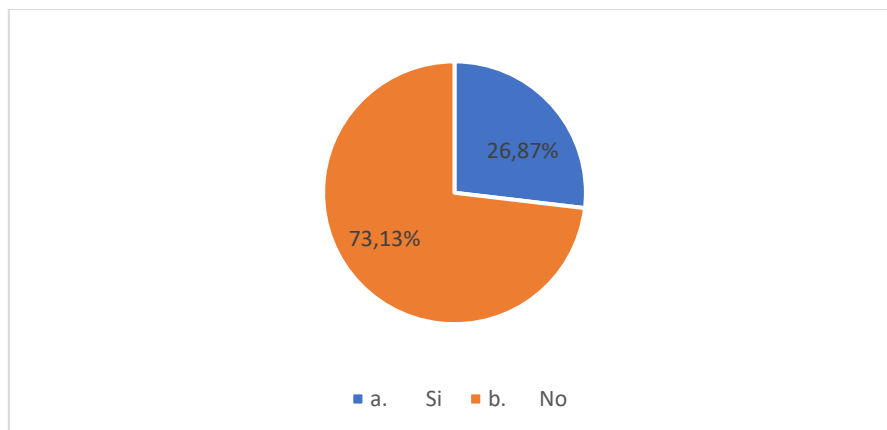
**Pregunta 1**

**¿El encargado de atender en la ferretería fue capaz de resolver todas tus dudas?**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
a. Si	18	26,87%
b. No	49	73,13%
<b>Totales</b>	67	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la Ferretería ferromundo

Elaborado por: Lizeth Verdezoto Albiño



**Análisis**

Con base a los datos recopilados mediante la encuesta dirigida por los clientes se puede determinar que los empleados no han sido capaces de resolver todas las dudas de los clientes puesto que 49 personas han seleccionado “no” quedando con un porcentaje de 73,13% y por otra parte 18 personas han señalado que si con un porcentaje de 26,875 en este caso ocurre porque aquellas personas

realizan compras sencillas siendo directos y claros con respecto a su pedido solicitado.

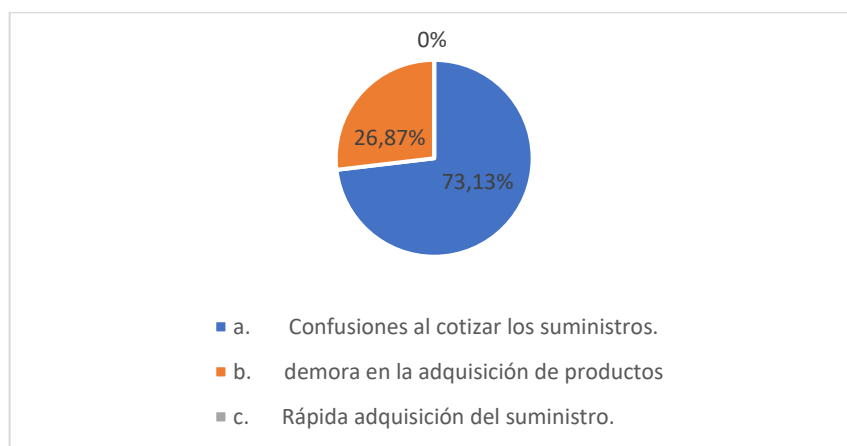
### Pregunta 2

Según su experiencia en la ferretería ¿Que variables le ha ocasionado el estado de las etiquetas o clasificación de los suministros?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
a. Confusiones al cotizar los suministros.	49	73,13%
b. demora en la adquisición de productos	18	26,87%
c. Rápida adquisición del suministro.	0	0%
<b>Totales</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la Ferretería ferromundo

Elaborado por: Lizeth Verdezoto Albiño



### Análisis

Indicando una porción de un total de 100% con base a respuestas de los clientes se ha visto que el 73,13% de encuestados han presentado confusiones al cotizar suministros con una elección de 49 personas, y por otra parte también han percibido demoras en la adquisición de suministros con un valor porcentual de 26,87% con un numero de acierto de 18 clientes, gracias a estos datos se ha comprobado de los efectos que a causado un equivocado sistema de etiquetados generando dificultades al tiempo de cotizar o realizar una compra.

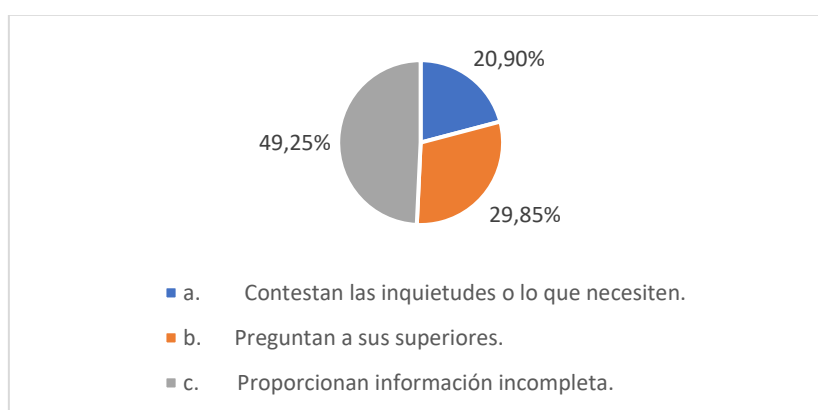
### Pregunta 3

Según la atención recibida en la ferretería ferromundo ¿Los empleados tienen conocimiento sobre los productos y su uso?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
a. Contestan las inquietudes o lo que necesiten en su debido tiempo	14	20,90%
b. Preguntan al superior en turno	20	29,85%
c. Proporcionan información incompleta.	33	49,25%
<b>Totales</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la Ferretería ferromundo

Elaborado por: Lizeth Verdezoto Albiño



### Análisis

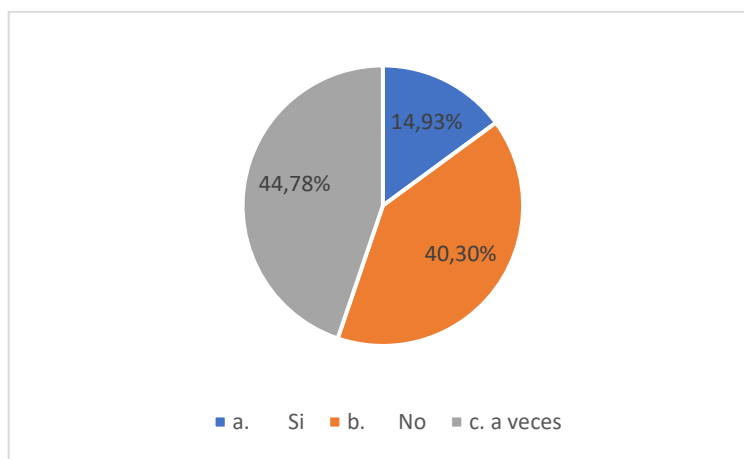
Se les encuestó sobre la calidad de servicio demostrando de un porcentaje total de 100%, un 49,25% de usuarios aseguran que los empleados no les han proporcionado información completa de los suministros solicitados con un conteo de 33 personas, así mismo un 29,58% aseguran que preguntan a sus superiores con un conteo de 20 personas que habían sido clientes de la ferretería y por último un 20,90% si contestan a las dudas e inquietudes que se tengan con un conteo 14 clientes encuestados con ello se demuestra que existen una ausencia de conocimiento.

#### Pregunta 4

¿La ferretería cumple con sus plazos establecidos para la entrega de sus suministros solicitados?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
a. Si	10	14,93%
b. No	30	44,78%
c. a veces	27	40,30%
<b>Totales</b>	67	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la Ferretería ferromundo  
Elaborado por: Lizeth Verdezoto Albiño



#### Análisis

Para determinar si la ferretería cumple con los plazos se obtuvo como resultado de un total de 100%, un 14,93% señalaban que si cumplía con 10 personas encuestadas afirmándolo, de igual forma 44,78% afirmaron que no cumplía con los plazos establecidos , con unas 30 personas encuestadas y un 40,30% unas 27 personas seleccionaron que a veces demostrando que solo tenían interés de compra del producto solicitado, lo que les impulsaba a esperar los plazos impuestos por los empleados hasta la llegada y entrega de su producto deseado.

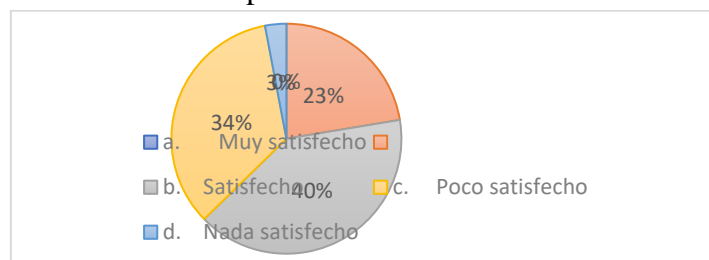
### Pregunta 5

¿Cuan satisfecho se encuentra de la ferretería en general?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
a. Muy satisfecho	15	22,39%
b. Satisfecho	27	40,30%
c. Poco satisfecho	23	34,33%
d. Nada satisfecho	2	2,99%
<b>Totales</b>	67	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la Ferretería ferromundo

Elaborado por: Lizeth Verdezoto Albiño



### Análisis

Al realizar la encuesta para determinar el nivel de satisfacción del clientes supieron responder de un total de 100% que un 22.39% de la muestra enfocada solo a clientes dicen estar muy satisfechos con la ferretería, un 40,30% estan satisfechos , un 34.33% mencionaron estar pocos satisfechos y un 2.99% seleccionaron nada satisfechos , demostrando que se tiene que mejorar el servicio y buscar solución a muchos sucesos que intervienen en la gestión de suministros que va desde el abastecimiento hasta la distribución y atención al cliente.





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**



**ANEXO N.º 7**

**CALCULO DE LA FORMULA PARA LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS  
CLIENTES DE LA FERRETERIA FERROMUNDO**

$$n = \frac{Z^2 p x q x N}{N e^2 + Z^2 p x q}$$

**Muestra**

Donde;

**n=5000** Habitantes (Tamaño de la muestra)

**z= 1.645** (Tabla de distribución normal para el 90 % de nivel de confiabilidad y 10% error)

**e= 10%= 0,10** (Error de estimación)

**N= 5000**

**p= 0.50** (Probabilidad a favor)

$$n = \frac{1.645^2 * (0.50 x 0.50 x 5 000)}{(5000 x 0.10^2) + 1.645^2 x 0.50 x 0.50}$$

**n= 67**

## ANEXO N.º 8

### CERTIFICADO DE ANALISIS CASO DE ESTUDIO-PLAGIO



CERTIFICADO DE ANÁLISIS  
magister

# Gestión de suministros de la ferretería Ferromundo del recinto Mathilde Esther periodo 2021

5% Similitudes  
 < 1% Texto entre comillas  
 < 1% similitudes entre comillas  
 < 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: **VERDEZOTO ALBIÑO LIZETH ANAHI.docx**  
 Tamaño del documento original: **55,8 ko**  
 Autor: **LIZETH VERDEZOTO ALBIÑO**

Depositante: **LIZETH VERDEZOTO ALBIÑO**  
 Fecha de depósito: **10/8/2022**  
 Tipo de carga: **url\_submission**  
 fecha de fin de análisis: **10/8/2022**

Número de palabras: **4854**  
 Número de caracteres: **33.140**

#### Ubicación de las similitudes en el documento:



#### Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="https://dspace.unl.edu.ec">dspace.unl.edu.ec</a> https://dspace.unl.edu.ec/bitstream/123456789/19171/1/TESIS PAMELA ROSERO ENGAÑOSA.pdf 5 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (94 palabras)
2	<a href="https://dspace.uniandes.edu.ec">dspace.uniandes.edu.ec</a> https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/8468/1/PIUBAB029-2018.pdf 4 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (73 palabras)
3	<a href="http://www.disensa.com.co">www.disensa.com.co</a>   <b>Quiénes Somos   Disensa</b> https://www.disensa.com.co/quienes-somos-disensa-propuesta-de-valor	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (43 palabras)
4	<a href="http://www.noegasystems.com">www.noegasystems.com</a>   <b>Funciones de un almacén: actividades, planificación y ubi...</b> https://www.noegasystems.com/blog/logistica/almacen-funciones-actividades-planificacion-ubicacion	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (21 palabras)

#### Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="#">RODRIGUEZ VENASQUEZ JUAN DARIO.docx</a>   <b>RODRIGUEZ VENASQUEZ JUAN ...</b> #2415c El documento proviene de mi biblioteca de referencias	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (12 palabras)
2	<a href="https://dspace.utb.edu.ec">dspace.utb.edu.ec</a> https://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/9402/3/E-UTB-FAFHNG.COM-000664.pdf.txt	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)
3	Documento de otro usuario #95bb51 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (12 palabras)
4	<a href="http://www.marketing-free.com">www.marketing-free.com</a>   <b>LA ETIQUETA DEL PRODUCTO</b> https://www.marketing-free.com/producto/etiquetas.html	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)
5	<a href="https://enolife.com.ar">enolife.com.ar</a>   <b>La gestión de la limpieza en la bodega como factor esencial de calid...</b> https://enolife.com.ar/es/la-gestion-de-la-limpieza-en-la-bodega-como-factor-esencial-de-calidad-por-a...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (13 palabras)

#### Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

1	<a href="https://www.noegasystems.com/blog/logistica/etiquetado-y-codificacion-de-las-mercancias-en-el-almacen">https://www.noegasystems.com/blog/logistica/etiquetado-y-codificacion-de-las-mercancias-en-el-almacen</a>
2	<a href="https://visionindustrial.com.mx/industria/operacion-industrial/comunicacion-logistica">https://visionindustrial.com.mx/industria/operacion-industrial/comunicacion-logistica</a>
3	<a href="https://elceo.com/negocios/la-importancia-de-delegar/">https://elceo.com/negocios/la-importancia-de-delegar/</a>
4	<a href="https://infolibros.org/pdfview/12593-administracion-de-inventarios-y-almacenes-lic-dante-muzquiz-beltran/">https://infolibros.org/pdfview/12593-administracion-de-inventarios-y-almacenes-lic-dante-muzquiz-beltran/</a>
5	<a href="https://www.zenvia.com/es/blog/comunicacion-interna/">https://www.zenvia.com/es/blog/comunicacion-interna/</a>

## ANEXO N.º 9

### CARTA DE AUTORIZACION



Matilde Esther, 09 de Agosto del 2022

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

**DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA**

En su despacho:

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos la ferretería FERROMUNDO DISENSA del Recinto de Matilde Esther del cantón Duceay.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** a la estudiante Lizeth Anahi Verdezoto Albiño CI 1250181870 de la carrera de comercio de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema: **GESTIÓN DE SUMINISTROS DE LA FERRETERÍA FERROMUNDO DEL RECINTO MATILDE ESTHER PERIODO 2021**, el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente:

BETTY MAGALY VEGA AVEROS,

C.I. 1203120314

REPRESENTANTE LEGAL DE LA FERRETERÍA "FERROMUNDO"

[Betty.vega@franquiciadisenas.com](mailto:Betty.vega@franquiciadisenas.com)

*Autorizado  
09/08/2022*