



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2019 – MARZO 2020

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**Gestión de control de materiales en la Ferretería Automotriz “El Maestro” del
cantón Baba**

EGRESADA

Britany Patricia Suñiga Cevallos

TUTOR:

CPA. Johanna Remache Silva, MSC.

AÑO

2020

INTRODUCCIÓN

La Ferretería Automotriz El Maestro es una empresa muy reconocida en el cantón Baba que se dedica a la venta de útiles para albañilería, electricidad, gasfitería, construcción y las necesidades del hogar para el público en general y elementos específicos como cerraduras, pinturas, herramientas de pequeño tamaño, clavos, tornillos, silicona, persianas, entre otros, también ciertas piezas para carros. El control exhaustivo de materiales e insumos que comercializan las empresas ferreteras, es un elemento fundamental para el buen funcionamiento y desarrollo de las mismas, por esto es necesario conocer todos los inconvenientes que influyen de manera negativa en las funciones que realiza cotidianamente la microempresa, a través de una investigación y observación detallada de las circunstancias que ocurren dentro de la empresa.

El control y la organización inadecuada de materiales que se lleva a cabo en la ferretería ha provocado escasez de productos y no permite aprovechar de mejor manera espacios físicos. Las herramientas tecnológicas que posee la organización para registrar las entradas y salidas de materiales no son las apropiadas. De la misma manera la entrega de productos que efectúa la empresa en algunas ocasiones no la realiza puntualmente, siendo este un determinante para que la misma tenga una mala imagen.

También la rotación constante de personal y la falta de capacitación de los empleados sobre distintas técnicas que le permitan conocer íntegramente las distintas alternativas de productos que posee la empresa y sus funciones específicas, son otros problemas que presenta comúnmente la ferretería.

El objetivo del presente caso de estudio se enfoca en evaluar la gestión del control de materiales que se realiza en la empresa, no obstante se presentan diversas complicaciones ya que dicha gestión es deficiente por parte del propietario y los empleados, por esta razón se

aplica un completo análisis por medio de referencias teóricas a las principales causas que provocan dichos inconvenientes. En la última parte del caso de estudio se indican las conclusiones donde se manifiestan los factores preponderantes del mismo.

El caso de estudio se fundamenta en la sublínea de investigación modelo de gestión administrativa, ya que se puede identificar que la gestión ineficiente del control de materiales por parte del administrador y los trabajadores de la empresa es la causa primordial de los inconvenientes que conlleva la empresa.

Además se empleó una modalidad de investigación cuali-cuantitativa la misma que tiene como finalidad comprender las características y particularidades de las acciones que determinan los problemas en la entidad. También se ejecuta una indagación de campo para conseguir de manera confidencial y veraz información del personal que labora en la empresa. Se utilizó el método deductivo por medio de una entrevista formal al administrador del negocio y una encuesta a los trabajadores para estar al tanto de todas las actividades que ayudan o perjudican a la empresa.

DESARROLLO

Las ferreterías en Ecuador, en los últimos años, han tenido una consolidación significativa en el mercado, porque la mayoría de los ciudadanos en algún momento de sus vidas requieren un producto que estas ofrecen, siendo así un gran negocio con el cual pueden invertir cierta cantidad de dinero para obtener utilidades. Sin embargo existe mucha competencia, por lo tanto es indispensable que estas generen algún tipo de satisfacción o beneficio para los clientes y de esta manera puedan obtener ventaja en relación a los competidores, lo que es importante para el desarrollo de las mismas.

Al escuchar la palabra ferretería, lo primero que piensan las personas es todo lo relacionado con materiales o instrumentos que sirvan para la construcción y herramientas que se utilizan para cualquier tipo de arreglo o remodelación de una vivienda; por ende los productos que este tipo de empresa ofrece comúnmente son muy solicitados por la comunidad, ya que se ha percibido un constante desarrollo de las ciudades concerniente al mejoramiento de infraestructuras como casas, calles, edificios, puentes, etc.

La Ferretería Automotriz El Maestro se encuentra ubicada en la avenida Guayaquil y Sucre perteneciente al cantón Baba provincia de Los Ríos. El negocio cuenta con 8 trabajadores, su propietario es el Sr. Saúl Rizzo quien es un empresario ecuatoriano muy exitoso. Además la microempresa cuenta con varias sucursales en otras localidades de la provincia del Guayas como Jujan, Tarifa, Victoria, Simón Bolívar, Salitre y Samborondón.

La gestión de materiales que realiza la Ferretería Automotriz El Maestro se ha visto afectada de manera negativa por varias situaciones que se dan comúnmente en la misma, provocando que realice sus funciones con deficiencia, esto origina que la microempresa no se desarrolle de la manera esperada, debido a la inadecuada organización por parte de la

administración lo que impide aprovechar de manera óptima distintos recursos para alcanzar los objetivos por los cuales la empresa involucra esfuerzos, recursos y responsabilidades.

La gestión de materiales es un conjunto de métodos que consiste en llevar los materiales correctamente al lugar indicado con la cantidad especificada y en el momento justo, también incluye procesos de instalaciones, manos de obra, movimientos y almacenaje teniendo en cuenta el tiempo y espacios disponibles. La eficaz gestión de materiales es muy conveniente para que las empresas eviten problemas económicos, porque la entrega de productos en el lugar y tiempo correcto genera ganancias aceptables permitiendo lograr objetivos y conseguir beneficios en distintos aspectos. (Cuatrecasas, 2016)

Una gestión eficiente de mercancías es muy importante para conocer que la microempresa posea la cantidad necesaria de materiales almacenados para satisfacer los pedidos del cliente. Si no se emplea de manera correcta este procedimiento, puede dar como resultado que la ferretería obtenga pérdidas por no vender artículos solicitados o que malgaste recursos económicos teniendo un volumen excesivo de inventario que no rota de manera frecuente. Por esta razón se necesita realizar una adecuada gestión de materiales, para optimizar recursos y cubrir necesidades y mejorar la rentabilidad de la ferretería.

Los administradores de negocios pequeños pueden darse el lujo de elaborar su propio sistema de inventario desde su inicio. Sin embargo si se trata de un negocio más grande el cual posea una cantidad considerable de inventario esto quizás no sea lo más conveniente. Ciertas empresas prefieren adquirir un sistema implementado de gestión de materiales para que el proceso sea más fácil, rápido y preciso. Dichos sistemas poseen ciertas ventajas porque contienen características específicas como número del producto, descripción, peso, tamaño, unidad de medida y ubicación del producto en el almacén. Esto es de gran ayuda para encontrar de una manera eficaz los materiales y artículos porque las especificaciones y

números de los mismos deben ser claros y fáciles de comprender, y el orden en el que se encuentran ubicados deben ser lo más lógico y correcto como sea posible. (Galiana, 2018)

Algunas situaciones concretas como la escasez de materiales, insumos, herramientas que son utilizadas para varias funciones sobre todo las relacionadas a la construcción y el hogar afectan a la eficacia de la microempresa, ya que en varios momentos los clientes acuden a la empresa para adquirir ciertos productos, pero estos no hay en stock, lo que se transforma en descontento e insatisfacción del cliente los mismos que optan por ir a otras ferreterías o lugares donde expendan dichas mercaderías y que cumplan con todos los pedidos que estos realizan satisfaciendo de esta manera sus necesidades.

La falta de stock es la situación que se presenta cuando un cliente desea comprar un determinado producto y la empresa no dispone de aquel, concretamente es la demanda no satisfecha del cliente. Si la empresa no cuenta con las cantidades, condiciones y descripciones indicadas, esto se convierte en una situación preocupante ya que puede los clientes pueden acudir a otras entidades en busca de satisfacer sus necesidades, es por ello que se considera necesario realizar estrategias de gestión para evitar carencia de stock y así poder llevar a cabo una adecuada distribución a la demanda. (Casanovas, 2016)

La gestión de stocks tiene directa relación a contrariedades muy grandes en cualquier tipo de empresa, como dar una mala imagen de la entidad, clientes descontentos o insatisfechos por no encontrar lo que buscan, escasa comunicación con compañeros de trabajo y clientes, mala calidad de materiales, perchas sucias con polvo y desordenadas, lo que genera pérdidas económicas y poco reconocimiento en el mercado.

Sin lugar a dudas la gestión de stocks es un procedimiento muy tedioso y a la vez satisfactorio porque requiere estar al tanto de todas la actividades que realiza la empresa. Por lo tanto si esto se aplica de una excelente manera, se puede brindar un servicio al cliente de calidad satisfaciendo necesidades o exigencias. Aunque todos los procesos que aplica la

empresa para su buen funcionamiento resultan necesarios, existen algunos aspectos muy específicos que requieren una privilegiada atención. (Gutiérrez, 2018)

La microempresa no aplica técnicas adecuadas donde se pueda verificar de manera minuciosa las entradas y salidas de distintos tipos de productos que oferta la misma, además para evaluar los costos de las mercaderías vendidas y el inventario final, lo que se convierte en un punto débil para la ferretería, porque origina una deficiente gestión y optimización de existencias y por ende afecta a la rentabilidad del negocio.

FIFO y LIFO son considerados técnicas contables elaboradas para estimar el inventario, financiamiento y dinero relacionado con la mercancía de la empresa. FIFO se define como el sistema donde la primera mercadería que entra en el establecimiento sea la primera en salir y LIFO es conocido por ser el método donde el último producto en entrar sea el primero en salir. (Pérez & Civera, 2016)

Otra de las irregularidades que se observa a menudo en la empresa y está relacionada a la gestión de materiales, es la inadecuada organización de los productos en la bodega ya que se encuentran en distintos sitios inadecuados que son difíciles de alcanzar, aun siendo de la misma marca, tipo o que sirvan para la misma función, esto causa incomodidad en los trabajadores porque se reduce de forma considerable el espacio físico de dicho lugar y no pueden ir con facilidad a buscar los artículos pedidos por el cliente, lo que genera de esta manera un mal clima laboral y algo de frustración y sofocamiento en ellos.

La gestión eficiente en las bodegas ayuda al manejo adecuado de materiales en una empresa, porque se puede llevar a cabo la ejecución de recepción, almacenamiento, organización, clasificación, resguardo y control de mercaderías de manera oportuna aprovechando de la mejor forma posible el espacio que corresponde para aquello, lo que originará mejores procedimientos en varios aspectos de la empresa. (Fernández , 2017)

Las 5s se basan en cinco principios donde uno de sus objetivos principales es la planeación estratégica eficiente de la empresa para lograr productividad y excelentes resultados, compuesto por las siguientes fases: Seiri (Clasificación), Seiton (Orden), Seiso (Limpieza), Seiketsu (Estandarización) y Shitsuke (Disciplina). Con la única finalidad de facilitar la tarea de los trabajadores, que operen en un ambiente propicio donde puedan desarrollar y demostrar sus conocimientos y capacidades para identificar y solucionar a tiempo las anomalías. (Velasco, 2016)

Las 5s son herramientas muy favorables que deben aplicar todas las empresas ferreteras, porque permiten el desarrollo continuo de las mismas y genera compromiso laboral en los trabajadores los cuales siempre deben realizar sus funciones en un lugar ordenado, limpio, seguro y organizado para obtener bienestar, comodidad y motivación; mejora la calidad, evita pérdidas de tiempo, reduce costos y provoca eficiencia y eficacia en los procedimientos que ejecutan las ferreterías

La acumulación en la bodega de ciertos materiales de una misma clase, es también un factor negativo que afecta de gran manera a la ferretería, no obstante ciertos colaboradores de la empresa encargados de negociar con los proveedores efectúan demasiados pedidos de dichos productos, por lo tanto se crea un número excesivo de stock en comparación con la demanda, provocando en varios casos el deterioro en algunos productos, lo que causa pérdidas de distintos recursos propios de la microempresa.

El exceso de una misma clase de productos en bodega es el almacenamiento sobrepasado de ciertas mercaderías tomando como referencia a la demanda. La acumulación de estos puede ser originada por diversas razones, entre ellas la mala gestión de inventarios, el escaso conocimiento de las funciones de los productos, pensamientos o creencias inadecuadas sobre las exigencias de los clientes, etc. Esto se debe a la falta de equilibrio entre la demanda del producto y su existencia en el almacén o de ciertos productos que por circunstancias del

mercado baja su rotación de venta, el retraso de salida de la mercadería no le conviene a la empresa ya que conlleva gastos y aún más dependiendo del volumen de productos almacenados. (Van Den Berghe, 2016)

Siempre se debe recordar que al interior de una empresa el espacio significa un tipo de valor, de tal manera cuando más espacio se requiera, mayor será el valor. Es por esto que a la ferretería se le hace muy difícil optimizar el espacio disponible y su utilización, porque tiene que elegir o establecer la cantidad específica de stock y los diferentes tipos de productos con los cuales contará. Sin embargo, la empresa debe tener en cuenta que mientras mayor cantidad de productos desee tener en stock, más espacio va a ocupar para almacenarlos, por lo tanto, la ferretería tiene que analizar todo lo relacionado a los artículos que desea mantener para que en algún momento determinado puedan ser comercializados a los clientes.

La desorganización y acumulación de productos en la bodega en varias ocasiones provocan accidentes laborales, esto se da cuando los trabajadores van en busca de los productos que son demandados por los clientes, específicamente aquellos artículos que ocupan mucho espacio y tienen un peso bastante considerable, originando un cierto temor en los empleados, porque tienen que aplicar ciertas técnicas e ingeniárselas para mostrar o vender dichos materiales a los clientes, sin embargo en ocasiones estas estrategias no surgen como ellos esperaban, provocándoles lesiones en alguna parte de sus cuerpos, originando pérdidas económicas tanto para los trabajadores como para la empresa en general.

Es considerado accidente de trabajo al acontecimiento imprevisto que le sucede a un empleado. Puede ser una lesión, golpes, o en algunas ocasiones la muerte, estos incidentes que se producen en la realización de las tareas y funciones dentro o fuera de las instituciones y aun fuera del horario de trabajo se denominan accidentes laborales, también tiene la misma consideración el suceso que ocurre en el traslado del empleado desde su domicilio hasta el

lugar de trabajo o viceversa, esto es una situación que de alguna u otra forma significa pérdidas económicas para la empresa y disminución en su productividad. (López, 2015)

Las herramientas tecnológicas como computadoras y programas informáticos que utiliza la microempresa para registrar ciertas actividades particularmente las entradas y salidas de materiales, entre otras presentan averías y errores por tener muchos años de antigüedad que en la actualidad se las podría considerar como obsoletas; en ocasiones realizan el proceso de venta o distribución de los productos, también generan resultados no tan confiables y hacen que las personas dispuestas a manejar dichas tecnologías se frustren o incomoden por esas contrariedades.

Los avances tecnológicos son los responsables de la tecnología obsoleta, lo que se convierte una de las problemáticas laborales trayendo consigo efectos negativos, como entorpecer el desarrollo de las actividades, retrasar e incumplir con las labores de la empresa. Una decisión que deben tomar los gerentes de la organización sería reemplazar, actualizar sus máquinas y programas informáticos y no enfocarse en el gasto que provoca sino más bien en la inversión del mismo para su aporte al desempeño laboral óptimo, eficiencia, productividad y competitividad en el mercado. (Chase , 2016)

La impuntualidad en la entrega de productos por parte de la ferretería hacia sus clientes es un agravante para la imagen de la microempresa, porque las personas que compran los materiales que ofrece, en ciertos momentos necesitan el producto de la manera más rápida posible, sin embargo el negocio no cumple de manera regular con la distribución en el tiempo exigido por los compradores debido a diversos factores internos, lo que produce inconformidad y una imagen negativa que perjudican la credibilidad de la microempresa, la misma que se ve reflejada en la disminución moderada de clientes.

El cumplimiento con los tiempos pactados para la distribución de los productos es una acción principal que toda empresa debe ejecutar, el tiempo en la entrega de mercancías es importante para las actividades en cadenas que tienen las organizaciones, entendiéndose que las labores internas son trabajos en equipo que con el atraso de una se interrumpe la secuencia de la otra y sobre todo para la repartición del producto al cliente originando insatisfacción en los clientes y mala imagen para la entidad. (Fuentes & Cordón, 2017)

El método justo a tiempo está enfocado en la eliminación de todo lo relacionado a desperdicios o tiempos de espera, desde el momento que se realiza las adquisiciones hasta la comercialización. De la misma manera está orientado a que la materia prima y los productos terminados deben estar en el lugar justo, cuando sea necesario, en el momento preciso y con las cantidades exactas para el agrado de la clientela. (De La Peña, 2017)

La técnica justo a tiempo es una sistemática que consiste en obtener y comercializar los productos necesarios en cantidades debidas y en el tiempo justo. La microempresa no aplica la metodología justo a tiempo para que los sistemas de aprovisionamiento y comercialización sean correctos, que permitan alcanzar los objetivos de la ferretería y así evitar irregularidades debido a que se compra solo lo que necesita y cuando se lo requiera con exactitud.

Otro de los problemas que se observa en la ferretería que afecta a la gestión de materiales es la constante rotación de personal, la misma que afecta a los procedimientos que se ejecutan en la microempresa, esto se debe a que los trabajadores no permanecen un tiempo considerable prestando sus servicios a la organización por distintos motivos sean estos laborales o personales, por lo tanto la mayoría de nuevos empleados que son contratados de forma inmediata no tienen la experiencia y los conocimientos necesarios sobre todo lo relacionado a los materiales que comercializa la ferretería, esto impide que puedan desenvolverse de una manera eficiente como los empleados que trabajan hace mucho tiempo en el negocio.

La rotación del personal es el cambio de trabajadores en una empresa, esto se da también cuando los empleados deciden cesar sus labores ya sea por problemas internos o externos a la entidad y a su vez cuando sucede un despido laboral por distintas causas, convirtiéndose en una situación negativa para la cultura organizacional, las relaciones entre compañeros del trabajo y el progreso continuo de la organización. (Martinez, 2019)

De la misma manera el proceso de reclutamiento y selección de los empleados en la empresa no es eficiente, debido a diversos factores que impiden elegir al mejor candidato para que pueda realizar varias funciones específicas en la microempresa, esto se ve reflejado en el rendimiento que tienen los trabajadores, porque en ocasiones no cumplen con lo establecido y poseen poca capacidad para resolver contrariedades que se presenten en algún momento en la ferretería, lo que influye de manera desfavorable en todas las actividades que ejecute la empresa, desde que adquiere las mercancías a los proveedores hasta el momento de comercializar dichos productos a los clientes.

Esto ocurre también porque la persona encargada de realizar el proceso de selección y reclutamiento no posee las competencias necesarias para identificar o descubrir aptitudes, características, habilidades, experiencia y conocimientos que deben tener los aspirantes respecto al cargo que la ferretería desea cubrir, además se eligen a los nuevos trabajadores por elementos extra laborales como recomendaciones de otros empleados de la empresa y atributos físicos que posean los empleados como contextura, estatura, edad, entre otros. Por esta razón se observa que algunos de los nuevos empleados no aplican técnicas o estrategias que ayuden a la gestión eficiente de los materiales en la microempresa.

El proceso de reclutamiento debe estar claramente relacionado a los planes y medidas estratégicas que tiene una empresa con la finalidad de alcanzar los objetivos institucionales. El departamento de talento humano es el responsable de llevar a cabo este procedimiento, para lo cual debe realizar una selección de manera minuciosa donde tiene que elegir a

personas por sus habilidades profesionales y aptitudes que cumplan con las características solicitadas para el puesto, contribuyendo al desarrollo de la empresa, y así pueda tener una mejor posición para competir con otras. (Rubio , 2016)

De la misma manera se observa que el compromiso laboral de los empleados en ocasiones no es el adecuado debido a factores personales o por el simple hecho de sentirse incómodos por las actividades que realizan, debido a que no están relacionadas de manera directa a lo que ellos quieren hacer y lograr a sus competencias y gustos. Por ende, esto se convierte en una anomalía difícil de resolver porque se tiene conocimiento la administración no ejecuta acciones que mitiguen aquello.

La falta de capacitación a los empleados sobre los distintos usos y funciones de nuevos productos que obtiene la microempresa para ofrecer al público, ya que hay trabajadores que desconocen el nombre, la marca y la función de estos, además para potenciar habilidades, destrezas, aumentar conocimientos y resolver dudas e inquietudes en el trabajo, influye de manera negativa en las buenas prácticas de almacenamiento, distribución, comercialización, atención al cliente que posee la ferretería, lo que se ve afectado en el desarrollo permanente en todos los aspectos de la misma.

Los trabajadores capacitados demuestran más aptitudes para realizar una función, esta estrategia para desarrollar distintos aspectos en los individuos es muy necesaria para la vida cotidiana y las acciones que estos implementen en el ámbito laboral donde interactúan normalmente con otras personas que pretenden alcanzar en ciertos momentos los mismos objetivos y así obtener beneficios o reconocimiento.

La capacitación como estrategia empresarial es un recurso eficiente necesario para los trabajadores de una entidad a través de distintas herramientas donde obtienen, desarrollan y renuevan sus conocimientos, habilidades y competencias para el óptimo desempeño de las actividades laborales, enfocada en el progreso personal y en la formación de individuos

calificados aptos para toda actividad y situación que se presente en la entidad elevando el nivel de competencia en beneficio para la misma. (Hernandez, 2017)

La carencia de estrategias o técnicas como la codificación de materiales de manera física o digital, la misma que es muy importante y apropiada porque da los principios necesarios para poder almacenar los productos convenientemente de una forma más fácil y práctica, organizarlos o clasificarlos según varios aspectos, también para estar al tanto de todo el stock con que cuenta la empresa a disposición de los clientes, tomando en cuenta distintas características como tipo, color, utilidad, peso, marca; es otra de las contrariedades que demuestra la ferretería.

Para conocer de una manera más fácil la ubicación exacta de los insumos almacenados en la bodega, las organizaciones emplean sistemas de codificación de materiales, esto es importante porque cuando la cantidad de mercadería es considerable, se dificulta en gran medida la identificación de los mismos por sus respectivos nombres, tamaños, funciones, marcas, entre otros.

La administración correcta de los materiales se debe ejecutar clasificando y especificando los productos a través de un sistema racional que admita procesos de almacenamiento apropiado, operativos, buen funcionamiento de la bodega y registro eficaz de las existencias. La clasificación de los artículos se refiere a la enumeración, descripción, especificación, regulación, categorización de todas las mercancías que constituyen las provisiones de la empresa. (Pomares, 2015)

Además la forma inapropiada de atención al cliente por diversos factores entre ellos la poca aplicación de estrategias para convencer y relacionarse de una buena manera con las personas que acuden a la empresa a comprar diferentes productos y en varios casos el desconocimiento de características y funcionalidades específicas de los materiales que oferta la microempresa a la ciudadanía en general, es un agravante más para la eficiencia de la

organización ya que por esta falencia que tiene la empresa en ciertas ocasiones se hace difícil llegar a un acuerdo o pactar una venta con los clientes.

La atención al cliente es un servicio brindado por una empresa con el objetivo de establecer un vínculo donde le permita conocer las necesidades e inquietudes de los compradores y además de asegurarse que adquiera el producto en buenas condiciones en el lugar y momento oportuno para su satisfacción, logrando ser uno de los puntos más fuertes de las empresas ya que el éxito de la misma depende de la demanda de sus clientes, caso contrario, si una entidad cuenta con un mal servicio de atención y por ende con una cartera baja de clientes su estabilidad en el mercado se encuentra en peligro. (Guirado, 2017)

En ciertos casos los proveedores de la microempresa no entregan a tiempo los productos requeridos por la misma, las personas encargadas de ejecutar la gestión de negociación con los proveedores en algunas ocasiones deben esperar mucho tiempo para que puedan realizar sus pedidos, lo que genera impaciencia o frustración, sin embargo la ferretería El Maestro sigue eligiendo a los mismos distribuidores porque venden los materiales a un precio más bajo que los demás, esto es contraproducente porque mientras que la empresa ahorra algo de dinero también afecta de manera negativa al aprovisionamiento que debe ser constante en la microempresa para su buen funcionamiento y desarrollo.

Los proveedores son muy importantes para cualquier empresa. Sin industrias o empresas que provean materiales, insumos, equipos, herramientas o mercancías en general que se necesitan para alcanzar objetivos de producción o comercialización de una organización, le costaría más trabajo satisfacer las necesidades de los clientes, competir de manera óptima con otras empresas y progresar de forma continua. (Vollman, 2016)

Los vehículos que posee la microempresa para trasladar las mercancías desde el lugar donde son adquiridos hasta la ferretería, no son los adecuados ya que carecen de un espacio óptimo de almacenamiento, por esta razón en varias ocasiones se deben realizar varios viajes

para poder transportar todos los productos requeridos, esto genera un proceso de abastecimiento lento e ineficaz en la empresa afectando directamente al stock de la misma para satisfacer las necesidades específicas de los clientes.

Las empresas que adquieren una gran cantidad de productos para comercializarlos a la ciudadanía en general, deben tener en cuenta que uno de los activos más esenciales para la consecución de sus actividades son los vehículos, porque a través de estos se puede transportar la mercadería desde el lugar donde se encuentran los proveedores hasta la entidad que comercializa dichos productos y también se puede trasladar a los lugares donde el cliente final quiera. Por esto las empresas tienen que hacer todo lo posible para invertir recursos económicos en la adquisición y adecuación de vehículos que posean características específicas para el transporte de cantidades considerables de mercancías sin temor a que se estropeen o que presenten algunas irregularidades afectando específicamente a los atributos, propiedades o condiciones de los productos. (García, 2018)

El propietario de la ferretería en algunas ocasiones utiliza ciertos materiales que se encuentran en stock para sus beneficios personales, tomando dichos productos para realizar diversas actividades como obras, arreglos, remodelaciones, esto es muy perjudicial para la ferretería porque estas salidas de mercaderías no se registran de manera física ni digital y tampoco genera un tipo de ingreso económico o utilidad para la misma; además esta contrariedad es un aliciente más para que en algunos momentos no haya el stock suficiente que pueda satisfacer las necesidades de los clientes que es uno de los objetivos por el cual la microempresa realiza sus funciones.

Los gerentes o propietarios de cualquier organización que comercialice algún producto deben tener siempre en cuenta el volumen de inventarios con los que cuenta para poder llevar un registro apropiado de los mismos. Sin embargo desde hace décadas atrás se ha percibido que los dueños de los negocios utilizan para su propio beneficio los productos que ellos

mismos venden en sus instalaciones, lo que es contraproducente porque al generar algún tipo de provecho para aquellas personas, también provoca pérdidas económicas porque nadie paga por dichas mercancías, lo que se convierte en un impedimento para que la empresa logre lo que se había propuesto desde un principio. (Martin, 2017)

CONCLUSIONES

Por medio de la metodología de investigación que se utilizó en el caso de estudio, se identificaron diferentes inconvenientes que afligen a la gestión de control de materiales en la Ferretería Automotriz El Maestro del Cantón Baba, provocando que las actividades realizadas en la microempresa no funcionen con normalidad, debido a la deficiente planeación, actuación y control de la administración que dificultan el uso y organización eficiente de recursos, lo que se transforma en pérdidas para la ferretería, también por la escasez de productos, insumos e instrumentos originando una falta de stock, estas situaciones son alicientes para la insatisfacción de los clientes y una mala imagen de la microempresa.

Mediante diversas técnicas se verificó que las herramientas tecnológicas que usan no son las apropiadas porque paralizan y atrasan el proceso de ventas y las funciones internas afectando de manera negativa a la microempresa, del mismo modo se comprobó que la entrega de productos se realiza de forma impuntual causando malas reacciones en los compradores, lo que impide tener una buena rentabilidad y el desarrollo permanente de la ferretería.

Por otra parte, se constató que la deficiente gestión del control de materiales en la ferretería también depende por la constante rotación de empleados y este a su vez por el proceso ineficaz de reclutamiento y de selección del personal porque contratan personas con características que no están acorde al cargo; igualmente se demostró que la falta de capacitación y compromiso del personal se suman a las irregularidades que imposibilita que se lleve un control adecuado de los materiales.

BIBLIOGRAFÍA

- Casanovas, A. (2016). *Estrategias avanzadas de compras y aprovisionamientos*. Barcelona: Profit Editorial.
- Chase , R. (2016). *Administración de producción y operaciones para una ventaja competitiva* . Ciudad de México: McGraw Hill Interamericana de México.
- Cuatrecasas, L. (2016). *Planificación de la producción y gestión de materiales*. Barcelona: Ediciones Díaz de Santos.
- De La Peña, F. (2017). *Fundamentos de Dirección de la Producción y Operaciones*. Madrid: Ediciones CEF.
- Fernández , G. (2017). *Manul para la gestion de compras y contrataciones de materiales y servicios*. Buenos Aires: Editorial Autores de Argentina.
- Fuentes, M., & Cordon, E. (2017). *Fundamentos de Direccion y Administracion de Empresas*. Madrid: Pirámide.
- Galiana, J. (2018). *Manual de Gestion de Inventarios*. Madrid: Ediciones Punto Rojo.
- García, E. (2018). *Gestión Logística y Comercial*. Madrid: Mc-GrawHill Interamericana de España.
- Guirado, A. (2017). *Satisfacción del cliente y Calidad de servicios*. España: S.A. CISS.
- Gutiérrez, C. (2018). *Logística de Aprovisionamiento*. Madrid: Ediciones Síntesis.
- Hernandez, M. (2017). *Administracion de Empresas*. Madrid: Pirámide.
- López, S. (2015). *Operaciones Administrativas de Recursos Humanos*. Madrid: Mc Graw Hill Interamericana de España.

- Martin, S. (2017). *Practica de organización, producción y operaciones*. Madrid: Pearson.
- Martinez, J. (2019). *Ejercita tu talento*. Barcelona: PROFIT Edotorial.
- Pérez, N., & Civera, J. (2016). *Gestión y Control del Aprovisionamiento de Materias Primas*. Madrid: Editorial Sintesis.
- Pomares, A. (2015). *Conectar, Proyectar Eficacia*. Barcelona: PROFIT Editorial.
- Rubio , T. (2016). *Recursos Humanos*. Barcelona: Ediciones Octaedro.
- Van Den Berghe, E. (2016). *Gestión Gerencial y Empresarial Aplicadas al siglo XXI*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Velasco, J. (2016). *Gestión de la Calidad*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Vollman, T. (2016). *Planeación y Control de la Producción*. Ciudad de Mexico: McGraw Hill Interamericana de México.

ANEXOS



Tema: Gestión de control de materiales en la Ferretería Automotriz El Maestro del cantón Baba.

Objetivo: Evaluar la gestión de control de materiales en la Ferretería Automotriz El Maestro del cantón Baba.

Entrevista dirigida al administrador de la Ferretería Automotriz El Maestro del cantón Baba

- 1.- ¿Cuáles son las debilidades y fortalezas más preponderantes que posee la microempresa?
- 2.- ¿Cuáles son los principales problemas que se presentan en la ferretería?
- 3.- ¿Qué tipos de productos comercializa con mayor frecuencia la microempresa?
- 4.- ¿En que influyen los problemas en las funciones que realiza con normalidad la ferretería?
- 5.- ¿Cómo se ejecuta la gestión del control de materiales en la empresa?
- 6.- ¿Con que frecuencia la empresa adquiere mercancías para mantener un stock considerable?
- 7.- ¿Cuáles son las características de los proveedores que posee la ferretería?
- 8.- ¿Cómo se planifica la adquisición de materiales?
- 9.- ¿De qué manera la microempresa registra las entradas y salidas de materiales?
- 10.- ¿La empresa cumple con sus objetivos planificados?
- 11.- ¿Cómo es la atención que brindan los empleados a los clientes?



Tema: Gestión de control de materiales en la Ferretería Automotriz El Maestro del cantón Baba.

Objetivo: Evaluar la gestión de control de materiales en la Ferretería Automotriz El Maestro del cantón Baba.

Encuesta dirigida a los trabajadores de la ferretería El Maestro del cantón Baba

1.- ¿La ferretería presenta inconvenientes que impiden el buen funcionamiento de la misma?

Si

No

2.- ¿Por qué cree usted que ocurren estos problemas en la ferretería?

Administración Inadecuada

Gestión deficiente de materiales

Políticas internas

Clientes exigentes

Otros

3.- ¿Los sistemas tecnológicos que posee la microempresa son los adecuados?

Si

No

4.- ¿Los empleados aplican herramientas o técnicas especializadas para identificar los productos que hay en stock y sus características?

Si

No

5.- ¿Cómo están ubicados los productos en la bodega?

Por nombres

Por clases o tipos



Por funciones

Por codificación

6.- ¿Con que frecuencia se organizan los productos en la bodega?

Muy frecuentemente

Frecuentemente

Ocasionalmente

Casi nunca

Nunca

7.- ¿La microempresa utiliza elementos o estrategias para capacitar a los empleados?

Si

No

8.- ¿La ferretería cuenta con los vehículos necesarios para trasladar las mercaderías desde el lugar de compra hasta la empresa?

Si

No

9.- ¿Cuál es el tiempo promedio que permanece un empleado prestando sus servicios en la microempresa?

1 a 3 meses

4 a 7 meses

8 a 12 meses

Más de 1 año



10.- ¿La empresa debería implementar estrategias que permitan solucionar dichos inconvenientes?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo



Tema: Gestión de control de materiales en la Ferretería Automotriz El Maestro del cantón Baba.

Objetivo: Evaluar la gestión de control de materiales en la Ferretería Automotriz El Maestro del cantón Baba.

Ficha de observación de la gestión de control de materiales en la Ferretería

Descriptor	Frecuencias			
	Frecuentemente	Ocasionalmente	Rara vez	Nunca
Los materiales o insumos son suficientes para satisfacer las necesidades de los clientes				
Los productos se encuentran bien organizados en bodega				
Existen acumulaciones de ciertos materiales en bodega				
Los equipos tecnológicos son actualizados				
Las entregas de productos se las realiza de manera puntual				

Automotriz El maestro del cantón Baba

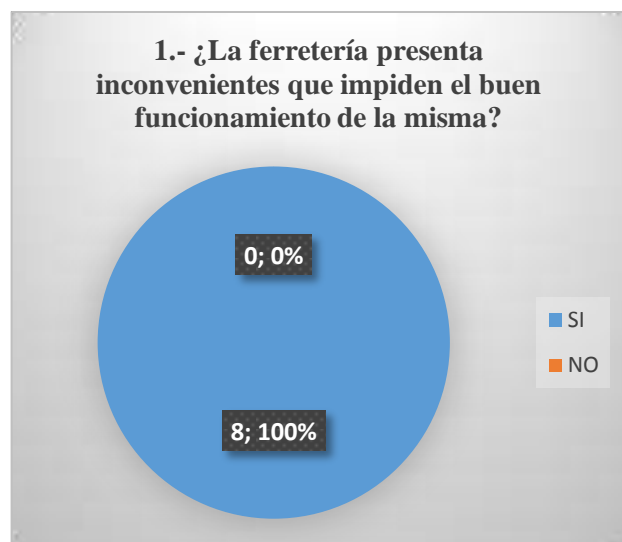


Existe una considerable rotación de personal				
El personal es idóneo para realizar sus funciones				
Los empleados se sienten comprometidos con las funciones que ejecutan				
Se realizan capacitaciones al personal				
Utilizan técnicas de identificación y registro de materiales				
Reconocen la importancia de aplicar estrategias de control de materiales				
Existe un control constante de las actividades que realiza el personal				
Es adecuada la atención al cliente				
Los vehículos poseen las especificaciones necesarias para trasladar los materiales				

RESULTADOS

1.- ¿La ferretería presenta inconvenientes que impiden el buen funcionamiento de la misma?

DETALLE	FRECUENCIA	%
SI	8	100
NO	0	0
TOTAL	8	100



El 100% de los trabajadores concuerdan que la ferretería presenta inconvenientes que le impiden un buen funcionamiento.



2.- ¿Por qué cree usted que ocurren estos problemas en la ferretería?

DETALLE	FRECUENCIA	%
Administración Inadecuada	1	12
Gestión deficiente de materiales	6	75
Políticas internas	0	0
Clientes exigentes	0	0
Otros	1	13
TOTAL	8	100



La mayoría de los trabajadores, es decir el 75% coinciden que los problemas que se presentan en la ferretería se dan por la gestión deficiente de materiales, mientras que la otra parte está dividida entre una administración inadecuada (12%) y otros problemas



3.- ¿Los sistemas tecnológicos que posee la microempresa son los adecuados?

DETALLE	FRECUENCIA	%
SI	2	25
NO	6	75
TOTAL	8	100



El 75% de los trabajadores consideran que la ferretería no posee los sistemas tecnológicos adecuados mientras que el 25% consideran que si son los adecuados.

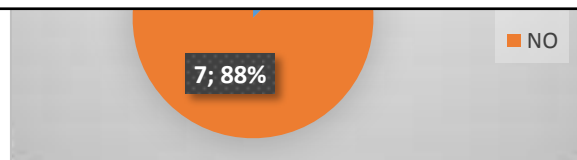
4.- ¿Los empleados aplican herramientas o técnicas especializadas para identificar los productos que hay en stock y sus características?

DETALLE	FRECUENCIA	%
SI	1	12
NO	7	88



El 75% de los trabajadores consideran que la ferretería no posee los sistemas tecnológicos adecuados mientras que el 25% consideran que si son los adecuados.

5.- ¿Cómo están ubicados los productos en

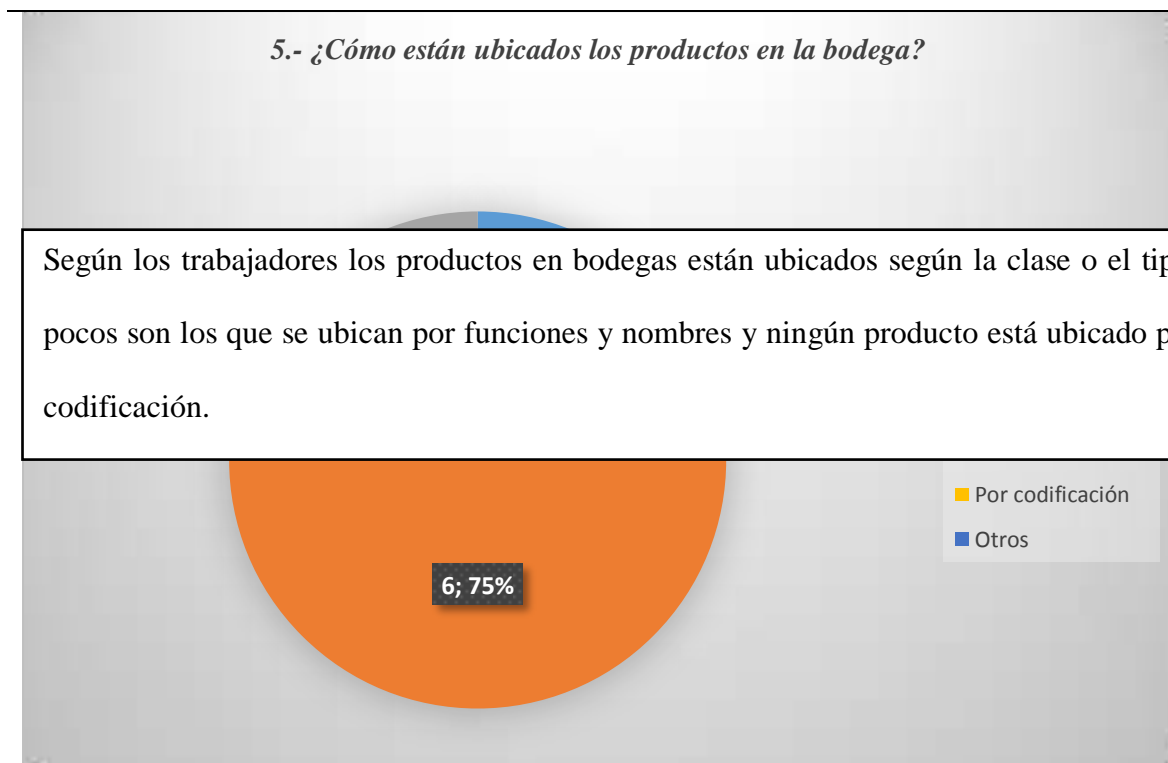


la



bodega?

DETALLE	FRECUENCIA	%
Por nombres	1	12
Por clases o tipos	6	75
Por funciones	1	13
Por codificación	0	0
Otros	0	0
TOTAL	8	100

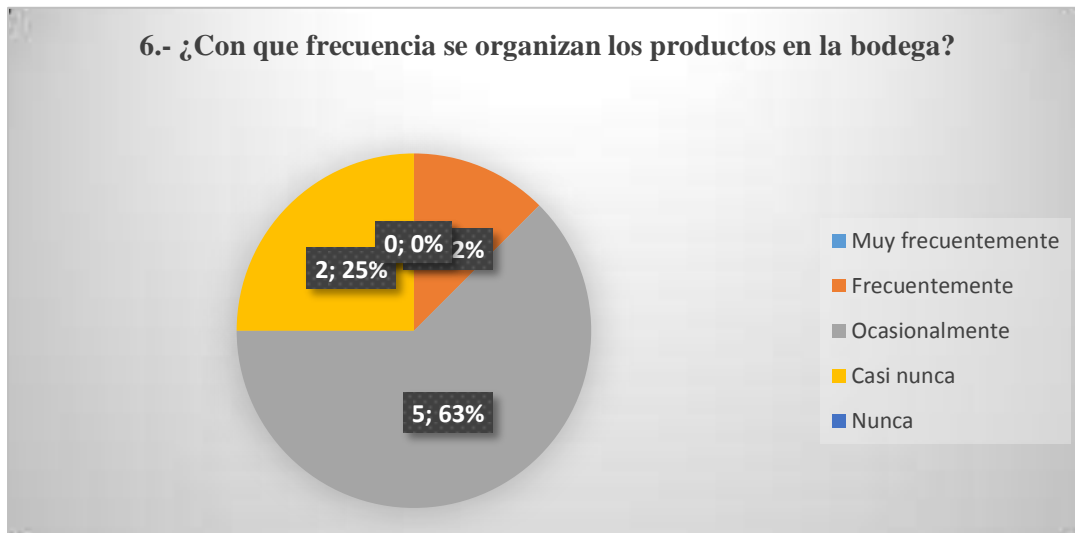


6.- ¿Con que frecuencia se organizan los productos en la bodega?

DETALLE	FRECUENCIA	%
Muy frecuentemente	0	0
Frecuentemente	1	12



Ocasionalmente	5	63
Casi nunca	2	25
Nunca	0	0
TOTAL	8	100



La mayoría de los trabajadores, es decir, el 63% menciona que ocasionalmente se organizan los productos en la bodega, seguido del 25% que alude que casi nunca organizan los productos y solo un 12% asegura que realiza la debida organización con frecuencia.

7.- ¿La microempresa utiliza elementos o estrategias para capacitar a los empleados?

DETALLE	FRECUENCIA	%
SI	1	12
NO	7	88
TOTAL	8	100





8.- ¿La ferretería cuenta con los vehículos necesarios para trasladar las mercaderías desde el lugar de compra hasta la empresa?

DETALLE	FRECUENCIA	%
SI	3	37
NO	5	63
TOTAL	8	100



Del total de los empleados encuestados, las opiniones están divididas en su mayoría el 63% considera que la empresa no cuenta con los vehículos necesarios para el traslado de mercadería mientras que el otro 37% opina que si posee vehículos adecuados.

9.- ¿Cuál es el tiempo promedio que permanece un empleado prestando sus servicios en la microempresa?



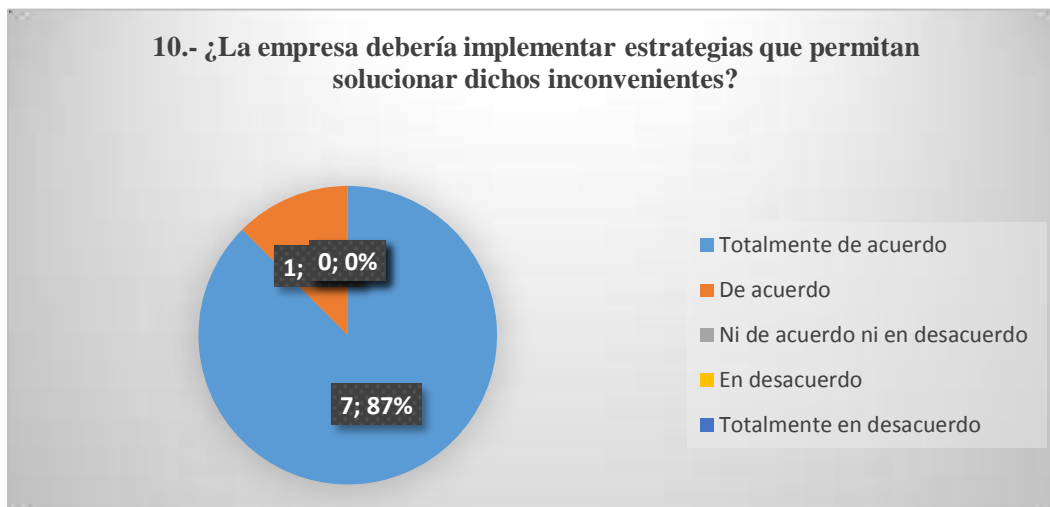
DETALLE	FRECUENCIA	%
1 a 3 meses	1	12
4 a 7 meses	4	50
8 a 12 meses	2	25
Más de 1 año	1	13
Más de 2 años	0	0
TOTAL	8	100



10.- ¿La empresa debería implementar estrategias que permitan solucionar dichos inconvenientes?



DETALLE	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	7	13
De acuerdo	1	87
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
TOTAL	8	100



Los colaboradores de la ferretería automotriz “El Maestro” consideran que deberían de implementarse estrategias que permitan solucionar los inconvenientes que se presentan en la misma para u mejor funcionamiento