



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
PROCESO DE TITULACIÓN

MAYO - SEPTIEMBRE 2021

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

**GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE LA FERRETERÍA FERRECENTRO JUAN DEL CANTÓN
ALFREDO BAQUERIZO MORENO**

EGRESADO:

CASTRO JUNCO LISBETH MABEL

TUTOR:

ING. CARRASCO ECHEVERRIA GINA

AÑO 2022

INTRODUCCIÓN

Este caso de estudio tiene como objetivo investigar la gestión de abastecimiento de la ferretería "Ferrecentro Jujan", se encuentra ubicada en el cantón Alfredo Baquerizo Moreno (Jujan), en la calle José Domingo Delgado y Malecón.

Ferrecentro Jujan opera distintas líneas de producto de ferretería, pero como todo negocio tiene sus propios problemas internos en este caso es la incidencia que tiene la gestión de abastecimiento en relación al nivel de ventas, debido a falencias internas relacionadas al mal control de inventarios y a un incorrecto registro de información, del cual no permite un adecuado abastecimiento, viéndose afectadas labores internas en especial registrando pérdidas de ventas, por lo que el negocio sufre una gran afectación a nivel comercial, lo que repercute en su rentabilidad por la poca preferencia del público, bajas ventas de productos, una pésima administración y desbalances financieros graves. Por la cual se tiene como objetivo buscar una solución alternativa a través de la investigación y recolección de datos utilizando varias herramientas textuales y técnicas que sean necesarias para obtener una solución al problema.

Conforme al caso expuesto, se sigue la línea de investigación de la gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, guardando relación con la sublínea marketing y comercialización.

Se emplea el método analítico, con la finalidad de conocer los factores que inciden en la gestión de abastecimiento de la ferretería, por lo que se toma de forma individual cada aspecto relevante conforme al caso y así se compone un criterio acertado, que sea un aporte al desarrollo de la investigación.

Como materiales de trabajo para la recolección de datos se aplica una entrevista dirigida al dueño de la ferretería y un cuestionario de encuesta a los trabajadores de Ferrecentro Jujan, ya que estos se involucran con la situación a estudiar, de forma directa y por ende son una buena fuente, para recabar información sobre la gestión de abastecimiento y los factores que a nivel interno inciden en su desarrollo.

DESARROLLO

La presente investigación se desarrolló en la ferretería “Ferrecentro Jujan”, es una empresa privada que tiene alrededor de 21 años en el negocio ferretero, se encuentra ubicada en el cantón Jujan (ABM) en la calle José Domingo y Malecón. Es una empresa privada está registrada en el servicio de rentas internas a razón social del señor Alfonso Temístocles Piedrahita Varga, con RUC 1202477608001, como tipo de contribuyente persona natural no obligado a llevar contabilidad, su actividad económica principal es la comercialización al por menor de artículos de ferretería como lo son: martillos, sierras, destornilladores y pequeñas herramientas, también se puede encontrar equipos de construcción y materiales de prefabricados para armado casero.

La ferretería en sus inicios estuvo ubicada en otro lugar periférico del cantón Jujan, su solvencia económica era muy restringida, tenían poca venta debido al lugar donde se encontraba la ferretería, por una mala gestión administrativa, esto hizo que el propietario piense en un lugar de mayor beneficio, donde haya más concurrencia de la ciudadanía y tome la decisión de trasladar el negocio a una calle más transitada.

Ferrecentro Jujan, tiene un abastecimiento externo, ya que es una empresa comercial requiere tener proveedores para que abastezcan al negocio y esto a su vez con lleva firmen contratos para poder adquirir suministro con la finalidad de ofertar los productos de ferrería como son: pequeñas herramientas, martillos, sierras, destornilladores, alambres, cables eléctricos, cerraduras, montajes, adornos, extintores, además equipo y materiales de prefabricados para armado casero. Con la finalidad de ser vendidos. Es decir, el abastecimiento externo “se utiliza cuando una empresa no tiene la capacidad o el equipo necesario para crear o realizar un producto o servicio específico, por lo que debe obtenerse fuera de la empresa del proveedor” (Medina, 2017).

En la ferretería Ferrecentro Jujan, se evidencia el manejo inadecuado de su inventario al momento de realizar las compras a los proveedores ocasionando que tenga perdidas en productos que tienen en el almacén y no sea abastecido por los que en realidad hacen falta. por lo tanto “el conocimiento de las diferentes formas de su ejecución, conocimiento de cada una de sus etapas y cómo afectan a los diferentes departamentos de la empresa, es una disciplina obligatoria” (Delgado & Alberto, 2019).

La ferretería no mantiene constantemente la disponibilidad de recursos y materiales necesarios para el trabajo sin asistencia financiera debido al riesgo de tener déficit en las ventas. Pero “la gestión de abastecimiento es un proceso logístico que requiere productos, bienes y servicios para el buen funcionamiento del sistema productivo y se obtienen recursos en las áreas de la empresa” (Carbajal, 2018).

Ferrecentro Jujan presentan imperfecciones en el momento de hacer las adquisiciones de los productos que están por agotarse, esto se debe a que siempre se espera a que primero se termine la mercadería existente en bodega para volver hacer pedidos y llenar el stock nuevamente; este problema ocasiona que los clientes recurran a otro negocio para comprar los producto que necesitan, sin tener en cuenta que las ventas disminuyen por la falta de mercadería en bodega, por lo tanto esta afectación se ve reflejada en la ferretería cuando se pierden utilidades por aquellas ventas no realizadas, así como también la confianza del cliente.

(Escudero, 2019) nos comenta que “la logística apoya el aprovisionamiento, la producción y la distribución desde la visión de reducir el coste y mejorar el servicio que se presta al cliente. Pero debemos mirarlo como una herramienta estratégica

eficaz que puede gestionar la empresa de forma más racional y aumentar su competitividad” (p44).

La ferretería presenta una desventaja frente a su competencia y es que estos venden en su gran mayoría productos a menor precio a diferencia de los precios que tiene el local, además atraen a los compradores que buscan ahorrar dinero y esto ocasiona normalmente que los clientes concurran a comprar en otro lugar. Sin embargo, esto no es una causa perdida, aunque los compradores puedan quedar encantados con los precios bajos, pero la calidad de los productos que ofrece la ferretería es muy alta lo que se diferencia como una estrategia frente a la competencia.

Al establecer el mismo precio que la competencia, una empresa de reciente creación puede evitar los costos de prueba y error del proceso de establecimiento de precios. Sin embargo, cada comercio funciona diferente, y de la misma forma sus costos.

De hecho (Grasset, 2015) explica que los competidores a menor precio son, en cualquier mercado aquellos que venden productos iguales o similares, y, de acuerdo con la economía clásica, el precio de estos productos debería ser en teoría, y estar en equilibrio (o, al menos, en un equilibrio local).

La deficiencia de conocimiento sobre el negocio en los colaboradores de Ferrecentro Jujan se ha convertido en una desventaja, siendo así que en muchos casos existen quejas de los clientes, esto se debe porque al momento de ellos adquirir cualquier producto o servicio que ofrece el local los empleados no proporcionan una información concreta ni coherente en cuanto al precio de los productos, la diferencia entre productos o cuando los clientes solicitan recomendaciones acerca de

los mejores productos; los vendedores no tienen conocimientos de los productos, esto demuestra la deficiencia de preparación de cómo se maneja el local y los precios que tiene cada producto.

Esto resulta ser muy desconcertante para los clientes de la ferretería, así como también para el dueño del negocio ya que debe contratar nuevo personal de venta para mejorar esta situación, pero en este cambio se pierde tiempo, porque se debe volver a enseñar a los nuevos empleados acerca de la logística del negocio y los debidos procesos a cumplir dentro del mismo.

Según (Rodríguez, 2005). Es casi imposible no hablar de información, y sin información no hay organización posible; más aún, si se considera que el desarrollo económico depende cada vez más de la información y el conocimiento, impulsado con el avance vertiginoso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

La limitación del espacio físico en la ferretería Ferrecentro Jujan, se ha convertido en una problemática dado que ésta genera incomodidad en los clientes debido a que no pueden transitar o moverse libremente en el local para buscar con tranquilidad sus productos, es muy evidente notar la aglomeración de personas sobre todo los fines de semana en donde los clientes frecuentan a realizar compras grandes, hoy en día con las prohibiciones o medidas a raíz de la pandemia es necesario que exista el debido distanciamiento entre personas.

Según (Torres & Joyce, 2018). La función de almacenamiento se basa en dos actividades principales. El primero es mantener la calidad de los productos desde que ingresan al almacén hasta que salen para su uso como materia prima en la producción o para la venta como productos terminados.

La escasez de publicidad en la ferretería trae como consecuencia que los ingresos disminuyan y exista también una falta de planificación estratégica por la deficiencia de conocimientos de los productos y servicios, el negocio no utiliza las redes sociales para hacer publicidad de la calidad o información sobre sus productos, ya que sin publicidad no hay promoción, y sin promoción no se fomenta ese crecimiento económico para el desarrollo de la ferretería. Uno de los grandes retos de toda buena publicidad ha sido siempre impactar en el público que realmente nos interesa. Por lo tanto “la buena programación de una campaña es una de las claves de su eficacia. Si la publicidad está bien programada y elegimos los soportes que realmente impactan en nuestro público objetivo lograremos que la inversión resulte verdaderamente rentable” (González, 2016).

La insuficiencia de inventario en Ferrecentero Jujan provoca que no se tenga un sistema contable que permita registrar las actividades diarias que se realiza en el local porque al momento de rendir cuentas no se encuentran registradas en una base de datos la información de todas las actividades realizadas durante cada semana, además puede ocasionar retrasos en los envíos de productos a los clientes, un mal inventario debido a la falta de control puede crear un escenario en el que no se pueda saber que existe y que no existe en bodega , debido a que no tendrá donde verificar su inventario.

Por otro lado (Duràn, 2012) explica que el “inventario es un tema central para evitar problemas financieros en las organizaciones, es un componente fundamental en la productividad de una empresa, ya que es el activo corriente de menor liquidez que manejan y que además contribuye a generar rentabilidad. Es el motor que mueve a la organización, pues es la base para la comercialización de la empresa que le permite obtener ganancias” (p65).

La difícil actitud del personal hacia los clientes la ferretería hace que los empleados realizan sus actividades con desánimo, pereza, tardanza y que los clientes noten que ellos no estén trabajando con entusiasmo, los colaboradores lo hacen porque a veces no se les paga a tiempo, y además porque no les dan un salario adecuado como ellos se merecen, para que así ellos mejoren su actitud y brinden una buena atención a los clientes y a su vez el cliente regrese al local, y sobre todo recomiende el mismo a sus amigos o familiares y de este modo existan más clientes y más ventas.

Según (Maslow, 2019) “Las necesidades del ser humano están jerarquizadas en diferentes niveles, de forma que cuando quedan cubiertas las necesidades de un nivel, se empiezan a sentir las necesidades del siguiente. Es decir, hay que satisfacer las necesidades del primer nivel para poder sentir las del segundo, y así sucesivamente” (p6).

No existe empatía con los clientes de la ferretería Ferrecentro Jujan genera que los colaboradores no traten de buena manera al cliente “la empatía es fundamental en la esfera privada, pero no es menos relevante en el mundo laboral, en las empresas y en las organizaciones” (Luis, 2016, p10), ya que ésta es una habilidad poderosa para la organización en el local, y a su vez es una capacidad de interactuar con las personas para que ellos observen que son escuchados así mismo respetados y comprendidos. De la misma forma “una vez que logramos entender la frustración de los clientes, el temor y sus agravios, podemos iniciar el proceso de entrega de una gran experiencia para ellos” (Chauvin, 2017).

El retraso en los tiempos de atención al cliente en la ferretería es una desventaja, ya que el cliente es lo más importante en todo negocio y se le debe dar mayor significación, en este sentido

los colaboradores de la ferretería según lo que han mencionado los clientes no responden rápidamente a las preguntas que ellos realizan en cuanto a los productos y precios, atender de una buena forma a los compradores es una clave para mejorar la experiencia del consumidor, así como también tener disposición para así adaptarse a ellos y cumplir con esa expectativa que tienen.

Esto se debe a que los colaboradores están más ocupados limpiando y organizando los productos en las perchas ya que muchas veces los clientes tienden a desordenar o ubicar en otro lugar los productos por el espacio reducido existente y porque las personas muchas veces buscan rápido sus productos para poder salir de la aglomeración. Por otra parte, también porque los colaboradores se encuentran en bodega realizando trabajos de carpintería que ofrece la ferretería y como no son muchos entonces no hay quien atienda rápido a los clientes. Al cliente desea ser tratado con rapidez, eficacia y espera, que sus requerimientos sean atendidos de manera inmediata. Porque “las necesidades pueden ser internas (aprovisionamiento de bienes y servicios para garantizar el funcionamiento de la organización) o externas (la satisfacción del cliente)”. (Mora, 2016, p8).

Para entender mejor la problemática de Ferrecentro Jujan se realizó una entrevista al dueño de la ferretería del cantón Jujan, donde al analizar las respuestas del dueño se logró obtener información acerca de las causas que afectarían a la gestión de abastecimiento y atención al cliente, siendo la falta de capacitación del personal en el área de ventas uno de los factores que disminuye la rentabilidad de la entidad; Este aspecto es de suma importancia dentro de la ferretería el mismo que debe ser corregido de inmediato, ya que al recibir una adecuada capacitación van obtener los conocimientos, destrezas y habilidades adecuadas para el desarrollo de determinadas actividades dentro del perfil de las ventas y la atención que el cliente se merece. Por lo tanto, la deficiencia de

capacitación que existe en Ferrecentro Jujan ocasiona muchas pérdidas a la hora de vender o dar información sobre algún producto.

En la entrevista que se realizó a los trabajadores ellos consideran que una buena gestión de inventarios ayudara a que ellos conozcan los productos con los que cuenta la ferretería y poder dar una mejor información al cliente, así mismo una capacitación de manera anual para que ellos puedan actualizar sus conocimientos en el área de construcción o ebanistería.

CONCLUSIONES

Al analizar la problemática que tiene Ferrecentro Jujan siendo una ferretería con años en el mercado y esta a su vez no cuenta con un sistema de inventario para poder tener un registro de las compras que realiza a los proveedores y de las ventas que tiene, ocasiona que el local no sea abastecido con los productos necesarios. es por eso que la ferretería en su plan de mejoramiento debe de enfocarse en la logística de aprovisionamiento, ya que esta ayudara a poder abastecerse de los suministros que sean necesarios sin tener un excedente.

La inexistencia de inventario en la ferretería también a provoca perdida de productos, en ocasiones ciertos empleados han sacado productos de las bodegas sin autorización del propietario, generando una gran pérdida para la ferretería, en la empresa también existe perdida de algunos productos que no son tratados de una manera correcta, es decir no se le brinda un buen mantenimiento sea por falta de interés e incluso por el desconocimiento de la existencia del artículo dentro de bodega.

En Ferrecentro Jujan la carencia de conocimientos y comunicación entre empleados en la ferretería no le posibilita a la compañía conseguir una buen servicio al comprador en el instante de prestar sus servicios, hay situaciones en que estas falencias ocurren por la carencia de una persona que esté en frente de toda la organización de bodegas dificultando que los ayudantes no logren tener accesibilidad a estas, de manera que los trabajadores no tengan total entendimiento sobre la realidad de productos que se hallan en bodega.

Para lograr tener un control conveniente en los espacios internos constantemente debería haber manuales con políticas que hablen sobre todas las ocupaciones y métodos que se tienen que hacer, con ello hay orden y el personal sabe que debería hacer.

Bibliografía

- Carbajal, D. (2018). *PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO PARA REDUCIR LOS COSTOS LOGÍSTICOS DE LA CONCESIONARIA TRASVASE OLMOS S.A.* Obtenido de Universidad Señor de Sipán: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5245/Carbajal%20D%C3%ADaz.pdf?sequence=1>
- Chauvin, S. (2017). Como Brindar Una Buena Atención Al Cliente . *Mujeres de empresas* , <http://www.mujeresdeempresa.com/empatia-como-brindar-una-buena-atencion-al-cliente/>.
- Cruz, A. (2017). *Gestion de inventarios*. Antequera: IC Editorial.
- Delgado, D., & Alberto, L. (2019). *Propuesta de mejora en la gestión de abastecimiento y comercialización de la empresa Leaders in Import S.A.C.* Obtenido de Repositorio Academico UPC: <http://hdl.handle.net/10757/625501>
- Duràn, Y. (2012). Administraciòn de Inventario. *Visiòn gerencial*, 59.
- Elizalde, L. (2018). *GESTIÓN DE ALMACENES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS*. Obtenido de Eumed.net: <https://www.eumed.net/rev/oeI/2018/11/almacenes-inventarios.html>
- Escudero, S. (2019). *Logística de almacenamiento*. España: Ediciones Paraninfo.
- Esteban, G., Alarinet, K., & Fuentes, E. (2018). DESARROLLO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO PARA EMPRESAS PRODUCTORAS. *Revista de Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información; Bogota Tomo 6, N.º 11, 20-25.*
- González, B. B. (2016). *Comunicaciòn Empresarial*. Mdrid.
- Grasset, G. (2 de Julio de 2015). *Lokad* . Obtenido de Lokad : <https://www.lokad.com/es/definicion-de-fijacion-de-precios-basados-en-la-competencia>
- Guevara, M. (2020). *Elaboracion y gestion de inventarios*. Editorial Tutor Formacion .
- Huaquisto Puma, A. E. (2017). *La gestión de abastecimiento en los procesos técnicos de adquisición de bienes y servicios en la municipalidad distrital de Cuyocuyo, periodos 2015 - 2016*. Obtenido de Repositorio Institucional UNA: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6805>
- Maslow, A. H. (20 de Septiembre de 2019). *Relacion Empresa - Cliente*. Recuperado el Febrero de 2022, de Relacion Empresa - Cliente: https://www.edebe.com/ciclosformativos/zona-publica/UT09_830030_LA_CEyAC_CAS.pdf

Meana, P. (2017). *Gestion de Inventarios*. Madrid: 2017 Ediciones Paraninfo S.A.

Medina, G. (2017). *PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO*. Obtenido de Universal Austral de Chile: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2017/bpmfcim491p/doc/bpmfcim491p.pdf>

Mora, L. (2017). *Indicadores de la gestion logistica*. Bogota: ECOE EDICIONES .

Rodríguez, L. Y. (2005). La gestion del conocimiento. *Scielo* , 24.

Torres, O., & Joyce, J. (2018). *Propuesta de mejora del sistema de almacenamiento y distribución interna (lay-out) de la bodegas de una empresa dedicada a la venta al por mayor de productos plásticos*. Obtenido de Universidad Tecnica Salesiana Ecuador: <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/15974>

Vargas, M., & Tunarozza, A. (2017). *Plan para el mejoramiento de la gestión de abastecimiento de materiales y de la producción, en la Empresa “Construcciones Livianas G y R SAS” ubicada en la localidad de Puente Aranda en Bogotá*. Obtenido de Universidad Distrital Francisco Jose de Caldas: <http://hdl.handle.net/11349/8286>

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
DECANATO

Babahoyo, febrero 24 de 2022
D-FAFI-UTB-075-UT-2022-2

Señor
Alfonso Temistocles Piedrahita Vargas
GERENTE DE LA FERRETERÍA "FERRECENTRO JUJA"
Ciudad -

De mi consideración:

La Universidad Técnica de Babahoyo y la Facultad de Administración, Finanzas e Informática (FAFI), con la finalidad de formar profesionales altamente capacitados busca prestigiosas Empresas e Instituciones Públicas y Privadas en las cuales nuestros futuros profesionales tengan la oportunidad de afianzar sus conocimientos.

La Señorita **CASTRO JUNCO LISBETH MABEL**, con cedula de identidad No. 092806240-5. Estudiante de la Carrera de Comercio, matriculada en el proceso de titulación en el período Noviembre 2021 – Abril 2022, trabajo de titulación modalidad estudio de caso para la obtención del grado académico profesional universitario de tercer nivel como **LICENCIADA EN COMERCIO**. El Estudio de Caso: **GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE LA FERRETERÍA "FERRECENTRO JUJA"**

Es por esta razón, solicito a usted si es posible se sirva autorizar el permiso respectivo para que la señorita Castro pueda desarrollar la investigación en la institución de su acertada dirección.

Por su gentil atención al presente, se extiende el agradecimiento institucional.

Atentamente,



Lcdo. Eduardo Galeas Guijarro, MAE.
DECANO DE LA FACULTAD DE
ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

c.c: Archivo



Alfonso Piedrahita
Autorizado
0999432209
alfonso.piedrahita.ssk@gmail.com

MATRIZ DE PRESENTACIÓN DE ESTUDIO DE CASO	
TEMA:	Gestión de Abastecimiento de la ferretería Ferrecentro Jujan del cantón Alfredo Baquerizo Moreno.
PRINCIPALES PROBLEMAS:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mal manejo de control de inventario 2. Ausencia de mercadería 3. Estado del establecimiento 4. Mala política de precios. 5. Falta de empatía vendedor-cliente 6. Carencia de publicidad 7. No satisfacer las necesidades del cliente 8. Espacio físico limitado
VARIABLE A ESTUDIAR:	Proceso de abastecimiento
OBJETIVO DEL TRABAJO	Examinar la gestión de bastecimiento de la ferretería Ferrecentro Jujan.
PERSONAS QUE INTERVIENEN:	Propietario y trabajadores.
SUBLINEA DE INVESTIGACIÓN DE LA CARRERA:	se sigue la línea de investigación de la gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, guardando relación con la sublinea marketing y comercialización.
TÉCNICA A EMPLEAR:	Encuesta Entrevista
LIBROS QUE RESPALDAN EL CASO:	<p>González, B. B. (2016). Comunicaciòn Empresarial. Mdrid</p> <p>Huaquisto Puma, A. E. (2017). La gestión de abastecimiento en los procesos técnicos de adquisición de bienes y servicios en la municipalidad distrital de Cuyocuyo, periodos 2015 - 2016. Obtenido de Repositorio Institucional UNA:</p> <p>Duràn, Y. (2012). Administraciòn de Inventario. Visiòn gerencial, 59.</p> <p>Mora, L. (2017). Indicadores de la gestion logistica. Bogota: ECOE EDICIONES .</p> <p>Rodrìguez, L. Y. (2005). La gestion del conocimiento. Scielo , 24.</p>
ELABORADO POR:	Castro Junco Lisbeth Mabel

Entrevista dirigida al propietario de la ferretería Ferrecentro Jujan

El objetivo de la siguiente entrevista tiene como propósito determinar cuales son las falencias que existen dentro de la ferretería Ferrecentro Jujan.

Datos Personales	
Nombre: Alfonso Piedrahita Vargas	Empresa:
Edad: 55	Cargo: Propietario
Género: Masculino	
<p>1. ¿Qué problema o situaciones ha hecho disminuir sus ventas?</p> <p>Uno de los principales problemas que ha presentado la ferretería es la ausencia de publicidad ya que hoy en día se usan los medios digitales y no contamos con el personal adecuado que se encargue promocionar los productos que están en stock.</p> <p>2. ¿Qué método utiliza para llevar un registro de los productos que ingresan y salen de la ferretería?</p> <p>En realidad, no contamos con un método actualizado, el único registro que se utiliza es de anotar en una libreta la mercadería que esta faltando en el momento que el personal se percata que no existe el producto en percha.</p> <p>3. ¿Considera usted que la ferretería cuenta con un excelente equipo de trabajo?</p> <p>¿Por qué?</p>	

No, porque a pesar que han demostrado ser personas que son capaces de cumplir su labor no saben cómo prestar una excelente atención al cliente.

4. ¿Cuál cree usted que sea la problemática que hace que la ferretería pierda clientes pierda sus clientes?

Creo yo que puede ser por la demora que existe en atender al cliente cuando este llega a realizar una compra en a la ferretería.

5. ¿Cuál cree usted que sería una solución para el espacio limitado que tiene la ferretería?

Considero que la solución para poder tener una mejor organización de los productos es trasladar la ferretería a un local que sea mas amplio

6. ¿Cómo capacita a usted de trabajo para que estos puedan ejecutar sus labores dentro de la ferretería?

En realidad, nunca han recibido ningún tipo de capacitación desde que ingresaron a laboral en la ferretería.

Encuesta dirigida al equipo de trabajo de la ferretería Ferrecentro Jujan

El objetivo de la siguiente encuesta es determinar si los colaboradores de la ferretería conocen la falencia de un mal inventario.

Tabla 1

Conocimiento sobre el modelo de inventario		
Opciones	Frecuencia	%
Suficiente	0	0%
Mucho	0	0%
Poco	2	33.3%
Nada	4	66.7%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la ferretería Ferrecentro Jujan

El equipo de trabajo de la ferretería Ferrecentro Jujan tiene un gran desconocimiento acerca de si la ferretería tiene un modelo de inventario para poder que mercadería ingresa y sale de ella, de esta forma brindar un mejor servicio cuando los clientes requieren de un producto ellos podrían dar un mejor servicio de manera más rápida y eficaz con solo buscarlo en un sistema.

Tabla 2

Eficiencia sobre el control de inventario		
Opciones	Frecuencia	%
Excelente	0	0%
Bueno	2	33.3%
Muy bueno	0	0%
Malo	4	66.7%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la ferretería Ferrecentro Jujan

Los trabajadores de Ferrecentro Jujan en un 66.7% consideran el trabajo de control de inventario malo ya que desconocen si la ferretería cuenta o no con un sistema donde les permita saber que productos están en stock y cuales están faltantes.

Tabla 3

Mala gestión de abastecimiento		
Opciones	Frecuencia	%
Totalmente	4	66.7%
Parcialmente	2	33.3%
Nada	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la ferretería Ferrecentro Jujan

Los resultados obtenidos por los trabajadores de la ferretería nos dan a conocer que el abastecimiento de productos genera retrasos en trabajos internos que se realizan en la ferretería como por ejemplo en el área de ebanistería.

Tabla 4

Consideración de los precios		
Opciones	Frecuencia	%
Altos	1	16.7%
Muy altos	1	16.7%
Bajos	4	66.7%
Muy bajos	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la ferretería Ferrecentro Jujan

Un 66.7% de los trabajadores considera que los precios que mantiene Ferrecentro Jujan son bajos y que están al alcance de los compradores, pero un 16.7% considera que estos son muy altos al igual que otro 16.7% considera que son muy altos esto genera perdida de ventas.

Tabla 5

Importancia de la capacitación al personal		
Opciones	Frecuencia	%
Necesario	0	0%
Muy necesario	6	100%
Innecesario	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la ferretería Ferrecentro Jujan

El 100% del equipo de trabajo de la ferretería cree que es muy necesario que sean capacitados para mejorar su rendimiento de trabajo



Ilustración 1 Ferretería Ferrecentro Jujan



Ilustración 2 Interior de la ferretería

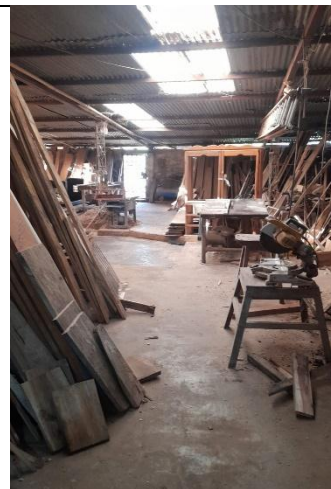



Ilustración 3 Bodega de ebanistería de la ferretería

Original

Document Information

Analyzed document	Gestion de abastecimiento de la ferreteria Ferrecentero Jujan CASTRO JUNCO LISBETH.docx (D130788624)
Submitted	2022-03-18T14:28:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	castroli@fafi.utb.edu.ec
Similarity	3%
Analysis address	gina.carrasco.utb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

W	URL: https://rucecuador.com/rucsri/piedrahita-vargas-alfonso-temistocles-1202477608001 Fetched: 2022-03-18T17:04:52.3970000	 1
W	URL: https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5245/Carbajal%20D%C3%ADaz.pdf?sequence=1Chauvin, Fetched: 2022-03-18T17:05:00.0000000	 1
W	URL: https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/15974 Fetched: 2022-03-18T17:06:00.0000000	 1
