



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACION FINANZAS E INFORMATICA.

DICIEMBRE 2021- Abril 2022

PROCESO DE TITULACIÓN

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

**PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE LICENCIADA (O) EN
COMERCIO.**

TEMA:

Gestión Técnica de Inventario de la Empresa Artefacta en la Parroquia San Juan.

NOMBRE:

Goyes Quinto Katherine Elizabeth

TUTOR:

Ing. Joffre Miranda Mejía

AÑO 2022

CONTENIDO

| | |
|---|----|
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 4 |
| JUSTIFICACIÓN | 6 |
| OBJETIVOS | 7 |
| OBJETIVO GENERAL | 7 |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 7 |
| LÍNEA DE INVESTIGACIÓN | 8 |
| MARCO CONCEPTUAL | 9 |
| MANTENIMIENTO | 11 |
| GESTIÓN TÉCNICA DE MANTENIMIENTO | 11 |
| MANTENIMIENTO CORRECTIVO | 12 |
| GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO | 13 |
| CONFIABILIDAD OPERACIONAL | 13 |
| INVENTARIO | 14 |
| IMPORTANCIA DE LOS INVENTARIOS | 15 |
| ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS | 16 |
| GESTIÓN DE INVENTARIOS: | 16 |
| CONTROL DE INVENTARIO | 17 |
| GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS | 18 |
| MANTENIBILIDAD | 19 |
| SERVICIOS | 20 |

| | |
|--|-----------|
| SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | 20 |
| GESTIÓN EMPRESARIAL..... | 20 |
| MARCO METODOLÓGICO | 22 |
| RESULTADOS | 23 |
| DISCUSIÓN DE RESULTADOS..... | 25 |
| CONCLUSIÓN | 27 |
| RECOMENDACIONES | 28 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 29 |
| ANEXOS..... | 32 |

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Empresa Unicomer del Ecuador S.A (artefacta) con RUC # 1790895548001, sus operaciones comprende de varias cadenas dedicada a la venta por mayor donde se ofrecen una gama de productos de marca con renombre a nivel mundial, artefacta al ser parte de unicomer, ha adquirido innumerables beneficios, la empresa, en sus 26 años de trayectoria, ha logrado ser líder en el mercado de Retail de electrodomésticos del Ecuador, actualmente Artefacta cuenta con 20 tiendas satélites que se abrieron a nivel nacional entre ellas tienda satélite San Juan quien está ubicado en la Av. Aurora Estrada y Calle 2Da., San Juan, y la misma que tiene 6 años de creación.

Los departamentos de mantenimiento hoy en día buscan prevenir el mayor número posible de fallas, estudiar las causas y los efectos que las producen y crear un plan de acción para contrarrestarlas con el fin de aumentar la confiabilidad y disponibilidad de los equipos o activos en el momento que sean necesario su uso. Dentro de la empresa Artefacta en la Parroquia San Juan se utiliza en su gran mayoría los servicios de mantenimiento y soporte técnico el mismo que tiene su área que en este caso es la técnica.

En el transcurso de mis practicas pre profesionales pude evidenciar que en esta área recurren una serie de inconvenientes que están afectando tanto a la tienda como a los vendedores de la misma porque son aquellos que tienen el vínculo directo con los clientes, si hablamos de la llegada y salida de los electrodomésticos en mal estado, básicamente el área técnica se toma tres días al retirar el electrodoméstico para llevarlo a reparar o quizás cambiar el articulo por otro dependiendo del daño que este ha tenido, generando incomodidad en los clientes ya que no pueden hacer uso del artículo que han adquirido.

Por lo general hay muchos procedimientos y protocolos que utilizan las empresas cuando se solicita algún requerimiento por parte del cliente, es este caso para poder enviar

a reparar algún artículo que han adquirido y los mismos que han salido defectuoso, la tienda Artefacta debe realizar una serie de documentación que les permita validar aquello que se está estableciendo y ejecutando, esto lo realizan tanto la persona que fue encargada de efectuar aquella venta y el cliente quien ha presentado el inconveniente con el artículo.

Cabe mencionar que el personal de trabajo es uno de los pilares fundamentales en esta área técnica y los cuales no hay suficientes para poder cubrir y así cumplir con los requerimientos de cada almacén y no tener estos inconvenientes con los clientes, para el área técnica hay poco personal, y es esta una de las razones por la cual se genera el atraso de los artículos para llegar al almacén y ser entregados a los clientes, ya que al mismo trabajador le toca hacer el respectivo retiro del artículo en algunas tiendas dentro de la provincia de los ríos, y a su vez darle el debido mantenimiento y soporte a cada electrodoméstico que es entregado, al ser artefacta una empresa grande tiene mucho más trabajo esta área.

a su vez hay poca comunicación ya que al momento de que se envían los correos correspondiente para reportar el inconveniente que se presenta con los electrodomésticos que el cliente ha solicitado ser devuelto o reparado, éste se hace efectivo o es contestado el siguiente día o sino a las horas, cuando el cliente está esperando en la tienda para que le den aviso a su requerimiento, y es cuando el vendedor tiene que ingeniarse tratando de calmar o buscando una solución hasta que llegue la debida respuesta a lo solicitado, la coordinación es una cooperación entre si y es aquello que en algunas ocasiones no se establece entre el área técnica y el almacén por lo que es notorio los incidentes que suelen ocurrir.

JUSTIFICACIÓN

El presente estudio de caso se lleva a cabo principalmente por razones investigativas con el propósito de determinar cuáles son los problemas de gestión técnica que está teniendo la empresa Artefacta en la Parroquia San Juan, para esto ha sido necesario estudiar todo lo relacionado a la gestión en especial el tema de soporte y mantenimiento los cuales están encargados específicamente el área técnica, con esto se pretende llegar a la raíz del problema estableciendo así objetivos concretos que serán cumplidos al finalizar la investigación.

Se considera de suma importancia el desarrollo de esta investigación ya que le permite a la empresa Artefacta en la Parroquia San Juan tener una idea clara de cuál es el problema inicial y como efectuar los debidos correctivos, a su vez evaluar cuan imponente son los inconvenientes que se genera con los clientes para de esa manera brindarles el servicio adecuado y oportuno, específicamente se dará en esta investigación las principales claves de las gestiones que debe tener el área técnica que es la encargada de toda la actividad de mantenimiento dentro de las tiendas a nivel nacional.

El aporte que deja esta investigación es de suma importancia no solo por el hecho de detectar el problema sino también para prevenir daños a futuro, adquirir nuevos conocimientos siempre es bueno y mucho más si aquellos vienen adaptados con temas relacionados a las problemáticas que se generan dentro de las empresas, que quizás resulta difícil de controlar por los cambios que se viven en el día a día no solo a nivel empresarial sino mundial.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Analizar los procedimientos de mantenimiento internos y externos del área técnica en el almacén Artefacta de la Parroquia San Juan.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar cuáles son las problemáticas que se evidencia dentro del almacén.
- Investigar en diferentes fuentes como se ejecutan de manera correcta cada uno de los procedimientos en el área técnica.
- Proporcionar las adecuadas informaciones para el continuo mejoramiento y desarrollo de la misma.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio de caso trata de la gestión técnica quien está directamente relacionado con los procedimientos de soporte y mantenimiento que debe llevarse a cabo, y el cual es el área técnica la encargada, a su vez la ejecución de los diferentes procesos dentro de la empresa que les permitirá cumplir con los objetivos establecidos, es por ello que se enmarca en la línea de investigación sistema de información, comunicación, emprendimiento e innovación y en la sublínea de empresas e instituciones públicas y privadas, debido a que la investigación se realiza en el almacén Artefacta de la Parroquia San Juan con la finalidad de establecer el rol necesario que se debe cumplir y ejecutar.

MARCO CONCEPTUAL

La empresa artefacta se fundó con inversión de capital peruano, lo que permitió que la empresa ingrese al mercado como planta de ensamblaje de electrodomésticos bajo el nombre de ELTESA, la cual logró crear los primeros productos de la compañía: un equipo de sonido y un televisor de 14 pulgadas marca Daiwa; sin embargo, ese mismo año la empresa decidió cambiar su estrategia comercial para enfocarse en la venta de electrodomésticos al detalle. Para lograrlo, la compañía abrió dos tiendas en el país, una en Quito y otra en Guayaquil. A raíz de esto la empresa decidió cambiar de nombre por uno más comercial y es así como surgió Artefacta, Artefactos Ecuatorianos para el Hogar. En el transcurso de cinco años, la empresa ya contaba con la proveeduría de las principales marcas nacionales e importadas. Con la visión de entregar un mejor servicio al cliente empezó en 1996 con la comercialización del producto “Garantía Plus”, siempre con la visión de continuar innovando en los productos y servicios entregados al cliente.

En la actualidad, Artefacta cuenta con 152 tiendas a nivel Nacional y 20 tiendas satélites a nivel provincial las cuales están en Babahoyo, vince, Montalvo, ricaute, caluma, y sumándose a estas la tienda satélite San Juan 0824 quien está ubicado en la Av. Aurora Estrada y Calle 2Da., San Juan, y la misma que tiene 6 años de creación y la misma que tiene como misión: Ser el líder en la comercialización de, electrodomésticos, muebles, electrónicos y otros productos en los mercados que operamos, sirviendo las necesidades de nuestros clientes con productos y servicios financieros innovadores, con la dedicación y esmero que merecen, fomentando un ambiente profesional para el desarrollo de nuestros colaboradores y proveedores, sirviendo a nuestras comunidades y logrando un crecimiento sostenible para cumplir las expectativas de los accionistas, y por visión: Ser una organización comercial y de servicios financieros de clase mundial que logra sus metas de negocio y responsabilidad social a través de un liderazgo ejemplar en

un ambiente profesional diverso que promueva integridad, honestidad y respeto a los demás, artefacta se encuentra en la primera posición del Market Share del mercado de electrodomésticos ecuatorianos. **(Artefacta, 2020)**

En toda empresa, como se sabe, el departamento o área técnica de mantenimiento y soporte es de suma importancia y más aún si se trata de locales donde se ofrezcan productos como electrodomésticos, el mantenimiento es toda una serie de acciones que deben realizar las personas encargadas de este departamento o área, con la finalidad de que los equipos, máquinas, componentes e instalaciones involucrados dentro de un proceso industrial estén en las condiciones requeridas de funcionamiento para lo que fue diseñado, construido, instalado y puesto en operación. Esta serie de actividades incluyen toda una combinación de conocimiento, experiencia, habilidad y trabajo en equipo, junto con las otras dependencias de la organización, para que exista una buena labor administrativa y operativa, cumpliendo así con los indicadores de desempeño o de gestión que cada organización aplica y para que sus metas se alcancen. **(Pérez Rondón, 2021)**

El soporte técnico es el servicio que se ofrece a los usuarios para solucionar los problemas o consultas que puedan tener en relación a un producto o servicio. La principal función de soporte es encontrar una respuesta para la pregunta del cliente o una solución para su queja, además de brindarle la asistencia para restaurar el correcto funcionamiento, se desarrolla cuando ya se ha detectado un error que no ha podido evitarse ni corregirse. El soporte técnico también tiene la tarea de registrar las fallas y preguntas frecuentes que podrían estar relacionadas entre sí. **(Douglas da Silva, 2020)**

MANTENIMIENTO

Se define el mantenimiento como todas las acciones que tienen como objetivo preservar un artículo o restaurarlo a un estado en el cual pueda llevar a cabo alguna función requerida. El mantenimiento surge desde que el hombre ha tenido la necesidad de crear herramientas para sobrevivir, Estas herramientas tenían sus fallos o se rompían, por lo que el hombre tenía que repararlas o mejorarlas para que estas tuviesen una durabilidad superior, Fue en la Revolución Industrial y la mecanización de las industrias, donde surgió la preocupación por los fallos de las herramientas o de los equipos, incluso en ocasiones, el paro de la industria. Esto dio pase a una serie de estudios y aplicaciones sobre el mantenimiento llevando así un orden cronológico. **(Álvarez, 2018)**

GESTIÓN TÉCNICA DE MANTENIMIENTO

La gestión del mantenimiento agrupa y aplica diferentes disciplinas, metodologías, buenas prácticas y herramientas del mantenimiento, con la intención de optimizar: el ciclo de vida de los equipos, los costos, el rendimiento, la exposición al riesgo, la disponibilidad, la confiabilidad, el cumplimiento de las regulaciones de seguridad y ambiente y, la armonía con el talento humano.

La confiabilidad operacional está asociada con los procesos de mejora continua y con la productividad en las empresas, y se representa como la capacidad de una organización para desempeñar sus funciones de forma óptima en un lapso y bajo un entorno operacional específico. A pesar de lo innovador y rentable que pueden resultar los conceptos de gestión del mantenimiento y la confiabilidad operacional, estos han sido poco aplicados en el sector de la industria manufacturera, especialmente en las pequeñas y medianas empresas (pymes). **(Gasca, Camargo, & Medina , 2019)**

El mantenimiento cobra vital importancia por el gran aporte que hace a la productividad empresarial, generando la confiabilidad en los procesos productivos compuestos por maquinarias y equipos disponibles y con funcionamiento óptimo, debido al desarrollo tecnológico que implica un programa de mantenimiento. Un programa de mantenimiento es tan importante, que de su aplicación se obtiene una mejora de la productividad, considerando tres ejes que son el costo, el plazo y la calidad. Es decir que, al garantizar el funcionamiento de la maquinaria, también se cuida el presupuesto destinado para el rubro de mantenimiento y el tiempo en que se lo realiza.

Algunas funciones del mantenimiento están en prevenir, corregir y revisar equipos y maquinarias lo cual implica la gestión de materiales, equipos y actividades, las técnicas de diagnóstico, análisis y mejoras, y la ejecución del mantenimiento en sus tipos, correctivo, preventivo y predictivo, De esta manera sus objetivos están encaminados a la optimización de la disponibilidad del equipo, disminución de costos, optimación de los recursos humanos y maximización de la vida de la maquinaria. **(Vera Zambrano & Torres Rodríguez, 2021)**

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El mantenimiento correctivo es aquel que se lleva a cabo después que ocurre una falla y restablece el equipo a un estado en el que puede realizar la función requerida: Se realiza cuando el equipo es incapaz de seguir operando, por lo cual no es un elemento de planificación. Se aplica principalmente en los componentes electrónicos.

El mantenimiento correctivo es el arreglo de las averías o fallas, cuando estas se presentan. Es la habitual reparación tras una avería que obliga a detener la instalación o máquina afectada por el fallo. El mismo autor sostiene que dicho mantenimiento tiene ventajas porque no genera gastos fijos, desde el punto de vista de quien lo requiere; solo

se gasta dinero cuando se está claro que se necesita hacerlo, a corto plazo puede ofrecer un buen resultado económico. (Loaiza, 2019)

GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Gestionar con eficacia el mantenimiento correctivo significa realizar intervenciones con rapidez, que permitan la puesta en marcha del equipo en el menor tiempo posible (tiempo medio de reparación bajo); realizar intervenciones fiables y adoptar medidas para que no se vuelvan a producir estas en un periodo suficientemente largo, (tiempo medio entre fallos grandes) y consumir la menor cantidad de recursos posible (tanto mano de obra como materiales).

Finalmente, la gestión de mantenimiento correctivo materializa, en un documento, la forma de operar haciendo tangible la gestión misma; el principal valor para el caso del mantenimiento correctivo es organizarse para evitar que el caos por necesidades que se presentan día a día desenfoque su gestión. Una vez establecido un sistema de gestión, lo más importante es lograr articularlo, y esta tarea, liderada por el gerente, debe ser acompañada de una adecuada estrategia de comunicación y difusión, así como claras responsabilidades definidas en cada puesto integrante del modelo.

CONFIABILIDAD OPERACIONAL

En la actualidad la actividad de mantenimiento ha pasado de una concepción reactiva a una proactiva que tiene al negocio y al cumplimiento de la demanda del cliente en su enfoque fundamental, observándose que una de las estrategias que se imponen es la confiabilidad operacional. Diferentes autores definen la confiabilidad operacional como la capacidad de un sistema formado por equipos, procesos, tecnologías y personas para cumplir las funciones para las cuales ha sido concebido, dentro de ciertos límites y para un contexto operacional dado.

En la definición del concepto de confiabilidad operacional formulado y evaluado se hace referencia al Sistema Técnico Complejo. Este sistema está integrado por diferentes componentes autónomos, pero interrelacionados, interdependientes y vinculados entre sí. Presenta propiedades que surgen de la interacción entre sus partes, las que no pueden predecirse a partir de las propiedades de las partes. La confiabilidad operacional es la acción sinérgica del equipamiento, el recurso humano y el proceso tecnológico, para lograr que un sistema técnico complejo cumpla las funciones requeridas en un tiempo y contexto operacional determinados. Puede ser expresada a través de un indicador. (**Díaz Concepción, del Castillo Serpa, Cabrera Gómez, & Benítez Montalvo, 2020**)

La confiabilidad es un concepto muy apreciado, sin embargo, en ocasiones es utilizada de manera aislada y limitada, incurriendo en enfoques selectivos que restringen su beneficio y en casos más graves podría convertirse en una fuente de mal uso de valiosos recursos. La dualidad entre la necesidad de confiar (disminuir riesgos) y no “gastar” recursos (por simplificar la problemática), está gobernada por factores altamente no lineales y muy interactivos que actúan bajo fenómenos técnicos y sociales muy complejos, lo cual requiere una visión holística que tome en cuenta esta complejidad e integre a las partes del sistema en un todo sinérgico. (**López Durán & Durán, 2021**)

INVENTARIO

El inventario es por lo general, el mayor activo en el balance de una empresa y como consecuencia, los costos generados por inventarios representan uno de los mayores rubros que se reflejan en el estado de resultados, en este sentido cuando se evalúan las cuentas relacionadas con los inventarios- como forma básica- están presentes los siguientes componentes: Inventarios (inicial), Compras, Devoluciones en Compras, Gastos de Compras ,Ventas, Devoluciones en Ventas, Mercancías en Tránsito, Mercancías en Consignación, Inventarios (final) .

En este sentido los inventarios tienen como función flexibilizar las operaciones administrativas de esta manera los inventarios de productos se convierten en una necesidad absoluta dado que permite oportunidades de desarrollo y expansión en los procesos. De igual manera cabe destacar que otra de las funciones importantes en la gestión de inventario estaría articulada a la eliminación de irregularidades en la oferta, la compra o producción en lotes en exceso, esto permitiría la administración eficiente e integral de la empresa.

En toda administración se requiere minimizar la inversión del inventario, puesto que los recursos que no se destinan a ese fin se pueden invertir en otros proyectos rentables así mismo habrá que asegurarse de que la empresa cuente con un inventario suficiente para hacer frente a la demanda cuando esta se presente y para que las operaciones de producción y ventas funcionen adecuadamente, esto implica que la gestión de inventarios debe planificar el inventario de materia prima, de los productos en proceso y el inventario de los productos terminados.

El inventario de materias primas proporciona la flexibilidad a la empresa en sus compras, el inventario de artículos terminados permite a la organización mayor flexibilidad en la programación de su producción y en su mercadotecnia. Los grandes inventarios permiten, además, un servicio más eficiente a las demandas de los clientes.

(Garrido Bayas & Cejas Martínez, 2019)

IMPORTANCIA DE LOS INVENTARIOS

El inventario, es por lo general, el activo mayor de los balances generales, y los gastos por inventarios, llamados costos de mercancías vendidas, son usualmente el gasto mayor en el estado de resultados. La alteración del inventario de mercadería tiene efecto directo sobre la utilidad de la empresa, lo que significa una sobrestimación subestimación en el pago de impuestos y participaciones”. Por las consideraciones anteriores es primordial en

cualquier entidad llevar una administración adecuada de los bienes en disposición para tener clientes satisfechos y que la empresa comercial no presente pérdidas económicas.

ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS

Es la eficiencia en el manejo adecuado del riesgo, de la rotación y evaluación del inventario de acuerdo a como se clasifique y que tipo reinventaría tenga la empresa, ya que a través de todo esto determinaremos los resultados (utilidades o pérdidas) de una manera razonable, pudiendo establecer la situación financiera de la empresa y las medidas necesarias para mejorar o mantener dicha situación. Como ya se ha aclarado mediante la administración de inventarios se mantiene un eficiente registro y control de la mercancía disponible para la venta, de esto dependerá comprobar la situación económica y mejorar las pérdidas que se presentan de manera razonable.

GESTIÓN DE INVENTARIOS:

La administración y control de los inventarios, comprende tres puntos: La planeación, ejecución y administración de los modelos definidos de inventarios del cual se requiere saber cuánto, cuándo y qué niveles de productos deben mantenerse para cumplir con un nivel de servicio deseado, dicho modelo esta alimentado por políticas de existencias, de modo que debe ser controlado en forma permanente” Significa entonces que se puede definir como la administración de un inventario de manera apropiada mediante una administración estratégica de registro, salida o compra de mercancía dentro de la entidad, tanto de producción de bienes o como de prestación de servicios.

Un sistema de gestión de inventarios es un conjunto de políticas que supervisa los niveles de inventario y determina cuales son los niveles que se deben mantener, cuando se debe reabastecer el inventario y que cantidad se deben de realizar los pedidos. Asimismo, los sistemas de gestión de inventarios se basan en el control de los niveles de

inventario. Además, al implantar el sistema de gestión de inventarios se presentan dos áreas importantes de decisión que son la clasificación de los inventarios y la exactitud de los riesgos de inventario. Además, se debe tener en cuenta tres pasos para determinar un sistema de gestión de inventarios.

En primer lugar, se debe analizar la situación actual de los inventarios de la empresa. En el segundo paso se debe diseñar los sistemas de gestión de inventarios, teniendo en consideración los modelos teóricos y factores. Por último, se debe establecer revisiones y realizar seguimientos de las distintas actividades y así se podrá ver cuáles son los puntos de falla para poder mejorarlos y que sea beneficioso para la organización. (**Moreira Cañarte & Peñafiel Rivas, 2019**)

CONTROL DE INVENTARIO

La importancia que tiene el control de inventarios en la prestación de un servicio, es fundamental en la planificación, organización, y la gestión misma de las existencias ya que de eso depende la calidad del servicio ofertado. El trabajo del sistema logístico de la organización debe esforzarse por alcanzar esquemas avanzados con una elevada formación del personal, lo que incrementa la competitividad de la misma. Lo cual incide en que la organización evidencie como indicadores positivos y la capacidad de desarrollo. La urgencia de competir satisfactoriamente en los diferentes mercados y servicios, aumenta cada vez más la necesidad de conocer y aplicar los diferentes conceptos relativos al estudio de servicio.

Desde luego se enfocará la importancia del manejo de inventarios, al igual que la adquisición de materiales en el momento y cantidad correcta. A pesar de que el control interno de inventario es un aspecto crítico de la administración exitosa, mantener un inventario implica un alto costo por el que las empresas no pueden darse el lujo de tener una cantidad de dinero inmovilizada por periodos muy extensos. Por ende, esa existencia

en los estantes significa tener dinero ocioso y para reducir éstas al mínimo, una organización debe hacer que la oferta y demanda mantengan un equilibrio. (**Arciniegas Paspuel & Pantoja Burbano, 2018**)

GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS

La gestión de la calidad en los servicios ha sido un tema frecuentemente abordado hoy en día como factor de diferenciación para las organizaciones. Actualmente, podría considerarse que la competitividad intensiva en términos de cantidad y calidad hace que sea difícil para una empresa diferenciarse de sus competidores. Por lo que, la búsqueda de estrategias diferenciadoras se ha convertido en una de las prioridades para la gestión. Teniendo en cuenta que la lealtad de los clientes es un factor clave para el éxito empresarial en un mercado competitivo, las empresas deben descubrir cómo aumentarlo y mantenerlo a largo plazo; la calidad del servicio y la satisfacción del cliente han sido reconocidos como los principales antecedentes de la lealtad del cliente.

La calidad del servicio y la satisfacción del cliente, se pueden mejorar gestionando el rendimiento de los atributos del servicio; dado que no todos los atributos tienen el mismo papel, es importante descubrir el impacto de su desempeño. La satisfacción del cliente se está convirtiendo en uno de los objetivos esenciales para cualquier empresa que busque una relación a largo plazo con el cliente, llegando a considerarse como la principal prioridad de la organización.

La calidad es uno de los resultados más importantes de todas las actividades de servicios, y se considera un factor clave para diferenciar a proveedores en la búsqueda de ventajas competitivas su diseño y ejecución de forma positiva y correcta, conduce a la satisfacción del cliente, que en última instancia permite el logro de una ventaja competitiva y a la supervivencia de la organización en un entorno rápidamente cambiante se considera comúnmente como un prerequisite crítico y determinante de la

competitividad para establecer y mantener relaciones satisfactorias con los clientes. **(Mejías Acosta, Godoy Durán, & Piña Padilla, 2018)**

La gestión de calidad de los servicios se ha posicionado en las últimas décadas como un elemento preponderante que reporta múltiples beneficios para mantener a las empresas de manera exitosa en el competitivo mundo de los negocios. La gestión de la calidad, no es una alternativa a implantar por la empresa, sino una exigencia indispensable para la supervivencia de esta y su posible competitividad en los mercados actuales.” De este modo, la gestión de calidad constituye un medio que permite a las empresas mantenerse fuertemente ancladas en el mercado global, a través de la búsqueda y mejora continua en la calidad del servicio que proporciona a los usuarios.

En la actualidad, el término gestión de calidad constituye la base sobre la cual se erigen una serie de elementos orientados al logro de la mayor calidad en los productos y servicios que ofrece la organización y, ha cobrado tal importancia que a nivel internacional existen normativas de estándares de calidad para que la empresa pueda competir en un mercado cada vez más globalizado, competitivo y exigente. **(Zavala Choez & Vélez Moreira, 2020)**

MANTENIBILIDAD

La mantenibilidad es el grado de efectividad, eficacia o eficiencia con la que un producto puede ser modificado, Por tanto, se puede afirmar que el aumento de la mantenibilidad es un requisito económico importante para las empresas a falta de mantenibilidad del producto, está identificada por la escasa atención a los principales factores: complejidad en el mantenimiento. **(Tamayo Espinosa & Silega Martínez, 2021)**

SERVICIOS

Los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo. Un servicio se define de la siguiente manera: "Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente cualquier cosa, favorable o desfavorable, que una persona recibe en intercambio Conjunto de atributos tangibles (forma, tamaño, color...) e intangibles (marca, imagen de empresa, servicio), que el comprador acepta, en un principio como algo que va a satisfacer sus necesidades. (Valenzuela Salazar, Buentello, & Gómez, 2019)

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Un cliente satisfecho repite la compra o la experiencia del servicio, genera ingresos a la empresa y mantiene su concepto de calidad en el producto o servicio que adquiere. Por el contrario, cuando un cliente se presenta insatisfecho del producto o servicio que adquirió, tiende a tomar diferentes conductas, comúnmente no regresa a ese lugar o no adquiere ese producto, con lo que acude a la competencia, en otras ocasiones además genera una mala referencia sobre el producto o servicio que no lo satisfizo. (Rojas León & Calderón Fernández, 2021)

GESTIÓN EMPRESARIAL

La gestión empresarial es un rasgo principal que debe tener todo hombre de negocios. La misma dentro del sistema empresarial es un instrumento fundamental para su progreso económico, ya que representa la dinámica de una economía de mercado, que es la que garantiza que la oferta cubra a la demanda en distintas actividades productivas, creando conjuntamente procedimientos que hacen que los costos bajen continuamente y beneficien al consumidor.

El capital se ubica siempre a producir aquello que la sociedad demanda para la satisfacción de determinadas necesidades, circunstancia que da cuenta de la eficiencia del mercado en lo que concierne a la retribución de recursos. Las funciones principales que la integran son: planificación, organización, dirección, conducción liderazgo y control. Esta se orienta y se mide a través de herramientas e indicadores de gran valor para su progreso. Con una adecuada gestión la empresa tendrá excelentes resultados y nuevas metas. **(Suárez Espinar, 2018)**

MARCO METODOLÓGICO

El método que se utilizó para la realización de esta investigación es el descriptivo, con el cual se pudo realizar una investigación bibliográfica, análisis documental de libros, páginas web y demás necesarias, así como también señalar que está permitirá describir de una manera más amplia los defectos que presenta el área técnica de esta empresa y la misma que tendrá una revisión detallada, minuciosa y crítica, donde se analizará a profundidad la raíz del problema de estudio que radica en la ejecución de los procesos de soporte y mantenimiento de los artículos.

Para esto se emplearon técnicas como las encuestas a cada uno del personal que labora en el almacén Artefacta en la Parroquia San Juan, cabe mencionar que está información se la complementa con un breve análisis de los resultados encontrados en esta investigación y los mismos que están basados a los datos proporcionados por los encuestados, se utilizó como instrumento de investigación las fichas de encuestas donde se establecieron preguntas cerradas y las mismas que nos llevaron a establecer conclusiones sólidas y enmarcadas al objetivo general de la investigación.

RESULTADOS

Al aplicar la encuesta al personal del almacén Artefacta en la Parroquia San Juan se obtienen los siguientes datos:

Tabla 1

Eficiencia en el área técnica.

| OPCIONES | FRECUENCIA | % |
|--------------|------------|-------------|
| EXCELENTE | 0 | 0% |
| MUY BUENO | 0 | 0% |
| BUENO | 2 | 20% |
| DEFICIENTE | 3 | 80% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal del almacén

Elaborado por: Goyes Quinto Katherine

Tabla 2

Afectación al almacén por los inconvenientes en el área técnica

| OPCIONES | FRECUENCIA | % |
|------------------------|------------|-------------|
| VENTAS | 2 | 40% |
| CLIENTES | 2 | 20% |
| REPUTACION DEL ALMACEN | 1 | 40% |
| SERVICIO | 0 | 0% |
| OTROS | | |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal del almacén

Elaborado por: Goyes Quinto Katherine

Tabla 3**Medios de comunicación entre el almacén y el área técnica**

| OPCIONES | FRECUENCIA | % |
|----------------------|-------------------|-------------|
| CORREOS ELECTRÓNICOS | 2 | 40% |
| TELÉFONOS | 2 | 40% |
| REUNIONES PERSONALES | 1 | 20% |
| FAX | 0 | 0% |
| OTROS | | |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal del almacén

Elaborado por: Goyes Quinto Katherine

Tabla 4**Control en entrada y salida de los productos deficiente.**

| OPCIONES | FRECUENCIA | % |
|-----------------|-------------------|-------------|
| SIEMPRE | 0 | 0% |
| FRECUENTEMENTE | 5 | 100% |
| A VECES | 0 | 0% |
| RARA VEZ | 0 | 0% |
| NUNCA | 0 | 0% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal del almacén

Elaborado por: Goyes Quinto Katherine

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Según los resultados obtenidos en la tabla número 1 de la encuesta aplicada al personal del almacén artefacta en la Parroquia San Juan con respecto al tema de la eficiencia que tiene el área técnica, se puede deducir que existe algún inconveniente en este área que no le está permitiendo cumplir con su trabajo de una forma correcta y concreta, por lo tanto esto implica que el logro del objetivo no se llevara a cabo mientras no se realice una óptima estructura y ejecución de lo que es la eficiencia en todo su concepto de esa manera será más fácil detectar cual es el problema en sí y porque razón no se está realizando las cosas eficientemente.

Con respecto al análisis de los resultados de la tabla número 2, se determina que el almacén está teniendo afectaciones tanto en las ventas como en la reputación del mismo conllevando así que los clientes no realicen sus pagos a tiempo, si el área técnica toma las correcciones necesarias sería favorable y de esa manera les brindara la seguridad a los clientes de que este almacén es confiable.

Referente a la tabla número 3 en sus resultados obtenidos se puede apreciar la opinión que tienen el personal respecto a los medios de comunicación que utiliza el almacén y el área técnica, la cual hacen referencia que las realizan a través de correos electrónicos, teléfono y estableciendo reuniones personales entre los directivos de cada área que ayudan a llevar de manera más óptima cada una de las ejecuciones que se establecen dentro de estas áreas, se mantienen comunicados de manera constante para coordinar y dar soluciones a cada uno de los problemas que se presentan pero también para establecer estrategias por la apertura de cada mes.

Por último, con la información obtenida de la tabla 4 los encuestados hacen referencias que frecuentemente se realiza el control de las entradas y salidas en los electrodomésticos deficiente, claro está que aun habiendo un control este se está ejecutando de manera incorrecta ya que se genera todos estos tipo de contratiempos dentro de este área que al final termina afectando el almacén y a todos los trabajadores del mismo ya que no se llega a cumplir con los objetivos establecidos cada mes.

CONCLUSIÓN

- La gestión dentro de una empresa es la base para la ejecución y potencialización de tareas, llegar a cumplir con los objetivos y contribuir con el crecimiento de la misma, la falta de coordinación y una oportuna gestión dentro del área técnica está permitiendo que el almacén artefacta de la Parroquia San Juan se vea afectado al no establecer y desarrollar los debidos procedimientos en el mantenimiento de los electrodomésticos en el tiempo requerido y programado, la cual debe de evitarse en la medida posible porque esto de alguna forma va conllevando que los clientes entren en desconfianza ya que su solicitud no ha sido atendida de una forma eficiente.
- Se pudo evidenciar a través de las investigaciones realizadas que el departamento o área técnica de mantenimiento y soporte es de suma importancia y a su vez el rol que cumple es vital, que una oportuna gestión técnica ayuda a optimizar los recursos en las empresas, si se aplicará de manera correcta los procesos que deben ejecutar este área no existiría estos contratiempos que afectan directamente al almacén, recordemos que al realizar un proceso técnico su finalidad es cumplir con los objetivos establecidos y este solo se podrá evidenciar cuando este sea implementado de manera correcta.
- También se logró establecer las causas que provocan todos los inconvenientes y a su vez las consecuencias que estas han generado, de la misma manera los conceptos básicos, procesos y las ejecuciones que son fundamentales para llevar un continuo mejoramiento en el área técnica y los mismos que fueron claves.

RECOMENDACIONES

- Determinando que los factores por los cuales se ejecuta los procesos de mantenimiento de los electrodomésticos es la falta de coordinación y una oportuna gestión dentro del área técnica, se recomienda que se implemente un adecuado control interno y que este se ejecute de manera eficiente y eficaz utilizando los recursos adecuados y comprobados los cuales le va a permitir que este área mantenga una constante interacción con el almacén y de esa manera cumplir con el objetivo propuesto en la empresa.
- A partir de las investigaciones se recomienda poner en practica cada uno de los procesos correspondiente empezando por el control a su vez la confiabilidad operacional el cual está asociada con los procesos de mejora continua y con la productividad en las empresas, de la misma manera cumplir con todas las funciones del mantenimiento con la cual podrán prevenir y corregir cada uno de los errores.
- Que se establezca una buena comunicación entre el área técnica y el almacén es primordial sobre todo para mantener al cliente seguro y satisfecho referente a su solicitud y compra, de la misma manera los medios por cuales coordinan y ejecutan las adecuadas estrategias para dar solución a los inconvenientes seria eficaz ya que se puede detener y controlar de manera oportuna aquellas falencias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arciniegas Paspuel, O. G., & Pantoja Burbano, M. J. (2018). *Análisis de la gestión de inventarios de las clínicas odontológicas de la ciudad de Ibarra*. Ibarra: HOLOPRAXIS Ciencia, Tecnología e Innovación.
- Díaz Concepción, A., del Castillo Serpa, A., Cabrera Gómez, J., & Benítez Montalvo, R. (2020). Formulación de un nuevo concepto de confiabilidad operacional. *Revista chilena de ingeniería*, 87-93.
- Moreira Cañarte , M. K., & Peñafiel Rivas, J. L. (2019). El control de los inventarios y su incidencia en las decisiones gerenciales en las microempresas de comercio de Jipijapa. *FIPCAEC*, 134-154.
- Rojas León, C. R., & Calderón Fernández, P. C. (2021). Manejo adecuado de la atención al cliente para lograr satisfacción y fidelidad. *E-IDEA*, 36-51.
- Zambrano, E., Prieto, A. T., & Castillo, R. (2015). Indicadores de gestión de mantenimiento en las instituciones . *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 495 - 511.
- Zavala Choez, F. N., & Vélez Moreira, E. M. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas . *Ciencias económicas y empresariales*, 264-281.
- Álvarez, E. F. (julio de 2018). *Gestión de Mantenimiento: Lean*. Obtenido de <https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/47868/Gesti%F3n%20d>

e%20Mantenimiento.%20Lean%20Maintenance%20y%20TPM.pdf;jsessionid=A1027CA23E71F2478880BB34FC7C00BB?sequence=1

Artefacta, (. (2020). *Artefacta .com*. Recuperado el 3 de Marzo de 2022

Douglas da Silva. (2020). Soporte y mantenimiento: ¿sabes cuál es la diferencia?
Zendesk, Web Content & SEO Associate, LATAM.

Garrido Bayas, I. Y., & Cejas Martínez, M. (2019). LA GESTIÓN DE INVENTARIO
COMO FACTOR ESTRATÉGICO EN LA ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 109-129 .

Gasca, M., Camargo, L., & Medina , B. (2019). Gestión del mantenimiento para la
confiabilidad operacional. *Espacio* , 1-12.

Loaiza, A. (2019). GESTIÓN DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO EN LAS
INSTALACIONES UNIVERSITARIAS PÚBLICAS DE LA COSTA
ORIENTAL DEL LAGO. *Redalyc*, 15-31.

López Durán, J., & Durán, J. (2021). Confiabilidad. *Predictiva 21*, 1-20.

Mejías Acosta, A., Godoy Durán, E., & Piña Padilla, R. (2018). Impacto de la calidad
de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de
mantenimiento. *Redalyc*, 1-15.

Pérez Rondón, F. A. (2021). *Conceptos generales en la gestión del mantenimiento
industrial* . colombia : Ediciones USTA.

Suárez Espinar, M. J. (2018). Gestión Empresarial: una paradigma del siglo XXI.
FIPCAEC , 44-64.

Tamayo Espinosa, L., & Silega Martínez, N. (2021). Gestión de la mantenibilidad desde etapas tempranas en el desarrollo de software. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 52-69.

Valenzuela Salazar, N. L., Buentello, C. P., & Gómez, L. A. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente . *Revista GEON*, 18-25.

Vera Zambrano , R. A., & Torres Rodríguez, R. (2021). PAUTAS DE UN PROGRAMA DE MANTENIMIENTO Y SU IMPORTANCIA EN EL PROCESO AGROINDUSTRIAL. *Revista Científica "INGENIAR"*, 96-113.

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA



Encuesta aplicada al personal del almacén Artefacta de la Parroquia San Juan.

- 1. ¿Qué tipos de electrodomésticos son los que regularmente tienen algún daño?**
 - Televisores
 - Refrigeradoras
 - Lavadoras
 - Cocinas
 - otros
- 2. ¿Qué tan eficiente considera usted que es el área técnica?**
 - Excelente
 - Muy bueno
 - Bueno
 - Deficiente
- 3. ¿Qué tiempo considera que tarda el servicio técnico para darle mantenimiento algún electrodoméstico?**
 - 1 hora
 - 1 día
 - 1 semana
 - Más de 1 semana
- 4. ¿Qué tan de acuerdo está con la capacitación que debe de tener el personal encargado de esta área?**
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Neutras

- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

5. ¿Por qué medios establecen comunicación el área técnica y el almacén para coordinar los asuntos de los electrodomésticos en mal estado?

- Correo electrónicos
- Teléfonos
- Reuniones personales
- Fax

6. ¿Con qué frecuencia se realiza el control de la entrada y salida en los electrodomésticos que están deficiente?

- Siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Rara vez
- Nunca

7. ¿Considera que existe incumplimiento en la entrega de los productos que han sido reparados?

- Demasiada
- Mucha
- Poca
- Nada

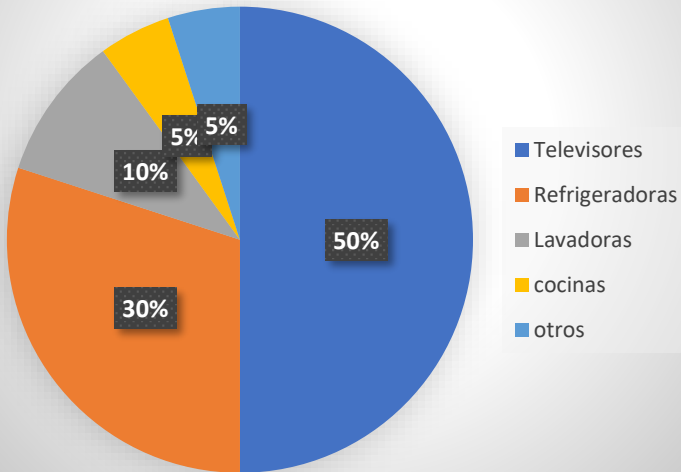
8. ¿Con que frecuencia los clientes llevan los electrodomésticos dañados?

- Siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Rara vez
- Nunca

9. ¿Cómo considera usted que estos inconvenientes del área técnica está afectando el almacén?

- Ventas
- Clientes
- Reputación del almacén
- Servicio

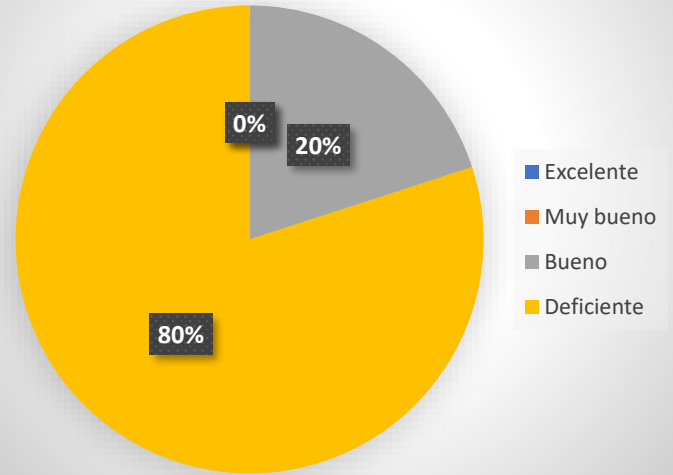
1. ¿Qué tipos de electrodomésticos son los que regularmente tienen algún daño?



Fuente: Encuesta aplicada al personal del almacén

Elaborado por: Goyes Quinto Katherine

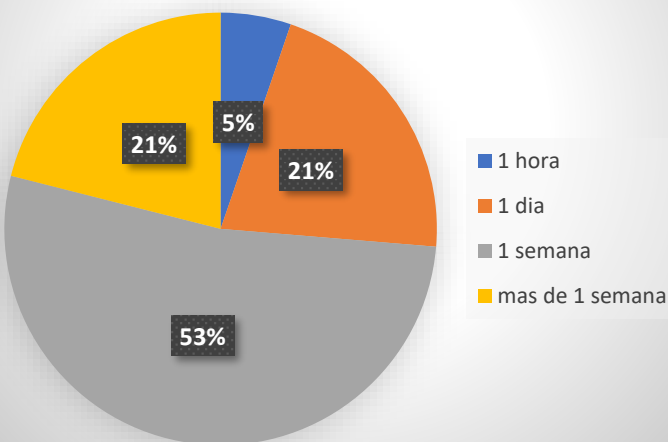
2. ¿Qué tan eficiente considera usted que es el área técnica?



Fuente: Encuesta aplicada al personal del almacén

Elaborado por: Goyes Quinto Katherine

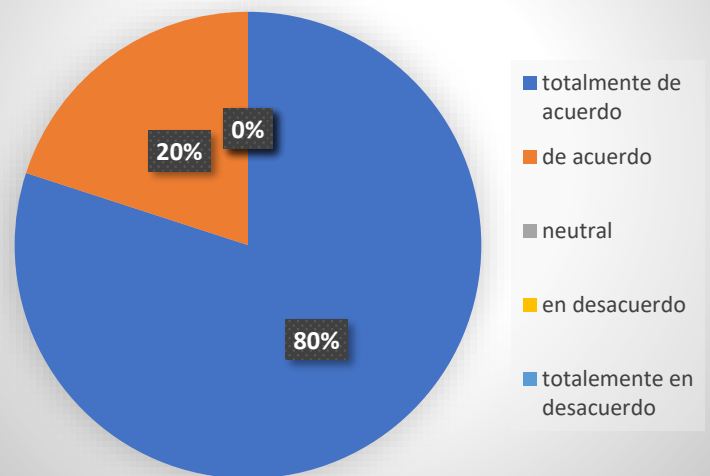
3. ¿Qué tiempo considera que tarda el servicio técnico para darle mantenimiento algún electrodoméstico?



Fuente: Encuesta aplicada al personal del almacén

Elaborado por: Goyes Quinto Katherine

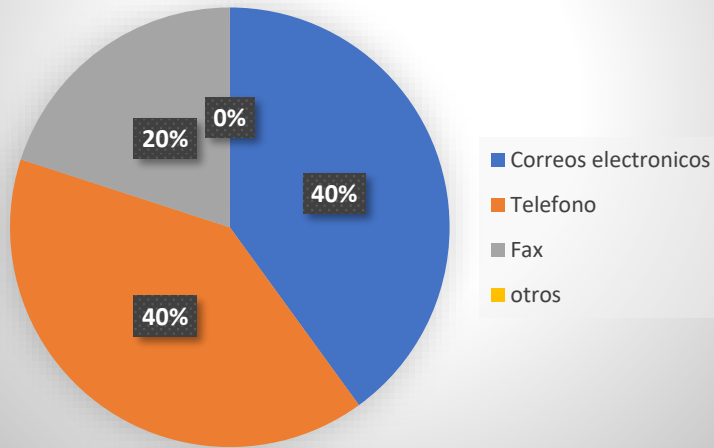
4. ¿Qué tan de acuerdo está con la capacitación que debe de tener el personal encargado de esta área?



Fuente: Encuesta aplicada al personal del almacén

Elaborado por: Goyes Quinto Katherine

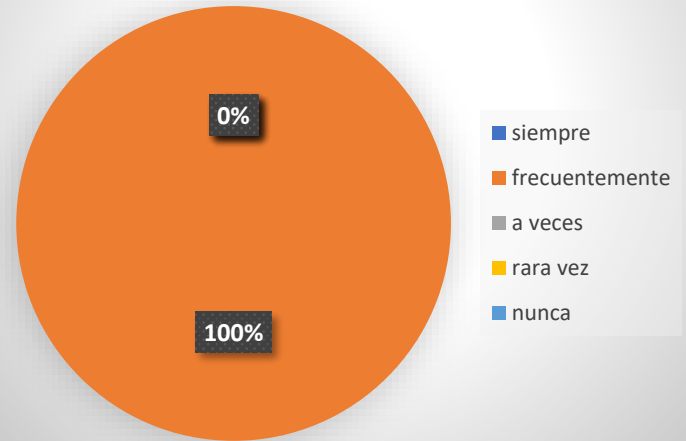
5. ¿Por qué medios establecen comunicación el área técnica y el almacén para coordinar los asuntos de los electrodomésticos en mal estado?



Fuente: Encuesta aplicada al personal del almacén

Elaborado por: Goyes Quinto Katherine

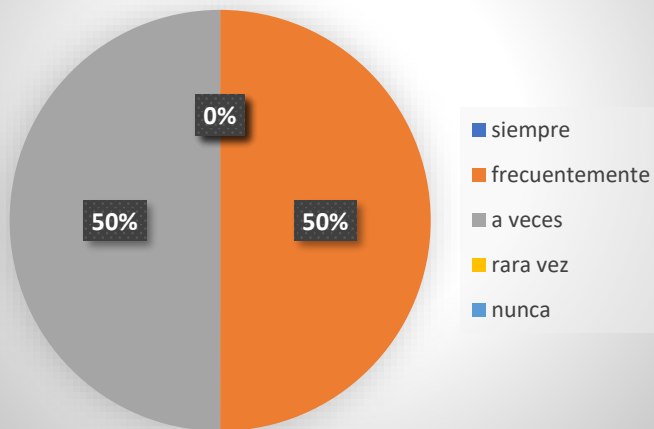
6. ¿Con qué frecuencia se realiza el control de la entrada y salida en los electrodomésticos que están deficiente?



Fuente: Encuesta aplicada al personal del almacén

Elaborado por: Goyes Quinto Katherine

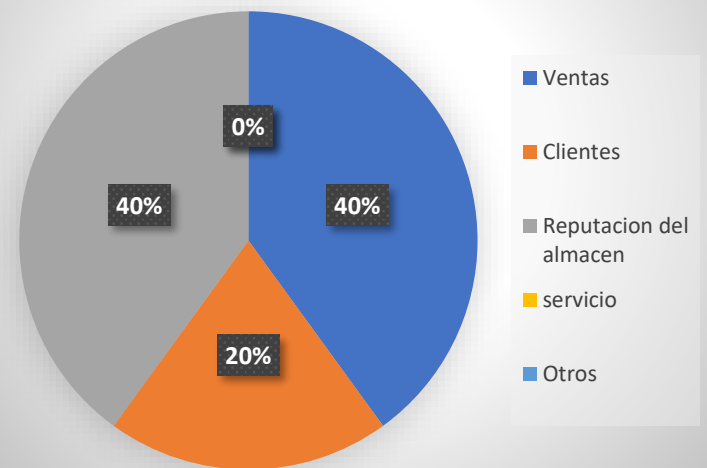
8. ¿Con que frecuencia los clientes llevan los electrodomésticos dañados?



Fuente: Encuesta aplicada al personal del almacén

Elaborado por: Goyes Quinto Katherine

9. ¿Cómo considera usted que estos inconvenientes del área técnica está afectando el almacén?



Fuente: Encuesta aplicada al personal del almacén

Elaborado por: Goyes Quinto Katherine



Document Information

| | |
|-------------------|----------------------------------|
| Analyzed document | TRABAJO FINAL.docx (D131031846) |
| Submitted | 2022-03-21T15:06:00.0000000 |
| Submitted by | |
| Submitter email | kgoyes352@fafi.utb.edu.ec |
| Similarity | 6% |
| Analysis address | jmiranda.utb@analysis.orkund.com |

Sources included in the report

| | | |
|-----------|---|---|
| SA | Lozada Valdez Arquímedes final 2.docx Document Lozada Valdez Arquímedes final 2.docx (D40996465) |  2 |
| SA | Tutoría Primera Parte - auditoria(1).docx Document Tutoría Primera Parte - auditoria(1).docx (D40269131) |  2 |
| SA | PRACTICUM+1++ENTREGABLE+4+DIEGO+BRAVO.docx Document PRACTICUM+1++ENTREGABLE+4+DIEGO+BRAVO.docx (D126602397) |  1 |
| SA | casofinalC.docx Document casofinalC.docx (D110255150) |  1 |

Babahoyo, 17 de febrero del 2022

Sr(a)

Gian Carlos Veloz Molina

SUB JEFE DE TIENDA ARTEFACTA 0824 "SAN JUAN"

En su despacho.


De mis consideraciones:

Yo: Goyes Quinto Katherine Elisabeth, con cédula de identidad 125058035-2, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial/Comercio, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 – abril 2022, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **Gestión Técnica de Inventario de la Empresa Artefacta en la Parroquia San Juan** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente

ARTEFACTA


FIRMA AUTÉNTICA DE
Gian Carlos Veloz Molina

1250032198

0998467788

Autorizado
17/02/2022
16:30pm