

GESTIÓN DE INVENTARIOS PARA MEJORAR EL CONTROL DE LAS EXISTENCIAS EN LA MULTIFERRETERÍA NEPLOS CAR DEL CANTÓN MANTA, PROVINCIA DE MANABÍ.

INVENTORY MANAGEMENT TO IMPROVE INVENTORY CONTROL AT THE NEPLOS CAR MULTI-HARDWARE STORE IN THE MANTA CANTON, MANABÍ PROVINCE.

Aveiga-Bello Gema Rocío ^{1*}; Vera-Mendieta Bosco ²

^{1, 2} Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Facultad de Contabilidad y
Auditoría. Manta – Ecuador.

***Correo:** gemita.ab9516@gmail.com

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar la gestión de inventarios para mejorar el control de existencias en la Multiferretería Neplos Car, logrando así el cumplimiento de los objetivos planteados. Se empleó la metodología de tipo descriptiva para conocer el comportamiento de la empresa y analizar las causas del problema donde se determinó que existe la falta de control de las existencias, generando que al momento de las ventas se carece de información y muchas veces no cuentan con los productos necesarios para la satisfacción del cliente. La información se obtuvo a través de la investigación de campo mismo que con la aplicación de instrumentos de investigación como la entrevista al Gerente y la ficha de observación de los procesos dados en la empresa y el FODA, se determinó cuáles son las deficiencias que originan la débil gestión de inventarios, estas metodologías permitieron identificar el problema y determinar su probable solución. Para lo cual se propuso como alternativa de solución el diseño de un Manual de funciones, procedimientos y políticas, para mejorar la gestión de los inventarios y el control interno en la Multiferretería Neplos Car del Cantón Manta, promoviendo una cultura de control y orden en esta organización. Se laboraron las respectivas conclusiones sobre la situación de la empresa, las recomendaciones que se deben seguir, especialmente la ejecución de las funciones en base al manual implementado.

Palabras clave: Gestión de inventarios, manual de funciones, control de existencias, sistema ABC, políticas y procedimientos.

ABSTRACT

The general objective of this research was to analyze inventory management to improve stock control in the Neplos Car Multiferretería, thus achieving compliance with the objectives set. The descriptive methodology was used to know the behavior of the company and analyze the causes of the problem where it was determined that there is a lack of control of stocks, generating that at the time of sales there is a lack of information and many times they do not have the products necessary for customer satisfaction. The information was obtained through field research, with the application of research instruments such as the interview with the Manager and the observation file of the processes given in the company and the SWOT, it was determined which are the deficiencies that originate the Weak inventory management, these methodologies made it possible to identify the problem and determine its probable solution. For which the design of a Manual of functions, procedures and policies was proposed as an alternative solution, to improve inventory management and internal control in the Neplos Car Multiferretería of the Manta Canton, promoting a culture of control and order in this organization. The respective conclusions about the company were worked out, the recommendations that should be followed, especially the execution of the functions based on the implemented manual.

Keywords: Inventory management, function manual, inventory control, ABC system, policies and procedures.

1. INTRODUCCIÓN

La gestión de Inventarios para mejorar el control de las existencias en la Multiferretería Neplos Car del Cantón Manta, Provincia de Manabí”, se pretende optimizar la gestión de los inventarios, mediante la aplicación de métodos y procedimientos, los cuales servirán como guía para que el manejo de los inventarios sea eficiente y eficaz.

El problema que presenta la ferretería se fundamenta en la deficiencia de la gestión de los inventarios, cuyo control no es el adecuado, no cuentan con un método de valoración que permita tener el stock ordenado, controlado y vigilado, además carece de un manual de procedimientos y funciones que permita un correcto manejo de los mismo, provocando que sus procesos no sean los más factibles, afectando negativamente en la satisfacción a los clientes.

El objetivo principal de esta exploración se encuadra en la implementación de un modelo de gestión de inventarios que permita mejorar la operatividad en la Multiferretería Neplos Car a fin de optimizar los recursos, logrando así el cumplimiento de los objetivos planteados.

El objeto de la investigación está enfocado en el inventario de mercadería, de que este representa un rubro importante para el negocio, y en las actividades que realiza el personal de la ferretería, delimitando como campo de estudio la Multiferretería Neplos Car.

Se aplican la variable independiente: Inventario y la variable dependiente: control de existencia, con los que se desarrolla la fundamentación teórica del presente trabajo. La muestra para estudiar se toma directamente del total de la población que son seis personas conformadas por Gerente, contadora, vendedores y bodegueros.

Para esta investigación la metodología aplicada es el enfoque cualitativo, debido a que permite analizar inmediatamente los instrumentos de recolección de datos como son las entrevistas y encuestas. El tipo de investigación aplicada es la descriptiva puesto que describe los procedimientos de la empresa.

2. METODOLOGÍA

2.1. Modalidad de Investigación

2.1.1. Investigación bibliográfica

Cedeño (2010) indica que la investigación bibliográfica “es la que se la realiza en los libros o textos. La investigación bibliográfica es parte del proceso de una investigación científica” (p.24).

Para el presente trabajo de investigación se implementó el método de investigación bibliográfica, debido a que, para la recopilación de la información requerida, se indagó a través de libros en formato físicos o digitales y artículos científicos.

2.1.2. Investigación de campo

Para Cedeño (2017) la investigación de campo es la que se realiza en el lugar de los hechos, en el lugar donde se desarrollan los acontecimientos. En la investigación de campo hay el contacto directo del sujeto con el objeto de la investigación, y generalmente se la realiza por medio de la observación directa y por medio de las encuestas y/o entrevistas.

En el presente trabajo se aplicó el método de investigación de campo en el área de inventarios de la Multiferretería Neplos Car, con la finalidad de recolectar datos e información mediante el uso de técnicas aplicadas al personal administrativo, contable y operacional, las cuales nos permitieron conocer y analizar los aspectos importantes y relevantes del área de estudio.

2.2. Métodos de investigación

2.2.1. Método descriptivo

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un

nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (Arias, 2012, p.24)

A través de la investigación descriptiva se pudo conocer el comportamiento de la empresa mediante una descripción real y precisa de las actividades y procesos que se desarrollan en la empresa, con la finalidad de examinar las características y analizar las causas que ocasionan el problema al objeto de estudio.

2.2.2. Método Analítico

Para Bernal (2010) el método analítico “consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual” (p.60).

Mediante este método será posible obtener una idea más determinada sobre el objeto de estudio, con la finalidad de comprender el origen de la problemática y de esta manera tomar las acciones adecuadas que permitan mitigar o solucionar la situación actual.

2.3. Población y muestra

La población es un conjunto de individuos, elementos u objetos con características determinadas, en este sentido Hernández, Fernández y Baptista (2014) refieren que la población “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.174).

La muestra es una parte específica de la población, por esto, Arias (2012) define que la muestra es “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p.83).

La población correspondiente para el presente proyecto de investigación está comprendida por el personal administrativo y de servicios de la Multiferretería Neplos Car del Cantón Manta, la misma que se puede observar en la tabla 1.

Tabla N°1. Población de Multiferretería Neplos Car

Cargo	Cantidad
Gerente	1
Contadora	1
Vendedor	2
Bodeguero	2
Total	6

Elaborado por: Autores.

Debido a que la empresa posee una población reducida se decidió tomar como muestra la población entera, la cual se comprende por 6 personas entre el personal administrativo y demás personal de la Multiferretería Neplos Car de la ciudad de Manta, la misma que se puede visualizar en la tabla 2.

Tabla N°2. Muestra de Multiferretería Neplos Car.

Cargo	Cantidad	Técnica
Gerente	1	Entrevista
Contadora	1	Entrevista
Vendedor	2	Ficha de Observación
Bodeguero	2	Ficha de Observación
Total	6	

Elaborado por: Autores.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

2.4.1. Entrevista

La entrevista es una técnica que consiste en recoger información mediante un proceso directo de comunicación entre entrevistador(es) y entrevistado(s) en el cual el entrevistado responde a cuestiones, previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar, planteadas por el entrevistador. (Bernal, 2010, p. 256)

Esta técnica permitió establecer una relación directa y un enfoque cercano con el objeto de estudio, se elaboraron preguntas abiertas las cuales fueron aplicadas al Gerente y al Contador, obteniendo la información adecuada y precisa referente a la gestión del inventario y procesos del negocio.

2.4.2. Observación

Para García (2016), la observación es una percepción atenta, racional, planificada y sistemática de los fenómenos relacionados con los objetivos de la investigación, en sus condiciones naturales y habituales, es decir, sin provocarlos y utilizando medios científicos, con vistas a ofrecer una explicación científica de la naturaleza interna de estos. (p.76)

La observación es un mecanismo esencial en todo proceso de investigación, puesto que nos permite obtener más información acerca del objeto de estudio, por tal motivo se aplicó para visualizar y analizar el entorno de la ferretería en situación actual, y de tal manera determinar cuáles son los factores que influyen en la problemática.

2.4.3. Análisis FODA

Ponce (2007) señala que “El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas” (p.114). La finalidad de la aplicación del análisis FODA se fundamenta en la evaluación de los factores internos y externos que se atribuyen al negocio, permitió determinar la situación real de la empresa y como se desarrollan las actividades en el área de inventarios.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados de la entrevista

A través de la aplicación de la entrevista se pudo determinar que existe una deficiente gestión administrativa para los inventarios, esto se debe a que no se cuenta con políticas y procedimientos establecidos que permitan efectuar de

manera correcta cada una de las tareas desarrolladas por los empleados dentro del área analizada, y además origina que se cometan errores, lo que conlleva a que no exista información confiable para una correcta toma de decisiones. Asimismo, se comprobó que el personal que labora en la empresa realiza diversas actividades por parte de Gerencia.

Mediante el desarrollo de la entrevista aplicada a la contadora se pudo conocer que no existen manual de procedimientos contables correctos para la baja de inventarios que se encuentran dañados o perdidos, además, no realizan las respectivas conciliaciones entre el inventario físico y su registro contable, esto sucede porque existe desconocimiento de normas y procedimientos de contabilidad, lo cual ocasiona que no se obtengan saldos reales de la cuenta inventario, y a su vez que la información financiera no sea veraz.

Por lo tanto, se debe considerar brindar capacitaciones al personal que labora en la empresa, de tal manera que puedan adquirir conocimientos actualizados acerca como se deben manejar, controlar y tratar contablemente los inventarios.

3.2. Resultados de Ficha de observación

A través de la ficha de observación aplicada al personal de venta se obtuvo los siguientes resultados:

El personal realiza varias funciones dentro de la empresa, delimitando las propias, debido a que no existe procesos estandarizados sobre sus funciones.

El personal no recibe capacitaciones por parte de la empresa, debido a que no ha existido presupuesto destinado para esta actividad.

La empresa en ciertos momentos no ha contado con stock suficiente para satisfacer la demanda del cliente, y en consecuencia se ha dejado de vender.

La empresa no realiza estrategias de marketing que permitan promocionar aquellos productos que demoran en salir.

A través de la ficha de observación aplicada al personal de bodega se obtuvo los siguientes resultados:

El personal realiza varias funciones dentro de la empresa, delimitando las propias, debido a que no existe procesos estandarizados sobre sus funciones.

La empresa no cuenta con un manual que proporcione procesos relacionados con la recepción, custodia y control para los inventarios.

No se realizan constataciones físicas del inventario de manera periódica.

La empresa no realiza un correcto almacenamiento y distribución del inventario.

3.3. Análisis FODA

A través de la aplicación del análisis FODA a la Multiferretería Neplos Car, se pudo obtener un diagnóstico de los factores internos y externos de la empresa. Dentro de sus fortalezas se establece que el negocio se encuentra ubicado en un lugar estratégico, cuenta con una variedad de productos cuyas marcas son reconocidas y sus precios son razonables; teniendo como oportunidades clientes satisfechos, lo cual genera que exista un aumento de clientes.

Por otro lado, dentro de sus debilidades se determinó que no cuenta con una manual de políticas y procedimientos para la correcta gestión del inventario, no se realizan estrategias de marketing que ayuden a promocionar sus productos y a ello se le suma que no existen capacitaciones dirigidas a los empleados lo que origina que su desempeño laboral no sea óptimo; en cuanto a las amenazas se determinó que existe un alto grado de competencia en el sector ferretero y con productos con precios más bajos. Y como conclusión, la ausencia de constataciones físicas impide cuantificar el saldo de la cuenta de inventario.

Por ello se considera necesario estudiar y analizar cada una de sus debilidades para elaborar medidas estratégicas que permitan minimizarlas y así mismo, consolidar sus fortalezas y aprovechar las oportunidades que se presenten dentro del mercado.

4. CONCLUSIONES

La empresa Multiferretería Neplos Car del Cantón Manta, no cuenta con un manual de funciones y procedimientos para la gestión de inventarios, por lo cual realiza sus procesos de forma empírica, causando inconsistencias en los registros, así como insatisfacción en los clientes. El propietario y empleados coinciden en la necesidad de implementar un manual de funciones y procedimientos que mejorara la operatividad de la organización.

Se realizó la fundamentación teórica referente a las variables de la investigación, mediante la recopilación de información de fuentes primarias y secundarias entre ellas libros, tesis, artículos, entre otros los cuales permitieron obtener mayor conocimiento y comprensión sobre la temática estudiada.

Se diagnosticó la situación actual de la Empresa Multiferretería Neplos Car del Cantón Manta en relación con la gestión de inventarios evidenciándose una deficiencia en los procesos de inventarios, en los registros, falta de políticas que normen los procedimientos y falta de formatos respectivos para cada una de las actividades de inventario.

No se realiza una constatación física periódica de la mercadería de tal manera que los inventarios no presentan saldos reales, presentando problemas al momento de despachar pedidos a clientes. El sistema informático utilizado no está acorde con las reales necesidades del negocio.

REFERENCIAS

- Arias, F. G. (2012). El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica. 6ta Edición. Caracas: EPISTEME, C.A.
- Bernal, C. A. (2010). Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Tercera Edición. Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Cedeño Álvarez, K. A. (noviembre de 2017). Sistema de control de inventarios para optimizar las existencias en la empresa constructora LESDASA S.A. (Tesis de Grado). Manta-Ecuador.

Cedeño, L. R. (2010). Investigación Científica y Diseño de Tesis. Segunda Edición. Manta: Mar Abierto.

García Dihigo, J. (2016). Metodología de la investigación para Administradores. Bogotá: Ediciones de la U.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). Metodología de la investigación. 6ta Edición. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Ponce Talancón, H. (2007). La matriz FODA: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones. Redalyc.org, 114.