

## PRECISIÓN DE LOS REGISTROS DE INVENTARIO Y LA ADMINISTRACIÓN DE BODEGA DE LA FERRETERÍA Y AUTOMOTRIZ PLÚA

### ACCURACY OF INVENTORY RECORDS AND WAREHOUSE MANAGEMENT OF FERRETERÍA Y AUTOMOTRIZ PLÚA

Karen Monserrat Morales Plúa<sup>1</sup>, Jhon Jairo Silva Gorozabel<sup>2</sup>

#### RESUMEN

El estudio aborda la importancia del control de inventarios en la gestión empresarial, dado que, la problemática central radica en la falta de un sistema estructurado para el control de inventarios en la ferretería, lo que ha generado desabastecimiento y afectado la eficiencia operativa. Es por ello que, el objetivo del estudio fue analizar el control de inventarios y su impacto en la administración de la bodega para proponer mejoras que optimicen los procesos. La metodología empleada combinó un enfoque descriptivo y explicativo con técnicas cualitativas y cuantitativas, incluyendo entrevistas y encuestas a una muestra de 102 personas. Los resultados mostraron que el 93% de los encuestados percibe que un control de inventarios adecuado mejora la eficiencia hacia el cliente, mientras que el 41% considera que mejoraría la atención al cliente. Las conclusiones resaltan la necesidad de implementar tecnologías avanzadas para optimizar el control de inventarios, reducir costos y fortalecer la competitividad en el mercado.

**Palabras clave:** Control de inventarios, administración de bodega, eficiencia operativa, cliente, tecnología.

#### ABSTRACT

The study addresses the importance of inventory control in business management, highlighting that the central issue lies in the lack of a structured system for inventory control in the hardware store, which has led to stock shortages and affected operational efficiency. Therefore, the study's objective was to analyze inventory control and its impact on warehouse management to propose improvements that optimize processes. The methodology employed combined a descriptive and explanatory approach with qualitative and quantitative techniques, including interviews and surveys of a sample of 102 people. The results showed that 93% of respondents perceive that adequate inventory control improves customer efficiency, while 41% believe it would enhance customer service. The conclusions emphasize the need to implement advanced technologies to optimize inventory control, reduce costs, and strengthen market competitiveness.

**Keywords:** Inventory control, warehouse management, operational efficiency, customer, technology.

1. Universidad Estatal del Sur de Manabí. [morales-karen3125@unesum.edu.ec](mailto:morales-karen3125@unesum.edu.ec). <https://orcid.org/0009-0009-1288-0045>

2. Universidad Estatal del Sur de Manabí. [jhon.silva@unesum.edu.ec](mailto:jhon.silva@unesum.edu.ec). <https://orcid.org/0000-0002-1882-1216>



## RESUMO

O estudo aborda a importância do controle de estoque na gestão empresarial, destacando que a questão central reside na falta de um sistema estruturado para o controle de estoque na loja de ferragens, o que levou à falta de produtos e afetou a eficiência operacional. Portanto, o objetivo do estudo foi analisar o controle de estoque e seu impacto na gestão de armazém para propor melhorias que otimizem os processos. A metodologia empregada combinou uma abordagem descritiva e explicativa com técnicas qualitativas e quantitativas, incluindo entrevistas e questionários com uma amostra de 102 pessoas. Os resultados mostraram que 93% dos entrevistados percebem que um controle de estoque adequado melhora a eficiência no atendimento ao cliente, enquanto 41% acreditam que melhoraria o serviço ao cliente. As conclusões enfatizam a necessidade de implementar tecnologias avançadas para otimizar o controle de estoque, reduzir custos e fortalecer a competitividade no mercado.

**Palavras-chave:** Controle de estoque, gestão de armazém, eficiência operacional, cliente, tecnologia.

## INTRODUCCIÓN

A nivel global, el control de inventarios es un componente esencial en la gestión empresarial, influyendo directamente en el rendimiento y la eficiencia de las organizaciones. La implementación de sistemas de control de inventarios adecuados a la estructura y actividades de cada empresa es fundamental para mantener su competitividad en el mercado (Rosales, 2024). Este enfoque no solo permite una mejor gestión de los recursos, sino que también contribuye a la optimización de los procesos logísticos, reduciendo los costos y mejorando la satisfacción del cliente.

En América Latina, la importancia del control de inventarios es igualmente fundamental, especialmente en el contexto de la productividad comercial. Las empresas de la región, conscientes de la necesidad de mantener un manejo eficiente de ingresos y egresos de mercaderías, se esfuerzan por optimizar sus sistemas de inventarios. Esto es esencial para la toma de decisiones en aprovisionamiento, compra, almacenaje y ventas, y es un factor determinante en la competitividad y el crecimiento económico de las empresas en la región (Duque, 2021). Sin embargo, la gestión de inventarios sigue siendo uno de los desafíos más complejos en la logística empresarial en América Latina (Gasbarrino, 2023).

En el contexto ecuatoriano, el sector ferretero ha mostrado un crecimiento significativo, con un incremento del 28,7 % en 2021 en comparación con años anteriores (Lima, 2020). Este crecimiento se ha logrado gracias a la implementación de técnicas y estrategias avanzadas en la gestión de inventarios, que han permitido a las ferreterías satisfacer las necesidades del mercado de manera efectiva.

No obstante, la falta de controles operativos rigurosos sigue siendo un desafío en algunas regiones, afectando la eficiencia en la gestión de inventarios y, por ende, el desempeño comercial. En el ámbito local, la Ferretería y Automotriz Plúa, ubicada en el cantón Puerto López, enfrenta dificultades debido a la ausencia de un sistema estructurado para el control de inventarios.

Este problema ha provocado desabastecimiento, retrasos en las adquisiciones y compras de emergencia, lo que afecta la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa del negocio. Es por ello que, el objetivo principal de este estudio es analizar el control de registro de inventario y su incidencia en la administración de bodega en la Ferretería y Automotriz Plúa, con el fin de identificar áreas de mejora y proponer soluciones que optimicen sus procesos y contribuyan a su sostenibilidad y crecimiento en el mercado.

### Concepto y definición de control de inventarios

El control de inventarios es una función clave dentro de la gestión empresarial que implica la supervisión y manejo de los bienes y materiales que una empresa posee con el objetivo de asegurar que se mantenga un equilibrio adecuado entre el suministro y la demanda. Según Corrales y Huamanguillas (2020), el control de inventarios no solo consiste en mantener un registro actualizado de los productos almacenados, sino también en implementar procedimientos que garanticen la disponibilidad de estos para satisfacer las necesidades operativas y comerciales de la organización. La importancia del control de inventarios radica en su capacidad para influir directamente en la eficiencia operativa y en la capacidad de la empresa para cumplir con sus objetivos estratégicos.

El control de inventarios es fundamental para la sostenibilidad y rentabilidad de cualquier empresa, ya que afecta tanto a la gestión financiera como a la operativa. Una gestión adecuada del inventario permite a las empresas minimizar los costos asociados con el almacenamiento excesivo o la falta de stock, lo que a su vez mejora la capacidad de respuesta a las demandas del mercado (Puwainchir, 2022). Asimismo, un control eficiente del inventario reduce el riesgo de pérdidas por obsolescencia, daños o robos, asegurando que los recursos invertidos en la adquisición de inventarios generen el máximo retorno posible (Anicama, 2024).

Existen varios sistemas de control de inventarios que las empresas pueden implementar, dependiendo de sus necesidades específicas. Los sistemas de inventario permanente, también conocidos como inventario perpetuo, permiten a las empresas mantener un registro continuo y actualizado de la cantidad de bienes almacenados, lo cual es especialmente útil para aquellas organizaciones que manejan grandes volúmenes de productos (Conlago, 2023). Por otro lado, los sistemas de inventario periódico requieren un recuento físico en intervalos

regulares, como semanal o mensualmente, y son más adecuados para empresas que manejan un menor volumen de productos o que no tienen la capacidad tecnológica para implementar un sistema perpetuo (Huamaní, Chanchari, & Ponce, 2021).

La precisión en los registros de inventarios es crucial para la toma de decisiones informadas. Factores como la implementación de tecnologías de automatización, la capacitación del personal, y la adopción de procedimientos estandarizados para el manejo de inventarios son determinantes para mantener la exactitud en los registros (Rodríguez, 2023). Además, la frecuencia de auditorías internas y la integración de sistemas de gestión como ERP (Enterprise Resource Planning) pueden ayudar a minimizar errores y garantizar la integridad de los datos (Basilio, 2023).

### Administración de bodegas

La administración de bodegas implica una serie de principios y prácticas que buscan optimizar el uso del espacio, mejorar la seguridad, y garantizar la eficiencia en la operación de almacenamiento. Entre las buenas prácticas destacan la organización del espacio en función de la rotación de los productos, la implementación de sistemas de codificación y etiquetado, y el uso de tecnología para la gestión automatizada de entradas y salidas de inventarios (Vargas, 2020). Además, la seguridad es un aspecto fundamental, ya que una bodega bien gestionada debe contar con medidas que prevengan el deterioro de los productos, así como pérdidas por robos o daños (Silva, 2021).

La eficiencia operativa de una empresa está estrechamente ligada a la administración de sus bodegas. Un almacén bien organizado permite reducir el tiempo de búsqueda y movilización de productos, lo que a su vez mejora los tiempos de respuesta a los pedidos y reduce los costos operativos (Castillo, 2023). Asimismo, una buena gestión de la bodega facilita la implementación

de estrategias como el Just in Time, que busca minimizar el inventario almacenado para reducir costos y mejorar la eficiencia general del proceso productivo (Mendoza & Torres, 2022).

Una administración eficiente de bodegas tiene un impacto directo en la satisfacción del cliente. Cuando una empresa logra mantener niveles óptimos de inventario y puede responder rápidamente a las demandas del mercado, aumenta la probabilidad de cumplir con los tiempos de entrega y reducir el número de pedidos cancelados o retrasados (Lara, 2020). Esto no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también fortalece la reputación de la empresa y su posición competitiva en el mercado (Ortiz, 2021).

El inventario permanente, también conocido como inventario perpetuo, permite a las empresas llevar un control continuo de sus existencias, actualizando los registros de inventario en tiempo real a medida que se realizan transacciones (Rodríguez, 2022). Este método es ideal para empresas que requieren información constante y precisa sobre sus niveles de inventario para tomar decisiones rápidas. En contraste, el inventario periódico implica realizar recuentos físicos a intervalos regulares, lo que puede ser más práctico para pequeñas empresas o aquellas con volúmenes de inventario más manejables (Valencia, 2021). Cada método tiene sus ventajas y desafíos, y la elección depende del tipo de negocio, la frecuencia de las transacciones y los recursos tecnológicos disponibles.

Los sistemas de codificación y etiquetado son esenciales para mantener la precisión en los registros de inventarios. La codificación de productos mediante códigos de barras o RFID (Identificación por Radiofrecuencia) permite una identificación rápida y precisa de los artículos almacenados, lo que facilita tanto la entrada como la salida de inventarios (Navarro, 2023).

Estos sistemas reducen significativamente los errores humanos y permiten un seguimiento más

eficiente de los productos a lo largo de toda la cadena de suministro (García, 2020).

## MATERIALES Y MÉTODOS

Esta investigación fue de carácter no experimental y combinó un enfoque descriptivo y explicativo para examinar el control de inventarios en la ferretería. Por un lado, el enfoque descriptivo ofreció una visión detallada de la situación actual, mientras que el explicativo analizó las causas y efectos relacionados con el control de inventarios y su impacto en la gestión de la bodega.

La metodología empleada fue de enfoque mixto, con un predominio del cualitativo, lo que permitió abordar de manera integral el problema investigado, proporcionando tanto una comprensión profunda de las dinámicas internas como una visión amplia y estadísticamente significativa de las percepciones de los clientes.

En cuanto a los métodos, se aplicaron varias técnicas: el método inductivo permitió desarrollar generalizaciones a partir de observaciones específicas sobre la falta de inventario y sus consecuencias; el método deductivo se utilizó para probar teorías generales sobre la automatización del inventario; el método analítico descompuso los procesos para entender mejor los tiempos de respuesta en la bodega; el método estadístico facilitó el análisis de los datos cuantitativos obtenidos mediante encuestas; y el método bibliográfico sirvió para revisar la literatura existente y analizar casos de estudio relevantes.

Respecto a las técnicas, se realizaron entrevistas estructuradas con el gerente y el administrador de la bodega para identificar deficiencias en los procesos actuales, y se aplicaron encuestas con preguntas cerradas a una muestra representativa de clientes, enfocándose en aspectos clave como la disponibilidad de productos y la satisfacción del cliente.

Finalmente, la investigación se llevó a cabo sobre una población de 102 personas, que representó el grupo completo de individuos relacionados con la ferretería y que compartieron características observables relevantes para el estudio.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se presenta una matriz que resume los principales resultados obtenidos de la

entrevista realizada al gerente de la Ferretería y Automotriz Plúa.

La tabla incluye los indicadores clave derivados de las preguntas formuladas, junto con las respuestas mejoradas que reflejan la situación actual y las perspectivas futuras en la gestión de inventarios y la administración de la bodega de la empresa.

**Tabla 1**

*Resultados de la entrevista al gerente de la Ferretería Y Automotriz Plúa*

Indicador	Respuesta
<b>Experiencia en la gestión de inventarios y rol actual en la ferretería</b>	El gerente posee una experiencia mayormente satisfactoria en la gestión de inventarios, con resultados favorables para el negocio. Su rol incluye monitorear a los empleados, planificar, y organizar procesos.
<b>Métodos utilizados para la gestión de inventarios</b>	La ferretería utiliza el análisis ABC para la clasificación y priorización de artículos, donde los productos de alta prioridad reciben una gestión y control más rigurosos.
<b>Impacto del control de inventarios en la administración de bodega</b>	Un control de inventarios eficiente organiza los productos y optimiza la información disponible para los clientes, reduciendo confusiones y mejorando la gestión general de la bodega.
<b>Principales desafíos en el control de inventarios y estrategias para afrontarlos</b>	Los desafíos incluyen la variabilidad de la demanda y los errores humanos. Las estrategias implementadas consisten en evitar la adquisición de artículos innecesarios y ser meticulosos en los procesos de inventario.
<b>Métricas utilizadas para evaluar el desempeño del control de inventarios</b>	Se utiliza la rotación de inventario como métrica principal, calculando el movimiento de existencias para analizar datos y tomar decisiones estratégicas.
<b>Herramientas tecnológicas utilizadas para la gestión de inventarios</b>	Actualmente se utiliza Excel para la gestión de inventarios, lo cual ha sido útil, aunque presenta limitaciones como la duplicación de datos, afectando la eficiencia del proceso.
<b>Contribución del control de inventarios a la rentabilidad de la ferretería</b>	El control de inventarios proporciona información crucial sobre los activos que podrían generar ganancias y mejora la satisfacción del cliente al ofrecer datos precisos sobre la disponibilidad de productos.

---

**Áreas de mejora en el control de inventarios y planes futuros**

Se identifica la necesidad de mejorar los sistemas de automatización, con planes de implementar códigos de barras y lectores para incrementar la eficiencia del negocio.

---

*Nota.* Elaboración a partir de los resultados de la entrevista aplicada al gerente.

En la entrevista realizada al gerente de la Ferretería y Automotriz Plúa, se abordaron varios aspectos relacionados con la gestión de inventarios y la administración de bodegas, cuyas respuestas fueron comparadas con estudios previos para analizar la coherencia y las diferencias en las prácticas observadas.

Por un lado, el gerente destacó la importancia del análisis ABC en la gestión de inventarios, lo cual coincide con lo planteado por Anicama (2024), quien también subraya la relevancia de clasificar y priorizar productos para mejorar la eficiencia operativa. Este enfoque es común en empresas que buscan optimizar recursos y asegurar que los productos más críticos estén siempre disponibles, lo cual fue corroborado por los resultados de la ferretería, donde los productos de alta prioridad reciben un control más riguroso.

En cuanto a los desafíos en el control de inventarios, el gerente identificó la variabilidad de la demanda y los errores humanos como principales obstáculos. Esto se alinea con las conclusiones de Basilio (2023), quien también encontró que las fluctuaciones en las preferencias de los clientes y la posibilidad de errores en la entrada de datos son problemas recurrentes en la gestión de inventarios.

Sin embargo, a diferencia de lo que sugiere Conlago (2023), quien propone la adopción de sistemas más automatizados para minimizar errores, el gerente de Plúa indicó que actualmente se utilizan herramientas básicas como Excel, las cuales, aunque útiles, han presentado limitaciones.

Otro punto relevante es el impacto del control de inventarios en la rentabilidad y satisfacción del cliente. Según el gerente, un sistema eficiente de

inventarios no solo asegura la disponibilidad de productos, sino que también mejora la percepción del cliente al evitar la pérdida de tiempo. Esta afirmación está en línea con los hallazgos de Corrales y Huamanguillas (2020), quienes observaron que una gestión de inventarios eficaz contribuye significativamente a la satisfacción del cliente y, por ende, a la rentabilidad de la empresa.

Sin embargo, mientras que estos autores enfatizan la necesidad de tecnologías avanzadas para lograr estos objetivos, el gerente de Plúa mencionó la falta de automatización avanzada como un área que necesita mejoras, sugiriendo que todavía hay margen para optimizar sus procesos.

Finalmente, en términos de herramientas tecnológicas, aunque el uso de Excel ha sido útil para la ferretería, estudios como los de Vargas (2020) y García (2020) recomiendan la implementación de sistemas más robustos como ERP o sistemas de gestión de inventarios específicos que pueden ofrecer mayores beneficios en términos de precisión y eficiencia.

Esta diferencia en las herramientas utilizadas resalta la necesidad de actualizarse para seguir siendo competitivos en el mercado, una dirección que el gerente ya ha identificado como una meta futura.

Las respuestas obtenidas en la entrevista reflejan una comprensión sólida de los desafíos y necesidades en la gestión de inventarios, aunque también señalan áreas claras de mejora, especialmente en la adopción de tecnologías más avanzadas y la automatización de procesos para reducir errores y mejorar la eficiencia operativa.

## PRECISIÓN DE LOS REGISTROS DE INVENTARIO Y LA ADMINISTRACIÓN DE BODEGA DE LA FERRETERÍA Y AUTOMOTRIZ PLÚA

A continuación, se presenta una matriz que resume los principales resultados de la entrevista realizada al administrador de bodega de la Ferretería y Automotriz Plúa, donde se abordan

aspectos clave relacionados con su experiencia, procesos actuales de gestión, desafíos enfrentados y posibles áreas de mejora en el control de inventarios y la gestión de la bodega.

**Tabla 2**

*Resultados de la entrevista realizada al administrador de bodega de la Ferretería y Automotriz Plúa*

<b>Indicador</b>	<b>Respuesta</b>
<b>Experiencia y rol específico en el control de inventario</b>	El administrador posee una experiencia satisfactoria que ha contribuido a su crecimiento profesional, dirigiendo y controlando las actividades de recepción, envío, registro y supervisión de entradas y salidas de materiales.
<b>Tiempo de experiencia en control de inventario y manejo de bodega</b>	Ha estado involucrado en la gestión de control de inventario y manejo de bodega durante aproximadamente dos años.
<b>Proceso de recepción, almacenamiento y despacho de productos</b>	El proceso incluye la revisión de documentos relacionados con la entrega, la verificación de cantidades, la inspección de calidad para detectar posibles defectos, y la ubicación de los productos en su lugar correspondiente.
<b>Herramientas y sistemas utilizados para el control de inventarios</b>	Actualmente, el inventario se gestiona utilizando Excel, con un ingreso de datos realizado de forma manual.
<b>Responsabilidades en el control de inventario y gestión de bodega</b>	Sus responsabilidades incluyen evaluar proveedores, liderar el equipo de almacén, garantizar la seguridad en la bodega, y monitorear el inventario, aunque estas tareas no son necesariamente diarias.
<b>Precisión y actualización de los niveles de inventario</b>	Se asegura de la precisión de los niveles de inventario realizando múltiples revisiones para garantizar que el sistema de producción funcione correctamente.
<b>Principales desafíos en el control de inventarios</b>	El desafío principal es la limitada tecnología utilizada, ya que el ingreso manual de datos en Excel presenta limitaciones para un control de inventario eficiente.

<b>Áreas de mejora en el control de inventario y gestión de bodega</b>	El área de almacenamiento presenta oportunidades de mejora, ya que ocasionalmente se producen confusiones al ubicar productos en el almacén.
<b>Cambios e implementaciones para optimizar el control de inventario</b>	La implementación de un sistema más avanzado y tecnológicamente vinculado ayudaría a optimizar el control de inventarios y reduciría la probabilidad de errores en los datos.
<b>Impacto del control de inventario y gestión de bodega en la administración general</b>	Un sistema de gestión de inventario eficiente facilita la toma de decisiones estratégicas, permite identificar tendencias de demanda, pronosticar necesidades futuras y planificar la producción y distribución de manera más efectiva.

*Nota.* Elaboración a partir de los resultados de la entrevista aplicada al administrador.

La entrevista realizada al administrador de la bodega de la Ferretería y Automotriz Plúa revela varios puntos importantes sobre la gestión de inventarios, los cuales se pueden comparar con hallazgos de otros estudios. En primer lugar, el administrador destacó la importancia de un enfoque manual en el registro y monitoreo del inventario, utilizando Excel como principal herramienta. Este enfoque manual, aunque común en muchas empresas pequeñas y medianas, presenta desafíos significativos, como la posibilidad de errores humanos, lo cual es coherente con lo identificado por Basilio (2023), quien también señaló que la dependencia de sistemas manuales puede limitar la eficiencia y precisión del control de inventarios.

Sin embargo, esta situación contrasta con estudios como el de Conlago (2023), quien argumenta que la competitividad empresarial se ve favorecida por la adopción de sistemas automatizados que minimizan los errores y optimizan la gestión de inventarios. Este contraste subraya la necesidad de que la Ferretería y Automotriz Plúa considere la implementación de tecnología más avanzada para mejorar su eficiencia operativa, un punto que el propio administrador de bodega reconoció como una oportunidad de mejora.

En cuanto a los procesos de recepción, almacenamiento y despacho de productos, el administrador describió un enfoque estructurado

y meticuloso, con varias etapas de verificación para asegurar la precisión. Esta práctica está en línea con las recomendaciones de Vargas (2020), quien resalta la importancia de seguir buenas prácticas en la gestión de bodegas para garantizar la calidad y precisión en el manejo de inventarios. No obstante, es evidente que, sin el apoyo de tecnología avanzada, estos procesos pueden ser más propensos a errores, especialmente cuando se manejan manualmente.

Además, el administrador mencionó que uno de los principales desafíos es la limitada tecnología utilizada para el control de inventarios. Esto se alinea con lo expuesto por García (2020), quien argumenta que la adopción de tecnologías emergentes, como sistemas de gestión de inventarios basados en RFID o ERP, puede ser clave para superar las limitaciones actuales y mejorar la precisión y eficiencia del control de inventarios. La falta de automatización no solo limita la capacidad de respuesta de la empresa, sino que también puede afectar su capacidad para identificar tendencias de la demanda y planificar de manera efectiva.

Finalmente, en términos del impacto del control de inventarios en la administración general de la ferretería, el administrador subrayó la importancia de contar con datos precisos para la toma de decisiones estratégicas, lo que resuena con lo encontrado por Corrales y Huamanguillas



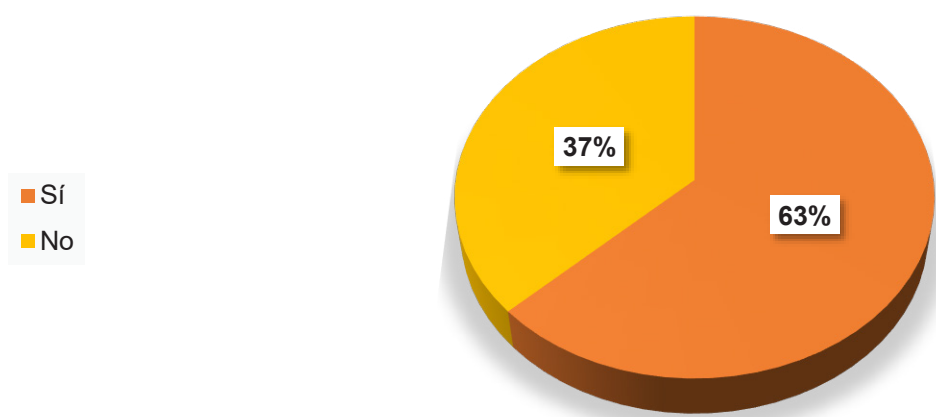
(2020), quienes destacaron que un control de inventarios eficiente no solo optimiza los recursos, sino que también aumenta las oportunidades de crecimiento dentro del mercado. Este enfoque estratégico es fundamental para cualquier empresa que busque mantenerse competitiva y adaptarse a las demandas cambiantes del mercado.

Por lo tanto, aunque la Ferretería y Automotriz Plúa sigue prácticas sólidas en la gestión de inventarios, la comparación con otros estudios indica que la incorporación de tecnologías más avanzadas podría ofrecer mejoras significativas en la precisión y eficiencia de sus operaciones, permitiendo una gestión más efectiva y una mejor posición competitiva en el mercado.

### Encuestas a los clientes de la Ferretería y Automotriz Plúa

Figura 1

*Experiencias negativas a causa de falta de productos en stock*

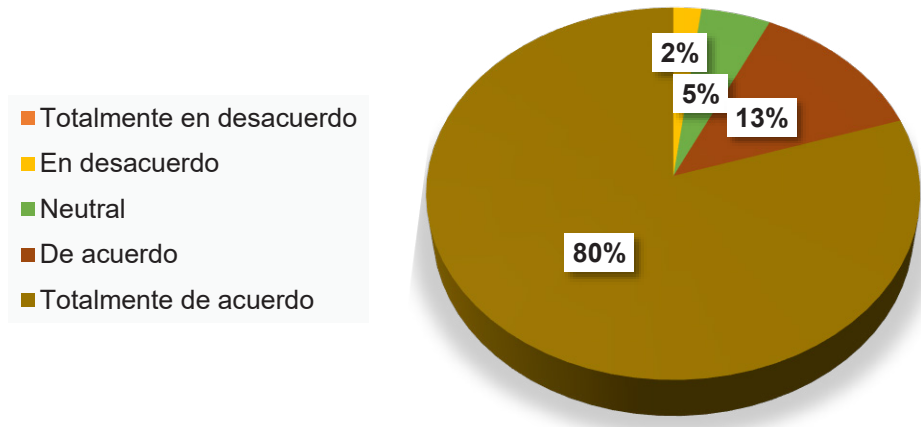


*Nota.* Resultados de los clientes de Ferretería y Automotriz Plúa del cantón Puerto López.

El 63% de los encuestados ha experimentado demoras o problemas debido a la falta de productos en stock, lo que representa una mayoría significativa. Este resultado indica que la falta de un control de inventario eficiente puede estar afectando negativamente la operación y satisfacción del cliente en la Ferretería y Automotriz Plúa. La comparación con estudios previos, como el realizado por Corrales y Huamanguillas (2020), refuerza esta interpretación, ya que estos autores también encontraron que la falta de productos en stock es una de las principales causas de insatisfacción entre los clientes en el sector ferretero. Además, Lima (2020) destaca que una gestión deficiente de inventarios puede llevar a la pérdida de ventas y deterioro de la imagen empresarial, lo que coincide con los problemas reportados por los encuestados.

**Figura 2**

*Mejora la eficiencia hacia el cliente*

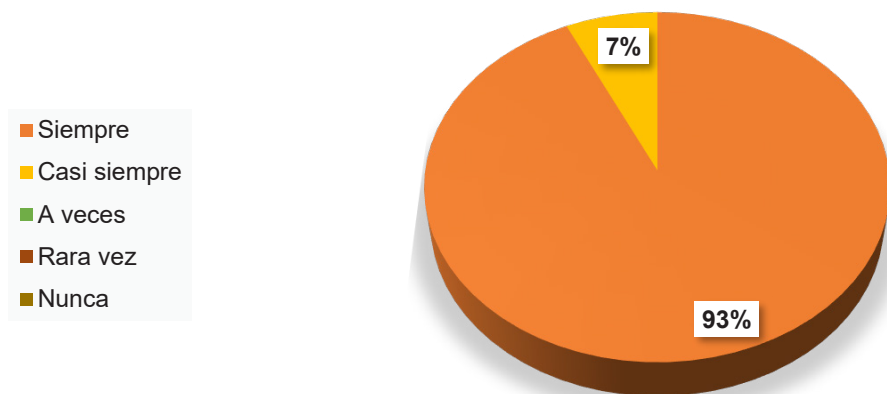


*Nota.* Resultados de los clientes de Ferretería y Automotriz Plúa del cantón Puerto López.

El 93% de los encuestados (sumando el 80% que está totalmente de acuerdo y el 13% que está de acuerdo) considera que la implementación de un control de inventario mejora la eficiencia hacia el cliente. Solo un 2% está en desacuerdo, y un 5% se mantiene neutral, mientras que nadie expresó estar totalmente en desacuerdo. Esta abrumadora mayoría sugiere que un control de inventario efectivo es percibido como un factor clave para mejorar la satisfacción y la eficiencia en el servicio al cliente. Este hallazgo coincide con lo planteado por Lara (2020), quien argumenta que un buen control de inventarios permite a las empresas responder de manera más rápida y precisa a las demandas de los clientes, lo que a su vez mejora la experiencia del cliente y fortalece la lealtad. Asimismo, Huamaní, Chanchari, y Ponce (2021) destacan que un control de inventarios bien implementado reduce los errores y asegura la disponibilidad de productos, lo que optimiza las operaciones de la empresa. En conclusión, la alta valoración de la importancia del control de inventarios por parte de los encuestados resalta su papel crucial en la mejora de la eficiencia y la satisfacción del cliente, apoyando la necesidad de enfoques robustos en la gestión de inventarios.

**Figura 3**

*Frecuencia de recepción de información errónea de disponibilidad de productos*

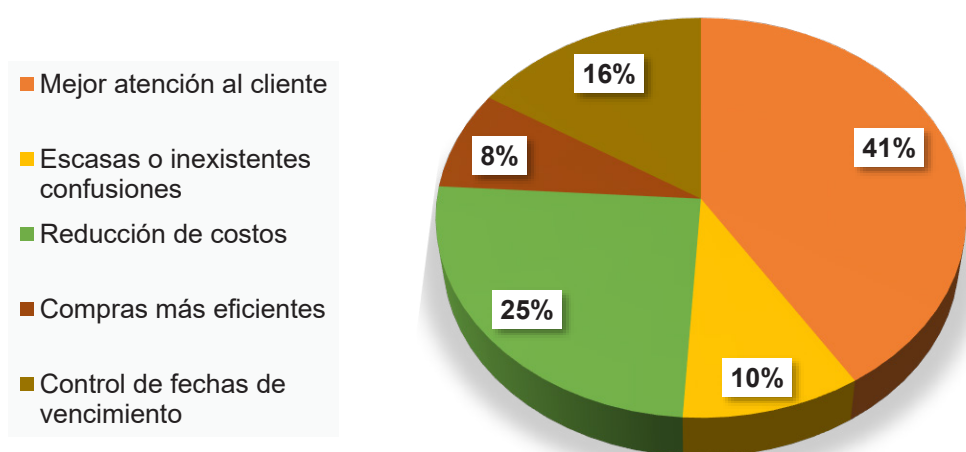


*Nota.* Resultados de los clientes de Ferretería y Automotriz Plúa del cantón Puerto López.

El 93% de los encuestados considera que los productos siempre están en buen estado y correctamente etiquetados, mientras que el 7% opina que esto ocurre casi siempre. No hubo respuestas indicando “a veces”, “rara vez” o “nunca”, lo cual sugiere una percepción general muy positiva respecto al manejo de la calidad y etiquetado de los productos en la ferretería. Este resultado es indicativo de una gestión de inventarios eficiente en términos de mantener la integridad y la identificación adecuada de los productos, lo que es crucial para la operación de cualquier empresa. Según Vargas (2020), la correcta gestión de la bodega, que incluye el estado y etiquetado de los productos, es fundamental para evitar problemas en la cadena de suministro y asegurar la satisfacción del cliente. De manera similar, Silva (2021) subraya que un etiquetado adecuado y el buen estado de los productos contribuyen a minimizar los errores operativos y mejorar la eficiencia del proceso de venta. Por lo tanto, estos hallazgos reafirman la importancia de mantener altos estándares en el manejo de inventarios para asegurar que los productos estén siempre disponibles en condiciones óptimas para los clientes, apoyando la competitividad y la eficiencia operativa de la empresa.

**Figura 4**

*Efectos de un mejor control de inventario para proceso de compra y gestión de bodega*



*Nota.* Resultados de los clientes de Ferretería y Automotriz Plúa del cantón Puerto López.

Un mejor control de inventario se percibe principalmente como una forma de mejorar la atención al cliente, con un 41% de los encuestados identificando este impacto. Otros efectos importantes mencionados incluyen la reducción de costos (25%), el control de fechas de vencimiento (16%), la minimización de confusiones (10%) y la eficiencia en las compras (8%). Estos resultados indican que los clientes valoran significativamente cómo un control de inventarios más eficiente puede mejorar directamente su experiencia de compra, principalmente a través de una mejor atención y un servicio más ágil. Este hallazgo se alinea con lo expuesto por Lara (2020), quien argumenta que un control de inventarios efectivo es esencial para garantizar un servicio al cliente de alta calidad, reduciendo tiempos de espera y asegurando la disponibilidad de productos. Asimismo, Mendoza y Torres (2022) señalan que un control de inventarios adecuado no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también contribuye a la reducción de costos, lo cual es esencial para la rentabilidad de la empresa. En conjunto, estos resultados sugieren que optimizar el control de inventarios podría tener un impacto positivo significativo tanto en la experiencia del cliente como en la gestión interna de la bodega, mejorando la competitividad y sostenibilidad del negocio.

## CONCLUSIONES

La precisión en los registros de inventario es importante para mejorar la atención al cliente, ya que permite mantener la disponibilidad constante de productos y reducir los tiempos de espera, lo que incrementa la satisfacción y fidelidad de los clientes. Un control de inventarios eficiente se traduce en un servicio más ágil y confiable.

Un sistema de control de inventarios más preciso y automatizado podría minimizar errores, reducir costos operativos y mejorar la eficiencia en la gestión de la bodega. La implementación de tecnología avanzada en la gestión de inventarios ayudaría a evitar confusiones y a gestionar mejor las fechas de vencimiento, lo que contribuiría a una operación más rentable.

La mejora en la administración de bodega a través de registros de inventario más precisos no solo optimiza los procesos internos, sino que también fortalece la competitividad de la ferretería en el mercado. Al asegurar la exactitud de los datos de inventario, la empresa está mejor posicionada para tomar decisiones estratégicas que promuevan su crecimiento y sostenibilidad a largo plazo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Anicama, C. C. (2024). Control de inventarios y gestión de costos de inventarios en el área logística de la empresa Max Tov SAC, La Victoria – Lima 2022. Obtenido de [Tesis, Universidad Autónoma del Perú]: <https://hdl.handle.net/20.500.13067/3286>

Basilio, J. M. (2023). Control de inventarios de mercaderías y su incidencia en la formulación del estado de situación financiera y resultados en la Distribuidora Europea de Repuestos S. A. C., Ate, 2020. Obtenido de [Tesis, Universidad Privada del Norte]: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/33507>

Castillo, R. (2023). Relación entre la administración de bodegas y la eficiencia operativa. Obtenido de *Revista de Gestión Empresarial*, 19(2), 89-101.

Conlago, J. C. (2023). Control de inventarios y la competitividad de la empresa Cayambe Home. Obtenido de [Tesis, Universidad Politécnica Estatal del Carchi]: <http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/1787>

Corrales, D. M., & Huamanguillas, S. (marzo de 2020). El control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del sector ferretero, distrito Mariano Melgar - Arequipa, 2018. Obtenido de [Trabajo de Investigación para obtener el Grado de Bachiller en: Contabilidad] Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa: [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1802/Deisy%20Corrales\\_Saide%20Huamanguillas\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Bachiller\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1802/Deisy%20Corrales_Saide%20Huamanguillas_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Duque, A. (21 de Mayo de 2021). Gestión de Compras y abastecimiento: cartilla-de-compras-y-abastecimiento.pdf. Obtenido de <https://www.segurossura.com.co/empresasura/Documentacion%20Formacion/cartilla-de-compras-y-abastecimiento.pdf>

García, H. (2020). Tecnologías emergentes en el control de inventarios: Una revisión. . Obtenido de *Revista de Tecnología y Logística*, 20(1), 95-110.

Gasbarrino, S. (25 de Abril de 2023). Qué es un inventario: concepto, tipos y ejemplos. Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-inventario>

Huamaní, E. M., Chanchari, J., & Ponce, Y. (2021). La importancia de control de inventarios: Una revisión teórica y sistemática. Obtenido de [Tesis, Universidad Peruana UniónPE]: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5730>

- Lara, P. (2020). Impacto de una buena administración de bodegas en la satisfacción del cliente. . Obtenido de Revista Internacional de Marketing, 28(2), 35-49.
- Lima, E. (Octubre de 2020). Importancia del control de inventario en las empresas comerciales. Obtenido de Universidad Estatal Península de Santa Elena: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5512/1/UPSE-TCA-2020-0049.pdf>
- Mendoza, J., & Torres, L. (2022). Estrategias Just in Time en la gestión de bodegas. . Obtenido de Revista de Producción y Logística, 30(4), 205-220.
- Navarro, G. (2023). Innovaciones en sistemas de codificación y etiquetado de productos. Obtenido de Journal of Logistics Innovation, 14(4), 112-127.
- Ortiz, E. (2021). La relación entre la gestión de inventarios y la reputación empresarial. Obtenido de Revista de Negocios y Estrategias, 33(1), 65-78.
- Puwainchir, F. M. (2022). Diseño de un sistema de control de inventarios de mercaderías para el local comercial "Verito" de la ciudad de Macas. Obtenido de [Tesis, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/16660>
- Rodríguez, F. (2022). Inventario permanente vs. inventario periódico: Un análisis comparativo. Obtenido de Journal of Inventory Management, 17(3), 60-74.
- Rodriguez, J. (19 de julio de 2023). Control de inventarios: definición, importancia y sistemas. Obtenido de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-control-de-inventarios>
- Rosales, J. (08 de Febrero de 2024). ¿Cómo implementar un proceso JIT en el Inventario?: Fractal. Obtenido de <https://www.fractal.com/es/mantenipedia/importancia-del-just-in-time-en-el-mantenimiento>
- Silva, M. (2021). La seguridad en la administración de bodegas: Prevención de pérdidas y deterioro. . Obtenido de Revista de Logística y Almacenamiento, 22(1), 102-115.
- Valencia, S. (2021). La eficiencia del inventario periódico en pequeñas empresas . Obtenido de Revista de Economía y Negocios, 25(2), 78-90.
- Vargas, A. (2020). Principios y buenas prácticas en la gestión de bodegas. . Obtenido de Journal of Supply Chain Management, 15(3), 45-58.