

**LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y
Humanidades, Asunción, Paraguay**

ISSN en línea: 2789-3855, 2026

**Gestión administrativa y su repercusión en el
control de inventarios de empresa Constru-store
Ferretería, Cantón El Empalme, año 2024**

Administrative management and its impact on inventory control at
Constru-store hardware store, El Empalme Canton, year 2024

Tanya Beatriz Rosero Rodríguez

Tanya.rosero2016@uteq.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0008-8343-8572>
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Quevedo – Ecuador

Nathaly del Rocío Monserrate Moreira

nathaly.monserrate2016@uteq.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0005-5831-9182>
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Quevedo – Ecuador

Gustavo Efraín Cedeño Torres

Gustavo.cedeno2016@uteq.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0005-5203-766X>
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Quevedo – Ecuador

Livington Bladimir Aragundi Quiroz

Livington.aragundi2016@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0005-8644-3308>
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Quevedo – Ecuador

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v7i3.6092>


Redilat
Red de Investigadores
Latinoamericanos


LATAM

Revista Latinoamericana de
Ciencias Sociales y Humanidades

Artículo recibido: 11 de febrero de 2026.
Aceptado para publicación: 25 de junio de 2026.
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

VOLUMEN VII

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v7i3.6092>

Gestión administrativa y su repercusión en el control de inventarios de empresa Constru-store Ferretería, Cantón El Empalme, año 2024

Administrative management and its impact on inventory control at
Constru-store hardware store, El Empalme Canton, year 2024

Tanya Beatriz Rosero Rodríguez¹

Tanya.rosero2016@uteq.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0008-8343-8572>
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Quevedo – Ecuador

Nathaly del Rocío Monserrate Moreira

nathaly.monserrate2016@uteq.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0005-5831-9182>
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Quevedo – Ecuador

Gustavo Efraín Cedeño Torres

Gustavo.cedeno2016@uteq.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0005-5203-766X>
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Quevedo – Ecuador

Livington Bladimir Aragundi Quiroz

Livington.aragundi2016@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0005-8644-3308>
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Quevedo – Ecuador

Artículo recibido: 11 de febrero de 2026. Aceptado para publicación: 25 de junio de 2026.
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

La gestión administrativa efectiva en el control de inventario es fundamental para las empresas que buscan optimizar sus recursos y mejorar su eficiencia. En este sentido, la investigación se centró en evaluar la gestión administrativa y su impacto en el control de inventario de la empresa Constru-Store Ferretería. El objetivo principal fue identificar las deficiencias en la gestión administrativa que afectan la rotación de inventario y proponer soluciones para mejorar la eficiencia empresarial. La metodología utilizada fue descriptiva y exploratoria, apoyada en métodos inductivos, deductivos y estadísticos. Se emplearon encuestas, entrevistas y análisis FODA para recopilar y procesar información tanto cualitativa como cuantitativa de clientes, empleados y el gerente de la empresa. Los resultados revelaron deficiencias significativas en la gestión administrativa, incluyendo falta de precisión en el inventario físico, compras empíricas y bajo nivel de rotación de inventario. Estos hallazgos sugieren que la empresa necesita implementar estrategias para mejorar la gestión administrativa y el control de inventario, lo que podría incluir la implementación de sistemas de gestión de inventario más eficiente, la capacitación del personal y la revisión de los procesos de compra y almacenamiento. En conclusión, esta investigación destaca la importancia de una gestión administrativa efectiva en el

¹ Autor de correspondencia.


control de inventario para mejorar la eficiencia empresarial. Los resultados obtenidos proporcionan una base sólida para que la empresa Constru-Store Ferretería implemente mejoras en su gestión administrativa y control de inventario, lo que podría tener un impacto positivo en su rentabilidad y competitividad en el mercado.

Palabras clave: ferretería, administración, gestión, competitividad, inventario

Abstract

Effective administrative management in inventory control is fundamental for companies seeking to optimize their resources and improve their efficiency. In this sense, the research focused on evaluating administrative management and its impact on inventory control at Constru-Store Ferretería company. The main objective was to identify deficiencies in administrative management that affect inventory turnover and propose solutions to improve business efficiency. The methodology used was descriptive and exploratory, supported by inductive, deductive, and statistical methods. Surveys, interviews, and SWOT analysis were used to collect and process both qualitative and quantitative information from customers, employees, and the company's manager. The results revealed significant deficiencies in administrative management, including lack of precision in physical inventory, empirical purchases, and low inventory turnover. These findings suggest that the company needs to implement strategies to improve administrative management and inventory control, which could include implementing more efficient inventory management systems, personnel training, and reviewing purchasing and storage processes. In conclusion, this research highlights the importance of effective administrative management in inventory control to improve business efficiency. The results obtained provide a solid foundation for Constru-Store Ferretería company to implement improvements in its administrative management and inventory control, which could have a positive impact on its profitability and competitiveness in the market.

Keywords: hardware, administration, management, competitiveness, inventory

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons. 

Cómo citar: Rosero Rodríguez, T. B., Monserrate Moreira, N. del R., Cedeño Torres, G. E., & Aragundi Quiroz, L. B. (2026). Gestión administrativa y su repercusión en el control de inventarios de empresa Constru-store Ferretería, Cantón El Empalme, año 2024. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 7 (3), 2140 – 2155. <https://doi.org/10.56712/latam.v7i3.6092>

INTRODUCCIÓN

La gestión ha sido definida por varios investigadores y su concepto hacen referencia en asumir la responsabilidad sobre un proceso en la acción consecutiva de administrar o gestionar una actividad sea productiva o servicios, que posibilita la realización de una operación comercial o un deseo, y su objetivo es aumentar los resultados de las organizaciones, (Mendoza & Moreira, 2021). Además, abarca otros elementos para lograr los objetivos propuestos, incorpora la estrategia, la mirada al futuro mediante la visión y misión, debe entender el presente con las influencias del entorno y el contexto, debe proyectar diversos escenarios futuros entre los más importantes aspectos, (Quintana, 2020).

Su aplicación genera cambios en las sociedades con el fin de generar progreso y bienestar, toma importancia ante los retos que presentan los mercados actuales cuyo fin es el fortalecimiento de la economía”, (Paredes, 2020).

La gestión administrativa, más allá de ser un conjunto de funciones técnicas, representa el corazón organizacional que guía los esfuerzos humanos hacia un objetivo común, es responsable de coordinar los recursos administrativos de la empresa, es necesario organizar las necesidades, los procesos y los recursos con los que dispone cada departamento de la empresa y gestionarlos de la mejor manera, (Peña, Milligan, & Galarza, 2022). En empresas como Constru-Store Ferretería, ubicada en el cantón el Empalme, esta gestión cobra un valor especial, pues no solo implica la administración de recursos materiales, sino también el reconocimiento del talento humano que sustenta las operaciones diarias. La manera en que se planifica, organiza y controla el inventario repercute directamente en el bienestar laboral, la estabilidad económica y la satisfacción del cliente, dimensiones que no deben ser vistas aisladamente, sino como parte de un tejido humano y productivo que merece atención integral.

Ahora las organizaciones han entendido la importancia de contratar a personal, no solamente según la experiencia sino según el potencial que las personas presentan, de esta manera así realizar programas de capacitación que se ajusten a las personas y mejorar el desempeño en el cumplimiento de sus funciones, (Ríos, 2020). Para potenciar este campo se han formado las áreas de gestión humana que a través de sus programas y procesos se encaminan a lograr este fin, (Martinez & Alejandra, 2020).

Es poner en práctica de manera correcta los procesos de la Administración, con la finalidad de facilitar la toma de decisiones y la elaboración de acciones oportunas para el cumplimiento de objetivos, por lo que, se concluye que, al organizar y utilizar correctamente los recursos, la administración podría reaccionar de manera positiva ante escenarios negativo, (Poveda, 2020).

Desde el nivel interno, los trabajadores enfrentan cotidianamente la presión de mantener un control eficiente del inventario, a menudo sin contar con las herramientas necesarias ni con procesos claramente definidos. Esta realidad puede provocar desmotivación, errores repetitivos y deterioro en la calidad. Como lo plantean (Robbins & Coulter, 2023), indican que la “gestión eficiente debe centrarse en las personas, brindándoles claridad de funciones, acompañamiento y recursos tecnológicos que dignifique su labor y fortalezcan su compromiso con la organización” (p.8). En este sentido, no se trata solo de corregir fallas logísticas, sino de generar un entorno laboral más justo y productivo. A nivel del entorno inmediato, la empresa mantiene relaciones comerciales con clientes y proveedores que también se ven impactadas por la manera en que se administra el inventario.

Muchas pequeñas empresas como Constru-Store enfrentan barreras estructurales: escaso acceso a capacitación, herramientas digitales y apoyo institucional. Esto refleja una deuda pendiente del sistema educativo y económico con los emprendedores y sus colaboradores. Según (INEC, 2023), más del 40% de las PYMES en Ecuador presentan deficiencias en sus sistemas administrativos e inventarios, lo que limita su competitividad y sostenibilidad. Por tanto, no solo busca aportar soluciones técnicas, sino

también fomentar una visión de la gestión empresarial, donde el orden y el control vayan de la mano con el respeto a las personas, la equidad y el desarrollo integral.

Por este motivo, se plantea como pregunta de investigación:

- ¿Cómo afecta la gestión administrativa en el control de inventarios en la empresa Constru-Store Ferretería, Cantón el Empalme, año 2024?

A partir de esta pregunta, se plantean otras preguntas investigativas derivadas:

- ¿Cuáles son las políticas internas en los procesos de control del inventario y su grado de cumplimiento en la ferretería Constru Store?
- ¿Qué nivel de percepción, conocimientos y prácticas tiene el personal colaborador de Constru-Store respecto a la gestión administrativa y el control de inventarios?
- ¿Qué tipo de estrategias se desarrollan para mejorar la gestión del control de inventarios de la empresa Constru-Store Ferretería?

La gestión administrativa es un componente fundamental para el éxito de cualquier empresa, ya que incide directamente en la eficiencia y eficacia de las operaciones. Además, el éxito de las organizaciones modernas radica en la habilidad de integrar a los colaboradores en los proyectos y planificación, (Saavedra & Delgado, 2020). En el caso de Constru-Store, la gestión administrativa es crucial para el control y la optimización de los recursos, la planificación y la toma de decisiones informadas. Sin embargo, en la actualidad, la empresa enfrenta desafíos en la gestión administrativa, lo que afecta la eficiencia y la eficacia de las operaciones.

La gestión de la administración ha ido evolucionando, los cambios que surgen en el mundo influyen notoriamente en el diario accionar de cada empresa, donde llegan a considerar siempre la participación de todos sus miembros, (Córdor, 2023). Por otra parte, según (Colcha et al, 2020), es un conjunto de procesos dentro de una organización para motivar, desarrollar y retener empleados eficientes dentro de la misma. A continuación, se desglosa la secuencia con definiciones de los mismos”

Además, es fundamental para el buen funcionamiento de cualquier empresa a través de una adecuada gestión se puede optimizar los recursos, mejorar los procesos internos y tomar decisiones estratégicas que impactan positivamente a la cultura organizacional. Por otra parte, es un conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos. Su capacidad de controlar y coordinar las acciones y los distintos roles que se desempeñan dentro de la empresa permite prevenir problemas y alcanzar los objetivos, (Soledispa, 2022).

La investigación busca identificar las fortalezas y debilidades en la gestión administrativa de la empresa y su impacto en el control de inventarios, con el fin de proponer soluciones efectivas para mejorar la eficiencia y eficacia de la organización. Además, esta investigación permitirá identificar oportunidades de mejora y fortalecimiento en el control de inventarios, lo que puede tener un impacto positivo en el desempeño y resultado de la empresa, contribuyendo así a su crecimiento y competitividad en el mercado.

METODOLOGÍA

La presente investigación es de carácter descriptivo y exploratorio, ya que busca identificar las deficiencias en la gestión administrativa y analizar su repercusión en el control de inventarios de la empresa Constru-Store Ferretería. Además, pretende proponer estrategias para mejorar la eficiencia en la gestión, relacionando los factores internos y externos que afectan la organización.

Para alcanzar los objetivos específicos, se emplearon principalmente métodos cualitativos y cuantitativos. La recopilación de datos se realiza mediante encuestas y entrevistas, apoyadas en técnicas de análisis FODA para evaluar las capacidades internas y condiciones del entorno externo. Los datos cuantitativos permiten medir indicadores específicos, mientras que los cualitativos aportan una comprensión profunda de los procesos y percepciones del personal.

Para el estudio, se seleccionó a toda la población dado que el tamaño es reducido y se buscó obtener una visión integral de las percepciones y prácticas en la gestión administrativa y el control de inventarios.

Tabla 1

Personal de la ferretería Constru Store

Población	Número
Gerente propietario	1
Vendedores	3
Bodegueros	8

Fuente: elaboración propia.

Para la ejecución de esta investigación, se emplearon diversas técnicas que permitieron recopilar información tanto de manera cualitativa como cuantitativa, con el fin de analizar en profundidad la gestión administrativa y su repercusión en el control de inventarios en la empresa Constru-Store Ferretería del cantón El Empalme. Las técnicas seleccionadas fueron:

Entrevista semiestructurada con el gerente: Esta estrategia facilitó obtener información detallada sobre los procesos internos, dificultades, y posibles áreas de mejora en la gestión administrativa.

Encuestas en las cuales se aplicaron cuestionarios estructurados a los empleados: esto permitió obtener datos sobre las percepciones, conocimientos y actitudes respecto a la gestión administrativa y el control de inventarios.

Observación directa para evaluar la organización del inventario: los procesos físicos de control y manejo de stock, y las prácticas de los empleados.

Análisis FODA: para evaluar las capacidades internas y las condiciones del entorno externo que afectan la gestión administrativa y el control de inventarios.

Una vez recopilados los datos mediante las técnicas de investigación, se procede a realizar un análisis. Esta información permitió evaluar la relación entre la administración y el control de los inventarios de la empresa y corroborar los hallazgos iniciales de la investigación.

RESULTADOS

Causas que genera la ineficiencia en la gestión administrativa del control de inventarios de la empresa Constru-store Ferretería

La recopilación de información se realizó mediante entrevista dirigida al gerente de la ferretería Constru-Store, con el objetivo de conocer las causas de la ineficiencia de la gestión administrativa en base al control de inventarios.

Por lo tanto, se obtuvo la siguiente información:

Actualmente, las responsabilidades en la tienda se distribuyen de manera informal, lo que en ocasiones genera dificultades para definir claramente quién se encarga de cada aspecto del control de inventarios. Además, la claridad en las funciones puede perfeccionarse, ya que, dependiendo de las tareas y la experiencia del personal, puede haber diferentes interpretaciones sobre los procedimientos a seguir.

Las tareas se llevan a cabo con base a la experiencia y buenos ánimos de cada empleado, pero se reconoce la necesidad de establecer instrucciones más formales para garantizar una mayor precisión y consistencia en los procesos. Siempre hay espacio para fortalecer la comunicación y definir mejor los ámbitos de responsabilidad con el fin de lograr una gestión más ordenada y eficiente.

Se considera que contar con guías o procedimientos claros sería de gran ayuda para que todos los colaboradores puedan desempeñar sus funciones con mayor seguridad y precisión. Además, el gerente reconoce que la falta de organización y coordinación puede conducir a esfuerzos duplicados y errores, lo cual indica que los procesos internos no están optimizados, afectando la precisión y la eficiencia del control de inventarios. También se refleja una actitud receptiva a la mejora continua y un reconocimiento implícito de que actualmente existen áreas por perfeccionar. Sin embargo, no se especifican acciones concretas, solo una visión general de la disposición a adaptarse.

Percepción, conocimientos y prácticas de los colaboradores respecto a la gestión administrativa y el manejo de inventarios

De acuerdo a los resultados de la encuesta realizada a los empleados de la empresa Constru Store se manifiesta lo siguiente:

Tabla 2

Pregunta 1. Encuesta dirigida a los colaboradores de la ferretería Constru- Store

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	0	0%
Alto	1	9%
Moderado	3	27%
Bajo	4	36%
Muy bajo	3	27%
Total	11	100%

Nota: Pregunta 1. ¿Cuál es su nivel de conocimiento sobre los procedimientos administrativos en la ferretería?

Fuente: elaboración propia.

Análisis: La mayoría de los empleados (63%) tienen un nivel de conocimiento moderado a bajo sobre los procedimientos administrativos, lo que indica la necesidad de fortalecer la capacitación en esta área para mejorar la gestión.

Tabla 3

Pregunta 2. Encuesta dirigida a los colaboradores de la ferretería Constru Store

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy eficientes	1	9%
Eficientes	2	18%
Poco eficientes	5	45%
Ineficientes	3	27%
Total	11	100%

Nota: Pregunta 2. ¿Crees que los procesos actuales de control de inventarios son eficientes?

Fuente: elaboración propia.

Un 72% de los encuestados considera que los procesos no son eficientes o poco eficientes, lo que señala una percepción general de deficiencias en los controles actuales y la necesidad de mejoras.

Tabla 4

Pregunta 3. Encuesta dirigida a los colaboradores de la ferretería Constru Store

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy precisos	0	0%
Preciso en su mayoría	2	18%
Poco precisos	5	45%
No precisos	4	36%
Total	11	100%

Nota: Pregunta 3. ¿Qué tan precisos consideras los registros de inventario en comparación con la existencia física?

Fuente: elaboración propia.

La mayoría considera que los registros de inventario son poco precisos o nada precisos, lo cual afecta directamente la confiabilidad de la información y la toma de decisiones.

Tabla 5

Pregunta 4. Encuesta dirigida a los colaboradores de la ferretería Constru Store

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Registros en papel/manuales	9	82%
Uso de algún software o sistema digital	1	9%
Controles verbales o informales	1	9%
Otros	0	0%
Total	11	100%

Nota: Pregunta 4. ¿Qué métodos utilizas para registrar y controlar el inventario?

Fuente: elaboración propia.

La mayoría aún utiliza métodos tradicionales en papel, indicando una baja adopción de tecnologías modernas, lo que puede limitar la eficiencia y precisión del control de inventarios.

Tabla 6

Pregunta 5. Encuesta dirigida a los colaboradores de la ferretería Constru Store

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Diariamente	0	0%
Semanalmente	2	18%
Mensualmente	3	27%
Ocasionalmente	5	45%
Nunca	1	9%
Total	11	100%

Nota: Pregunta 5. ¿Con qué frecuencia realizas conteos físicos de inventario?

Fuente: elaboración propia.

La mayoría realiza conteos ocasionales o mensuales, lo que puede ocasionar desajustes en la información de inventario y errores en los registros.

Tabla 7

Pregunta 6. Encuesta dirigida a los colaboradores de la ferretería Constru Store

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Errores en registros	6	55%
Pérdidas o pérdidas no detectadas	5	45%
Desajustes entre registros y existencia física	5	45%
Demora en actualizar información	4	36%
Falta de capacitación en control de inventarios	7	64%
Total	11	

Nota: Pregunta 6. ¿Qué dificultades encuentras en el control de inventarios?

Fuente: elaboración propia.

En esta pregunta se aplicó opción múltiple para una mejor información, en la que se evidencia que la principal dificultad reportada es la falta de capacitación, además de errores en registros y pérdidas no detectadas, lo cual subraya la necesidad de mejorar los conocimientos y los procesos para reducir estos problemas.

Tabla 8

Pregunta 7. Encuesta dirigida a los colaboradores de la ferretería Constru Store

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	73%
No	1	9%
Tal vez	2	18%
Total	11	100%

Nota: Pregunta 7. ¿Estarías dispuesto a recibir capacitación sobre métodos modernos o tecnológicos para controlar inventarios?

Fuente: elaboración propia.

La mayoría está dispuesta a capacitarse en nuevas tecnologías, lo que representa una oportunidad para la implementación de sistemas digitales eficientes.

Tabla 9

Pregunta 8. Encuesta dirigida a los colaboradores de la ferretería Constru Store

Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	7	64%
De acuerdo	2	18%
En desacuerdo	2	18%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota: Pregunta 8. ¿Consideras que el uso de tecnología podría mejorar el control de inventarios?

Fuente: elaboración propia.

La mayoría está de acuerdo en que la tecnología puede mejorar el control de inventarios, lo que refuerza la importancia de modernizar los procesos.

Tabla 10

Pregunta 9. Encuesta dirigida a los colaboradores de la ferretería Constru Store

Opción	Frecuencia	Porcentaje
a) Implementar un sistema digital avanzado	2	18%
b) Capacitar y sensibilizar al personal	8	73%
c) Realizar auditorías internas periódicas	5	45%
d) Mejorar la organización física del inventario	4	36%
e) Involucrar a los empleados en la toma de decisiones	1	9%
Total	11	

Nota: Pregunta 9. ¿Cuál de las siguientes acciones consideras que tendría mayor impacto para mejorar la gestión administrativa y el control de inventarios en la ferretería?

Fuente: elaboración propia.

En esta pregunta se aplicó opción múltiple para una mejor información, por lo tanto, se considera que se debe invertir en formación del personal para mejorar la gestión administrativa de la organización.

Estrategias para mejorar la gestión del control de inventarios en Constru-store ferretera

Tabla 11

Matriz FODA (Ferretería Constru-Store)

FORTALEZAS (F)	OPORTUNIDADES (O)
Disposición del personal para adaptarse a cambios y nuevas prácticas.	Acceso a tecnologías digitales asequibles (software de inventarios).
Relación cercana con clientes y proveedores.	Crecimiento del sector ferretero en la zona.
Amplia experiencia empírica de los colaboradores.	Posibilidad de implementar capacitaciones cortas y prácticas.
Reconocimiento local de la ferretería.	Existencia de proveedores interesados en relaciones a largo plazo.
DEBILIDADES (D)	AMENAZAS (A)
Ausencia de organigrama estructurado y mapa de procesos.	Competencia creciente con empresas más organizadas.
Carencia de manuales y políticas internas documentadas.	Variaciones en la demanda por factores económicos o estacionales.
Escasa capacitación en gestión administrativa y tecnología.	Riesgo de pérdidas económicas por errores y desabastecimiento.
Control de inventarios empírico, con errores y discrepancias frecuentes.	Avances tecnológicos que podrían dejar obsoletos los procesos actuales.

Fuente: elaboración propia.

A partir de la elaboración del análisis FODA se presenta la matriz de propuestas estratégicas que integra los factores internos y externos identificados, con el fin de orientar acciones coherentes, viables y alineadas a los objetivos de la investigación.

Tabla 12

Matriz Estratégica

Matriz Estratégica
FO (Fortalezas + Oportunidades)
<p>Implementar un software de control de inventarios aprovechando la disposición del personal al cambio y el acceso a tecnologías asequibles.</p> <p>Establecer alianzas con proveedores locales para garantizar disponibilidad y precios competitivos, apoyados en el reconocimiento de la ferretería en la zona.</p> <p>Realizar capacitaciones cortas y prácticas en el uso de nuevas herramientas digitales, capitalizando la experiencia empírica del personal.</p>
DO (Debilidades + Oportunidades)
<p>Diseñar manuales de funciones y políticas internas aprovechando la disponibilidad de programas de capacitación en la zona.</p> <p>Estandarizar procesos administrativos y de inventarios apoyándose en la posibilidad de incorporar tecnologías accesibles.</p> <p>Fortalecer las competencias del personal mediante talleres prácticos en gestión administrativa y control de inventarios.</p>
FA (Fortalezas + Amenazas)
<p>Potenciar la relación cercana con clientes y proveedores para enfrentar la competencia más organizada.</p> <p>Utilizar el reconocimiento local de la ferretería como estrategia de fidelización frente a las variaciones de la demanda.</p> <p>Modernizar el control de inventarios para reducir el riesgo de pérdidas y garantizar confiabilidad, aprovechando la disposición del personal.</p>
DA (Debilidades + Amenazas)
<p>Elaborar un organigrama y mapa de procesos que minimicen los efectos de la improvisación y reduzcan los riesgos de pérdidas económicas.</p> <p>Implementar auditorías internas periódicas para detectar y corregir errores en el control de inventarios.</p> <p>Capacitar continuamente al personal en gestión administrativa y uso de tecnologías para disminuir la vulnerabilidad frente a la competencia y los avances tecnológicos.</p>

Fuente: elaboración propia.

Tabla 13

Matriz De Propuestas De Intervención En Gestión De Inventarios

Estrategia	Acciones específicas	Responsable	Recursos necesarios	Resultados Esperados
Mejorar planificación logística y control de inventarios	Diseñar un plan de pedidos y entregas flexible y eficiente; implementar tecnologías automatizadas para el control de inventarios	Gerente de Logística, TI	Software de gestión, capacitación en nuevos sistemas	Mayor disponibilidad de productos, reducción de errores y pérdidas
Capacitar continuamente al personal en gestión de Inventarios	Capacitar en técnicas de clasificación, manejo de inventarios y uso de tecnologías para reducir errores	Recursos Humanos, Supervisores	Programas de formación, taller en nuevas tecnologías	Personal más competente, menor rotura y errores en inventarios
Formalizar procesos y procedimientos de control de inventarios	Documentar procesos y establecer protocolos claros; implementar indicadores clave de rendimiento (KPIs)	Jefe de Inventarios, Gerente General	Manuales, indicadores de gestión	Mejor control, decisiones informadas, mayor eficiencia
Implementar un sistema integrado de gestión de inventarios	Adopción de un software integrado; unificación de procesos y datos para garantizar precisión y acceso en tiempo real	Área de TI, Gerente de Inventarios	Software especializado, entrenamiento	Datos precisos y en tiempo real, mayor control y eficiencia
Mejorar la comunicación interna y coordinación	Establecer reuniones regulares; implementar herramientas digitales de colaboración en línea	Gerente de Operaciones, Recursos Humanos	Plataformas digitales, agendas de reuniones	Mejor coordinación, reducción de errores y mejor flujo de Información
Reducir riesgos mediante la automatización y control formalizado	Implementar tecnologías automatizadas y procedimientos estandarizados para reducir errores humanos y pérdidas económicos	Gerente de Tecnología, Logística	Sistemas de automatización, capacitación técnica	Disminución de errores, inventarios precisos, costos optimizados
Ampliar canales de comunicación y pagos para facilitar la compra	Crear plataformas digitales (web, móvil) para consulta de inventarios, pedidos y pagos en línea	Departamento de Marketing y TI	Página web, app móvil, infraestructura digital	Aumento de ventas, experiencia moderna, mayor preferencia del cliente

Expandir variedad de productos y promociones	Diseñar campañas de promociones, descuentos, y ampliar la gama de productos para atraer y retener clientes	Departamento Comercial	Presupuesto para promociones, inventario adicional	Incremento en ventas, fidelización, satisfacción del cliente
Monitorear KPIs y métricas de desempeño	Desarrollar y seguir indicadores como rotación de inventarios, nivel de servicio, tiempos de entrega y satisfacción	Gerente de Operaciones, Finanzas	Paneles de control, software de monitoreo	Mejora continua, decisiones basadas en datos, optimización de procesos

Fuente: elaboración propia.

DISCUSIÓN

La gestión administrativa se encarga de la utilización de recursos de manera eficiente y eficaz con la finalidad de lograr metas y objetivos. Hay que tomar en cuenta el tiempo ya que no hay que derrochar, básicamente hay que monitorear a la organización en cada momento. Por otro lado, para tener una buena gestión del tiempo se enfoca en digitalizar todo lo posible, admitir descansos por minutos en cada cierto tiempo en el trabajo e invertir tiempo en el presente, para ahorrar el tiempo en el futuro. (Arellano & Yanchapanta, 2021).

Los resultados de la entrevista con el gerente de Constru-Store evidencian que la principal causa de la ineficiencia administrativa radica en la ausencia de procesos formalizados y la improvisación en la asignación de responsabilidades. La dependencia de la experiencia personal de los colaboradores y la falta de guías escritas provocan ambigüedad en las funciones, errores en los registros e inconsistencias en el inventario. En este contexto (Chiavenato, 2022), señala que la definición clara de funciones y responsabilidades es esencial para garantizar la eficiencia organizacional, ya que evita duplicidad de esfuerzos y facilita la rendición de cuentas. De manera complementaria (Robbins & Coulter, 2023), afirman que una gestión administrativa efectiva se centra en otorgar a los colaboradores lineamientos claros, recursos y acompañamiento, fortaleciendo la precisión en la ejecución de las tareas y el compromiso organizacional. Por lo tanto, los hallazgos de la entrevista confirman que la carencia de procedimientos estandarizados constituye un obstáculo para la productividad y el control de inventarios. La disposición del gerente a implementar cambios representa una oportunidad de mejora que, al alinearse con lo planteado por la teoría, puede derivar en procesos más ordenados, confiables y sostenibles.

Para (Romero, Sáenz, & Pacheco, 2021), la gestión de inventario es una herramienta que ayuda a las empresas a administrar y controlar sus productos correctamente estableciendo de forma clara políticas, métodos y procedimientos. Mientras que (Espejo, 2020), enfatiza que un control de inventarios eficiente requiere procesos estandarizados y apoyados en herramientas tecnológicas, que minimicen las pérdidas y garanticen la exactitud en la información. De esta forma, los resultados de la encuesta confirman la necesidad de invertir en programas de formación y digitalización, acciones que además cuentan con la aceptación del personal (73% dispuesto a capacitarse y 64% convencido de que la tecnología mejoraría los procesos). La discusión corrobora, en concordancia con la teoría, que la capacitación continua y la modernización tecnológica son pilares estratégicos para superar las deficiencias actuales en la ferretería.

El análisis FODA, también conocido como SWOT en inglés, es una herramienta de gestión estratégica que permite a las organizaciones evaluar su posición interna y externa mediante la identificación de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. Este método facilita la formulación de estrategias efectivas al proporcionar una visión integral de los factores internos y externos que afectan a la organización, (García & López, 2021).

La evaluación del FODA muestra que, si bien Constru-Store cuenta con fortalezas relacionadas con la disposición de su talento humano y el reconocimiento de su clientela, las debilidades internas representan un obstáculo significativo para un control de inventarios eficiente. La falta de estructura organizativa formal, sumada a la ausencia de procedimientos documentados, genera un ambiente de trabajo improvisado y con alta propensión a errores. Para Luna (2019), "El propósito de la administración del capital humano es el mejoramiento de las contribuciones productivas del personal a la organización en formas que sean responsables desde un punto de vista estratégico, ético y social".

En este sentido, la capacitación del personal y la formalización de procesos se constituyen en prioridades estratégicas. Tal como lo señalan (Chiavenato, 2022) y (López & Pérez, 2021) una estructura administrativa clara y la inversión en el desarrollo del talento humano son factores determinantes para mejorar la eficiencia y reducir riesgos operativos.

CONCLUSIÓN

Después de realizar la investigación en la Ferretería Constru Store se concluye lo siguiente:

Se determinó que la gestión administrativa de la ferretería Constru-Store carece de estructura formal y procedimientos estandarizados, lo que genera duplicidad de funciones, retrasos y dificultades en la asignación de responsabilidades. Esta situación confirma que la ausencia de un organigrama y de un mapa de procesos constituye un factor crítico que afecta la eficiencia interna y limita la capacidad de control administrativo.

En relación con el control de inventarios, se evidenció que la empresa presenta registros manuales poco confiables, escasa capacitación del personal y ausencia de políticas documentadas. Estas debilidades ocasionan errores frecuentes en el manejo de existencias, discrepancias entre el inventario físico y el registrado, así como pérdidas económicas derivadas de la falta de precisión y seguimiento.

El análisis FODA permitió identificar que, a pesar de las debilidades internas, la ferretería dispone de fortalezas relacionadas con la disposición del talento humano y el reconocimiento local de sus clientes, así como de oportunidades externas vinculadas a la tecnología y el crecimiento del sector ferretero. En consecuencia, se confirma que existe un potencial significativo para mejorar la gestión administrativa y el control de inventarios si se implementan estrategias adecuadas que transformen las debilidades en áreas de mejora.

REFERENCIAS

Arellano, G. N., & Yanchapanta, R. J. (2021). La gestión administrativa y su influencia con el crecimiento empresarial en el sector calzado del cantón Cevallos. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, Ambato.

Chiavenato, I. (2022). Introducción a la teoría general de la administración (Dècima ed.). México: McGraw-Hill.

Colcha et al, R. F. (2020). Gestión del talento humano, uso TIC'S y su relación con el desempeño laboral. Caso práctico: Constructora general Services S.A. Revista Polo del conocimiento. doi:10.23857/pc.v6i7.2890

Cóndor, P. C. (2023). Gestión de la administración del talento humano y El desempeño laboral en la empresa servicios y Mantenimiento jr de Quito Ecuador. Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10961>

Espejo, R. (2020). Gestión moderna de inventarios: Estrategias para la eficiencia empresarial. alpha-editorial.

García, P., & López, A. (2021). Estrategias empresariales mediante el análisis FODA: una revisión actualizada. Revista de Estrategia y Liderazgo. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29212108.pdf>

INEC. (2023). Registro Estadístico de Empresas (REEM). Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/registro-estadistico-de-empresas-2023-definitivo/>

López, M., & Pérez, S. (2021). Diagnóstico organizacional y mejora continua en empresas mexicanas . Estudios Estratégicos, Vol. 19(2)).

Luna, P. C. (2019). Gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores en Plaza Veá, Barranca, 2019. Universidad San Pedro. Obtenido de <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/11651>

Martinez, U. A., & Alejandra, M. M. (2020). Importancia del talento humano y herramientas tecnológicas en el desarrollo organizacional, para la mejora de la productividad laboral. Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información. doi:<http://dx.doi.org/10.21017/rimci.2020.v7.n14.a88>

Mendoza, F. V., & Moreira, C. e. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. FIPCAEC, 6(3). doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>

Paredes, A. V. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31522/1/05%20ADP.pdf>

Peña, P. D., Milligan, A. K., & Galarza, R. E. (2022). Gestión Administrativa y su Aporte al Desarrollo Empresarial: Caso Cooperativa (Vol. 8). doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2563>

Poveda, A. K. (2020). GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LABORATORIOS DE PSICOLOGÍA: CASO PUCESA. Pontifica Universidad de Guayaquil, Guayaquil.

Quintana, P. d. (2020). Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas. ENFOQUES, 4(16). doi:<https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v4i16.99>


Ríos, E. F. (2020). Propuesta de modelo de gestión del talento humano para empresas del sector de comercialización de reactivos de laboratorio e insumos. Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7457/1/T3255-MBA-R%C3%ADos-Propuesta.pdf>

Robbins, S., & Coulter, M. (2023). Administración. (Décima ed.). Mexico: Pearson Educación.

Romero, S., Sáenz, S., & Pacheco, A. (2021). La Gestión de inventarios en las PYMES del sector de la construcción. Polo del Conocimiento. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8094509>

Saavedra, M. J., & Delgado, B. J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. Ciencia latina, 4(2). doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176

Soledispa, R. X. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. Dialnet, 8. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383391>

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons .