



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**MEJORA CONTINUA EN LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA FERRETERÍA SOLÍS,
CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2026**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA:

JENNIFER ESTEFANÍA SUÁREZ LAZO

LA LIBERTAD – ECUADOR

2026

Aprobación del docente tutor

En mi calidad de profesor tutor del trabajo de titulación “**Mejora continua en la gestión logística de la Ferretería Solís, cantón La Libertad, año 2026**”, elaborado por la **Srta. Jennifer Estefanía Suárez Lazo**, egresada de la carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previa a la obtención del título de **Licenciada en Administración de Empresas**, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos razón por la cual apruebo en todas sus partes.

Atentamente

Ing. Divar Castro Loor MSc.

Profesor tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “**Mejora continua en la gestión logística de la Ferretería Solís, cantón La Libertad, año 2026**”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Jennifer Estefanía Suárez Lazo con cédula de identidad número **2450146234** declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Atentamente

Jennifer Suárez Lazo.

Jennifer Estefanía Suárez Lazo

C.I.: 2450146234

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a mis padres, Carmen Lazo y Benito Suárez, por ser mi pilar fundamental, con sus enseñanzas, consejos y amor incondicional en cada momento de este proceso de aprendizaje. Por inculcarme el valor del esfuerzo y la perseverancia para alcanzar el crecimiento profesional y personal en mi etapa de vida. A mis tías, primas y abuela por ser una fuente de inspiración, apoyo y motivo en mi vida. A mis amigos por estar presentes en los momentos difíciles y felices de la carrera universitaria. Este trabajo de titulación trasciende la culminación de un ciclo académico que representa el resultado tangible de cada esfuerzo, amor y dedicación.

“Cada logro académico es la suma de pequeños sacrificios, constancia y esperanza, confía en el proceso y celebra cada paso”

JENNIFER ESTEFANÍA SUÁREZ LAZO

Agradecimiento

A Dios, por ser mi guía en este camino, por darme la sabiduría y fortaleza para terminar con éxito mi carrera universitaria.

A mi familia, por su apoyo incondicional y motivación para seguir con mis estudios, logrando finalizar mi trabajo propuesto.

Al docente tutor Ing. Divar Castro Loor, Msc, por su recomendación, criterios técnicos y por guiarme con excelencia en este trabajo de investigación.

A mis amigos, con quienes compartí momentos de aprendizaje y conocimiento en los trabajos en equipo, por su apoyo mutuo en esta etapa universitaria.

A la ferretería Solís, por su disposición y colaboración en permitirme conocer la información necesaria para el proceso de investigación.

Y finalmente a mi distinguida Universidad Estatal Península de Santa Elena, por permitirme estudiar esta carrera y adquirir el conocimiento necesario mediante sus honorables docentes, quienes fueron parte de mi formación profesional.

JENNIFER ESTEFANÍA SUÁREZ LAZO

Tribunal de sustentación

Lic. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.

DIRECTOR DE LA CARRERA

Abg. Isauro Domo Mendoza, Mgtr.

PROFESOR ESPECIALISTA

Ing. Divar Castro Loor MSc.

PROFESOR TUTOR

Ing. Renzo Gutiérrez Contreras MBA.

PROFESOR GUÍA DE LA UIC

Lic. Julissa González González Mgtr.

SECRETARÍA DE LA CARRERA

Índice general	
Resumen.....	12
Abstract.....	13
Introducción	14
Planteamiento del problema.....	16
Formulación del problema	17
Sistematización del problema.....	17
Objetivo general	18
Objetivos específicos	18
Justificación	18
Idea a defender	19
Mapeo	19
Capítulo I	20
Marco referencial.....	20
Revisión literaria	20
Marco teórico.....	24
Capítulo II.....	32
Metodología	32
Diseño de investigación	32
Enfoque mixto.....	32
Alcance descriptivo-propositivo.....	33
Métodos de la investigación.....	33
Población y muestra	34
Instrumento de investigación	35
Herramientas de investigación.....	35
Capítulo III	37
Resultados y discusión	37
Discusión	79
Propuesta.....	80
Conclusiones	91
Recomendaciones	92
Referencias.....	93
Apéndice.....	98
Apéndice 1: Matriz de consistencia	98

Apéndice 2: Cronograma de actividades	100
Apéndice 3: Certificado Antiplagio	101
Apéndice 4: Carta aval	102
Apéndice 5: Entrevista a directivo.....	103
Apéndice 6: Encuesta a trabajadores	105
Apéndice 7: Encuesta a clientes	107
Apéndice 8: Calificación de encuesta	109
Apéndice 9: Calificación de entrevista	111
Apéndice 10: Validación de instrumentos.....	112
Apéndice 11: Evidencia de aplicación de instrumentos de investigación.....	113
Apéndice 12: Evidencia de encuesta a clientes	114

Índice de tablas

Tabla 1 Alfa de Cronbach	36
Tabla 2 Edad.....	40
Tabla 3 Sexo	41
Tabla 4 Nivel de educación.....	42
Tabla 5 Tiempo de trabajo en la empresa.....	43
Tabla 6 Área de trabajo	44
Tabla 7 La empresa fomenta de soluciones para la eficiencia de los procesos	45
Tabla 8 La empresa identifica oportunidades de mejora en los procesos de trabajo.....	46
Tabla 9 Se establecen acciones para solucionar causa de problema	47
Tabla 10 Las actividades laborales se realizan con los procedimientos establecidos	48
Tabla 11 Se aplican medidas para disminuir errores en las actividades	49
Tabla 12 Los trabajadores participan en las actividades para mejora propuestas	50
Tabla 13 Aportar ideas para mejorar procesos operativos	51
Tabla 14 La empresa mantiene un control de las existencias de productos	52
Tabla 15 La rotación de inventario es eficiente para evitar exceso o escasez.....	53
Tabla 16 Los registros de inventarios facilitan la planificación y control de las operaciones.....	54
Tabla 17 Existe una adecuada coordinación para el movimiento de materiales	55
Tabla 18 Los procedimientos de almacenamiento ayudan a preservar los materiales	56
Tabla 19 Los niveles de existencia atienden la demanda operativa	57
Tabla 20 Los tiempos de entrega satisfacen las necesidades operativas.....	58
Tabla 21 Los pedidos se preparan y despachan de acuerdo con lo establecido	59
Tabla 22 Edad.....	60
Tabla 23 Sexo	61
Tabla 24 Nivel de educación.....	62
Tabla 25 La ferretería mejora la atención y servicio	63
Tabla 26 La ferretería se adapta a los cambios de sus clientes	64
Tabla 27 El personal resuelve de manera efectiva los inconvenientes.....	65
Tabla 28 El proceso de compra se realiza de manera organizada.....	66
Tabla 29 La atención es de calidad independiente del colaborador.....	67
Tabla 30 Recibo los productos correctos del pedido	68
Tabla 31 Los colaboradores muestran disposición en el proceso de compra.....	69
Tabla 32 El personal atiende las sugerencias o necesidades de los clientes	70
Tabla 33 La ferretería incorpora cambios en la atención al cliente	71
Tabla 34 Se encuentra disponible los productos que necesita	72
Tabla 35 La ferretería mantiene variedad de productos.....	73
Tabla 36 El proceso de entrega de los productos es ágil en la adquisición.....	74
Tabla 37 Rara vez he recibido productos incompletos, deteriorados o con daños visibles	75
Tabla 38 El tiempo de espera es adecuado	76
Tabla 39 Los pedidos son entregados completos	77
Tabla 40 Matriz de triangulación	78
Tabla 41 Matriz FODA.....	81
Tabla 42 Matriz Cruzada.....	82
Tabla 43 Estrategias de mejora continua	83

Tabla 44 Plan de acción	87
Tabla 45 Implementación 5S en el área de bodega	89
Tabla 46 Presupuesto	90

Índice de figuras

Figura 1. Edad.....	40
Figura 2. Sexo.....	41
Figura 3. Nivel de educación	42
Figura 4. Tiempo de trabajo en la empresa	43
Figura 5. Área de trabajo	44
Figura 6. La empresa fomenta soluciones para la eficiencia de los procesos.....	45
Figura 7. La empresa identifica oportunidades de mejora en los procesos de trabajo	46
Figura 8. Se establecen acciones para solucionar causa de problema	47
Figura 9. Las actividades laborales se realizan con los procedimientos establecidos	48
Figura 10. Se aplican medidas para disminuir errores en las actividades	49
Figura 11. Los trabajadores participan en las actividades para mejora propuestas	50
Figura 12. Aportar ideas para mejorar procesos operativos	51
Figura 13. La empresa mantiene un control de las existencias de productos	52
Figura 14. La rotación de inventario se realiza de manera eficiente.....	53
Figura 15. Los registros de inventarios facilitan la planificación y control de las operaciones....	54
Figura 16. Existe una adecuada coordinación para el movimiento de materiales	55
Figura 17. Los procedimientos de almacenamiento ayudan a preservar los materiales	56
Figura 18. Los niveles de existencia atienden la demanda operativa	57
Figura 19. Los tiempos de entrega satisfacen las necesidades operativas	58
Figura 20. Los pedidos se preparan y despachan de acuerdo con lo establecido	59
Figura 21. Edad.....	60
Figura 22. Sexo.....	61
Figura 23. Nivel de educación	62
Figura 24. La ferretería mejora la atención y servicio	63
Figura 25. La ferretería se adapta a los cambios de sus clientes	64
Figura 26. El personal resuelve de manera efectiva los inconvenientes	65
Figura 27. El proceso de compra se realiza de manera organizada	66
Figura 28. La atención es de calidad independiente del colaborador	67
Figura 29. Recibo los productos correctos del pedido.....	68
Figura 30. Los colaboradores muestran disposición en el proceso de compra	69
Figura 31. El personal atiende las sugerencias o necesidades de los clientes	70
Figura 32. La ferretería incorpora cambios en la atención al cliente.....	71
Figura 33. Se encuentra disponible los productos que necesita	72
Figura 34. La ferretería mantiene variedad de productos	73
Figura 35. El proceso de entrega de los productos es ágil en la adquisición.....	74
Figura 36. Rara vez he recibido productos incompletos, deteriorados o con daños visibles	75
Figura 37. El tiempo de espera es adecuado	76
Figura 38. Los pedidos son entregados completos.....	77



MEJORA CONTINUA EN LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA FERRETERÍA SOLÍS, CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2026

Autora:

Jennifer Estefanía Suárez Lazo

Tutor:

Ing. Divar Castro Loor

MSc.

Resumen

El trabajo de investigación aborda la temática de la mejora continua en la gestión logística de la ferretería Solís, dedicada a la comercialización de herramientas y materiales relacionados con la construcción, reparación y mantenimiento. Los principales problemas son las dificultades relacionadas con la codificación, almacenamiento y control de materiales en el área de bodega, lo que provoca inconsistencia en el tiempo de entrega y mal uso de recursos. El estudio tiene como objetivo proponer estrategias de mejora continua basadas en metodologías 5S y el kaizen que mejoren la eficiencia en los procesos operativos y optimicen las actividades organizacionales, para lo cual se aplicó un enfoque mixto, con un diseño no experimental y corte transversal, utilizando métodos analítico y deductivo, basados en la entrevista realizada al jefe de bodega y las encuestas al personal del área de bodega y clientes, para identificar las percepciones del contexto actual sobre el tema investigado. Los resultados evidenciaron la necesidad de diseñar estrategias de mejora para fortalecer el control de inventarios y promover una cultura organizacional, favoreciendo la competitividad en el sector ferretero. Se concluyó que las estrategias pueden contribuir a un espacio físico disponible, a la reducción de desperdicios y al aprovechamiento de tiempos productivos, fortaleciendo la cultura organizacional enfocada en la participación del personal.

Palabras clave: Mejora continua, metodologías 5S, kaizen, gestión logística, control de inventario.



CONTINUOUS IMPROVEMENT IN THE LOGISTICS MANAGEMENT OF THE SOLÍS HARDWARE STORE, LA LIBERTAD CANTON, YEAR 2026

Author:

Jennifer Estefanía Suárez Lazo

Tutor:

Ing. Divar Castro Loor MSc.

Abstract

This research addresses the issue of continuous improvement in the logistics management of Solís Hardware, a company specializing in the sale of tools and materials related to construction, repair, and maintenance. The main problems are difficulties related to the coding, storage, and control of materials in the warehouse, leading to inconsistent delivery times and inefficient use of resources. The study aims to propose continuous improvement strategies based on 5S and Kaizen methodologies to enhance the efficiency of operational processes and optimize organizational activities. A mixed-methods approach was used, employing a non-experimental, cross-sectional design and analytical and deductive methods. Data was collected through an interview with the warehouse manager and surveys of warehouse staff and customers to identify perceptions of the current context regarding the research topic. The results demonstrated the need to design improvement strategies to strengthen inventory control and promote a positive organizational culture, thereby enhancing competitiveness in the hardware sector. It was concluded that the strategies can contribute to available physical space, waste reduction, and the use of productive time, strengthening the organizational culture focused on staff participation.

Keywords: Continuous improvement, 5S methodologies, kaizen, logistics management, inventory control.

Introducción

A nivel mundial, la mejora continua se ha considerado un concepto ampliamente importante durante años, se ha aplicado en diferentes áreas de trabajo como la logística, que abarca el control del flujo de bienes y servicios, mediante el uso de herramientas que optimizan el manejo de insumos. Según Costa et al. (2025), las empresas del norte de Portugal utilizaron herramientas de mejora continua en los procesos logísticos de los sectores manufacturero y textil, mediante métodos como 5S y kaizen, que contribuyeron a minimizar los recursos y alcanzar la rentabilidad.

Tripathi et al. (2021) resaltan que el modelo kaizen generó mejoras sostenibles e incrementales, por medio de la eliminación de desperdicios, reducción del consumo de energía y organización de recursos, alcanzando un 80,51% de tiempo de actividad en pymes manufactureras de India. Por tanto, la integración de herramientas de mejora en la producción industrial permitió maximizar los tiempos de las actividades y estandarizar los procesos.

Gebremeskel (2025) señala que la empresa Amhara Metal Industry de Etiopía obtuvo cambios relevantes al aplicar el kaizen, alcanzando el 44% en el funcionamiento de sus actividades, especialmente en la solución de inconvenientes y en el trabajo grupal, por lo que se produjo un aumento en la operatividad de la organización. A su vez, logra disminuir los errores con la integración de prácticas de mejora continua en los procesos operativos, fortaleciendo el rendimiento empresarial.

En Latinoamérica, Quiñonez (2021) indica que la compañía International Logistic S.A. en El Salvador, ha mejorado de forma eficaz los procedimientos de comercio internacional mediante la adopción de la metodología kaizen. Además, aseguró un servicio de alta calidad para los clientes, con una correcta gestión de mercadería y el uso efectivo de los registros. Por tanto, la empresa que utilice el kaizen en la gestión logística tendrá una mayor demanda y satisfacción del consumidor al evitar la ruptura de los productos.

Por otra parte, Cano (2024) evidenció que una empresa peruana, logró alcanzar con precisión el 99,85% de los inventarios al implementar la metodología 5S en la administración de la cadena de suministro, disminuyendo rápidamente la diferencia monetaria entre los stocks físicos y virtuales. De esta forma, al incorporar el método kaizen, se asegura una correcta coordinación del espacio mediante el manejo de las 5S (seleccionar, organizar, limpiar, estandarizar y disciplinar), proporciona la disponibilidad del producto, minimiza errores y optimiza el tiempo de pedidos de materiales.

En Ecuador, la mejora continua se ha destacado por su desarrollo en diversos sectores empresariales que buscan agilizar la gestión de recursos. Guanotuña et al. (2024) señalan que la Universidad Técnica de Ambato utilizó la mejora continua en las unidades de producción que son gestionadas para la comercialización, alcanzando la provisión de productos de mayor calidad y la sostenibilidad. Sin embargo, cabe recalcar que esta metodología representa un sistema integrado que se adapta al contexto del mercado competitivo.

La mejora continua constituye un enfoque sistemático para identificar oportunidades de mejora en los procesos organizacionales por medio de la participación activa de los trabajadores, desde los altos mandos hasta los distintos departamentos, mediante la aplicación de herramientas como el kaizen y las 5S de calidad. De este modo, el objetivo de esta investigación es proponer herramientas de mejora continua que generen cambios significativos y potencien los recursos de las actividades del entorno laboral.

De esta manera, los negocios de ferretería experimentan distintos cambios en el entorno empresarial, debido a que se reestructura el área de trabajo. En Santa Elena, Rodríguez (2023), explica que los emprendimientos ferreteros enfrentan importantes desafíos para establecer procesos de mejora continua que les permitan adecuarse a un ambiente cambiante y satisfacer las demandas crecientes. También, muchas organizaciones no optan por cambiar la manera en que realizan sus actividades, lo que puede ocasionar que tengan inconvenientes a largo plazo.

La Ferretería Solís, ubicada en el cantón La Libertad, se desarrolla en un entorno competitivo del mercado local, al referirse a una empresa que se especializa en la compra y venta de materiales para proyectos de construcción. En este contexto, la gestión logística resulta fundamental para garantizar la programación y la supervisión de los costos de adquisición de los productos dentro de la ferretería. En consecuencia, la utilización de herramientas de mejora continua en el área de logística contribuirá a resultados significativos en la eficiencia de los recursos para manejar correctamente la rotación de inventarios y el tiempo de entrega a consumidores.

Planteamiento del problema

Hoy en día, las empresas del sector ferretero enfrentan diversas dificultades en la gestión de los procesos logísticos. Uno de los principales desafíos radica en la desorganización de la mercadería, el control limitado de insumos y la insuficiente estandarización en el almacenamiento y distribución en el departamento de bodega. Por esta razón, existe una inadecuada gestión en los procesos internos, provocando costos innecesarios, desperdicio de tiempo y pérdida de la ventaja competitiva frente a otras empresas similares.

A nivel mundial, las empresas pasan por numerosos problemas al adaptarse a las demandas del mercado, se deben tomar decisiones encaminadas a mejorar el nivel de servicio para mitigar futuros errores. Valashiya y Luke (2022) evidenciaron que una empresa situada en Johannesburgo, Sudáfrica, enfrenta dificultades relacionadas con elevados niveles de inventarios, extensos períodos de entrega y deficiencias en la toma de decisiones. Además, estas situaciones se interrelacionan, impactando la efectividad en la gestión de abastecimiento y un inadecuado manejo de existencias, generando baja rentabilidad.

Por otra parte, la creciente presión por reducir los costos y optimizar la logística exige la implementación de metodologías de mejora. Wijbenga et al. (2021) muestran que los problemas logísticos recurrentes surgen de una descoordinación en los procesos operativos. Esto se debe a que no se aplican estrategias, ocasionando un impacto en la entrega de servicios logísticos dentro de la organización. De este modo, la ausencia de adaptación a estrategias modernas puede provocar riesgos como la falta de capacidad para atender las demandas de los consumidores.

En Latinoamérica, la administración deficiente de inventario no solo causa pérdidas económicas por el deterioro y obsolescencia, sino que afecta el servicio al cliente por desabastecimiento y retrasos en los pedidos. La investigación de García (2022) realizada en la Ferretería Trujillo Lima (Perú) demuestra los desafíos logísticos derivados de la falta de orden, lo que ocasiona el deterioro de productos y la ausencia del control de inventarios, provocando pérdidas económicas de la ferretería. En consecuencia, generan dificultades que van afectando a las organizaciones a medida que transcurre el tiempo.

Los procesos logísticos en el sector de ferretería presentan manejo inadecuado de insumos y falta de planificación en los inventarios. Murillo Carrasco (2021) señala que las ferreterías de Tungurahua presentan dificultades en la logística relacionada con la gestión de la cadena de suministro, ya que no cumplen con lo requerido por el cliente en el tiempo de

entrega y disponibilidad de mercadería, provocando baja competitividad. En consecuencia, se evidencia que existen fallas operativas que provocan baja rentabilidad.

Según Pérez et al. (2025), la Ferretería Trujillo Duque (Quito) presenta deficiencia en el área de almacenaje y en las ventas, debido al incorrecto manejo de los recursos direccionados con el control de inventario, déficit en la estandarización de procesos y falta de metodología en el área de trabajo. Por esta razón, la situación que presenta la ferretería afecta la rentabilidad de la empresa.

En los diferentes casos situados, existe una limitación en el uso eficiente de los recursos, por tal razón, la ausencia de metodología de mejora continua en la gestión logística provocará a futuro la baja sostenibilidad de los negocios. De este modo, las incidencias en los procesos de la planificación de compras, la desorganización del espacio en el área de almacenamiento y la insuficiencia en el control del inventario provocarán sobre costo y poca rentabilidad.

La Ferretería Solís del cantón La Libertad, que presenta dificultades relacionadas con la codificación, segmentación, almacenamiento y control de materiales en el área de bodega. En otras palabras, esta situación afectará la disponibilidad de productos, el tiempo de respuesta al cliente y el uso eficiente de recursos. En consecuencia, la ausencia de prácticas sistemáticas de mejora continua limita la eficiencia logística y reduce la capacidad competitiva del negocio frente a otras empresas del sector ferretero.

Formulación del problema

¿Cuál es la situación de las prácticas de mejora continua en la logística de la Ferretería Solís, cantón La Libertad, año 2026?

Sistematización del problema

- ❖ ¿Cuál es la situación actual de los procesos logísticos de la Ferretería Solís, cantón La Libertad, año 2026?
- ❖ ¿Qué herramientas de mejora continua pueden aplicarse en la gestión logística de la Ferretería Solís, cantón La Libertad, año 2026?
- ❖ ¿Qué estrategias de mejora continua pueden proponerse para fortalecer la gestión logística de la Ferretería Solís, cantón La Libertad, año 2026?

Objetivo general

Analizar las prácticas de mejora continua en la gestión logística de la Ferretería Solís del cantón La Libertad, año 2026, proponiendo acciones orientadas a la optimización de sus procesos operativos.

Objetivos específicos

- ❖ Diagnosticar la situación actual de la gestión logística de la Ferretería Solís, cantón La Libertad, año 2026.
- ❖ Identificar las herramientas de mejora continua aplicables a la gestión logística de la Ferretería Solís, cantón La Libertad, año 2026.
- ❖ Proponer estrategias de mejora continua orientadas al fortalecimiento de la gestión logística de la Ferretería, cantón La Libertad, año 2026.

Justificación

En la **justificación teórica** de esta investigación se contextualizan las variables mejora continua y gestión logística, que aportan significativamente al desarrollo organizacional a través de decisiones adecuadas que mejorarán los procedimientos del entorno laboral, buscando minimizar errores y aprovechar oportunidades dentro de la Ferretería Solís de la provincia de Santa Elena.

Martins (2020), en su artículo científico realizado en Portugal, explica su conocimiento sobre herramientas de mejora en el área de logística. Menciona que la mejora continua aumentó la producción al doble en los 5 años, por medio de los procesos que no implican un costo elevado y generó la reducción de los desperdicios. En consecuencia, este estudio se enfocó en una investigación exhaustiva del ámbito internacional, la cual es esencial para las labores que se están realizando en la localidad.

Del mismo modo, aporta al conocimiento académico que fortalecerá la comprensión del enfoque de mejora continua en el área de logística, direccionado a buscar soluciones en la gestión de abastecimiento para la rápida adquisición de productos y servicios del sector ferretero. Por esta razón, este método no solo aborda la mejora continua en el rendimiento logístico y operativo, sino que impulsa la competitividad y sostenibilidad del entorno local.

En la **justificación práctica** de la investigación, se menciona que en el contexto nacional se sitúan varios problemas que se resolvieron con la implementación de la mejora continua en la gestión logística, que permitió la estandarización de procesos y la competitividad

del mercado local. También es el caso de la ferretería que enfrenta deficiencia en el control de mercadería. De esta forma, aplicar la mejora continua favorece los procedimientos operativos.

Los principales beneficiarios de este estudio son: el propietario, quien tiene la capacidad de tomar decisiones acertadas para disminuir gastos, los trabajadores que desempeñan las actividades en un entorno organizado y los clientes en la adquisición rápida del producto. Además, el propósito de esta investigación es proponer herramientas de mejora continua con el fin de alcanzar una mayor eficacia en las operaciones y fomentar la cultura dentro de la organización. Los resultados se reflejarán en la disminución de errores internos y el impulso al desarrollo económico, promoviendo la innovación y competitividad.

Idea a defender

El planteamiento de metodologías de mejora continua fortalece la eficiencia de los procesos logísticos y operativos de la Ferretería Solís del cantón La Libertad, año 2026.

Mapeo

El presente estudio de investigación comienza con la introducción, que abarca la idea de autores de distintos contextos, resaltando la importancia del trabajo. Esta sección se estructura con los siguientes componentes: el planteamiento del problema, la formulación y sistematización del problema, los objetivos, la justificación teórica y práctica.

Capítulo I: Comprende el marco referencial, que fundamenta la investigación. A partir de la revisión literaria se analizan los estudios que se relacionan con el tema, enfatizando los hallazgos importantes. Además, se conocen los conceptos y teorías relevantes de las variables, dimensiones e indicadores del estudio, que proporcionan la obtención de información confiable del tema principal. De ahí que los fundamentos legales contribuyan a las normativas implementadas para el sustento de la investigación.

Capítulo II: Comprende el marco metodológico, que describe la metodología aplicada en la investigación, se representa un enfoque mixto (cualitativo-cuantitativo), alcance descriptivo-propositivo y método analítico que se aplicará para la información del estudio. Igualmente, se detalla la población y muestra que se generaliza en la determinación de los resultados mediante los instrumentos de recolección de datos que facilitarán una información oportuna del estudio.

Capítulo III: Comprende los resultados obtenidos mediante los instrumentos de investigación, como entrevista, cuestionario y ficha de observación, se analizan los datos para

discutir la situación actual de la ferretería. Además, se planifican las herramientas para la ejecución del estudio, determinando la propuesta de estrategias, actividades y recursos necesarios para proponer soluciones a los inconvenientes identificados.

Por consiguiente, el trabajo finaliza con la conclusión que indica la información relevante y los principales hallazgos en conjunto con los objetivos establecidos. También, incluye las recomendaciones que proponen acciones que favorecen el desarrollo de las actividades frente a las dificultades encontradas dentro del estudio.

Capítulo I

Marco referencial

Revisión literaria

Entre los fundamentos de este trabajo, se evidenciaron varias investigaciones relevantes para la utilización de esta investigación. En el artículo de De Oliveira et al. (2022), en su trabajo de investigación titulado “Mejora de los flujos logísticos en el proceso de recepción de un almacén”, realizado en Portugal, tuvo como objetivo mejorar el flujo logístico de recepción administrando la mercadería de manera eficaz mediante la aplicación del método 5S. La metodología aplicada fue exploratorio y cuantitativo, debido a que se realizaron varias fases entre la recolección de datos, análisis y difusión de los hallazgos del caso. Asimismo, estos métodos se complementaron con la utilización de herramientas como el mapeo de procesos y 5S de calidad, permitiendo la reducción del tiempo de manipulación en el almacén.

Los resultados evidencian una reducción del 28% en el tiempo de procesamiento mediante el mapeo de flujo logístico, que garantizó la eliminación de la gestión de materiales de forma necesaria, logrando que el trabajo finalizara en un tiempo determinado y mejorando los procesos operativos. Por consiguiente, facilitó la toma de decisiones basada en la mejora de la gestión logística y en los avances en las actividades organizacionales. Se concluye, que este estudio implementó un rediseño en el procedimiento de recepción del almacenamiento, logrando equilibrar las estaciones de trabajo a través de los métodos de herramientas logísticas, mapeo de procesos y 5S, determinando ahorros significativos en la organización.

La tesis de maestría elaborada por Sumerinde (2024), titulada “Análisis del ciclo de mejora continua para optimizar el proceso de almacenamiento de la empresa Ferratex San Miguel”, se realizó en Lima, Perú. Tiene como objetivo analizar el plan de mejora continua mediante el ciclo PHVA para maximizar el proceso de almacenamiento de la ferretería.

Además, la metodología utilizada fue pre exploratorio porque se realizó una prueba previa y posterior, de nivel explicativo debido a que busca una solución frente al problema y un enfoque cuantitativo mediante el levantamiento de datos.

Los resultados demostraron que la ferretería presentó deficiencias operativas de alrededor del 66,15% y una saturación del espacio disponible en el área de almacenamiento del 87,5%, afectando la satisfacción del cliente. No obstante, con la ejecución del plan de mejora del ciclo Deming se logró reducir la mayor parte de la ocupación del área al 79,5%, asegurando un nivel alto de 78,17% de la eficiencia logística para obtener mejores resultados. En conclusión, la aplicación de la estructura del ciclo de mejora continua evidenció ser una estrategia relevante para el perfeccionamiento de las operaciones y la gestión de existencias en la ferretería. Además, la adopción de esta metodología permitió corregir las deficiencias presentadas en la situación actual y generó un impacto positivo dentro del sistema de almacenamiento, que ha proporcionado un alto nivel de desempeño.

El artículo elaborado por Nguyen et al. (2019), titulado “Mejora de la calidad de los recursos humanos desde la perspectiva de las prácticas Kaizen”, se realizó en la ciudad de Vietnamitas-China, tiene el objetivo de mostrar un nuevo enfoque para la mejora de los recursos humanos mediante la filosofía kaizen como una estrategia sostenible y activa para el desarrollo del desempeño laboral. Asimismo, la metodología aplicada fue exploratoria y analítica, involucrando a seis empresas privadas de diferentes sectores, utilizando instrumentos de investigación como encuestas, entrevistas y observación para analizar a profundidad las variables del estudio

Los resultados demostraron que las industrias manufactureras obtuvieron progresos significativos en la disminución de desperdicios, tal como se observa en las empresas Hanoi Plastics y DucHiecu que tuvieron un impacto al triplicar la eficiencia de sus empleados del 16% al 49%, garantizando el aumento de la productividad y efectividad de los recursos, permitiendo optimizar el tiempo de las actividades de trabajo de las organizaciones. Por lo tanto, la propuesta de la metodología kaizen impulsa el rendimiento de los trabajadores al potenciar las habilidades, asegurando una cultura de mejora continua en los procesos de producción y un impacto positivo en las diversas áreas de las empresas.

De acuerdo, Amaral, Ferreira & Ramos (2022) en el artículo titulado “Mejora de los procesos logísticos internos mediante el método PHVA: un estudio de caso en el sector automotriz”, lo desarrollaron en Polonia, Europa. El objetivo de este estudio fue cuantificar las

ganancias mediante la implementación del ciclo PHVA como herramienta de mejora continua y optimización de la gestión de suministro en una línea de montaje del sector automotriz. Por otro lado, la metodología aplicada para esta investigación es el enfoque mixto, cualitativo a través de la observación y cuantitativo con la recopilación de datos sobre los desperdicios de materiales de montaje, con alcance descriptivo que favoreció la verificación de la situación de los procesos de suministro.

Por consiguiente, la implementación de la estrategia milk-run en los procesos de suministros se basó en la configuración de la línea de montaje que reconoció las piezas necesarias para la transportación en el ciclo. Los resultados demostraron que hubo una disminución del 9% en el tiempo promedio de procesos, mediante la estandarización de la gestión de suministro. Además, resalta la importancia de la gestión visual y 5S en mil-run que mejoró la variabilidad operativa y el rendimiento de la productividad en un 20% en la gestión logística interna. En conclusión, se verificó la optimización del proceso de milk-run en una línea automotriz con la metodología PHVA, lo que logró disminuir el tiempo de ciclo con el simulador en 5S y gestión visual, facilitó la eliminación de desperdicios, normalizó los procedimientos y mejoró las condiciones laborales, generando eficiencia y sostenibilidad en la logística.

El trabajo de maestría elaborado por Knezevich y Rodríguez (2023) titulado “La influencia de los procesos logísticos en la productividad de una empresa multinacional de productos sanitarios de consumo masivo” en Guayaquil, tiene como objetivo examinar el modelo de mejora continua en la operación logística de una empresa multinacional para que incremente la productividad y optimice los procesos internos. La metodología aplicada para esta investigación fue un enfoque mixto cuantitativo-cualitativo, debido a que permitió conocer el flujo de las actividades, mediante instrumentos como encuesta, entrevista e informe, para la interpretación de las variables del estudio.

Asimismo, los resultados evidencian que con la mejora continua se puede reconocer el bajo rendimiento del área, de hecho, la utilización de este método proporciona una adecuada eficiencia de las operaciones logísticas para optimizar el rendimiento empresarial. Por consiguiente, se concluye la importancia de la herramienta de mejora continua en el área de logística que garantizó la disminución de costos de los inventarios, minimizó el plazo de entrega y mejoró la calidad del producto, permitiendo la reducción de la carga laboral en las actividades de producción.

El presente artículo científico titulado “Análisis de la gestión del área de almacenamiento y formulación de estrategias basadas en la metodología 5S” realizado en Santo Domingo por Chacala y Echeverría (2026), tiene como objetivo evaluar el área de almacenamiento aplicando las estrategias de mejora continua adaptadas a la empresa ArtGlass, con la finalidad de llevar un control eficiente de los inventarios y una gestión efectiva en la logística. Por otra parte, la metodología utilizada tiene un alcance descriptivo que permitió detallar la situación actual, un enfoque (mixto) cualitativo que analizó la problemática para plantear soluciones y cuantitativo para obtener información oportuna sobre la deficiencia del área de almacenamiento.

Los resultados evidenciaron que los instrumentos de investigación indicaron que el método aplicado de limpieza tuvo avances importantes, no obstante, existió deficiencia en la clasificación, el orden, la estandarización y la disciplina. Los trabajadores estuvieron de acuerdo con la adopción de técnicas de mejora continua, para alcanzar la efectividad y sostenibilidad empresarial. En consecuencia, se concluye que la investigación propone la utilización de metodología de mejora continua como 5S del área de almacenamiento, basándose en los principios de clasificación, orden, limpieza, estandarización y disciplina, los cuales aseguran la reorganización en el procedimiento operativo, la optimización del control de insumos y fomentan una cultura organizacional efectiva para el éxito.

La investigación titulada “Diseño de un sistema de gestión organizacional mediante la metodología 5S con enfoque en kaizen para el taller institucional de la Espoch” de Ramírez y Samaniego (2024), lleva por objetivo el diseño de un mecanismo de control organizacional mediante la metodología 5S con el enfoque kaizen que permite promover la mejora continua, la eficiencia y la seguridad. El trabajo de investigación fue en un taller automotriz ubicado en Riobamba (Ecuador). Adicionalmente, el estudio se estructura en dos enfoques metodológicos: el inductivo, que permitirá examinar los datos y observaciones relevantes de la situación presente, y el método descriptivo, que se aplicó para determinar los aspectos clave de la investigación, reconociendo las áreas que requieren mejora a lo largo de las operaciones.

La utilización de la 5S tuvo como resultado cambios relevantes que comenzaron desde la clasificación, organización y normativas hasta transformar un entorno más productivo y seguro. Además, esta técnica de 5S facilitó la identificación de los riesgos y el uso correcto de equipo de protección personal, logrando el 98% en la mejora continua, favoreciendo un mayor nivel de eficiencia. En conclusión, se evidenció que la metodología kaizen con la herramienta

5S ha generado beneficios en el entorno productivo del taller automotriz de la Espoch, transformando sus procesos en más seguros, eficientes y alineados a la mejora continua, permitiendo un análisis más detallado de estrategias de optimización que se adapten a un entorno determinado para asegurar la efectividad en el desempeño del personal.

Marco teórico

Mejora continua

Según Deming (1989) menciona que la mejora continua es una filosofía de gestión de la calidad que se enfoca en desarrollar las actividades a un menor costo, aumentando la productividad y favoreciendo la satisfacción al cliente. La mejora real depende de los altos directivos, ya que ellos toman las decisiones orientadas a la eficiencia de la organización. Por otra parte, el concepto de mejora continua busca conseguir pequeños cambios en los procesos internos realizados de manera productiva para alcanzar la ventaja competitiva de los procesos operativos, esta metodología surge para dar soluciones a inconvenientes, y generar cambios en los procesos organizacionales (Zayas, 2022).

En relativa, la mejora continua es una disciplina de gestión integral que va direccionada a resolver problemas, mejorar los procesos y trabajar de manera correctiva. De esta forma, la implementación de esta metodología permitirá generar ventaja competitiva para aprovechar al máximo sus recursos y ser competitivo en el mercado.

Implementación de metodología de mejora

La utilización de las metodologías de mejora en las empresas involucra a los stakeholders en el compromiso de obtener mejores resultados y minimizar errores en los procesos operativos. Existen diversas metodologías de mejora continua como Kaizen, ciclo de Deming, Lean Manufacturing, DMAIC, entre otras, además, la implementación de herramientas garantiza la determinación de resultados en la eficiencia, calidad, costos y satisfacción del cliente (Hernández et al., 2024).

Grado de aplicación de herramientas de mejora

De acuerdo con López (2016) las herramientas de mejora son utilizadas para identificar problemas, analizar las causas y establecer soluciones, pueden ser aplicadas por las personas en el área de trabajo para alcanzar un mayor rendimiento. El grado de aplicación de mejora

continúa como el kaizen o el ciclo PHVA, se ha implementado para alcanzar resultados esperados. Asimismo, se define que la implementación de la herramienta es relevante en la gestión logística, ya que no requiere de un mayor costo de inversión, sino de estrategias que mejoren la deficiencia en el área de trabajo, asegurando una cultura de mejora para disminuir errores y tomar decisiones correctas.

Identificación de oportunidades mejoras

Es la técnica de analizar los procesos, productos o servicios, con el fin de tomar acciones que impulsen el aumento de la productividad, logrando reducir costos y mejorar la satisfacción del cliente en las organizaciones. La identificación de oportunidades es considerada como un proceso del diagnóstico que permite verificar debilidades en los procesos para aprovechar acciones de mejora (Zuta, 2018).

Seguimientos de acciones correctivas

Son actividades planificadas para verificar la eficiencia en los procesos que se realicen de manera ordenada y comprobar el cumplimiento de las actividades, contribuyendo a que no exista riesgo de errores en la organización. Las acciones correctivas son acciones diseñadas para detectar o eliminar inconvenientes en los procesos que no cumplen con los estándares establecidos, asegurando que no se repitan los obstáculos que perjudiquen a la organización (Nuñez y Ruiz, 2025).

Estandarización de procesos

Bello et al. (2023) indican que la estandarización de procesos consiste en asignar procedimientos constantes para disminuir errores o desperdicios en los departamentos de trabajo, para alcanzar resultados favorables que contribuyan al alto rendimiento de la competitividad. Mientras que Fuentes (2020) menciona que la estandarización de procesos es el esfuerzo que se realiza de manera práctica, implicando cambios en el entorno organizacional, el mismo que requiere tiempo y compromiso de los trabajadores, que consiste en trabajar de manera organizada y controlada, para lograr la reducción de la pérdida de productos.

De este modo, la estandarización de procesos consiste en los cambios que se aplican en los procesos internos para alcanzar mayores resultados y disminuir errores, proporcionando el control de calidad en las actividades empresariales.

Cumplimiento de procedimientos

Es el proceso de ejecución de prácticas o manuales que implementan las empresas para evitar sanciones y asegurar la ética dentro del ambiente laboral. El cumplimiento de los procedimientos en las organizaciones es una forma de llevar a cabo las actividades donde se documentan los procesos que aplican las empresas y se verifica el sistema de control interno (Rosales et al., 2023).

Uniformidad de ejecución de actividades

La uniformidad de ejecución de actividades se refiere a los procesos o prácticas que se desarrollan de manera eficiente y estandarizada, siguiendo los métodos establecidos. Las actividades deben ser analizadas para verificar que se esté cumpliendo con los objetivos, la utilización de calidad y resultados favorables para la empresa (Saltos, 2020).

Reducción de errores operativos

Según Atto (2020) los errores operativos se dan en las actividades que realiza el ser humano que no mide con exactitud la cantidad de producto, mantenimientos o controles, deben analizarse estos inconvenientes para que no afecten la producción. Asimismo, la reducción de errores es la prevención de situaciones que afecten la productividad y con el uso de estrategias se puede mejorar el entorno laboral.

Cultura de mejora

La cultura de mejora es un enfoque que busca la mejora constante, la innovación y la excelencia que son valoradas por los empleados, permitiendo una mayor participación y resolución de problemas. Fomentar la cultura de mejora continua para identificar oportunidades y trabajar en un ambiente comprometido para mejorar el rendimiento de la organización (Machuca et al., 2023).

Participación del personal

Para Mateo (2020) la participación del personal es la capacidad que tiene la persona de alcanzar un objetivo y su desempeño en las funciones que realiza. Además, es la implicación del personal de tomar decisiones que resuelvan problemas y mejoren el rendimiento de la empresa.

Compromiso con la mejora

Según Romero (2020) el compromiso con la mejora en el ámbito laboral contribuye a mejorar los procesos operativos y a mantener la empresa en un contexto competitivo. Así, se destaca que el compromiso requiere la implicación de todos los integrantes de una empresa para asegurar la participación activa y facilitar la toma de decisiones más acertadas.

Aceptación de cambio

La aceptación del cambio es un proceso que reconoce la realidad de los hechos presentes en la empresa, que debe adaptarse y evolucionar a nuevas tendencias para seguir cumpliendo con los objetivos. Las organizaciones deben moldearse a las nuevas características del mercado que deben ser aplicadas en las áreas de trabajo para mantenerse en un entorno impredecible (Suárez et al., 2020).

Gestión logística

La logística es la parte operativa que abarca la gestión del flujo de materiales e información mediante las etapas de generación en el abastecimiento, producción y distribución de productos (Segrera, 2020). Por otra parte, Calzado (2020) determina que la gestión logística comprende la importancia del uso de recursos y herramientas necesarios para llevar a cabo las operaciones de productividad, así como la forma de adaptarse para ofrecer productos y servicios que generen altas demandas en las organizaciones.

Con base en estas definiciones de los autores, se considera que la gestión logística es la integración de recursos desde un punto inicial hasta el consumidor final, busca gestionar de manera efectiva el flujo y almacenamiento de los materiales, garantizando una correcta planificación del uso de recursos. Esto permite reducir pérdidas, costos menores y optimización del tiempo para la competitividad empresarial en un entorno cambiante.

Gestión de inventario

Lozano y Salinas (2024) afirman que la gestión de inventario abarca todas las actividades asignadas a mantener un control exhaustivo de las mercaderías en almacén, esto asegura un conocimiento preciso del registro de la compra y salida de los artículos. Según Arenal y Ladrón (2020) una buena gestión de inventarios garantiza la continuidad del proceso productivo de una empresa, mediante la cual se evitan los gastos excesivos o pérdida de recursos.

Asimismo, la gestión de inventario es el control de tener todo ordenado y la mercadería correctamente en el área de almacenaje, permitiendo saber con exactitud dónde almacenar la mercadería, cuándo hacer un pedido y determinar que no exista exceso de productos, logrando la rentabilidad del proceso productivo.

Nivel de existencia

Montes y Gonzales (2023) mencionan que el control de existencia es el conjunto de procesos para supervisar los inventarios con mayor valor y los que tienen más demanda, lo que permite evitar riesgos en los productos. En otras palabras, es el volumen exacto de la mercadería que mantiene la empresa para evitar el exceso de productos.

Rotación de inventario

Quinto (2024) menciona que la rotación de inventario es el proceso de medir y administrar una empresa, logrando convertir su mercadería en efectivo en un período determinado. Esto representa saber el número de veces que una inversión va al mercado en un determinado tiempo. De este modo, la rotación de inventario es un indicador para la gestión eficiente de inventario, lo que permite a las empresas aumentar la liquidez y disminuir el costo asociado al almacenamiento.

Exactitud de inventario

La exactitud de inventario es un indicador de logística que mide el grado de coincidencia entre el stock físico y los registros de sistemas de los artículos disponibles que tiene la empresa. La exactitud del inventario es un proceso de conteo anual de manera manual y sistemática de los materiales ingresados que refleja nuevamente la realidad del inventario (Sepúlveda, 2022).

Gestión de materiales

Según López et al. (2020) el manejo de materiales es importante dentro de los procesos productivos, ya que permite que la mercadería se comercialice de manera efectiva y que se obtengan resultados positivos en los estados financieros. Se trata del procedimiento de control de los artículos que busca la disponibilidad de materiales y optimizar su ciclo productivo, al llevar un buen control de los insumos, se logra mayor eficiencia, reducción de costos y seguridad laboral.

Disponibilidad de materiales

Macias y Cuadros (2025) es la muestra de proporción de inventario que se utiliza para comparar la cantidad disponible en el almacenamiento para satisfacer la demanda de los consumidores. Es la accesibilidad a recursos físicos que tiene la empresa para ser distribuidos en el momento exacto al mercado.

Flujo de materiales

Según Minchala y Ullauri (2022) el flujo de materiales es el movimiento de los materiales dentro de la etapa del proceso de producción, desde la adquisición de mercadería hasta la entrega al cliente. Por lo tanto, es el recorrido de los productos que involucra todos los procesos por los que debe pasar el material, como la producción, la preparación y la entrega del pedido.

Incidencia de pérdida o daño

La incidencia de pérdida o daño de inventario es el deterioro de productos que impide la venta o hace que pierdan su valor comercial por obsolescencia, provocando reducción de materiales disponibles y baja rentabilidad. De esta forma, el control de inventario es necesario para detectar exceso, caducidad y problemas de flujo de los productos para no afectar el sistema operativo (Toasa, 2025).

Desempeño logístico

Gutiérrez et al. (2023) es un indicador que contribuye a la evolución de la eficiencia logística, favoreciendo la disminución de costos y la obtención de confiabilidad para satisfacer a los clientes. El desempeño logístico es un proceso que incluye el movimiento de bienes y servicios que requiere de la verificación de que los productos se entreguen a los clientes de manera correcta.

Tiempo de entrega

Es el tiempo que transcurre en el momento de entregar la mercadería dentro del plazo correspondiente al cliente, que incluye las etapas del proceso logístico. Es un indicador de la gestión logística que mide el cumplimiento de la entrega y el tiempo requerido (Tenorio E y Tenorio K, 2023).

Productividad empresarial

Según Rugel Leonor y Rugel Viviam (2023) la productividad empresarial se refiere a como se emplean los recursos y servicios para la producción, es decir, el uso eficiente de los recursos para asegurar el rendimiento en los procesos de mejora continua. Por lo tanto, los recursos deben ser aplicados de forma correcta ya que son esenciales para incrementar la productividad y cumplir con los objetivos de la empresa

Cumplimiento de pedidos

Arimana et al. (2024) es un indicador que mide el número de pedidos completos en un determinado tiempo para asegurar la calidad de servicio al cliente. Es el proceso de recepción, preparación y entrega del pedido al cliente que permite la satisfacción del consumidor y la eficiencia en el proceso operativo de las empresas.

Fundamentos legales

Constitución de la República del Ecuador 2008

Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de autosustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores (Constitución de la República del Ecuador , 2008).

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

Capítulo II: derechos y obligaciones de los consumidores

Art. 18.- Entrega del Bien o Prestación del Servicio. - Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor , 2000).

Capítulo XII: Control de calidad

Art. 64.- Bienes y Servicios Controlados. - El Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN, determinará la lista de bienes y servicios, provenientes tanto del sector privado como del sector público, que deban someterse al control de calidad y al cumplimiento de normas técnicas, códigos de práctica, regulaciones, acuerdos, instructivos o resoluciones.

Además, en base a las informaciones de los diferentes ministerios y de otras instituciones del sector público, el INEN elaborará una lista de productos que se consideren peligrosos para el uso industrial y agrícola y para el consumo. Para la importación y/o expendio de dichos bienes, el ministerio correspondiente, bajo su responsabilidad, extenderá la debida autorización (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor , 2000).

Código del Trabajo

Art. 42.- Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;
3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;
4. Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana; (Código del Trabajo, 2020).

Art. 410.- Obligaciones respecto de la prevención de riesgos. - Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida. Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo (Código del Trabajo, 2020).

ISO 9001 (Calidad): Certificación para gestionar la calidad y la mejora continua en proceso

La ISO 9001 es una norma ISO internacional elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se aplica a los sistemas de gestión de calidad de organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad empresarial. Se trata de un método de trabajo excelente para la mejora de la calidad de los productos y servicios, así como de la satisfacción del cliente. ISO 9001 impulsa la eficiencia operativa al establecer procesos documentados, medibles y orientados a resultados. Esto permite identificar cuellos de botella, eliminar actividades que no agregan valor y promover una cultura de mejora continua. Las empresas logran una gestión más ágil, centrada en el cumplimiento de objetivos estratégicos y operativos, lo que se traduce en un mejor desempeño (ISO 9001, 2015).

Capítulo II

Metodología

Diseño de investigación

La presente investigación adoptó un diseño no experimental, permitiendo analizar la situación de la gestión logística sin alterar los procesos internos, ya que no se manipulan las variables del estudio en el contexto actual de la empresa Ferretería Solís. De acuerdo con Vega y Barrantes (2022) en el diseño no experimental los fenómenos se analizan de manera natural, sin intervenir ni modificar las variables.

Según Manterola et al. (2023) dentro de los distintos tipos de diseños se ubican los estudios de corte transversal, que se desarrollan desde una perspectiva temporal y espacial, que se limitan a un único momento en el tiempo, sin ser prospectivos ni retrospectivos. La investigación se basó en el corte transversal, permitiendo describir las variables del estudio en un momento determinado, analizando la utilización de la mejora continua en la gestión logística.

Enfoque mixto

Esta investigación utilizó un diseño mixto explicativo secuencia, en el cual el enfoque cuantitativo tiene prioridad, seguido del enfoque cualitativo que complementa y profundiza los resultados obtenidos, permitiendo obtener un análisis sobre las variables del estudio. Combinando datos numéricos y percepciones humanas para alcanzar una comprensión completa del fenómeno investigado. Acosta (2023) menciona que el enfoque mixto es aquel

que combina dos fases, la primera cuantitativa, que abarca la recopilación de datos numéricos, y la segunda cualitativa, que encamina la recolección de datos descriptivos de una misma investigación.

En este estudio, lo **cuantitativo** se realizó mediante la implementación de encuestas dirigidas a los trabajadores y clientes, para la recolección de datos que miden el tiempo de entrega, niveles de inventario y satisfacción del cliente. De igual forma, los resultados obtenidos en esta etapa sirvieron como base para definir las preguntas y categorías que se abordaron posteriormente. En cambio, lo **cualitativo** se basó en realizar una entrevista a un experto del área de logística, orientadas a interpretar y explicar los hallazgos cuantitativos desde una perspectiva profesional, se recopiló información pertinente sobre los aspectos relacionados con las perspectivas y opiniones profesionales sobre los aspectos investigados

La implementación de ambos enfoques se basó en la integración de los datos: los resultados cuantitativos guiaron la formulación de las categorías cualitativas y el análisis cualitativo aportó una interpretación más profunda que enriqueció la propuesta de mejora continua.

Alcance descriptivo-propositivo

Ramos (2020) menciona que la investigación descriptiva parte del conocimiento de las cualidades del fenómeno, está orientada a describir las percepciones y representaciones de un estudio. El alcance de este estudio es descriptivo debido a que permite analizar, identificar y detallar la situación presente con los procesos del área de logística de la Ferretería Solís, con el fin de comprender la aplicación de la mejora continua sin intervenir en ellos. Asimismo, es un alcance descriptivo propositivo porque se va a proponer metodologías de mejora continua en la gestión logística que contribuirán a una base de conocimientos sólida.

Métodos de la investigación

Deductivo

Espinoza (2023) el método deductivo parte de premisas generales hacia lo particular del fenómeno estudiado y permite dar paso a la realidad de los hechos investigados. Se utilizó este método debido a las teorías y principios generales de la filosofía de mejora continua como las metodologías 5S y kaizen, para aplicarlos a un contexto específico de la gestión logística en la ferretería. Este método involucra un marco conceptual sólido para luego validar su utilización mediante el análisis concreto en la empresa, verificando si la propuesta de mejora continua se cumple en la práctica.

Analítico

Barahona et al. (2023), el método analítico es un procedimiento cognitivo que se basa en fragmentar un objeto en sus componentes para analizar de manera independiente. Se aplicó para descomponer y examinar en detalle cada proceso logístico que implementa la ferretería, identificando las partes que pueden mejorarse a través del diseño de la mejora continua. Por lo tanto, este método permite entender cómo se manejan los procesos actuales y qué elementos son factibles en el área, facilitando el diagnóstico para aplicar mejores prácticas.

Población y muestra

Población

La población se considera en dos análisis: los trabajadores y clientes. En el caso de los trabajadores, la población está conformada por 14 trabajadores, quienes serán estudiados en su totalidad, debido al reducido tamaño de la población. Esta información fue obtenida de la base de datos de los trabajadores, pero esta fuente se conserva de manera confidencial. En cuanto a los clientes está compuesta por 135, el valor que no representa el total histórico de clientes que la empresa ha atendido durante su trayectoria, sino que corresponde a los usuarios accesibles identificados para el desarrollo del estudio. La población está integrada por 149 (trabajadores y clientes recurrentes).

Los clientes y los trabajadores internos no se sumaron para conformar una sola población; por tal razón, representan unidades de análisis diferentes porque se utilizó un cuestionario para evaluar la parte interna y externa mediante la perspectiva de los trabajadores y los clientes de la ferretería.

Muestra

La muestra de clientes está constituida por una parte representativa de la población total. Para los clientes se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, dado que se consideraron aquellos clientes que se encontraban disponibles y que cumplieran con las condiciones necesarias para participar en la investigación. Por lo tanto, la muestra estuvo conformada por todos los clientes que acudieron a la ferretería durante un período de 4 días en horario de la mañana. Como resultado del proceso de identificación y acceso, se obtuvo un total de 135 clientes, quienes constituyen la población accesible sobre la cual se desarrolló el levantamiento de información y cumplieron los criterios de aceptación voluntaria.

Por consiguiente, se obtiene información de clientes con experiencia en el uso de los servicios de la empresa, aportando datos relevantes para evaluar los procesos logísticos y la calidad del servicio, en los que se describen las percepciones de los participantes estudiados y no se generalizan estadísticamente a la totalidad de los clientes de Ferretería Solís.

Recolección y procesamiento de datos

Técnicas utilizadas

Encuesta: se utilizó la encuesta que estuvo estructurada con 3 preguntas de carácter sociodemográfico y 15 preguntas conformadas sobre las variables del estudio bajo la escala de Likert, dirigida a trabajadores y clientes con el propósito de conocer la perspectiva sobre la mejora continua en la empresa.

Entrevista: se consideró la técnica de entrevista, con el objetivo de obtener información esencial para el trabajo de investigación que va dirigido a la supervisora de bodega de la Ferretería Solís. El conocimiento del experto favorece el desarrollo preciso de la mejora continua, respaldando la investigación desde una expectativa relevante.

Instrumento de investigación

Cuestionario: se aplicó este instrumento que estuvo conformado por 3 preguntas de inicio de carácter sociodemográfico, seguidas por las 15 preguntas cerradas relacionadas con los indicadores del tema investigado, bajo la escala de Likert con el propósito de recolectar datos relevantes de los trabajadores y clientes, que contribuye al presente estudio desarrollado en la empresa.

Guía de entrevista: se utilizó este instrumento en el estudio, ya que permite estructurar de manera clara y precisa, la entrevista estuvo conformada por 10 preguntas abiertas relacionadas con las dimensiones del tema investigado, dirigida a la supervisora de bodega de la Ferretería Solís. De esta forma, proporcionó información relevante desde una perspectiva profesional de la empresa.

Herramientas de investigación

Google Jotform: se aplicó esta herramienta para el desarrollo de las encuestas dentro de este estudio, ya que asegura la utilización del cuestionario de preguntas dirigidas tanto a los trabajadores como a los clientes de la Ferretería Solís, proporcionando una interpretación concisa y detallada de los resultados obtenidos.

SPSS: se implementó para el análisis y procesamiento de datos obtenidos en las encuestas de los trabajadores y clientes, permitiendo organizar la información de los datos recolectados, la tabulación y los gráficos que favorecieron una interpretación clara y concisa de los resultados relevantes en la investigación.

Validación y confiabilidad: se llevó a cabo la revisión de los instrumentos de investigación, como la encuesta y la entrevista, los cuales fueron analizados y validados por un especialista en el tema, quien constató que están estructurados de manera correcta para el adecuado procedimiento de la investigación. Por otro lado, no se realizó una prueba piloto ni el cálculo de coeficiente de consistencia interna (Alfa de Cronbach), por el cuestionario se aplicó únicamente a 14 trabajadores, número insuficiente para obtener un valor estadístico del coeficiente de confiabilidad. De este modo, solo se utilizó el cuestionario de clientes para determinar la confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, dado que el instrumento estuvo conformado por 15 ítems de escala Likert, cuyos resultados se presentan en la siguiente tabla:

Cuestionario de clientes

Tabla 1

Alfa de Cronbach

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N.º de elementos
0,732	15

Nota. Alfa de Cronbach

Se realizó la prueba piloto a 15 clientes que representan las características de la población objetivo y que posteriormente no forman parte de la muestra definitiva, para verificar la confiabilidad del instrumento de cuestionario de clientes. La confiabilidad se implementó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, alcanzó un valor superior a 0,70, lo que refleja un nivel medio de fiabilidad y consistencia. Por consiguiente, el cuestionario obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,732, valor que demuestra una buena consistencia interna, por lo que el instrumento se considera confiable para su aplicación.

Capítulo III

Resultados y discusión

Análisis de los resultados de la entrevista

La entrevista fue realizada a la jefa del área de bodega de la ferretería, con el propósito de obtener información cualitativa exacta para conocer la perspectiva sobre la mejora continua dentro de la gestión logística.

1. ¿Qué entiende usted por mejora continua dentro de las empresas?

Considero que la mejora continua es una técnica que busca realizar cambios en las actividades para optimizar los procesos y obtener mejores resultados. No es un cambio único, sino que lleva un procesamiento para perfeccionar las deficiencias, la mejora continua asegura una máxima calidad del servicio al cliente, lo que incrementa la rentabilidad de las empresas.

2. ¿Qué metodologías de mejora continua aplica actualmente la Ferretería Solís?

A lo largo de toda la trayectoria de la ferretería, la empresa no aplica metodologías de mejora continua, pero en el caso de algún problema dentro de cualquier área de trabajo, se busca una solución inmediata para contrarrestar la deficiencia. Si se presentara la situación de mejorar o aplicar esta metodología, sí se utilizaría la mejora continua en la empresa.

3. ¿Cómo supervisa el cumplimiento de los procedimientos establecidos para las actividades logísticas?

Si se realiza una supervisión sobre el cumplimiento de los procesos operativos mediante la observación directa y revisiones ocasionales. La empresa sí cuenta con procedimientos documentados y en ocasiones se realizan auditorías internas para verificar el cumplimiento de las actividades dentro de la ferretería.

4. ¿Qué acciones realiza la empresa para garantizar que las actividades se ejecuten de manera eficiente y con el menor número de errores posible?

Se busca que el personal de bodega revise la mercadería al momento de recibirla y antes de que sea entregada al cliente. Se dan indicaciones al personal y se revisan algunas actividades de forma manual. Sin embargo, existen faltas en la adecuada segmentación y codificación de los productos, ocasionando errores de ubicación del inventario y diferencias en los registros, lo que provoca fallos ante la situación actual de la empresa.

5. ¿Qué estrategias utiliza la empresa para fomentar la participación de los trabajadores en la identificación de oportunidades de mejora?

En sí no existe una estrategia específica para promover la participación del personal. No existen espacios formales para recoger ideas de mejora. Cuando algún trabajador detecta un problema o propone una mejora, normalmente le comunica al encargado y las opiniones se escuchan durante el trabajo diario cuando surge algún inconveniente para tomar mejores decisiones.

6. ¿Cómo se gestionan las diferencias encontradas entre el inventario físico y el registrado?

Cuando existe alguna ineficiencia en el área de bodega, se realiza un nuevo conteo y se ajustan los registros manualmente. Este proceso suele tomar tiempo y no siempre permite identificar la causa del problema. Cuando se detecta un faltante o sobrante, se investiga de forma puntual, pero no hay proceso estandarizado.

7. ¿Qué mecanismo utiliza para asegurar una adecuada rotación de los productos almacenados?

La rotación de mercadería de la ferretería se maneja principalmente por la experiencia del personal de bodega y movimiento de los productos. En sí, no contamos con una clasificación formal ni una organización estandarizada de la mercadería, por lo que algunos artículos permanecen más tiempo del esperado en bodega. Es por eso que la empresa, debe mejorar en la parte de inventario.

8. ¿Cómo evalúa la eficiencia del proceso de abastecimiento y disponibilidad de materiales?

La evaluación de la eficiencia en la gestión logística se basa en la disponibilidad de productos y en los reclamos de los clientes cuando falta algún artículo o retraso en el mes. Cuando algún artículo se agota con frecuencia, se informa al área encargada de compras para realizar un nuevo pedido. Nos falta realizar un seguimiento a profundidad del desempeño de los procesos internos para que no exista exceso de productos.

9. ¿De qué manera la gestión logística influye en la satisfacción de los clientes o usuarios?

Una buena gestión logística permite atender con rapidez y entregar los productos solicitados por los clientes. La gestión logística influye directamente en lo que los clientes esperan adquirir

la mercadería disponible. Cuando existen deficiencias en el control del inventario y la organización de la mercadería, se ocasionan demoras o diferencias entre stock registrado, lo que provoca una insatisfacción del cliente y se baja la rentabilidad de la empresa.

10. ¿Qué indicadores utiliza la empresa para evaluar la eficiencia de los procesos logísticos?

Actualmente, la ferretería no utiliza indicadores específicos para evaluar la eficiencia logística, las decisiones se toman con base en las experiencias, la cantidad de reclamos de los clientes y la percepción sobre el funcionamiento diario de la bodega, sin llevar un seguimiento mediante indicadores de desempeño.

Análisis de las encuestas de trabajadores

Edad de trabajadores

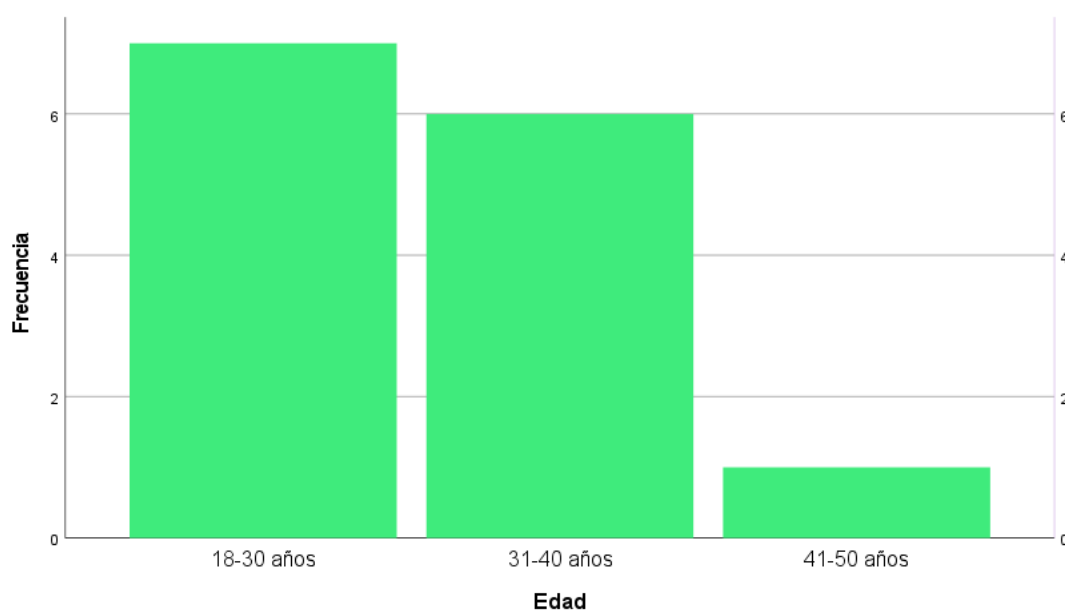
Tabla 2

Edad

	Frecuencia	Porcentaje
18-30 años	7	50%
31-40 años	6	42,9%
41-50 años	1	7,1%
Total	14	100%

Nota. Encuesta dirigida a trabajadores

Figura 1. Edad



La mayoría de los trabajadores encuestados pertenecen a una población joven y adulta, lo que representa un equilibrio entre distintos niveles de experiencia y apertura al cambio. Este grupo combina habilidades operativas y disposición para adaptarse al entorno laboral, aspectos que pueden contribuir al rendimiento de la empresa y al logro de sus objetivos.

Sexo de trabajadores

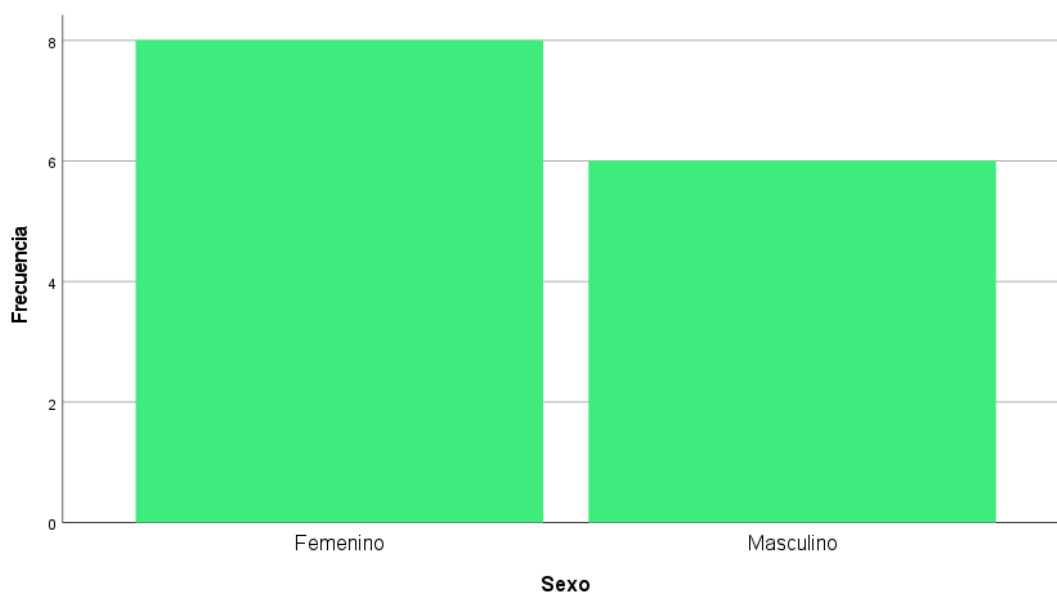
Tabla 3

Sexo

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	8	57,1%
Masculino	6	42,9%
Total	14	100%

Nota. Encuesta dirigida a trabajadores

Figura 2. Sexo



El género encuestado refleja una mayor participación femenina que representa el 57,1%, mientras que el género masculino equivale al 42,9%. Aunque la diferencia no es muy amplia, evidencia que las mujeres constituyen una gran parte del personal de la ferretería, estos datos son relevantes para analizar el comportamiento laboral, percepciones o condiciones dentro del grupo estudiado.

Nivel de educación de trabajadores

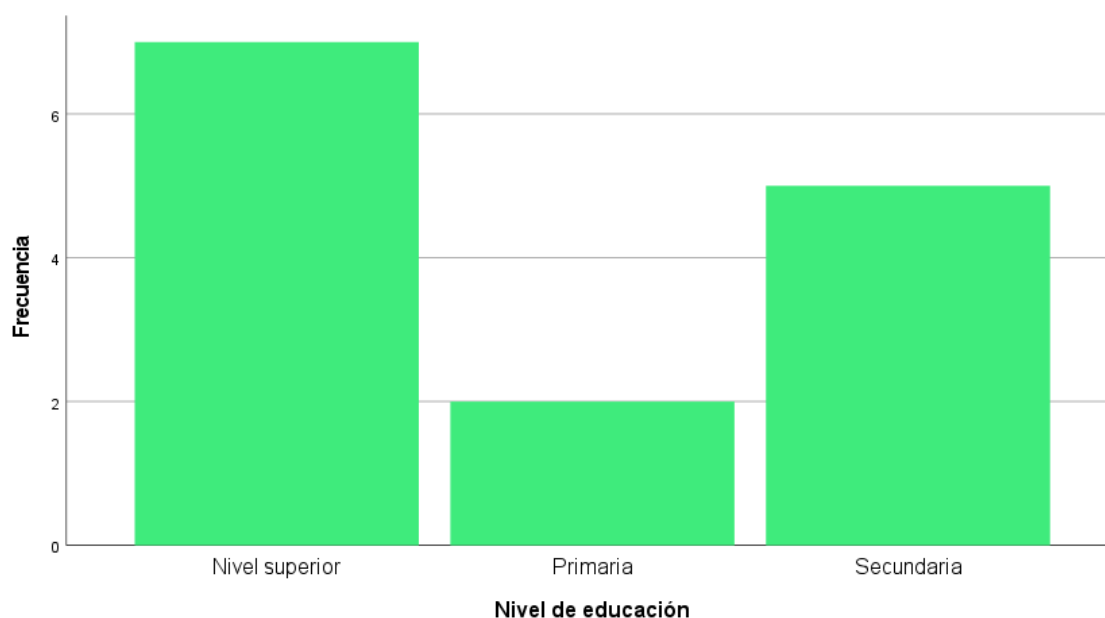
Tabla 4

Nivel de educación

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel superior	7	50%
Primaria	2	14,3%
Secundaria	5	35,7%
Total	14	100,0

Nota. Encuesta dirigida a trabajadores

Figura 3. Nivel de educación



De acuerdo con el nivel de educación, los resultados muestran que los niveles superiores y de secundaria tienen mayor rango, evidenciando que el personal cuenta con una formación universitaria asociada con habilidades de aprendizaje y resolución de problemas. De tal forma que, proporciona el éxito en el desarrollo de las actividades de la ferretería.

Tiempo de trabajo en la empresa

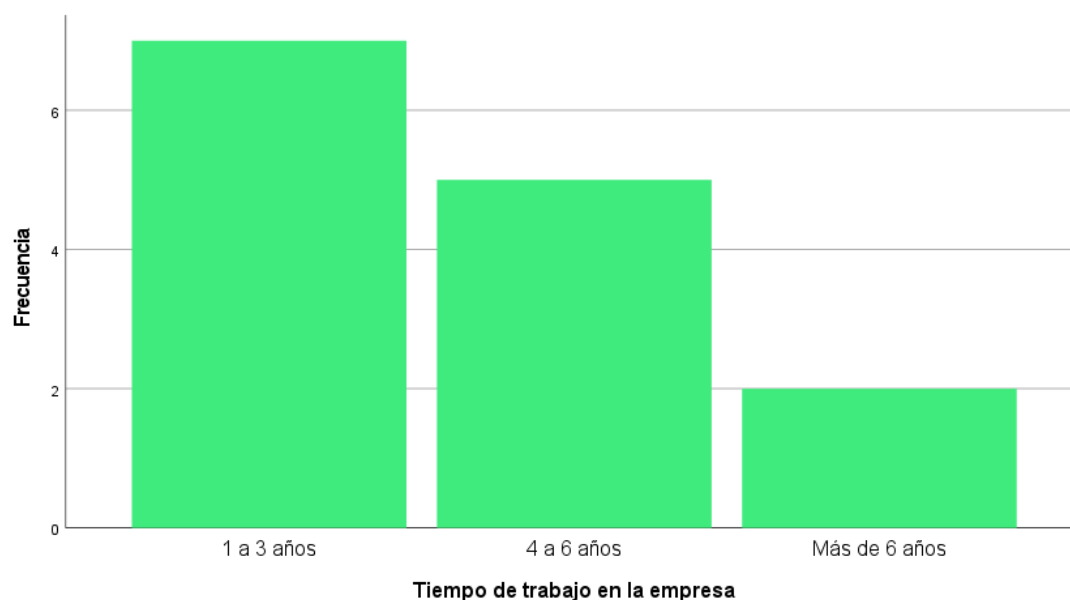
Tabla 5

Tiempo de trabajo en la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
1 a 3 años	7	50%
4 a 6 años	5	35,7%
Más de 6	2	14,3%
Total	14	100%

Nota. Encuesta dirigida a trabajadores

Figura 4. Tiempo de trabajo en la empresa



En cuanto al tiempo de trabajo que llevan los trabajadores, se observó que la mayoría de los trabajadores laboran en la empresa desde hace más de un año, evidenciando el dominio de sus funciones operativas y su capacidad de trabajar con eficiencia, logrando una máxima productividad dentro de la empresa.

Área de trabajo

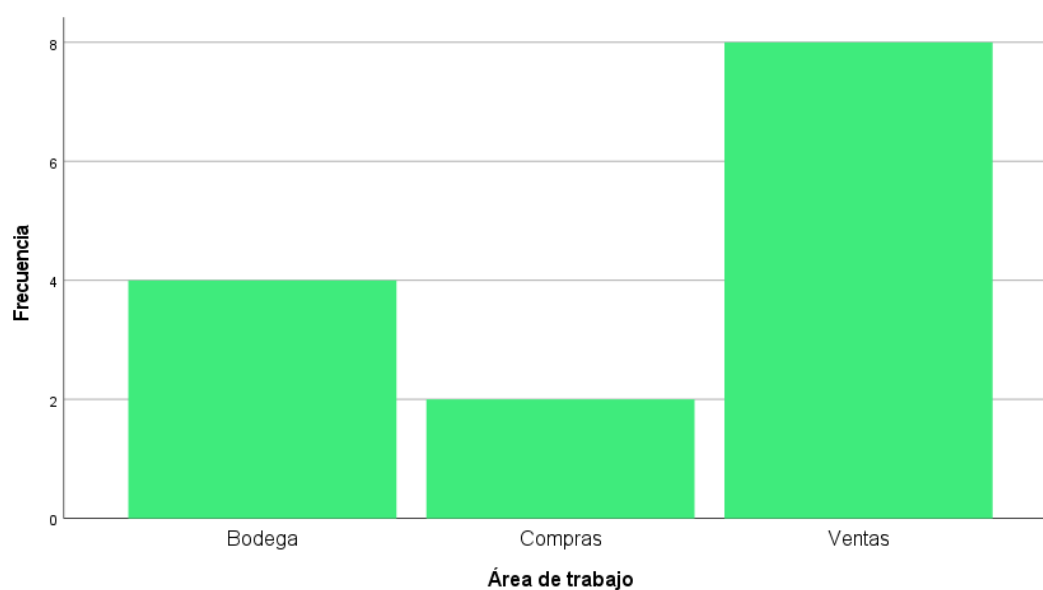
Tabla 6

Área de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Bodega	4	28,6%
Compras	2	14,3%
Ventas	8	57,1%
Total	14	100%

Nota. Encuesta dirigida a trabajadores

Figura 5. Área de trabajo



De acuerdo con el área de trabajo, se muestra que existe un mayor grupo de personal en el área de ventas, que cuenta con 8 trabajadores para la captación y satisfacción de los clientes, luego se encuentra el área de bodega con 4 colaboradores y 2 en el área de compras. Esto significa que la empresa tiene a los trabajadores correspondientes en cada área para sus diferentes funciones.

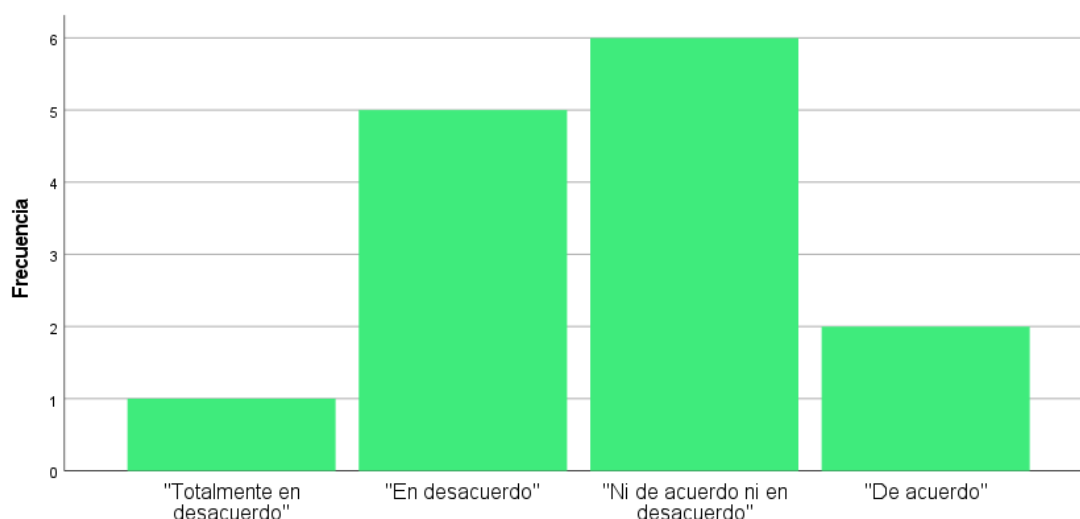
1. La empresa fomenta constantemente la búsqueda de soluciones para incrementar la eficiencia de los procesos.

Tabla 7

La empresa fomenta de soluciones para la eficiencia de los procesos

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	7,1%
En desacuerdo	5	35,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	42,9%
De acuerdo	2	14,3%
Total	14	100%

Nota. Encuesta dirigida a trabajadores

Figura 6. La empresa fomenta soluciones para la eficiencia de los procesos

1. La empresa fomenta la búsqueda constantemente de soluciones para incrementar la eficiencia de los procesos.

Los resultados muestran una percepción dominante en el rango neutral que representa el 42,9%, afirmando una posible deficiencia de soluciones a los problemas operativos. En desacuerdo con el 35,7% y totalmente en desacuerdo con el 7,1%, estos indican que no se perciben con claridad las acciones o estrategias implementadas. Por lo tanto, los resultados evidencian que no se realizan ni se implementan herramientas para fomentar soluciones que mejoren los procesos, lo cual es poco favorable y requiere establecer estrategias innovadoras.

2. La empresa promueve la identificación de oportunidades de mejora en los procesos de trabajo.

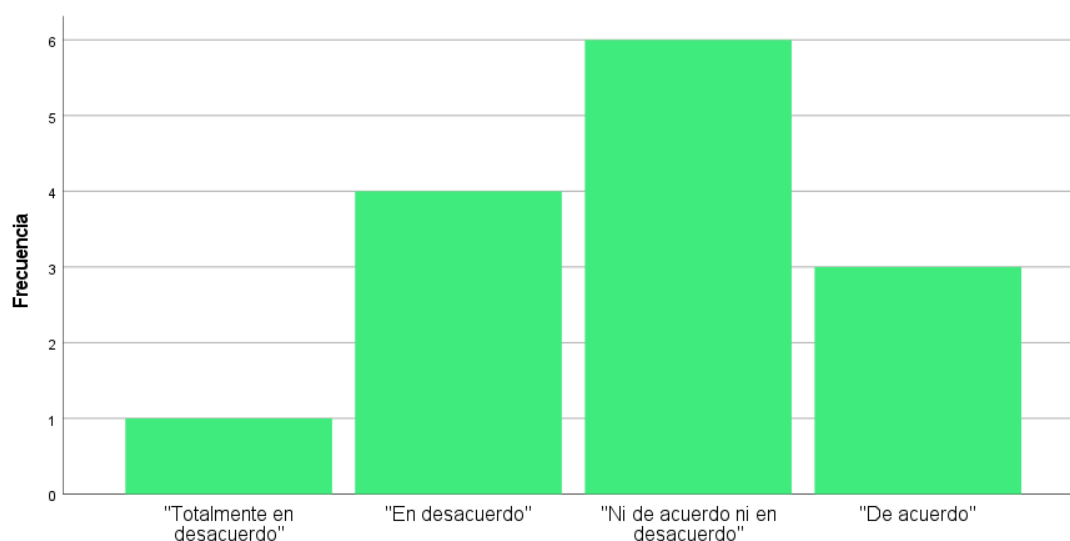
Tabla 8

La empresa identifica oportunidades de mejora en los procesos de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	7,1%
En desacuerdo	4	28,6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	42,9%
De acuerdo	3	21,4%
Total	14	100%

Nota. Encuesta dirigida a trabajadores

Figura 7. La empresa identifica oportunidades de mejora en los procesos de trabajo



2. La empresa promueve la identificación de oportunidades de mejora en los procesos de trabajo.

En cuanto a la identificación de oportunidades, se observa que el 42,9% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el rango en desacuerdo es de 28,6%. Los resultados muestran que la empresa no logra transmitir los esfuerzos necesarios para la identificación de oportunidades de mejora en las actividades, por lo que debe incorporar acciones y participación del personal para generar una percepción positiva.

3. Cuando se identifica un problema, se establecen acciones correctivas para solucionar su causa.

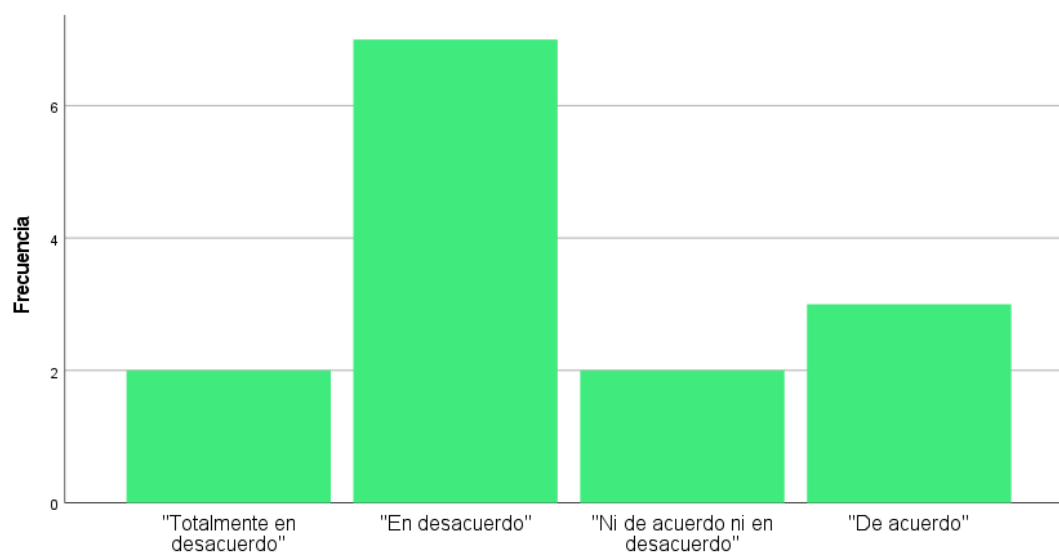
Tabla 9

Se establecen acciones para solucionar causa de problema

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	14,3%
En desacuerdo	7	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	14,3%
De acuerdo	3	21,4%
Total	14	100%

Nota. Encuesta dirigida a trabajadores

Figura 8. Se establecen acciones para solucionar causa de problema



3. Cuando se identifica un problema, se establecen acciones correctivas para solucionar su causa.

Con base en los resultados, se muestra que la gran parte de los trabajadores con un 50% que considera que la ferretería presenta deficiencia en la ejecución de acciones correctivas para la resolución de problemas. Lo que evidencia que no establece mecanismos de seguimiento, análisis y mejora en los procesos operacionales para fortalecer un mayor trabajo sin errores.

4. Las actividades laborales se realizan siguiendo los procedimientos establecidos por la empresa.

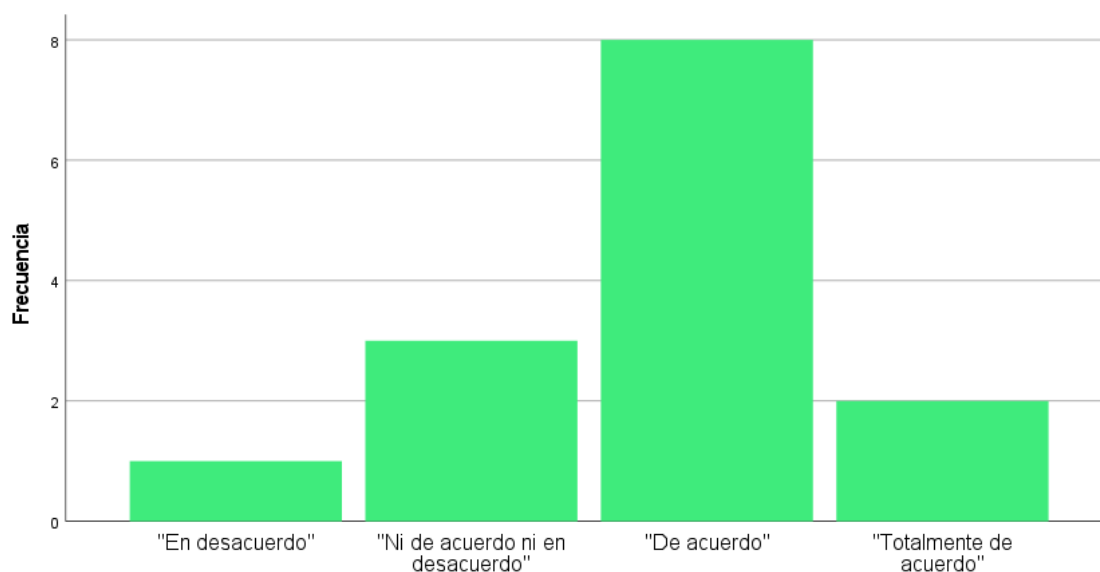
Tabla 10

Las actividades laborales se realizan con los procedimientos establecidos

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	7,1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	21,4%
De acuerdo	8	57,1%
Totalmente de acuerdo	2	14,3%
Total	14	100%

Nota. Encuesta dirigida a trabajadores

Figura 9. Las actividades laborales se realizan con los procedimientos establecidos



4. Las actividades laborales se realizan siguiendo los procedimientos establecidos por la empresa.

De acuerdo con la gráfica, el 57,1% está de acuerdo en que las actividades laborales se realizan siguiendo los procedimientos empresariales y un 14,3% se encuentra totalmente de acuerdo. Con esto se obtiene una percepción positiva del cumplimiento de las normativas, demuestra que el personal sigue los lineamientos establecidos. No obstante, el 7,1% está en desacuerdo y el 21,4% corresponde a neutral. Esto indica que existen áreas de trabajo que deben ser mejoradas para lograr uniformidad en el ambiente empresarial.

5. En la empresa se aplican medidas para disminuir errores durante las actividades diarias.

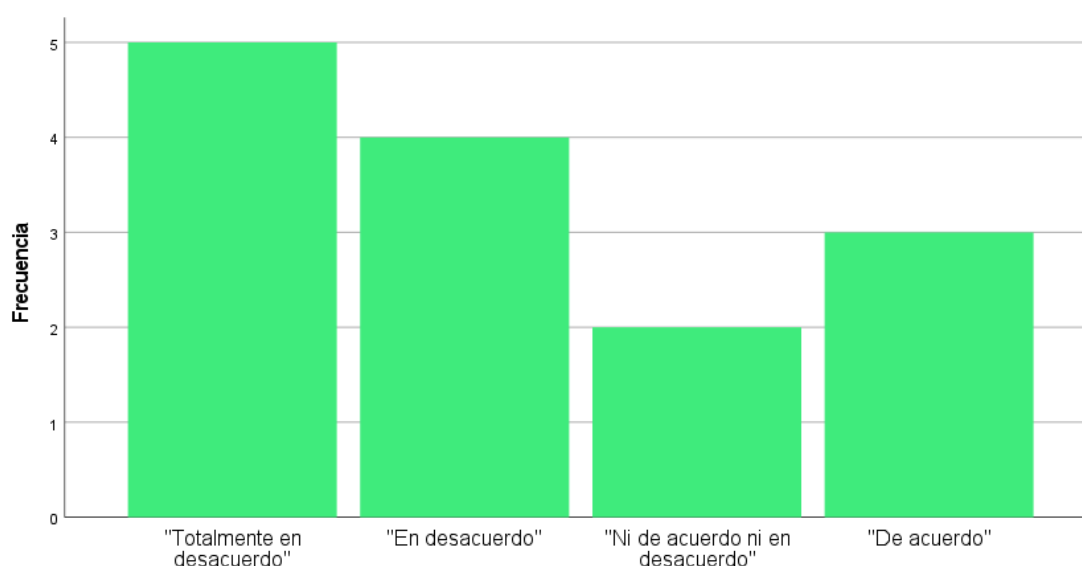
Tabla 11

Se aplican medidas para disminuir errores en las actividades

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	35,7%
En desacuerdo	4	28,6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	14,3%
De acuerdo	3	21,4%
Total	14	100%

Nota. Encuesta dirigida a trabajadores

Figura 10. Se aplican medidas para disminuir errores en las actividades



5. En la empresa se aplican medidas para disminuir errores durante las actividades diarias.

Con base en los resultados, se indica que el 35,7% corresponde a totalmente en desacuerdo y el 28,6% en desacuerdo, lo cual representa que la empresa no aplica medidas para disminuir errores durante las actividades laborales. Existe un análisis negativo sobre los mecanismos de control o mejora continua, lo que representa falta de capacitación y supervisión para prevenir deficiencias en los procesos. Por otro lado, un 21,4% está de acuerdo, mientras que un 14,3% se mantiene neutral. Debido a este grupo inferior que indica confianza en las acciones de la empresa, la mayor parte sugiere la necesidad de reforzar políticas internas de control y mejora.

6. Los trabajadores participan activamente en las actividades y mejoras propuestas por la empresa

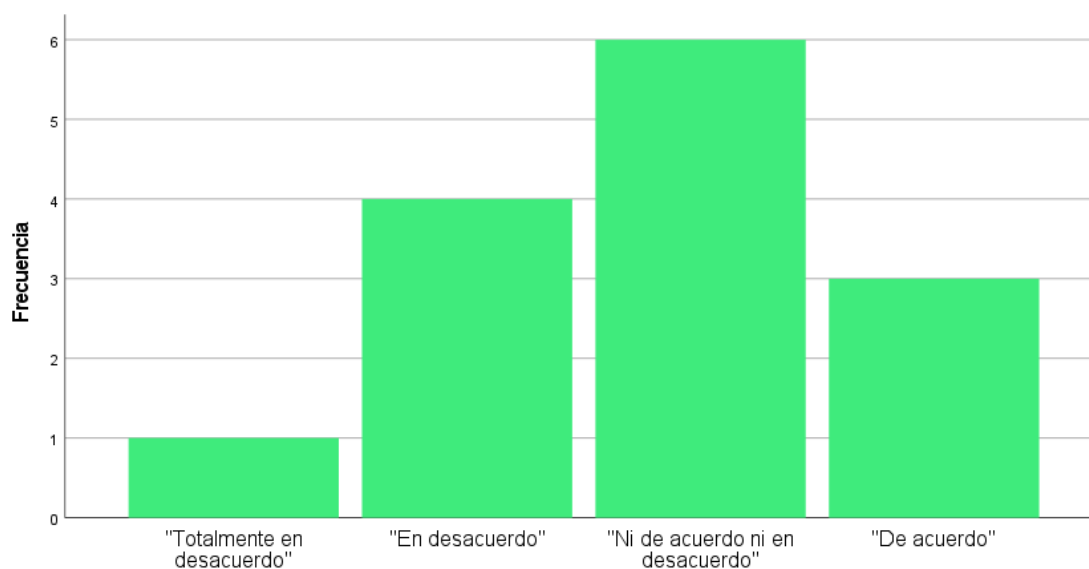
Tabla 12

Los trabajadores participan en las actividades para mejora propuestas

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	7,1%
En desacuerdo	4	28,6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	42,9%
De acuerdo	3	21,4%
Total	14	100%

Nota. Encuesta dirigida a trabajadores

Figura 11. Los trabajadores participan en las actividades para mejora propuestas



6. Los trabajadores participan activamente en las actividades y mejoras propuestas por la empresa.

De acuerdo con la participación de los trabajadores en las actividades, la mayor parte se mantiene en neutral con una participación del 42,9%, el 28,6% está en desacuerdo y solo un 21,4% afirma estar de acuerdo. Se muestra que surge una falta de claridad sobre los mecanismos de participación dentro de la empresa. Por lo tanto, la empresa tendría que mejorar sus estrategias de comunicación interna y motivación del personal, reconociendo las aportaciones del trabajador y creando una cultura de mejora en el ambiente de trabajo.

7. Considera importante aportar ideas para mejorar los procesos operativos de la empresa

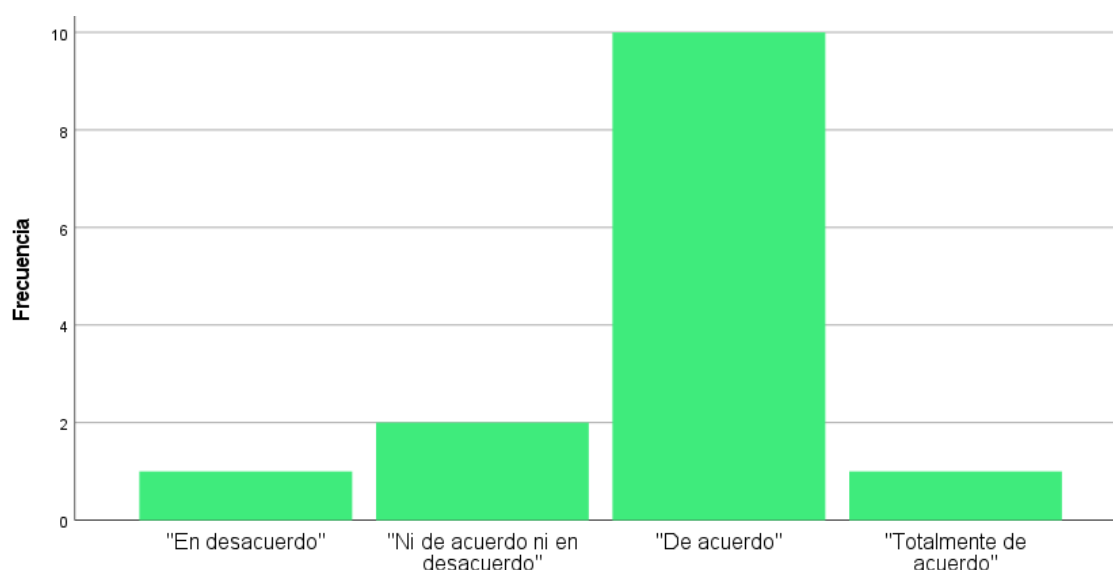
Tabla 13

Aportar ideas para mejorar procesos operativos

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	7,1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	14,3%
De acuerdo	10	71,4%
Totalmente de acuerdo	1	7,1%
Total	14	100%

Nota. Encuesta dirigida a trabajadores

Figura 12. Aportar ideas para mejorar procesos operativos



7. Considera importante aportar ideas para mejorar los procesos operativos de la empresa.

En cuanto a la aportación de ideas para mejorar los procesos operativos, el 71,4% está de acuerdo y un 7,1% totalmente de acuerdo, lo que representa que la mayoría de los encuestados reconoce el valor de la participación y la innovación dentro del entorno laboral. Esto indica que el personal está interesado en una cultura organizacional abierta a la mejora continua, por lo cual los trabajadores se sienten motivados a aportar propuestas que optimicen la eficiencia. No obstante, un pequeño grupo del 14,3% se mantiene en neutral, debido a que podría ser por falta de oportunidades para expresar ideas.

8. La empresa mantiene un adecuado control de las existencias de productos en el inventario

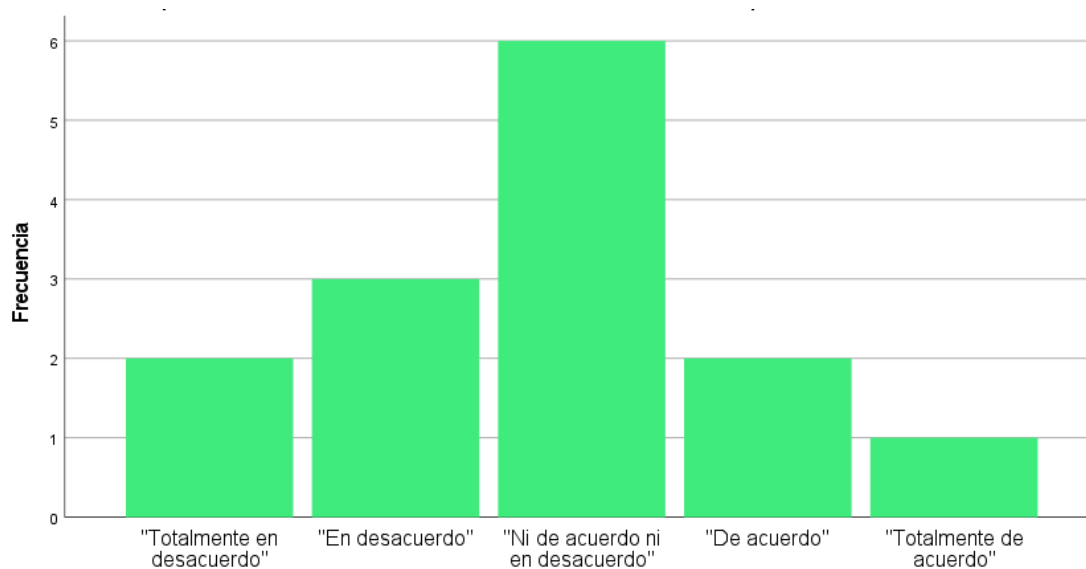
Tabla 14

La empresa mantiene un control de las existencias de productos

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	14,3%
En desacuerdo	3	21,4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	42,9%
De acuerdo	2	14,3%
Totalmente de acuerdo	1	7,1%
Total	14	100%

Nota. Encuesta dirigida a trabajadores

Figura 13. La empresa mantiene un control de las existencias de productos



8. La empresa mantiene un adecuado control de las existencias de productos en el inventario.

Con base en los resultados, la mayor parte de los trabajadores se mantiene en neutral con un 42,9% respecto a un adecuado control de la existencia de inventarios. Lo que indica una posible falta de conocimiento sobre los procesos de gestión de inventarios, lo que demuestra que los trabajadores no están directamente involucrados en el control de existencias. Asimismo, un 35,7% (sumando lo que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo), con que exista un impacto limitado sobre el manejo de inventario, lo que afectaría la eficiencia operativa.

9. La rotación de inventario se realiza de manera eficiente para evitar exceso o escasez de productos

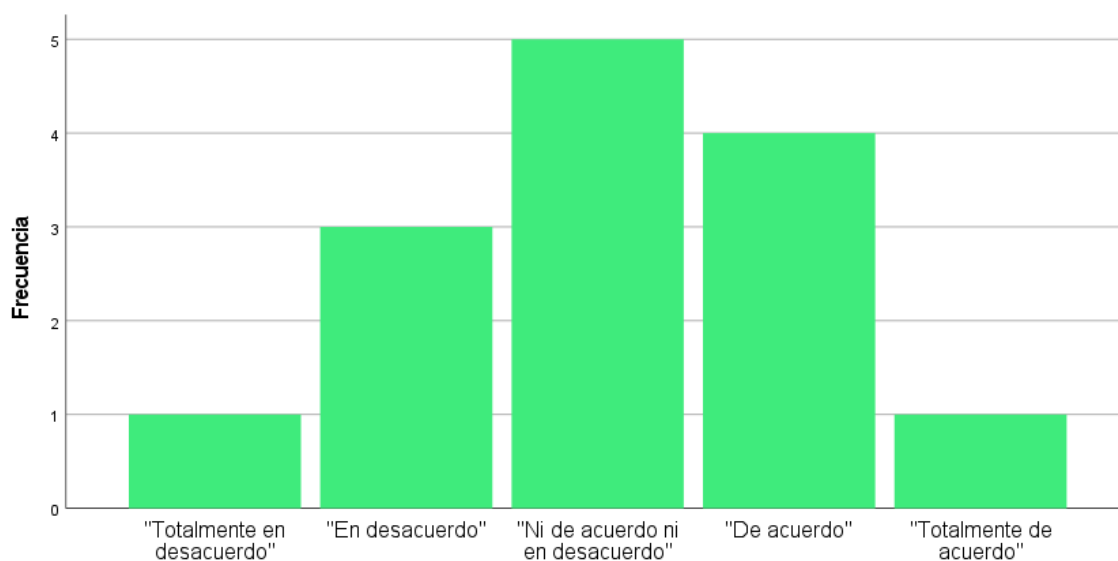
Tabla 15

La rotación de inventario es eficiente para evitar exceso o escasez

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	7,1%
En desacuerdo	3	21,4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	35,7%
De acuerdo	4	28,6%
Totalmente de acuerdo	1	7,1%
Total	14	100%

Nota. Encuesta dirigida a trabajadores

Figura 14. La rotación de inventario se realiza de manera eficiente



9. La rotación de inventario se realiza de manera eficiente para evitar exceso o escasez de productos.

En cuanto a la rotación de inventario, el 35,7% se mantiene en neutral y el 28,6% está de acuerdo, lo que indica que no todos los trabajadores están familiarizados con los procedimientos de rotación en las operaciones de la empresa. Aunque, un 21,4% está en desacuerdo, se considera que no se realiza de manera efectiva la gestión de inventario. De tal forma que, la ferretería debería verificar las políticas de control interno y rotación del producto, garantizando una planificación más precisa para obtener una exactitud de la mercadería.

10. La exactitud de los registros de inventarios facilita la planificación y control de las operaciones.

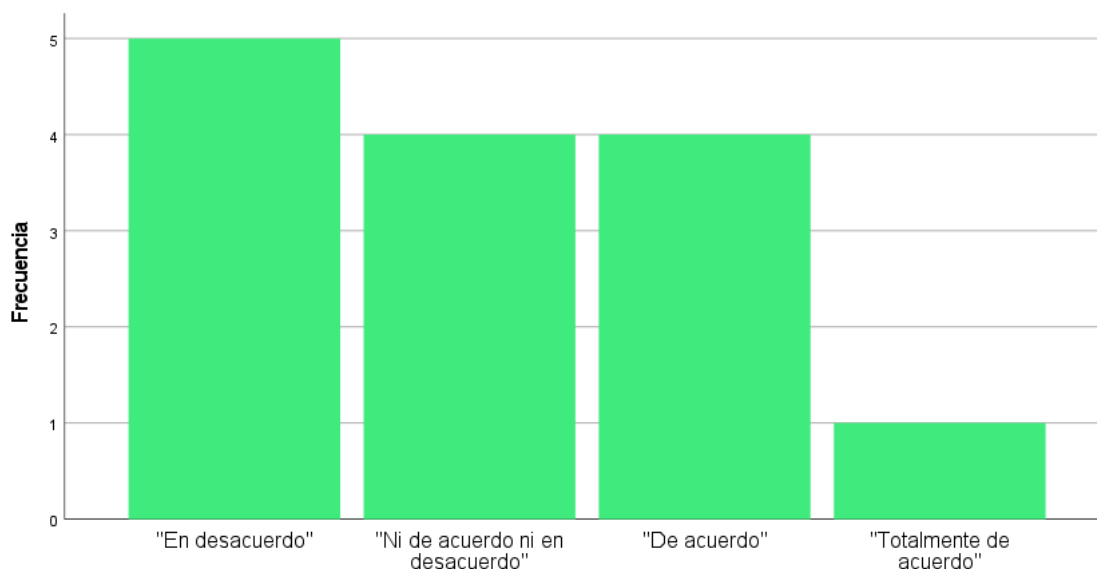
Tabla 16

Los registros de inventarios facilitan la planificación y control de las operaciones

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	5	35,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	28,6%
De acuerdo	4	28,6%
Totalmente de acuerdo	1	7,1%
Total	14	100%

Nota. Encuesta dirigida a trabajadores

Figura 15. Los registros de inventarios facilitan la planificación y control de las operaciones



10. La exactitud de los registros de inventarios facilita la planificación y control de las operaciones.

Los resultados muestran que el 35,7% se encuentra en desacuerdo con la exactitud de los registros de inventarios, mientras que un 28,6% se mantiene neutral y el otro 28,6% está de acuerdo. Estos resultados muestran una división de opiniones dentro del personal, que podría existir una descoordinación en los inventarios o falta de claridad que impacta en la toma de decisiones empresariales. No obstante, un 7,1% está totalmente de acuerdo, lo que indica una pequeña confianza en la efectividad de los registros. Entonces, estos resultados indican que hay que fortalecer los sistemas de control y registro de los inventarios para la accesibilidad a todos los niveles empresariales.

11. Existe una adecuada coordinación para el movimiento de materiales dentro de la organización.

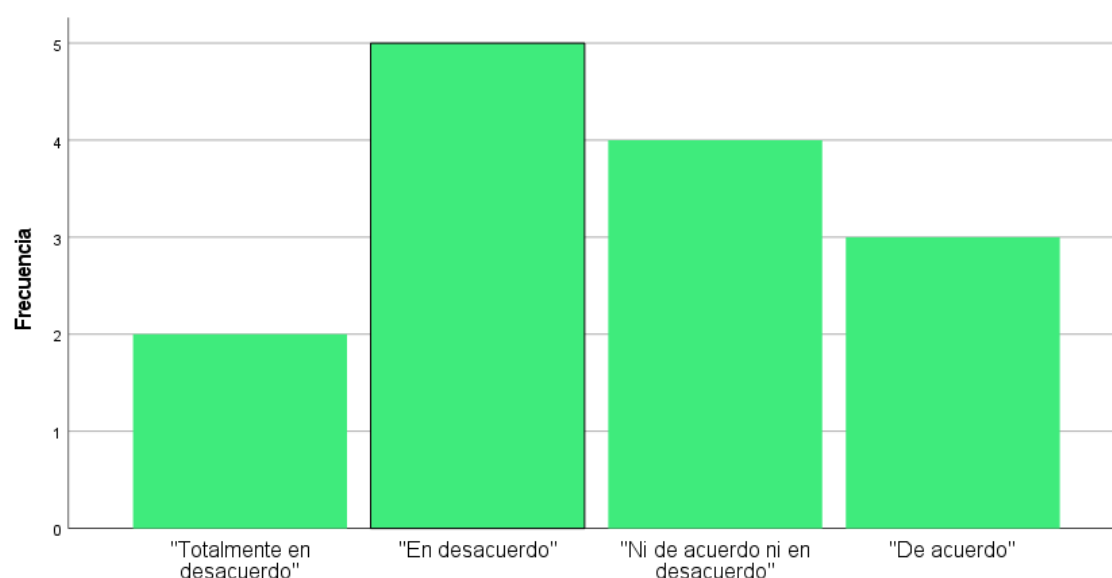
Tabla 17

Existe una adecuada coordinación para el movimiento de materiales

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	14,3%
En desacuerdo	5	35,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	28,6%
De acuerdo	3	21,4%
Total	14	100%

Nota. Encuesta dirigida a trabajadores

Figura 16. Existe una adecuada coordinación para el movimiento de materiales



11. Existe una adecuada coordinación para el movimiento de materiales dentro de la organización.

En cuanto a la coordinación de los materiales, la mayoría de los trabajadores respondieron que el 35,7% está en desacuerdo, no obstante, un 28,6% se mantiene neutral y solo un 21,4% está de acuerdo. Estos resultados muestran una baja percepción en la gestión logística interna, lo que provocaría retrasos, errores o ineficiencia en el flujo de materiales. Por otro lado, el 14,3% está totalmente en desacuerdo, existe un porcentaje significativo de movimiento de materiales.

12. Los procedimientos de almacenamiento ayudan a preservar adecuadamente los materiales.

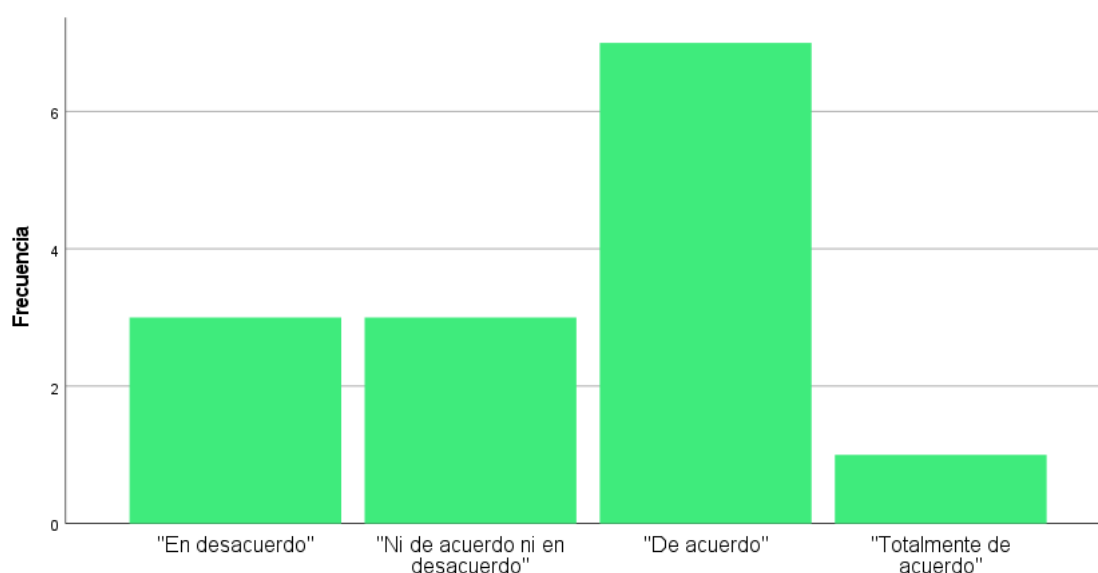
Tabla 18

Los procedimientos de almacenamiento ayudan a preservar los materiales

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	3	21,4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	21,4%
De acuerdo	7	50%
Totalmente de acuerdo	1	7,1%
Total	14	100%

Nota. Encuesta dirigida a trabajadores

Figura 17. Los procedimientos de almacenamiento ayudan a preservar los materiales



12. Los procedimientos de almacenamiento ayudan a preservar adecuadamente los materiales.

Los resultados muestran que un 50% está de acuerdo en que los procedimientos de almacenamiento ayudan a preservar los materiales y 7,1% está totalmente de acuerdo. Esto indica que la empresa implementa prácticas efectivas para mantener la calidad de los materiales. Por otro lado, un 21,4% está en desacuerdo y el otro 21,4% se mantiene en neutral, muestra que aún existen áreas de mejora o falta de conocimiento de los procedimientos implementados.

13. La empresa mantiene niveles adecuados de existencia para atender la demanda operativa

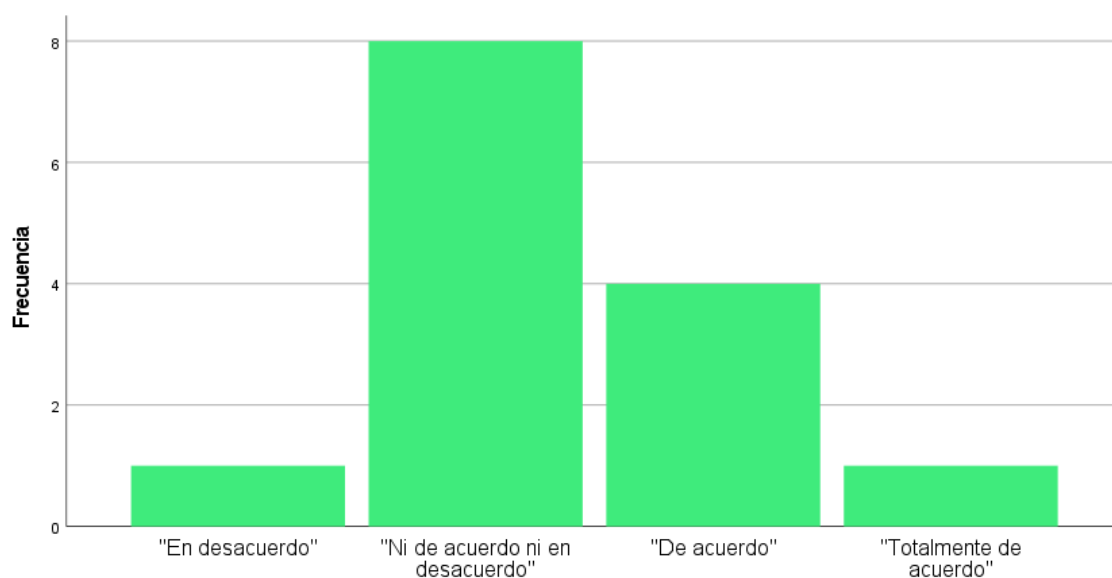
Tabla 19

Los niveles de existencia atienden la demanda operativa

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	7,1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	57,1%
De acuerdo	4	28,6%
Totalmente de acuerdo	1	7,1%
Total	14	100%

Nota. Encuesta dirigida a trabajadores

Figura 18. Los niveles de existencia atienden la demanda operativa



13. La empresa mantiene niveles adecuados de existencia para atender la demanda operativa.

Con base en los resultados, el 57,1% se mantiene en neutral, mientras que el 28,6% está de acuerdo y solo un 7,1% está totalmente de acuerdo. Estas respuestas no tienen una percepción clara de si se están llevando de manera correcta en el control de existencias. Por otro lado, solo un 7,1% está en desacuerdo, lo que representa deficiencia en los niveles de inventarios. En general, esto apunta a una situación estable, pero se debe considerar una mejor transparencia en los procesos de abastecimiento para atender la necesidad del cliente.

14. Los tiempos de entrega satisfacen las necesidades operativas de la organización.

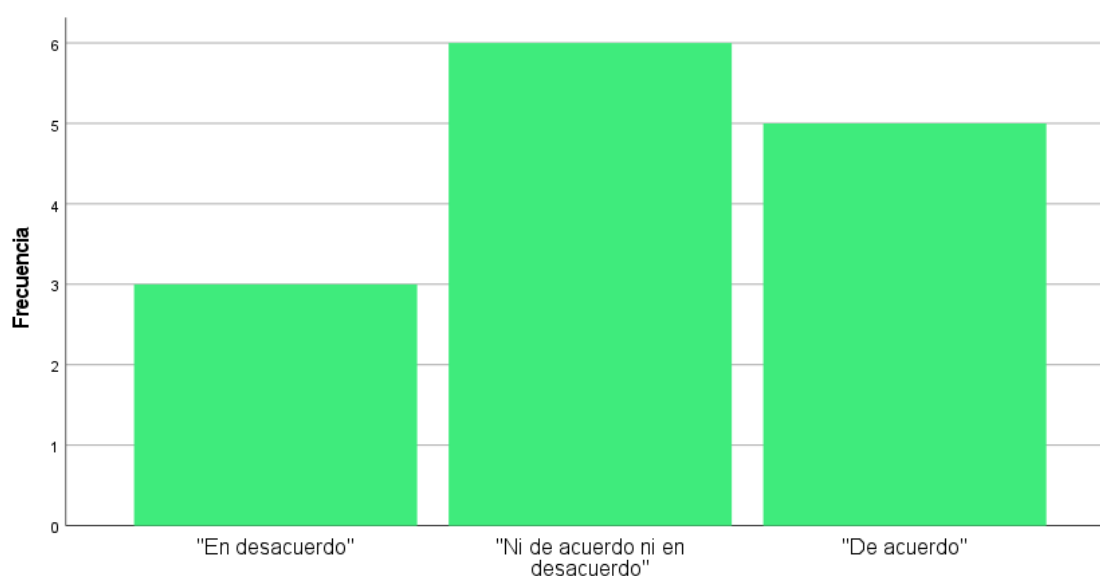
Tabla 20

Los tiempos de entrega satisfacen las necesidades operativas

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	3	21,4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	42,9%
De acuerdo	5	35,7%
Total	14	100%

Nota. Encuesta dirigida a trabajadores

Figura 19. Los tiempos de entrega satisfacen las necesidades operativas



14. Los tiempos de entrega satisfacen las necesidades operativas de la organización.

Los resultados muestran que un 42,9% se mantiene neutral en que los tiempos de entrega satisfacen las necesidades operativas, mientras que un 35,7% está de acuerdo y un 21,4% en desacuerdo. Esto indica un grado de incertidumbre sobre la eficiencia de los tiempos de entrega. Por lo tanto, la empresa debe revisar los procesos logísticos para garantizar una mayor consistencia en las entregas y una comunicación interna, con el fin de fortalecer el tiempo de entrega al cliente.

15. Los pedidos se preparan y despachan de acuerdo con los requerimientos establecidos.

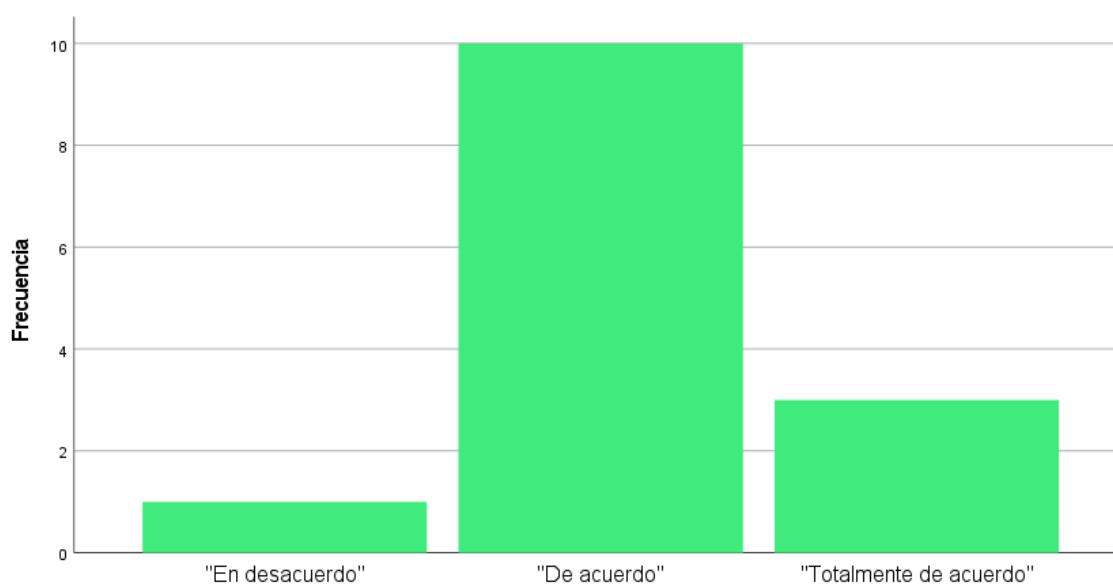
Tabla 21

Los pedidos se preparan y despachan de acuerdo con lo establecido

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	7,1%
De acuerdo	10	71,4%
Totalmente de acuerdo	3	21,4%
Total	14	100%

Nota. Encuesta dirigida a trabajadores

Figura 20. Los pedidos se preparan y despachan de acuerdo con lo establecido



15. Los pedidos se preparan y despachan con los requerimientos establecidos.

Los resultados indican una percepción positiva en la preparación y despacho de los pedidos con un 71,4% está de acuerdo y un 21,4% totalmente de acuerdo. Esto representa la mayor confianza en el cumplimiento de los procesos operativos y mantiene una buena organización de la gestión de los pedidos. Solo un 7,1% está en desacuerdo, lo que muestra una insatisfacción, pero se confirma que si percibe una ejecución adecuada de esta área.

Análisis de las encuestas a clientes

Edad de clientes

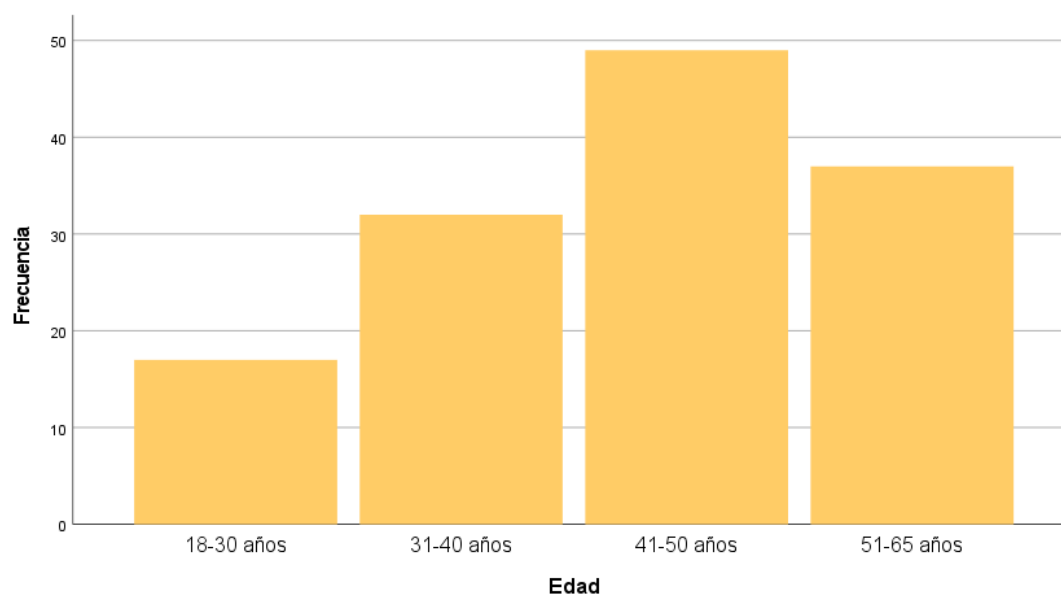
Tabla 22

Edad

	Frecuencia	Porcentaje
18-30 años	17	12,6%
31-40 años	32	23,7%
41-50 años	49	36,3%
51-65 años	37	27,4%
Total	135	100%

Nota. Encuesta dirigida a clientes

Figura 21. Edad



Los clientes que fueron encuestados se encuentran en el rango de 41-50 años con un 36,3%, después están los de 51-65 años con un 27,4%. El grupo de 31-40 años representa el 23,7%, mientras que los grupos de 18-30 años constituyen el 12,6%. De esta forma, el perfil demográfico permite inferir que la ferretería debería enfocar sus estrategias de mejora continua y comunicación en satisfacer las necesidades del público, priorizando la eficiencia, la atención personalizada y la disponibilidad de productos especializados.

Sexo de clientes

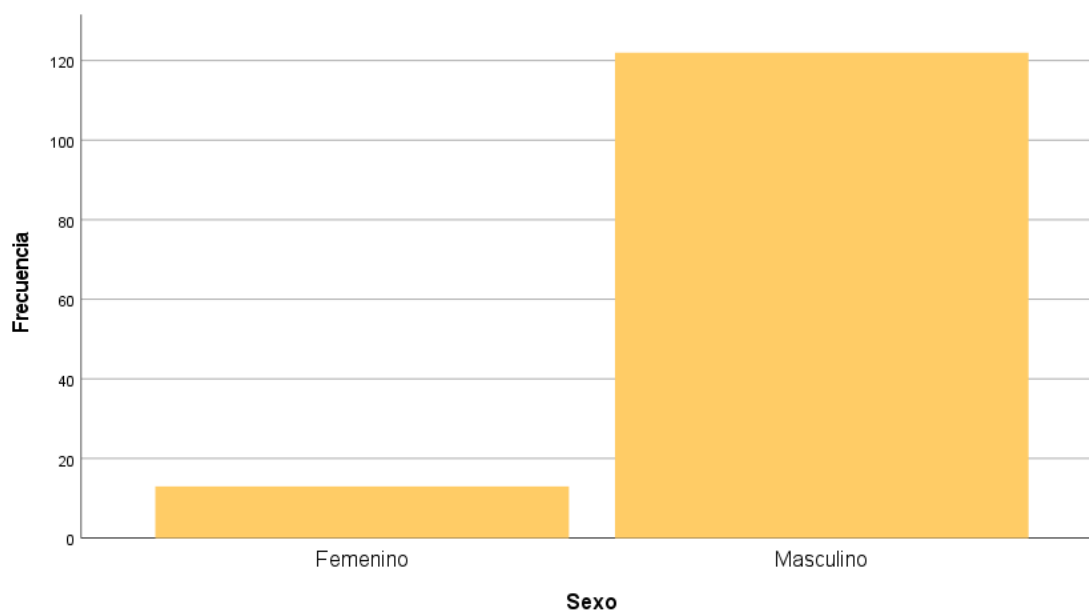
Tabla 23

Sexo

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	13	9,6%
Masculino	122	90,4%
Total	135	100%

Nota. Encuesta dirigida a clientes

Figura 22. Sexo



De acuerdo con el género, se evidencia que el género masculino tiene un 90,4% mientras que las mujeres solo un 9,6%. Se muestra una diferencia mayor en las compras del género masculino relacionadas con la naturaleza del producto de herramientas y materiales de construcción que adquieren de la empresa. De esta manera, es relevante observar si existe satisfacción en el servicio que ofrece la empresa.

Nivel de educación de clientes

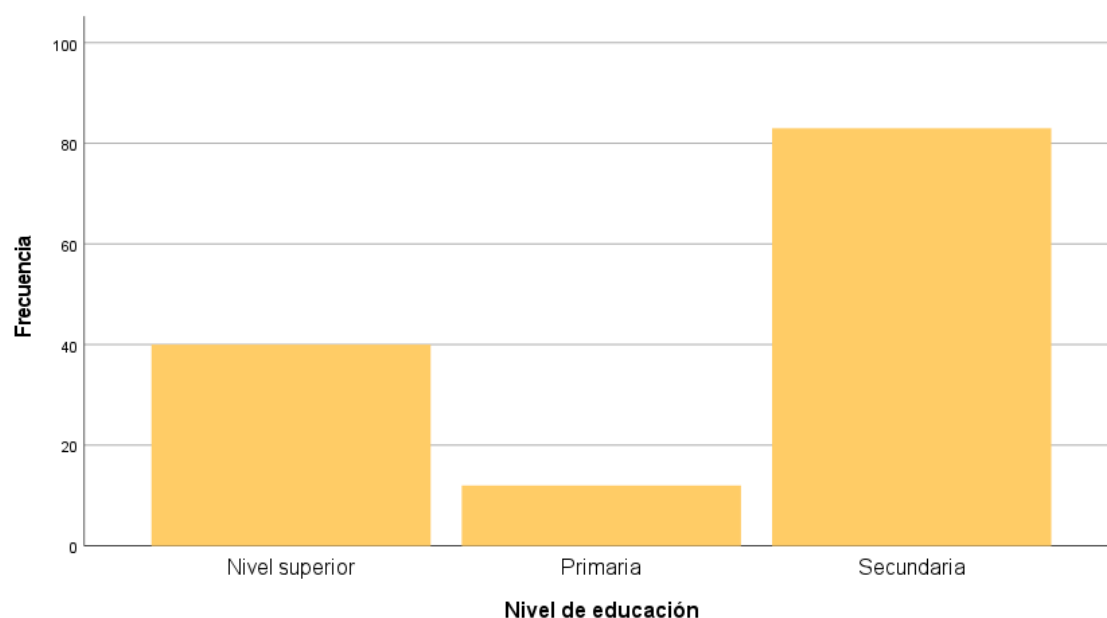
Tabla 24

Nivel de educación

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel superior	40	29,6%
Primaria	12	8,9%
Secundaria	83	61,5%
Total	135	100%

Nota. Encuesta dirigida a clientes

Figura 23. Nivel de educación



Los resultados muestran que el nivel educativo formado principalmente en el nivel secundario, lo que proporciona una base suficiente para comprender información técnica y recomendaciones generales sobre los productos y servicios de la ferretería. Sin embargo, esta característica debe considerarse únicamente como un dato descriptivo del perfil demográfico.

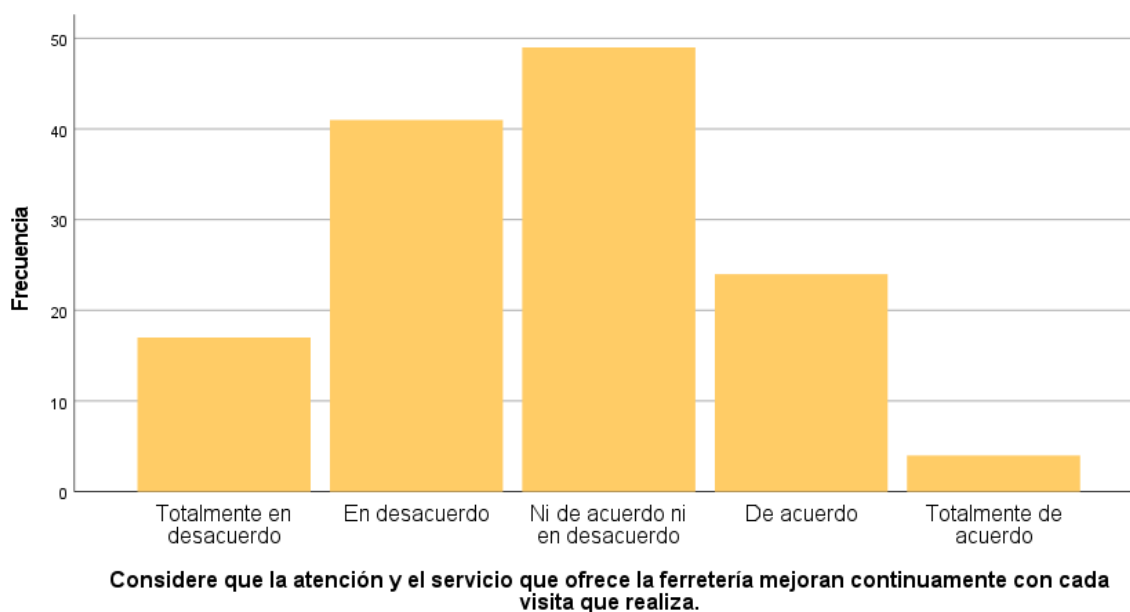
1. Considere que la atención y el servicio que ofrece la ferretería mejoran continuamente con cada visita que realiza.

Tabla 25

La ferretería mejora la atención y servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	17	12,6%
En desacuerdo	41	30,4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	49	36,3%
De acuerdo	24	17,8%
Totalmente de acuerdo	4	3%
Total	135	100%

Nota. Encuesta dirigida a clientes

Figura 24. La ferretería mejora la atención y servicio

De acuerdo con la gráfica, el 36,3% se mantiene en neutral respecto a que la ferretería mejora continuamente su atención y servicio, mientras que un 30,4% está en desacuerdo y un 20,8% (sumando lo que está de acuerdo y totalmente de acuerdo). Estos resultados muestran una insatisfacción en la calidad de servicio. Se entiende que la alta proporción de respuesta neutral y negativas representa que los clientes no perciben cambios en cada visita de compra, lo que se debe incluir cambios de mejora en el servicio al cliente.

2. La ferretería se adapta a las necesidades y expectativas cambiantes de sus clientes.

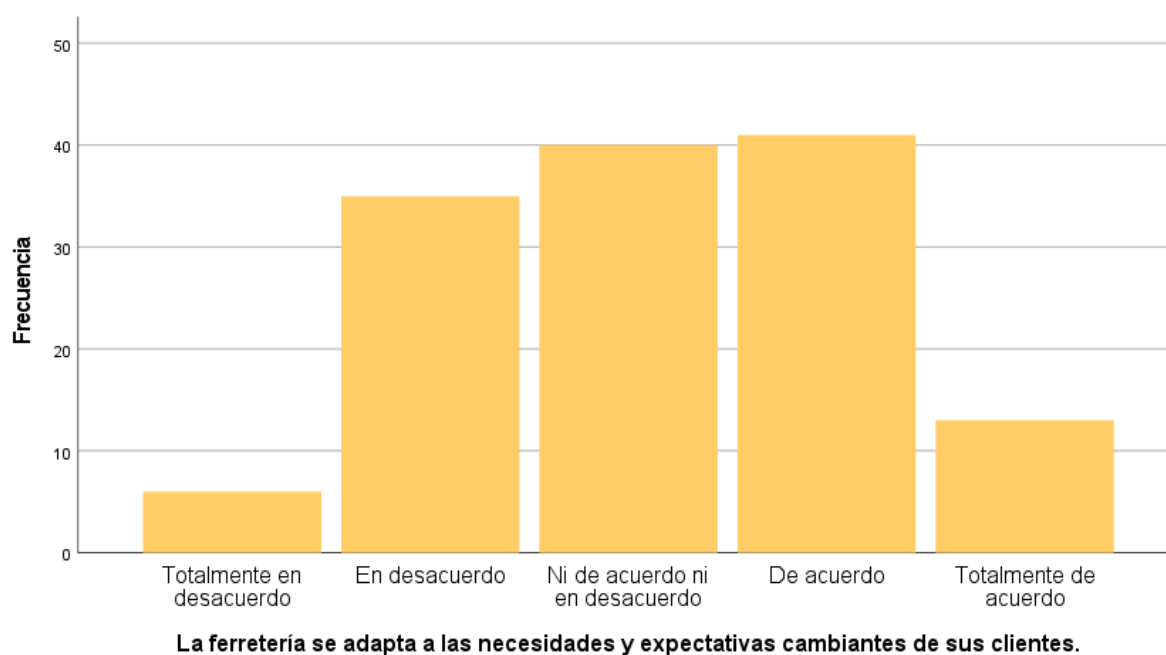
Tabla 26

La ferretería se adapta a los cambios de sus clientes

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	4,4%
En desacuerdo	35	25,9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	29,6%
De acuerdo	41	30,4%
Totalmente de acuerdo	13	9,6%
Total	135	100%

Nota. Encuesta dirigida a clientes

Figura 25. La ferretería se adapta a los cambios de sus clientes



Los resultados muestran que una parte de los clientes representa el 25,9% está en desacuerdo en no adaptar las expectativas cambiantes del entorno, mientras un 29,6% se mantiene neutral y 30,4% (sumando los que están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo). Este equilibrio entre opiniones positivas y negativas sugiere que la ferretería ha logrado ciertos avances en su gestión logística y atención al cliente, pero aún enfrenta desafíos en la implementación de estrategias de mejora continua.

3. Cuando surge algún inconveniente durante mi compra, el personal lo resuelve de manera efectiva.

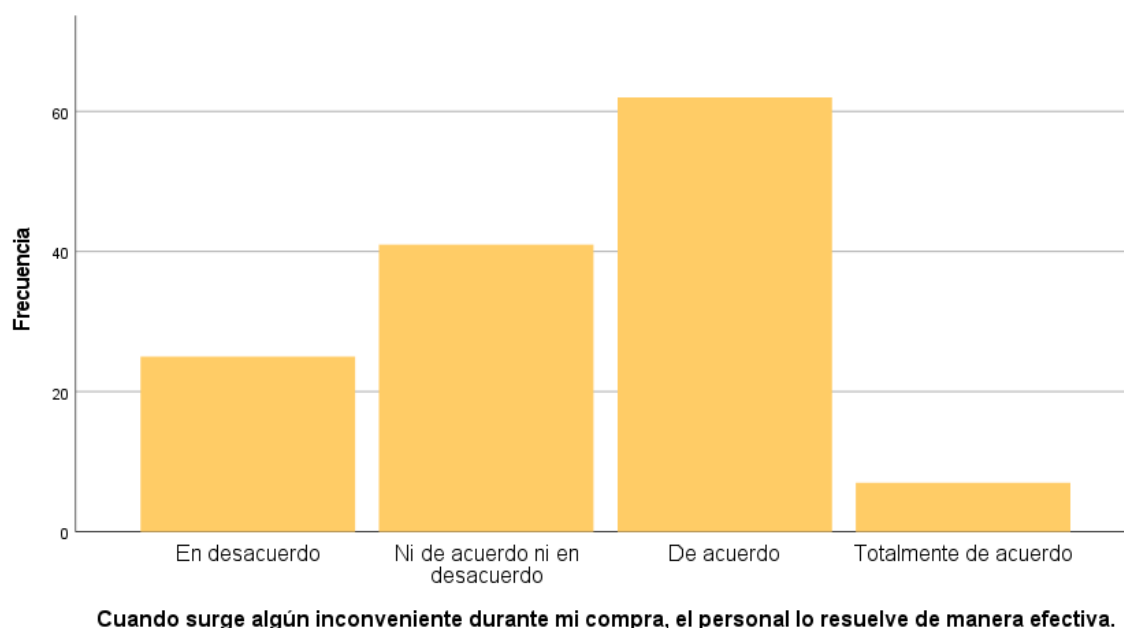
Tabla 27

El personal resuelve de manera efectiva los inconvenientes

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	25	18,5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	41	30,4%
De acuerdo	62	45,9%
Totalmente de acuerdo	7	5,2%
Total	135	100%

Nota. Encuesta dirigida a clientes

Figura 26. El personal resuelve de manera efectiva los inconvenientes



El resultado muestra que el 45,9% está de acuerdo, mientras un 5,2% está totalmente de acuerdo. Esto indica una percepción positiva sobre la capacidad que tiene el equipo para atender y solucionar inconvenientes, contribuyendo a la confianza del cliente. Por otra parte, un 30,4% se mantiene neutral y un 18,5% en desacuerdo, lo que muestra que aún existe un segmento que se debe mejorar para brindar un servicio de calidad.

4. El proceso de compra (atención, facturación y entrega de productos) se realiza de manera organizada.

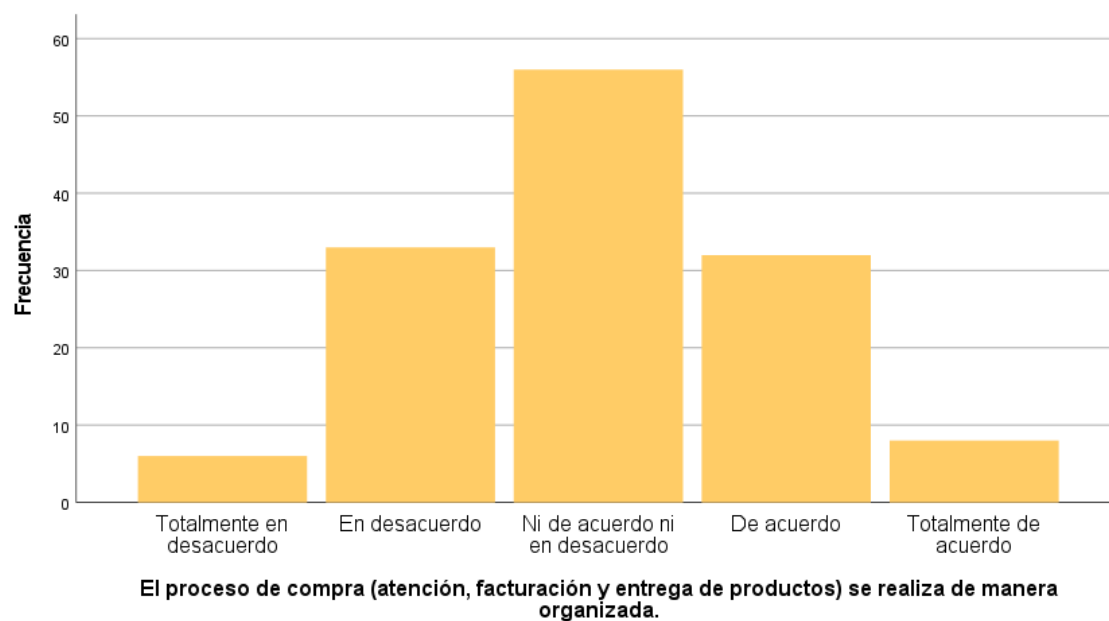
Tabla 28

El proceso de compra se realiza de manera organizada

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	4,4%
En desacuerdo	33	24,4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	56	41,5%
De acuerdo	32	23,7%
Totalmente de acuerdo	8	5,9%
Total	135	100%

Nota. Encuesta dirigida a clientes

Figura 27. El proceso de compra se realiza de manera organizada



Los resultados reflejan que el 41,5% de los encuestados se mantiene neutral, mientras que el 28,8% (sumando los que están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo) considera que el proceso no se realiza de manera organizada, y solo el 29,6% (de acuerdo y totalmente de acuerdo) opina positivamente. La ferretería debería implementar procedimientos estandarizados y herramientas de control interno, que garanticen una atención más ordenada y transparente, fortaleciendo así la confianza del cliente y la eficiencia operativa.

5. Recibo una atención de calidad independientemente del colaborador que me atienda.

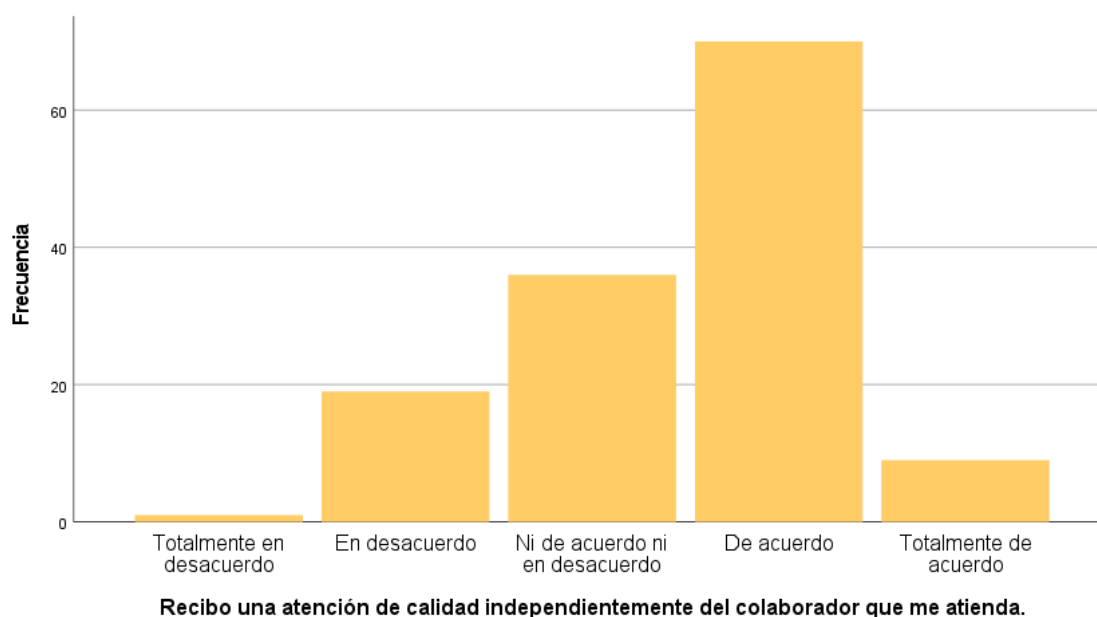
Tabla 29

La atención es de calidad independiente del colaborador

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0,7%
En desacuerdo	19	14,1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36	26,7%
De acuerdo	70	51,9%
Totalmente de acuerdo	9	6,7%
Total	135	100%

Nota. Encuesta dirigida a clientes

Figura 28. La atención es de calidad independiente del colaborador



Los resultados indican que reciben una buena calidad del servicio al cliente por parte del personal con el 51,9% está de acuerdo y un 6,7% totalmente de acuerdo, lo que muestra que la mayoría está consciente de los estándares de calidad que ofrece la empresa. Mientras que solo un 14,1% manifiesta desacuerdo y un 26,7% se mantiene neutral. La presencia de respuestas neutrales y negativas indica que aún existen oportunidades para fortalecer la mejora continua, especialmente en la supervisión y seguimiento del desempeño individual.

6. Generalmente recibo los productos correctos de acuerdo con mi pedido solicitado.

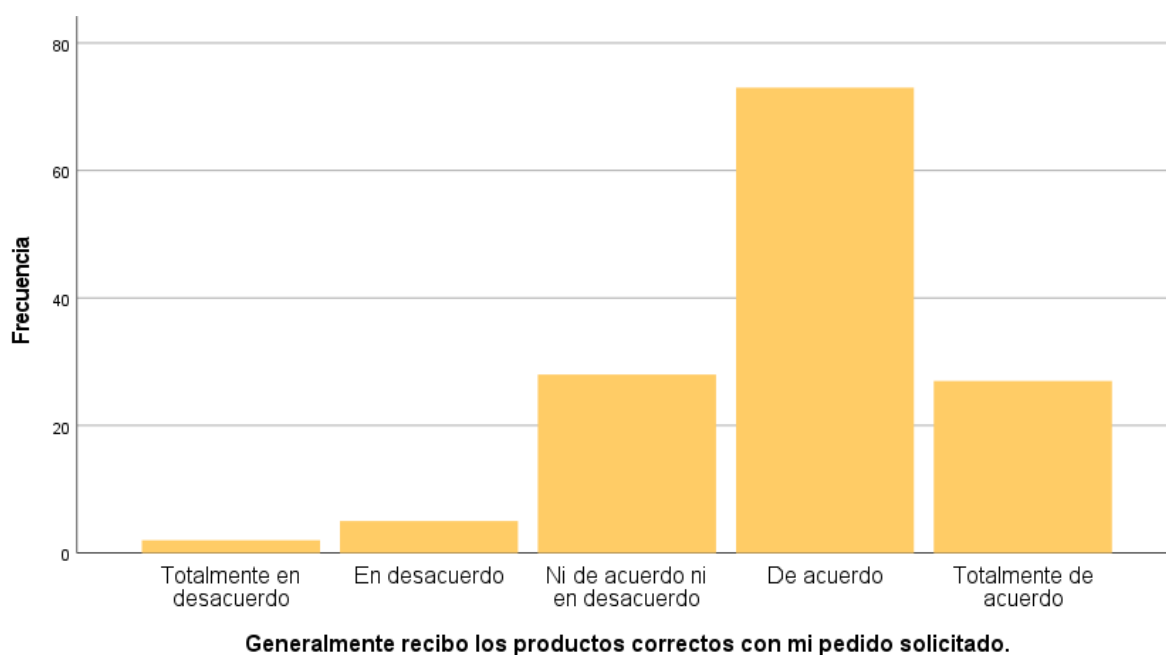
Tabla 30

Recibo los productos correctos del pedido

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	1,5%
En desacuerdo	5	3,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	20,7%
De acuerdo	73	54,1%
Totalmente de acuerdo	27	20%
Total	135	100%

Nota. Encuesta dirigida a clientes

Figura 29. Recibo los productos correctos del pedido



En cuanto a los productos correctos, el 54,1% está de acuerdo y el 20% totalmente de acuerdo, lo que muestra que gran parte de la empresa cumple con los requerimientos solicitados. No obstante, un 5,2% (sumando lo que está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo), lo que presenta insatisfacción, mientras un 20,7% se mantiene neutral. En general, se evidencia una alta eficiencia en los procesos de preparación y despacho de pedidos, garantizando el cumplimiento de entrega de la mercadería adquirida.

7. Los colaboradores muestran disposición para ayudar durante el proceso de compra.

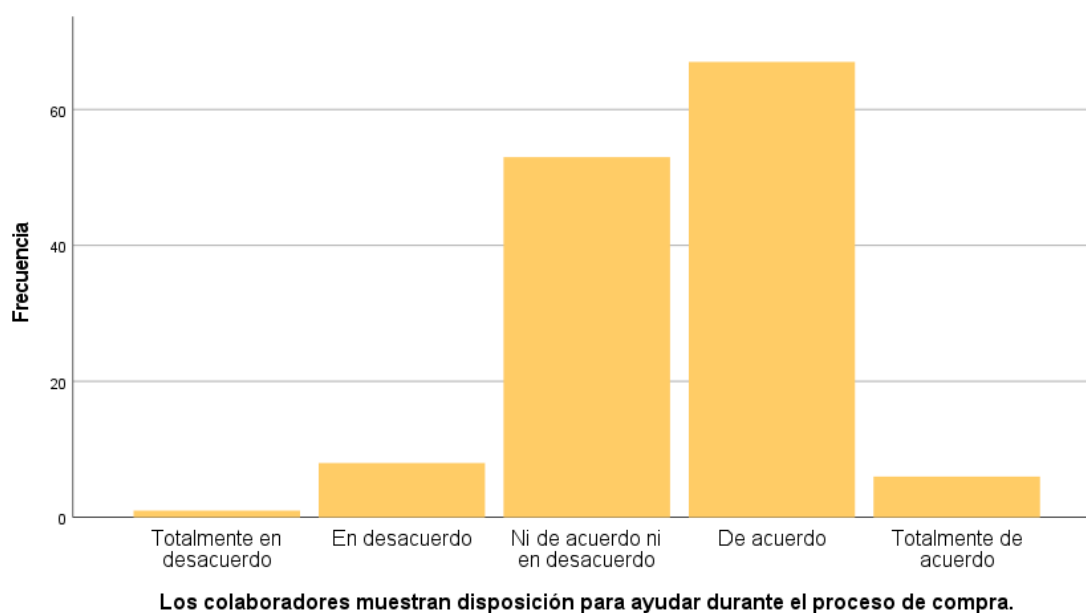
Tabla 31

Los colaboradores muestran disposición en el proceso de compra

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0,7%
En desacuerdo	8	5,9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	53	39,3%
De acuerdo	67	49,6%
Totalmente de acuerdo	6	4,4%
Total	135	100%

Nota. Encuesta dirigida a clientes

Figura 30. Los colaboradores muestran disposición en el proceso de compra



Con base en los resultados, el 49,6% está de acuerdo en que los colaboradores muestran disposición para ayudar con sugerencias en las compras, el 39,3% se mantiene neutral y un 6,6% (sumando lo que está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo). Estos resultados indican que la mayoría está satisfecha con la atención brindada por el personal, es decir, brinda una buena actitud y apoyo por parte de los trabajadores.

8. Percibo interés por parte del personal en atender las sugerencias o necesidades de los clientes.

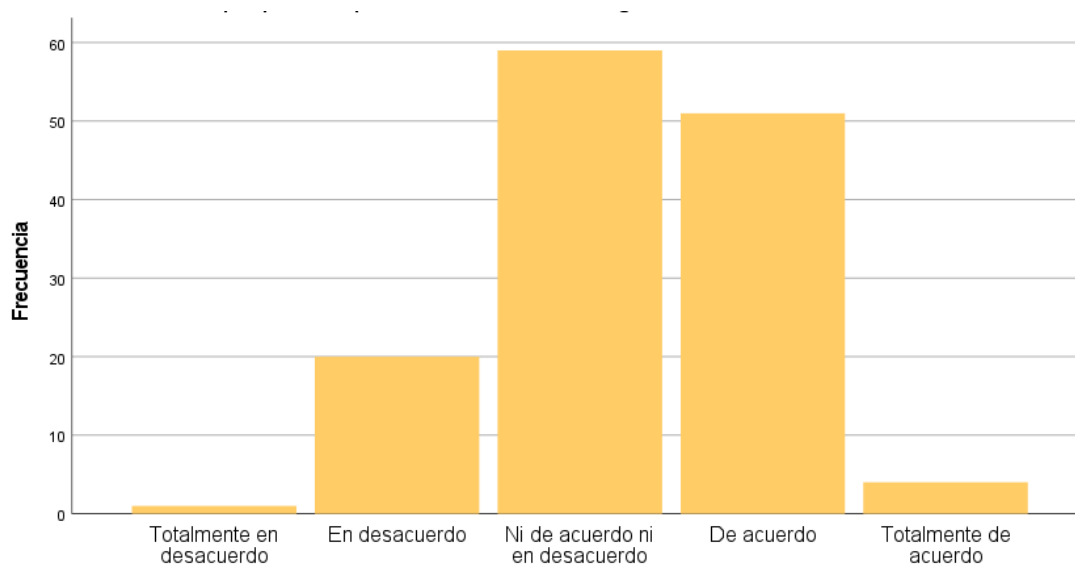
Tabla 32

El personal atiende las sugerencias o necesidades de los clientes

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0,7%
En desacuerdo	20	14,8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	59	43,7%
De acuerdo	51	37,8%
Totalmente de acuerdo	4	3%
Total	135	100%

Nota. Encuesta dirigida a clientes

Figura 31. El personal atiende las sugerencias o necesidades de los clientes



Percibo interés por parte del personal en atender las sugerencias o necesidades de los clientes.

Los resultados indican que el 43,7% se mantiene neutral, mientras un 37,8% está de acuerdo y un 3% totalmente de acuerdo. Se refleja una percepción moderada, aunque existe una indiferencia, lo que podría indicar que no se percibe una constante atención respecto a sus comentarios y requerimientos. Por otro lado, se observa que el 15,6% (suma de totalmente en desacuerdo y en desacuerdo) sugiere que la empresa debe llevar un seguimiento de las sugerencias para mejorar las expectativas del cliente.

9. Observó que la ferretería incorpora cambios que mejoran la atención al cliente.

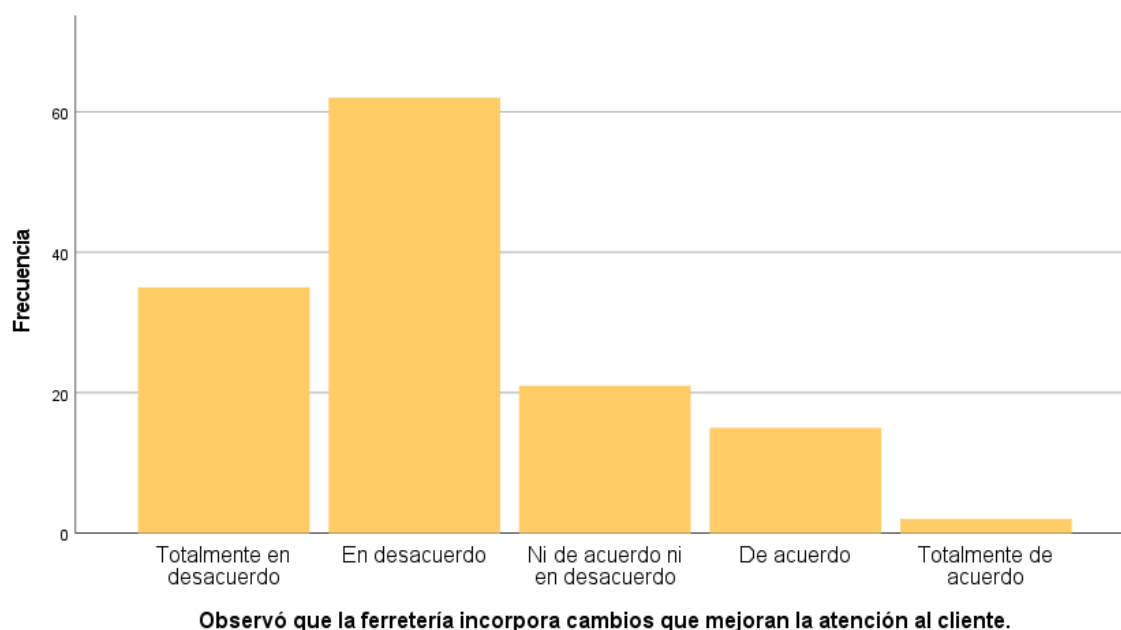
Tabla 33

La ferretería incorpora cambios en la atención al cliente

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	35	25,9%
En desacuerdo	62	45,9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	15,6%
De acuerdo	15	11,1%
Totalmente de acuerdo	2	1,5%
Total	135	100%

Nota. Encuesta dirigida a clientes

Figura 32. La ferretería incorpora cambios en la atención al cliente



Los resultados muestran, que el 45,9% está en desacuerdo y un 25,9% totalmente en desacuerdo, lo que refleja que más del 70% no percibe mejoras en el servicio al cliente. Solo un 12,6% (sumando lo que está de acuerdo y totalmente de acuerdo), en el que sí se realizan cambios positivos. La alta proporción de respuestas negativas sugiere que los usuarios perciben una atención estática, sin innovación ni adaptación a sus necesidades. Por lo tanto, la ferretería se debe enfocar en incorporar acciones que mejoren la satisfacción del cliente y obtener mayor rentabilidad para la empresa.

10. En el momento de compra encuentra disponibles los productos que necesita.

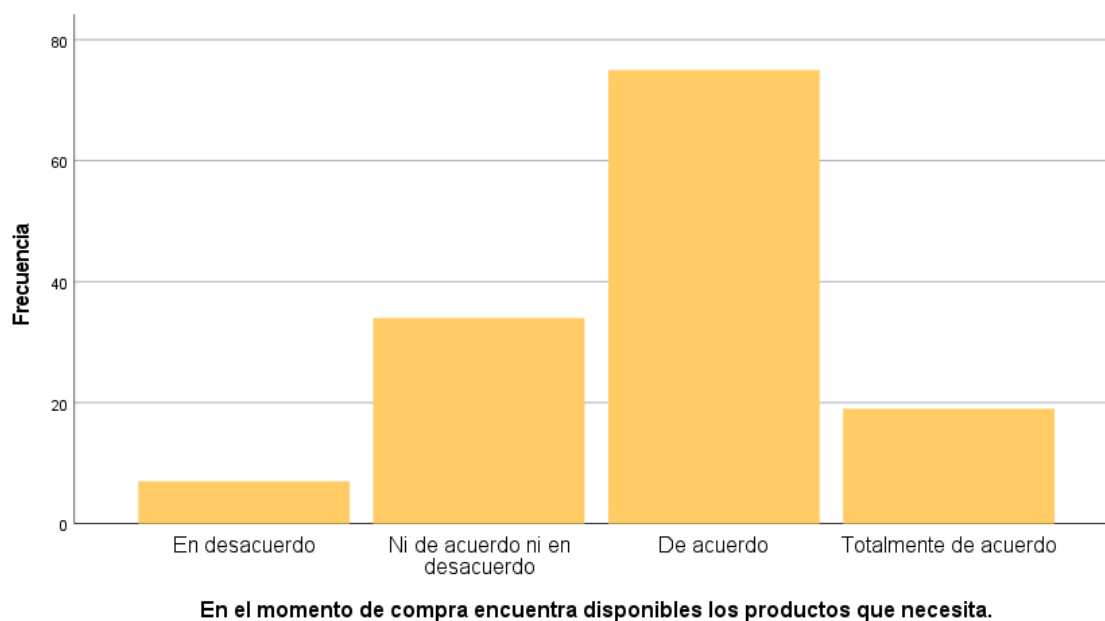
Tabla 34

Se encuentra disponible los productos que necesita

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	7	5,2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	25,2%
De acuerdo	75	55,6%
Totalmente de acuerdo	19	14,1%
Total	135	100%

Nota. Encuesta dirigida a clientes

Figura 33. Se encuentra disponible los productos que necesita

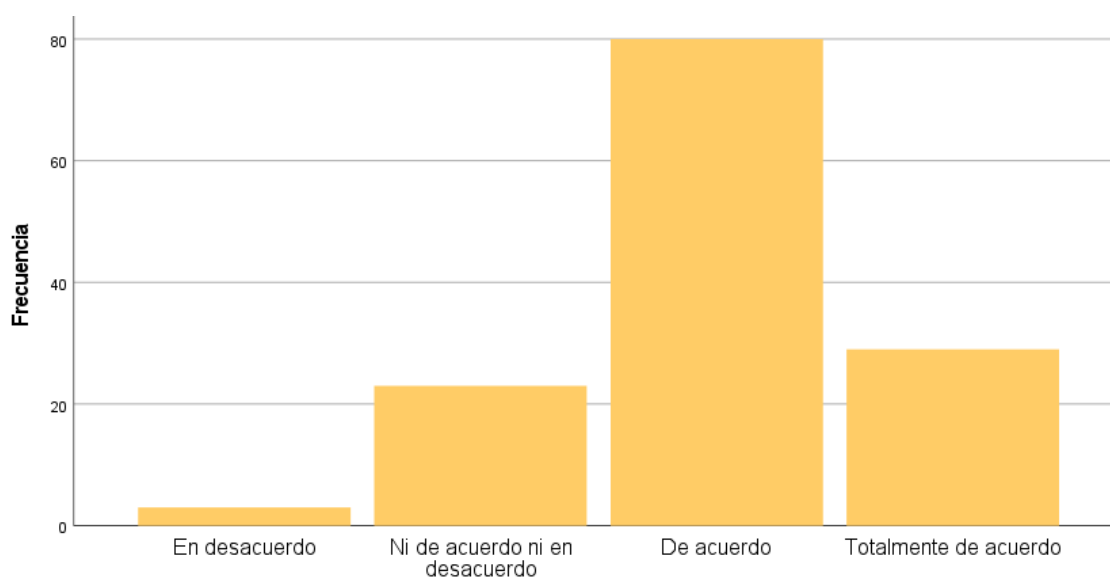


En cuanto a los productos disponibles, el 55,6% está de acuerdo y el 14,1% totalmente de acuerdo, lo que muestra que la mayoría considera que la empresa mantiene un inventario correcto para satisfacer sus necesidades. Por otro lado, un 5,2% está en desacuerdo y un 25,2% se mantiene neutral. En general, los resultados son positivos que contribuyen a la eficiencia del proceso de abastecimiento de la mercadería, que proporciona resultados favorables para el negocio.

11. La ferretería mantiene variedad de productos para atender la demanda de los clientes

Tabla 35*La ferretería mantiene variedad de productos*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	3	2,2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	17%
De acuerdo	80	59,3%
Totalmente de acuerdo	29	21,5%
Total	135	100%

Nota. Encuesta dirigida a clientes**Figura 34. La ferretería mantiene variedad de productos****La ferretería mantiene variedad de productos para atender la demanda de los clientes.**

Con base en los resultados, el 59,3% está de acuerdo y el 21,5% totalmente de acuerdo, lo que muestra que la mayor parte está conforme con la variedad de productos que brinda. Solo un 2,2% está en desacuerdo y un 17% se mantiene neutral, lo que refleja insatisfacción. En general, existe una buena gestión de inventarios, facilitando la diversidad de herramientas y materiales de construcción, mantenimiento y reparación.

12. El proceso para localizar, preparar y entregar los productos es ágil en la adquisición.

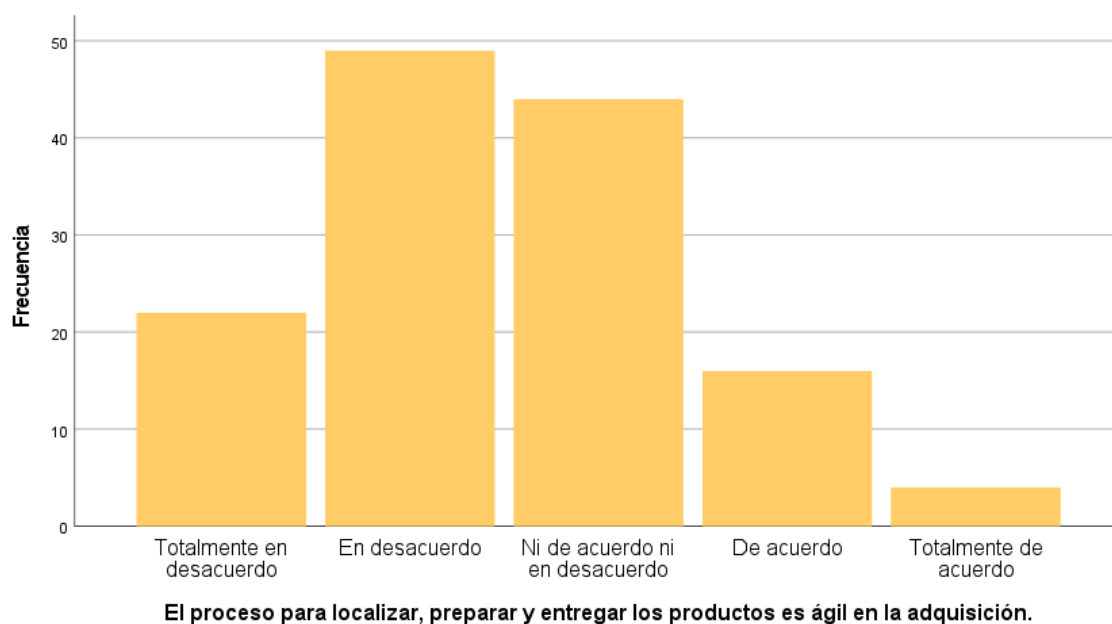
Tabla 36

El proceso de entrega de los productos es ágil en la adquisición

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	22	16,3%
En desacuerdo	49	36,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44	32,6%
De acuerdo	16	11,9%
Totalmente de acuerdo	4	3%
Total	135	100%

Nota. Encuesta dirigida a clientes

Figura 35. El proceso de entrega de los productos es ágil en la adquisición



Los resultados muestran una tendencia predominantemente negativa, ya que el 52,6% (sumando los que están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo) considera que la entrega no es ágil, mientras que solo el 14,9% (de acuerdo y totalmente de acuerdo) opina lo contrario, y un 32,6% se mantiene neutral. Este panorama evidencia una deficiencia en la eficiencia logística, lo que podría estar afectando la satisfacción del cliente y la competitividad del negocio.

13. Rara vez he recibido productos incompletos, deteriorados o con daños visibles.

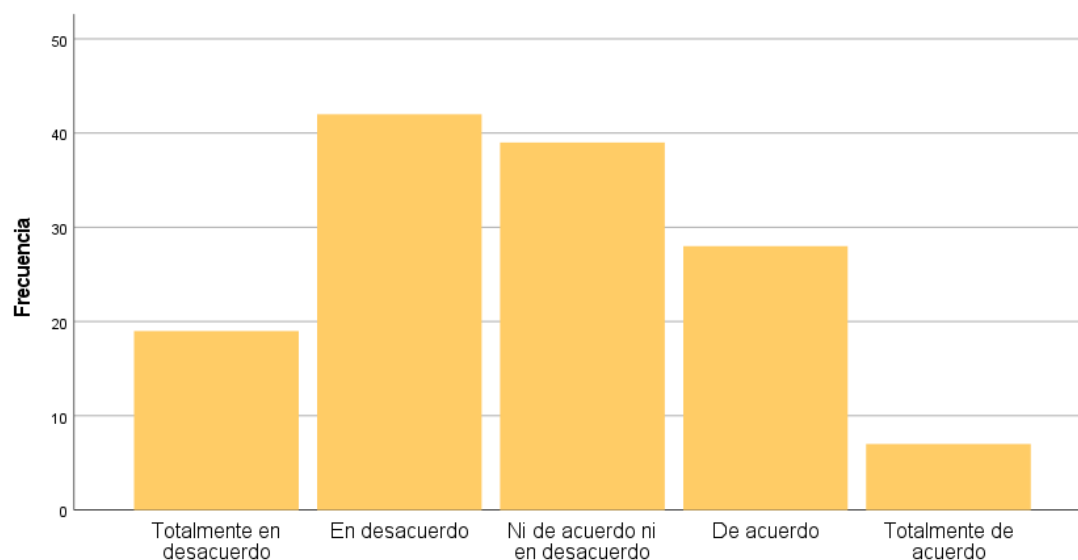
Tabla 37

Rara vez he recibido productos incompletos, deteriorados o con daños visibles

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	19	14,1%
En desacuerdo	42	31,1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	28,9%
De acuerdo	28	20,7%
Totalmente de acuerdo	7	5,2%
Total	135	100%

Nota. Encuesta dirigida a clientes

Figura 36. Rara vez he recibido productos incompletos, deteriorados o con daños visibles



Rara vez he recibido productos incompletos, deteriorados o con daños visibles.

Con base en los resultados, el 31,1% está en desacuerdo y el 14,1% está totalmente en desacuerdo, esto refleja experiencias negativas relacionadas con la calidad de los productos. No obstante, un 26% (sumando lo que está de acuerdo y totalmente de acuerdo), percibe que los productos llegan en buen estado, mientras que el 28,9% se mantiene neutral. Así que, se sugiere que la empresa debe reforzar sus procesos de supervisión de inventario para que los productos lleguen de manera correcta al cliente.

14. El tiempo de espera para recibir los productos es adecuado.

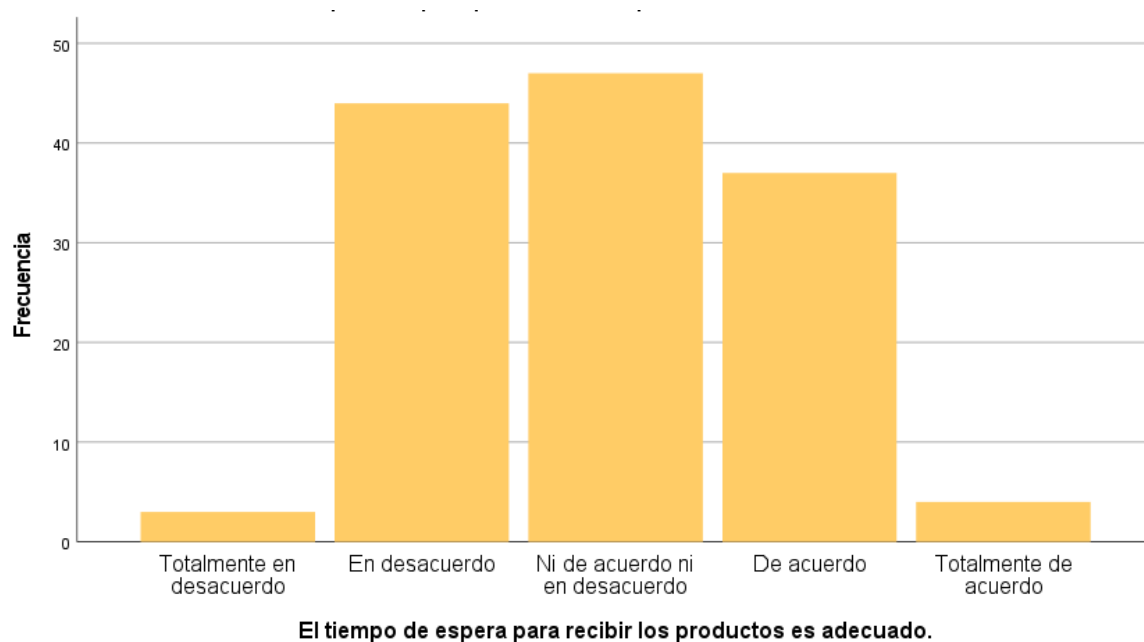
Tabla 38

El tiempo de espera es adecuado

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	2,2%
En desacuerdo	44	32,6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	47	34,8%
De acuerdo	37	27,4%
Totalmente de acuerdo	4	3%
Total	135	100%

Nota. Encuesta dirigida a clientes

Figura 37. El tiempo de espera es adecuado



En cuanto al tiempo, el 34,8% de los encuestados se mantiene neutral, mientras que el 34,8% (sumando los que están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo) considera que el tiempo de espera no es adecuado, y solo el 30,4% (de acuerdo y totalmente de acuerdo) opina positivamente. Este equilibrio entre opiniones revela que, aunque existe un grupo de clientes satisfechos, la mayoría no percibe una mejora significativa en la rapidez del servicio.

15. Los pedidos que realizo son entregados completos y con las características solicitadas.

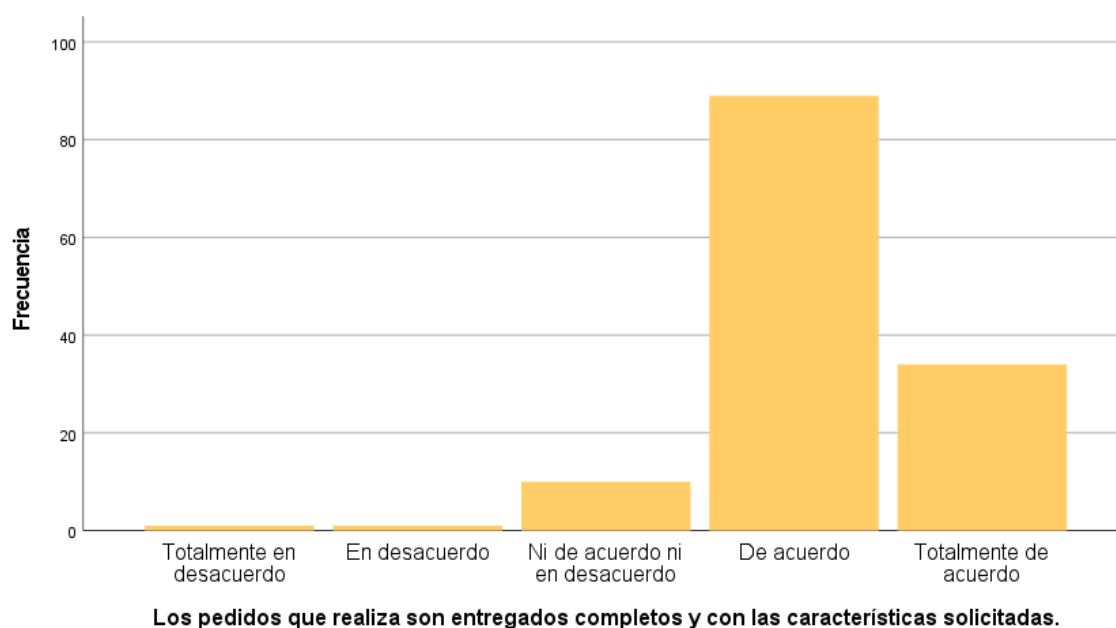
Tabla 39

Los pedidos son entregados completos

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0,7%
En desacuerdo	1	0,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	7,4%
De acuerdo	89	65,9%
Totalmente de acuerdo	34	25,2%
Total	135	100%

Nota. Encuesta dirigida a clientes

Figura 38. Los pedidos son entregados completos



Los resultados muestran, que el 65,9% está de acuerdo y el 25,2% totalmente de acuerdo, lo que refleja que la mayor parte considera que la ferretería cumple con la entrega de sus pedidos. Solo un 1,4% (sumando totalmente en desacuerdo y en desacuerdo), está insatisfecho, mientras que el 7,4% se mantiene neutral. En general, refleja una organización efectiva de entrega de productos y demuestra que la ferretería organiza los procesos internos de la empresa.

Tabla 40*Matriz de triangulación*

Objetivos específicos	Resultados cuantitativos (encuesta)	Hallazgos cualitativos (entrevista)	Triangulación
Diagnosticar la situación actual de la gestión logística de la Ferretería Solís	Se detectó que en el área de bodega existe deficiencia en el conocimiento sobre los procesos de gestión de inventarios del 21,4%; por otro lado, existe un 42,9% que menciona un grado de incertidumbre sobre la eficiencia de los tiempos de entrega. El 65,9% muestra una organización efectiva de entrega de productos.	La entrevistada mencionó que es necesario realizar un seguimiento a profundidad del desempeño de los procesos internos para que no exista exceso de productos. También, la gestión logística influye directamente en lo que los clientes esperan adquirir la mercadería disponible.	Ambos resultados reflejan un nivel moderado en la gestión logística, aunque existe una organización efectiva en la entrega de la mercadería, persisten fallas en el control de inventario y en la planificación de los tiempos. Por consiguiente, la empresa requiere fortalecer la capacitación del personal y establecer mecanismos de control para la gestión logística
Identificar las herramientas de mejora continua aplicables a la gestión logística de la Ferretería Solís,	Se identificó que un 35,7% no realiza ni implementa herramientas para fomentar soluciones que mejoren los procesos. Además, existe un bajo rendimiento con un 28,6% en la identificación de oportunidades de mejora en los procesos.	La empresa no aplica metodologías de mejora continua, pero en el caso de algún problema dentro de cualquier área de trabajo, se busca una solución inmediata para contrarrestar la deficiencia.	Ambos resultados señalan una cultura reactiva más que preventiva donde la mejora se aborda de manera empírica. Se sugiere proponer metodologías estructuradas como el kaizen y 5S, asegurando una participación activa de los trabajadores.
Proponer estrategias de mejora continua orientadas al fortalecimiento de la gestión logística de la Ferretería	Los resultados muestran que una parte de los clientes, representada con 30,4% no identifica estrategias en la atención al cliente. Además, el 71,4% de los trabajadores está interesado en una cultura organizacional abierta a la mejora continua.	La entrevistada expresó que cuando se detecta un problema o se propone una mejora, los trabajadores se comunican con el encargado. Asimismo, aseguro que la mejora continua asegura una máxima calidad del servicio al cliente, lo que incrementa la rentabilidad de las empresas	La triangulación evidencia una disposición favorable hacia la mejora, pero con la necesidad de diseñar estrategias. Se recomienda planes de capacitación, establecer indicadores de desempeño y promover la retroalimentación sobre una cultura organizacional.

Nota. Elaboración propia

Discusión

Los resultados obtenidos permitieron diagnosticar la situación actual de la gestión logística de la Ferretería Solís, evidenciando la existencia de debilidades principalmente relacionadas con la coordinación del movimiento de materiales, la planificación interna, el control y rotación de inventario. En particular, se identificó que el área de logística presenta una limitada organización en el flujo de materiales y deficiencias en la planificación de las actividades internas, situación que genera retrasos en las operaciones. Estos resultados guardan relación con lo señalado por Sumerinde (2024), quien determinó que en el área de almacenamiento existen deficiencias operativas asociadas con la saturación del espacio disponible, afectando el desarrollo eficiente de las actividades y la satisfacción del cliente.

En este sentido, los resultados de los trabajadores presentan una descoordinación del movimiento de materiales, la cual se manifiesta en retrasos durante el desarrollo de las actividades logísticas. Esta situación refleja que los procesos actuales presentan un nivel insuficiente de estandarización y organización, limitando la eficiencia con la que se gestionan los recursos dentro de la empresa. Por ello, se considera necesario fortalecer los procedimientos logísticos mediante estrategias orientadas a mejorar la coordinación, organización y control de actividades. Estos resultados se comparan con lo mencionado por Chacala y Echeverría (2026), quienes identificaron problemas en el área de almacenamiento y determinaron que la implementación de estrategias contribuyó a mejorar el control de los inventarios, reorganizar los procesos de almacenamiento y promover una cultura organizacional orientada a la mejora.

En la entrevista no se identificaron metodologías integradas con la participación del personal en la optimización de las actividades, debido a la falta de una cultura de mejora continua que puede afectar la productividad y la capacidad de respuesta ante los diferentes cambios del entorno. No obstante, a diferencia de Nguyen Dat y Nguyen Thi (2019), este estudio sostiene que la mejora continua impulsa un rendimiento óptimo al potenciar las habilidades del personal en el área de trabajo, proporcionando un aumento en la productividad y efectividad de los recursos.

Asimismo, se perciben limitaciones en la identificación de oportunidades de mejora y en el diseño de acciones correctivas frente a los problemas detectados en el área de bodega, se evidencia una aplicación insuficiente de medidas preventivas en los procesos. Esta situación demuestra la necesidad de incorporar herramientas de mejora continua que faciliten la causa del problema y soluciones. Estos resultados se relacionan con lo señalado por Ramírez y

Samaniego (2024), quienes sostienen que la utilización de herramientas de mejora contribuye a la identificación de riesgo y eleva el nivel de desempeño del personal, favoreciendo que los procesos sean más seguros y estén alineados con los principios de mejora continua.

Los resultados de los clientes evidenciaron que, en relación con el tiempo de entrega, existe una percepción significativa sobre la necesidad de reducir los tiempos de espera durante la recepción de los productos, esto indica la importancia de incorporar estrategias de mejora continua orientadas a optimizar el proceso de entrega, mediante la organización de las actividades, con el propósito de agilizar la atención del cliente. Este resultado concuerda con Knezevich y Rodríguez (2023), quienes destacan la importancia de implementar procesos de mejora continua en las empresas para optimizar los tiempos de entrega de productos y fortalecer la calidad de servicio. En concordancia con lo mencionado, los resultados permiten sustentar la propuesta de estrategias basada en la planificación de los procesos operativos, de manera que mejore el desempeño de la gestión logística.

Finalmente, los resultados muestran la necesidad de fortalecer la coordinación interna, la eficiencia en la rotación de inventarios y la estandarización de los procesos operativos mediante la implementación de procedimientos concretos para determinar la optimización del área de logística y reducir errores. De esta manera, los resultados evidenciaron que la empresa debe trabajar con herramientas orientadas a la calidad, mejora continua y sostenibilidad, que contribuyan al fortalecimiento y cumplimiento de los objetivos estratégicos de la ferretería.

Propuesta

Ferretería Solís es una empresa del sector ferretero ubicada en La Libertad, provincia de Santa Elena, su razón social es la comercialización de herramientas y materiales de construcción, reparación y mantenimiento. Este negocio representa un posicionamiento en el mercado competitivo por su cercanía al cliente y su oferta especializada, para satisfacer las necesidades tanto en proyectos de obra como en hogares, lo cual lo convierte en un actor significativo para el desarrollo comercial.

Con base en los resultados obtenidos mediante los instrumentos, se elaboró el análisis FODA (Fortaleza, Debilidades, Oportunidades y Amenazas), con el propósito de identificar los aspectos relevantes que se deban mejorar en el área de trabajo:

Matriz FODA

Tabla 41

Matriz FODA

Fortaleza	Debilidades
Relaciones comerciales con proveedores estratégicos para la disponibilidad de mercadería.	Deficiencia en el control de inventario y desactualización de existencias que generan sobrestock.
Adecuada infraestructura física para el almacenamiento de inventario.	Limitación de la estandarización de los procesos logísticos.
Ubicación estratégica que facilita la distribución y servicio al cliente.	Escasa utilización de indicadores de desempeño logístico para la toma de decisiones.
Personal con experiencia en la comercialización y gestión de materiales.	Falta de implementación de herramientas de mejora en el área de bodega.
Oportunidades	Amenazas
Crecimiento del sector de la construcción y remodelación, aumenta la demanda del sector ferretero.	Aumento de la competencia de grandes cadenas ferreteras.
Implementación de metodología de mejora continua en los procesos logísticos como Kaizen, 5S o ciclo PHVA.	Inestabilidad de los precios de materiales de construcción y costos de transporte.
Acceso a reuniones y formación en la gestión logística.	Cambios en la preferencia y exigencia en el momento de compra del cliente
Incremento del uso de herramientas digitales para el control de inventarios.	Factores económicos que reducen la demanda del sector de la construcción y ferretero.

Nota. Elaboración propia

Tabla 42

Matriz Cruzada

	Oportunidad (O)	Amenaza (A)
Fortaleza (F)	Estrategias FO (Fortaleza-Oportunidades) • Proponer un sistema de mejora continua apoyándose en la experiencia del personal. • Fortalecer la relación con proveedores clave para asegurar un abastecimiento. • Integrar metodología kaizen y 5S para mejorar el área de bodega y la distribución de la mercadería.	Estrategias FA (Fortaleza-Amenazas) • Aprovechar la experiencia del personal y la relación con proveedores para estar preparados para los cambios en la demanda. • Utilizar la ubicación estratégica y la variedad de productos para resaltar frente a la competencia. • Fortalecer el servicio al cliente a través de una gestión logística eficiente que disminuya el tiempo de entrega.
Debilidad (D)	Estrategias DO (Debilidades-Oportunidades) • Estandarizar los procesos mediante procedimientos documentados y reuniones de mejora continua. • Desarrollar un sistema automatizado de control de inventarios para minimizar errores. • Diseñar indicadores logísticos como rotación de inventarios y tiempo de reposición, para favorecer la toma de decisiones.	Estrategias DA (Debilidades-Amenazas) • Establecer reuniones de mejora continua que reduzcan los errores en los procesos. • Seguimiento del control de inventario para disminuir la deficiencia en el abastecimiento de inventarios. • Reuniones de control en la gestión logística y mejora continua para enfrentar los distintos cambios del mercado.

Nota. Elaboración propia

Mediante el análisis de la matriz FODA y sobre el contexto de la situación presente en el objetivo específico tres se establecerá la propuesta de estrategias de mejora continua para el fortalecimiento de la gestión logística de la Ferretería Solís, se ha determinado establecer tres estrategias que se detallan a continuación:

Tabla 43

Estrategias de mejora continua

Estrategia	Descripción
Implementación de la metodología 5S en el área de bodega	Se establece con el propósito de mejorar el orden, la limpieza y la estandarización de los procesos de almacenamiento a través de la metodología 5S (clasificar, ordenar, limpiar, estandarizar y disciplina), garantizando la reducción de errores, tiempo de entrega y pérdida de materiales.
Optimización de la distribución de mercadería física a bodega	Se reorganizará de manera estratégica la ubicación de la mercadería según su rotación y demanda, fortaleciendo la trazabilidad de los inventarios para su respectiva identificación y control en el proceso de almacenamiento. Se logrará reducir desplazamientos innecesarios, tiempo de búsqueda y costos operativos, asegurando la eficiencia en las actividades de almacenamiento.
Reuniones sobre mejora continua-kaizen	Se desarrollará para promover la participación activa de los trabajadores en la propuesta de mejora sobre la situación presentada, fomentando una cultura de mejora continua orientada a incrementar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Nota. Elaboración propia

Estrategia 1: Implementación de la metodología 5S en el área de bodega

La primera estrategia se basa en fortalecer la clasificación, el orden y la disciplina del área de bodega de la ferretería, mediante la utilización de la metodología 5S (Seiri, Seiton, Seison, Seiketsu y Shitsuke). De esta forma, la estrategia se alinea con uno de los principios de la mejora continua, contribuyendo a una cultura de disciplina, orden y participación de los trabajadores, permitiendo optimizar los espacios de almacenamiento, reducir el tiempo de búsqueda de la mercadería y aumentar la trazabilidad del inventario. Por otra parte, esta estrategia no requiere de un presupuesto debido a que se fundamenta en una cultura organizacional, disciplina y aprovechamiento de recursos existentes, sin implicar desembolsos económicos directos.

Objetivos

Objetivo general

Proponer la metodología 5S en el área de bodega para la reorganización del espacio de almacenamiento, mejorando la gestión logística de la ferretería Solís.

Objetivos específicos

- Clasificar los materiales, herramientas y productos innecesarios en el área de bodega.
- Identificar un sistema de organización y ubicación estandarizada para la mercadería de acuerdo a su rotación y demanda por los clientes.
- Disminuir los tiempos de búsqueda del producto mediante la señalización y el orden del espacio de almacenamiento.

Público objetivo

- Personal de bodega y ventas de la ferretería Solís
- Supervisora del área compras que debe verificar la rotación de los materiales

Estrategia 2: Optimización de la distribución de mercadería física a bodega

La segunda estrategia tiene como propósito reorganizar la distribución física de los inventarios considerando técnicas de rotación, volumen y frecuencia de despacho. Esta estrategia se alinea con los principios del método de mejora continua, contribuyendo a la reducción de excedentes y facilitando una presencia adecuada de la recepción, almacenamiento y despacho de productos. Primeramente, se elaborará un análisis de la distribución existente para determinar áreas de los productos mal ubicados y recorridos innecesarios en el área de almacenamiento.

Posteriormente, se clasificará la mercadería de forma ordenada según su nivel de rotación, intervalo de salida y dimensiones. Los productos que son más vendidos serán ubicados en zonas cercanas al área de despacho, mientras que los de menor demanda estarán en espacios secundarios. Además, se utilizará un sistema de codificación y señalización de pasillos, estanterías y ubicación precisa mediante etiquetas que permita identificar con mayor rapidez los productos. No obstante, no se aplica presupuesto porque se trata de una propuesta de reorganización interna, orientada al aprovechamiento de recursos existentes y la mejora en los procesos, sin requerir gastos financieros.

Objetivos

Objetivo general

Maximizar la distribución física de la mercadería, reduciendo el tiempo de desplazamiento y mejorar el aprovechamiento del espacio.

Objetivos específicos

- Analizar la clasificación ABC de los inventarios según el nivel de rotación y demanda, verificando la ubicación correspondiente.
- Desarrollar un sistema de señalización de los espacios de almacenamiento que facilite la identificación y ubicación de la mercadería.
- Disminuir los tiempos de ubicación y de despacho del producto mediante la codificación estratégica del espacio de almacenamiento.

Público objetivo

Personal de bodega y ventas de la ferretería Solís

Estrategias 3: Reuniones sobre la mejora continua Kaizen para el personal de la ferretería

La tercera estrategia busca impulsar una cultura organizacional orientada a la mejora continua a través de la implementación de reuniones periódicas de trabajo, en las que estarán involucrados el personal de bodega y el administrador de la empresa. De esta manera, se quiere mitigar los problemas detectados en las operaciones logísticas, como diferencias de inventarios y dificultades en la organización del área de bodega.

Se propondrá la metodología kaizen, con el propósito de fomentar la participación activa de los trabajadores en la identificación y análisis de oportunidades de mejora dentro de los procesos operativos. En cada sección, los colaboradores presentarán sugerencias que serán evaluadas según su viabilidad técnica, económica y organizacional. También, se realizará seguimiento a través de indicadores de desempeño que esperan mayor eficiencia y calidad en la gestión logística.

Objetivos

Objetivo general

Proponer reuniones periódicas sobre la mejora continua Kaizen de la ferretería Solís para el fortalecimiento del compromiso con la cultura de mejora continua.

Objetivos específicos

- Realizar un cronograma de reuniones periódicas para la evaluación y monitoreo de los procesos logísticos de la ferretería.
- Fomentar la participación activa de los trabajadores en la identificación de la propuesta de mejora dentro del área de bodega.
- Facilitar acciones de mejora que generen compromiso del personal en cada reunión, garantizando el cumplimiento de las prácticas de mejora.

Público objetivo

Personal de ventas y atención al cliente

Tabla 44*Plan de acción*

Actividad	Objetivo	Actividades	Responsable	Tiempo	Indicador	Metas	Riesgos
Implementación de la metodología 5S en el área de bodega	Proponer la metodología 5S en el área de bodega para la reorganización del espacio de almacenamiento, mejorando la gestión logística de la ferretería Solís.	*Diagnosticar la situación presente en bodega *Clasificar los materiales *Organizar los productos según la rotación *Ejecutar jornadas de limpieza *Elaborar estándares de orden y limpieza *Capacitar al personal	Jefe de bodega	4 semanas	*Cumplimiento del programa 5S *Reducción de búsqueda de productos	Se espera alcanzar el 100% en las etapas de la 5S	* Resistencia al cambio *Falta de compromiso
Optimización de la distribución de mercadería física a bodega	Maximizar la distribución física de la mercadería, reduciendo el tiempo de desplazamiento y	*Clasificación de mercadería mediante el análisis ABC *Reubicar estantería y señalar pasillos *Evaluar tiempo de almacenamiento	Personal de bodega	3 semanas	*Disminución del tiempo de entrega *Reducción de recorridos internos	Minimizar un 30% del tiempo de entrega del producto	*Errores de la reubicación *Limitaciones de espacios

	mejorar el aprovechamiento del espacio						
	Proponer reuniones periódicas sobre						
Reuniones sobre la mejora continua Kaizen para el personal de la ferretería	la mejora continua Kaizen de la ferretería Solís para el fortalecimiento del compromiso con la cultura de mejora continua	*Identificar problemas y oportunidad de mejora *Dar seguimiento a los compromisos adquiridos	Gerente y jefe de bodega	3 meses (reunion es semanale s de 2 horas)	9 reuniones propuestas Reducción de incidencia en bodega	Diseñar un 50% de propuesta de mejora durante los 3 meses	*Falta de seguimiento *Limitación de tiempo para reuniones

Nota. Elaboración propia

Tabla 45*Implementación 5S en el área de bodega*

Fases	Detalle	Objetivo	Actividad a implementar	Indicador
Seiri (Clasificar)	Separar lo necesario en el área de bodega	Eliminar productos y herramientas que no son útiles para la operación de bodega	Inventario físico Clasificación ABC Reubicación de lo innecesario	50% de espacio liberado
Seiton (Ordenar)	Un lugar adecuado para producto según su rotación	Ubicar cada producto en un sitio fijo y de fácil acceso	Codificación de estantería Señalética o rótulo Ordenamiento de producto	Tiempo promedio de picking
Seison (Limpiar)	Inspeccionar el área de bodega	Mantener la bodega limpia y detectar errores en el proceso	Jornada de limpieza profunda Asignación de responsable Checklist de limpieza	Número de situaciones detectadas
Seiketsu (Estandarizar)	Normalizar el proceso logrado en las fases anteriores	Evitar que el área de bodega esté en desorden, a través de estándares visuales	Manual de procedimiento 5S Estandarización de etiquetas Procedimiento correcto de despacho	75% cumplimiento de estándares
Shitsuke (Disciplina)	Crear una cultura de mejora continua	Sostener el tiempo alcanzado en las fases anteriores	Capacitación continua a los trabajadores de bodega Seguimiento de indicadores Espacios de mejora continua	Nivel de participación del personal

Nota. Elaboración propia

Tabla 46

Presupuesto

Detalle	Descripción	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Honorarios del especialista de kaizen/mejora continua	Profesional sobre el tema mejora continua	1	\$3043,00	\$3043,00
Material digital	Presentaciones, formatos de registros y matrices de compromiso	10	\$8,00	\$80,00
Plataforma de videoconferencia	Licencia de herramientas virtual para reuniones vía Zoom o Teams	3 meses	\$50,00	\$150,00
Recursos tecnológicos	Internet, energía eléctrica y soporte técnico durante las reuniones virtuales	1	\$90,00	\$90,00
Reconocimiento al personal	Certificación digital de asistencia y participación de la metodología	14	\$15,00	\$210,00
Total			\$3573,00	

Conclusiones

En definitiva, con los resultados obtenidos se concluye que el análisis de la situación actual facilita la identificación de insuficiencias más notables en la gestión logística dentro del área de bodega, entre las cuales destacan la ineficiencia en la coordinación de los procedimientos internos, la ausencia de estandarización en los procedimientos y los tiempos prolongados en la localización de mercadería. En este contexto, se ven afectadas la eficiencia operativa y la calidad de atención al cliente. Debido a esto, se proponen estrategias basadas en la mejora continua que permitan maximizar los recursos y fomentar el compromiso de los trabajadores.

De igual manera, se determina que la empresa no aplica actualmente herramientas de mejora continua en la gestión de sus procesos logísticos, lo que limita la estandarización de las actividades y la optimización de las operaciones de almacenamiento, recepción y despacho de mercadería. A partir del diagnóstico realizado, se identificó que herramientas como la metodología 5S, la reorganización de la distribución física de los inventarios y la realización de reuniones periódicas de seguimiento y mejora son alternativas aplicables a la empresa, debido a que contribuirían a reducir tiempos operativos, mejorar la organización de los espacios de trabajo y fortalecer la coordinación entre el personal. En consecuencia, la identificación de estas herramientas constituye una base para el diseño e implementación de acciones de mejora continua orientadas a incrementar la eficiencia de la gestión logística.

Finalmente, con el análisis realizado mediante la matriz FODA, se determinaron las estrategias de mejora continua basadas en el diseño de la metodología 5S y reuniones que abarcan la filosofía kaizen. Se busca que estas estrategias respondan de manera coherente a las debilidades y oportunidades detectadas en la ferretería Solís, de modo que podrían contribuir a una mejor organización del espacio físico disponible, favorecer la disminución de desperdicios y promover el aprovechamiento de los tiempos productivos. Asimismo, se espera que impulsen el fortalecimiento de la cultura organizacional enfocada en la participación del personal y la mejora continua en la gestión logística.

Recomendaciones

Se recomienda que la ferretería realice evaluaciones periódicas sobre la eficiencia de sus procesos operativos, verificando las brechas en la gestión de inventario, el tiempo de entrega y el control de las entradas y salidas de la mercadería. Esto permitirá planificar acciones de mejora y formativas basadas en el fortalecimiento de los trabajadores encargados de la gestión logística, proporcionando el uso correcto de herramientas de control. La práctica constante de estos procedimientos promoverá una mejora notable en el desempeño operativo al lograr una mayor satisfacción por parte del cliente.

De este modo, se propone una metodología de mejora continua especialmente en la gestión logística de la empresa Ferretería Solís, dentro del área de recepción, almacenamiento y despacho del producto. La propuesta de herramientas como el modelo kaizen y la metodología 5S facilitará que se optimicen los procesos operativos, disminuyan desperdicios y tiempos improductivos, fortaleciendo una cultura de mejora basada en el aprendizaje permanente. Además, se sugiere involucrar al personal en la identificación de oportunidades de mejora y la ejecución de acciones correctivas, asegurando la sostenibilidad del rendimiento empresarial.

De igual manera, se sugiere el diseño de estrategias de mejora continua enfocadas al aprovechamiento del espacio físico, la optimización en la organización de los productos y el establecimiento de reuniones regulares fundamentadas en la filosofía kaizen. Además, estas estrategias atenderán las debilidades detectadas, fomentando una comunicación interna y proporcionando una cultura organizacional centrada en la colaboración del personal. Por consiguiente, la ferretería podrá mantener un proceso de mejora constante que garantice la efectividad del proceso logístico, la satisfacción del cliente y la competitividad empresarial.

Referencias

- Acosta, S. (2023). Los enfoques de investigación en las ciencias sociales. *Latinoamericana Ogmios*, 3(8), 4. <https://doi.org/10.53595/rlo.v3.i8.084>
- Amaral, V., Ferreira, A., y Ramos, B. (2022). Internal Logistics Process Improvement using PDCA: A Case Study in the Automotive Sector. *Business Systems Research Journal*, 13. <https://doi.org/10.2478/bsrj-2022-0027>
- Arenal, C., y Ladrón, M. (2020). *Gestión de inventarios*. Tutor Formación. https://books.google.com.ec/books/about/GESTION_DE_INVENTARIOS.html?id=py9JzgEACAAJ&redir_esc=y
- Arimana, C., Huamani, M., y Pacheco, A. (2024). Web order management system for a pharmaceutical distributor that adopts Cross Docking. *Revista científica de Sistemas e Informática*, 4(1). <https://doi.org/10.51252/rcsi.v4i1.624>
- Atto Ramírez, A., Largo, R., Ollague, J., y Espinoza, C. (2020). Errores en los procesos mediante la revisión de la filosofía Lean Six Sigma y su incidencia en la productividad y competitividad de las PyMEs de la provincia de El Oro. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897678>
- Barahona, L., Rosillo, L., Ayala, L., y Barcos, I. (2023). *Apuntes al método científico en el siglo XXI desde la perspectiva jurídica*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9107696>
- Bello, R., Parra, C., y Valarezo, M. (2023). *Procedimiento para la estandarización de procesos y la competitividad en empresas agroproductivas de Manabí*. Universidad Uniandes: <https://www.redalyc.org/journal/5646/564676368008/564676368008.pdf>
- Calzado, G. (2020). *La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos*. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181562407005/>
- Cano, M. (2024). *Implementación de un modelo de control de existencias en el almacén de una empresa mayorista comercializadora de productos maderables y ferretería utilizando herramientas de gestión de la cadena de suministro y la metodología 5s*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/entities/publication/c3074ad9-6ee7-5c04-ae4e-3e731419ee91>
- Chacala, C., y Echeverría, M. (2026). Análisis de la gestión del área de almacenamiento y formulación de estrategias basadas en la metodología 5S de la empresa ArtGlass. *Código científico*, 7. <https://revistacodigocientifico.itslosandes.net/index.php/1/article/view/1407>
- Código del trabajo . (2020). *Registro Oficial Suplemento 167*. https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf
- Constitución de la República del Ecuador . (2008). *Registro Oficial 449*. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Costa, A., Ferreira, A., Silva, Â., Ramos, J., y Ramos, B. (2025). Integration of Reverse Logistics and Continuous Improvement in Portuguese Industry: Perspectives from a Qualitative Survey. *Sustainability*. <https://idicap.com/ojs/index.php/ogmios/article/view/226>

- De Oliveira, A., Pimentel, C., Godina, R., De Oliviera, J., y Garrido, S. (2022). Improvement of the Logistics Flows in the Receiving Process of a Warehouse. *Logistics*, 6(1), 22.
<https://doi.org/10.3390/logistics6010022>
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad 1ed—W. Edwards Deming* (1 edición ed.). (J. N. Medina, Trad.) Díaz de Santos S.A.
- Espinoza, E. (2023). La enseñanza de las ciencias sociales mediante el método. *Revista mexicana de investigación e intervención educativa*. <https://doi.org/10.62697/rmiie.v2i2.50>
- Fuentes, E., Cordero, F., y Gómez, I. (2020). Estandarización de procesos administrativos del área de gestión humana, seguridad y salud en el trabajo en una entidad oncológica. *Revista ingeniería, matemáticas y ciencias de la información*. <https://doi.org/10.21017/rimci.2020.v7.n14.a85>
- García, M. S. (2022). *Propuesta de mejora en la gestión logística para incrementar la rentabilidad de una ferretería Trujillo, 2022*. Universidad Privada del Norte:
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/34330>
- Gebremeskel, M. (2025). El papel de Kaizen en la eficacia de la empresa de desarrollo de tecnología de maquinaria e industria metalúrgica de Amhara en Etiopía, según la percepción de los empleados. *PLOS One*. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0322697>
- Guanotuña, G., Ramos, J., y Jiménez, W. (2024). La mejora continua en la optimización de procesos en la unidades de producción. *Revista UTC Prospectiva*.
<https://investigacion.utc.edu.ec/index.php/prospectivasutc/es/article/view/802>
- Gutiérrez, A., Méndez, C., y Infante, Z. (2023). Desempeño logístico, infraestructura portuaria y conectividad marítima en el continente americano. *Revista Amazónica de Ciencias Económicas*, 2(2). <https://doi.org/10.51252/race.v2i2.526>
- Hernández, C., Guerrero, H., López, R., Coronado, H., y Maldonado, A. (2024). Implementación de metodología DMAIC para la mejora de la calidad y reducción de quejas de clientes en empresas pymes de Tamaulipas. *Ciencia Latina revista multidisciplinar*, 8(4).
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12404
- ISO 9001. (2015). Sistemas de Gestión de Calidad:
<https://www.iso.org/es/contents/data/standard/06/20/62085.html>
- Knezevich, T., y Rodríguez, D. (2023). *La influencia de los procesos logísticos en la productividad de una empresa multinacional de productos sanitarios de consumo masivo en la ciudad de Guayaquil en el año 2020 y propuesta de un Modelo de Gestión*.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/21080>
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor . (2000). *Registro Oficial Suplemento 116*.
<https://www.gob.ec/regulaciones/21-ley-organica-defensa-consumidor>
- López, N., Narváez, C., Erazo, J., y Torres, M. (2020). *Manejo contable de los inventarios retirados por deterioro. Caso de estudio empresa Azendelog*. Universidad Católica de Cuenca:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7898188>

- López, P. (2016). Herramienta para la mejora de la calidad: métodos para la mejora continua y la solución de problemas. Fundación confemetal.
- Lozano, V., y Salinas, M. (2024). *Gestión de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Madebosq, de la Parroquia Posorja, año 2023*. <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/44934>
- Machuca, F., Canova, C., y Castro, M. (2023). *Una aproximación a los conceptos de innovación radical, incremental y disruptiva en las organizaciones*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9839616>
- Macias, F., y Cuadros, D. (2025). *La gestión de inventario y su incidencia en la competitividad de Comonteksa S.A.* <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/9624>
- Manterola, C., Hernández, M. J., Otzen, T., Espinoza, M., y Grande, L. (2023). Estudio de corte transversal. Un estudio de investigación a considerar en ciencias morfológicas. *International Journal of Morphology*. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022023000100146>
- Martins, R., Pereira, M., Ferreira, L., Sá, J., y Silva, F. (2020). Warehouse operations logistics improvement in a cork stopper factory. *Procedia Manufacturing*. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2020.10.240>
- Mateo, R. (2020). *El rol de la satisfacción personal sobre la satisfacción laboral de los trabajadores y su influencia sobre el compromiso con la tarea y el compromiso de la organización*. Universidad Navarra: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=300443>
- Minchala, D., y Ullauri, m. (2022). *Análisis del flujo de materiales en la fase de fin de vida de botellas PET*. Universidad de Cuenca: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/39996>
- Montes, E., y Gonzales, Y. (2023). *Control de inventario y su incidencia en la rentabilidad de las empresas de Perú sector comercial*. <https://revista.ectperu.org.pe/index.php/ect/article/view/155>
- Murillo Carrasco, K. (2021). *La gestión logística y la competitividad en las empresas ferreteras de la provincia de Tungurahua*. Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/c34d09b5-babe-4b7f-91b4-fcd63f1e9ce4/content>
- Nguyen Dat, M., y Nguyen Thi, H. (2019). Human resources quality improvement from the perspective of Kaizen practices. *Management-Poland*, 26(1), 18. <https://doi.org/10.2478/manment-2019-0088>
- Núñez, Y., y Ruiz, S. (2025). *Influencia de la planificación de los cambios, en las no conformidades y acciones correctivas de una empresa comercializadora*. Universidad Peruana de los Andes: <https://repositorio.upla.edu.pe/item/bd517f50-3308-4350-8e6f-a76debb3d61a>
- Pérez, H., Tulcán, A., y Erazo, D. (2025). *Plan de mejora de Inventarios y Almacenamiento en la Ferretería Trujillo Duque*. Universidad Tecnológica Israel: <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/4432>

- Quinto, K. (2024). *Rotación de inventarios y flujo de caja en la empresa Desarrollo Médico S.R.L., Huancayo, 2021*. Universidad Peruana los Andes:
<https://repositorio.upla.edu.pe/item/a26e68ff-b4e0-43df-be85-2f897bee9be7>
- Quiñonez, J. (2021). La incidencia de la metodología Kaizen y su impacto en la empresa. *Revista Científica Multidisciplinar G-Nerando*.
<https://revista.gnerando.org/revista/index.php/RCMG/article/view/29>
- Ramírez, A., y Samaniego, L. (2024). *Diseño de un sistema de gestión organizacional mediante la metodología 5S con enfoque en Kaizen para el taller institucional automotriz de la Espoch*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo:
<https://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/22852>
- Ramos, C. (2020). *Vista de los alcances de una investigación*.
<https://cienciamerica.edu.ec/index.php/uti/article/view/336/622>
- Ríos, C. (2024). *Investigación cualitativa en el contexto de la salud pública: actualización de conceptos*.
<https://doi.org/10.18004/rspp.2024.abr.08>
- Rodríguez, S. (2023). *Estudio de la aplicación de la mejora continua en los emprendimientos de ferreterías del cantón Santa Elena, año 2023*. Universidad Estatal Península de Santa Elena:
<https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/6f3634ed-5d96-484e-a9b8-2dcc37647857/content>
- Romero, R. (2020). *Análisis de las barreras al compromiso con la mejora continua en el servicio de posventa de la industria automotriz*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8281232>
- Rosales, D., Delgado, M., Navarro, A., Sosa, C., Pérez, M., y López, J. (2023). Manual de procedimientos del sistema de gestión de la calidad por procesos en una universidad. *Revista cubana de administración pública y empresarial*, 7(1). <https://doi.org/10.5281/zenodo.7633810>
- Rugel García, L., y Rugel García, V. (2023). *La gestión de procesos operativos y su impacto en la productividad en ventas: caso empresa Esadrin*. Universidad de las Américas:
<http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/15209>
- Saltos, V. (2020). *Análisis y propuesta de mejoramiento de procesos en la empresa Restaurante la Cañita*. Universidad Andina Simón Bolívar: <http://hdl.handle.net/10644/7205>
- Segrera, B. (2020). *Modelos de gestión logística en las pequeñas y mediana empresas*.
<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/486ca2ec-5928-4aaa-97eb-fce95567ccfb/content>
- Sepúlveda, H. (2022). *Análisis de propuesta de mejoramiento para evitar quiebres de stock de repuesto crítico, por diferencias de inventarios físicos vs erp, en el proceso de mantenimiento de plantas concentradoras de cobre*. Universidad de Chile:
<https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/193406>
- Suárez, M., Álvarez, M., y Vásquez, M. (2020). La gestión del cambio organizacional: variables asociadas para la implementación exitosa. 4(1). <https://doi.org/10.22206/ceyn.2020.v4i1.pp69-83>

- Sumerinde, L. (2024). *Análisis del ciclo de mejora continua para optimizar el proceso de almacenamiento de la empresa Ferratex San Miguel 2024*. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez: <https://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/3802>
- Tenorio E, E., y Tenorio K, K. (2023). *Propuesta de aplicación de la metodología justo a tiempo para reducir el tiempo de almacenamiento en los tanque de materia prima y producto terminado de la empresa Oliojoya S.A*. Universidad Politécnica Salesiana: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/23999>
- Toasa, M. F. (2025). *Gestión de inventario y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Frioxtreme*. Universidad Técnica Estatal de Quevedo: <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/8694>
- Tripathi, V., Chattopadhyaya, S., Mukhopadhyay, A., Sharma, S., y Singh, J. (2021). An Innovative Agile Model of Smart Lean-Green Approach for Sustainability Enhancement in Industry 4.0. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7. <https://doi.org/10.3390/joitmc7040215>
- Valashiya, C., y Luke, R. (2022). Enhancing supply chain information sharing with third party logistics service providers. *The International Journal of Logistics Management*. <https://doi.org/10.1108/ijlm-11-2021-0522>
- Vega, L., y Barrantes, L. (2022). Percepción del estudiantado universitario sobre la virtualización de la enseñanza de la metodología de la investigación científica en la educación superior. *Actualidades investigativas en educación*. <https://doi.org/10.15517/aie.v22i3.50638>
- Wijbenga, H., Van, P., y Faber, N. (2021). Diagnosing recurrent logistics problems: a combined SCM disciplines and maturity perspective. *Supply Chain Management An International Journal*. <https://doi.org/10.1108/scm-02-2021-0067>
- Zayas, I. (2022). *Mejora continua: elemento de competitividad empresarial*. <https://cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/253>
- Zuta, V. (2018). *Diagnóstico e identificación de oportunidades de mejora en la cadena de suministro de un operador móvil en Perú*. Pontificia Universidad Católica del Perú: <https://tesis.pucp.edu.pe/items/ac43c963-9fe8-4a6b-8520-1eb726527ea9>

Apéndice

Apéndice 1: Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	IDEA A DEFENDER	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Mejora continua en la gestión logística de la ferretería Solís, cantón La Libertad, año 2026	¿Cuál es la situación de las prácticas de mejora continua en la logística de la Ferretería Solís, cantón La Libertad, año 2026?	General Analizar las prácticas de mejora continua en la gestión logística de la Ferretería Solís del cantón La Libertad, año 2026,	El planteamiento de metodologías de mejora continua fortalece la eficiencia de los procesos logísticos y operativos de la ferretería Solís, cantón la Libertad, año 2026	Mejora continua	Implementación de metodología mejora continua	• Grado de aplicación de herramienta de mejora • Identificación de oportunidades • Seguimiento de acciones correctivas	Enfoque mixto: cualitativo y cuantitativo Alcance: Descriptivo-propositivo
	Sistematización de los problemas específicos	Específico			Estandarización de procesos	• Cumplimiento de procedimientos • Uniformidad en la ejecución de actividades • Reducción de errores operativos	Método analítico-deductivo Población Trabajadores Clientes Muestra 135
	¿Cuál es la situación actual de los procesos logísticos de la ferretería Solís, cantón La Libertad, año 2026?	Diagnosticar la situación actual de la gestión logística de la ferretería Solís, cantón La Libertad, año 2026			Cultura de mejora	• Participación del personal • Compromiso con la mejora	Técnica/instrumentos: • Cuestionario • (Encuesta)

						• Aceptación de cambios	• Guion de entrevista (Entrevista) • Google Forms • SPSS
	¿Qué herramientas de mejora continua pueden aplicarse en la gestión logística de la ferretería Solís, cantón La Libertad, año 2026?	Identificar las herramientas de mejora continua aplicables a la gestión logística de la ferretería Solís, cantón La Libertad, año 2026.		Gestión logística	Gestión de inventarios	• Nivel de existencia • Rotación de inventario • Exactitud de inventario	
	¿Qué metodología de mejora continua pueden proponerse para fortalecer la gestión logística de la ferretería Solís, cantón La Libertad, año 2026?	Proponer metodología de mejora continua orientada al fortalecimiento de la gestión logística de la ferretería, cantón La Libertad, año 2026.			Gestión de materiales	• Flujo de materiales • Disponibilidad de materiales • Incidencia de pérdida o daño	
					Desempeño logístico	• Tiempo de entrega • Productividad del personal • Cumplimiento de pedidos	

Apéndice 2: Cronograma de actividades

[illegible]

Apéndice 3: Certificado Antiplagio



Certificado de análisis
Compilatio Magister+ | UPSE-ECU

TESIS SUAREZ COMPILATIO

ID : 11e3d8ac7bf7ce398e0b640d7c2e89ac4e7309b2



10%
Textos sospechosos

Nombre del fichero : TESIS SUAREZ COMPILATIO.txt
Tamaño del archivo original : 352,77 kB
Número de palabras : 14.561

Depositante : DIVAR SEBASTIAN CASTRO LOOR
Fecha de depósito : 1 de agosto de 2026
Tipo de carga : interface
fecha de fin de análisis : 1 de agosto de 2026

Resumen (sección 1/2)

Localización de los textos sospechosos en el documento :



Incluido en el porcentaje de textos sospechosos :



Similitudes

<1%

Pasajes con similitudes a fuentes encontradas en diferentes colecciones.



Detección de IA

10%

Textos estilísticamente próximos a un texto generado por una IA.

Este índice es un indicador y no una prueba. Comprueba con el autor si domina los conocimientos mencionados en el documento.



Idiomas no reconocidos

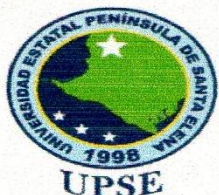
<1%

Pasajes en los que parte del vocabulario utilizado no forma parte del diccionario de la lengua.

Puede tratarse de un intento del autor de modificar el texto para evitar ser detectado.



Apéndice 4: Carta aval



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Oficio N° 140 - JXTU-ADE-2026
La Libertad, 28 de mayo del 2026

Ingeniero.

Edison Solis Solis.

GERENTE GENERAL DE LA FERRETERÍA SOLIS

En su despacho. -

De mi consideración:

Estimado reciba un cordial y atento saludo de quienes conformamos la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE).

Me dirijo a usted con el propósito de poner en su conocimiento que hemos recibido la solicitud de la señorita Suarez Lazo Jennifer Estefania, portadora de la Cédula de Ciudadanía N° 2450146234, estudiante de nuestra carrera, quien expresa su interés en desarrollar su Trabajo de Titulación bajo el tema:

“MEJORA CONTINUA-KAIZEN EN LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA FERRETERÍA SOLÍS, ESTUDIO DESCRIPTIVO 2025”

Dado que el desarrollo de este estudio requiere el respaldo institucional de su distinguida empresa, le solicitamos respetuosamente la emisión de una **Carta Aval**, a través de la cual se ratifique la aceptación y se brinden las facilidades necesarias para la ejecución del trabajo. Asimismo, solicitamos su autorización para que el resumen del estudio pueda ser publicado en la página oficial de la UPSE.

Cabe destacar que el presente trabajo contará con la tutoría del Ing. Divar Castro Loor, Mgtr., quien guiará el proceso de investigación y garantizará el cumplimiento de los objetivos planteados.

Agradecemos de antemano su colaboración y quedamos atentos a su pronta respuesta.

Atentamente,



Validar digitalmente en FirmoEC.
Firmado electrónicamente por:
JOSÉ XAVIER TOMALÁ URIBE

José Xavier Tomalá Uribe, Mgs.

DIRECTOR DE CARRERA

C.c. archivo
JXTU/JG



UPSE ¡crece SIN LÍMITES!

Apéndice 5: Entrevista a directivo

	UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	
ENTREVISTA A DIRECTIVOS DE LA EMPRESA		
Tema: Mejora continua en la gestión logística de la ferretería Solís, cantón La Libertad, año 2026		
Objetivo: Recopilar información para la determinación de las prácticas de mejora continua en la gestión logística de la Ferretería Solís del cantón La Libertad, año 2026, para proponer acciones orientadas a la optimización de sus procesos operativos.		
Datos generales		
Nombre del entrevistado:		
Cargo:	Tiempo que labora en la empresa:	
Edad:		
Muy buenos días/tardes. Mi nombre es Jennifer Suárez, estudiante de la UPSE carrera de Administración de Empresas, y actualmente estoy desarrollando una investigación académica como parte de mi proceso de titulación. El propósito de esta entrevista es obtener información relacionada con la mejora continua en la gestión logística de la Ferretería Solís, con el fin de conocer las prácticas implementadas en la empresa y analizar aspectos vinculados con la gestión de inventarios, el manejo de materiales, la calidad de los procesos logísticos y las estrategias de mejora continua. Su participación será de gran importancia para el desarrollo de este estudio. Toda la información proporcionada será tratada de manera confidencial y puede abstenerse de responder cualquier pregunta o retirarse de la investigación en cualquier momento. Le agradezco de antemano su colaboración.		
Preguntas		
Dimensión: Implementación kaizen		
1. ¿Qué entiende usted por mejora continua dentro de una empresa?		
2. ¿Qué metodologías de mejora continua aplica actualmente la Ferretería Solís?		
Dimensión: Estandarización de procesos		
3. ¿Cómo supervisa el cumplimiento de los procedimientos establecidos para las actividades logísticas?		
4. ¿Qué acciones realiza la empresa para garantizar que las actividades se ejecuten de manera eficiente y con el menor número de errores posible?		
Dimensión: Cultura de mejora		
5. ¿Qué estrategias utiliza la empresa para fomentar la participación de los trabajadores en la identificación de oportunidades de mejora?		

Dimensión: Gestión de inventario	
6.	¿Cómo se gestionan las diferencias encontradas entre el inventario físico y el registrado?
7.	¿Qué mecanismos utiliza para asegurar una adecuada rotación de los productos almacenados?
Dimensión: Gestión de materiales	
8.	¿Cómo evalúa la eficiencia del proceso de abastecimiento y disponibilidad de materiales?
Dimensión: Gestión de calidad	
9.	¿De qué manera la gestión logística influye en la satisfacción de los clientes o usuarios?
10.	¿Qué indicadores utiliza la empresa para evaluar la eficiencia de los procesos logísticos?

Apéndice 6: Encuesta a trabajadores

		UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS				
ENCUESTAS DIRIGIDAS A TRABAJADORES						
Tema: Mejora continua en la gestión logística de la ferretería Solís, cantón La Libertad, año 2026						
Objetivo: Recopilar información para la determinación de las prácticas de mejora continua en la gestión logística de la Ferretería Solís del cantón La Libertad, año 2026, para proponer acciones orientadas a la optimización de sus procesos operativos.						
Datos personales						
Edad		Sexo		Nivel de educación		
18-30 años		Masculino		Primaria		
31-40 años		Femenino		Secundaria		
41-50 años				Nivel superior		
51-65 años				Ninguno		
Datos sociodemográficos						
Tiempo de trabajo en la empresa		Área de trabajo				
Menos de un año		Bodega				
1 a 3 años		Ventas				
4 a 6 años		Administración				
Más de 6 años		Compras				
Escala de valoración						
1		2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Instrucciones: Marque con una (X) la opción que más represente su percepción respecto a cada afirmación						
N°	Preguntas	Calificación				
		1	2	3	4	5
1	La empresa fomenta constantemente la búsqueda de soluciones para incrementar la eficiencia de los procesos.					
2	La empresa promueve la identificación de oportunidades de mejora en los procesos de trabajo.					
3	Cuando se identifica un problema, se establecen acciones correctivas para solucionar su causa.					
4	Las actividades laborales se realizan siguiendo los procedimientos establecidos por la empresa.					
5	En la empresa se aplican medidas para disminuir errores durante las actividades diarias.					

6	Los trabajadores participan activamente en las actividades y mejoras propuestas por la empresa.					
7	Considera importante aportar ideas para mejorar los procesos operativos de la empresa.					
8	La empresa mantiene un adecuado control de las existencias de productos en el inventario.					
9	La rotación de inventario se realiza de manera eficiente para evitar exceso o escasez de productos.					
10	La exactitud de los registros de inventarios facilita la planificación y control de las operaciones.					
11	Existe una adecuada coordinación para el movimiento de materiales dentro de la organización.					
12	Los procedimientos de almacenamiento ayudan a preservar adecuadamente los materiales.					
13	La empresa mantiene niveles adecuados de existencia para atender la demanda operativa.					
14	Los tiempos de entrega satisfacen las necesidades operativas de la organización.					
15	Los pedidos se preparan y despachan de acuerdo con los requerimientos establecidos.					

Apéndice 7: Encuesta a clientes

 UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS						
ENCUESTAS DIRIGIDAS A CLIENTES						
Tema: Mejora continua en la gestión logística de la ferretería Solís, cantón La Libertad, año 2026						
Objetivo: Recopilar información para la determinación de las prácticas de mejora continua en la gestión logística de la Ferretería Solís del cantón La Libertad, año 2026, para proponer acciones orientadas a la optimización de sus procesos operativos.						
Datos personales						
Edad		Nivel de educación		Sexo		
18-30 años		Primaria		Masculino		
31-40 años		Secundaria		Femenino		
41-50 años		Nivel superior				
51-65 años		Ninguno				
Escala de valoración						
1		2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Instrucciones: Marque con una (X) la opción que más represente su percepción respecto a cada afirmación						
N°	Preguntas	Calificación				
		1	2	3	4	5
1	Considera que la atención y el servicio que ofrece la ferretería mejoran continuamente con cada visita que realizo.					
2	La ferretería se adapta a las necesidades y expectativas cambiantes de sus clientes.					
3	Cuando surge algún inconveniente durante mi compra, el personal lo resuelve de manera efectiva.					
4	El proceso de compra (atención, facturación y entrega de productos) se realiza de manera organizada.					
5	Recibo una atención de calidad independientemente del colaborador que me atienda.					
6	Generalmente recibo los productos correctos de acuerdo con mi pedido solicitado.					
7	Los colaboradores muestran disposición para ayudar durante el proceso de compra.					
8	Percibo interés por parte del personal en atender las sugerencias o necesidades de los clientes.					

9	He observado que la ferretería incorpora cambios que mejoran la atención al cliente.					
10	En el momento de compra encuentra disponible los productos que necesita.					
11	La ferretería mantiene variedad de productos para atender la demanda de los clientes.					
12	El proceso para localizar, preparar y entregar los productos es ágil.					
13	Rara vez he recibido productos incompletos, deteriorados o con daños visibles.					
14	El tiempo de espera para recibir los productos es adecuado.					
15	Los pedidos que realizo son entregados completos y con las características solicitadas.					

Apéndice 8: Calificación de encuesta


**FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS
1. DATOS GENERALES:

Título de la Investigación: "Mejora continua en la gestión logística de la ferretería Solís cantón La Libertad, año 2026"

Autor del Instrumento: Jennifer Estefanía Suárez Lazo

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Encuesta a trabajadores

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

No.	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1	CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					
4	ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					
8	COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					
10	PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- ☒ El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado.
☐ El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

Lugar y fecha: La Libertad, 19 de junio de 2026

Firma del Experto Informante
Ing. Libi Carol Caamaño López MBA.

UPSE *¡crece SIN LÍMITES!*

Campus matriz, La Libertad - Santa Elena - ECUADOR
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781 - 732

f @ t v www.upse.edu.ec



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Título de la Investigación: "Mejora continua en la gestión logística de la ferretería Solís cantón La Libertad, año 2026"

Autor del Instrumento: Jennifer Estefanía Suárez Lazo

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Encuesta a clientes

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

No.	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1	CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					
4	ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					
8	COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					
10	PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- ☒ El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado.
☐ El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

Lugar y fecha: La Libertad, 19 de junio de 2026

Firma del Experto Informante
Ing. Libi Carol Caamaño López MBA.

UPSE *crece SIN LÍMITES!*

Apéndice 9: Calificación de entrevista


**FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS
1. DATOS GENERALES:

Título de la Investigación: "Mejora continua en la gestión logística de la ferretería Solís cantón La Libertad, año 2026"

Autor del Instrumento: Jennifer Estefanía Suárez Lazo

Nombre del Instrumento: Guía de Entrevista

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

No.	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1	CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					
4	ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					
8	COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					
10	PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- ☒ El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado.
☐ El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

Lugar y fecha: La Libertad, 19 de junio de 2026

Firma del Experto Informante
Ing. Libi Carol Caamaño López MBA.

UPSE ¡crece SIN LÍMITES!

Campus matriz, La Libertad - Santa Elena - ECUADOR
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781 - 732

f @ t v www.upse.edu.ec

Apéndice 10: Validación de instrumentos


**FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
**CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN**
A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: **“Mejora continua en la gestión logística de la ferretería Solís, cantón La Libertad año 2026”**, planteado por la estudiante **Jennifer Estefanía Suárez Lazo** con cédula de identidad **#2450146234**, doy por validados los siguientes formatos presentados:

1. Cuestionario de Encuesta
2. Guía de Entrevista

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas con base a los indicadores del tema planteado en la matriz de consistencia del trabajo, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario de el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 19 de junio de 2026.

Ing. Libi Carol Caamaño López, MBA.

DOCENTE DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

Apéndice 11: Evidencia de aplicación de instrumentos de investigación



Apéndice 12: Evidencia de encuesta a clientes



Reunión de tutoría recibida por el tutor.

Ing. Divar Castro Loor MSc.



Reunión de tutoría recibida por el tutor.

Ing. Divar Castro Loor MSc



Reunión de tutoría recibida por el tutor

Ing. Divar Castro Loor MSc