



Fortalecimiento empresarial para la Ferretería Materiales y Colores en publicidad y crecimiento

Modalidad: Emprendimiento

Angel Santiago Becerra Alarcón

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER**  
**Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales**  
**Tecnología en Gestión Comercial Virtual**  
**Bucaramanga, 30/04/2025**



Fortalecimiento empresarial para la Ferretería Materiales y Colores en publicidad y crecimiento

Modalidad: Emprendimiento

Angel Santiago Becerra Alarcón

**Trabajo de Grado para optar al título de  
Tecnólogo en Gestión Comercial**

**Director**

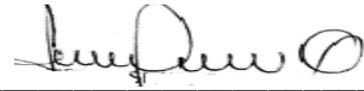
Norelba Hernández Mendoza

Grupo de investigación – E-INNOVARE

**Unidades Tecnológicas De Santander  
Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales  
Tecnología en Gestión Comercial Virtual  
Bucaramanga, 30/04/2025**

## Nota de Aceptación

Aprobado en cumplimiento de requisitos exigidos por las Unidades Tecnológicas de Santander – UTS para optar el título de Tecnólogo en Gestión Comercial Virtual, según acta de comité de trabajos de grado No.7 de mayo 9 de 2025  
Docente evaluador: Leidy Yasmin Gamboa M.Sc.  
Docente director. Norelba Hernández Mendoza M.Sc.



Firma del Evaluador



Firma del Director

## DEDICATORIA

Dedico con todo mi amor y gratitud esta investigación y proyecto de grado a mis padres, quienes han sido el pilar de mi vida y el motor que me impulsó a seguir adelante. Desde que inicié esta carrera, me han apoyado incondicionalmente, animándome a no rendirme, a creer en mí, y a seguir luchando por mis sueños. Gracias por enseñarme el valor de la perseverancia y por estar conmigo en cada paso de este recorrido. También agradezco profundamente a mi pareja, quien me ha acompañado durante este último año de aprendizaje, brindándome su apoyo incondicional y motivándome a mejorar día a día. A mis docentes, gracias por compartir sus conocimientos con pasión, claridad y dedicación.

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco profundamente a Dios por haberme permitido llegar hasta este momento. Él me ha regalado cada día de vida, brindándome bendiciones que a veces parecen simples, como ver, respirar, comer, dormir y moverme, pero que son verdaderos privilegios que me permiten hoy estar aquí, escribiendo estas palabras. Agradezco de corazón a mis padres, quienes han sido de gran ayuda en este proceso. Su apoyo económico me permitió contar con los recursos necesarios para trabajar de manera más cómoda y eficaz. Más allá de lo material, me han ofrecido su tiempo, su guía y su amor incondicional para ayudarme a superar cada reto que se presentó en el camino. En especial, extendiendo mi gratitud a la profesora Norelba Mendoza, mi tutora y guía en este proyecto, por su paciencia, compromiso, enseñanzas y por acompañarme no solo en lo académico, sino también en mi crecimiento personal. A todos ustedes, gracias por creer en mí y ser parte esencial de este logro.

## TABLA DE CONTENIDO

### Contenido

<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>9</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>10</b>
<b>1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>11</b>
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	11
1.2. JUSTIFICACIÓN .....	13
1.3. OBJETIVOS.....	13
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	13
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	14
<b>2. MARCO REFERENCIAL .....</b>	<b>14</b>
<b>3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>18</b>
<b>4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO .....</b>	<b>20</b>
<b>5. RESULTADOS.....</b>	<b>21</b>
<b>6. CONCLUSIONES.....</b>	<b>34</b>
<b>7. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>35</b>
<b>8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>36</b>
<b>9. ANEXOS.....</b>	<b>39</b>

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Tipos de Investigación

19

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Fase 1

20

## RESUMEN EJECUTIVO

En este trabajo se busca cómo poder darle organización a la ferretería Materiales y Colores a través de unos pequeños cambios que son necesarios para poder lograr una organización más profesional para la ferretería, la razón de buscar un orden es porque no existe allí en la ferretería Materiales y Colores y la idea es poder darle ese orden que es muy necesario, más allá de ser ordenado y hacer que el lugar donde se atiende o que las bodegas sean limpias es importante recalcar que el orden facilita absolutamente todo para cualquier empleado, también es necesario el orden para las bodegas, y que en ellas haya también el acceso a 1 o máximo 2 personas, ya que esto también facilita que siempre tengan en claro las personas o la persona que va a allí qué cosas hay o qué cosas no hay para hacer los respectivos pedidos

**PALABRAS CLAVE.** Organización, procesos, estructura organizacional, gestión administrativa, planeación

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como objetivo analizar y proponer mejoras en la organización de la ferretería Materiales y Colores, considerando que una adecuada estructura organizativa es fundamental para el correcto funcionamiento del negocio. La organización influye directamente en todas las áreas operativas y administrativas, por lo cual su optimización es esencial. Para este análisis se utilizó el método de observación directa, aprovechando la experiencia de trabajar dentro de la misma empresa, lo que facilitó la identificación de debilidades y oportunidades de mejora en distintos procesos.

El desarrollo del proyecto abarca principalmente tres áreas clave: financiera, contable y organizacional. En el área financiera, se plantea la necesidad de llevar una contabilidad más clara y ordenada, así como cumplir con los pagos de facturas dentro de los plazos establecidos, con el fin de acceder a descuentos por pronto pago y evitar pérdidas económicas. En el área contable, se propone la implementación de un sistema de facturación más eficiente, que permita registrar todas las ventas de forma adecuada y mejorar el control de inventarios. Por último, en el área organizacional, se recomienda optimizar el ingreso de nuevos productos, garantizando así que los clientes reciban mercancía en buen estado, evitando artículos caducados, deteriorados o con exceso de tiempo en inventario.

En conclusión, este proyecto busca desarrollar una propuesta integral de mejora en las áreas administrativa, comercial y financiera de la ferretería Materiales y Colores, con el fin de contribuir a su crecimiento, sostenibilidad y eficiencia operativa, logrando así mejores resultados en cada uno de los aspectos evaluados.

## 1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La ferretería Materiales y Colores tiene aproximadamente 20 años en el mercado, desde sus inicios nunca se ha visto una organización de la ferretería, por el contrario nunca se ha tenido un control de inventarios, nunca se ha tenido un control de ingresos, y nunca se ha tenido un orden de las tareas que realizan los empleados, nunca se ha tenido orden de la autoridad que tienen las personas que son dueñas o administran la ferretería, y esto ha generado varios problemas a nivel general

El primer problema es la organización tanto en bodegas como en el área de mostrador, no se tiene a una persona encargada de este tema, al no haber una persona encargada de la organización de las bodegas y el mostrador hace que todos tengan ingreso a las bodegas y que todas las personas en el mostrador hagan y deshagan, es decir que desordenen los estantes donde se surten las pinturas o donde se muestran las pinturas a los clientes, entonces es muy normal ver faltantes en los mostradores es muy normal ver que los clientes pidan un producto y haya que buscarlo, se busque y a la final no haya el producto que solicitaban, esto es algo incómodo para los clientes y hace que tengan una mala experiencia como compradores, de esta forma ya no hay de parte de los clientes una buena sensación para desear nuevamente adquirir productos en la ferretería Materiales y Colores.

También se ha visto que la atención que allí se da no es necesariamente mala, lo que ocurre es que tampoco hay una organización clara, en la ferretería también hay mujeres, las mujeres por lo general no levantan cosas pesadas, esto hace que

hayan retrasos, porque cada vez que las mujeres que atienden necesitan algo pesado entonces interrumpen a un hombre que está atendiendo a otro cliente para que les traiga algún producto que tenga mucho peso, esto genera incomodidad en los clientes, ya que al ser interrumpido y ver que la persona que lo atendía se ocupará en otra cosa entonces hará que haya una mala experiencia para el cliente. La razón por la que vaya bastante gente a la ferretería es que sus precios son muy accesibles para cualquier persona, inclusive sus precios son tan económicos que nadie en Piedecuesta compite con Materiales y Colores.

## 1.2. JUSTIFICACIÓN

Actualmente el gremio del sector ferretero aporta al desarrollo económico de las regiones y del país, teniendo en cuenta que la economía se mueve desde diferentes escenarios además de influir en la generación de empleo, expansión de nuevos productos, generación de recursos necesarios para el fortalecimiento y sostenibilidad de las empresas, el gremio y por ende el país.

La organización de las diferentes áreas en la ferretería es necesaria puesto que permite establecer un mejor servicio, y disponibilidad de los productos al momento de la atención al público. La estructura organizacional adecuada hace que una empresa funcione bien ,ya que será la base para poder cumplir los objetivos propuestos por la empresa tanto a corto, como a medio o largo plazo (Bueno, 1997), es importante para todos los negocios, lo que hace que la entidad establezca acciones de mejora en todos los aspectos posibles, como facturación, compras, ventas, inventarios; razón por la cual es relevante y fundamental que la administración estructure procesos bien definidos y claramente específicos que permitan a los colaboradores realizar las actividades de manera secuencial y favorable para la entidad. Es así que la ferretería busca reestructurar los procesos a fin de contribuir en la mejora del servicio al cliente, la organización de inventarios, definición de tareas y generación oportuna de resultados óptimos a favor del desarrollo y crecimiento de la empresa.

## 1.3. OBJETIVOS

### 1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Proponer un fortalecimiento empresarial en el área administrativa, comercial y financiera de la Ferretería Materiales y Colores mediante la reestructuración de

procesos con el fin de estructurar acciones de mejora en las áreas funcionales de la empresa.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Diagnosticar las áreas de la empresa administrativa, comercial y financiera mediante la observación, verificación de base de datos, a fin de identificar las falencias en cada una.

Reestructurar los procesos del personal, los inventarios y manejo de recursos financieros a través del diseño de organigramas que permitan el desarrollo adecuado de las funciones y tareas.

Proponer estrategias de mejorar en las diferentes áreas: administrativa, comercial y financiera para contribuir en los resultados, crecimiento y sostenibilidad de la organización

## **2. MARCO REFERENCIAL**

Desde sus inicios la ferretería Materiales y Colores ha prestado un servicio a la comunidad partiendo del conocimiento empírico y organizacional de sus propietarios, sin embargo, no fue la mejor manera, puesto que las consecuencias

en el futuro permiten ver la necesidad de mejoras en los procesos. Desde esta perspectiva se fundamentan las diferentes teorías que permiten abordar la investigación.

- **Teorías de diseño de oficinas:** Los estudios de la psicología ambiental y la cultura organizacional han identificado que la disposición física de los espacios tiene un impacto directo en el comportamiento, la productividad y el bienestar de los empleados. Esto se encuentra en libros y artículos académicos sobre diseño organizacional y arquitectura de interiores. Chávez Finol, F., Trebilcock Kelly, M., & Piderit Moreno, M. B. (2021).
- **Principios de ergonomía:** Las teorías y normativas sobre la ergonomía en el lugar de trabajo son fundamentales. Estas prácticas son ampliamente promovidas por organizaciones como la Occupational Safety and Health Administration (OSHA) en Estados Unidos y otras instituciones internacionales que se ocupan de la salud y el bienestar en el trabajo. Tello, P. T., & Bracho, A. J. L. (2024).
- **Diseño centrado en el ser humano:** El enfoque en el bienestar físico y mental de los empleados está respaldado por la psicología laboral y los estudios sobre el diseño centrado en el usuario. Profesionales en estos campos defienden la importancia de espacios que no solo sean funcionales, sino que también favorezcan la colaboración, el equilibrio entre trabajo y descanso y el cuidado de la salud física y mental. Herrera, M. L. (2016).

- **Impacto de los espacios de trabajo en la productividad:** Numerosos estudios han demostrado que un diseño adecuado del espacio de trabajo (como el uso de espacios abiertos, zonas de descanso, espacios colaborativos y ergonomía adecuada) está relacionado con un aumento en la productividad y satisfacción de los empleados. Ejemplos incluyen estudios realizados por empresas de investigación en diseño como Steelcase, Herman Miller y otros expertos en ergonomía y diseño de oficinas. (Castiblanque, R. P. (2021, June).

## MARCO CONCEPTUAL

1. **Procesos Administrativos:** Los procesos administrativos son el conjunto de actividades sistemáticas e interrelacionadas que se llevan a cabo para planear, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización, con el objetivo de alcanzar metas de manera eficiente. (G. Chamba, & Morocho Chasi. 2023).
2. **Organización Empresarial:** La organización empresarial es la estructura y forma en que se coordinan y gestionan los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos dentro de una empresa para alcanzar sus objetivos. (Palma.2023).
3. **Estructura organizacional:** La estructura organizacional de una empresa es el sistema que define cómo se organizan y distribuyen las funciones, los niveles jerárquicos, las responsabilidades y las relaciones de comunicación entre las distintas áreas y empleados. (Quishpe, 2021).

- 4. Gestión Administrativa:** La gestión administrativa es el proceso mediante el cual se planifican, organizan, dirigen y controlan los recursos y actividades de una organización para alcanzar sus objetivos de manera eficiente y eficaz. (Anaya 2021).
  
- 5. Planeación Empresarial:** La planeación empresarial es el proceso mediante el cual una empresa define sus objetivos, establece estrategias y determina las acciones necesarias para alcanzarlos en un periodo determinado. Aquino, L. M. M. (2022).

### 3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología escogida para el proyecto está basada en una investigación explicativa, ya que trata de mostrar de una manera clara la organización para Materiales y Colores desde lo interno y externo, se puede ver cómo la falta de organización en inventarios ha afectado a la hora de atender a los clientes, así mismo la falta de asignación en las funciones que tiene cada uno de los empleados, esto hace que las personas que allí trabajan no se responsabilicen de las actividades que son requeridas para que haya un mejor funcionamiento en la ferretería.

#### TIPO DE INVESTIGACIÓN

La aplicación de la metodología explicativa la cual busca argumentar las áreas inventarios, financieras, administrativa y comercial de la empresa con el fin de identificar las necesidades de los procesos. De igual manera permite determinadas las proyecciones financieras, control de inventarios y manejos administrativos, así como los comerciales en la empresa.

#### ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se basa en un enfoque cualitativo partiendo que existe una situación real que permite describir la información cualitativa a fin de proponer acciones de mejora. Cítico inicial.

## **MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN**

El trabajo de grado se basa en un método analítico donde se busca identificar la situación actual a fin de fortalecer la administración a través de los procesos que permiten ejercer acciones de mejora en cada área.

## 4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

### FASE 1

Como parte del proceso de diagnóstico general de las diferentes áreas de la empresa, se ha iniciado la evaluación del área de atención al público, específicamente en el mostrador. En esta primera revisión se han identificado varios aspectos que requieren atención inmediata.

### FASE 2

En esta fase se realizará una reestructuración de los puntos que vemos que son importantes para mejorar

1. Orden y limpieza del área de atención al cliente:
2. Organización de estantes del mostrador:
3. Distribución de funciones durante la atención:
4. Organización de bodegas:
5. Sistema básico de inventario

### FASE 3

Se busca proponer estrategias para cada uno de los puntos que se nombraron para mejorar las cuales se fundamentan en la gestión administrativa, las necesidades comerciales y los resultados financieros que permiten a la empresa un crecimiento y sostenibilidad continua hacia mejores indicadores y resultados en la organización.

## 5. RESULTADOS

### 5.1 Diagnosticar las áreas de la empresa administrativa, comercial y financiera mediante la observación, verificación de base de datos, a fin de identificar las falencias de cada área

#### Área Mostrador

Como parte del diagnóstico realizado, se llevó a cabo una observación detallada del área de mostrador, en la cual se identificaron múltiples aspectos que reflejan desorganización y falta de control sobre el espacio físico disponible.

Tal como se mencionó en apartados anteriores, las vitrinas y estanterías del mostrador presentan un nivel bajo de orden. En los espacios destinados a exhibir pinturas, se encontraron objetos ajenos a dicha categoría de productos, lo cual interfiere en la visibilidad y el acceso adecuado al inventario. Específicamente, en la parte inferior derecha se identificó una caja vacía ubicada fuera de lugar. Así mismo, hacia la izquierda de esta área, se observó un accesorio similar a una llave de lavamanos que tampoco debería estar allí.

En el segundo nivel, hacia la parte derecha, se encontraron bolsas mal organizadas y un desorden notable en los envases de tintes que deberían estar correctamente alineados y categorizados. Sobre dichas bolsas se ubicó un vaso rojo y un par de guantes, elementos que no corresponden a esa zona y que además proyectan una imagen descuidada. En el mismo nivel, hacia la izquierda, se observó un codo de

PVC blanco fuera de su ubicación correspondiente. Por su parte, en el tercer nivel, se identificaron cajas de brochas ubicadas de forma inadecuada, una de las cuales se encontraba incluso caída, lo que refuerza la percepción de desorden y falta de control del inventario exhibido (Ver Anexo 1).

En cuanto a una de las vitrinas ubicadas directamente en el mostrador, la observación fotográfica revela bolsas esparcidas en la parte izquierda. A la derecha, se almacenan bisagras que no están debidamente organizadas, lo que dificulta la identificación visual por parte de los clientes o del personal. Hacia el frente de la vitrina, se observó un compartimento para rodachines que se encuentra vacío, lo que puede provocar demoras durante la atención al público al no contar con reposición inmediata del producto.

Adicionalmente, se identificó un envase circular amarillo que contiene copas para tornillos. Este envase obstruye la visibilidad del contenido inferior, dificultando así la experiencia de compra del cliente. También se pudo observar una tabla utilizada como superficie de apoyo para trasladar objetos pesados hacia el mostrador. Aunque su presencia podría parecer un obstáculo, su función es relevante, ya que permite colocar productos como cuñetes sin riesgo de dañar el vidrio del mostrador (Ver Anexo 1).

En resumen, la falta de organización en esta área afecta directamente la eficiencia operativa y la percepción del servicio por parte de los clientes. Una adecuada clasificación, limpieza y redistribución de los productos exhibidos resultará clave para mejorar la atención al público, optimizar tiempos de respuesta y proyectar una imagen más profesional del establecimiento.

## Área Bodega

Durante la visita al área de bodega se identificaron algunas situaciones que, si bien son sencillas de corregir, requieren atención inmediata, ya que pueden derivar en pérdidas materiales o riesgos para la seguridad.

En uno de los espacios de almacenamiento se evidenció una caja mal posicionada, con una inclinación visible que da la impresión de que podría caer en cualquier momento. Esta situación se debe a que, en esa ocasión, los productos fueron enviados en envases plásticos en lugar de metálicos. Los envases metálicos, por su estructura, permiten ser apilados hasta en diez unidades sin comprometer la estabilidad. Sin embargo, los envases plásticos no ofrecen la misma resistencia, lo que limita su capacidad de apilamiento a un máximo de dos unidades, para evitar accidentes o derrames del producto (*Ver Anexo 2*).

Cabe destacar que en ese mismo espacio se observaron envases plásticos colocados en la parte superior de la estantería, con el fin de facilitar su rotación y agilizar su venta. Esta práctica busca evitar daños o vencimientos del producto por almacenamiento prolongado.

Adicionalmente, en la segunda bodega se identificaron errores en la organización del inventario, atribuibles a una inadecuada manipulación por parte del personal. Específicamente, se observó un reguero de seis cajas de pintura vinilo que se habrían caído debido a un mal apilamiento. Estas cajas contenían envases plásticos, los cuales, al estar expuestos a un peso excesivo, cedieron y provocaron

la caída de los productos, lo que representa una pérdida significativa para la empresa.

Al comparar con otras áreas de la misma bodega, se puede notar que las filas compuestas por envases metálicos, incluso con hasta diez cajas apiladas, no presentan ningún inconveniente estructural. Esto evidencia que el tipo de envase influye directamente en la forma en que deben organizarse los productos.

Finalmente, se observó una caja rotulada como "Pintuland" colocada en una ubicación inadecuada, con una inclinación notoria que podría ocasionar otro accidente si no se corrige a tiempo. Este tipo de descuidos, aunque aparentemente menores, pueden ser evitados mediante una adecuada capacitación del personal en técnicas de almacenamiento seguro y mediante la implementación de controles internos más rigurosos (*Ver Anexo 2*)

### **Área Administrativa**

Durante el análisis realizado al área administrativa, se evidenció la ausencia de un sistema organizado para la atención al cliente y el manejo contable. En la actualidad, existen diversas normativas relacionadas con la facturación y la gestión administrativa, las cuales no siempre son cumplidas de manera adecuada en el establecimiento.

En muchos casos, los clientes ingresan, solicitan los productos a cualquiera de los colaboradores que se encuentren disponibles en el mostrador, y se les entrega el artículo sin realizar una factura ni ofrecer una atención adecuada. Este tipo de atención, marcada por la inmediatez y la falta de protocolos claros, genera

experiencias dispares: mientras algunos clientes se sienten satisfechos por la rapidez del servicio, otros manifiestan inconformidad debido a la informalidad y desorganización con la que son atendidos.

Este comportamiento no solo afecta la percepción del cliente, sino que también tiene implicaciones contables importantes. Se han identificado inconsistencias en los registros financieros, ya que no existe un control riguroso del dinero que ingresa. Por lo general, los pagos se reciben y se almacenan en la caja sin dejar constancia documentada ni aplicar un sistema que permita llevar un control exacto de las ventas.

Esta falta de sistematización impide conocer con precisión el volumen real de ventas diarias, así como la existencia de productos en inventario. La ausencia de facturación en la mayoría de las transacciones también dificulta el control de stock, ya que no hay un registro confiable que permita saber con certeza qué productos han sido vendidos o retirados de las bodegas.

Como consecuencia, el personal no puede ofrecer con seguridad productos que no estén exhibidos, lo que genera demoras y pérdida de tiempo, tanto para el trabajador como para el cliente. En casos en que el producto no se encuentra disponible, se genera una imagen negativa del establecimiento, reflejando desorganización e ineficiencia en el servicio.

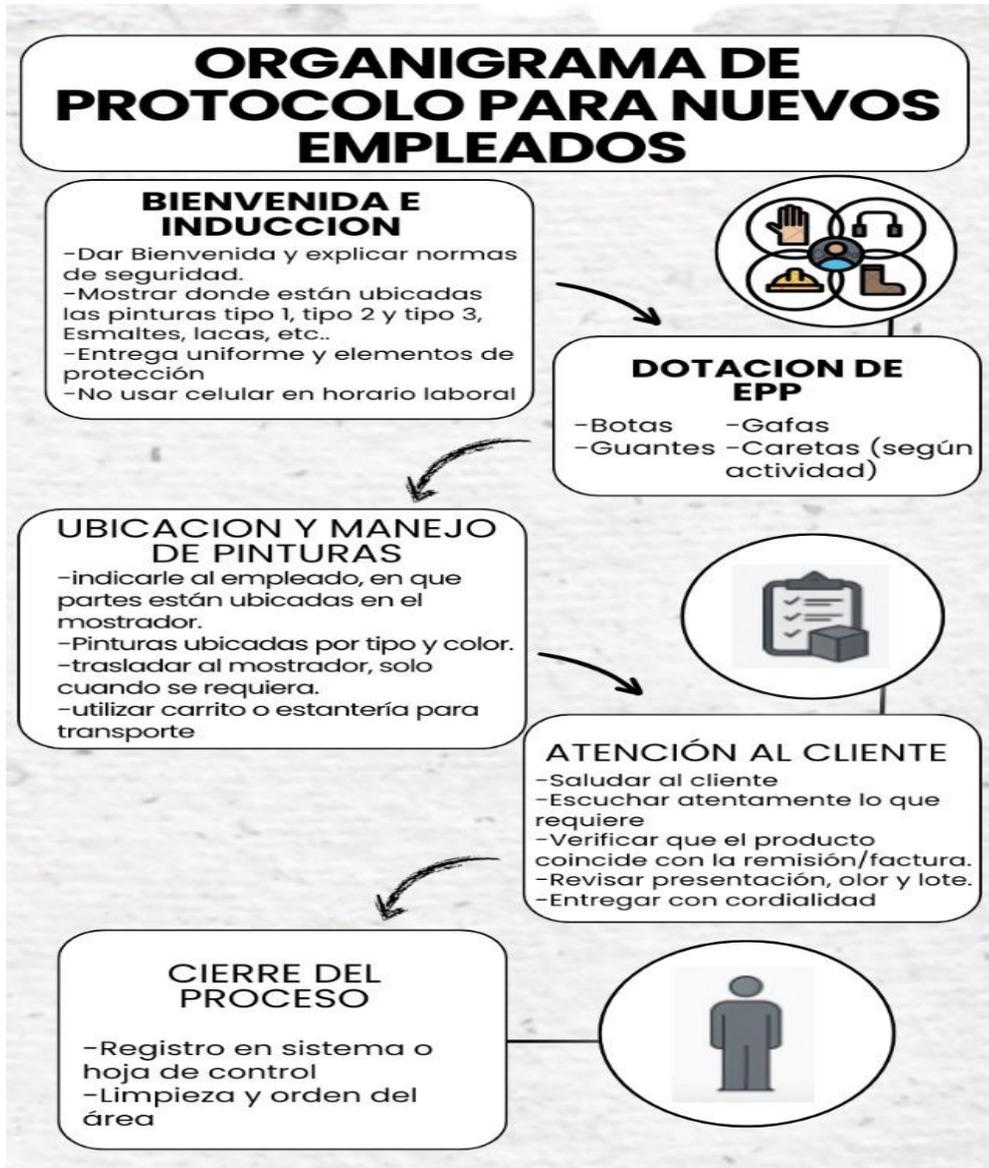
Si bien se ha intentado implementar un sistema de inventario, este ha sido desarrollado de forma improvisada y no ha brindado los resultados esperados. Por ello, es fundamental contar con un software contable e inventarial que permita llevar

un control riguroso y actualizado de las existencias en cada una de las bodegas, optimizando tanto la atención al cliente como la gestión interna del negocio.

**5.2 Reestructurar los procesos del personal, los inventarios y manejo de recursos financieros a través del diseño de organigramas que permitan el desarrollo adecuado de las funciones y tareas.**

**IMAGEN 1**

**PROCESOS DE PERSONAL:** En los procesos relacionados con el personal, es fundamental brindar una capacitación adecuada a cada nuevo empleado. Esta debe incluir una explicación detallada de las funciones que se deben desempeñar dentro de la ferretería, el uso correcto de los implementos de seguridad personal y una visión general de las actividades tanto en la bodega como en el mostrador. Además, es importante acompañar este proceso con paciencia y dedicación, para asegurar una integración efectiva y una atención al cliente de calidad.



Fuente: Autor

## IMAGEN 2

**GUÍA DE ORDEN PARA INVENTARIOS:** Para mantener un control eficiente del inventario, es fundamental que toda persona que acceda a la bodega registre en el sistema los productos que retira o, en su defecto, notifique de inmediato a la persona encargada de realizar los pedidos. Este procedimiento evita faltantes, garantiza la precisión de los datos y permite responder con seguridad y rapidez ante los requerimientos del cliente. Así, cuando un producto no se encuentra en el mostrador pero sí en la bodega, se podrá localizar sin generar demoras ni inconvenientes.



Fuente: Autor

### IMAGEN 3

**MANEJO RECURSOS FINANCIEROS:** En el manejo de los recursos financieros, es fundamental que la persona encargada del mostrador, quien opera el computador y emite las facturas de tirilla electrónica, permanezca constantemente en su puesto. Esto garantiza un adecuado control, mayor orden en las operaciones y una atención más eficiente al público.



Fuente: Autor

### **5.3 Proponer estrategias de mejorar en las diferentes áreas: administrativa, comercial y financiera para contribuir en los resultados, crecimiento y sostenibilidad de la organización**

#### **Mejora Área Administrativa**

Para abordar la carencia de una inducción adecuada, se propone el desarrollo de un programa estructurado que incluya varios componentes clave. Inicialmente, se debe diseñar un manual de bienvenida que detalle la historia, la misión, los valores de la ferretería y la estructura organizacional. Posteriormente, se realizarán sesiones de capacitación introductorias donde se expliquen los procesos administrativos fundamentales, el uso de software específico (como el contable implementado) y los protocolos de comunicación interna. En la bodega, las pinturas vinílicas se encuentran en la zona central, en estantes claramente identificados. Los esmaltes están ubicados en estanterías de fácil acceso. Las lacas y los poliuretanos se almacenan en un área específica para productos técnicos.

Las brochas están dispuestas en un panel cerca de la entrada. Los rodillos se encuentran agrupados en cajas cercanas. Las espátulas están organizadas por tamaño en un estante con divisiones.

En el mostrador, se exhibirá una variedad de pinturas vinílicas para que los clientes vean los colores disponibles. Los esmaltes se mostrarán de forma atractiva para destacar la gama de tonos. Habrá muestras y catálogos de lacas y poliuretanos. Las brochas, rodillos y espátulas estarán en un lugar visible junto a las pinturas. Esta

organización asegura que siempre haya productos disponibles para una buena atención al cliente.

Es crucial asignar un mentor o tutor a cada nuevo empleado durante sus primeras semanas, quien lo guiará y responderá sus preguntas. Además, se deben programar evaluaciones periódicas para verificar la comprensión de los temas y ofrecer retroalimentación constructiva. La creación de recursos de aprendizaje accesibles, como bases de conocimiento internas, complementará el proceso de inducción. Finalmente, se recomienda revisar y actualizar el programa de inducción de forma regular para asegurar su pertinencia y efectividad a largo plazo, garantizando así una integración exitosa de los nuevos miembros a la ferretería Materiales y Colores

### **Mejora Área Comercial**

La optimización del área comercial de la ferretería Materiales y Colores se centra en mejorar significativamente la experiencia del cliente. Una de las estrategias clave implementadas es la reconfiguración del espacio de atención, creando un ambiente más cómodo y organizado para los visitantes. En el área del mostrador, se ha establecido un flujo de atención más eficiente, designando a un empleado específico como el responsable de la recepción de pedidos, la elaboración de facturas electrónicas y la recepción del pago en efectivo y transferencia bancaria. La presencia constante de esta persona en el mostrador agiliza el proceso de compra y garantiza una atención personalizada y oportuna, minimizando los tiempos de espera y resolviendo dudas de manera inmediata.

Una vez generada la factura electrónica, la tirilla impresa se entrega a otro empleado disponible, quien se encarga de buscar y entregar los productos solicitados al cliente. Esta división de tareas optimiza la atención, permitiendo que el cajero se concentre en la facturación y el cobro, mientras que otro miembro del equipo se dedica a la dispensación de los materiales. Esta propuesta no solo reduce la congestión en el mostrador, sino que también asegura una mayor precisión en la entrega de los productos, contribuyendo a una experiencia de compra más satisfactoria y fortaleciendo la imagen de eficiencia y organización de Materiales y Colores.

### **Mejora Área Financiera**

En el área financiera, la implementación de un responsable dedicado a la gestión de ingresos ha marcado un avance significativo para la ferretería Materiales y Colores. Al asignar a una persona la tarea específica de recibir el dinero de las ventas, tanto dinero efectivo como digital, por medio de las transferencias, se asegura un registro diario preciso y detallado de todos los ingresos generados. Esta centralización de la función permite llevar un control exhaustivo de las entradas de efectivo, facilitando la conciliación y minimizando la posibilidad de errores o inconsistencias.

Además del seguimiento de los ingresos, esta figura es crucial para la gestión de los pagos diarios. Al tener una visión clara y actualizada de los fondos disponibles, se pueden realizar los pagos necesarios de manera oportuna y organizada. Esto incluye pagos a proveedores, cancelación de servicios y otras obligaciones financieras cotidianas. La correcta administración de los ingresos y egresos diarios contribuye directamente a una mayor transparencia y eficiencia en la gestión

financiera de la ferretería, fortaleciendo la organización interna y proporcionando una base sólida para la toma de decisiones económicas informadas. La exactitud en el manejo de las cuentas diarias es fundamental para la salud financiera y la sostenibilidad a largo plazo del negocio.

### **Mejora Área Bodega**

En el área de bodega, se ha implementado una mejora fundamental en la gestión de inventarios para optimizar el control de productos y evitar pérdidas o confusiones. La estrategia clave radica en la obligatoriedad de que cada vez que el personal encargado retire cualquier artículo del almacén, realice de inmediato el registro de la salida o el descuento correspondiente en el sistema de inventario digital. Este procedimiento asegura que el stock disponible se actualice en tiempo real, reflejando con precisión la cantidad de cada producto existente en la ferretería.

Al exigir la notificación y el descuento inmediato de cada movimiento de mercancía, se minimizan significativamente las inconsistencias entre el inventario físico y el registrado en el sistema. Esto previene situaciones de desabastecimiento inesperado, facilita la planificación de pedidos a proveedores y reduce la posibilidad de pérdidas económicas debido a errores en el conteo o al desconocimiento de las existencias reales. La disciplina en el registro de las salidas de bodega es esencial para mantener la integridad del inventario, optimizar la eficiencia operativa y garantizar una gestión precisa de los recursos de Materiales y Colores. Esta mejora contribuye directamente a una mayor organización y a la solidez financiera de la ferretería al evitar pérdidas innecesarias.

## 6. CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos durante este proyecto han significado una transformación positiva en la ferretería Materiales y Colores. A través de un diálogo constructivo, se logró implementar cada una de las ideas propuestas, las cuales surgieron de la identificación de problemáticas clave como la desorganización, la ausencia de inventarios sistematizados y una gestión deficiente del almacenamiento y del control de existencias. Estos desafíos se han abordado mediante la adopción de cambios significativos pero necesarios, incluyendo la adquisición de un software contable y la optimización del espacio de atención al público.

En el ámbito de la mejora administrativa, se observa una gestión más precisa de los ingresos de la ferretería. Esto se ha conseguido gracias a la dedicación constante de personal encargado de la facturación en el mostrador y del registro exacto de las transacciones. Como consecuencia, la gestión de pagos a proveedores y empleados ha experimentado una notable optimización.

En cuanto al área de bodega, la implementación de un sistema de inventarios digital ha marcado una diferencia sustancial. Si bien aún se requiere el compromiso del personal para mantener el orden físico, el software facilita enormemente la tarea. Al registrar de manera sistemática las entradas y salidas de productos, se garantiza la disponibilidad de datos exactos y actualizados sobre el inventario. Esto se traduce en un mejor servicio al cliente y en una mayor eficiencia al momento de realizar pedidos por parte de Materiales y Colores.

## 7. RECOMENDACIONES

Una de las primeras recomendaciones para optimizar el servicio en la ferretería es reorganizar el área de ventas al público. Es fundamental crear un espacio más amplio y ordenado para que los clientes puedan moverse con mayor comodidad y recibir una atención más eficiente. Para lograr esto, se sugiere que el proceso de atención se realice de manera más estructurada: cuando un cliente llegue, deberá dirigirse al área destinada a la facturación de tirillas electrónicas, donde podrá solicitar los productos que necesita. Una vez realizada la factura, la persona encargada de emitirla deberá entregarla a un miembro del equipo que esté disponible para entregar los productos solicitados. De esta manera, se garantizará un flujo de trabajo más organizado y una mejor atención al público.

Otra recomendación clave para el éxito de este proyecto es lograr un acuerdo entre el área administrativa y la gerencia sobre la implementación de un sistema de inventarios. Si es posible, se sugiere la adquisición de un sistema especializado como Siesa. Este sistema de inventarios es altamente beneficioso para el funcionamiento de la ferretería, ya que permite una actualización simultánea entre las ventas y los inventarios. Cada vez que se realice una venta, el producto se descuenta automáticamente del inventario, lo que proporciona datos exactos y en tiempo real. Esto no solo mejora la precisión de los inventarios, sino que también facilita una atención más ágil y precisa al cliente.

## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

-Anaya Archila, A. A., & Sánchez Vásquez, S. M. (2021). Implementación de un plan estratégico financiero para la empresa ferretería Daval en el municipio de los Patios, Norte de Santander.

-Aquino, L. M. M. (2022). El sistema de control interno y su impacto en la gestión de las empresas constructoras de la ciudad de Pilar, año 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 10889–10907.

-Bernal Carreño, W. G. (2021). Propuesta para mejorar el acceso a fuentes de financiamiento en MiPymes del sector ferretero en Bogotá, a través de educación en Gestión Financiera. [Tesis doctoral, Universidad Nacional de Colombia].

-Castiblanque, R. P. (2021, June). La participación de los trabajadores ante los riesgos laborales nuevos y emergentes en las organizaciones.

-Chávez Finol, F., Trebilcock Kelly, M., & Piderit Moreno, M. B. (2021). Diseño de edificios de oficinas sustentables para promover ocupantes sustentables. *Revista hábitat sustentable*, 11(2), 34-45.

-Del Pozo Lite, M. L. (2022). La nueva era de la comunicación empresarial: Creativa, Innovadora, Digital y global. Colección Real Academia Europea de Doctores.

-Gaona Chamba, E. J., & Morocho Chasi, B. A. (2023). Aplicación de una

metodología KAIZEN en procesos administrativos de la Ferretería la Casa del Maestro para la optimización de recursos.

-Hernández, H. A., Cruz-Gil, Y. L., Saavedra, M. D. P., & Patiño, D. E. M. (2021). Diseño de un sistema de gestión de inventarios para el almacén TÉCNITALLER SAS de la ciudad Neiva-Huila, Colombia. Revista de investigaciones Universidad del Quindío, 33(2), 143–152.

- Herrera, M. L. (2016). Estudio sobre Estrategia Diseño Centrado en el Humano Orientado a Impulsar la Innovación de Diseño en Guatemala–Enfocado en Salud Sector–. Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente, 3(1), 31-58.

-Huanca Leon, M. E. (2024). Propuesta de plan de mejora de gestión del almacenamiento mediante un sistema de identificación de estanterías para la verificación de producto en el área de tren de coloración de la empresa Duralit– Cochabamba [Tesis doctoral].

-Macías-Villacreses, T. L., Martínez-Llauca, G. T., & Lino-Mero, H. J. (2022). La calidad en el servicio y satisfacción del cliente en el sector ferretero Ecuador. Polo del conocimiento, 7(3), 1395–1411.

-Núñez Manzano, L. P. (2022). Diseño de planeación estratégica en la maderera y ferretería Villalva en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

-Palma Quimi, N. M. (2023). Control interno de inventario en la ferretería Su

Conveniencia, cantón Puerto López, provincia de Manabí, año 2022. [Tesis de grado, Universidad Estatal Península de Santa Elena].

-Patiño Ruiz, S. L. (2021). El servicio al cliente como la herramienta más competitiva de las empresas del sector financiero.

-Peñafiel Nivelá, G. A., Acurio Armas, J. A., Manosalvas Gómez, L. R., & Burbano Castro, B. E. (2020). Formulación de estrategias para el desarrollo empresarial de la constructora Emanuel en el cantón La Maná. Revista Universidad y Sociedad, 12(4), 45–55.

-Quintana Zamudio, J. V. (2020). Gestión de la calidad y el control interno de las empresas privadas en el sector ferretería: caso empresa ferretería mercado EIRL, (Pangoa-2020).

-Quishpe Chanalata, L. A. (2021). Diseño de un estudio organizacional para la ferretería “Tanito”, en el cantón La Concordia, provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas. Período 2020.

-Tello, P. T., & Bracho, A. J. L. (2024). Ergonomía y Biomecánica: Fundamentos Teóricos para el Diseño de Puestos de Trabajo Seguros y Saludables. Ciencia Latina: Revista Multidisciplinar, 8(4), 13124-13150.

-Torres Ceferino, I. S. (2024). Analizar el impacto de la implementación de estrategias gerenciales en la innovación y liderazgo organizacional en empresas de Pereira, Colombia.

## 9. ANEXOS

### ANEXO 1 ÁREA MOSTRADOR



ELABORADO POR:  
Docencia

REVISADO POR:  
Sistema Integrado de Gestión

APROBADO POR: Líder proceso Sistema Integrado de Gestión  
FECHA APROBACIÓN: Octubre de 2023



## ANEXO 2 ÁREA BODEGA



