



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**DICIEMBRE 2021- ABRIL 2022**

**EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**COMERCIO (REDISEÑADA)**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO(A) EN COMERCIO**

**TEMA:**

**GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO EN LA TIENDA TUTI N.032 DE LA CIUDAD DE BABAHOYO.**

**EGRESADO:**

**KARLENYS DAMARY CABRERA GÓMEZ**

**TUTOR:**

**ING. ROSENDO ARNALDO GIL AVILEZ**

**AÑO 2022**

## Índice

Planteamiento del problema .....	3
Justificación.....	6
Objetivos .....	7
Línea de investigación.....	8
Marco conceptual .....	9
Marco metodológico.....	20
Resultados.....	22
Discusión de los resultados.....	24
Conclusiones .....	26
Recomendaciones.....	27
Referencias.....	28
Anexos.....	30

## **Planteamiento del problema**

La Tienda TuTi N.032 de la ciudad de Babahoyo, es reconocida por ofrecer los precios más bajos en el mercado en lo que respecta a los productos que oferta; los bienes que posee la cadena como afirma el administrador son de procedencia colombiana y por tal motivo esta estrategia que aplica la entidad es considerada la mejor en la población babahoyense, lo que aumenta la preferencia y permite un aumento considerable en las ventas del local, siendo esta actividad frecuente y destacable, formando parte del potencial diferenciador de la organización, últimamente los problemas que se presentan es la gestión de abastecimiento.

Actualmente la Tienda TuTi N.032 de la ciudad de Babahoyo, busca mejorar la eficiencia de la gestión de abastecimiento. La tienda busca maximizar la utilidad enfocándose en los procesos de una manera apropiada y sustentable, teniendo en cuenta el aumento de más productos para darle el nivel de servicio que el cliente exige para su mayor satisfacción. Es muy importante conocer los estándares de calidad que se maneja con los proveedores que abastecen de productos a la tienda.

La tienda Tuti N.032 ha tenido estos meses una buena acogida sin embargo el problema que existe es la ausencia de control en el stock de productos dentro de la Tienda, la administración del inventario, ya que no se tiene la capacidad que satisfaga este proceso y esto es percibida por los clientes al no encontrar ciertos productos de mayor consumo en áreas totalmente visibles que les permitan un mejor acceso a la mercadería, lo que en ocasiones llega a incomodar a las personas que acuden al local, debido a que las mercancías suelen ser cambiadas constantemente llevando al consumidor a realizar varias vueltas por el lugar a fin de adquirir todo lo que necesita y con esto puede ocurrir que se genere una disminución de nivel en sus ventas.

A nivel mundial, la importancia de la gestión de la cadena de suministro (GCS) en las empresas es incuestionable (Barton & Thomas, 2009) (Arango, Urán, & Pérez, 2008), y las empresas de Ecuador no son la excepción. La gran mayoría de las empresas en el mundo han reconocido la necesidad de invertir en la GCS, primero para sobrevivir, y segundo para tener ventajas competitivas (Ruiz-Torres, Mahmoodi, & Ayala-Cruz, 2012)

De acuerdo a Jiménez y Hernández (2002,p.73), la cadena de suministros se define como: “ el conjunto de empresas integradas por proveedores, fabricantes, distribuidores y vendedores (mayoristas o detallistas), coordinados eficientemente por medio de relaciones de colaboración, para colocar los requerimientos de insumos o productos en cada eslabón de la cadena en el tiempo preciso al menor costo, buscando el mayor impacto en las cadenas de valor de los integrantes con el propósito de satisfacer los requerimientos de los consumidores finales”

En la ciudad de Babahoyo ha existido un crecimiento en los últimos años, llegando a ser atractiva para empresas nacionales e internacionales (IEES, 2010). Motivando la apertura de más negocios con la misma tendencia en alimentos, volviéndose una cadena de locales alrededor de las zonas comerciales. Estos inconvenientes traen consigo un aumento de la demanda de productos, aumento de los precios por parte de la oferta, problemas de logística de los proveedores a la hora de entregar y la baja calidad del producto derivada de los pocos controles de calidad que este posee.

La elaboración de un producto de calidad, con altos estándares de calidad y con las especificaciones del cliente, que pueda posicionarse sobre el mercado, diferenciándose con un precio y puntualidad a la hora de estar en las perchas. Se brinda una oferta de valor a la ciudad y provincia, donde el área de productos elaborados consigue una excelente acogida por parte de la ciudadanía, al igual que en todo el país (Ecuador, 2012).

La tienda Tuti abrió por primera vez en Abril del 2019 en Guayaquil, vende un pequeño surtido que incluye los artículos más importantes de consumo diario. Además, ofrece muchos productos interesantes de excelente calidad a los precios más bajo del mercado.

Compra de proveedores muy confiables, grandes cantidades de cada artículo a un costo de compra extremadamente bajo. Nunca se considera qué tan costoso se puede vender un artículo, sino que tan barato se puede venderlo. Se garantizan los productos de buena calidad, la cual se revisa regularmente por laboratorios independientes. Se ahorra donde quiera que se pueda evitar cualquier costo, el cual potencialmente incrementa del precio de venta de un producto. Las tiendas no son muy grandes y son sencillas, en los surtidos se lleva los artículos más importantes de consumo diario, la presentación en los productos es simple, los gastos de marketing son muy bajos por lo cual se presenta un poco abastecimiento de los productos, lo que lleva que las personas no encuentren en percha lo que ellos necesitan o tengan que esperar hasta que llegue nueva mercadería.

### **Formulación del problema**

¿Cuál es el modelo de abastecimiento más acertado que debe utilizar la tienda Tuti N.032 de la ciudad de Babahoyo para escoger sus proveedores, como primer paso para optimizar la Cadena de Valor del servicio que presta?

## **Justificación**

El fin de esta investigación es aportar con una solución en los distintos puntos claves que implique una eficiente cadena de abastecimiento de la Tienda TuTi N.032, por medio de mejoras de procesos y estrategias que permita lograr un resultado óptimo, aumentando la eficiencia y generando rentabilidad para la organización. Teniendo en cuenta la búsqueda de variables que permita el flujo de información en toda la cadena de abastecimiento, para que de ésta manera el nivel de servicio cumpla con el objetivo planteado.

Actualmente, en el mundo es necesario estudiar modalidades nuevas de venta de productos de consumo masivo que puedan adaptarse y satisfacer a las necesidades del consumidor especialmente dentro de la ciudad. Cada vez el cliente busca servicios mucho más rápidos, eficientes, que le permitan ahorrar tiempo, dinero y que replacen a los mecanismos tradicionales que se ofertan.

Por esta razón, es fundamental realizar estudios que generen alternativas de compra de productos de consumo masivo eficaces y eficientes, respaldados con herramientas viables que en solución a los problemas habituales existentes con los modelos tradicionales, los cuales en su mayoría no aportan valor al cliente obligándolo a visitar otras tiendas de ventas, no disponer del producto que el cliente desea y no recibir una información pertinente y oportuna que le permita mejorar la toma de decisión en la compra.

De esta forma se pretende mediante el presente estudio de caso conocer más a profundidad las problemáticas del proceso de gestión de abastecimiento que posee la Tienda TuTi N.032 de la ciudad de Babahoyo.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Conocer las problemáticas del proceso de gestión de abastecimiento que posee la Tienda TuTi N.032 de la ciudad de Babahoyo a través del análisis de las situaciones presentadas dentro de la organización.

### **Objetivos Específicos**

- Obtener información relevante acerca de la problemática existente dentro de la institución por medio de técnicas y recolección de datos a los actores principales del estudio.
- Describir los principales factores que distorsionan la gestión de abastecimiento de la Tienda TuTi N.03 por medio de los datos recopilados por el administrador y los colaboradores de la institución.
- Proponer soluciones factibles a las problemáticas centrales a fin de que mejore la calidad en los procesos de la cadena de suministro de la entidad por medio de la aplicación de estrategias que permitan mejorar la gestión de abastecimiento en la Tienda TuTi N.032 de la ciudad de Babahoyo.

## **Línea de investigación**

La actual investigación por su afinidad y naturaleza se ubica dentro de la línea: Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, debido a que se analizarán las problemáticas centrales entorno a la gestión de abastecimiento de la Tienda TuTi N.032 de la ciudad de Babahoyo, la misma que presenta falencias en distintos procesos provocando que exista inconformidad, pérdida de clientes potenciales, disminución de ingresos entre otros factores que distorsionan la imagen de la compañía y su crecimiento en el mercado.

El presente caso de estudio se ubica específicamente en la sublínea: Empresas públicas y privadas, debido a que se analizara la forma en que el desabastecimiento de productos en las perchas disminuye las ventas en la Tienda TuTi N.032 de la ciudad de Babahoyo, la misma que es de carácter privado y se encuentra incursionando en el mercado nacional, buscando convertirse en una de las tiendas líderes del país, dedicadas a la venta de bienes de primera necesidad de calidad.



## Marco conceptual

Tiendas TuTi se caracteriza por poseer una infraestructura diferente al resto de almacenes dedicados a la venta de productos de primera necesidad, teniendo estándares de calidad altos cuya política existente en la entidad busca generar que los clientes además de artículos económicos, se lleven una buena imagen de la compañía, por lo que su estructura organizacional en cada local la componen un número determinado de empleados llegando a contar con tan solo de 5 a 6 colaboradores cumpliendo diferentes funciones siendo los de rango alto, administradores y su-administradores.

Los administradores y subadministradores, son los encargados de lograr que el equipo se eficiente, por medio de estrategias que reparta la carga laboral de forma equitativa. El liderazgo es un componente que destaca en esta corporación, este indicador es perceptible en las entregas de informes de inventario, el cual es uno de los procesos con mayor problemática desde que la marca comenzó a tener popularidad, ante el manejo significativo de una serie de productos que oferta a la ciudadanía.

La gestión de abastecimiento dentro del local, no lo más óptima y eficiente posible, provocando una serie de problemas que perjudica el cumplimiento de los objetivos y metas empresariales que posee Tiendas "TuTi" al final de un periodo establecido. Al hacer alusión de este factor, de acuerdo con Prieto *et al* (2019) este elemento se define como: "Aquella labor de carácter logístico, que consiste en adquirir, controlar y verificar los productos o servicios que necesita una empresa para realizar su actividad productiva o comercial". (p.71).

La Tienda TuTi N.032 de la ciudad de Babahoyo posee varios problemas en lo que respecta a la gestión de abastecimiento, perjudicando en gran medida el reconocimiento que había adquirido al nivel provincia, al considerarse como uno de los mejores almacenes al superar las metas establecidas para la compañía. El déficit existente, en este factor, proporciona que las funciones correspondientes al ciclo del

elemento en mención, no se concreten a cabalidad, falencia que perjudica tanto a la entidad, como a la satisfacción de los clientes que acuden a buscar los bienes que ofrece la institución, los cuales, al no estar en percha, generan inconformidad y niveles de ventas bajos que disminuyen la productividad y rentabilidad del almacén.

Entre los ciclos del abastecimiento, de acuerdo con Prieto *et al* (2019) se encuentran los siguientes:

- La detección de las necesidades a satisfacer de los clientes por medio de la adquisición de productos y servicios (Suministro).
- La gestión de compras de la mercadería a adquirir para cumplir con la demanda (Proveedores).
- La recepción de los bienes en la institución (Logística).
- El almacenamiento o control de la mercadería (Control de Inventario).
- Distribución de los productos en las perchas o en las manos del cliente. (Entrega o disposición final de mercadería). (ps. 72-73).

El ciclo del abastecimiento, determina en orden jerárquico la importancia de cada proceso dentro de la empresa hasta la llegada del cliente; a través del análisis de la información proporcionada por medio del control de las entradas y salidas de los productos, las entidades conocen cuáles son los bienes de mayor preferencia, permitiéndole realizar pedidos con base en la demanda establecida por los consumidores. El desconocimiento o manejo deficiente de un seguimiento adecuado de las mercaderías, perjudica en gran medida a la organización y a los usuarios que acuden a un lugar a satisfacer las necesidades que posean.

El control de inventarios es una de las actividades más importante dentro de las empresas, ya que abarcan una serie de procesos que permiten mejorar la rentabilidad de las entidades comerciales, por lo que es indispensable gestionar de manera eficiente todo lo relacionado a los métodos que intervienen en su desarrollo. Adicional a esto, el proceso en mención, es uno de los factores principales intervinientes dentro de la gestión de abastecimiento.

De acuerdo con Serna *et al*, (2018) el control de inventario hace referencia al: “Grupo de actividades destinadas a planificar, verificar, seguir y corregir las anomalías, situaciones o escenarios que se presenten en los almacenes o bodega donde reposan los productos o mercaderías destinados a la venta”. (p.12). Este proceso es indispensable para conocer el stock exacto de bienes que tiene la entidad, con base en la información existente, se pueden detectar errores y aplicar estrategias capaces de mejorar y optimizar los recursos que posee la institución.

La ausencia de control en el stock de productos dentro de la Tienda TuTi N.032 de la ciudad de Babahoyo, es percibida por los clientes al no encontrar ciertos productos de mayor consumo en áreas totalmente visibles que les permitan un mejor acceso a la mercadería, lo que en ocasiones llega a incomodar a las personas que acuden al local, debido a que las mercancías suelen ser cambiadas constantemente llevando al consumidor a realizar varias vueltas por el lugar a fin de adquirir todo lo que necesita.

De acuerdo con Rincón *et al* (2019) el control de stock se define como: “Una de las actividades primordiales dentro de las organizaciones y específicamente del departamento de logística de la entidad; consiste en la organización, planificación y control de todos productos o mercancías que ofertan” (p.256). Afirmando este concepto, para Molina *et al* (2019): “El objetivo de esta acción, es garantizar que el consumidor o cliente al momento de realizar la compra del bien lo obtenga de manera inmediata y sin ninguna clase de alteración”. (p.16).

Al mantener un control de stock inadecuado la tienda "TuTi" N.032 de la ciudad de Babahoyo, comienza tener dificultades que perjudican en gran medida la aceptación y preferencia obtenida en la institución durante su estancia en el mercado. Las quejas y reclamos frecuentes ante la ausencia de los productos en las perchas, debido a la gestión de abastecimiento deficiente que posee la entidad, disminuye los niveles de satisfacción que los clientes que acuden al local.

Una de las problemáticas de la cadena TuTi tanto de la N.032 existente en la ciudad de Babahoyo como del resto de la provincia, consiste en que los camiones encargados de transportar la mercadería hacia los lugares, con frecuencia no llegan a la hora establecida lo que provoca la escasez continua de los bienes de mayor preferencia de los locales, disminuyendo considerablemente las ventas en la entidad. Además, por el descuido de los choferes o encargados de llevar las existencias hacia los puntos establecidos, estas suelen llegar en mal estado, generando como indica el administrador, un aumento en la pérdida de mercancías y fluctuaciones en los inventarios.

Debido al modelo comercial alemán que utiliza la cadena TuTi para disminuir considerablemente los rubros correspondientes a los gastos, no todas las estrategias logísticas poseen relevancia alguna por la inversión alta que en ocasiones puede representar su implementación, dentro de la misma se encuentra la adquisición de más unidades de transporte para llevar la mercadería a las diferentes tiendas de la provincia, evitando de esta manera la demora en la llegada de los productos y el desabastecimiento frecuente sobre todo en aquellos almacenes que realizan las mayores ventas como el local N.032 de la ciudad de Babahoyo.

El aumento de quejas por parte de los clientes ante la carencia de productos en las perchas es uno de los inconvenientes frecuentes dentro de la Tienda TuTi N.032 de la ciudad de Babahoyo, esto debido a que la mercadería permanece en cartones donde se les realiza una abertura para que el cliente tenga acceso de manera rápida, haciendo su respectivo cambio una vez que quedan pocas unidades; por tal

motivo en el local, esta actividad solamente se ejecuta cuando se venden todas las existencias, lo que genera llamados de atención al administrador por la falta de inspecciones generales en el almacén.

Las quejas para Pardo *et al* (2021) se definen como: “Aquellas manifestaciones de carácter verbal o escrito que presenta un determinado grupo de personas por problemáticas o inconsistencias en su lugar de trabajo o por la insatisfacción en la compra de un bien o prestación de un servicio”. (p.15). Para Cuesta *et al* (2017): “Esta información, les permite a las entidades conocer la percepción que poseen los clientes o usuarios sobre lo que ofertan y con base en las mismas, generar estrategias de mejoras que le permitan satisfacer las necesidades del público objetivo”. (p.28).

Con el bajo rendimiento de la entidad, las opciones destinadas a impulsar el aumento de clientes como es la “Degustación” y “Volanteo” suelen aplicarse en estos casos, pero debido al número limitado de personal existente en la tienda se imposibilita realizar estas actividades de forma continua, sobre todo la segunda; la cual como su nombre indica consiste en repartir volantes sobre los descuentos, promociones y ofertas que realiza el local TuTi N.032 a la ciudadanía babahoyense.

Por medio de la denominada “Degustación” la tienda TuTi N.032 busca impulsar el consumo de los bienes existentes en el local, así como de aquellos que llegan por primera vez a la entidad, tomando en consideración que la mayoría de mercadería que expende la cadena son marcas blancas y colombianas, las mismas que tienden a ser totalmente desconocidas en la población babahoyense, por lo tanto, la implementación de estrategias enfocadas en el producto se usan frecuentemente con el objetivo de mejorar sus ventas y aumentar la preferencia de la organización.

La falta de liderazgo dentro de la Tienda TuTi N.032 de la ciudad de Babahoyo es totalmente palpable por los continuos llamados de atención que recibe el administrador por la carencia de motivación de sus colaboradores; al manejar un número limitado de personal, en este almacén la ausencia de

estrategias adecuadas disminuye la productividad empresarial y aumenta el estrés laboral hacia los empleados, sobrecargándolos de responsabilidades que en ocasiones llegan a perjudicar las relaciones interpersonales entre compañeros de labor.

Según Enderica *et al* (2017) el liderazgo es: “Aquella capacidad que posee un individuo de dirigir a una empresa tomando en cuenta a las personas correctas para cada actividad, ofreciendo una buena comunicación con sus colaboradores para que juntos logren obtener buenos resultados” (p.151), es necesario tener en consideración que la función de un líder no es solo de establecer órdenes, sino de saber direccionar con base en la experiencia y con su ejemplo, para así lograr conseguir un alto rendimiento y desempeño de sus empleados.

Uno de los componentes que deben reunir los administradores de la Tienda TuTi N.032 como del resto de locales de la cadena, es el liderazgo, la manipulación de poco personal suele ser factible de cierta manera, pero a largo plazo representa un problema si no se sabe gestionar de forma precisa todas las actividades de la institución. En lo que respecta a la gestión de abastecimiento, en ocasiones no suelen darle la importancia necesaria a esta acción, los colaboradores están centrados en mantener el área de trabajo impecable por las constantes visitas de los supervisores y gerentes de la provincia, así como de atender oportunamente a los clientes que evitan que los mismos revisen frecuentemente las perchas para determinar si todos los productos se encuentran en su lugar respectivo.

La ausencia de comunicación fluida entre el administrador y su equipo de trabajo es otro de los factores que afecta en el desempeño de las actividades normales de los colaboradores de la Tienda TuTi N.032 de la ciudad de Babahoyo, la falta de capacitación que posee el encargado del local en cuanto a estrategias de optimización de procesos internos y manejo de talento humano genera discordancia en las acciones del local, provocando que exista exceso de horas de labor, repartición desigual de responsabilidades y disminución de la efectividad del lugar. Para Traverso *et al* (2017) definen que:

El éxito de las grandes empresas en cualquiera que sea su actividad económica, no se ha basado solamente en el buen desempeño de sus actividades y del alcance de sus objetivos propuestos, como el de brindar bienes y servicios de calidad a sus consumidores, sino que también ocupa una parte muy importante sobre cómo está estructurada sus redes de comunicación de manera interna y externa, de modo que permita mantener un intercambio de información efectivo dentro de la organización. (p.47).

La comunicación es un factor relevante dentro de las organizaciones, los líderes deben de informar de manera asertiva los objetivos empresariales que se desean alcanzar al final del año contable, para que el equipo de trabajo labore de forma proactiva en cada una de las actividades asignadas. En la Tienda TuTi N.032, se le brinda mayor prioridad a la imagen de la compañía, por los continuos llamados de atención que recibe el administrador en cada visita por parte de la autoridad competente encargada de visitar cada local en la provincia, por lo que continuamente se busca mejorar el aspecto físico de la institución, dejando a un lado los problemas de inventarios ocasionados por el desabastecimiento, por el número considerable de clientes que la entidad suele recibir diariamente.

El ambiente laboral tenso ocasionado por la falta de organización en las actividades cotidianas que realiza el local, impide que existan relaciones interpersonales adecuadas entre los colaboradores, generando rivalidad y conflictos internos que impiden el cumplimiento adecuado de las metas establecidas en la Tienda TuTi N.032 de la ciudad de Babahoyo; este factor es tan perceptible al grado de que los clientes observan las actitudes de cada uno de los empleados y se quejan de manera frecuente por el servicio inadecuado que reciben durante el proceso de compra en el almacén.

De acuerdo Naranjo (2017): “El ambiente de trabajo hace relevancia a un conjunto de factores que tiene la organización desde elementos físicos, químicos o técnicos hasta los que son de carácter psicológico o social que van dirigidos directamente hacia el empleador”. (p.43); por lo cual si un

colaborador no se siente a gusto en el espacio en el que realiza sus tareas lo más probable sería que se acumule de estrés, fatiga y se sienta desmotivado para efectuar de manera eficiente sus actividades, ocasionado estos resultados graves para la empresa, ya que la productividad y atención hacia el cliente no estarán al nivel requerido.

La falta de compromiso del personal es una de las causas principales que se derivan por la carencia de liderazgo en la entidad, los continuos conflictos generados entre compañeros de labor por el sobrecargo de responsabilidad y la ausencia de una organización adecuada dentro del local, influye en la actitud que los colaboradores poseen hacia la empresa siendo evidente los niveles bajos de motivación y satisfacción junto con el aumento de errores durante el proceso de inventario y ausentismos en los puestos de trabajo percibidos por todo aquel que accede a realizar sus compras en el almacén N.032 de la ciudad de Babahoyo.

Según Infante (2018): “Los niveles de compromiso de los empleados se reflejan en el desempeño y esfuerzo que tienen en las tareas asignadas para cumplir con la misión y objetivo de la empresa” (p.245). Sin embargo, para mantener motivados a los colaboradores en las organizaciones es importante tener actividades recreativas que le permita a la gerencia poseer un vínculo amistoso con su personal de trabajo, permitiendo que exista un mejor desenvolvimiento y entorno laboral. De igual manera Sánchez (2018) menciona que: “El trabajador debe de sentirse identificado con los valores y la filosofía que tiene la compañía porque de tal forma podrá aceptarlos y acatarlos como si fueran suyos”. (p.145).

La carencia del trabajo en equipo es el factor más evidente durante la ejecución de los informes mensuales en el control de inventario que realiza Tienda TuTi N.032 de la ciudad de Babahoyo, la falta de organización en el proceso ocasiona que los colaboradores tengan que extender su horario laboral hasta aproximadamente las doce o una de la mañana generando cansancio y malestar en los empleados del lugar, quienes deben continuar las siguientes horas con su jornada normal de labor. Además, a nivel



provincial, se ubica al local en los últimos puestos de cumplimiento por la ausencia de optimización en el conteo general de la mercadería.

De acuerdo con Asencio (2018): “El trabajo en equipo está conformado por un pequeño grupo de personas que buscan un objetivo común, en el que se establecen funciones y roles que les toca asumir a cada miembro y que por lo general uno de ellos asume el papel de líder”. (p.13). Todos los colaboradores deben poseer el mismo propósito y para que esto suceda es importante que exista el compañerismo y la empatía, para que de esta forma en conjunto puedan cumplir con los lineamientos y las actividades a realizar que les confiera la empresa.

Los colaboradores de la Tienda TuTi N.032 se ven expuestos a una gran cantidad de presión, por las diversas actividades que deben realizarse en la entidad. El espacio físico de la institución, forma una percepción en el usuario donde se denota que, en la misma, existe una correcta organización y que las tareas a efectuar no son tan numerosas, pero dentro de la realidad como toda empresa, la cadena debe de ejecutar varios procesos para brindar una atención oportuna a los clientes.

La disminución de los niveles de ventas dentro de Tienda TuTi N.032 es ocasionada por la insatisfacción durante el proceso de compra que experimenta la comunidad durante su estancia en la entidad, debido a que por el número limitado de colaboradores que existe en el local junto a la falta de organización, las tareas en lo que refiere al aseo y control de las perchas imposibilitan dar una imagen agradable a los consumidores adicional a esto, la ausencia de estrategias de publicidad que fidelicen y llamen la atención de clientes potenciales generan bajos índices en las ganancias y aumento en la preferencia de locales competencia existentes en la ciudad de Babahoyo.

“Las ventas son de carácter fundamental para el crecimiento y desarrollo de una empresa, ya que sin las mismas no habría facturación y por ende ingresos económicos” (Russo, 2021, p.1); es decir

mediante la compra y venta de productos es como las organizaciones obtienen sus ganancias, sin embargo, para que este proceso se cumpla es importante mantener la atención del cliente. De acuerdo con Díaz *et al* (2021) “El Merchandising visual es una estrategia que utilizan las entidades, la cual tiene como función exhibir la tienda y la mercadería, de una manera que logre influir en los consumidores, siendo fácil y practica al momento de realizar la compra”. (p.1).

El bajo nivel de productividad empresarial en Tiendas TuTi es ocasionado por el aumento en la perdida de productos que llegan a su tiempo máximo de consumo y que no lograron comercializarse antes de su caducidad, esta fluctuación es causada por la falta de control en las perchas, lo que a largo plazo genera que la entidad sufra pérdidas considerables por aquellos bienes que ya no podrán ser vendidos, afectando en gran medida a la rentabilidad del local si continúa existiendo ausencia de liderazgo y trabajo en equipo en el almacén.

De acuerdo con Juez, (2020): “La productividad se encarga de medir la actividad económica mediante los bienes y servicios producidos con los recursos utilizados” (p.1). Por lo general, lo que buscan las empresas es mantener un alto margen de fabricación optimizando sus implementos o materiales, debido a que mientras menos capital se invierta para producir la misma o igual cantidad de ganancias, mejor será la eficacia, por lo cual es necesario que las compañías identifiquen cuáles han sido los productos con mayor demanda en el mercado, para que de esta manera la mercadería no se quede en stock.

La pérdida de la preferencia por parte de la ciudadanía se debe a la falta de estrategias publicitarias que comuniquen los precios y productos que Tienda TuTi posee a disposición, debido a que, dentro de la ciudad de Babahoyo, los comerciales y cadenas dedicados a la venta de bienes de primera necesidad son altamente competitivos e invierten en grandes campañas de marketing para mantenerse

liderando el mercado, por lo que los nuevos locales emergentes deben contar con todas las herramientas que les permitan mantener una estancia prolongada en la comunidad babahoyense.

Para Mejía (2018): “La preferencia del consumidor resulta un factor preciso en cuanto a la demanda efectiva; que son los elementos subjetivos del comprador que le hacen elegir determinados productos que desean adquirir” (p.15). El cliente cuando procede a realizar una compra lo hace con la finalidad de satisfacer un deseo o una necesidad, y para tomar esta decisión se basa en varias características, desde el valor monetario hasta la calidad del bien o servicio, es por aquella razón que las empresas deben estar en constante innovación para mantener un estándar alto de competitividad y de esta forma fidelizar a los consumidores.

## **Marco metodológico**

### **Modalidad de la Investigación**

La modalidad de la investigación que se aplica en el actual estudio de caso es interactiva, debido a que los datos se adquirirán mediante el uso de instrumentos y técnicas de recolección proporcionados por los principales involucrados aplicados al administrador y colaboradores que laboran en la Tienda TuTi N.032 de la ciudad de Babahoyo, permitiendo conocer a profundidad las diversas situaciones problemáticas y anomalías que presenta la institución por la ausencia de un control adecuado de mercadería que afecta la imagen y volumen de ventas del local.

### **Tipo de Investigación**

La presente investigación aplica una modalidad descriptiva-bibliográfica, la misma que como su nombre indica consiste en describir cada una de las situaciones que se presenta en la Tienda TuTi N.032 de la ciudad de Babahoyo referentes a la gestión de abastecimiento; sustentado con base en fuentes teóricas verificables la influencia de este factor sobre el desarrollo normal de las actividades de la empresa, así como en la productividad y rentabilidad de la misma.

### **Método de Investigación**

El método a utilizar en la investigación es de carácter deductivo, el mismo que parte desde una conclusión general como lo es la gestión de abastecimiento dentro de la entidad en mención, hasta premisas particulares como la disminución de las ventas, preferencia y reconocimiento de la institución por la ausencia de productos en el local. Para validar lo expuesto en el presente caso de estudio, se aplican instrumentos de recolección de información idóneos que demuestran las perspectivas tanto del administrador como de los colaboradores siendo estos la entrevista y encuestas implementadas de manera respectiva con los principales involucrados en la problemática central que aborda el trabajo.

## **Población y Muestra**

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizará como población al administrador de la Tienda TuTi N.032 de la ciudad de Babahoyo y varios clientes frecuentes que acuden a la institución, para conocer los inconvenientes e indicadores constantes con respecto a la gestión de abastecimiento del local.

En la siguiente tabla, se describen los actores principales del estudio:

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Administrador	1	06%
Colaboradores	5	94%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

***Elaborado por:** Karlenys Damary Cabrera Gómez*

## Resultados

**Tabla 1**

*Resultados de la entrevista aplicada al Administrador del local N.032 de Tiendas TuTi de la ciudad de Babahoyo.*

<b>Orden</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Datos relevantes encontrados</b>
1	¿Cómo son los procesos logísticos dentro del local?	Totalmente deficientes, no son los más óptimos para la organización.
2	¿Por qué motivo el desabastecimiento es frecuente dentro de la institución?	Debido a la falta de eficiencia de los trabajadores.
3	¿Cuántas quejas de los clientes recibe por el desabastecimiento de mercaderías en las perchas en la semana?	De tres a cinco de manera diaria.
4	¿Cómo afecta a la imagen de la empresa el desabastecimiento de productos?	Disminuye la preferencia
5	¿Cómo han disminuido las ventas debido a la gestión deficiente de abastecimiento de la empresa?	En un 25%
6	¿Qué estrategias implementa la organización para disminuir el desabastecimiento de productos dentro de la entidad?	Supervisión de perchas, delegación de tareas más ordenadas.
7	¿Por qué no existe un control adecuado en el stock de mercadería?	Por los controles inadecuados cuando llega la mercadería.
8	¿Cuántas quejas recibe por el jefe de zona durante las inspecciones de la tienda?	De 2 a 3 por mes.

**Fuente:** Entrevista aplicada al Administrador de Tienda TuTi N.032 de la ciudad de Babahoyo

**Elaborado por:** Karlenys Damary Cabrera Gómez

**Tabla 2***Productos en las perchas*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Generalmente	7	47%
A veces	7	47%
Nunca	1	6%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la Tienda TuTi N.032 de la ciudad de Babahoyo  
**Elaborado por:** Karlenys Damary Cabrera Gómez

**Tabla 3***Impacto del desabastecimiento en la experiencia de compra.*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Siempre	9	60%
Casi Siempre	4	27%
Generalmente	2	13%
A veces	0	0%
Nunca	5	100%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de la Tienda TuTi N.032 de la ciudad de Babahoyo  
**Elaborado por:** Karlenys Damary Cabrera Gómez

**Tabla 4***Productos con mayor escasez*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Productos de primera necesidad	10	67%
Productos de limpieza	5	33%
Bebidas alcohólicas, dulces, piqueo	0	0%
Todas las anteriores	1	20%
Ninguna de las anteriores	4	80%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de la Tienda TuTi N.032 de la ciudad de Babahoyo  
**Elaborado por:** Karlenys Damary Cabrera Gómez

## **Discusión de los resultados**

De acuerdo con la información otorgada por los diferentes instrumentos de recolección verificables, en la entrevista aplicada al administrador de la Tienda TuTi N.032 de la ciudad de Babahoyo se obtuvieron los datos descritos a continuación, con la finalidad de conocer a profundidad la realidad existente en el comercial, ante la falta de una gestión de abastecimiento adecuada dentro del local y como esta afecta al correcto desempeño de las actividades empresariales de la institución. Al aplicar instrumentos de recolección de la información tal como la entrevista.

El administrador de la Tienda TuTi N.032 manifiesta que la gestión inadecuada de abastecimiento dentro del local, en primer lugar, corresponde a la existencia de problemas logísticos en la distribuidora central que se encarga de repartir los productos a los diferentes puntos de ventas y que junto al personal deficiente que posee la institución la situación amenaza constantemente en los niveles de consumo y preferencia de la organización.

De acuerdo con el administrador, debido a la falta de eficiencia del personal, las quejas de los clientes aumentan de manera significativa de forma diaria, debido a que por la realización lenta de ciertas actividades no se controla de manera adecuada las perchas, ocasionando que la experiencia de compra de los consumidores se vea totalmente afectada, disminuyendo de forma considerable la preferencia de la tienda en la comunidad babahoyense.

El desabastecimiento disminuye de manera significativa la preferencia de la Tienda N.32 de la ciudad de Babahoyo, lo que perjudica el cumplimiento de la meta mensual que posee la entidad, debido a que, por este factor, las ventas decaen de forma considerable, llegando a decaer hasta un 25% siendo este, uno de los problemas principales objeto de llamados de atención por parte de la autoridad competente que recae en el jefe de zona de la provincia.



Al emplear la encuesta a los empleados se logra los siguientes datos:

De acuerdo a los datos que se reflejan en la tabla N.2 se manifiestan los clientes que acuden a la Tienda TuTi N.032 de la ciudad de Babahoyo, el 47% de los encuestados mencionan que generalmente no encuentran productos en las perchas que desean adquirir, con un 47% que afirma que a veces suele encontrar la mercadería, pero en pocas cantidades dejando un 6% restante que manifiesta que nunca logra obtener los bienes que desea consumir, teniendo que emigrar a otras instituciones para complementar la necesidad existente.

En los resultados de la tabla N.3, el 60% de los encuestados mencionan que siempre la falta o ausencia de productos dentro de las perchas disminuye de forma significativa la experiencia de compra de los clientes, mientras el 27% que manifiesta que en ocasiones al no encontrar la mercadería que necesita reduce de manera considerable sus expectativas, dejando al 13% restante que generalmente se encuentra afectado debido a este factor inherente en la institución en mención.

Según como refleja la tabla N.4 el 67% de los encuestados afirma que los productos de primera necesidad, son los que con mayor frecuencia suelen escasearse dentro de la institución, mientras que el 33% restante de la muestra utilizada para la recolección de información, manifiesta que los bienes de limpieza también se desabastecen de manera rápida en la Tienda TuTi N.032 de la ciudad de Babahoyo, lo que genera que los consumidores opten por preferir a la competencia.

## **Conclusiones**

Las principales problemáticas que posee la Tienda TuTi N.032 de la ciudad de Babahoyo en el proceso de gestión de abastecimiento son la desorganización de los procesos logísticos de la entidad y la ineficiencia del personal que labora en la institución, lo que genera un control en el stock de productos deficiente que llegan a la organización, provocando el aumento de quejas por parte de los clientes al no encontrar los bienes que desea adquirir en las perchas disminuyendo de forma significativa las ventas en un alto porcentaje representativo y preferencia del local en el mercado babahoyense.

Los procesos logísticos en la Tienda TuTi N.032 de la ciudad de Babahoyo no son completamente óptimos, adicional a esto la ineficiencia del personal al no revisar de manera adecuada la mercadería que llega a la institución, la misma que en ocasiones no es apta para el consumo o posee fallencias que la vuelven no disponible para la venta , disminuye el stock generando que los clientes no encuentren los productos que buscan ni en las perchas, ni en bodega dificultando el proceso de compra de los mismos.

La desorganización por parte del administrador de la tienda evita repartir de forma equitativa todas las tareas a ejecutar dentro del local, sobre todo aquellas encargadas del control de los productos en percha como la revisión de los bienes que llegan a la empresa; sumado a un número limitado de colaboradores debido a las políticas y modelo que implementa la cadena TuTi en todos sus locales, es otro de los impedimentos que evitan continuar liderando el mercado de ciudad de Babahoyo a pesar de los precios y mercaderías de calidad que oferta la institución comercial.

## **Recomendaciones**

Es recomendable el análisis minucioso de toda la cadena de abastecimiento de la tienda Tuti N.032 desde su inicio hasta el final, para establecer medidas de mejoras y aprovechar el proceso productivo , la eficiencia en la creación del almacenamiento, lo que se traduce a un mejor aprovechamiento de los recursos existentes y se mejore un buen control con los productos y así tener en cuenta el manejo de espacios y evitar la molestia de los clientes y esto será la clave del éxito para el crecimiento de la tienda Tuti.

Capacitar a los empleados con charlas y una buena práctica como medio de motivación e incentivo para que ellos tengan un buen conocimiento de cómo llevar un buen control en los productos recién llegados , revisar sus fechas de caducidad y también que ellos verifiquen el abastecimiento de cada producto para que tanto en percha como en bodega exista la cantidad necesaria y también la verificación de los productos que sean aptos para el consumo de los clientes para así poder satisfacer sus necesidades y no exista queja alguna ni una disminución de clientela por la inexperiencia de los empleados.

Tener una buena organización por parte de la administración para dar a conocer a sus empleados las respectivas funciones de cada uno y jerarquía para lograr una mejor seriedad y compromiso para sus puestos de trabajo para que así haya un mejor control con los productos ; tratar de poder implementar más trabajadores para que no exista un déficit y así pueda ser mejor la revisión de productos que llegan, los que faltan y se logre una mejor comunicación con la administración para evitar la disminución de productos en percha o bodega y exista un mejor abastecimiento para la satisfacción del cliente.

## Referencias

1. Asencio, A. D. (2018). *Trabajo en Equipo*. España: Elearning S.L. [https://books.google.com.ec/books?id=GG12DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=trabajo+en+equipo&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=GG12DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=trabajo+en+equipo&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo&f=false)
2. Cuesta Santos, A. (2017). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. (Vol. 2). Habana, Habana, Cuba: ECOE. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2017/05/Gesti%C3%B3n-del-talento-humano-y-del-conocimiento-2da-Edici%C3%B3n.pdf>
3. Díaz, J. M. (2017). *Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: Editorial Tebar, S.L. <https://books.google.com.ec/books?id=pjoYI7cYVVUC&pg=PA26&dq=ambiente+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjei6aW3Jj1AhXPSjABHSr2CkkQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=ambiente%20laboral&f=false>
4. Gomez Diaz , C., & Gonzalez Garcias , A. (2021). *Dinamización del punto de venta*. Madrid, España: Paraninfo S.A. <https://books.google.com.ec/books?id=2HEEAAAQBAJ&pg=PA136&dq=niveles+de+ventas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj5rym-5j1AhUBQjABHUddDrkQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q&f=false>
5. Infante, H. (2018). *Pirámide de la Felicidad Laboral: Las claves para alcanzar la felicidad en el trabajo*. Miami: Mestas Ediciones. <https://books.google.com.ec/books?id=iDl8DwAAQBAJ&pg=PT53&dq=compromiso+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjwwOCR5pj1AhV2SjABHdvhCMwQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=compromiso%20laboral&f=false>
6. Juez, J. (2020). *Productividad Extrema: Como Ser Más Eficiente, Producir Más, y Mejor*. Colombia: Primera Edición .
7. Mejía, L. A. (2018). *Percepciones y preferencias del consumidor*. Bolivia: Universidad Católica Boliviana San Pablo. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941262003.pdf>
8. Molina Cedeño, K., Molina Cedeño, P., & Laje Montoya, J. S. (03 de 2019). La Contabilidad de costos y su relación en el ámbito de aplicación de las entidades manufactureras o industriales. *Revista de Ciencia e Investigación* , 15-20. <file:///C:/Users/PERSONAL/Downloads/Dialnet-LaContabilidadDeCostosYSuRelacionEnElAmbitoDeAplic-7358705.pdf>
9. Pardo Morales, C. D., & Garzón Pesillo, L. A. (2021). Manejo de estrés laboral desde el enfoque cognitivo-conductual. . *[Artículo Reflexivo] Universidad Cooperativa de Colombia* , 35. [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/34584/2/2021\\_estres\\_laboral.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/34584/2/2021_estres_laboral.pdf)
10. Piqueras, C. (2020). *Liderazgo Efectivo: Guía práctica para liderar sin complejos*. España: Profit Editorial.
11. Prieto, C., & Ramírez, M. (2019). Gestión de abastecimiento para mejorar los indicadores de la compra de productos tecnológicos provenientes de China en la empresa Universal Import Perú SAC. *[Tesis de Pregrado] Universidad de San Martín de Porres*, 90. <https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5848/prieto-ramirez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
12. Ramírez Reynier I, Espindola César A, Ruis Gladis I, & Hugueth Alfredo M. (15 de 05 de 2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *SciELO*, 30(6),

- 167-179. Retrieved 21 de 02 de 2019, from <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v30n6/0718-0764-infotec-30-06-00167.pdf>
13. Rincón Soto, C. A., Molina Mora, F. R., & Villareal Vázquez, F. (2019). *Contabilidad de Costos I. Componente del costo con aproximaciones a las NIC 02 y NIIF 08*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=OJgZEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA357&dq=contabilidad+de+costos&ots=j3t5QTCsdW&sig=hELbYc\\_\\_S0vrQLN20Lh0it8zs2Q#v=onepage&q=contabilidad%20de%20costos&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=OJgZEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA357&dq=contabilidad+de+costos&ots=j3t5QTCsdW&sig=hELbYc__S0vrQLN20Lh0it8zs2Q#v=onepage&q=contabilidad%20de%20costos&f=false)
  14. Russo, A. (24 de 05 de 2021). *Proceso de ventas*. Proceso de ventas: <https://www.rdstation.com/es/ventas/>
  15. Sánchez, T. R. (2016). *Recursos humanos: Dirección y gestión de personas en las organizaciones*. Barcelona: Ediciones OCTAEDRO, S.L. <https://books.google.com.ec/books?id=GgiIDwAAQBAJ&pg=PT28&dq=compromiso+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjwwOCR5pj1AhV2SjABHdvhCMwQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q&f=false>
  16. Serna Hernández, J. M., Gonzalez, L. J., & Aristizabal, A. F. (2020). Sistema de Control de Inventario. *Instituto Universitario Tecnológico de Antioquia*, 28.
  17. Traverso Holguin, P. A., Willian Flores, B. G., & Palacios Bauz, I. d. (2017). *La comunicacion efectiva como elemento de exito en los negocios*. Ecuador: Universidad ECOTEC. <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/comunicacion-efectiva.pdf>
  18. Vallejo Chavez, L. M. (2017). *Gestión del Talento Humano*. (Vol. 17). Cumandá, Chimborazo, Ecuador: La Caracola. <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>

Anexos

Anexo N. 1

<b>MATRIZ DE PRESENTACIÓN DE ESTUDIO DE CASO</b>	
<b>TEMA:</b>	Gestión de Abastecimiento en la Tienda TuTi N.032 de la ciudad de Babahoyo.
<b>PRINCIPALES PROBLEMAS:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ausencia de control en el stock de productos.</li><li>2. Aumento de quejas por parte de los clientes ante la carencia de productos en las perchas.</li><li>3. Falta de liderazgo.</li><li>4. Ausencia de comunicación efectiva.</li><li>5. Ambiente Laboral tenso.</li><li>6. Falta de compromiso del personal.</li><li>7. Carencia del trabajo en equipo.</li><li>8. Disminución de los niveles de ventas.</li><li>9. Bajo nivel de productividad empresarial.</li><li>10. Pérdida de la preferencia por parte de la ciudadanía.</li></ol>
<b>VARIABLE A ESTUDIAR:</b>	<b>Gestión de Abastecimiento.</b> - Acción logística encargada de controlar todos los procesos que intervienen dentro de las operaciones normales de una empresa, inicia desde la llegada de la materia prima hasta la entrega de los productos terminados a los clientes o consumidores. (Aldana Bernal, 2018, p.5).
<b>OBJETIVO DEL TRABAJO</b>	Conocer las problemáticas del proceso de gestión de abastecimiento que posee la Tienda TuTi N.032 de la ciudad de Babahoyo a través del análisis de las situaciones presentadas dentro de la organización.

<p><b>PERSONAS QUE INTERVIENEN:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleados Poli-funcionales.</li> <li>• Clientes.</li> </ul>
<p><b>SUBLINEA DE INVESTIGACIÓN DE LA CARRERA:</b></p>	<p>El presente caso de estudio se ubica dentro de la sublínea de investigación Empresas e Instituciones Públicas y Privadas, debido a que se analizara la gestión de abastecimiento que posee la emergente cadena privada de Tiendas TuTi en la ciudad de Babahoyo.</p>
<p><b>TÉCNICA A EMPLEAR:</b></p>	<p>Encuesta y entrevista.</p>
<p><b>LIBROS QUE RESPALDAN EL CASO:</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Título:</b> Cadena de suministro y logística. <b>Autor:</b> Adolfo Joseph Carreño Solís. <b>Año:</b> 2019</li> <li>2. <b>Título:</b> Logística y cadena de suministro: Aproximaciones teórico-prácticas. <b>Autores:</b> Diego Cardona Arbeláez, Carlos A. Rodríguez Arias, Jorge Luis Del Río Cortina, Vladimir Balza Franco, Johan Manuel Redondo. <b>Año:</b> 2019</li> <li>3. <b>Título:</b> Logística Empresarial <b>Autor:</b> Jorge Osiris García Regalado y Javier Alejandro Bermeo Pacheco. <b>Año:</b> 2017</li> <li>4. <b>Título:</b> Logística para el Siglo XXI <b>Autor:</b> Mikel Mauleón Torres y Marta Prado Larburu. <b>Año:</b> 2020</li> <li>5. <b>Título:</b> Logística Empresarial <b>Autores:</b> Roberto Carro Paz y Daniel González Gómez. <b>Año:</b> 2020</li> </ol>
<p><b>ELABORADO POR:</b></p>	<p>Karlenys Damary Cabrera Gómez</p>

## **Anexo N.2**

### **Entrevista dirigida al Administrador del local TuTi N.032 de la ciudad de Babahoyo.**

**Objetivo:** Conocer la realidad existente dentro de la organización con base en gestión de abastecimiento de la Tienda TuTi N.032 de la ciudad de Babahoyo.

#### **Instructivo**

1. ¿Cómo son los procesos logísticos dentro del local?
2. ¿Por qué motivo el desabastecimiento es frecuente dentro de la institución?
3. ¿Cuántas quejas de los clientes recibe por el desabastecimiento de mercaderías en las perchas en la semana?
4. ¿Cómo afecta a la imagen de la empresa el desabastecimiento de productos?
5. ¿Cómo han disminuido las ventas debido a la gestión deficiente de abastecimiento de la empresa?
6. ¿Qué estrategias implementa la organización para disminuir el desabastecimiento de productos dentro de la entidad?
7. ¿Por qué no existe un control adecuado en el stock de mercadería?
8. ¿Cuántas quejas recibe por el jefe de zona durante las inspecciones de la tienda?



### **Anexo N.3**

**Encuesta dirigida a los colaboradores de la Tienda TuTi N.032 de la ciudad de Babahoyo.**

**Objetivo:** Conocer la percepción que poseen los empleados acerca del desabastecimiento del local N.032 de la ciudad de Babahoyo.

#### **Instructivo**

- 1. ¿Consigue todos los productos que desea adquirir en las perchas del local?**
  - a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. Generalmente
  - d. A veces
  - e. Nunca
- 2. ¿Cuándo no encuentra un producto en la tienda acude a otra entidad a satisfacer su necesidad?**
  - a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. Generalmente
  - d. A veces
  - e. Nunca
- 3. ¿Qué tipo de productos son los que no suele encontrar dentro de la Tienda TuTi N.032?**
  - a. Productos de primera necesidad
  - b. Productos de limpieza
  - c. Bebidas alcohólicas, dulces, piqueo
  - d. Todas las anteriores
  - e. Ninguna de las anteriores
- 4. ¿Cuándo acude a la Tienda TuTi N.032 de la ciudad de Babahoyo como califica la experiencia de compra?**
  - a. Excelente
  - b. Muy Buena
  - c. Buena
  - d. Regular

e. Mala

**5. ¿Con qué frecuencia la ausencia de productos en las perchas afecta a su experiencia de compra?**

a. Siempre

b. Casi siempre

c. Generalmente

d. A veces

e. Nunca

**6. ¿Con qué frecuencia los colaboradores de la institución acuden a sus llamados de atención cuando hace falta un producto?**

a. Siempre

b. Casi siempre

c. Generalmente

d. A veces

e. Nunca

**7. ¿Cómo califica el trato de los colaboradores cuando acuden a su llamado?**

a. Excelente

b. Muy Bueno

c. Bueno

d. Regular

e. Malo

**8. ¿Cree usted que la entidad debería mejorar el proceso de abastecimiento?**

a. Totalmente de acuerdo

b. De acuerdo

c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

d. En desacuerdo

e. Totalmente en desacuerdo

## Anexo N.4

### Ruc De La Tienda Tuti N.032 De La Ciudad De Babahoyo

## Consulta de RUC

RUC  
0993152161001

Razón social  
TIENDAS TUTI TTDE S.A.

Estado contribuyente en el RUC  
**ACTIVO**

Nombre comercial

Representante legal	
Nombre:	CZARNINSKI SHEFI GAD
Cédula/RUC:	0910760701

#### Actividad económica principal

VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN SUPERMERCADOS, ENTRE LOS QUE PREDOMINAN, LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS, LAS BEBIDAS O EL TABACO, COMO PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD Y VARIOS OTROS TIPOS DE PRODUCTOS, COMO PRENDAS DE VESTIR, MUEBLES, APARATOS, ARTÍCULOS DE FERRETERÍA, COSMÉTICOS, ETC

#### Tipo contribuyente

SOCIEDAD

#### Subtipo contribuyente

BAJO CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS

#### Clase contribuyente

ESPECIAL

#### Obligado a llevar contabilidad

SI

#### Fecha inicio actividades

06/12/2018

#### Fecha actualización

09/02/2022

#### Fecha cese actividades

#### Agente de retención

SI

Anexo N.5

Carta de Autorización

Babahoyo, 03 de Marzo del 2022

Sr(a)  
Diana Sotomayor Vera  
Sub-Administradora Tienda Tuti Babahoyo  
En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **Cabrera Gómez Karlenys Damary**, con cédula de identidad 120791388-8, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Comercio, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 - abril 2022, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado Gestión de Abastecimiento en la tienda Tuti N.032 de la ciudad de Babahoyo el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente

Karlenys Cabrera G.

Karlenys Damary Cabrera Gómez  
120791388-8

Tienda: 032 Babahoyo  
Fecha: 03/03/2022  
Nombre: Diana Sotomayor V.

  
Autorizado  
0967885314

## Anexo N.6

### Reporte Urkund



#### Document Information

---

Analyzed document	trabajo final.docx (D131192057)
Submitted	2022-03-22T16:46:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	kcabrera888@fafi.utb.edu.ec
Similarity	4%
Analysis address	rgil.utb@analysis.orkund.com

#### Sources included in the report

---

<b>W</b>	URL: <a href="https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941262003.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941262003.pdf</a> Fetched: 2022-03-22T16:47:00.0000000		1
<b>SA</b>	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / Nadine Caso de Estudio .docx</b> Document Nadine Caso de Estudio .docx (D113057960) Submitted by: ndiazb@fafi.utb.edu.ec Receiver: gencalada.utb@analysis.orkund.com		3
<b>W</b>	URL: <a href="https://books.google.com.ec/books?id=iDIBDwAAQBAJ&amp;pg=PT53&amp;dq=compromiso+laboral&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=2ahUKEwjwwOCR5pj1AHV2SjABHdvhCMwQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&amp;q=compromiso%20laboral&amp;f=false">https://books.google.com.ec/books?id=iDIBDwAAQBAJ&amp;pg=PT53&amp;dq=compromiso+laboral&amp;hl=es&amp;sa=X&amp;ved=2ahUKEwjwwOCR5pj1AHV2SjABHdvhCMwQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&amp;q=compromiso%20laboral&amp;f=false</a> Fetched: 2022-03-22T16:47:00.0000000		1
<b>SA</b>	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / CASO DE ESTUDIO- JACKSON RODRIGUEZ.docx</b> Document CASO DE ESTUDIO- JACKSON RODRIGUEZ.docx (D130974142) Submitted by: jrodriguez816@fafi.utb.edu.ec Receiver: jnivela.utb@analysis.orkund.com		2
<b>W</b>	URL: <a href="https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5848/prieto-ramirez.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5848/prieto-ramirez.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a> Fetched: 2022-03-22T16:48:00.0000000		1