



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO - OCTUBRE 2023

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

PRUEBA PRÁCTICA

LICENCIATURA EN COMERCIO

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

TEMA:

**GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DEL ALMACÉN MAIRITA DE LA
PARROQUIA ISLA DE BEJUCAL, CANTÓN BABA EN EL PERÍODO
2022.**

EGRESADO:

ALEX ANTHONNY SOTO MITE

TUTOR:

ING. JUAN OSWALDO ORTIZ CAMPI, MSC.

AÑO 2023

RESUMEN

El propósito de este estudio de caso es presentar un análisis sobre la gestión de abastecimiento y su importancia en la adquisición, almacenamiento y distribución de productos terminados para llevar a cabo el proceso de comercialización y de esa forma satisfacer las necesidades de los clientes de manera oportuna y generando ingresos para la empresa. El foco de investigación es el “Almacén Mairita” un negocio que se encuentra ubicado en la parroquia Isla De Bejucal perteneciente al Cantón Baba, cuyo giro comercial es la venta de artículos de papelería, prendas de vestir y accesorios. Los resultados muestran que los procesos de distribución de los productos que tiene la empresa propuesta presentan un significativo nivel en el segundo semestre del año 2022 con ventas elevadas, además de un incremento en sus proveedores en dicho periodo, sin embargo, el primer semestre presentó ventas que cubrieron los gastos, pero no generaron ingresos adicionales. Se concluye que los clientes estaban satisfechos con las instalaciones y el ambiente del negocio además por la variedad de diseños y marcas que tienen, pero el problema estaba en el nivel de rotación del inventario el mismo que presentaba un nivel inferior a lo normal, como resultado después de aplicar los KPI se decidió que se debe estudiar la demanda para determinar que productos tienen mayor salida y cuales son aquellos que se venden más lentamente y así poder mejorar la gestión de abastecimiento.

Palabras Clave

Abastecimiento, Proveedores, Inventario, indicadores de desempeño, ficha de observación

ABSTRACT

The purpose of this case study is to present an analysis of supply management and its importance in the acquisition, storage and distribution of finished products to carry out the marketing process and thus meet the needs of customers in a timely manner and generating income for the company. The research focus is the "Almacén Mairita", a business located in the parish of Isla De Bejucal, Canton Baba, whose line of business is the sale of stationery, clothing and accessories. The results show that the distribution processes of the products that the proposed company has present a significant level in the second semester of the year 2022 with high sales, in addition to an increase in its suppliers in that period, however, the first semester presented sales that covered the expenses, but did not generate additional income. It is concluded that the customers were satisfied with the facilities and the business environment as well as the variety of designs and brands they have, but the problem was in the level of inventory turnover which presented a lower level than normal, as a result after applying the KPIs it was decided that the demand should be studied to determine which products have greater output and which are those that are sold more slowly and thus be able to improve supply management.

KEYWORDS

Procurement, Suppliers, Inventory, performance indicators, observation sheet, observation sheet

INDICE

1.	PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA	¡Error! Marcador no definido.
2.	JUSTIFICACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
3.	OBJETIVOS.....	¡Error! Marcador no definido.
4.	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	6
5.	MARCO CONCEPTUAL.....	7
6.	MARCO METODOLÓGICO	19
8.	RESULTADOS	20
9.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	22
10.	CONCLUSIONES	24
11.	RECOMENDACIONES	25
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	26
	ANEXOS	28

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El “Almacén Mairita” es un negocio cuyo giro comercial es la venta minorista de artículos de papelería, prendas de vestir y accesorios, está ubicado en la parroquia Isla De Bejucal, Cantón Baba, en la calle Independiente, inició sus actividades comerciales el 3 de Julio del 2016, obligado a llevar contabilidad y con RUC 1206050377001. Su propietario el señor José Zambrano Vera abrió el negocio con el fin de cubrir una problemática que en ese momento presentaba la parroquia y desde entonces se ha preocupado por ofrecer productos de calidad.

Un buen proceso de compra ayuda a reducir costes, el Almacén “Mairita” presenta problemas en este proceso ya que no está analizando los productos, la demanda de los clientes y las condiciones del entorno con el fin de encontrar los mejores proveedores al mejor valor, para satisfacer las necesidades de los clientes en el tiempo establecido, les hace falta negociar y seleccionar a los proveedores que otorguen los mejores precios y que permitan obtener un excelente margen de utilidad sin afectar la calidad de los productos que se ofrecen a los clientes.

Existe ineficacia en el control del inventario de mercadería con los artículos, ya que no verifican de manera periódica los productos con los que disponen especialmente los que tienen mayor rotación y suelen esperar a que se terminen para realizan el proceso de reposición de dichos productos y en algunos casos existe incumplimiento por parte de los proveedores causando un desabastecimiento, también el almacén tiene mercancías rezagadas que fueron adquiridas en algún momento esperando ser vendidas pero no tuvieron aceptación por parte de los clientes lo que causa pérdidas para el propietario.

Al existir un escaso control de la mercadería y no contar con la disponibilidad de ciertos artículos en el almacén hace que los niveles de ventas se vean afectados evitando que estos aumenten, por el contrario, causa un estancamiento económico produciendo que el almacén no

pueda tener un buen crecimiento económico, presenta poca creación de empleo, baja utilidad debido a que disminuyen las visitas de los clientes y por ende las metas del almacén se ven afectados, la falta de publicidad también ha afectado a las ventas debido a que el almacén no dispone de redes sociales donde oferte sus productos.

El almacén tiene escasos de ciertos productos debido al agotamiento del mismo y a la falta del control de las existencias de mercaderías en la bodega, lo que impulsa a los clientes que no se sientan satisfechos con el local, ya que al no encontrar el producto que requieren en el momento adecuado buscan otros locales, dando oportunidad a la competencia, esto causa que el número de cliente disminuya haciendo difícil la fidelización de los mismos, esto produce ciertas pérdidas de clientes para el almacén y a su vez se ve afectado el rendimiento económico.

Al existir un estancamiento económico en el almacén debido a que los niveles de ventas que presenta son bajos y se mantienen durante varios meses iguales y también la escasez de productos disponibles en el almacén que cubran la demanda y requerimientos por parte de los clientes en el momento oportuno, causa que el tiempo para que el propietario del almacén recupere su inversión se extienda en un período de tiempo más de lo previsto por lo que le tomará más tiempo de disponer de fondos para su utilización y así seguir ampliando su negocio.

Los procesos de la cadena de abastecimiento son ineficientes ya que el almacén no tiene establecidos procesos organizacionales, respecto a sus instalaciones la infraestructura de la bodega requiere mantenimiento, existe falencias en el registro de los productos en la plataforma de información que el almacén maneja, además en los últimos meses presenta un escaso control del inventario de mercadería lo que impide tener en tiempo real datos sobre el estado del inventario y el personal que labora requiere capacitación sobre gestión de abastecimiento, esto conduce a que los procesos de ventas y atención al cliente no se concreten causando que el almacén genere una mala imagen publicitaria y no cumplan con las ventas que se plantean.

2. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo se realiza con el fin de analizar los procesos en la gestión de abastecimiento que se lleva a cabo en el Almacén Mairita, para poder determinar el rendimiento de las diferentes funciones que se desarrollan como lo es el aprovisionamiento, almacenamiento y distribución con respecto al periodo 2022. Se realiza porque es fundamental para el éxito y la eficiencia de una organización. El abastecimiento adecuado de materiales, productos y servicios es esencial para asegurar la satisfacción del cliente.

A través de la investigación en gestión de abastecimiento, se pueden identificar y analizar los diferentes aspectos relacionados con la adquisición de bienes y servicios, incluyendo proveedores, procesos de compra, evaluación de proveedores, gestión de inventario, logística, entre otros; De tal manera que permite tomar decisiones informadas y mejorar las prácticas de abastecimiento de la organización. Este caso se justifica debido a que el establecimiento posee una problemática en cuanto a la gestión de abastecimiento, debido a que al ser una mediana empresa no posee un instructivo definido o estrategia de abastecimiento establecida formalmente.

La investigación en esta área permitirá conocer el rendimiento del almacén que ha tenido con respecto a un periodo determinado, estar al tanto de las nuevas tendencias y avances en la gestión de abastecimiento, como por ejemplo la integración de tecnologías de la información y la comunicación en los procesos de compra, o la implementación de prácticas sostenibles en la cadena de suministro. El propietario del almacén y sus trabajadores se beneficiarán de forma directa ya que a través de este estudio ya que mediante podrán conocer más de cerca sobre las funciones que han venido realizando de forma errónea y que son las causantes de que los niveles de ventas no aumenten, otorgando así una visión más detallada que ayude a la toma de decisiones estratégicas.

3. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

- Analizar la gestión de abastecimiento del Almacén “Mairita” en el periodo 2022 mediante indicadores logísticos de desempeño para examinar el rendimiento del proceso de compra.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Valorar el rendimiento de la cadena de suministro mediante indicadores logísticos de desempeño para detectar falencias en los procedimientos.
- Examinar las condiciones de los procesos logísticos del almacén mediante ficha de observación para conocer los procesos de abastecimiento que utilizan.
- Proponer estrategias de abastecimiento mediante los resultados obtenidos para mejorar el rendimiento de la cadena de suministro

4. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

El estudio de caso titulado “Gestión de abastecimiento del Almacén Mairita de la Parroquia Isla de Bejucal, Cantón Baba en el periodo 2022” es una valoración de la situación de abastecimiento en el que se analizan los procesos de aprovisionamiento, almacenaje y control de inventario que influyen en los resultados de ventas durante un periodo determinado, con el que se busca medir el rendimiento en cada una de estas funciones que forman parte de las operaciones internas de almacén y que repercuten en la satisfacción del cliente y el nivel de ingresos, este trabajo dada su naturaleza se relaciona con la línea de investigación: Gestión financiera, administrativo, tributaria, auditoría y control y se enmarca en la sublínea marketing y comercialización, debido a las razones que a continuación se detallan:

Existe una relación directa entre las actividades propias del Almacén Mairita de la Parroquia Isla De Bejucal, Cantón Baba y la línea de investigación: Gestión financiera, administrativo, tributaria, auditoría y control, debido a que es un almacén que se dedica a la venta de ropa, calzado y papelería, cuyo mercado está conformado por toda la comunidad de la Isla De Bejucal, se puede vincular a la gestión de abastecimiento como aquella que permite conseguir un nivel óptimo en la gestión de compra, almacenamiento y distribución permitiendo cumplir con las ventas que se plantean como meta.

Este caso de estudio se enmarca en la sublínea marketing y comercialización, debido a que la variable a estudiar es la gestión de abastecimiento, la misma que representa los procesos y actividades involucrados en la adquisición de los productos, bienes servicios y suministros necesarios para la adecuada operación de una empresa y sus áreas de apoyo, así mismo dentro del almacén se llevan procesos de compras de mercancías que son utilizadas para su posterior comercialización, estos procesos estarán enmarcados en este documento.

5. MARCO CONCEPTUAL

El Almacén Mairita es un negocio que empezó su actividad comercial el 7 de Marzo del 2016 está situada en la parroquia Isla de Bejucal, perteneciente al cantón Baba su actividad económica principal es la venta al por menor de artículos de papelería y ropa por lo que pertenece al sector comercial por lo tanto vincula su actividad al intercambio de bienes y servicios y la función de producción no tiene ningún papel en el desarrollo del plan logístico, puesto que en este tipo de empresas no está presente esta función. Por el contrario, centra toda la atención y desarrollo del plan las funciones de: aprovisionamiento, almacenamiento y distribución formando así parte esencial del plan logístico de una empresa comercializadora.

Empresas comerciales

(Flamarique, 2019) explica que aquellas empresas que no realizan ningún tipo de transformación en los productos o artículos que comercializa son consideradas comerciales. Están realizando sus compras a las empresas industriales o comercializadoras, para luego vendérselas a los clientes finales, a minoristas o a otras empresas comerciales o productoras. Son consideradas empresas comerciales las distribuidoras, las mayoristas, las cadenas de supermercados y los comercios de proximidad, cuyo cliente final normalmente es la persona usuaria o consumidora del producto.

Cadena De Abastecimiento

Para (Solar, 2019) La función principal de la cadena de abastecimiento:

Es que la empresa pueda solventar de manera exitosa los requerimientos del cliente final a partir de la gestión correcta del lugar, tiempo y precio otorgando el producto correcto y todo esto es posible gracias a la forma en como es gestionada dichos procesos y considerando la capacidad que posee la empresa para cubrir con los requerimientos. Por lo tanto, debemos tratar a la gestión de la cadena de abastecimiento, no como un proceso funcional u operativo

de la empresa, sino como un modelo de gestión y planeación dentro de la organización que puede conllevar a ventajas competitivas y marcar la diferencia en el mercado. (p. 12).

En términos generales, la gestión de abastecimiento busca optimizar los procesos de adquisición, almacenamiento y distribución de materiales y recursos necesarios para el funcionamiento de una empresa. Algunos de los elementos clave que se consideran en este marco teórico son:

Aprovisionamiento

El aprovisionamiento en palabras de (Ayala, 2021) es el proceso mediante el cual una empresa realiza la adquisición ya sea de la materia prima para su posterior transformación o a su vez de productos terminados para su comercialización o venta. Cuando se aplica este proceso es necesario que la empresa haga un listado en donde se detecte sus necesidades y se evalúe de acuerdo a criterios internos de la empresa los posibles proveedores para elegir la mejor opción.

Almacenaje

La cadena de suministro de cualquier empresa depende en gran medida del almacenamiento de mercancías, ya que es la principal forma de garantizar que se dispone de una cantidad suficiente de mercancías para satisfacer la demanda. Sin embargo, hoy en día el almacenamiento es crucial para gestionar el proceso logístico, desde la planificación del transporte de los artículos a los lugares de venta o producción hasta el correcto cuidado de las mercancías. (Faena, 2021).

El almacenamiento es esencial para la cadena de suministro porque garantiza entregas puntuales y reduce las pérdidas en los almacenes, lo que le permite ofrecer mejores servicios, diferenciarse de la competencia y, en última instancia, aumentar los beneficios. Para que una empresa crezca, es esencial contar con un sistema de almacenamiento sólido. Por ello, es

fundamental conocer los distintos tipos de logística de almacenes para seleccionar el que mejor se adapte a los requisitos específicos de cada organización y su mercado objetivo. (Jhoan, 2021)

Dado que un retraso en la localización del producto puede provocar paradas en las cadenas de montaje o en la liberación de artículos para su distribución, uno de los objetivos más cruciales de cualquier almacén es que la rotación de existencias sea continua y fluida, de modo que el movimiento del almacén sea continuo e ininterrumpido. Por otra parte, las mercancías pueden conservarse en buen estado para su correcto mantenimiento antes de ser utilizadas si se almacenan y manipulan adecuadamente.

Por ello, para llevar a cabo de forma correcta la labor de almacenaje en la empresa hay que tener en cuenta, entre otras, las siguientes variables:

Planificación

Establecer el tamaño del almacén, la rotación de los productos y su número. El espacio físico disponible determina las actividades de almacenamiento y los tipos de mercancías que pueden gestionarse en el almacén.

Según (Salazar, 2023) El proceso de planificación y organización tiene un carácter estratégico y táctico, ya que debe aportar soluciones de recursos en comunión con las políticas y objetivos generales contemplados en la estrategia de la empresa, con el fin de potenciar las ventajas competitivas por las que ésta apuesta. Estratégico con previsiones de entrada y salida de mercancías a medio y largo plazo, estableciendo el tipo de manipulación que se requerirá, el volumen que se ocupará en los distintos momentos y la estimación de recursos para las operaciones; táctico basado en las previsiones a medio plazo y los recursos disponibles en cada momento, y operativo, controlando que los flujos operativos sean eficientes.

Durante la planificación se asignarán recursos específicos a las actividades y funciones, y se utilizarán herramientas tecnológicas que ayuden a su control, seguimiento y análisis para

la mejora continua de la gestión. Mediante el uso de estas tecnologías, los productos podrán controlarse y seguirse a lo largo de todas las etapas del proceso, incluidas la recepción, el almacenamiento, la conservación y la expedición.

Gestión

Dependiendo del producto, es importante garantizar las mejores condiciones de almacenamiento, así como el mantenimiento de la limpieza y el orden en el almacén. (Zambelli, 2023)

Gestión de la entrada y salida de la mercancía: Una mejor gestión de las entradas y salidas de almacén permite a las empresas operar con mayor rapidez y eficacia, lo que a su vez impulsa la producción. El objetivo de la gestión de entradas y salidas de almacén es reflejar adecuadamente las fluctuaciones del inventario. De este modo, es posible evaluar la eficacia del diseño y el funcionamiento de la instalación comprendiendo a fondo el flujo de artículos. para que no se interrumpa el flujo de mercancías. (Zambelli, 2023)

El acto de comprar los productos o materiales necesarios para el crecimiento de una actividad empresarial supone poner en marcha una cadena de etapas interconectadas que comienzan cuando se produce una demanda de suministro y terminan cuando el producto y la factura de compra se entregan en el almacén.

Gestión de inventarios: Un sistema de gestión de inventarios ayuda a racionalizar los pedidos, el almacenamiento y el uso de mercancías, así como la gestión de la empresa, la previsión de la demanda y los procesos contables. El control de la entrada y salida de suministros, productos acabados o semiacabados, artículos auxiliares y herramientas controlados por una empresa se conoce como gestión de inventarios. Implica mantener un control adecuado de los niveles de inventario para evitar tanto la escasez como el exceso de

existencias. Es necesario establecer procedimientos de reposición, vigilar los niveles de existencias y reducir los gastos de almacenamiento. (Westreicher, Economipedia, 2019).

La gestión de stock según (Arenal, 2020) es la capacidad y organización para tener control sobre la cantidad real de un producto en un momento dado, tanto física como electrónicamente. Un enfoque eficaz de la gestión de existencias es el que permite a la empresa mantener el nivel ideal de existencias, controla el flujo adecuado de entradas y salidas y mantiene un nivel constante de pedidos equilibrado con la demanda. Una estrategia de gestión de existencias adecuada será, por tanto, la que garantice que el producto se fabrica a tiempo y con precisión, preservando al mismo tiempo el umbral de costes ideal de la empresa. (p. 8).

Monitoreo y control

Para (Moncada, 2020) El objetivo de la supervisión y el control es determinar si todos los procedimientos establecidos cumplen la función prevista. Para las personas y organizaciones que componen la cadena de suministro, la comunicación es crucial, y la participación del personal es esencial para que sean conscientes de sus compromisos con la seguridad y conozcan las normas y buenas prácticas que se aplican a cualquier organización, en particular sus políticas, procedimientos y prácticas relacionados con la seguridad.

Planificación De La Demanda

Uno de los pasos más importantes en la gestión de la cadena de suministro es la planificación de la demanda. Su objetivo es prever y preparar la futura demanda de bienes y servicios para que los niveles de inventario sean adecuados y las necesidades de los clientes puedan satisfacerse con eficacia. Implica calcular y predecir cuántos bienes o servicios se necesitarán en un plazo determinado. Esto permite predecir las necesidades de suministro y evitar problemas de escasez o exceso de existencias. (Severn, 2023).

Implica calcular y predecir cuántos bienes o servicios se necesitarán en un plazo determinado. De este modo, es posible anticiparse a la demanda de suministros y evitar problemas de escasez o exceso de existencias.

(Phipps, 2023) afirma que:

El concepto de previsión de la demanda se refiere a las actividades, estrategias y herramientas utilizadas en la empresa para estimar la cantidad de ventas que la empresa puede tener en el futuro, y que se utilizan para poder ajustar al máximo los procesos de decisión y planificación estratégica con el objetivo de ahorrar costes. (p. 16).

Selección De Proveedores

En palabras de (Rocha, 2020) define la selección de proveedores como el proceso mediante el cual una empresa evalúa y selecciona a los proveedores que mejor satisfacen sus necesidades y especificaciones. Implica sopesar los pros y los contras de muchas posibilidades y seleccionar a los proveedores que mejor podrán satisfacer las necesidades de la empresa.

En este procedimiento, se identifican los posibles proveedores, se comparan sus atributos y se realiza una selección tras obtener información sobre ellos. Para ello, hay que tener en cuenta una serie de factores, como la experiencia y fiabilidad del proveedor, el calibre de los bienes o servicios suministrados, los costes, el cumplimiento de los plazos, la capacidad de respuesta y comunicación, la estabilidad financiera y el cumplimiento de las normas y la ética.

Según (López, 2021) Algunos factores de selección pesarán más que otros, dependiendo del tipo de relación que la empresa desee mantener con sus proveedores. Se pueden utilizar tres categorías para clasificar estos criterios de selección:

Factores económicos: son aquellos que afectan a cuánto costará una adquisición.

Los aspectos técnicos de materiales y componentes, garantías, etc. son factores de calidad.

Otras condiciones comerciales relacionadas con los plazos de entrega, los servicios posventa, etc. se incluyen en esta categoría de elementos relacionados con el servicio.

Dado que los proveedores desempeñan un papel crucial en los procesos de producción y/o distribución de una empresa, elegir a los adecuados es esencial para establecer una cadena de suministro eficaz y de alta calidad. Una buena elección garantiza que los bienes o servicios adquiridos a los proveedores satisfagan los requisitos exigidos y contribuyan al éxito de la empresa y a la obtención de beneficios. Por otra parte, una mala selección de proveedores puede dar lugar a problemas de calidad, incumplimiento de plazos, costes adicionales y otras molestias que perjudican a la empresa.

Los términos y circunstancias de la compra, como los costes, las condiciones de entrega y las garantías, se discuten una vez elegidos los proveedores. Es crucial crear acuerdos que sean transparentes y ventajosos.

Gestión De Compras

El conjunto de acciones y procedimientos que lleva a cabo una empresa para adquirir los suministros que necesita para funcionar se conoce como gestión de compras. A través de ella, se incluye desde la identificación de las necesidades de la empresa hasta la recepción y el pago de los bienes o servicios adquiridos. Esta función ha convertido la gestión de compras en las empresas en un pilar crucial. Es la mejor forma de garantizar que se dispone de los productos adecuados a los mejores precios y en el momento oportuno. (Zamora, 2023).

Para satisfacer la demanda, implica localizar fuentes de suministro y adquirir productos suficientes para el crecimiento de la actividad comercial.

Logística y Distribución

La logística de distribución se encarga de poner los bienes o servicios acabados en manos de los clientes. Por lo tanto, la logística de distribución se asegura de que el consumidor final reciba el bien o servicio que necesita en el lugar, forma, tiempo y cantidad requeridos. Describe la organización y realización de las tareas necesarias para proporcionar a los clientes bienes o servicios de manera oportuna y eficaz. Abarca diversos elementos, como la gestión de la cadena de suministro, la manipulación de mercancías y el transporte. (Nuño, 2023)

Técnica

Es el enfoque más práctico para llevar el método y el modelo a la realidad. Hay muchos, pero podemos centrarnos en la observación, la entrevista, la encuesta y la recopilación de documentos como los más pertinentes. (Serrano, 2020).

Instrumento

Son las herramientas de que dispone el investigador para examinar cuestiones y sucesos y extraer conocimientos de ellos, y son esenciales para los métodos más populares de recogida de datos y los avances tecnológicos en la investigación científica. Dado que los instrumentos son las herramientas que utiliza el investigador para llevar a cabo la técnica, su uso es esencial. Ejemplos de instrumentos son las listas de comprobación observacionales, los cuestionarios, las pruebas, los grupos de discusión, los informes de investigación, los registros bibliográficos, etc. (Serrano, 2020).

Indicadores De Desempeño

Un indicador de rendimiento es una herramienta utilizada para evaluar lo bien que se llevan a cabo las operaciones empresariales. Estas métricas se crean para ofrecer información

cuantificable sobre el rendimiento de los grupos de trabajo en comparación con ejercicios anteriores o con objetivos fijados previamente. (Zarate, 2023).

Los indicadores de gestión de la cadena de suministro realizan un seguimiento de la selección, adquisición y gestión de los suministros y materias primas de la empresa. Los costes de compra, los plazos de entrega de los proveedores, el número de compras a proveedores homologados y las adquisiciones de maquinaria son algunos de estos KPI. El rendimiento de la cadena de suministro puede evaluarse en términos de recepción de productos, nivel de existencias y preparación de pedidos utilizando los indicadores de almacenamiento e inventario.

Ficha De Observación

Es una herramienta para llevar a cabo investigaciones de campo en las que se realizan descripciones concretas de personas o lugares. El investigador debe desplazarse al lugar del hecho o suceso que sirve de objeto de estudio para realizar esta observación. La mayoría de las veces, las fichas se utilizan para iniciar el proceso de observación. Como complemento, se puede utilizar la entrevista o una ficha con los datos y la información que el observador considere crucial incluir. Es crucial para el proceso de aprendizaje porque fomenta el uso de todos los sentidos, lo que permite a los alumnos comprender plenamente la realidad de una observación o de un trabajo de investigación científica. (Olmedo, 2023)

Ventas

Para (Higuerey, 2021) Incluso cuando hay que convencer a alguien para que acepte un concepto, vender implica entregar algo de valor a cambio de otra cosa. La venta es similar a un juego en el que todos ganan, ya que tanto el vendedor como el comprador se benefician del intercambio de valor.

En términos económicos, una venta es la entrega de un determinado bien o servicio a un precio predeterminado o acordado a cambio de un beneficio económico, como dinero de un vendedor o proveedor. Una parte sustancial del espectro económico se centra en la realización de ventas, donde los agentes económicos ganan dinero ofreciendo un producto o servicio en el que son expertos. (Westreicher, economipedia, 2020)

Aprovisionamiento

Una empresa se dedica al aprovisionamiento cuando suministra, procura o adquiere bienes o servicios con el objetivo de obtener todo lo necesario para completar con éxito sus actividades de comercialización o producción de productos. De este modo, el aprovisionamiento se encarga de gestionar y planificar las adquisiciones con el fin de completarlas de forma eficiente y al menor coste posible, manteniendo al mismo tiempo los más altos estándares de calidad, cantidad y plazo. (Frederick, 2023)

La planificación, coordinación y regulación de los procesos implicados en la adquisición de los recursos necesarios para que una empresa produzca bienes o preste servicios se conoce como gestión de compras. Esta noción describe la gestión y el control de la adquisición, el almacenamiento y la distribución de los materiales, insumos y suministros necesarios para el funcionamiento de una organización. El objetivo de la gestión de compras es garantizar que los recursos necesarios estén disponibles en el momento oportuno, en la cantidad adecuada y a un precio justo.

Las diferentes tareas que conlleva la administración de las compras incluyen la búsqueda de proveedores de confianza, la redacción de contratos y acuerdos de compra, la evaluación y elección de proveedores, el seguimiento y control de los niveles de inventario y la gestión de la cadena de suministro. Una empresa puede obtener importantes ventajas de una gestión eficaz de las adquisiciones, como ahorro de costes, entregas más rápidas, bienes y

servicios de mayor calidad y reducción de los riesgos asociados a la escasez de recursos. Una organización puede adquirir y gestionar recursos a través de una serie de actividades. (Gonzalez, 2020)

Inventario

Un inventario es una lista de los bienes de que se dispone fácilmente, clasificados por familias, categorías y lugar de ocupación. Las empresas están obligadas a hacer inventarios, y es fundamental que reflejen la realidad porque una sobrestimación del inventario aumenta el valor de una empresa mientras que una infravaloración reduce los impuestos que debemos pagar. (Arenal, 2020)

El inventario debe ser administrado eficientemente, ya que según (Begoña, 2023) Dado que la empresa persigue dos objetivos principales - "garantizar la operatividad de la empresa con las existencias disponibles y mantener unos niveles óptimos para minimizar los costes totales (pedidos y mantenimiento)"-, las existencias deben gestionarse con eficacia. Unas existencias elevadas aumentan los costes de mantenimiento, mientras que unas existencias reducidas aumentan los costes de los pedidos.

Dimensiones Del Mercado

Para (Zamarreño, 2020) es la mayor cantidad de beneficios que la empresa obtiene ofreciendo sus bienes o servicios a clientes que realmente utilizan y hacen uso de sus productos. La demanda prevista de un determinado producto, el ritmo y la dirección de su evolución (estancamiento, crecimiento o recesión) y el número de clientes/consumidores actuales influyen en el tamaño del mercado. Esto es válido tanto para el mercado en su conjunto como para el submercado seleccionado en función de la estrategia de segmentación utilizada. Sin embargo, los submercados más atractivos no siempre son aquellos con la mayor cantidad de demanda esperada o el mayor número de clientes.

La Estructura Organizativa

Según (Torres, 2023) En general, cada empresa está formada por una combinación de personas y recursos materiales centrados en la consecución de un determinado objetivo de acuerdo con un conjunto de interdependencias y vínculos entre los numerosos componentes que la integran. La estructura organizativa hace referencia a este entramado de interdependencias y relaciones.

Los vínculos entre personas, puestos de trabajo y unidades organizativas, así como los procesos para mejorar las actividades y aprovechar al máximo los recursos vienen determinados por la estructura organizativa, que la dirección también utiliza para definir las actividades que deben mejorarse.

Elementos de la estructura organizativa

La estructura organizativa para (Torres, 2023) incluye los siguientes elementos:

Diferenciación: proceso por el cual se delegan diversas funciones o actividades en varios departamentos o personas de la organización.

Integración: la coordinación de estos deberes o actividades.

Las relaciones y responsabilidades oficiales figuran en la estructura organizativa y en las descripciones de los puestos de trabajo.

Las políticas, prácticas y controles formales que regulan las interacciones y las interacciones de las partes constituyentes de la organización se conocen como sistema administrativo.

Los vínculos de poder, prestigio y jerarquía dentro de una organización se denominan "sistema de autoridad". Organigrama y descripción de puestos de trabajo: el conjunto de relaciones y obligaciones formales.

6. MARCO METODOLÓGICO

MÉTODO

En el presente estudio de caso se utilizó el método de construcción de indicadores, el cual sirvió para poder calcular la gestión de abastecimiento. Con este método se obtuvieron datos que ayudaron a medir de manera objetiva el rendimiento existente en las distintas áreas del almacén para así poder sugerir acciones correctivas.

TÉCNICAS

Las técnicas que se usaron para la recopilación de los datos que ayudaron con la deducción del estudio de caso fueron:

Indicadores de rendimiento: Los cuales se utilizaron para la recolección de la información del almacén y se aplicó en el área de gestión de compras con la finalidad de conocer cómo se estuvo desarrollando este proceso durante el periodo 2022 y verificar si existió un buen rendimiento.

Observación: La misma que se aplicó al Almacén Mairita para poder hacer una examinación interna de sus instalaciones y de los procesos de abastecimiento que llevan a cabo durante las visitas de sus clientes.

INSTRUMENTOS

Los instrumentos con los que se obtuvieron los datos son:

KPIs: Se realizó el cálculo mediante EXCEL con la información que proporcionó el propietario.

Ficha de observación: Se realizó a través de un formulario de seis parámetros a evaluar los mismos que contenían tres preguntas cada uno, dando un total de dieciocho interrogantes.

2. Gama de productos:				
- ¿La tienda ofrece una amplia variedad de productos y estilos de ropa?			✓	
- ¿La mercancía está bien exhibida y organizada en las diferentes secciones?			✓	
- ¿Los productos están correctamente etiquetados, con precios y descripciones claras?		✓		
3. Calidad de los productos:				
- ¿Los productos exhibidos están en buen estado y presentan una buena calidad?				✓
- ¿Se ofrecen prendas de marca reconocidas y de buena reputación?		✓		
- ¿Los productos cumplen con las expectativas de calidad que se esperan en un almacén?			✓	
4. Servicio al cliente:				
- ¿El personal del almacén es amable, servicial y atento a las necesidades de los clientes?				✓
- ¿Se brinda asesoramiento de moda y ayuda en la elección de prendas?		✓		
- ¿Existe una política de devoluciones y cambios clara y justa?				✓
5. Ambiente y comodidad:				
- ¿El almacén cuenta con una iluminación adecuada y una temperatura agradable?			✓	
- ¿Los probadores están limpios y bien equipados?			✓	
- ¿La música ambiental y la atmósfera general son agradables y propicias para la experiencia de compra?			✓	
6. Precio y relación calidad-precio:				
- ¿Los precios de los productos son acordes a la calidad y estilo que se ofrece?				✓
- ¿La tienda ofrece promociones y descuentos atractivos?		✓		
- ¿Los clientes perciben una buena relación calidad-precio en los productos adquiridos?			✓	

Fuente: ficha de observación aplicada al almacén Mairita

Elaborado por: Alex Soto Mite

9. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En referencia al nivel de ventas que presenta el Almacén Mairita con respecto al período 2022, podemos determinar que dentro de los productos que ofrece en su stock, las camisas y camisetas son las que mayor porcentaje en venta presentan y las que han aportado significativamente con respecto a los ingresos generados durante dicho periodo, por lo que se puede observar que son los dos productos más demandados por los clientes, por consiguiente las blusas y pantalones jeans han tenido buena acogida por los clientes, por otra parte los collares, tratamientos capilares y aretes son los que menores ingresos han generado durante el año, generando ingresos mínimos a las ventas totales.

Los índices de compra que muestra la tabla número dos nos permite visualizar que durante todo el período del 2022, el almacén presentó compras que durante el primer semestre estuvieron por debajo de la línea base siendo este del 41%, mientras que durante el segundo semestre estas estuvieron por encima de la línea base, siendo este del 51% específicamente los meses de noviembre y diciembre son en los que las ventas aumentaron y a su vez las compras esto ocurrió debido a que existió eventos por fechas especiales y por ende hubo un incremento en la demanda.

Dentro de la evaluación de proveedores que aplica el Almacén Mairita este contaba con un total de 17 proveedores al finalizar el año, los cuales se fueron seleccionando de manera progresiva, se puede notar en la tabla n°3 que ha inicios del año 2022, durante el mes de enero el almacén empezó con cinco proveedores los mismos que cubrían la necesidad de abastecimiento del almacén pero mientras transcurrieron los meses estos fueron aumentando debido a que se necesitaba mercadería variada, el almacén llevo a completar así un total de 10 proveedores para el mes de diciembre, ocupando un 59% de la lista de proveedores totales que dispone.

La rotación del inventario en el almacén está por debajo del índice de referencia mínimo durante los primeros ocho meses, siendo este de cuatro por mes, mientras que los meses de septiembre, noviembre y diciembre están por encima del cuatro, por lo que se puede determinar que las ventas que se generan no son lo suficientemente buenas para hacer rotar el inventario de manera eficaz, a pesar de todo eso hay ciertos meses en donde la demanda aumenta y eso hace posible un incremento del porcentaje de rotación del inventario creando un aporte favorable que beneficia a la empresa y los proveedores.

En cuanto a la ficha de observación que se aplicó al almacén Mairita se observó que dentro de la apariencia y diseño, el almacén presenta un diseño atractivo que capta la atención del cliente por que utiliza colores claros que brindan una mayor iluminación del lugar, los espacios internos están bien distribuidos con respecto a los productos que ofrecen ya que tienen vitrinas y colgadores lo que favorecen a la imagen del almacén por tener los productos ordenados y contar con una amplia variedad de diseños y marcas, por otra parte dentro de la misma ficha aplicada se puede determinar que el almacén tiene problema en la organización de sus labores dentro de los empleados que trabajan en el lugar lo que conlleva que ciertos productos no estén correctamente etiquetados causando problemas a la hora de consultar los precios de los artículos

En cuanto a calidad el almacén ofrece productos de buena calidad y de marca reconocida, ellos buscan en su medida logran cumplir con las expectativas de los clientes. El servicio al cliente que brinda es excelente, pero en relación con el asesoramiento deben mejorar ya que presentan cierta carencia, además algo que es favorable para el almacén es que cuentan con una política de devolución de producto, el ambiente y comodidad es muy bueno porque cuentan con instalaciones agradables y propicias para la experiencia de compra y por último los precios son acordes a la calidad del producto.

10. CONCLUSIONES

El rendimiento de la cadena de suministro en el almacén es eficiente en cuanto al nivel de venta teniendo como productos de mayor demanda a las camisas y camisetas. Con respecto a la rotación del inventario teniendo en cuenta que el porcentaje de rotación promedio debe ser cuatro se puede concluir que el almacén está teniendo un bajo desempeño ya que presenta un valor inferior a cuatro durante los meses de: enero febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto y octubre mientras que septiembre, noviembre y diciembre tienen un nivel de rotación superior lo que es bueno para el almacén

Las condiciones de los procesos logísticos que presenta el almacén en cuanto a las instalaciones son muy buenos ya que los productos están bien exhibidos y organizados en las diferentes secciones, cuenta con probadores limpios y equipado, los productos están en perfecto estado y son de buena calidad, cuentan con políticas de devolución flexible y clara para fortalecer las relaciones con los clientes que acuden a realizar sus compras, aunque tienen cierta deficiencia en el etiquetado de los productos y organización en las actividades del personal afectando el cumplimiento de labores, en lo que concierne al servicio al cliente, el personal es amable y atento.

La estrategia de abastecimiento que debe implementar el almacén debe estar dirigida hacia el producto especialmente a impulsar la venta de ciertos artículos que no están siendo vendidos y se encuentran rezagados, ayudando a reducir la acumulación de inventario obsoleto o productos con baja rotación mediante el establecimiento de niveles óptimos de inventario, el almacén aplica promociones de sus productos, aplica publicidad en el punto de venta, también utiliza las redes sociales como instrumento para publicitar los productos que tienen disponibles, creando catálogos digitales todo esto con la finalidad de aumentar las ventas y así reducir los factores que están afectando en la rotación del inventario.

11. RECOMENDACIONES

Analizar de la demanda para conocer los productos que tienen mayor salida y aquellos que se venden más lentamente, para poder decidir sobre que productos deben mantenerse en stock y cuales deben reducirse, aumentar la rotación del inventario, establecer medidas de mejoras y aprovechar los proveedores, 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 del almacén.

Capacitar a los empleados para que puedan asesorar a los clientes y llevar un eficiente control de inventario para mantener un seguimiento preciso de los niveles de existencias y los movimientos de las mercancías. Esto facilitara la detección de productos de baja rotación y permitirá realizar ajustes en tiempo real en los productos recién llegados, ayudando que ellos puedan constatar que exista la cantidad necesaria y también la verificación oportuna de los productos, así como el etiquetado correcto para que puedan tener información del producto de forma rápida y evitar quejas sobre disminución de clientela por la inexperiencia de los empleados.

Mejorar la organización por parte de la administración para dar a conocer a sus empleados sus respectivas funciones que deberán ser desarrolladas a partir de la división jerarquía que se aplique, para de esta forma lograr una mejor distribución de actividades y así tener 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 y cumplir con las diferentes actividades que se requiere abarcar a lo largo del día , 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

- Arenal, C. (2020). *Gestión de inventario*. Logroño: Editorial Tutor Formación.
- Ayala. (2021). *Gestión de compras*. España: Editex.
- Begoña, S. (8 de Marzo de 2023). *Todo sobre la administración de inventario: qué es y cómo funciona*. Obtenido de netlogistik: <https://www.netlogistik.com/es/blog/todo-sobre-la-administracion-de-inventario-que-es-y-como-funciona>
- Faena, L. (25 de Enero de 2021). *Tipos de almacenaje y sus usos en el mercado*. Obtenido de Trafimar: <https://www.trafimar.com.mx/blog/tipos-de-almacenaje-y-sus-usos-en-el-mercado>
- Flamarique. (2019). *Manual de gestión de almacenes*. Barcelona: Marge Books.
- Frederick, D. (enero de 2023). *Aprovisionamiento*. Obtenido de Enciclopedia Económica: <https://enciclopediaeconomica.com/aprovisionamiento/>
- Gonzalez, R. (7 de Abril de 2020). *Conceptos básicos en la gestión del aprovisionamiento*. Obtenido de meetlogistics: <https://meetlogistics.com/cadena-suministro/gestion-del-aprovisionamiento/?sfw=pass1691423434>
- Higuerey, E. (6 de Octubre de 2021). *Guía de ventas: tipos, ciclo de ventas, técnicas y todo para vender más*. Obtenido de Rockcontent: <https://rockcontent.com/es/blog/ventas/>
- Jhoan. (30 de 11 de 2021). *Importancia del almacenamiento en la cadena logística*. Obtenido de Al día Logística: <https://aldialogistica.com/importancia-del-almacenamiento-en-la-cadena-logistica/>
- López, F. (2021). *Logística de aprovisionamiento*. Madrid: Paraninfo.
- Moncada, A. (2020). La gestión de seguridad en la cadena de suministro. *Escuela de Postgrados de la Fuerza Aérea Colombiana*, 187-207. Obtenido de <https://doi.org/10.8667/9789585996199.07>
- Nuño, P. (23 de Marzo de 2023). *Logística de distribución*. Obtenido de EmprendePyme.Net: <https://emprendepyme.net/logistica-de-distribucion.html>
- Olmedo, J. (Febrero de 7 de 2023). *Fichas para aprender a escribir*. Obtenido de Tipos de fichas : <https://tiposdefichas.com/fichas-para-aprender-a-escribir/>
- Phipps, S. (7 de Agosto de 2023). *Slimstock*. Obtenido de <https://www.slimstock.com/es/blog/prevision-demanda/>
- Rocha, M. (2020). *Gestión empresarial de la cadena de suministro*. Bogotá: Ediciones de la u.
- Salazar, L. (27 de Julio de 2023). *¿Qué es la Gestión de Almacenes?* Obtenido de Ingeniería Industrial: <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/gestion-de-almacenes/que-es-la-gestion-de-almacenes/>

- Serrano, J. (2020). *Metodología de la investigación*. Mexico: Gamma.
- Severn, W. (7 de Agosto de 2023). *Planificación de la demanda: la guía definitiva de Slimstock*.
Obtenido de SlimStock: <https://www.slimstock.com/es/blog/guia-planificacion-demanda/>
- Solar, E. D. (2019). Cadena de Abastecimiento: ¿Le damos la importancia que merece? *Logistiguía*.
- Torres, G. A. (2023). *Gestión de atención al cliente*. Málaga: IC Editorial.
- Westreicher, G. (21 de Julio de 2019). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-de-inventarios.html>
- Westreicher, G. (1 de Agosto de 2020). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/ventas.html>
- Zamarreño, G. (2020). *Marketing y venta*. España: ELEARNING S.L.
- Zambelli, R. (22 de Mayo de 2023). *Registro de entradas y salidas de la empresa*. Obtenido de
Checkliste fácil: <https://blog-es.checklistfacil.com/control-de-almacen-entrada-y-salida/>
- Zamora, E. (18 de Julio de 2023). *La gestión de compras ¿por qué es tan necesaria?* Obtenido de
Payhawk: <https://payhawk.com/es/blog/gestion-de-compras>
- Zarate, D. (20 de Enero de 2023). *Indicadores de desempeño: definición, ejemplos y proceso*. Obtenido
de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/sales/que-son-indicadores-desempeno>

ANEXOS

ANEXO N°1 REGISTRO UNICO DEL CONTRIBUYENTE

Consulta de RUC

RUC

1206050377001

Razón social

ZAMBRANO VERA JOSE ALEJANDRO

Estado contribuyente en el RUC

ACTIVO

Actividad económica principal

VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE PAPELERÍA COMO LÁPICES, BOLÍGRAFOS, PAPEL, ETCÉTERA, EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.

Contribuyente fantasma

NO

Contribuyente con transacciones inexistentes

NO

Tipo contribuyente	Régimen	Categoría	
PERSONA NATURAL	RIMPE	NEGOCIO POPULAR	
Obligado a llevar contabilidad	Agente de retención	Contribuyente especial	
NO	NO	NO	
Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
2010-04-28	2023-08-02		2016-03-07

Mostrar establecimientos

Nueva consulta

ANEXO N°2 CARTA DE AUTORIZACIÓN

Babahoyo, 4 de agosto del 2023

Sr.

José Alejandro Zambrano Vera

**PROPIETARIO DEL ALMACÉN "MAIRITA" DE LA PARROQUIA ISLA DE
BEJUCAL**

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **ALEX ANTHONNY SOTO MITE**, con cédula de identidad 1250464441, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, carrera de **COMERCIO** matriculado en el proceso de titulación periodo **MAYO-SEPTIEMBRE DEL 2023**, le solicito a usted de la manera mas comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda a otorgarme el permiso respectivo para realizar mi estudio de caso denominado **GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DEL ALMACÉN MAIRITA DE LA PARROQUIA ISLA DE BEJUCAL, CANTÓN BABA EN EL PERIODO 2022** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido

Muy atentamente

Alex Soto Mite

Alex Anthony Soto Mite

C.I:1250464441

BAZAR Y PAPELERIA
MAYRITA
CANCELADO
José Alejandro Zambrano Vera

ANEXO N°3 INFORME ANTIPLAGIO

 **CERTIFICADO DE ANÁLISIS**
magister

Soto_Alex_Comercio_2023

2% Similitudes

< 1% Texto entre comillas
0% similitudes entre comillas

< 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: Soto_Alex_Comercio_2023.pdf
ID del documento: 7bb74456a657f9d9ea36c7400bf6ce5a0b75dac2
Tamaño del documento original: 309,29 kB

Depositante: ORTIZ CAMPI JUAN OSWALDO
Fecha de depósito: 11/9/2023
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 11/9/2023

Número de palabras: 7079
Número de caracteres: 47.315

Ubicación de las similitudes en el documento:




Fuentes

Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 BOBADILLA VEGA DANIEL SEBASTIÁN.docx BOBADILLA VEGA DANIEL SE... #2fde46 El documento proviene de mi grupo	1%		Palabras idénticas: 1% (75 palabras)
2	 core.ac.uk https://core.ac.uk/download/pdf/326426087.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (44 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 dspace.utb.edu.ec http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/8558/E-UTB-FAR-ICA-000390.pdf?sequence=1	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (17 palabras)
2	 payhawk.com La gestión de compras zpor qué es tan necesaria? [y útil] Payhawk https://payhawk.com/es/blog/gestion-de-compras	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (13 palabras)
3	 rockcontent.com Ventas: qué son, tipos, técnicas y cómo perfeccionarlas https://rockcontent.com/es/blog/ventas/	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (12 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes:

-  <https://www.netlogistik.com/es/blog/todo-sobre-la-administracion>
-  <https://www.trafimar.com.mx/blog/tipos-de-almacenaje-y-sus-usos-en-el-mercado>
-  <https://enciclopediaeconomica.com/aprovisionamiento/>
-  <https://meetlogistics.com/cadena-suministro/gestion-del>
-  <https://aldialogistica.com/importancia-del-almacenamiento-en-la-cadena-logistica/>

ANEXO N°4 FORMATOS DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO Y FICHA DE OBSERVACIÓN

Tabla 1

Nivel de venta del Almacén Mairita en el año 2022

Producto	Precio (en dolares)	Unidades vendidas	Total de ventas
Abrigo			
Aretes			
Bermudas			
Blusas			
Boxer			
Calentadores			
Camisas			
Camisetas estilo polo			
Collares			
Faldas			
Gorras			
Pantalones jeans			
Sandalias			
Shorts			
Tratamientos capilares			
Zapatos deportivos			

Tabla 2

Índice de compra del Almacén Mairita en el año 2022

Mes	Valor de compras	Total de ventas	Valor indicador	Línea Base
Ene				
Feb				
Mar				
Abr				
May				
Jun				
Jul				
Ago				
Sep				
Oct				
Nov				
Dic				
Año: 2022				

Tabla 3*Evaluación de proveedores del Almacén Mairita en el periodo 2022*

MES	Proveedores evaluados	Proveedores Totales	Valor indicador
Ene			
Feb			
Mar			
Abr			
May			
Jun			
Jul			
Ago			
Sep			
Oct			
Nov			
Dic			
Año: 2022			

Tabla 4*Rotación del inventario del Almacén Mairita en el año 2022*

MES	Proveedores evaluados	Proveedores Totales	Valor indicador
Ene			
Feb			
Mar			
Abr			
May			
Jun			
Jul			
Ago			
Sep			
Oct			
Nov			
Dic			

Tabla 5

Ficha de Observación

Información del Almacén				
Nombre del Almacén				
Ubicación				
Fecha y hora de la visita:				
1: Regular	2: Buena	3: Muy Buena	4: Excelente	
1. Apariencia y diseño:				Valoración
				1 2 3 4
- ¿La tienda tiene un diseño atractivo y acorde a su imagen de marca?				
- ¿La fachada y el escaparate son llamativos y atraen la atención de los clientes?				
- ¿El espacio interior está bien distribuido y aprovechado?				
2. Gama de productos:				
- ¿La tienda ofrece una amplia variedad de productos y estilos de ropa?				
- ¿La mercancía está bien exhibida y organizada en las diferentes secciones?				
- ¿Los productos están correctamente etiquetados, con precios y descripciones claras?				
3. Calidad de los productos:				
- ¿Los productos exhibidos están en buen estado y presentan una buena calidad?				
- ¿Se ofrecen prendas de marca reconocidas y de buena reputación?				
- ¿Los productos cumplen con las expectativas de calidad que se esperan en un almacén?				

4. Servicio al cliente:				
- ¿El personal del almacén es amable, servicial y atento a las necesidades de los clientes?				
- ¿Se brinda asesoramiento de moda y ayuda en la elección de prendas?				
- ¿Existe una política de devoluciones y cambios clara y justa?				
5. Ambiente y comodidad:				
- ¿El almacén cuenta con una iluminación adecuada y una temperatura agradable?				
- ¿Los probadores están limpios y bien equipados?				
- ¿La música ambiental y la atmósfera general son agradables y propicias para la experiencia de compra?				
6. Precio y relación calidad-precio:				
- ¿Los precios de los productos son acordes a la calidad y estilo que se ofrece?				
- ¿La tienda ofrece promociones y descuentos atractivos?				
- ¿Los clientes perciben una buena relación calidad-precio en los productos adquiridos?				

ANEXO N°5 RESULTADOS DE INSTRUMENTOS

Tabla 1

Nivel de venta del Almacén Mairita en el año 2022

Producto	Precio (en dolares)	Unidades vendidas	Total de ventas
Abrigo	\$ 20,00	150	\$ 3.000,00
Aretes	\$ 9,00	50	\$ 450,00
Bermudas	\$ 15,00	110	\$ 1.650,00
Blusas	\$ 10,00	900	\$ 9.000,00
Boxer	\$ 10,00	200	\$ 2.000,00
Calentadores	\$ 18,00	180	\$ 3.240,00
Camisas	\$ 24,00	600	\$ 14.400,00
Camisetas estilo polo	\$ 15,00	950	\$ 14.250,00
Collares	\$ 13,00	25	\$ 325,00
Faldas	\$ 14,00	100	\$ 1.400,00
Gorras	\$ 12,00	230	\$ 2.760,00
Pantalones jeens	\$ 18,00	240	\$ 4.320,00
Sandalias	\$ 12,00	120	\$ 1.440,00
Shorts	\$ 15,00	140	\$ 2.100,00
Tratamientos capilares	\$ 30,00	12	\$ 360,00
Zapatos deportivos	\$ 50,00	80	\$ 4.000,00

Fuente: Almacén Mairita

Elaborado por: Alex Soto Mite

Tabla 2

Índice de compra del Almacén Mairita en el año 2022

Mes	Valor de compras	Total de ventas	Valor indicador	Línea Base
Ene	\$ 970,00	\$ 3.620,00	0,27	0,41
Feb	\$ 1.134,00	\$ 4.425,00	0,26	0,41
Mar	\$ 1.150,00	\$ 4.450,00	0,26	0,41
Abr	\$ 1.240,00	\$ 4.589,00	0,27	0,41
May	\$ 1.500,00	\$ 4.904,00	0,31	0,41
Jun	\$ 2.000,00	\$ 5.015,00	0,40	0,41
Jul	\$ 2.050,00	\$ 5.110,00	0,40	0,41
Ago	\$ 2.500,00	\$ 5.900,00	0,42	0,41
Sep	\$ 3.000,00	\$ 6.020,00	0,50	0,41
Oct	\$ 3.020,00	\$ 6.052,00	0,50	0,41
Nov	\$ 3.600,00	\$ 7.110,00	0,51	0,41
Dic	\$ 3.800,00	\$ 7.500,00	0,51	0,41

Año: 2022

Fuente: Almacén Mairita

Elaborado por: Alex Soto Mite

Tabla 3*Evaluación de proveedores del Almacén Mairita en el periodo 2022*

Mes	Ventas Acumuladas	Inventario Promedio	Valor indicador
Ene	\$ 3.620,00	\$ 970,00	3,7
Feb	\$ 4.425,00	\$ 1.134,00	3,9
Mar	\$ 4.450,00	\$ 1.150,00	3,9
Abr	\$ 4.589,00	\$ 1.240,00	3,7
May	\$ 4.904,00	\$ 1.500,00	3,3
Jun	\$ 5.015,00	\$ 2.000,00	2,5
Jul	\$ 5.110,00	\$ 2.050,00	2,5
Ago	\$ 5.900,00	\$ 1.940,00	3,0
Sep	\$ 6.020,00	\$ 1.030,00	5,8
Oct	\$ 6.052,00	\$ 1.900,00	3,2
Nov	\$ 7.110,00	\$ 1.230,00	5,8
Dic	\$ 7.500,00	\$ 1.000,00	7,5

*Fuente: Almacén Mairita**Elaborado por: Alex Soto Mite***Tabla 4***Rotación del inventario del Almacén Mairita en el año 2022*

MES	Proveedores evaluados	Proveedores Totales	Valor indicador
Ene	5	12	42%
Feb	5	12	42%
Mar	6	12	50%
Abr	7	14	50%
May	7	14	50%
Jun	7	14	50%
Jul	8	16	50%
Ago	8	16	50%
Sep	8	16	50%
Oct	8	17	47%
Nov	9	17	53%
Dic	10	17	59%

*Fuente: Almacén Mairita**Elaborado por: Alex Soto Mite*

4. Servicio al cliente:				
- ¿El personal del almacén es amable, servicial y atento a las necesidades de los clientes?				✓
- ¿Se brinda asesoramiento de moda y ayuda en la elección de prendas?		✓		
- ¿Existe una política de devoluciones y cambios clara y justa?				✓
5. Ambiente y comodidad:				
- ¿El almacén cuenta con una iluminación adecuada y una temperatura agradable?			✓	
- ¿Los probadores están limpios y bien equipados?			✓	
- ¿La música ambiental y la atmósfera general son agradables y propicias para la experiencia de compra?			✓	
6. Precio y relación calidad-precio:				
- ¿Los precios de los productos son acordes a la calidad y estilo que se ofrece?				✓
- ¿La tienda ofrece promociones y descuentos atractivos?		✓		
- ¿Los clientes perciben una buena relación calidad-precio en los productos adquiridos			✓	

Fuente: ficha de observación aplicada al almacén Mairita

Elaborado por: Alex Soto Mite