



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

DICIEMBRE 2021 -MARZO 2022

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE:

LICENCIADO EN COMERCIO

TEMA:

**GESTION DE ABASTECIMIENTO DEL COMERCIAL "JOSELITO"
DEL CANTON BABA**

ENGRESADO:

JORLYN XAVIER COLOMA CABELLO

TUTOR:

CPA. JULIO MORA ARISTEGA

AÑO 2022

INDICE

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
JUSTIFICACION.....	5
OBJETIVOS.....	6
LINEA DE INVESTIGACION.....	7
MARCO CONCEPTUAL.....	8
MARCO METODOLOGICO.....	17
RESULTADOS.....	18
DISCUSION DE RESULTADOS.....	20
CONCLUSIONES.....	23
RECOMENDACIONES.....	24
REFERENCIAS.....	24
ANEXOS.....	28

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El comercial "Joselito" es uno de los negocios más grandes del cantón Baba, el cual se dedica a la venta de viveres o productos de primera necesidad, además de contar en su comercial con un lugar exclusivo dedicado a la venta de legumbres, dio inicio a sus actividades comerciales obligado a llevar contabilidad el 2 de septiembre del año 1993 con el RUC 0200561181001, desde entonces el dueño se ha preocupado porque la atención a los clientes sea excelente con la intención de que estos siempre regresen a su establecimiento.

La gestión del abastecimiento es un punto fundamental dentro de toda institución, debido a que mantener un adecuado control de los inventarios y una adecuada administración de la logística es importante para asegurar el correcto manejo de aspectos internos de la empresa, como lo es controlar el nivel de los inventarios, incluidas la gestión de las cantidades máximas y mínimas de los mismos. Por este motivo es que se decidió elegir el tema de estudio a la "Gestión de abastecimiento en el comercial "Joselito" del Cantón Baba".

El abastecimiento y la cadena de suministro es uno de los puntos más relevantes dentro de una organización, y el comercial Joselito no es la excepción, este establecimiento posee una problemática relacionada con este punto, debido a que al ser una mediana empresa no posee un instructivo definido o estrategia de abastecimiento establecida formalmente, lo que ocasiona que en diversos casos se produzca un desabasto de mercaderías, este problema ha estado desde siempre en el comercial provocando diversas fallas dentro del mismo, sin embargo los encargados no han realizado alguna gestión para solucionarlo.

Este punto se encuentra relacionado con el control del nivel de inventarios, el cual se basa en el monitoreo constante y oportuno del nivel de existencias de mercaderías, en el cual el encargado de bodega debe notificar constantemente el nivel de inventarios pero, el

empleado a cargo no lo hace hasta que se da cuenta que ya no hay existencias en el inventario, lo cual trae consecuencias al comercial como la pérdida de clientes que van a buscar algún producto y este no está debido al deficiente trabajo de revisión de inventariado.

El control del nivel de inventarios consiste en la constante monitorización del nivel de existencias en bodega, para lo cual es necesario un profesional encargado que disponga del conocimiento necesario para planificar y establecer los niveles óptimos del inventario de mercadería, de tal manera que no se presenten problemas de falta de stock, o por el contrario, que exista un exceso de existencias, no obstante el comercial "Joselito" no cuenta con ello por lo que no existe una debida planificación la cual permita el abastecimiento temprano de las pocas existencias en inventario.

Toda empresa dedicada a la comercialización de bienes necesita de un profesional capacitado en el área de inventarios y suministros, debido a la gran importancia que tiene un adecuado manejo del control de existencias, por lo que el no poseer este departamento o algún profesional encargado trae diversas consecuencias para el negocio, la principal de ellas es el caso de la pérdida de productos ya que si no se encuentran registrados en el inventario estos no se logran comercializar porque no se conoce de su existencia.

El Kardex es un documento que tiene la finalidad de registrar las entradas y salidas de los inventarios, ya sea de mercaderías o de suministros para el uso de la empresa, las falencias relacionadas con este documento es que en ocasiones el personal no se encuentra capacitado óptimamente, lo que genera que se produzcan errores que posteriormente deben ser corregidos, situación que entorpece todo el proceso de registro de existencias.

Las proyecciones son una herramienta vital para el proceso de planificación, ya que basándose en un resultado esperado o una meta establecida, se pueden plantear estrategias a

seguir y acciones a ejecutar, como es el caso de la reposición o adquisición de los inventarios, el no contar con esta proyección del consumo de inventarios en el comercial "Joselito" ocasiona que en determinadas fechas debido a los incrementos o disminuciones en la demanda de un determinado bien se adquieran mercaderías en exceso o que se de en caso contrario y se compren muy pocas haciendo que no sea posible satisfacer la demanda.

El proceso de reposición de inventarios debe estar a cargo de un responsable debidamente capacitado, esto se debe a que es necesario que notifique y realice los pedidos de reposición de mercaderías en el momento oportuno, lo cual no tiene el comercial "Joselito", pues ninguno de sus empleados está lo suficientemente capacitado para atender esta área de tal manera que no hay alguien quien impida que acontezcan situaciones como lo son el exceso o falta de stock, las cuales son situaciones que ya se han presentado en comercial.

La gestión del suministro es una parte de la organización y gestión a la que comúnmente no se le presta la atención que necesita, es por lo que dentro del comercial suelen ocurrir diversos inconvenientes por el mal manejo de los niveles del inventario, creándose una diversidad de problemas como por ejemplo el exceso de adquisiciones de mercadería, haciendo que esta se estanque y sea difícil comercializarla toda en las condiciones adecuadas.

Las ventas junto con la obtención de ganancias son el principal objetivo de toda empresa, sin embargo, no se deben descuidar otros aspectos, como lo es la gestión del suministro de inventarios, pues el deficiente manejo del control de existencias le ha generado pérdidas económicas al comercial, otro claro ejemplo de las consecuencias que se generan debido a este problema es la compra excesiva de productos los cuales no se han podido comercializar.

La gestión de la reposición de existencias y la logística que conlleva este proceso está conformado por varias etapas, siendo la cotización de proveedores uno de las más importantes, debido a que cuando no se cotiza con diferentes fuentes se dan diversos inconvenientes, como el estar comprando a un precio mayor los mismos productos que se podrían conseguir a un precio más bajo, también al contar con un solo proveedor el comercial ha sufrido el desabastecimiento de mercaderías en varias ocasiones.

JUSTIFICACIÓN

El abastecimiento, es una actividad operativa, dedicada a suministrar bienes materiales y servicios de calidad a los diferentes requerimientos de una determinada organización. En tal sentido se puede justificar el presente estudio de caso como medio para analizar la gestión de abastecimiento del comercial "Joselito" del cantón Baba, debido a las diversas problemáticas que a día de hoy son cada vez más notables en cuanto al abastecimiento de los productos del comercial, ya que sus colaboradores no cuentan con la capacidad de controlar el correcto manejo que se debe llevar en la organización de los inventarios.

El presente caso de estudio 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, lo que ocasiona que en diversos casos se produzca un desabasto de mercaderías, este problema ha estado desde siempre en el comercial provocando diversas fallas dentro del mismo, sin embargo los encargados no han realizado alguna gestión para solucionarlo.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Analizar la gestión abastecimiento de inventarios del comercial “Joselito” del cantón Baba.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las falencias que existen en el proceso de abastecimiento en el Comercial “Joselito”
- Describir los problemas encontrados dentro del Comercial “Joselito”.
- Determinar las consecuencias que generan las falencias de la gestión de abastecimiento que existen en el Comercial Joselito.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo se encuentra enmarcado en la línea de investigación de Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control, puesto que se analizara la forma en la que el Comercial "Joselito" lleva a cabo la gestión de abastecimiento para la comercialización de sus productos, así mismo se determinara el impacto que genera el control de esta función tanto a nivel interno como externo del establecimiento y la capacidad de conocimientos que tienen los empleados en cuanto a aprovisionamiento.

Además, se tiene en consideración la sublínea de investigación de Marketing y Comercialización ya que, debido a que la deficiente gestión y organización que se presenta en el abastecimiento de los suministros al establecimiento, se pretende analizar como esto ha afectado en la comercialización de los productos y el servicio que brinda al Comercial "Joselito", usando diferentes técnicas e instrumentos de recolección de información mediante las cuales se enmarcan los resultados obtenidos para las conclusiones del caso y del mismo modo las respectivas recomendaciones.

MARCO CONCEPTUAL

Se conoce como abastecimiento al proceso mediante el cual los proveedores facilitan medios al resto de grupos económicos o individuos, los cuales consiguen un determinado nivel de satisfacción o utilidad. Por medio de la acción de abastecimiento, es posible dar solución a las necesidades de consumo de las personas u organizaciones. Es decir, se basa en el suministro de bienes como materias primas o productos elaborados puestos en circulación. Dichos aprovisionamientos son considerados básicos y necesarios para la subsistencia y la consecución de cierto nivel de satisfacción por parte de las personas. Desde un punto de vista más comercial, se entiende que el abastecimiento supone la adquisición de materiales necesarios por parte de los compradores para el desarrollo de su actividad económica (Sanchez Galan, 2018)

El modelo de aprovisionamiento continuo consiste en revisar el nivel de stock continuamente, es decir, cada vez que se produce una entrada o una salida, de tal manera que cuando las existencias llegan a un nivel determinado llamado punto de pedido se lanza una orden de pedido por una cantidad fija que se denomina lote económico de compra, volumen óptimo de pedido o cantidad económica de pedido (LEC, VOP, EOQ, respectivamente). El tiempo que pasa entre cada pedido es variable, dependerá del ritmo de ventas. En este modelo se comprueba que, si las ventas previstas coinciden con las ventas reales en el momento de recibir el pedido, el nivel de stock coincide con el stock de seguridad (Gutierrez Gomez & Gonzales Gutierrez, 2018, pág. 55)

De acuerdo con (Moncada, 2020) El sistema de gestión de la seguridad en la cadena de suministro debe fundamentarse en la mejora continua, ya que la seguridad en la cadena de suministro debe ser un proceso iterativo que conduzca a mejoras en el desempeño general de

la seguridad en todos los procesos y actores en los que se encuentra inmersa la organización. Está orientado hacia la mejora continua permite la identificación de oportunidades y ajuste de prácticas ineficientes en la cadena de suministros, conduce a una gestión efectiva de recursos y capacidades de la organización, alinea los riesgos con los objetivos empresariales y así contribuye a la generación de ventaja competitiva 9 (pág. 204)

Según el autor (Solis, 2018) indistintamente, las palabras stock, inventarios y existencias hacen alusión a acumulaciones o depósitos de materias primas, partes, productos en proceso, productos terminados, o a cualquier otro objeto que se mantiene en la cadena de suministro. Dichas acumulaciones se guardan en almacenes, se encuentran en tránsito cargados sobre un medio de transporte, o en las tiendas listas para su venta al público. Aunque se ha avanzado mucho durante los últimos años para reducirlos e inclusive eliminarlos con la aplicación de estrategias de *just in time*, dichos inventarios generan ahorros, lo cual es preciso entender antes de empezar el estudio de su gestión. Teóricamente, si se conociera con certeza la demanda de los productos de una empresa, y si estos se pudieran suministrar instantáneamente, no sería necesario mantener inventarios.

El inventario tiene un objetivo principal que es la seguridad de mantener las materias primas o productos terminados requeridos para la operación y satisfacción de lo prometido al cliente, pero sin incurrir en sobre costos que generen pérdida de competitividad en los mercados. Requiere, además, de un funcionamiento de los sistemas informáticos de la organización de manera sincronizada, que facilite el control y rastreo de inventarios, siendo el propósito asegurar la confiabilidad del inventario, es decir, que haya concordancia entre el inventario físico y el inventario teórico registrado en el sistema de información en tiempo

real, de esta manera, se asegura la exactitud del inventario y se favorece la confiabilidad de las operaciones (Alvaraez Pareja & Parada Fonseca, 2020, pág. 11)

Normalmente, los productos requieren ser almacenados en algún momento durante el proceso de comercialización, sea para completar volúmenes o por otras razones. En algunos casos, las organizaciones de productores cuentan con las instalaciones necesarias para almacenar sus productos, y/o el comprador dispone de un almacén. Asimismo, el espacio de almacenamiento puede ser alquilado a terceros. Pueden ser instalaciones simples, que permiten guardar el producto en diferentes condiciones; algunas solo proveen protección del sol y las lluvias, otras son más sofisticadas y cuentan con acondicionamiento climático. Esto, por ejemplo, es especialmente importante si se trata de productos altamente perecederos o que requieren cadena de frío. También, hay grandes almacenes cerca de los centros urbanos y puertos de exportación, que alquilan el espacio en las condiciones requeridas para diversos productos (Asociativas, 2018, pág. 26)

Según (Hurtado Ganoza, 2018) La logística de una compañía dependerá de los objetivos y el nivel de servicio que la organización quiera brindar. Como no existen dos empresas iguales, sino a lo mucho con ciertas similitudes, la organización logística varía de acuerdo con cada empresa. Lo ideal es concentrar todas las actividades logísticas en una sola unidad de mando que posea estándares y políticas claras. Normalmente el líder del área es el gerente de logística y es el responsable directo y quien define las políticas a seguir (pág. 25)

La administración de almacenes y el control de los inventarios son conocimientos y funciones que todo director de empresa debe conocer y diferenciar con toda claridad, con el fin de optimizar las operaciones logísticas de su empresa en la obra se destaca la importancia que cada actividad tiene y cuáles son sus principales diferencias. El manejo indiscriminado

de la administración de almacenes y el control de inventarios conduce a una suboptimización de los procesos operativos de las organizaciones y con especial énfasis a las que se ocupan de la logística de producción. Por ello es muy importante separar la gestión de control de inventarios de la gestión de almacenamiento. La función de almacenamiento se enfoca a dos aspectos principales: Uno consiste en preservar la calidad de los productos desde que se internan en el almacén hasta que salen para ser usados como materias primas en producción o para ser vendidos como productos terminados (Sierra Acosta, Guzman Ibarra , & Garcia Mora, pág. 2)

El control de inventario es importante para mantener el balance correcto de [existencias en los almacenes](#), algo que evita:

- Perder una venta porque no tener suficiente inventario para completar un pedido. Los problemas constantes de inventario pueden llevar a los clientes a otros proveedores. Por el contrario, cuando se hace una gestión de inventarios en la empresa adecuada se puede brindar un mejor servicio al cliente.
- Desconocer qué productos se venden más y cuáles menos. También ayuda a comprender mejor qué es lo que se está vendiendo y qué no. De esta forma puede evitarse que el exceso de inventario ocupe innecesariamente espacio en los almacenes. Demasiado inventario puede desencadenar pérdidas de ganancias, ya sea que un producto caduque, se dañe o salga de temporada.

La clave para un control de inventario adecuado es una comprensión más profunda de la demanda de sus productos por parte de los clientes (Vidueira, 2019)

Manejar apropiadamente el inventario requiere un sistema de algún tipo. No importa si el sistema consiste en escribir los niveles de inventario en la parte posterior de una

envoltura o en utilizar un sistema de identificación de radiofrecuencia más sofisticado. Los diferentes tipos de sistemas de manejo de inventario tienen pros y contras. Para un pequeño negocio que está decidiendo qué sistema de manejo de inventario utilizar, elegir el correcto consiste en la opción que tenga más valor para la compañía (Ortiz, García Narváez, Paladines, Rodríguez Cordoba, & Murcia, 2018, pág. 3)

Puede atestigüarse que la logística establece un balance material entre el origen y el destino, entre proveedores y clientes y en ese contexto el inventario debe interpretar un papel estabilizador decisivo. Los productores desean producir en grandes lotes, con pocos surtidos y pocas entregas, mientras que los comerciantes, urgidos por los consumidores, desean cada vez más surtidos, en lotes cada vez más pequeños, con entregas cada vez más frecuentes y confiables. La gestión de inventarios contribuye en gran medida a resolver la satisfacción de la demanda de un producto (Salinas Fogroso, 2018)

De acuerdo con (González, 2018) el surtido es el conjunto de productos que la empresa comercializa y que está disponible en sus catálogos. La diferencia entre stock y surtido es la disponibilidad. Los productos siempre están presentes en el surtido que ofrece la empresa, pero pueden no estar disponibles al no haber stock. Esta situación es frecuente cuando la empresa vendedora compra las mercancías una vez que se ha realizado el pedido por parte del cliente. El nivel de stock y surtido puede variar según el tipo de empresa. Por ejemplo, en empresas distribuidoras el volumen de surtido es amplio, mientras que el stock de cada uno de los productos es menor. En la industria, el volumen de surtido (los materiales que utilizan) es bajo, pero poseen grandes stocks (pág. 92)

La misión en la gestión de planificación es buscar procesos eficaces en los flujos de productos, quiere decir operación periódica, a su vez los stocks son la base para la

manipulación de unidades en espacios requeridos más conocido como volúmenes de bodegaje con el fin de ejecutar una correcta planeación del almacén. El almacén es el elemento esencial de gran importancia para cubrir las necesidades del cliente y para la rentabilidad de esta ya que ambas están basadas en parte en la gestión de este. La organización y planeación corresponde a la eficiencia de la gestión estratégica, la cual brinda las soluciones en materia de recursos con base en las políticas y metas establecidas por la compañía con el fin de optimizar los beneficios competitivos por los que se ha esforzado la organización (Alvarez, 2017)

Hacer inventario es necesario para saber legalmente lo que es propiedad de la empresa, para conocer financieramente lo que vale la empresa, pero además el inventario es, además, un asiento contable. El inventario (más bien su valoración económica) es un elemento importante en el pago de impuestos. Por eso los sistemas fiscales de cada país, y los departamentos de finanzas de cada corporación, son muy estrictos en los requerimientos de actualización de inventarios. Desde el punto de vista de un director de operaciones conocer la cantidad disponible de producto es fundamental. Sin una calidad adecuada de datos se prometen productos a clientes que no se podrán enviar y se comprometen recursos en planes y programas que luego no se cumplirán (García Sabater, 2020)

Según (Delgado Soto, Cruz Rivero, & Lince Olguin, 2019) en un estudio de caso en el control de inventarios intervienen los departamentos de compras, ventas y marketing, debido a que comparten la autoridad respecto de la toma de decisiones sobre los mismos. Fundamentando que el control de los inventarios es uno de los aspectos importantes que se debe de llevar en la administración de una empresa y es pocas veces atendido, ya que se carecen registros de entradas y salidas de productos del almacén, no se cuenta con una

persona responsable de dicho almacén, y no se establecen las políticas o procedimientos que le ayuden al control y a la administración de estos (pág. 53)

El consumidor como cliente, además de principal eslabón de la cadena de suministros, únicamente observa la parte final o inicial ésta misma, por medio de observar la logística en el punto de venta, o minoristas, esto incluye transporte de productos, proceso de requisición de pedidos, colocación de productos en estanterías, supermercados, tiendas locales, etc. La cadena de suministros no solo incluye esas actividades durante el proceso de abastecimiento a los puntos de ventas, también incluye actividades entrelazadas entre sí, desde el punto de venta hasta la extracción o creación de materia prima, es necesario definir los roles y la importancia de la comunicación durante toda la cadena de suministros (Gonzales Lazalde, Galvan Ismael, Gutierrez Muñoz , & Eliseo Dantes, 2018 220)

De acuerdo con (Pazmiño Arguello, Llumiguano Poma, Gavilanes Cardenas, & Torres Ordoñez, 2020) la planificación de la calidad en una empresa u organización consiste en definir y establecer los objetivos y acciones para alcanzar un estado final favorable y que se pueda perfeccionar. Esta planificación implica un riguroso control y seguimiento para poder corregir las desviaciones de la producción sin comprometer los términos pactados. Incluye la identificación de los requisitos y/o estándares de calidad para el proyecto, los entregables y la documentación generada del cumplimiento del plan en general. Por tanto, la planificación sirve para tener un control sobre los procesos que permita actuar lo más rápidamente posible ante desviaciones y así no perjudicar la productividad, competitividad y rentabilidad de la empresa (págs. 69-70)

Es importante para una adecuada gestión de procesos el nombramiento de un responsable (propietario) para cada uno de los procesos claves. El responsable de proceso,

como ya expresaremos en próximos puntos de este capítulo, es la persona a quien se responsabiliza por la eficacia y eficiencia de dicho proceso. El responsable del proceso actúa como “mediador” con el objeto de facilitar el contacto con los diferentes sectores y áreas funcionales que contribuyen al proceso. Además, supervisa la actividad del proceso determinando si se cumplen los requerimientos del cliente/ciudadano y las metas internas de la Organización. La designación de un responsable del proceso no significa la creación de una segunda estructura Organizativa (Lorenzon, 2020, pág. 268)

(Boland, y otros, 2018) el sistema técnico o tecnológico, depende de los requerimientos típicos de las tareas que la organización ejecuta, los cuales cambian de acuerdo con la organización. La tecnología determina casi siempre las características de las personas que la organización necesita, por ejemplo, ingenieros y especialistas para la tecnología computadorizada, o mano de obra para la ejecución de construcciones civiles. Los conocimientos, la experiencia, la calificación personal, las habilidades y destrezas son factores que dependen de la tecnología utilizada. El sistema técnico no puede estudiarse aisladamente, pues es el responsable de la eficiencia potencial de la organización (pág. 21)

La administración participativa surge de la idea de involucrar a los empleados en el proceso de la toma de decisiones. Sentir que se los valora en su puesto de trabajo es un elemento clave para la productividad; el reconocimiento es algo que cualquier empleado busca obtener cuando desempeña sus funciones. No es solo el monto salarial lo que les importa a los trabajadores, sino que muchas veces buscan con más interés hacer un trabajo que les motive. Es importante incentivar la participación de los empleados en la empresa, consiguiendo así una motivación en los empleados que al final se va a traducir en una mayor productividad y calidad para la empresa. De esta manera, la gestión participativa responde a

dos demandas: la satisfacción por un lado de las necesidades de autorrealización de los trabajadores y por otro la necesidad de solucionar los problemas de gestión que surgen en la empresa (Neffa, 2020, pág. 30)

Un sistema de logística interna que funcione bien exige una participación y un entendimiento del sistema en todos los niveles. Los profesionales de la logística deben estar equipados con la experiencia necesaria en funciones esenciales y críticas para su propia empresa y entender completamente como ellas afectan toda la cadena de valor. Las cadenas de suministro son confrontadas muchas veces con la situación en que ellas tienen que aceptar cierto grado de incertidumbre, sin embargo, deben desarrollar una estrategia que les permita ajustar la oferta a la demanda (Pinheiro de Lima, Breval Santiago , Rodriguez Tobaoda, & Follmann, 2016, pág. 271)

De acuerdo con (Montealegre & Tovar, 2019) el nivel de satisfacción del cliente logra su mayor cúspide de acuerdo con un acompañamiento directo, entregas efectivas y un modelo de distribución eficaz y permite tener a la organización un control total sobre el mercado, los clientes, la operación y sobre todo los objetivos corporativos trazados. Se genera una interacción entre los diferentes departamentos de la compañía, siendo esto una cadena continua que permite identificar las fallas en cada eslabón para su permanente mejora. El departamento de distribución (último eslabón) dependerá directamente de la gestión comercial y de cartera para la entrega autorizada en los clientes adecuados y a su vez el departamento de organizaciones y métodos (primer eslabón) se retroalimenta de las novedades presentadas por el último (distribución).

MARCO METODOLÓGICO

MÉTODO

En el presente estudio de caso se utilizó el método descriptivo, el cual sirvió para describir el comportamiento de la variable a la que está orientada. Con este método se recolectaron diversos datos que ayudaron a deducir las conclusiones del caso por medio de varios instrumentos de recolección de información los cuales permitieron trabajar desde un abordaje más factible ya que su metodología es cualitativa, por lo que se obtuvieron datos precisos y confiables.

TÉCNICAS

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

Para la recolección de información se utilizó una entrevista la cual fue dirigida al propietario del comercial "Joselito" con la finalidad de conocer cual era se punto vista en cuanto al trabajo que se realiza en el área de abastecimiento en su comercial, otra de las técnicas usadas fue una encuesta, la misma que fue dirigida a los empleados del comercial para que otorgaran su opinión en cuanto a la capacidad de trabajo que tienen tanto ellos como la administración del comercial.

INSTRUMENTOS

Los instrumentos con los que se obtuvo la recolección de datos fueron 2:

Entrevista: Un cuestionario de ocho preguntas abiertas las cuales fueron realizadas al dueño del comercial "Joselito"

Encuesta: para le encuesta se realizo un formulario de seis preguntas las mismas que fueron dirigidas a los empleados del comercial.

RESULTADOS

TABLA 1

Entrevista realizada al gerente del comercial "Joselito" del cantón Baba

N°	Preguntas	Datos relevantes identificados
1	¿Existe un responsable de administrar exclusivamente la cadena de suministros?	Como tal no existe un encargado exclusivo de este tema
2	¿Cuánto personal se destina a la administración del inventario?	Se utiliza el personal que esté disponible en el momento
3	¿Qué tan continuamente realiza un control de inventario?	No lo realizamos siempre, pero si con mucha frecuencia
4	¿Qué tipo de control realiza en los niveles de inventarios y cadena de suministros?	Se realiza un inventario de las existencias
5	¿Maneja algún tipo de política o norma interna que ayude a regular el manejo del abastecimiento?	No existe una normativa interna para el manejo de inventarios
6	¿Cuáles son los inconvenientes más comunes relacionados con el abastecimiento que acontecen en la empresa?	En ocasiones se realizan los pedidos fuera de tiempo y se ocasiona falta de stock
7	¿Existe o se ha planteado crear una hoja de ruta con directrices claras para la gestión del abastecimiento y manejo de niveles de inventario?	Como tal no una hoja de ruta, pero si se aspira tener una mejor planificación.
8	¿En qué momento se realiza la reposición del abastecimiento?	Depende del producto, pero se realiza cuando está cerca de acabarse el stock.

*Fuente: Encuesta realizada al propietario.**Elaborado por: Jorlyn Xavier Coloma Cabello.*

TABLA 2*Disposición de conocimiento*

Opciones	Frecuencia
Muy bueno	0
Bueno	2
Regular	4
Malo	1
Total	7

*Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa.**Elaborado por: Jorlyn Xavier Coloma Cabello.***TABLA 3***Intención participativa*

Opciones	Frecuencia
Muy activa	1
Activa	1
Poco activa	5
No participo	0
Total	7

*Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa.**Elaborado por: Jorlyn Xavier Coloma Cabello.*

TABLA 4*Desempeño administrativo*

Respuestas	Frecuencia
Muy bueno	2
Bueno	4
Regular	1
Malo	0
Total	7

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa.

Elaborado por: Jorlyn Xavier Coloma Cabello.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con los autores (González, 2018) y (Solis, 2018) el stock y el surtido son 2 cosas diferentes pero importantes dentro del negocio puesto que el surtido es cuando se rellenan estantes en el establecimiento, sin embargo, este no se puede dar si no existe el stock suficiente en bodega, es importante actualizar periódicamente el stock ya que, como lo definen los autores que, aunque este es un problema recurrente se debe evitar ya que este genera de cierta forma la productividad debido a que en ella se nota la eficacia y eficiencia del negocio.

La capacitación a los empleados de cualquier negocio, empresa o establecimiento que se dedique a la comercialización de productos debe ser continua y para cada colaborador del negocio ya que de esta manera ellos generan conocimientos los cuales servirán para que el mismo, en el caso del aprovisionamiento se debe tener conocimientos en tecnología, almacenamiento y a su vez conocer lo que se encuentra en stocks ya que estos son la base para la manipulación de unidades correcta planeación del comercial tal como lo menciona (Alvarez, 2017) y fundamentado por (Pazmiño Arguello, Llumiguano Poma, Gavilanes Cardenas, & Torres Ordoñez, 2020) cuando mencionan que la planificación permite establecer los objetivos para la productividad.

En cuanto la intención participativa (Pazmiño Arguello, Llumiguano Poma, Gavilanes Cardenas, & Torres Ordoñez, 2020) mencionan que para lograr participar en alguna actividad laboral de debe tener conocimiento en ello para que no surjan problemas más allá de los que ya existen, sin embargo, (Neffa, 2020, pág. 30) argumenta que para que exista participación por parte de los colaboradores los encargados del establecimiento deben

incentivar de cierta manera esta acción, con esto no se refiere solo a un monto salarial sino también a motivación laboral.

Por último, mencionando al desempeño administrativo (Sierra Acosta, Guzman Ibarra , & Garcia Mora) destacan que el encargado o dueño son quienes deben tener el mayor conocimiento en cuanto al control de inventarios del establecimiento con el fin de optimizar las funciones de este y luego impartir sus conocimientos a los trabajadores, del mismo modo (Lorenzon, 2020) afirma que la persona encargada o el propietario deben hacerse responsables de todo el proceso administrativo por lo que estos deben supervisar cada parte de ello.

CONCLUSIONES

Existen diversas falencias en la gestión del abastecimiento del comercial “Joselito” del cantón Baba, puesto que, en primer lugar, se identificó que no existe un encargado exclusivo para la gestión del abastecimiento o una hoja de ruta clara para el manejo de este aspecto de la empresa, de tal manera que este proceso suele realizarse de manera espontánea, sin la planificación correspondiente, situación que conlleva a una serie de inconvenientes e imprevistos como lo son retrasos en la realización de pedidos para reposición de mercaderías, entre otros.

Pese a las falencias detectadas, existen procesos que se realizan adecuadamente en la gestión del abastecimiento, como lo es el control de inventarios de mercaderías, mismo que se realiza de forma periódica para evaluar y gestionar el control de los inventarios, sin embargo, al no existir una normativa o una planificación que estipule claramente cuando realizar la reposición de estos, por lo que suelen surgir problemas relacionados con el stock de mercaderías.

Finalmente, es necesario mencionar que la administración aspira mejorar los inconvenientes previamente mencionados tomando en cuenta cada recomendación sugerida, puesto que se han planteado generar una mayor y más detallada planificación estratégica para la gestión del abastecimiento y el suministro de mercaderías para el local, con la finalidad de reducir al mínimo los problemas e imprevistos relacionados con la gestión del abastecimiento.

RECOMENDACIONES

- Como primer punto a mejorar se encuentra la organización, deben contratar a una persona con experiencia en el ámbito de la logística e inventariado, además de implementar una planificación detallada la cual conlleve a realizar un proceso más sencillo.
- Es importante implementar un sistema el cual permita actualizar el stock y así conocer lo que se encuentra en existencias, ya que de esta forma se mantendrá un orden en bodega, no se generara un exceso de compras de productos ya existentes y no harán faltas los productos en perchas.
- Debido a que los procesos cambian, es necesario capacitar a los empleados en el manejo de nuevas herramientas informáticas y en el desempeño de tareas, por lo que se sugiere que todos los colaboradores del comercial se capaciten constantemente sobre las funciones que manejan.

REFERENCIAS

- Alvaraez Pareja , L. F., & Parada Fonseca, S. P. (2020). *Gestion de Inventarios. Cartilla para el aula*. Bogota: UNIMINUTO. Obtenido de file:///C:/Users/guali/Downloads/Cartilla_Gestion%20de%20Inventarios_2020.pdf
- Alvarez, I. R. (2017). *Operación de compras, almacenes e inventarios*. Bogota: Fondo Editorial Arendino. Obtenido de <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1197/Operaci%C3%B3n%20de%20compras%2C%20almacenes%20e%20inventarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Asociativas, P. d. (2018). *EL MERCADO Y LA COMERCIALIZACIÓN*. San Jose, Costa Rica: Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura. Obtenido de <https://repositorio.iica.int/bitstream/handle/11324/7088/BVE18040224e.pdf?sequence=1>
- Boland, L., Carro, F. D., Stancatti, M. J., Gismano, Y., Banchieri , L., Blanco, V., & Temporelli, C. (2018). *FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN*. Bahía Blanca: Editorial de la Universidad Nacional del Sur. Ediuns. Obtenido de https://ediuns.com.ar/wp-content/uploads/2018/02/FUNCIONES-DE-LA-ADMINISTRACION_WEB.pdf
- Delgado Soto, S. E., Cruz Rivero, L., & Lince Olguin, E. (2019). El uso de software libre en el control de inventarios: caso de estudio. *Ciencia Administrativa*, 52-57. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2019/10/08CA201901.pdf>
- Garcia Sabater, J. P. (2020). *Gestión de Stocks de Demanda Independiente*. RIUNET Repositorio UPV. Obtenido de <https://riunet.upv.es/handle/10251/138753>
- Gestión de stock o inventarios en una bodega. (2021). *AR Racking Colombia*. Obtenido de <https://www.ar-racking.com/co/actualidad/blog/calidad-y-seguridad-4/gestion-de-stock-o-inventarios-en-una-bodega>
- Gonzales Lazalde, I., Galvan Ismael, M. Q., Gutierrez Muñoz , I. I., & Eliseo Dantes, H. (2018 220). *Logística y Productividad*. Xalapa, Veracruz: RED IBEROAMERICANA DE ACADEMIAS DE INVESTIGACIÓN A.C. Obtenido de <http://redibai-myd.org/portal/wp-content/uploads/2019/03/Logi%CC%81stica-y-Productividad-10-4.pdf>
- González, M. J. (2018). *Gestión de pedidos y stock COML0309*. IC Editorial. Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-de-pedidos-y-stock.-COM-Sorlozano-Gonzalez.pdf>

- Gutierrez Gomez, M. C., & Gonzales Gutierrez, P. (2018). *Logística de aprovisionamiento*. Madrid: SINTESIS. Obtenido de <https://www.sintesis.com/data/indices/9788491711780.pdf>
- Hurtado Ganoza, F. (2018). *Gestion Logistica*. Peru: Fondo Editorial de la UIGV. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3513/GESTION%20LOGISTICA.pdf?sequence=3>
- Lorenzon, E. E. (2020). *SISTEMAS Y ORGANIZACIONES*. Buenos Aires: Editorial de la Universidad de La Plata; EDULP. Obtenido de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/99629/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moncada, A. F. (2020). La gestión de seguridad en la cadena de suministro. En *Enfoques y gestion en Seguridad Integral* (págs. 187-207). Bogota: Escuela de Postgrados de la Fuerza Aérea Colombiana. Obtenido de <https://libros.publicacionesfac.com/index.php/libros/catalog/download/32/19/118?inline=1>
- Montealegre, J. L., & Tovar, N. X. (2019). Mejora del modelo de distribución de gases medicinales e industriales para minimizar el Efecto Bullwhip en su cadena de suministro. *Revista Espacios*, 40(16), 4. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n16/a19v40n16p04.pdf>
- Neffa, J. C. (2020). *La participación de los trabajadores en la gestion de empresas*. UNM Editorial. Obtenido de <http://www.ecosocial2020.es/wp-content/uploads/la-participacion-de-los-trabajadores-en-la-gestion-de-las-empresas.pdf>
- Ortiz, M. A., García Narváez, M. F., Paladines, M., Rodriguez Cordoba, R., & Murcia, L. J. (2018). *Gestión de inventarios, almacenes y aprovisionamiento*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/18575/36284840.pdf?sequence=4>
- Pazmiño Arguello, A. M., Llumiguano Poma, M. E., Gavilanes Cardenas, C. V., & Torres Ordoñez, L. H. (2020). *Administracion de Empresas Elementos Basicos*. Bolivar-Guayas: PONS PUBLISHING HOUSE / PONS ASBL. Obtenido de <http://fs.unm.edu/Administracion-de-Empresas.pdf>
- Pinheiro de Lima, O., Breval Santiago, S., Rodriguez Toboada, C. M., & Follmann, N. (2016). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma.

- Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 265-276. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v25n2/0718-3305-ingeniare-25-02-00264.pdf>
- Salinas Fogroso, A. d. (2018). *Fundamentos teóricos de la Gestión de Inventarios*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/fundamentos-teoricos-de-la-gestion-de-inventarios/>
- Sanchez Galan, J. (2018). *Abastecimiento*. Economipedia.com. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/abastecimiento.html>
- Sierra Acosta, J., Guzman Ibarra , M. V., & Garcia Mora, F. (s.f.). *Administracion de Almacenes y Control de Inventarios*. eumed.net. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1444/index.htm>
- Solis, A. J. (2018). *Cadena de suministro y Logística*. Lima: Fondo Editorial. Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/59-Cadena-de-suministros-y-logisti-Adolfo-Joseph-Carreno-Solis.pdf>
- Vidueira, M. E. (2019). La importancia de los inventarios en una empresa. *EKON*. Obtenido de <https://www.ekon.es/blog/importancia-inventarios-empresa/>

ANEXOS

ANEXO N°1

ENTREVISTA A ADMINISTRADOR DE COMERCIAL “JOSELITO”

1. ¿Existe un responsable de administrar exclusivamente la cadena de suministros?
2. ¿Cuánto personal se destina a la administración del inventario?
3. ¿Qué tan frecuente un control de inventario?
4. ¿Qué tipo de control realiza en los niveles de inventarios y cadena de suministros?
5. ¿Maneja algún tipo de política o norma interna que ayude a regular el manejo del abastecimiento?
6. ¿Cuáles son los inconvenientes más comunes relacionados con el abastecimiento que acontecen en la empresa?
7. ¿Existe o se ha planteado crear una hoja de ruta con directrices claras para la gestión del abastecimiento y manejo de niveles de inventario?
8. ¿En qué momento se realiza la reposición del abastecimiento?

ANEXO N°2**ENCUESTA A EMPLEADOS DEL COMERCIAL JOSELITO**

- 1) Cómo calificaría al grado de conocimiento que posee acerca de la cadena de suministro
 - a) Muy bueno
 - b) Bueno
 - c) Regular
 - d) Malo

- 2) Cuan activa considera que es su participación en la gestión de la cadena de suministros del local
 - a) Muy activa
 - b) Activa
 - c) Poco activa
 - d) No participo

- 3) Cómo calificaría a la gestión de la cadena de suministro por parte de los administradores de la empresa
 - a) Muy bueno
 - b) Bueno
 - c) Regular
 - d) Malo

- 4) Considera necesaria la capacitación del personal administrativo y de bodega en la gestión de la cadena de suministro
 - a) Muy necesario

- b) Necesario
 - c) Poco necesario
 - d) No es necesario
- 5) Está de acuerdo con que se capacite al personal de bodega con lo referente a la cadena de suministro
- a) Muy de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Me es indiferente
 - d) En desacuerdo

ANEXO N°3

Babahoyo, 17 de marzo del 2022

Sr.

José Ignacio Chasi Tiñe

PROPIETARIO DEL COMERCIAL "JOSELITO" DEL CANTÓN BABA

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **JORLYN XAVIER COLOMA CABELLO**, con cédula de identidad 1208279685, 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 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 DEL COMERCIAL "JOSELITO" DEL CANTÓN BABA** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido.

Muy atentamente.

Jorlyn Coloma
Jorlyn Xavier Coloma Cabello
C.I: 1208279685

Autorizado
José Ignacio Chasi Tiñe
Propietario

ANEXO N°4

SRI en línea

> RUC > Consulta

Consulta de RUC

RUC: 0200561181001 Razón social: CHASI TIÑE JOSE IGNACIO

Estado contribuyente en el RUC: **ACTIVO** Nombre comercial:

VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN TIENDAS, ENTRE LOS QUE PREDOMINAN, LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS, LAS BEBIDAS O EL TABACO, COMO PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD Y VARIOS OTROS TIPOS DE PRODUCTOS.

PERSONA NATURAL	OTROS	SI
02/09/1993	27/01/2020	28/12/1994
SI		

Ocultar establecimientos

Establecimiento matriz:

Lista de establecimientos - 1 registro

No. establecimiento	Nombre comercial	Ubicación de establecimiento	Estado del establecimiento
001	COMERCIAL JOSELITO	LOS RIOS / BABA / BABA / DAULE Y BABAHOYO Y SUCRE	ABIERTO

Establecimientos adicionales:

Lista de establecimientos - 4 registros

No. establecimiento	Nombre comercial	Ubicación de establecimiento	Estado del establecimiento
002		BOLIVAR / GUARANDA / GUANUJO /	ABIERTO
003		LOS RIOS / BABA / BABA / DAULE Y BABAHOYO Y SUCRE	ABIERTO
004		BOLIVAR / GUARANDA / GUANUJO /	ABIERTO
005		BOLIVAR / GUARANDA / GUANUJO /	ABIERTO

< > 1 > > 10

ANEXO N°5

**Document Information**

Analyzed document	ESTUDIO DE CASO PARA URKUND).docx (D131347738)
Submitted	2022-03-24T01:47:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	jcoloma685@fafi.utb.edu.ec
Similarity	12%
Analysis address	jmorato.utb@analysis.urkund.com