



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DERECHO
CARRERA DE ECONOMÍA**

PORTADA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
ECONOMISTA**

TEMA

**ANÁLISIS DE LA LOGÍSTICA DE ABASTECIMIENTO E
INVENTARIO DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA
FABRICACIÓN DE ACCESORIOS PARA EL HOGAR EN
GUAYAQUIL**

TUTOR

Msc. SHIRLEY GUAMÁN ALDAZ

AUTORES

MARIELA ALEXIS NEGRETE PAZMIÑO

GUAYAQUIL

2022

REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TÍTULO Y SUBTÍTULO:

Análisis de la Logística de Abastecimiento e Inventario de una Empresa dedicada a la Fabricación de Accesorios para el Hogar en Guayaquil

AUTORES:

Negrete Pazmiño Mariela Alexis

REVISORES O TUTORES:

Msc. Guamán Aldaz Shirley

INSTITUCIÓN:

Universidad Laica Vicente Roca fuerte de Guayaquil

Grado obtenido:

Economista

FACULTAD:

Facultad de Ciencias Sociales y Derecho

CARRERA:

ECONOMIA

FECHA DE PUBLICACIÓN:

2022

N. DE PAGS:

78

ÁREAS TEMÁTICAS: Ciencias Sociales y del comportamiento

PALABRAS CLAVE:

Inventario, Economía, Sistema económico, Economía del transporte

RESUMEN:

El presente estudio se centra en el análisis de la cadena logística e inventario de la empresa XYZ de la ciudad de Guayaquil, posteriormente se analiza su situación actual con la finalidad de proponer estrategias de mejora para los procesos de abastecimiento y la gestión de inventarios. La metodología utilizada es deductiva bajo una investigación de tipo descriptiva y un enfoque cualitativo lo que permitió establecer aquellas características de la organización para su posterior interpretación; de la misma forma las técnicas y herramientas de recolección de datos estuvieron conformadas por la ficha de observación y entrevistas las cuales dieron acceso a la información necesaria para el

correcto desarrollo de la investigación; de acuerdo a lo anterior, los resultados mostraron deficiencias en los procesos de abastecimiento como es el poco espacio de la infraestructura de la empresa en cuanto a la cantidad de productos que se almacenan en bodega; por lo que se propuso la implementación de indicadores logísticos para el incremento de la competitividad de la empresa y estrategias para la mejora de los procesos de abastecimiento y la gestión en el control de inventarios.

Palabras claves: Logística, Inventario, Estrategias, Indicadores, Abastecimiento.

N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CONTACTO CON AUTOR/ES: Negrete Pazmiño Mariela Alexis	Teléfono: 0983884034	E-mail: mnegretep@ulvr.edu.ec
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	Decana: Mg. Diana Almeida Aguilera Teléfono: (04)22596500 Ext. 240 E-mail: dalmeidaa@ulvr.edu.ec Director de carrera: Mg. Rosa Salinas Heredia Teléfono: (04)22596500 Ext. 226 E-mail: rsalinash@ulvr.edu.ec	

CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO ACADÉMICO

Mariela Negrete tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%	5%	1%	4%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS:

1	repositorio.ulvr.edu.ec Fuente de Internet	2%
2	repositorio.unemi.edu.ec Fuente de Internet	2%
3	www.goconqr.com Fuente de Internet	1%
4	tuningworld.com Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

Mg.  SHIRLEY GUAMÁN ALDAZ

C.C. 0917834863

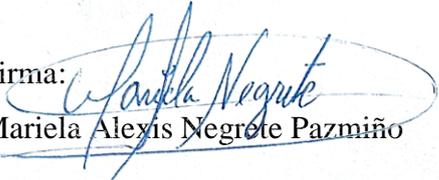
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

El estudiante egresado **MARIELA ALEXIS NEGRETE PAZMIÑO**, declara bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación, **Análisis de la Logística de Abastecimiento e Inventario de una empresa dedicada a la fabricación de accesorios para el hogar en Guayaquil**, corresponde totalmente a el suscrito y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

Autor

Firma:


Mariela Alexis Negrete Pazmiño

C.I. 0926026642

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación **Análisis de la logística de abastecimiento e inventario de una empresa dedicada a la fabricación de accesorios para el hogar en Guayaquil**, designada por el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Sociales y Derecho de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: **Análisis de la logística de abastecimiento e inventario de una empresa dedicada a la fabricación de accesorios para el hogar en Guayaquil**, presentado por la estudiante **MARIELA ALEXIS NEGRETE PAZMIÑO** como requisito previo, para optar al Título de ECONOMISTA encontrándose apto para su sustentación.

Firma:


Mag. Shirley Guamán Aldaz

C.C. 0917834863

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi esposo Carlos César Carrera Carrera por haber estado a mi lado motivándome y apoyándome incondicionalmente para poder llegar a ser una profesional

A mi hijo Christopher Maximiliano Lino Negrete por ser mi mayor motivación para nunca rendirme y poder superarme cada día y poder llegar a ser un ejemplo para él.

Mariela Alexis Negrete Pazmiño

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios por darme la vida y fortaleza necesaria para terminar este proyecto.

A mis padres, Franklin Negrete y Martha Pazmiño por confiar y creer en mí y por cada consejo y cada una de sus palabras que me guiaron durante mi vida.

A mi asesor de tesis Ing. Shirley Guamán Aldaz por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimientos y por haber sido muy paciente en explicarme aquellos detalles para culminar mi tesis.

A la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, maestros y compañeros en general por el apoyo que me brindaron día a día en el transcurso de cada semestre de mi carrera universitaria.

Mariela Alexis Negrete Pazmiño

RESUMEN

El presente estudio se centra en el análisis de la cadena logística e inventario de la empresa XYZ de la ciudad de Guayaquil, posteriormente se analiza su situación actual con la finalidad de proponer estrategias de mejora para los procesos de abastecimiento y la gestión de inventarios. La metodología utilizada es deductiva bajo una investigación de tipo descriptiva y un enfoque cualitativo lo que permitió establecer aquellas características de la organización para su posterior interpretación; de la misma forma las técnicas y herramientas de recolección de datos estuvieron conformadas por la ficha de observación y entrevistas las cuales dieron acceso a la información necesaria para el correcto desarrollo de la investigación; de acuerdo a lo anterior, los resultados mostraron deficiencias en los procesos de abastecimiento como es el poco espacio de la infraestructura de la empresa en cuanto a la cantidad de productos que se almacenan en bodega; por lo que se propuso la implementación de indicadores logísticos para el incremento de la competitividad de la empresa y estrategias para la mejora de los procesos de abastecimiento y la gestión en el control de inventarios.

Palabras claves: Logística, Inventario, Estrategias, Indicadores, Abastecimiento.

ABSTRACT

This study focuses on the analysis of the logistics chain and inventory of the company XYZ in the city of Guayaquil, then its current situation is analyzed in order to propose improvement strategies for supply processes and inventory management. The methodology used is deductive under a descriptive type of research and a qualitative approach, which allowed establishing those characteristics of the organization for its subsequent interpretation; In the same way, the data collection techniques and tools were made up of the observation sheet and interviews, which gave access to the necessary information for the correct development of the investigation; According to the above, the results showed deficiencies in the supply processes such as the little space of the company's infrastructure in terms of the number of products that are stored in the warehouse; Therefore, the implementation of logistics indicators was proposed to increase the company's competitiveness and strategies to improve supply processes and inventory control management.

Keywords: Logistics, Inventory, Strategies, Indicators, Supply.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	I
FICHA DE REGISTRO DE TESIS	II
CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO ACADÉMICO	IV
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES	V
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	VI
DEDICATORIA	VII
AGRADECIMIENTO	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
ÍNDICE GENERAL	XI
ÍNDICE DE TABLAS	XIV
ÍNDICE DE FIGURAS	XV
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.1 Tema	3
1.2 Planteamiento del problema.....	3
1.3 Formulación del problema	6
1.4 Sistematización del problema	6
1.5 Objetivo general.....	6
1.6 Objetivos específicos	6
1.7 Justificación de la investigación	7
1.8 Delimitación de la investigación.....	7
1.9 Idea a defender.....	8

1.10 Línea de investigación	8
CAPÍTULO II.....	9
MARCO TEÓRICO	9
2.1 Marco Teórico.....	9
2.1.1 Estado del Arte	9
2.1.2 Marco teórico referencial.....	14
2.3 Marco Conceptual.....	27
2.4 Marco legal	28
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
3.1 Método de investigación.....	30
3.2 Tipo de investigación.....	30
3.3 Enfoque de la investigación.....	30
3.4 Técnicas de investigación	31
3.5 Población.....	31
3.6 Muestra	31
3.7 Análisis de resultados	32
3.7.2 Ficha de observación jefe de logística.....	32
3.7.3 Análisis de las entrevistas.....	35
3.7.4 Análisis de la entrevista al jefe de logística.....	36
3.7.5 Análisis de la entrevista al gerente general	36
3.7.6 Análisis de la entrevista al jefe de ventas	37
3.7.7 Análisis de la entrevista al jefe de Inventarios	38
3.7.8 Análisis general de las entrevistas	39
CAPÍTULO IV	41
PROPUESTA	41
4.1. Diseño de la propuesta.....	41
4.1.1. Misión.....	41

4.1.2. Visión	41
4.1.3. Actividad de la empresa	41
4.1.4. Objetivos de la propuesta	41
4.1.5. Indicadores logísticos	42
4.1.6. Estrategias para mejorar el proceso de abastecimiento y gestión de control de inventarios.	46
CONCLUSIONES	48
RECOMENDACIONES	49
Bibliografía.....	50
ANEXOS	55
Anexos 1 Entrevista al jefe de logística	55
Anexos 2 Entrevista al gerente general.....	57
Anexos 3 Entrevista al jefe de Ventas	58
Anexos 4 Entrevista al jefe de Inventarios	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Delimitación del problema</i>	8
Tabla 2. <i>Estudio 1: Estrategia de Administración de Inventarios de Materia Prima para la empresa Café Bombons C.B.S.A.</i>	9
Tabla 3. <i>Estudio 2: Manejo de la Cadena de Abastecimiento y Logística en un Modelo de Gestión del Mantenimiento</i>	10
Tabla 4. <i>Estudio 3: Cadena de Suministro en una Empresa Importadora de Herramientas para la Industria Metalmeccánica, Lima 2017</i>	11
Tabla 5. <i>Estudio 4: Estudio del Proceso de los Problemas de la Logística e Incidencia en la Distribución y Entrega de Productos de la Empresa Avipriloor s.a., del Cantón Guayaquil, Provincia del Guayas y Propuesta de un Plan de Mejoras</i>	12
Tabla 6. <i>Estudio 5: El Control de los Inventarios y su Aporte en los Estados Financieros de la Empresa</i>	13
Tabla 7 <i>Actividades claves de la gestión logística</i>	19
Tabla 8 <i>Riesgos Externos</i>	23
Tabla 9 <i>Riesgos interno</i>	24
Tabla 10 <i>Ficha de Observación jefe se logística</i>	32
Tabla 11 <i>Calculo para el control de abastecimiento</i>	43
Tabla 12 <i>Calculo transporte logístico</i>	44
Tabla 13 <i>Calculo costo de almacenaje</i>	45
Tabla 14 <i>Capacidad del almacén</i>	45

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i> Ciclo de la logística	15
<i>Figura 2</i> Tipo de logísticas.....	16
<i>Figura 3</i> Proceso de abastecimiento.....	22
<i>Figura 4</i> Organigrama de la empresa XYZ.....	26
<i>Figura 5</i> Indicadores de logística	42
<i>Figura 6</i> Proceso de abastecimiento.....	43
<i>Figura 7</i> Proceso de transporte.....	44
<i>Figura 8</i> Actividades jefe de logística y jefe de inventarios	47

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexos 1 Entrevista al jefe de logística.....	55
Anexos 2 Entrevista al gerente general	57
Anexos 3 Entrevista al jefe de Ventas	58
Anexos 4 Entrevista al jefe de Inventarios	60

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la logística en una organización se ha vuelto un elemento clave para el desarrollo de la misma puesto que desarrolla muchas de las funciones de una empresa, desde el control de los gastos en la producción de productos hasta la venta de los mismos, buscando la satisfacción del consumidor y contribuyendo a la creación de valor de la misma.

De la misma forma, el control de inventarios es una actividad de relevancia para el buen funcionamiento de una empresa puesto que mantener un buen control prevé a la organización tener los materiales adecuados para su proceso continuo en la producción, por ello, cuando se da un mal manejo de los mismos puede acarrear grandes problemas como por ejemplo retrasos en el envío de mercaderías e incurrir a pérdidas en el capital.

Por otra parte, dentro de una entidad el abastecimiento de productos es algo indispensable para que el proceso de operación se maneje de manera correcta, por esta razón, es relevante que la organización disponga de todos los materiales necesarios para la creación de productos o servicios según la actividad comercial de la misma, este control permite mantener un tiempo de entrega exacto con los clientes y de la misma forma ayuda a la reducción de pérdidas es el almacenaje.

En base a lo anterior, el presente estudio tuvo como finalidad analizar la logística de abastecimiento e inventario de una empresa que está dedicada a la fabricación de accesorios para el hogar ubicada en la ciudad de Guayaquil, por ello, se indagó en antecedentes tóricos relacionados al tema de investigación para obtener información de relevante para el desarrollo del mismo, por otra parte, se aplicó una metodología deductiva y descriptiva en donde se recabó información acerca del manejo de los procesos de abastecimiento y control de inventarios de la empresa en cuestión.

La presente investigación está distribuida en cuatro capítulos en donde se presenta la información de manera adecuada como se detalla a continuación:

En el capítulo uno se encuentra la información acerca del planteamiento del problema, la formulación del problema en estudio, objetivo general, objetivos

específicos, la justificación de la investigación, delimitación, idea a defender y por último la línea de investigación.

El capítulo dos representa todo lo relacionado con el marco teórico, en donde se detalla el estado del arte que contiene ejemplos de estudios referentes al tema de investigación, le sigue el marco referencial en donde se encuentra base teórica de la investigación, seguido por el marco conceptual y el marco legal.

En el capítulo tres se detalla la metodología de la investigación, métodos, tipo de estudio, enfoque, técnicas de recolección de datos, población, muestra y el análisis de resultados de los instrumentos utilizados en el estudio.

Por último, en el capítulo cuatro en base a la información obtenida previamente en el capítulo tres, se propusieron estrategias para mejorar los procesos de abastecimiento y gestión de inventarios de la empresa en estudio que está dedicada a la fabricación de accesorios en la ciudad de Guayaquil.

CAPÍTULO I

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Tema

Análisis de la logística de abastecimiento e inventario de una empresa dedicada a la fabricación de accesorios para el hogar en Guayaquil.

1.2 Planteamiento del problema

El tema propuesto surge de las prácticas preprofesionales del investigador en el que se evidencia que dentro de la empresa al registrar las cuentas por cobrar y cuentas por pagar se generaban con frecuencia notas de débito y notas de crédito que revelaban una serie de problemas e incumplimientos de negociaciones hechas con proveedores y clientes; esta documentación correspondía en su mayoría como registros de materia prima mal requerida, accesorios para la producción inadecuadamente solicitados y devoluciones de dineros a clientes por órdenes de pedidos incumplidos por parte de la empresa, denotando serios inconveniente en la gestión de abastecimiento de la entidad que generaba descoordinación e inconformidades en los requerimientos.

Dentro de toda empresa, la fase de abastecimiento o aprovisionamiento comprende uno de los ejes fundamentales de su gestión al ser el proceso que permite la obtención de suministros e inventarios que permiten realizar el giro del negocio, sea para la obtención de materia prima destinado a la fabricación de bienes o para la compra de productos finales que serán vendidos a los consumidores de un mercado (Montañez, Canto, González, Balancán, & Lamban, 2019).

La referencia anterior permite una comprensión de lo que se obtiene mediante esta fase del giro de negocio, que consiste en asegurar que empresas puedan contar con materiales para su producción o comercialización, por lo que, la conformación de dicho proceso de asegurar que la llegada de los suministros sea en tiempos apropiados.

No obstante, la conformación de un área de logística de abastecimiento y de gestión de inventario son procesos muchas veces descuidados por parte de las empresas, sobre todo las Mipymes, quienes no estructuran de forma secuencial el proceso dentro

de la administración de sus recursos para saber en qué momento necesitan un reabastecimiento de recursos para la venta (Bendeck, 2020).

Lo que indica el párrafo anterior, es que la poca estructura de las organizaciones termina perjudicando al proceso de abastecimiento, considerando que una inversión en esta fase no sería tan relevante en los negocios, lo cual, termina generando una mala gestión interna en la empresa.

La mala gestión de los procesos de abastecimiento e inventario conlleva a que se observen inconsistencia en la existencia de productos, además, otro de los problemas que afectan a la logística son las interrupciones de la cadena de suministros, originadas por imprevistos que impiden que una empresa pueda adquirir inventario en el tiempo esperado (Peña & Silva, 2016).

En este aspecto Resa (2012) considera que la rotura de stock dentro de las entidades son consecuencia de fugas de información dentro de una de las fases de aprovisionamiento de materiales, pudiendo suceder en la adquisición al proveedor o en la entrega al minorista.

Por lo mencionado anteriormente es que es relevante la conformación de un adecuado proceso logístico, para evitar problemas de falta de stock que paralizarían las ventas del negocio y que ocasionaría entregas a destiempo. Por esto, la estructuración del proceso logístico debe contemplar contingencia para evitar afectaciones por interrupciones, siendo uno de los suscitados más recientemente el generado en el año 2020 por temas de COVID-19, lo que provocó una interrupción de la cadena de suministro que afectó en un 50% las labores de las empresas (Robalino, 2020).

Lo referenciado es un imprevisto que altero la producción y abastecimiento de las entidades, para lo cual, las entidades deben estar preparadas con la finalidad que la comunicación con los proveedores le permitan anticipar vías alternas para asegurar el aprovisionamiento de recursos

Bajo el contexto mencionado es que se desenvuelve la empresa XYZ de la ciudad de Guayaquil, entidad encargada de la fabricación y comercialización de articulados para el hogar elaborados a base de alambres como estantes para vegetales, para productos de aseo, otros artículos. La entidad no presenta dentro de su estructura

organizacional una adecuada gestión de la fase de abatimiento e inventario, produciendo dificultades en la adquisición de materiales para la producción, por esto, el presente estudio pretende examinar la situación interna del área con la finalidad de verificar las fallas administrativas y brindar soluciones oportunas.

Además, de estos imprevistos dentro de la fase logística, el mal planteamiento de su generación, contribuirá a que se agraven las interrupciones de la cadena de abastecimiento, ocasionado por un mal registro de cantidades de inventario, falta de control y medición del tiempo de compras, entre otros aspectos (Alcocer & Knudsen, 2019).

El surgimiento de la presente investigación se deriva de observarse que dentro de la entidad se producía inadecuada administración de esta fase del negocio, afectándose la parte del proceso logístico y de abastecimiento, que tenían como origen diversas causas como las siguientes:

- Mala consolidación de productos a fabricar durante la semana, realizada en base de los pedidos con fecha de corte predeterminada.
- Mala programación de producción semanal.
- Emisión irreal de requisiciones de materia prima.
- Emisión incorrecta de reporte de inventario de materia prima y accesorios para la producción.
- Emisión irreal de reporte de inventario de productos terminados.
- Errores de contabilización.

Lo que denota la necesidad de emplear un análisis e indagación que permita formular mejores indicadores y sistemas de gestión dentro del área para contribuir en el desarrollo de la fase comercial de aprovisionamiento por parte de la entidad objeto a estudio.

La situación ideal para mejorar el abastecimiento, es la implementación de indicadores de gestión a los pedidos, a las entregas y al cumplimiento de los proveedores; también se debe contar con inventarios reales, para esto, es pertinente

aplicar indicadores de gestión para la rotación de mercaderías, duración de las existencias de mercaderías y de la exactitud de los inventarios. Para la consecución de estos índices es necesario implementar planes de acción para el abastecimiento y para los controles de los inventarios.

1.3 Formulación del problema

¿Cómo se gestiona la cadena de logística de abastecimiento e inventario de la empresa XYZ de la ciudad de Guayaquil?

1.4 Sistematización del problema

- ¿Qué teorías se relacionan con la estructuración de la gestión logística, abastecimiento y entrega?
- ¿Cuál es la situación actual de la empresa XYZ en sus procesos de cadena de logística de abastecimiento e inventario?
- ¿Qué sistema de logística de abastecimiento e inventario se debería estructurar por parte de la empresa XYZ de la ciudad de Guayaquil?

1.5 Objetivo general

Analizar la cadena logística de abastecimiento e inventario de la empresa XYZ de la ciudad de Guayaquil.

1.6 Objetivos específicos

- 1 Sistematizar los antecedentes y fundamentos teóricos sobre la estructura de la logística de abastecimiento e inventario, así como los sistemas vanguardistas que se implementan en estos procesos.
- 2 Diagnosticar la situación actual de la empresa XYZ en sus procesos de abastecimiento.
- 3 Proponer estrategias que mejoren los procesos de abastecimiento y la gestión de inventarios para la empresa XYZ de la ciudad de Guayaquil.

1.7 Justificación de la investigación

La ejecución del estudio es importante porque presenta una examinación de la gestión interna de una organización que sirve para comprender como se estructura en lo que respecta al manejo logístico, inventario y compra de recursos, cuya mala administración podría acarrear en pérdidas económicas para la entidad por retrasos en pedidos y descoordinación de inventario que no permitirán cumplir con los pedidos de ventas.

Como justificación teórica del estudio se debe mencionar la relevancia de examinar el proceso logístico de abastecimiento dentro de una entidad, puesto que, impediría que exista carencia de stock para que la empresa pueda realizar comercialización de bienes en el tiempo adecuado, para Quintero y Sotomayor (2018) “Es muy necesario dar especial cuidado a los procesos logísticos de una empresa y buscar la forma de optimizarlos para lograr la eficiencia” (p.12).

Sobre la gestión de inventarios se puede resaltar el pensamiento brindado por Gómez y Guzmán (2016), en el que se considera que la administración de este proceso permitirá a las empresas tener control sobre una de las mayores fuentes de ahorro, dado que, se podrá administrar los volúmenes que requiere la empresa para realizar el giro del negocio, consiguiendo mejores precios, entregas a tiempo y gestión de periodos de deterioro de bienes con fecha de caducidad que permitan evitar pérdidas financieras.

Además, el aporte del estudio consiste en desarrollar una indagación de las debilidades del proceso de abastecimiento e inventario de la empresa XYZ, lo cual, permitirá estructurar una propuesta que sirva de asistencia a los directivos de la organización y que faculte el desarrollo adecuado de la gestión de los recursos que utiliza en su actividad económica, propiciando mejores registros y controles del stock que se maneja por la entidad.

1.8 Delimitación de la investigación

La delimitación del estudio puede observarse en la siguiente tabla:

Tabla 1 *Delimitación del problema*

Delimitación de campo:	Economía
Delimitación espacial:	Ciudad: Guayaquil Organización: Empresa XYZ
Delimitación temática:	Análisis de la logística de abastecimiento e inventario de una empresa XYZ de la ciudad de Guayaquil.
Delimitación temporal	Julio a Enero 2022

Elaborado por: Negrete, M. (2021)

1.9 Idea a defender

Análisis de la situación actual del proceso de abastecimiento e inventario dentro de la empresa XYZ permitirá el desarrollo de una fase administrativa eficiente para el área de compras de suministros de la entidad.

1.10 Línea de investigación

El presente estudio se relaciona directamente con la línea 2 de investigación institucional de la ULVR que trata de la Sociedad civil, derechos humanos y gestión de la comunicación. En lo concerniente a la línea de investigación de la facultad, esta investigación se ubica en el Desarrollo, sostenibilidad económica y matriz productiva, ambas se fundamentan en la Cohesión social y fortalecimiento de la institucionalidad democrática.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Marco Teórico

2.1.1 Estado del Arte

A continuación, se presenta el análisis de estudios referentes al tema de investigación.

Tabla 2. *Estudio 1: Estrategia de Administración de Inventarios de Materia Prima para la empresa Café Bombons C.B.S.A.*

Autor:	Wilson Wilson Quimis Pacha	Institución:	Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil
Año:	2018	País:	Ecuador
Título:	Estrategia de Administración de Inventarios de Materia Prima para la empresa Café Bombons C.B.S.A.		
Resumen de la investigación			
Problema:	Café Bombons C.B.S.A. dentro de sus procesos de control interno muestra deficiencia en la sección de inventarios, lo que genera una mala utilización del stock que se termina acumulando y caducando con el tiempo, generando pérdidas económicas por materia prima no utilizada.		
Metodología	La característica del estudio es descriptiva, no experimental, de campo, bibliográfica y propositiva, busca definir mediante examinación documental, así como por medio de recolección de datos de fuente primaria, que características componen la forma de gestionar el proceso de inventario.		
Resultados:	Los empleados no mostraron una postura fija al nivel de satisfacción con el sistema, no obstante, siente agrado de su simplicidad a pesar de denotar fallas en el sistema.		

Conclusión:	Un manual conforme a las normas ISO 9001:2015 facilitará una mejora del proceso de inventario, al permitir una regulación de las entradas y salidas de los recursos de la empresa.
--------------------	--

Fuente: Quimis (2018)
 Elaborado: Negrete, M. (2021)

Tabla 3. *Estudio 2: Manejo de la Cadena de Abastecimiento y Logística en un Modelo de Gestión del Mantenimiento*

Autor:	Valentina Andrea Jiménez Díaz	Institución:	Universidad Técnica Federico Santa María
Año:	2018	País:	Chile
Título:	Manejo de la Cadena de Abastecimiento y Logística en un Modelo de Gestión del Mantenimiento.		

Resumen de la investigación

Problema:	Busca determinar los puntos críticos generados en el mantenimiento de los recursos de la entidad conforme a la gestión de abastecimiento y logística de estos bienes.
Metodología	El estudio es de tipo bibliográfico, aplicando dentro de su propuesta análisis de metodologías Lean y Six Sigma aplicadas a logística y suministros que permita agregar valor al proceso corrigiendo errores dentro de esta fase.
Resultados:	Observa la necesidad de establecer de forma clara los liderazgos dentro de las fases de abastecimiento para obtener una mejora continua del proceso
Conclusión:	La metodología permite encontrar una adaptación de las fases de abastecimiento a los objetivos globales de la empresa para generar un mejor mantenimiento de los recursos.

Fuente: Jiménez (2018)
 Elaborado: Negrete, M. (2021)

Tabla 4. *Estudio 3: Cadena de Suministro en una Empresa Importadora de Herramientas para la Industria Metalmeccánica, Lima 2017*

Autor:	Lozano Tacanga Beyanira Shari	Institución:	Universidad Norbert Weiner
Año:	2017	País:	Perú
Título:	Cadena de Suministro en una Empresa Importadora de Herramientas para la Industria Metalmeccánica, Lima 2017		
Resumen de la investigación			
Problema:	El estudio se centra en La empresa IMPORT TOOLS RICHARD SAC, que, debido a la gran demanda de herramientas del sector de metalmeccánica, tiene problemas de gestión de inventario y abastecimientos, generando insatisfacción en sus clientes.		
Metodología	Se aplica una metodología proyectiva fundamentada en el desarrollo de una propuesta a ser utilizada en el futuro por parte de la empresa, además, es no experimental porque no influirá en ninguna de las variables del proyecto.		
Resultados:	Los colaboradores indicaron mediante encuestas que la empresa no cumple con una secuencia y estructura apropiada para el proceso, se observa un desorden en la fase de abastecimiento como consecuencia de una exigencia de cumplir con la demanda sin una planificación previa.		
Conclusión:	Como una solución a la descoordinación evidenciada en la empresa, se promueve el modelo SCOR, generando una estructura en el que se siguen fases de planificación, aprovisionamiento, gestión y logística		

Fuente: Beyanira (2017)
Elaborado: Negrete, M. (2021)

Tabla 5. *Estudio 4: Estudio del Proceso de los Problemas de la Logística e Incidencia en la Distribución y Entrega de Productos de la Empresa Avipriloor s.a., del Cantón Guayaquil, Provincia del Guayas y Propuesta de un Plan de Mejoras*

Autor:	Briones Loor Fabiola Fernanda, Coello Gómez, Jennifer Amelia	Institución:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
Año:	2015	País:	Ecuador
Título:	Estudio del Proceso de los Problemas de la Logística e Incidencia en la Distribución y Entrega de Productos de la Empresa Avipriloor s.a., del Cantón Guayaquil, Provincia del Guayas y Propuesta de un Plan de Mejoras.		
Resumen de la investigación			
Problema:	La Empresa Avipriloor s.a. muestra deficiencia en su gestión de entregas a clientes, ocasionado por descoordinación entre áreas de ventas, envíos y abastecimiento.		
Metodología	El estudio emplea una metodología bibliográfica y de campo, fundamentándose en el levantamiento de datos en la empresa AVIPRILOOR para obtener datos de cómo se gestiona la empresa y los movimientos generados en el área.		
Resultados:	Los resultados exhiben que la empresa no cuenta con una estructura de ruta establecida para mejorar la distribución de los pedidos.		
Conclusión:	La adecuación de medidas de transportación asistirá para la entrega del producto en el tiempo justo y así proteger su calidad.		

Fuente: Briones (2015)

Elaborado: Negrete, M. (2021)

Tabla 6. *Estudio 5: El Control de los Inventarios y su Aporte en los Estados Financieros de la Empresa*

Autor:	Sánchez Cuenca Valeria Cecibel	Institución:	Universidad Técnica de Machala
Año:	2015	País:	Ecuador
Título:	El Control de los Inventarios y su Aporte en los Estados Financieros de la Empresa		
Resumen de la investigación			
Problema:	Plantea como finalidad la examinación de la gestión de inventarios como recursos que influyen en los estados financieros de la empresa ECUAMULSER.		
Metodología	El estudio es de enfoque cualitativo por intervenir en la utilización de ficha de observación y realización de entrevistas como instrumentos de recolección de datos.		
Resultados:	Las herramientas anteriormente mencionadas permitieron observar que existe un inapropiado control de inventarios que perjudica los costos de la empresa.		
Conclusión:	Bajo las deficiencias evidenciadas se propone lineamiento fundamentados en políticas para asistir a la administración del inventario de la empresa.		

Fuente: Sánchez (2015)

Elaborado: Negrete, M. (2021)

Las investigaciones referenciadas permiten observar diferentes contextos en el que la gestión logística y del inventario tienen incidencia en diferentes aspectos de un negocio, uno de los análisis observados permite evidenciar como la gestión de este proceso permite la distribución al cliente final para evitar quejas e insatisfacción por parte de los clientes. Otra de las examinaciones permite determinar que la administración de estos procedimientos permite controlar los costos y constituir mejores estados financieros.

2.1.2 Marco teórico referencial

2.1.2.1 *La logística definida por varios autores*

Se lo puede comprender como el proceso de gestión de los diferentes flujos de bienes de una empresa, controlándolos desde su punto de origen hasta su entrega en un destino previamente determinado por parte de la empresa, para afirmar que llegue en el momento apropiado. Menciona Quiala et al. (2018) que mediante estos servicios se puede:

Garantizar la optimización de los flujos de materiales, informativo y financiero de manera racional y coordinada con el propósito de proveer a los clientes de los productos y/o servicios en la cantidad, calidad, plazos y lugar demandados preservando el medio ambiente. (p. 93)

Pinheiro, Breval, Rodríguez y Follmann (2017) los considera como la constante relación de información entre las áreas para garantizar que los requerimientos estén en el momento apropiados para ser solicitados y que se asegure la distribución al personal que lo requiere para su utilización.

Por su parte, Mauleón y Prado (2021) mencionan que con la evolución industrial en la denominada industria 4.0, se puede considerar a esta terminología como la interconexión de los procesos, máquinas, fábricas, vehículos y almacenes conjuntamente con interfaces y programaciones que optimicen la producción y la cantidad que se debe mantener en stock.

El proceso de logística sigue un ciclo que comienza al momento de recibir las peticiones de los usuarios, generando un requerimiento de bienes para su posterior adquisición conforme al inventario que tiene una empresa, siendo necesario efectuar controles de stock y su distribución de los diferentes destinos (Medina, 2017), en este aspecto, se puede observar dicho ciclo en la siguiente figura.



Figura 1 Ciclo de la logística

Fuente: Tomado de Medina (2017)

Elaborado por: Negrete, M. (2021)

Como se observa en la figura anterior, el ciclo de logística presenta procesos de adaptabilidad como consecuencia de la demanda de los clientes que pueden variar en los mercados, además, su gestión debe basarse en políticas que permitan guiar el actuar del personal para controlar el inventario, abastecerse de recursos y distribuir bienes.

Este proceso dentro de las entidades ha sido implementadas debido por la relevancia que tienen en las actividades, de acuerdo con Quintero y Sotomayor (2018) mencionan que la logística “se relaciona con la planificación y gestión de distintas actividades como la producción, las compras, el transporte, almacenaje, distribución y mantenimiento” (p.11). Es decir, tiene influencia en diversos sectores de una misma organización, no solo abarca la parte de entrega de bienes que se venden o comercializan.

Figuroa (2018) considera que la relevancia de la aplicación de una logística en las empresas, consiste en tener a disposición los bienes y recursos que necesita una empresa para la ejecución de labores operativas o comercialización directa al cliente. Si estructuración debe ser secuencial para poder asegurar un eficiente traslado de recursos de forma interna y externa.

2.1.2.2 Tipos de logística gestionados por las empresas

Existen diversos tipos de logística orientados al mejoramiento continuo de procesos comerciales e industriales siendo estos: Logística de aprovisionamiento, Logística de distribución, Logística de producción, Logística inversa. Serrano (2016) menciona la siguiente apreciación sobre estas metodologías de logística:

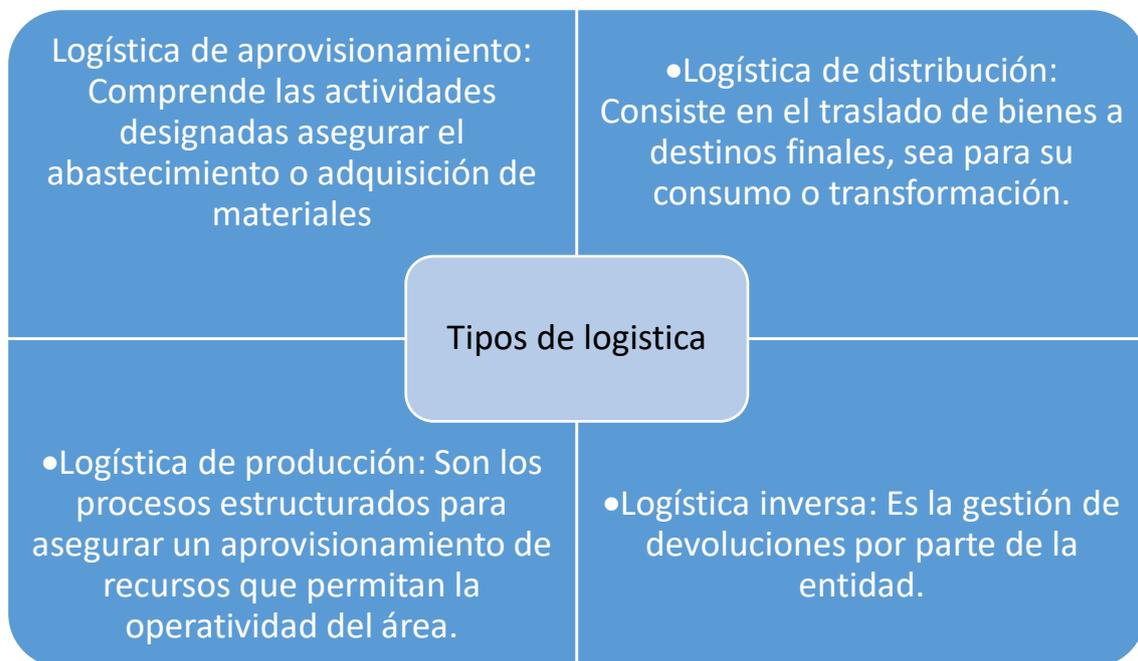


Figura 2 Tipo de logísticas

Fuente: Adaptado de Serrano (2016)

Elaborado por: Negrete, M. (2021)

Logística de aprovisionamiento

El proceso de adquisiciones de materiales es considerado como una logística de aprovisionamiento, siendo la fase de obtención de suministros que permitan la realización de una actividad comercial, su ficcionalidad es garantizar el flujo de bienes en la cadena operativa y comercial de la empresa (Quiala et al., 2018).

Este proceso puede contener requerimientos de materiales de productos elaborados, semielaborados o materias primas; contiene la fase logística de negociación con el proveedor, el tiempo y el volumen de lo que se requiere por parte de ventas o el área de fabricación de bienes de una empresa (Ramirez, 2016).

Este tipo de logística se comprende, bajo lo referenciando, como el proceso de

gestión de compra para suministrar a las áreas, en el que no solo se contienen materias primas, también recursos finales que permitan la realización de los procesos comerciales del negocio.

Logística de distribución

Al hacer referencia a distribución, se comprende como el proceso de entrega que se ejecuta por una empresa, la logística de distribución busca asegurar que los bienes lleguen en el tiempo y características deseadas a su lugar de destino, gestionando el proceso de manipulación de la carga y el transporte que permitirán el logro de esta finalidad (Quintero & Sotomayor, 2018).

La distribución puede comprender también la manipulación de la carga de forma interna, y como esta llega a las áreas que las utilizarán para su transformación o simplemente la usarán por las características que contienen para cumplir alguna labor específica (Iglesias, 2016).

Lo que se entiende de la logística de distribución es la realización de toda la fase de recepción y manipulación de la carga hasta llegar a su destino, sea este un sitio externo como la entrega a clientes o intermediarios, e incluso como la entrega de suministros entre las áreas para que ejecuten sus procesos.

Logística de producción

Son fases destinadas a abastecer el área de producción, la distribución de materiales se centra en proveer a los operadores de herramientas y materia prima propicia para cumplir con la elaboración de bienes finales, dentro de esta fase el supervisor gestiona requerimiento conforme a los pedidos de producción con el fin de que se cuente con los materiales en el momento indicado (Quintero & Sotomayor, 2018).

Mediante este proceso sus funciones solo contemplan que el inventario de materia prima y herramientas para la elaboración de bienes este en constante actualización para los pedidos de producción de la empresa, por lo que no abarca los suministros de otros requerimientos y busca que la producción no se paralice por desabastecimiento.

Logística inversa

La logística inversa surge como el proceso que permita gestionar posibles devoluciones en la fase de ventas, teniendo una estructura para administrar la recogida del bien y su traslado hacia las instalaciones de la empresa, de acuerdo con Torres y Duque (2016):

La logística inversa se encarga del restablecimiento de los materiales reciclados de toda índoles o procedencia, sean estos biodegradables o de larga perduración, principalmente fomenta el proceso de retorno de los productos al lugar del reproceso del material, con un correcto funcionamiento de la logística inversa se garantiza evitar el exceso de inventario, devoluciones de clientes, productos obsoletos e inventarios estacionales. (p. 36)

2.1.2.3 Funciones que debe ejecutar el área logística

➤ **Servicios de almacenaje:** Servicios encargados de garantizar la delimitación de las instalaciones para asegurar una conservación de los bienes y vías de transporte apropiado para movilizar, despachar y distribuir dichos recursos dentro de los distintos niveles.

➤ **Servicios de transporte:** Deben garantizar adecuados plazos de entrega y ser rápidos y contar información de fácil acceso. La transportación puede ser interna y externa, debe promover un flujo constante para las la empresa dentro las áreas y entre los proveedores.

➤ **Servicios complementarios:** los servicios complementarios dentro de la logística pueden ser: Etiquetaje, Embalaje, Merchandising, Facturación, Cobros, Montaje. La función de estos servicios es mejorar la información y conservación de los bienes.

➤ **Actividades de gestión:** Se contempla la gestión y estructuración de rutas, cuando se trata de importaciones se realiza gestiones aduaneras, también tienen la responsabilidad de controlar la cantidad y calidad de productos, así como la

administración del de stocks y caducidades de productos (Quintero & Sotomayor, 2018).

1. Tratamiento de información.
2. Consultoría logística.

Por su parte, menciona que existen una serie de actividades claves que se consideran dentro del área de logística que comprende estándares de calidad en la atención, inventarios, transporte y la gestión de la información dentro de la empresa, siendo descritas en la siguiente tabla:

Tabla 7 *Actividades claves de la gestión logística*

Fijación de los estándares de servicio al cliente	Manejo de inventarios	Transporte	Flujos de información
<p>a. Determinar los requerimientos del cliente en cuanto a la logística de servicio.</p> <p>b. Fijar los niveles de servicio al cliente.</p> <p>c. Medir la respuesta del cliente al servicio.</p>	<p>a. Gestión de stocks de materias primas y productos acabados.</p> <p>b. Estimación de ventas a corto plazo.</p> <p>c. Número, tamaño y localización de los puntos de almacenamiento</p>	<p>a. Selección del modo y servicio de transporte</p> <p>b. Programación de rutas de los vehículos.</p> <p>c. Tratamiento de quejas.</p> <p>d. Auditorías de tarifas</p>	<p>a. Métodos de transmisión de información de pedidos y su relación con los stocks.</p>

Fuente: Eneque y Purihuaman (2018)

Elaborado por: Negrete, M. (2021)

La tabla anterior referencia lo que se había mencionado a principios de esta sección de las actividades que corresponden a la logística, en el que se considera que el

flujo de información es vital, puesto que, permite asegurar una ejecución propicia del inicio de compra y, por ende, una entrega a tiempo de los bienes.

2.1.2.4 Gestión de inventario

De forma precedente a comprender lo que es la gestión de inventario, se debe definir lo que significa esta terminología (inventario), de acuerdo con Aizaga e Iza (2018) “el inventario es considerado un registro de los bienes o materiales que forman parte del activo y del cual podemos obtener la mayor rentabilidad en la empresa” (p.13). lo cual, comprende la cantidad de recursos que se encuentran almacenados por parte de la organización.

Por su parte, la gestión de inventario según lo expresado por parte de Salas, Maiguel y Acevedo (2017), tiene la finalidad de “garantizar la disponibilidad oportuna de los elementos que se necesitan (materia prima, materiales en proceso, productos terminados, insumos, repuestos, etc.), en las condiciones deseadas y en el lugar correcto” (p. 18). La no gestión y registro de estos recursos impedirían que los directivos puedan ejecutar su labor, por lo que la gestión en empresas comerciales es inminente, por asistir a que no ocurran estos inconvenientes de comprar a destiempo.

Para Cedeño y Díaz (2018), la finalidad de la gestión de inventario consiste en asegurar el aprovisionamiento de recursos de una empresa, procurando que exista una constante disposiciones de los materiales que se requieren para realizar la actividad y cubrir las necesidades que tenga el departamento de operaciones o las áreas en general.

2.1.2.5 Inventarios (niveles y medidas de control)

Los niveles de inventarios pueden ser clasificados como bajos y altos, compuestos conforme a la cantidad de existencia que maneja una empresa dentro de sus instalaciones para hacer frente a pedidos o demandas del mercado, cada uno de estos se explican a continuación:

- **Inventario alto:** Es una existencia amplia de los recursos que se plantean de forma estratégica para evitar desabastecimiento y responder continuamente a las demandas de los clientes
- **Inventario bajo:** Son medidas para tener un costo bajo de inventario, la dificultad que presenta este modelo es la posible predisposición a no

poder cumplir con variaciones crecientes de demandas que harían que el stock se agote (Eneque & Purihuaman, 2018).

Por su parte, las medidas de control de inventarios que se implementan por las empresas son varias, entre las que se encuentran: Método PEPS (primeras entradas, primeras salidas), Método UEPS (últimas entradas, primeras salidas) y Método del promedio ponderado. La implementación de cada una de estas metodologías cambia de acuerdo al requerimiento de los materiales que se gestionan, las características que contempla son:

- a) Método PEPS (primeras entradas, primeras salidas): Maneja un flujo de materiales que consiste en distribuir los recursos que primero entraron en bodega.
- b) Método UEPS (últimas entradas, primeras salidas): Su forma de gestión implementa un sistema en el que lo último en entrar es lo primero a salir cuando se promociona un requerimiento.
- c) Método del promedio ponderado: Determina los costos promedio de los materiales para la contabilización del inventario (Narváez, 2017).

2.1.2.6 Aprovisionamiento de recursos

El aprovisionamiento es la adquisición de bienes en el tiempo y momento justo para garantizar un normal funcionamiento de la actividad comercial de una empresa (Ochoa, 2016). Otro investigador que hace referencia a este tema es Ramirez (2016), quien brinda el siguiente pensamiento:

La gestión de abastecimientos se define como el proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material – materias primas, semielaborados, terminados, así como el tratamiento e información de los datos generados. (p. 18)

Parrales (2017) considera que la fase de aprovisionamiento dentro de las entidades se efectúa cuando se analiza que necesidad interna presenta la entidad con respecto a temas de recursos para sus áreas, para así, aprovisionar a los departamentos de estos bienes conforme a los requerimientos realizados.

Lo referenciado permite apreciar que aprovisionar es adquirir y suministra, poner al alcance de los demás los recursos que necesitan para ejecutar su labor, siendo necesario en todas las fases internas de las empresas que requieren un constante abastecimiento de recursos.

2.1.2.7 Proceso de abastecimiento

Para realizar la parte de abastecimiento, los directivos deben seguir los siguientes procesos y subprocesos:

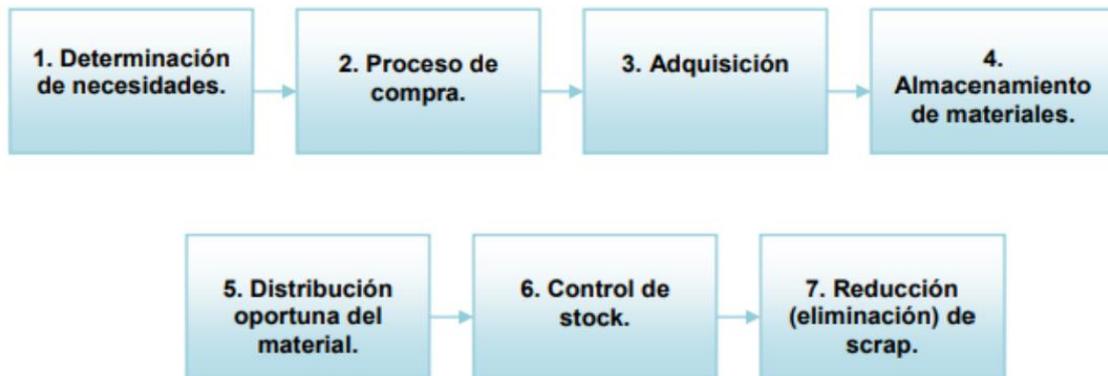


Figura 3 Proceso de abastecimiento

Fuente: Rivera (2018)

Elaborado por: Negrete, M. (2021)

- **Determinación de necesidades:** Comprende la fase de identificar que materiales se necesita por parte de la entidad y en qué tiempo.
- **Proceso de compra:** Intervienen dentro de dicha fase el proveedor, usuario y comprador, generando retroalimentación para garantizar que el bien sea de calidad.
- **Adquisición:** Busca el cumplimiento del lead time y el establecimiento del precio conforme a la calidad esperada.
- **Almacenamiento:** Comprende la correcta manipulación de los recursos para garantizar que mantenga sus características, así como la delimitación de la zona en el que se conservara de forma pertinente.
- **Distribución:** Es la entrega de materiales con canales eficientes de entregas.
- **Control del stock:** Con la salida y entrada de materiales efectuados, el registro de cada recurso es vital para que no existan inconsistencias.
- **Reducción de scrap:** Consiste en eliminar artículos que son inutilizables dentro de las operaciones (Rivera, 2018).

2.1.2.8 Cadena de suministros y los riesgos de abastecimiento

De forma precedente, se define lo que comprende la cadena de suministros, Quispe (2017) expresa que “la cadena de suministros juntas diversas actividades de los diferentes departamentos de la empresa asociadas por el proceso de compra de materia prima hasta la venta del producto al consumidor final” (p.18). Su mención dentro del estudio, se debe a que la cadena de suministro contempla todos los procesos de logísticas de una entidad, desde la adquisición hasta la entrega de bienes a clientes finales, por ende, la logística de abastecimiento es uno de los ejes de esta estructura.

Dentro de la cadena de suministros se toman en consideración las actividades que componen desde la compra de materiales hasta el envío y atención al cliente, siendo posible que dentro de una de estas fases de la actividad, ocurran interrupciones que impidan que existe un normal progreso de los pedidos que tiene la empresa, siendo pertinente contar con planes de contingencias que permitan dar respuesta a estos contextos (Arroyo, 2016).

González, Escorcía y Patiño (2017) brinda la siguiente reflexión sobre los riesgos existentes en el proceso de abastecimiento y gestión de inventario “Diferentes tipos de riesgos se encuentran asociados a las cadenas de suministros, entre los que se encuentran por ejemplo las demoras, pronósticos errados, fracasos en la contratación, interrupción de operaciones, averías de los sistemas, infracciones de la propiedad intelectual” (p. 695-696).

En este sentido, también se puede señalar que existen peligros de forma interna como externa dentro de las fases de abastecimiento y distribución, originadas por circunstancias controlables por la empresa o por imprevistos que provienen del sector y la situación en donde se efectúan, estas se amplían a continuación.

Tabla 8 *Riesgos Externos*

Riesgo por la demanda	Riesgo por proveedores	Riesgo por distribución	Riesgos por abastecimiento	Riesgos por movilidad
Generado por un desconocimiento de las tendencias	Se ocasiona por ausencia de proveedores o	Falta de flexibilidad en canales de	Es la negociación con el	Interrupción por daños en vías,

del mercado en el consumo.	falta de mejores tiempos de respuestas y panificaciones de costos.	distribución que garanticen servicios sin demoras.	proveedor para garantizar cantidad, frecuencia, calidad y precio.	construcción o modificaciones en los diferentes canales de transporte.
----------------------------	--	--	---	--

Fuente: Becerra (2019)
Elaborado por: Negrete, M. (2021)

Los riesgos externos pueden ser imprevistos como los mencionados en la tabla anterior como las generadas por construcción de vías o daños dentro de las mismas, situaciones que no pueden ser controladas y perjudican a que llegue el producto en el tiempo que se esperaba por una compañía.

Tabla 9 *Riesgos interno*

Riesgos por manipulación de producto	Riesgos por flujo de caja	Amenaza por calidad del bien (Comprado)	Amenaza por calidad del servicio (Ofertado)	Falta de flujo de información
Existen varios criterios que intervienen como robo, deterioro, pérdidas, contaminación y averías.	Falta de efectivo que permita la adquisición de materiales por mala gestión de los flujos.	Se remite a las condiciones del bien que se adquiere.	Estándar de atención que espera recibir el cliente.	Inadecuado intercambio de información entre los colaborados que genera imprecisiones.

Fuente: Becerra (2019)
Elaborado por: Negrete, M. (2021)

En los factores internos se denota importante la gestión de los flujos de ingresos, considerando que estos permitirán el abastecimiento de los productos en el momento

que la empresa lo necesite, por ende, la parte financiera también es esencial dentro de los periodos de aprovisionamiento.

2.1.2.9 Estrategias de gestión abastecimiento e inventario

Estrategia de revisión continua (r, q)

Esta estrategia se basa en dos valores que son r (reorden) y q (lote). Según Winston (2004) citado en Medina (2017) menciona que en este se lleva el control del inventario, donde se pide una cantidad q de productos cada vez que el inventario llegue a un nivel r. Por ello, en esta estrategia cuando el inventario llegue a un nivel r se procede a la realización de un nuevo pedido, y la demanda no será lo suficientemente rápida como para superar ese nivel de inventario antes de realizar el pedido.

Estrategia de revisión continua (s, S)

Cuando la demanda de una bien es extensa e incierta se podría superar el nivel de reorden de forma inesperada, lo que invalidaría la estrategia mencionada anteriormente, mediante esta medida se indica que el responsable debe ejecutar los pedidos cuando la cantidad de inventario se encuentre en un estado menor o igual a s. Se califica como difícil de aplicar al ignorar el inconveniente de quedar por debajo del nivel de mercadería (Oramas, Ortiz, & Marquez, 2020).

Estrategia de mejora continua -Kaisen

Consiste en la aplicación de vigilancia del rendimiento de los procesos y ejecución de medidas que facultan el desarrollo óptimo de dichos procedimientos para alcanzar los niveles indicados de utilidad en el desenvolvimiento de la actividad comercial, se plantea con la finalidad de buscar siempre la excelencia (Mansilla, 2016).

Estrategia de logística de aprovisionamiento

Es la estructuración de una planificación de aprovisionamiento en el que se emplea controles y gestión de las operaciones de los flujos físicos de materiales de una empresa, para esto contempla las necesidades de materia prima que existe en el negocio y los repuestos necesarios que facultan una realización normal de los procesos internos de la entidad (Martínez & Acevedo, 2014).

2.1.2.10 Situación de la empresa XYZ

La empresa XYZ se constituyó en la ciudad de Guayaquil en la fecha del 28 de noviembre de 1981, teniendo una experiencia de cerca de 40 años en el mercado local y cuya actividad comercial consiste en la fabricación de artículos para el hogar en alambre plastificado o pintado al horno, siendo del sector de la pequeña industria, la estructuración de su organigrama se refleja a continuación.

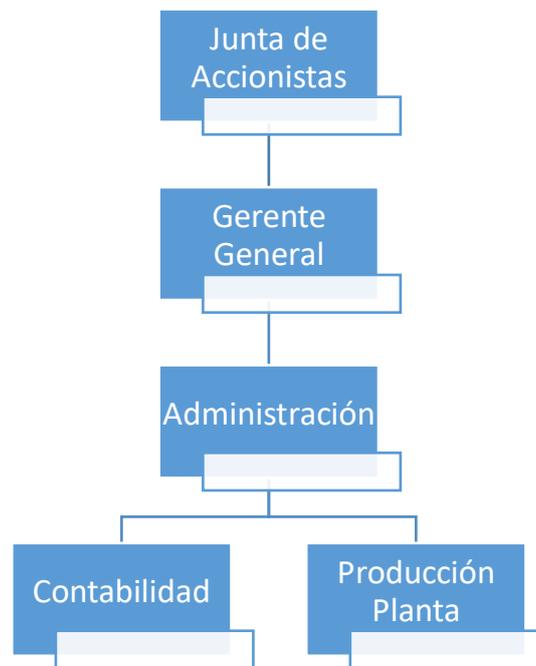


Figura 4 Organigrama de la empresa XYZ
Fuente: Datos tomados de la empresa XYZ
Elaborado por: Negrete, M. (2021)

En la actualidad la empresa no designa un área de compras para la gestión de inventario como se observa en el organigrama anterior, el administrador y contador se encargan de la realización de pedidos y registros dentro de la organización, lo que genera desorden y una mala planificación de producción en las requisiciones de materiales.

La producción se determina de forma semanal, fundamentada en la base de pedidos con predeterminadas fechas de corte, además, se ejecutan reportes por parte del contador y administrador, los cuales, exhiben inconsistencias por la mala conformación del proceso y terminan perjudicando el proceso logístico de aprovisionamiento de recursos.

2.3 Marco Conceptual

Aprovisionamiento de suministros: Comprende el proceso de compra de recursos destinados para ser utilizado en las operaciones de la empresa, ya sea como complemento de un proceso de fabricación o para la comercialización de un bien (Peña & Silva, 2016).

Área de compras: Departamento laboral encargado de la gestión de abastecimiento de materiales y suministros de una empresa, este departamento conforme a lo indicado en ventas y el área operativa (Salas, Maiguel, & Acevedo, 2017).

Bodega: Es el espacio físico de una empresa destinado para la conservación y almacenamiento de materiales, materias primas y productos terminados. Estas instalaciones son delimitadas para asegurar la conservación de los bienes (Figueroa, 2018).

Cadena de suministros: Conjunto de actividades que involucran la adquisición, elaboración y comercialización de productos por parte de una empresa, contempla desde el requerimiento del cliente, su gestión de compras y el envío al usuario final (Arroyo, 2016).

Control interno: Fase administrativa que consiste en la evaluación de las áreas o procesos de la organización para medir el cumplimiento de sus labores y evidenciar fallas dentro de su ejecución (Bendeck, 2020).

Inventario: Registro de las cantidades de suministros o activos que tiene una empresa a su disposición para realizar procesos de comercialización o elaboración de un producto (Beyanira, 2017).

Logística: Proceso que consiste en la coordinación de los pedidos y envío de bienes, materiales y suministros para gestión de abastecimiento o entregas finales a consumidores (Alcocer & Knudsen, 2019).

Logística interna: Es la fase de retroalimentación de información entre las diferentes áreas que permite el flujo de materiales de forma oportuna, es decir,

concierno el envío de documentación y datos que notifican la necesidad de suministros (Carreño, 2017).

Materia prima: Suministro utilizado para la complementación o elaboración de productos finales, comprende bienes que se necesitan por parte de compañía fabricantes de nuevos productos o productos terminados (Figueroa, 2018).

Stock: Cantidad disponible de mercadería o suministros con los que cuenta una empresa dentro de sus bodegas, el stock en la imagen descriptiva de lo que se tiene en inventario por parte de las empresas (Carreño, 2017).

2.4 Marco legal

Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones

Art. 1.- Ámbito. - Se rigen por la presente normativa todas las personas naturales y jurídicas y demás formas asociativas que desarrollen una actividad productiva, en cualquier parte del territorio nacional. (COPCI, 2018, p.4)

Art. 4.- Fines. - La presente legislación tiene, como principales, los siguientes fines:

- a. Transformar la Matriz Productiva, para que esta sea de mayor valor agregado, potenciadora de servicios, basada en el conocimiento y la innovación; así como ambientalmente sostenible y ecoeficiente;
- b. Democratizar el acceso a los factores de producción, con especial énfasis en las micro, pequeñas y medianas empresas, así como de los actores de la economía popular y solidaria;
- c. Fomentar la producción nacional, comercio y consumo sustentable de bienes y servicios, con responsabilidad social y ambiental, así como su comercialización y uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas;
- d. Generar trabajo y empleo de calidad y dignos, que contribuyan a valorar todas las formas de trabajo y cumplan con los derechos laborales;
- e. Generar un sistema integral para la innovación y el emprendimiento, para que la ciencia y tecnología potencien el cambio de la matriz productiva;

y para contribuir a la construcción de una sociedad de propietarios, productores y emprendedores;

- f. Garantizar el ejercicio de los derechos de la población a acceder, usar y disfrutar de bienes y servicios en condiciones de equidad, óptima calidad y en armonía con la naturaleza;
- g. Incentivar y regular todas las formas de inversión privada en actividades productivas y de servicios, socialmente deseables y ambientalmente aceptables. (COPCI, 2018, p.4)

En definitiva, el marco legal propuesto se basa en el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones ya que son los elementos que se debe tener en cuenta para referenciar el presente estudio con respecto a la actividad económica que desarrolla la empresa en cuestión la misma que se dedica a la fabricación de accesorios para el hogar en la ciudad de Guayaquil.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Método de investigación

El método de investigación es deductivo ya que permitió encontrar dentro de las premisas las características necesarias para llegar a la conclusión de la misma, en el presente estudio las premisas se generaron al lograr el análisis de la situación actual de la empresa determinando valoraciones sobre su gestión interna con respecto a los procesos de abastecimiento e inventarios; de esta manera se establecieron las posibles causas que generan los inconvenientes.

3.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptivo al buscar definir la situación de la empresa XYZ dentro de su fase de abastecimiento y gestión de inventario, comprendiendo como se estructura, responsable de su realización y fallas que tiene su proceso. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) la metodología consiste en:

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (P.92)

3.3 Enfoque de la investigación

Enfoque cualitativo

El enfoque del presente estudio está basado en una investigación de tipo cualitativa, lo que comprende la examinación de las características de la entidad en cuestión, describiendo todas aquellas cualidades que se presentan dentro del proceso de logística de abastecimiento y administración interna que se dan en base a las herramientas de recolección de datos establecidos.

3.4 Técnicas de investigación

Ficha de observación

El estudio emplea una ficha de observación con el objetivo de verificar el cumplimiento de ciertos ítems o parámetros dentro de la gestión de abastecimiento e inventario que debe contener una empresa dentro de su estructura, lo que facilitará una comprensión de que aspectos de los que carece la entidad para ser reforzadas dentro de la propuesta a desarrollar.

Entrevistas

La ficha de observación se complementará con los resultados evidenciados en el desarrollo de entrevistas, su función consiste en profundizar sobre la organización y su estructura de negocio, permitiendo comprender el manejo del área y de los procesos de compra de suministros.

3.5 Población

El universo de estudio estará conformado por el personal administrativo de la entidad que cuenta en nómina un total de 10 empleados, siendo esta la base que permitirá determinar la muestra a la que se implementará el cuestionario de entrevista estructurado.

3.6 Muestra

La muestra de estudio se deriva de un Muestreo no Probabilístico por Conveniencia, en el que se selecciona a los elementos en base a un criterio (Otzen & Manterola, 2017), el criterio de selección de la muestra será el personal alineado a la gestión de compras e inventario, siendo para esta investigación un total de cuatro personas.

3.7 Análisis de resultados

3.7.2 Ficha de observación jefe de logística

Tabla 10 *Ficha de Observación jefe se logística*

Nombre: jefe de logística				
Fecha: 19 de octubre 2021				
Responsable: Mariela Negrete				
ÍTEMS	SI	NO	S/R	OBSERVACIÓN
La empresa cuenta con políticas establecidas para el correcto control del inventario.		x		No existen políticas para el control de inventarios.
La logística de abastecimiento está debidamente clasificada.		x		Existe desorden.
Los productos (accesorios) mantienen una codificación.	x			
Existe control en el proceso de abastecimiento.	x			
Se realizan controles de inventarios frecuentemente.		x		
La entidad cuenta con el espacio físico suficiente para su abastecimiento.		x		Espacio reducido.
Se cuenta con medidas de seguridad como cámaras, en el área de abastecimiento e inventarios.	x			
Existe un registro debidamente ordenado de todos los accesorios que la entidad ofrece.	x			

El área de logística de abastecimiento cuenta con reglamentos que los colaboradores deben seguir de manera correcta.		x		
El sistema de control con el que cuenta la empresa, agiliza la parte operativa de la empresa.		x		Falta de rapidez en la parte operativa.
En la empresa existe una persona responsable de llevar el control de inventarios.	x			
La persona responsable del control de inventario cuenta con capacitaciones constantes para su mejor gestión.	x			
Todos los proveedores de la entidad llegan de manera puntual		x		
Se lleva un control estricto para la entrada y salida de los productos que genera la entidad.		x		Falta de control en la salida y entrada de productos.
Existen excesos de productos.	x			
En el control de inventarios es común que se encuentren faltantes de productos.	x			
Es normal que haga falta algún producto en específico solicitado por los clientes.	x			
La entidad cuenta con equipos informáticos avanzados para mantener el correcto control de inventarios.	x			

Elaborado por: Negrete, M. (2021)

3.7.2.1. Análisis de la ficha de observación jefe de logística

En la ficha de observación al jefe de logística se pudo determinar que la empresa en estudio la cual se dedica a la fabricación de accesorios para el hogar en la ciudad de Guayaquil, no cuenta con políticas para el correcto control interno de inventario, por ende, desconoce si existe algún modelo en específico para este sistema. No obstante, se pudo denotar que la organización mantiene equipos informáticos avanzados y en esta base es donde se lleva a cabo el control de inventarios.

En el área de logística de abastecimiento de la entidad no se sigue normas o reglas que se hayan establecido con anterioridad, a raíz de esto se pudo ver que el trabajo diario se realiza bajo el mando y criterio personal de los representantes de la empresa, como es el Gerente General y la administración.

La inexistencia de reglas y políticas de control interno conlleva a que la organización se exponga a la pérdida de mercadería de manera frecuente, determinando un control ineficiente resumiéndose como un mal servicio por parte de la entidad.

Se pudo evidenciar por medio de esta ficha de observación llevada a cabo en el área de logística que existe desorganización en lo que concierne a la clasificación de los productos de abastecimiento, además de documentos que no han sido debidamente archivados, por lo que se establece que por el desorden en el que se encuentra la empresa influye directamente en el control de inventarios.

A pesar de que la persona responsable del control interno tiene capacitaciones constantes, se pudo denotar por los varios factores mencionados previamente, que dichas capacitaciones se dan solamente de forma informativa pues no se indica como hacer una correcta gestión en el área. La inexistencia de la practica hace de los trabajadores realizar sus funciones de manera inadecuada estando expuestos a no saber cómo actuar en cualquier situación que afronte la empresa.

Por otra parte, otro inconveniente que sucede de manera frecuente de la empresa en estudio es que los proveedores de la materia prima no llegan de manera puntual, por lo que provoca que no exista un correcto control en la entrada y salidas de productos. Por lo consiguiente se ha denotado excesos de productos innecesarios en la empresa, por lo que esto también hace referencia directa al control de inventarios.

Los faltantes de productos se dan de manera frecuente en la empresa generando pérdidas, se debe al mal manejo del control por parte de los colaboradores, es de suma importancia que la organización requiera implementar un mejor control en el área de logística para el inventario, de esta manera podrá agilizar sus operaciones y obtener beneficios. Como consecuencia de la falta de estructuración hace que la empresa no cuente con las perchas o estantes suficientes para los productos, dándose la desorganización provocando informalidad en los procesos.

En muchas ocasiones la falta de políticas y procedimientos hace que la empresa no logre satisfacer las necesidades de los clientes con respecto a un producto en específico que sea solicitado, como consecuencia la empresa no logra minimizar sus costos logísticos generando un almacenaje incorrecto de los productos.

3.7.3.1 Conclusión general de la ficha de observación jefe de logística

Se concluye que mediante la observación realizada se pudo observar que es normal que la empresa no mantenga un stock suficiente de productos cuando el cliente lo requiera, esto se debe al mal manejo del control de inventarios y abastecimiento del mismo, por lo que da a notar que la entidad no conoce los riesgos a los que está expuesta.

El mal manejo de los productos en la estructura de la entidad hace que haya controversia en el inventario, ocasionando faltantes o sobrantes de productos. Si la empresa adaptara los controles y procedimientos adecuados que se deben llevar, los colaboradores tendrían una guía adecuada de cómo realizar sus funciones correctamente, y con esto alcanzar beneficios para la organización.

3.7.3 Análisis de las entrevistas

Cada una de las entrevistas fueron realizadas con el objetivo de diagnosticar la situación actual de una empresa que está dedicada a la fabricación de accesorios para el hogar en la ciudad de Guayaquil con respecto a los procesos de abastecimiento y el control en la gestión de inventarios de la misma.

3.7.4 Análisis de la entrevista al jefe de logística

A través de la aplicación de la entrevista al jefe de logística, se pudo observar que la empresa dedicada a la fabricación de accesorios para el hogar en la ciudad de Guayaquil que los procesos de abastecimiento no se llevan de manera correcta por la falta de controles y la carencia de procedimientos adecuados que ayuden a la correcta gestión en esta área de la entidad.

El desorden que se lleva en el área de logística al no contar con un adecuado procedimiento en los inventarios conlleva a que se presenten múltiples problemas y que los mismo se sigan manteniendo al pasar el tiempo.

Como se ha podido observar en la entrevista la empresa no cuenta con espacio suficiente para la colocación de toda la materia prima recibida por lo que genera más desorden, y es imposible de que la empresa coloque perchas para que los productos estén más ordenados.

Se determina que la entidad no cuenta con las medidas suficientes para dar mayor seguridad en los productos y en los colaboradores, aunque cuente con cámaras de seguridad es imposible no tener faltantes de mercaderías o excesos de algún producto, ya que no se realiza la debida gestión. Existen productos que no son ya necesarios mantenerlos almacenados por lo que ocupan espacios que se podrían utilizar de manera adecuada.

La entrada de productos de los proveedores se controla por medio de la factura, una vez que llega el pedido se realiza el conteo del mismo para marcar el recibido, todos estos procedimientos se registran en los equipos informaticos que cuenta la entidad los cuales son avanzados, no obstante, esta tecnología no impide la desorganización, para ello es necesario un procedimiento adecuado.

Por lo tanto, se deduce que no existe una planificación estratégica por parte de la empresa razón por la cual conlleva a deducir que no existen metas específicas a lograr, la hace que el personal realice una gestión inadecuada.

3.7.5 Análisis de la entrevista al gerente general

En la entrevista realizada el gerente general de la empresa se pudo afirmar que no existen reglas o procedimientos a seguir establecidos por la empresa, sin embargo, el

entrevistado afirma que el sistema con la base de datos que maneja la empresa es apto para el correcto control de inventarios. Por ello se determina que se lleva un control, pero no es el adecuado, ya que esto impide que se logre identificar posibles riesgos.

Asimismo, afirmó que se lleva un procedimiento adecuado para el abastecimiento y la compra de suministros y que él es el encargado de dichas operaciones, el control de éstas se da de manera mensual para detectar faltantes o sobrantes de productos. Por otra parte, se constató que la seguridad de la empresa se maneja de manera diaria por el personal de seguridad industrial.

Como se ha mencionado anteriormente, la organización no mantiene un control adecuado, no obstante, el gerente general menciona que la parte operativa se maneja de manera normal y no ha sufrido retrasos.

La persona encargada esta al día con las irregularidades que se dan diariamente en la empresa, cada semana se le informa sobre éstas para que tome acciones y se mitigue dichos problemas. Por lo consiguiente también se pudo determinar que la merma en la mercadería es muy común ya que es una empresa dedicada a la fabricación de accesorios.

3.7.6 Análisis de la entrevista al jefe de ventas

En la entrevista aplicada al jefe de ventas se constató que el sistema que mantiene actualmente la empresa para el control de inventarios es eficiente, no obstante, en ocasiones existen inconvenientes que retrasa este proceso como es la falta de organización en los productos; por su parte para mantener el control de los productos de abastecimiento se realiza el registro de los mismos en la base de datos de la empresa.

La empresa en estudio no cuenta actualmente con políticas establecidas para llevar un correcto control de inventarios, lo que puede ocasionar retrasos al momento de enviar los productos a los clientes; por otro lado, se puede reafirmar que la estructura de la compañía no es la más adecuada para la cantidad de mercadería ingresada, por lo que puede producir desorden y un mal manejo de los productos.

En cuanto al sistema de seguridad el jefe de ventas mencionó que solo se cuenta con las cámaras de vigilancia, las mismas que son monitoreadas de forma diaria, no

obstante, se puede recalcar que la no presencia de guardias que respalden la compañía podría ocasionar inconvenientes, como estar expuestos a robos por la falta de seguridad.

El sistema de control de inventarios mantiene la parte operativa de la empresa en su movimiento normal, es decir no lo agiliza ni lo retrasa; la persona encargada de este proceso recibe las capacitaciones para su gestión de manera semanal, lo cual es adecuado ya que se mantiene al tanto de todo lo ocurrido con respecto a la realización de sus funciones.

Por su parte, los proveedores de la mercadería en ocasiones se demoran en llegar, lo que hace que también cause retrasos en las operaciones de la empresa; para el proceso de recepción de la mercadería se siguen los lineamientos establecidos por la compañía para que se verifique que ingresen los productos completos; los faltantes y sobrantes se dan de manera frecuente en la empresa, muchas veces por el desorden que se mantiene por la falta de espacio físico.

3.7.7 Análisis de la entrevista al jefe de Inventarios

El jefe de inventarios es el encargado de llevar el control de los productos de la empresa en estudio, la cual se dedica a la fabricación de accesorios para el hogar en la ciudad de Guayaquil; en esta entrevista se pudo determinar que el control de inventarios se da de manera normal dentro de la empresa, el encargado manifestó que durante el tiempo que lleva a cargo de este proceso, el mismo se ha mantenido en un ritmo regular por lo que se concluye que el sistema es eficiente, sin embargo podría mejorar sus procesos.

El control en el área de abastecimiento de la empresa, se da a partir de la codificación de cada producto, los encargados constatan que la mercadería ingrese completa a la compañía, posteriormente se registran los productos en la base de datos en los equipos tecnológicos. De la misma manera se pudo afirmar que la infraestructura de la compañía causa problemas para el control del stock, ya que el espacio es reducido y no permite mantener una correcta organización.

La impuntualidad que se origina en muchas ocasiones por parte de los proveedores de la empresa es un punto débil para la misma, esto hace que se retrase la operatividad en los tiempos ya definidos; por otro lado, el jefe de inventarios manifestó

que la comunicación en los trabajadores es clave para un buen ambiente laboral, y que en la empresa existe buena relación entre compañeros.

3.7.8 Análisis general de las entrevistas

En base a los resultados de las entrevistas se pudo establecer que la empresa en estudio, la misma que está dedicada a la fabricación de accesorios para el hogar en la ciudad de Guayaquil no mantiene un correcto manejo en las funciones del área de logística para el control de inventarios, por lo que se deduce que la falta de estrategias para el mejorar los procesos de abastecimiento y gestión de inventarios hace que la entidad baje su rentabilidad. Es necesario que la empresa implemente estrategias que conlleven al establecimiento de reglas o procedimientos para la buena gestión del control de inventarios. Por su parte, la infraestructura de la organización es reducida por lo que causa desorden en los productos, y en base a ello el control de inventarios se ve afectado de manera consecutiva, provocando faltantes o exceso de productos.

La empresa ha dado a conocer múltiples falencias en el área de logística para el control de inventarios, no se ha establecido un manual de procedimientos que encamine cada una de las funciones de los colaboradores. La existencia de descuadres en los estados financieros es algo que se da de manera frecuente puesto que se producen muchos faltantes o sobrantes, por ello sería recomendable mantener una cantidad correcta de pedidos para evitar ese tipo de problemas.

Los aspectos negativos evidenciados en la organización fueron corroborados en las fichas de observación y las entrevistas, por otra parte, el sistema de control utilizado en la actualidad por la empresa en estudio no es lo suficientemente eficiente; de la misma forma, también se determinó que no cuenta con una estructura adecuada para la cantidad de productos que tiene a cargo por lo que no se tiene un conocimiento real del stock de mercadería existente.

Sin embargo, en la entrevista realizada al jefe de ventas se pudo denotar que el sistema adoptado por la empresa se maneja de manera regular puesto que no retrasa ni agiliza el proceso de producción; en ocasiones el no contar con políticas para el control de inventarios, hace que la empresa no pueda mejorar sus métodos en la parte operativa. Con respecto a los productos sobrantes y faltantes se puede mencionar que existe un

descuadre en el manejo de este control, en ocasiones radica por la falta de espacio físico en la organización.

Por último, en base a la entrevista al jefe de inventarios, se puede confirmar que la empresa mantiene un control de inventarios regular, puesto que el encargado de este proceso asegura que se ha dado de manera normal en el tiempo que el ha estado al mando. Por otra parte, el abastecimiento de mercadería se realiza bajo los lineamientos establecidos por la empresa, de esta manera los productos ingresan completos a bodega, el control de los mismos se da por el registro en la base de datos de la empresa bajo su codificación. De la misma manera se pudo establecer que la seguridad con las cámaras de vigilancia de la entidad no es suficiente, puesto que hace falta la presencia de guardias especializados para evitar algún tipo de inconveniente.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

4.1. Diseño de la propuesta

Debido a los diferentes inconvenientes detectados en la empresa por medio de los instrumentos de recolección de datos se ha podido denotar que uno de los principales problemas en funcionamiento de la empresa es el incorrecto manejo de los procesos de abastecimiento y la gestión en el control de inventarios lo que ocasionan descuadres en los estados financieros de la empresa.

En base a ello se propone la implementación de indicadores logísticos dentro de la empresa dedicada a la fabricación de accesorios para el hogar ubicada en la ciudad de Guayaquil que servirán como base para mantener la competitividad sostenible de la misma.

4.1.1. Misión

Fabricar amplia gama de accesorios para el hogar destacando la calidad de los productos con la finalidad de satisfacer las expectativas del cliente.

4.1.2. Visión

Posesionarse en el mercado de forma competitiva y ser una empresa reconocida en la innovación y fabricación de nuevos accesorios para el hogar.

4.1.3. Actividad de la empresa

La empresa en estudio está dedicada a la fabricación de accesorios para el hogar en la ciudad de Guayaquil, acogiéndose a las exigencias del mercado para convertirse en una de las principales organizaciones productoras de dichos productos.

4.1.4. Objetivos de la propuesta

- ✓ Implementar indicadores logísticos (KPI's "Indicadores Claves del Desempeño) para aumentar la competitividad de la empresa.
- ✓ Establecer estrategias que mejoren los procesos de abastecimiento y la gestión en el control de inventarios

4.1.5. Indicadores logísticos

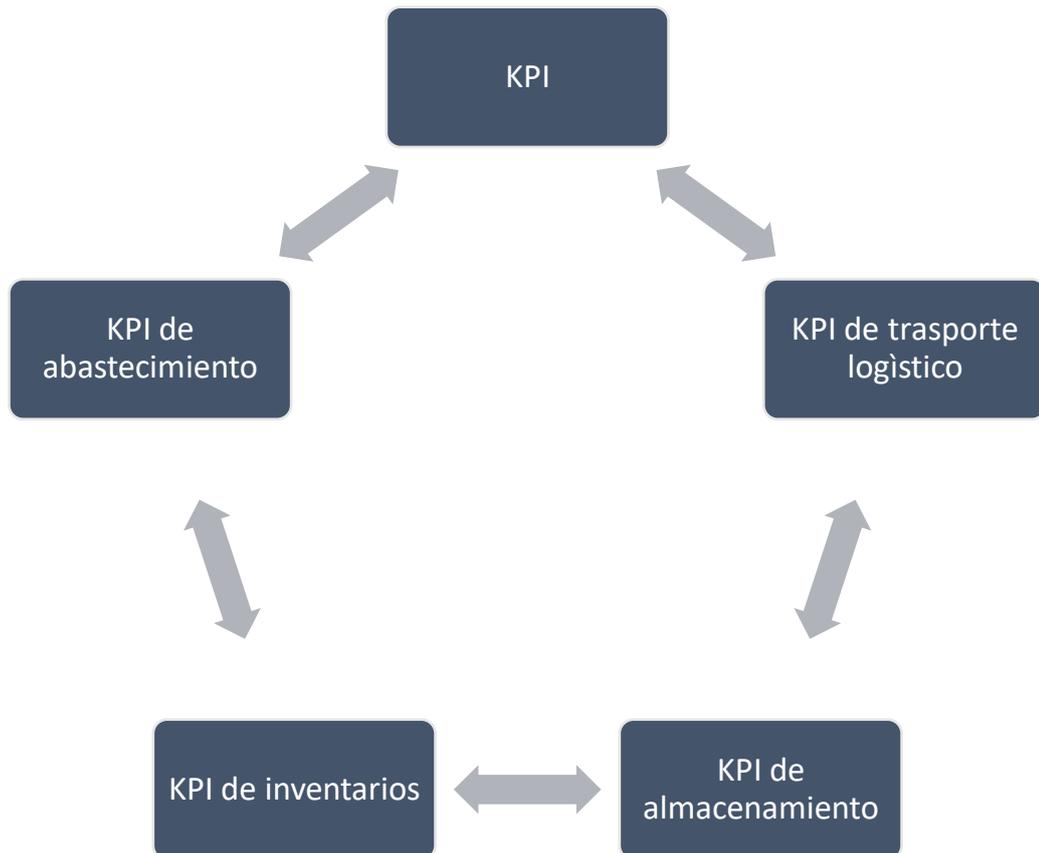


Figura 5 Indicadores de logística
Elaborado por: Negrete, M. (2021)

4.1.5.1. KPI de abastecimiento

Para la implementación del indicador de abastecimiento es indispensable enfocarse principalmente cual es la materia prima que se encuentra en bodega y cuanta hace falta para que la empresa funcione correctamente, es decir para la fabricación de accesorios para el hogar, para ello, es necesario que los proveedores de la materia prima lleguen en el tiempo requerido a la empresa, este proceso se da desde la negociación con el proveedor hasta cuando se entrega el producto final al cliente buscando la satisfacción del mismo.

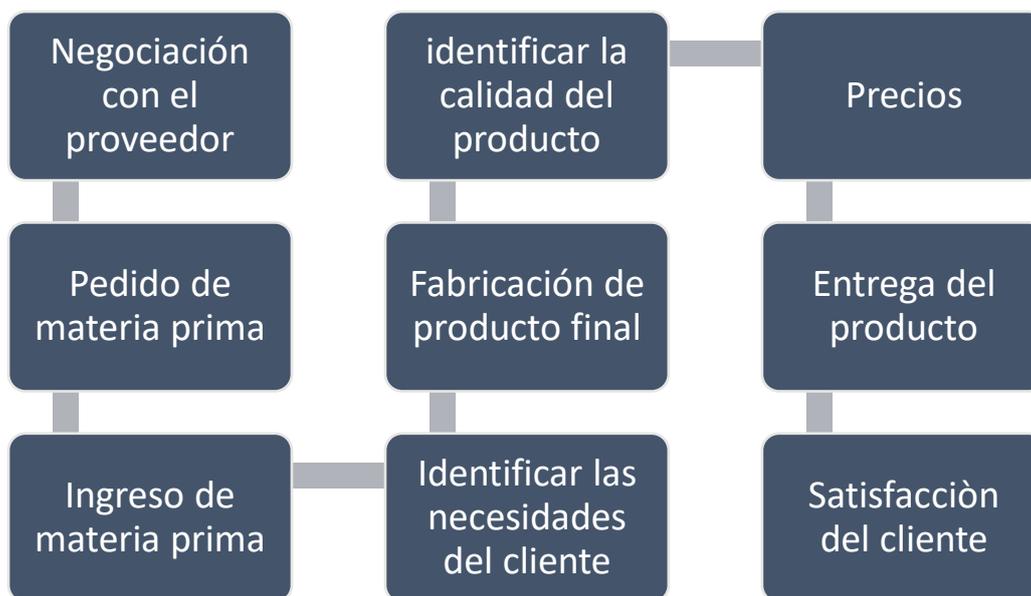


Figura 6 Proceso de abastecimiento
Elaborado por: Negrete, M. (2021)

En base a ello con la implementación de este indicador se espera que las ventas alcancen los objetivos de la empresa, es decir este indicador pretende medir lo que entregamos con lo que el consumidor espera que logremos, teniendo de esta manera la satisfacción total del cliente.

Por medio del KPI de abastecimiento se busca mantener el control de cómo se manejan los procesos de compras de nuevo material dentro de la organización, para ello es indispensable establecer cuáles son los pedidos rechazados, el cumplimiento con los proveedores y el tiempo en el que se recibe la materia prima.

Se procede a realizar el cálculo para mantener el control del abastecimiento como se muestra a continuación:

Tabla 11 *Calculo para el control de abastecimiento*

Pedidos rechazados/total de órdenes de compra * 100	5,8%
Pedidos atrasados de los proveedores de la empresa/pedidos recibidos * 100	33%
Tiempo de orden/recepción del pedido	1 día

Elaborado por: Negrete, M. (2021)

El cálculo anterior se realizó en base a los procesos que se realizan por semanas, es decir, en la primera formula se denota que un 5,8% de los pedidos de una semana son rechazados (500 órdenes de compra; 29 pedidos rechazados), de esta forma se mantiene un control de los productos y en base a ello tomar correctivas para que este porcentaje disminuya.

De la misma forma en el cálculo del cumplimiento de los proveedores se pudo observar que el 33% de los pedidos en la semana llegan atrasados, es decir de 3 pedidos realizados 1 llega atrasado a la bodega de la empresa.

Por último, el tiempo de entrega depende del proceso de pedido del material, se lo realiza con días de anticipación y el tiempo en el que se recibe es de un día.

4.1.5.2. KPI de transporte logístico

La aplicación de este KPI permitió saber el desempeño de los procesos de la mercadería como es la recepción, almacenaje, gestión de inventario, transporte, entre otros, facilitando las funciones logísticas de los movimientos de los productos. A continuación, se muestra el cuadro del cálculo del indicador de transporte:

Tabla 12 *Calculo transporte logístico*

Costo del transporte de la mercadería/total de ventas	7,1%
---	------

Elaborado por: Negrete, M. (2021)

Se puede observar en la tabla anterior que el total del transporte logístico de la mercadería es de 397,60 por mes, teniendo en cuenta que el total de ventas promedio mensual es de 5600. De esta manera cobra importancia el control de entrega de la mercadería y llegada de la mercadería.



Figura 7 Proceso de transporte
Elaborado por: Negrete, M. (2021)

4.1.5.3. KPI de almacenamiento

Por su parte, el KPI de almacenamiento en su implementación permitió medir el resultado del proceso de recepción del material hasta su entrega, su finalidad es medir el costo de almacenamiento propios de la empresa.

Tabla 13 *Calculo costo de almacenaje*

Costo de almacenaje/unidades almacenadas	0,03
---	------

Elaborado por: Negrete, M. (2021)

Se puede observar que por las 3000 unidades almacenadas cada una tiene un costo de 0,03 centavos lo que conlleva un total de 90 dólares en almacenaje propio de mercadería de manera semanal en la empresa fabricante de accesorios para el hogar, controlando también de esta manera el costo de almacenaje.

4.1.5.4. KPI de Inventarios

Este indicador fue aplicado puesto que en la empresa dedicada a la fabricación de accesorios no se mantienen un debido control en el abastecimiento del stock de los productos lo que causa confusión en bodega y como consecuencia se reflejan faltantes y sobrantes de productos.

Tabla 14 *Capacidad del almacén*

Cantidad de productos almacenados/capacidad del almacén *	$3000/2900*100=103$
--	---------------------

Elaborado por: Negrete, M. (2021)

Se puede observar que existe una cantidad sobrante en el almacenaje de productos por lo que la infraestructura de la empresa es pequeña para la gran cantidad de mercadería que se tiene, siendo un total de 100 productos sobrantes existentes, en base a este indicador se pueden tomar medidas correctivas en esta área.

Por ello, para mantener un stock controlado se debe realizar pedidos conforme se vaya entregando la mercadería ya solicitada a los clientes, un buen control de inventarios hace que la parte operativa de la empresa se mantenga eficiente en sus actividades.

4.1.6. Estrategias para mejorar el proceso de abastecimiento y gestión de control de inventarios.

Para el mejoramiento de los procedimientos de la logística y la gestión de inventarios se ha detallado algunas estrategias que se muestran a continuación:

1. Realizar una buena gestión de inventarios: clasificar los productos existentes e implementar la codificación de manera correcta a cada uno de los productos para que sean identificados y de esta manera mantener un control de stock adecuado.
2. Optimizar recursos: controlar los recursos en cuanto a la materia prima utilizada para la elaboración de los accesorios para el hogar, así como el transporte, distribuir de manera correcta las entregas para que no se vuelva a utilizar otro servicio de movilización en base a errores en pedidos de mercadería.
3. Utilizar KPI: implementar y utilizar los indicadores logísticos descritos anteriormente para tener una referencia de cuanta mercadería existe y cuanto es el material que se va a solicitar para la elaboración de los productos.
4. Optimizar funciones de los encargados: las personas encargadas de la logística y control de inventarios deben distribuir las actividades de manera correcta entre sus empleados para que haya una mejor colocación de funciones y que se realice de manera correcta y precisa. El jefe de logística y el jefe de inventarios deben tener la capacidad de planificar y saber llevar el control de su área de manera eficiente.

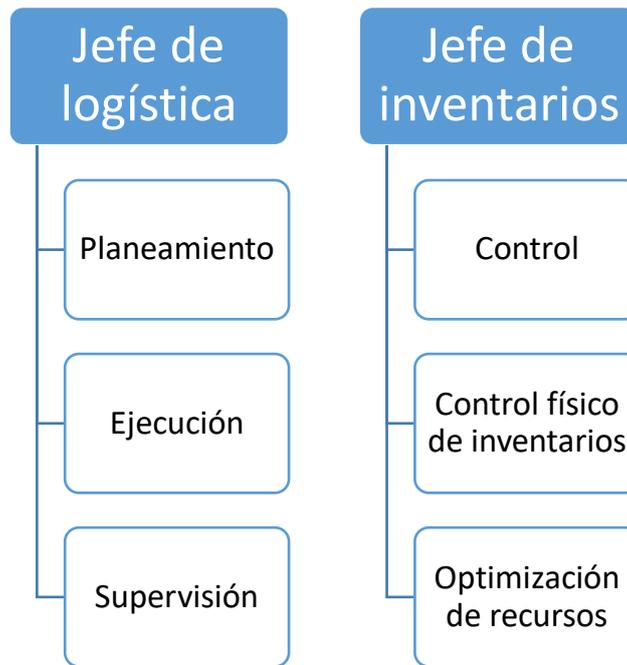


Figura 8 Actividades jefe de logística y jefe de inventarios
Elaborado por: Negrete, M. (2021)

En definitiva, es importante una buena gestión logística y control de inventarios para mejorar la coordinación de la llegada de los proveedores y el transporte de entrega de la mercadería a los clientes, de esta manera se obtiene una mejor eficiencia en los procesos de la organización, minimizando los riesgos de pérdidas en mercaderías y hacer un buen uso racional de los recursos de la misma.

CONCLUSIONES

Con base a los resultados obtenidos en la indagación de información en los fundamentos teóricos sobre la estructura de logística y abastecimiento, se pudo determinar que existen varios autores que consideran la logística como una relación constante para asegurar la parte operativa de una empresa, Quiala (2018) indica que optimiza los recursos materiales y financieros con la finalidad de proveer al cliente un producto de calidad y en el plazo que lo solicite.

Por otra parte, en la empresa en estudio, se pudo determinar que los procedimientos de abastecimiento se llevan a cabo por medio de los proveedores que mantiene la organización, de la misma forma se estableció que existen irregularidades en el área de abastecimiento ya que la infraestructura de la organización es pequeña para la cantidad de productos almacenados en bodega. Estos inconvenientes hacen que el control de inventarios no se lleve correctamente debido al desorden, la falta de estrategias en el área de logística hace que la empresa baje su rentabilidad.

se propuso la implementación de KPI's de logística para la mejora de los procesos en esa área y por lo consiguiente se detallaron estrategias que ayudan a mejorar la gestión de inventarios, así como a llevar un buen control de los productos.

RECOMENDACIONES

Se recomienda establecer políticas de inventarios para que se lleve un control adecuado en esta área de acuerdo a lo dispuesto por la empresa; de la misma forma, es importante reorganizar el área de abastecimiento de manera que se pueda adecuar el espacio dispuesto para la mercadería y que no haya inconvenientes en la gestión de inventarios.

Es de gran importancia aplicar los indicadores de logística para lograr saber los costos, gastos, la mercadería existente, los tiempos de entrega y entre otros factores que ayuden a llevar el registro de todos los procedimientos en esta área de manera correcta.

Por otra parte, optimizar los recursos ayudará a mejorar los resultados de los procesos y mejorar las acciones que se aplican en la fabricación de los accesorios elaborados por la empresa alcanzando los resultados esperados.

En definitiva, aplicar las estrategias de mejora para los procedimientos de abastecimiento y control de inventarios aumentará la eficiencia en la gestión de la fabricación de los productos y recursos requeridos garantizando el correcto funcionamiento de la parte operativa de la empresa.

REFERENCIAS

Bibliografía

- Aizaga, E., & Iza, N. (2018). *Propuesta De Control De Inventario Para Aumentar La Rentabilidad En La Empresa Lepulunchexpress S. A.* Obtenido de Universidad de Guayaquil:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33118/1/Tesis%20Final%20Propuesta%20de%20Control%20de%20Inventario%20Empresa%20Lepulunchexpress%20%281%29.pdf>
- Alcocer, P., & Knudsen, J. (2019). Desempeño integral de los procesos logísticos en una cadena de suministro. *Revista Ingeniería Industrial*, 78-87.
- Arroyo, R. (2016). *Problemas En La Gestión De La Cadena De Suministro En Las Pymes De La Construcción: Una Revisión De La Literatura.* Obtenido de Universitat Politecnica de Valencia:
https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/69166/Arroyo%20P%C3%A9rez%2C%20Ra%C3%BAI_Problemas%20en%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20cadena%20de%20suministro%20en%20las%20pymes%20de%20la%20construcci%C3%B3n..._Memoria.pdf?sequence=4
- Becerra, K. (2019). *Modelo de cuantificación del riesgo logístico en el proceso de gestión de abastecimiento en empresas de servicio. Caso: Pyme del sector gastronómico Macrosnacks en Santiago de Cali.* Obtenido de Universidad Autónoma de Occidente:
<https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/12218/T09040.pdf;jsessionid=EB971FCB543CBF638250A9E9C6639F42?sequence=5>
- Bendeck, H. (2020). *Modelos De Gestion Logistica En Las Pequeñas Y Mediana Empresas (PYMES).* Obtenido de Universidad Cooperativa De Colombia:
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/18491/1/2020_modelos_gestion_logistica.pdf
- Beyanira, L. (2017). *Cadena de Suministro en una Empresa Importadora de Herramientas para la Industria Metalmeccánica, Lima 2017.* Obtenido de Universidad Norbert Weiner:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1650/TITULO%20-%20Lozano%20Tacanga%2c%20Beyanira%20Shari.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Briones, F. . (2015). *Estudio del Proceso de los Problemas de la Logística e Incidencia en la Distribución y Entrega de Productos de la Empresa Avipriloor s.a., del Cantón Guayaquil, Provincia del Guayas y Propuesta de un Plan de Mejoras.* Obtenido de Universidad Católica de Santiago de Guayaquil:

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3475/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-143.pdf>

Carreño, A. (2017). *Cadena de suministro y logística*. Lima: Fondo Editorial PUCP.

Cedeño, M., & Díaz, A. (2018). *Gestión de inventarios y su incidencia en la toma de decisiones financieras*. Obtenido de ULVR:
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2046/1/T-ULVR-1847.pdf>

COPCI. (2018). *Registro Oficial Suplemento 351*. Obtenido de Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones: <https://www.correosdelecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/11/COPCI.pdf>

Eneque, M., & Purihuaman, J. (2018). *Diseño De Un Sistema De Gestión Logística Para Lograr La Eficiencia En El Control De Inventarios De La Empresa Agroindustrias Aib S.A. Del Distrito De Motupe, 2016*. Obtenido de Universidad Señor de Sipán:
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5543/Purihuaman%20L%c3%b3pez%20&%20Eneque%20Pisfil.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Figuroa, M. (2018). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos logísticos para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Alimentos El Sabor Cía. Ltda*. Obtenido de Universidad Católica de Guayaquil:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10842/1/T-UCSG-POS-MAE-171.pdf>

Gómez, R., & Guzmán, O. (2016). *Desarrollo De Un Sistema De Inventarios Para El Control De Materiales, Equipos Y Herramientas Dentro De La Empresa De Construcción Ingeniería Sólida Ltda*. Obtenido de Universidad Libre:
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9170/proyecto.pdf?sequence=1>

González, F., Escorcía, J., & Patiño, L. (2017). Localización óptima y confiable de instalaciones en una cadena de suministro. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería vol.25 no.4*, 693-706. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052017000400693>

Iglesias, A. (2016). *Distribución y logística*. Madrid: ESIC Editorial.

Jiménez, V. (2018). *Manejo de la Cadena de Abastecimiento y Logística en un Modelo de Gestión del Mantenimiento*. Obtenido de Universidad Técnica Federico Santa María:
<https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/42514/3560900255105UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mansilla, B. (2016). *Propuesta De Una Mejora En La Gestión De La Cadena Logística De Una Empresa Manufacturera*. Obtenido de Universidad Peruana De Ciencias

Aplicadas:

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621338/TESIS%20-%20FINAL%2028-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Martínez, C., & Acevedo, A. (2014). *Plan de mejoramiento para el sistema de aprovisionamiento y centro de distribución de la empresa “Depósito de materiales El Nogal S.A.”*. Obtenido de Universidad Industrial de Santander: <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2014/155719.pdf>
- Mauleón, M., & Prado, M. (2021). *Logística Inbound: Tomo I de Logística para Siglo XXI*. Ediciones Diaz de Santos.
- Medina, G. (2017). *Propuesta De Un Modelo De Gestión De Abastecimiento Para Ventisqueros S.A. En La Bodega Hornopirén*. Obtenido de Universidad Austral del Chile: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2017/bpmfcim491p/doc/bpmfcim491p.pdf>
- Montañez, M., Canto, J., González, K., Balancán, A., & Lamban, P. (2019). Procedimiento para el abastecimiento de materia prima en la industria restaurantera. *Revista Ingeniería Industrial*, 213-225.
- Narváez, J. (2017). *La valoración de los inventarios y los resultados económicos en el sector confeccionista del cantón Pelileo*. Obtenido de Universidad Técnica De Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25290/1/T3985i.pdf>
- Ochoa, M. (2016). *Costos Logísticos De Aprovisionamiento Y Distribución De Los Inventarios Y Su Efecto Económico En Los Estados Financieros*. Obtenido de ULVR: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1341/1/T-ULVR-1220.pdf>
- Oramas, O., Ortiz, M., & Marquez, F. (2020). Modelo de revisión continua de inventarios con incertidumbre en sus parámetros. *Revista Espacios*, 7.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 227-232.
- Parrales, M. (2017). *Diseño De Un Manual De Procedimientos Para La Gestión De Compras En Shoe Store – Guayaquil*. Obtenido de Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17747/1/Tesis%20Mar%20C3%20A%20Gabriela%20Parrales%20Y%20C3%A1nez.pdf>
- Peña, O., & Silva, R. (2016). Factores incidentes sobre la gestión de sistemas de inventario en organizaciones venezolanas. *Revista Telos*, vol. 18, núm. 2, 187-207.
- Pinheiro, O., Breval, S., Rodríguez, C., & Follmann, N. (2017). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, vol. 25 N° 2, 264-276.

- Quiala et al. (2018). Una nueva visión en la gestión de la logística de aprovisionamientos en la industria biotecnológica cubana. *Revista Vaccimonitor vol.27 no.3*, 93-101.
- Quiala et al. (2018). Una nueva visión en la gestión de la logística de aprovisionamientos en la industria biotecnológica cubana. *Revista Vaccimonitor vol.27 no.3*, 93-101.
- Quimis, W. (2018). *Estrategia de Administración de Inventarios de Materia Prima para la empresa Café Bombons C.B.S.A.* Obtenido de Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil:
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2231/1/T-ULVR-2028.pdf>
- Quintero, A., & Sotomayor, J. (2018). *Propuesta De Mejora Del Proceso Logístico De La Empresa Tramacoexpress Cia.Ltda Del Cantón Durán.* Obtenido de Universidad de Guayaquil:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28590/1/TESIS%20Quintero-Sotomayor.pdf>
- Quispe, Y. (2017). *Cadena de Suministros y la calidad de Servicio de la empresa Barret & BUR S.A.C Periodo 2015 al 2016 Nuevo Chimbote.* Obtenido de Universidad César Vallejo:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10212/quispe_ry.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramirez, M. (2016). *Abastecimientos De Materiales Y Repuestos De Una Empresa Del Sector Petrolero.* Obtenido de Universidad de Guayaquil:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/15980/1/TESIS.%20%20MIRTHA%20RAMIREZ.pdf>
- Resa, S. (2012). Causas y efectos de la rotura en la cadena de suministro. *Distribución y Consumo* .
- Rivera, C. (2018). *Proceso de abastecimiento en una empresa de traslado de valores en Lima 2018.* Obtenido de Universidad Cesar Vallejo:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21278/Rivera_FCF.pdf?sequence=1
- Robalino, J. (2020). *Evaluación De Los Factores Psicosociales Ante El Covid19 En El Personal De Un Supermercado De La Ciudad De Quito-Ecuador.* Obtenido de Universidad Internacional SEK:
https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3861/2/Tesis-Alejandro%20Robalino_compressed.pdf
- Salas, K., Maignel, H., & Acevedo, J. (2017). Metodología de Gestión de Inventarios para determinar los niveles de integración y colaboración en una cadena de suministro. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, vol. 25 N° 2, 326-337.

- Sánchez, V. (2015). *El Control de los Inventarios y su Aporte en los Estados Financieros de la Empresa*. Obtenido de Universidad Técnica de Machala: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/3100/1/TTUACE-2015-CA-CD00070.pdf>
- Serrano, R. (2016). *La Gestión Logística De Inventarios En La Empresa Calmetal S.A.* Obtenido de ULVR: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1312/1/T-ULVR-1236.pdf>
- Torres, J., & Duque, L. (2016). *Logística Inversa En El Reciclaje De Chatarra En La Ciudad De Guayaquil*. Obtenido de Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16057/1/TESIS%20LOGISTICA%20INVERSA%20EN%20EL%20PROCESO%20DEL%20RECICLAJE%20EN%20LA%20CIUDAD%20DE%20GUAYAQUIL.pdf>

ANEXOS

Anexos 1 Entrevista al jefe de logística

- 1. ¿Considera usted que el sistema que mantiene actualmente la empresa para el control de inventarios es eficiente? ¿por qué?**

Considero que el control que se lleva a cabo en la empresa a través de los equipos informáticos no es suficiente para la realización de una buena gestión. Debería de establecerse los procedimientos adecuados para que si exista un control de inventarios eficiente.

- 2. ¿Cómo se realiza actualmente el proceso de la compra de suministros de la entidad?**

El gerente general realiza los presupuestos para la adquisición de la materia prima que la empresa necesita de manera mensual, se envía el listado a los proveedores que en ocasiones no llegan en el tiempo acordado a dejar el pedido.

- 3. ¿Cómo es el manejo para mantener el control en el área de abastecimiento de la empresa?**

Se realiza un control de manera mensual con una base de datos que esta registrada en los equipos informáticos, muchas veces existe un desorden ya que se registran faltantes de productos, lo cual se da de manera frecuente.

- 4. ¿Existen políticas determinadas por la empresa para el control de inventarios?**

No existen procedimientos establecidos actualmente.

- 5. ¿Se aplica una codificación para cada producto manejado por la empresa?**

Si, de esta manera se pueden registrar los productos, para llevar el control de salida y entrada.

- 6. ¿La empresa cuenta con el espacio físico suficiente para el abastecimiento de sus suministros?**

No, la estructura de la empresa no abastece para el numero de productos que se encuentran en área de logística.

- 7. ¿Cuenta la empresa con medidas de seguridad para el control en el área de bodega y almacenamiento?**

Existen cámaras de seguridad instaladas desde el comienzo de la entidad, las cuales son monitoreadas constantemente para detectar irregularidades.

- 8. ¿El sistema de control de inventarios que maneja la empresa agiliza la parte operativa?**

El sistema de control que se maneja en los equipos informáticos no es suficiente si no se siguen los procedimientos adecuados, al no tener estos procedimientos retrasa la operativa de la empresa.

9. ¿Existe una persona responsable para mantener el debido control de inventario de la empresa?

Si, la persona encargada realiza sus funciones en base a lo que disponga el gerente general y la administración.

10. ¿La persona encargada del control de inventarios cada cuanto recibe capacitaciones para la mejor gestión del área?

Cada semana o cada dos semanas, en si las capacitaciones son para informarle acerca de nuevos proveedores, entre otros.

11. ¿Los proveedores de la empresa llegan de manera puntual a la entidad?

No, se retrasan de manera frecuente, esto provoca la desorganización.

12. ¿Existe excesos de productos que no favorezca a la empresa?

En ocasiones se denota la presencia de productos que ya no serán útil para la empresa y siguen en bodega, lo que provoca descontrol en el inventario.

13. ¿Existe buena comunicación entre los colaboradores en el área de almacenamiento e inventario?

Si, aunque como en toda empresa a veces hay controversias por opiniones distintas, pero son muy raras las ocasiones en las que se da este tipo de inconvenientes.

14. ¿Cada que tiempo se realiza el control de inventario?

Se puede dar cada dos semanas o una vez al mes.

15. ¿Es común que se encuentren faltantes en los controles de inventarios realizados?

Si, los faltantes son muy frecuentes, lo que trae pérdidas para la empresa.

16. ¿Existen normas específicas para la recepción de mercaderías?

Si, una vez que llega la mercadería se recibe y se hace el conteo con la factura.

17. ¿Existen normas para el proceso de abastecimiento de productos de la empresa?

No existen normas establecidas por la empresa, estos procedimientos de control se dan a criterio del gerente y la administración

Anexos 2 Entrevista al gerente general

- 1. ¿Considera usted que el sistema que mantiene actualmente la empresa para el control de inventarios es eficiente? ¿por qué?**

El sistema no es el más adecuado, pero ayuda y aporta mucho a la realización de los inventarios y demás actividades de la empresa.

- 2. ¿Cómo se realiza actualmente el proceso de la compra de suministros de la entidad?**

Soy el encargado, primero hago la realización del presupuesto y después envío los pedidos de la materia prima que requiere la empresa.

- 3. ¿Cómo es el manejo para mantener el control en el área de abastecimiento de la empresa?**

El control es mensual, todos los datos son registrados en la base de datos de la empresa, y ahí se sabe los faltantes o sobrantes de productos.

- 4. ¿Existen políticas determinadas por la empresa para el control de inventarios?**

No, se prevé establecerlas más adelante.

- 5. ¿Se aplica una codificación para cada producto manejado por la empresa?**

Si, es estrictamente necesario para llevar el control de los productos.

- 6. ¿La empresa cuenta con el espacio físico suficiente para el abastecimiento de sus suministros?**

No, es pequeña, pero se trata de mantener todo de manera ordenada.

- 7. ¿Cuenta la empresa con medidas de seguridad para el control en el área de bodega y almacenamiento?**

Por supuesto, las cámaras de seguridad que mantiene la empresa son monitoreadas diariamente por el personal de seguridad industrial.

- 8. ¿El sistema de control de inventarios que maneja la empresa agiliza la parte operativa?**

Mantienen la parte operativa en sus procesos normales.

- 9. ¿Existe una persona responsable para mantener el debido control de inventario de la empresa?**

Si, los inventarios se realizan de manera semanal, en el día de termino.

10. ¿La persona encargada del control de inventarios cada cuanto recibe capacitaciones para la mejor gestión del área?

Al inicio de cada semana se mantiene al día de las irregularidades presentadas para que la persona encargada lleve mejor control.

11. ¿Los proveedores de la empresa llegan de manera puntual a la entidad?

Hay retrasos en algunos, pienso que es normal, pero hay que tener en cuenta que eso perjudica a la entidad.

12. ¿Existe excesos de productos que no favorezca a la empresa?

Son pocos los excesos que la mantiene la empresa.

13. ¿Existe buena comunicación entre los colaboradores en el área de almacenamiento e inventario?

Sí, es indispensable mantener un ambiente óptimo para la buena gestión.

14. ¿Cada que tiempo se realiza el control de inventario?

Cada semana.

15. ¿Es común que se encuentren faltantes en los controles de inventarios realizados?

Si, es muy común ya que la mercadería de una organización dedicada a la fabricación de accesorios siempre va a mermar.

16. ¿Existen normas específicas para la recepción de mercaderías?

Si, los encargados están al tanto de las normas que tienen que aplicar.

17. ¿Existen normas para el proceso de abastecimiento de productos de la empresa?

Si, como le había mencionado anteriormente, se hace el presupuesto y después la adquisición de la materia prima.

Anexos 3 Entrevista al jefe de Ventas

1. ¿Considera usted que el sistema que mantiene actualmente la empresa para el control de inventarios es eficiente? ¿por qué?

Es eficiente, pero en muchas ocasiones existe inconvenientes como la falta de organización en los productos.

2. ¿Cómo se realiza actualmente el proceso de la compra de suministros de la entidad?

Para la adquisición de la materia prima primero se realiza el presupuesto, de eso se encarga el gerente general.

3. ¿Cómo es el manejo para mantener el control en el área de abastecimiento de la empresa?

Se realiza el control con el registro de los productos en la base de datos de la empresa.

4. ¿Existen políticas determinadas por la empresa para el control de inventarios?

No existen políticas actualmente, no sé si más adelante las habrá, pero sería lo ideal.

5. ¿Se aplica una codificación para cada producto manejado por la empresa?

Si, es indispensable para el control de inventarios.

6. ¿La empresa cuenta con el espacio físico suficiente para el abastecimiento de sus suministros?

El espacio físico es un problema constante para mantener el orden de los productos el espacio es muy reducido para la cantidad de producto que maneja en la empresa.

7. ¿Cuenta la empresa con medidas de seguridad para el control en el área de bodega y almacenamiento?

De seguridad solamente las cámaras de vigilancia, que son monitoreadas constantemente, es decir de forma diaria.

8. ¿El sistema de control de inventarios que maneja la empresa agiliza la parte operativa?

No la agiliza, se mantiene estándar.

9. ¿Existe una persona responsable para mantener el debido control de inventario de la empresa?

Si, solo una persona es la encargada de es agestión.

10. ¿La persona encargada del control de inventarios cada cuanto recibe capacitaciones para la mejor gestión del área?

No estoy seguro, creo que semanalmente

11. ¿Los proveedores de la empresa llegan de manera puntual a la entidad?

Si, pero hay muchas ocasiones en las que se retrasan en llegar a la empresa.

12. ¿Existe excesos de productos que no favorezca a la empresa?

Si, siempre hay excesos, existen productos que ya no se venden en el mercado.

13. ¿Existe buena comunicación entre los colaboradores en el área de almacenamiento e inventario?

Si, aunque a veces hay opiniones diferentes, pero es normal en cualquier área.

14. ¿Cada que tiempo se realiza el control de inventario?

Semanalmente.

15. ¿Es común que se encuentren faltantes en los controles de inventarios realizados?

Si, faltantes y sobrantes siempre hay.

16. ¿Existen normas específicas para la recepción de mercaderías?

Si, se debe verificar que toda la mercadería este completa.

17. ¿Existen normas para el proceso de abastecimiento de productos de la empresa?

Si, el gerente se encarga de dicho proceso para el abastecimiento.

Anexos 4 Entrevista al jefe de Inventarios

1. ¿Considera usted que el sistema que mantiene actualmente la empresa para el control de inventarios es eficiente? ¿por qué?

Es normal, el inventario que se lleva en la empresa se ha mantenido de manera regular desde el tiempo que llevo a cargo de este proceso.

2. ¿Cómo se realiza actualmente el proceso de la compra de suministros de la entidad?

Este proceso es llevado a cabo por el gerente de la empresa, realiza los presupuestos y notifica los pedidos.

3. ¿Cómo es el manejo para mantener el control en el área de abastecimiento de la empresa?

El control se basa a partir de la codificación de cada producto, cada uno de ellos son registrados en la base de datos de la empresa, para de esta manera controlar cuanta mercadería existente hay en bodega.

4. ¿Existen políticas determinadas por la empresa para el control de inventarios?

Políticas en sí no hay, el control es manejado bajo la base de datos de la empresa en los equipos tecnológicos.

5. ¿Se aplica una codificación para cada producto manejado por la empresa?

Si, es indispensable para el control de inventarios.

6. ¿La empresa cuenta con el espacio físico suficiente para el abastecimiento de sus suministros?

El espacio es reducido, se trata de mantener el orden en los productos, aunque en ocasiones es algo que se sale de control.

7. ¿Cuenta la empresa con medidas de seguridad para el control en el área de bodega y almacenamiento?

La seguridad se basa en las cámaras de vigilancia conectadas en todas las áreas, el personal de seguridad industrial monitorea de manera diaria este procedimiento y está pendiente de cualquier inconveniente que se pueda presentar; sin embargo, como criterio personal la falta de guardias es algo que afecta a la seguridad de la empresa.

8. ¿El sistema de control de inventarios que maneja la empresa agiliza la parte operativa?

La mantiene normal, como siempre se ha manejado.

9. ¿Existe una persona responsable para mantener el debido control de inventario de la empresa?

Soy la persona encargada de ese proceso, lo realizo cada termino de semana.

10. ¿La persona encargada del control de inventarios cada cuanto recibe capacitaciones para la mejor gestión del área?

Cada inicio de semana, para informes acerca de inconvenientes presentados, o para el registro de mercadería totalmente nueva.

11. ¿Los proveedores de la empresa llegan de manera puntual a la entidad?

No, esto muchas veces retrasa en control de inventarios, no se lleva el procedimiento en los tiempos previstos.

12. ¿Existe excesos de productos que no favorezca a la empresa?

Si, debido a la no organización por la falta de espacio, existen productos que ya no se venden y que siguen en bodega.

13. ¿Existe buena comunicación entre los colaboradores en el área de almacenamiento e inventario?

Si, la comunicación es normal y buena, de esta manera se trabaja mejor en un buen ambiente.

14. ¿Cada que tiempo se realiza el control de inventario?

Como lo había mencionado anteriormente, cada termino de semana.

15. ¿Es común que se encuentren faltantes en los controles de inventarios realizados?

Si, la mercadería merma de manera frecuente.

16. ¿Existen normas específicas para la recepción de mercaderías?

Si, los encargados siguen esos lineamientos para que a mercadería ingrese completa.

17. ¿Existen normas para el proceso de abastecimiento de productos de la empresa?

Si, el gerente se encarga de ese procedimiento.

18. ¿Le gustaría que existan políticas para el correcto control de inventarios dentro de la empresa?

Si, sería de gran ayuda para mejorar la productividad de la compañía.