

Sistemas de gestión de inventarios y su incidencia en las ventas de la empresa "JCM Distribuidor Ferretero", Santo Domingo, 2024

Inventory management systems and their impact on the sales of the company "JCM Distribuidor Ferretero", Santo Domingo, 2024

Sistemas de gestão de stocks e o seu impacto nas vendas da empresa "JCM Distribuidor Ferretero", Santo Domingo, 2024

Mayerli Andrea Tenelema Canacuan¹
Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila
mayerlitenelemacanacuan@tsachila.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0006-1931-3228>



García Chávez Seleni Alexandra²
Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila
selenigarcia@tsachila.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0006-1727-1204>



DOI / URL: <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v6/nE1/788>

Como citar:

Tenelema, M. & García, S. (2025). *Sistemas de gestión de inventarios y su incidencia en las ventas de la empresa "JCM Distribuidor Ferretero", Santo Domingo, 2024*. *Código Científico Revista de Investigación*, 6(E1), 1604-1635.

Recibido: 31/01/2025

Aceptado: 24/02/2025

Publicado: 31/03/2025

Resumen

El trabajo de investigación se centró en analizar la gestión de inventarios y su incidencia en las ventas de la empresa “JCM Distribuidor Ferretero”, ubicada en Santo Domingo. El objetivo fue diagnosticar la situación actual de la gestión de inventarios, identificar los factores que inciden en el proceso de ventas y proponer estrategias de mejora. Para ello, se utilizó una metodología mixta que combinó enfoques cualitativos y cuantitativos, mediante observación directa, encuestas y entrevistas a los empleados de la empresa. Los principales resultados obtenidos mostraron que la empresa carecía de un sistema de gestión de inventarios estructurado y que la falta de planificación, desorganización en el almacenamiento y la ausencia de herramientas adecuadas eran factores clave que afectaban la disponibilidad de productos y, por ende, las ventas. Los desabastecimientos recurrentes y la desorganización en el proceso de reposición impactaron negativamente en la experiencia del cliente y en la competitividad de la empresa. A partir de estos hallazgos, se propuso la implementación del sistema ABC de clasificación de inventarios para priorizar productos de alta rotación, la integración de herramientas tecnológicas para gestionar inventarios en tiempo real y la capacitación del personal. Estas estrategias permitirían mejorar la precisión en el control de inventarios, reducir los desabastecimientos y optimizar el espacio de almacenamiento, lo que, en última instancia, incrementaría las ventas y la satisfacción del cliente.

Palabras Clave: Gestión de inventarios, Desabastecimiento, Ventas, Logística, Sistema ABC.

Abstract

The research work was focused on analyzing inventory management and its impact on sales of the company “JCM Distribuidor Ferretero”, located in Santo Domingo. The objective was to diagnose the current situation of inventory management, identify the factors that affect the sales process and propose strategies for improvement. For this purpose, a mixed methodology was used, combining qualitative and quantitative approaches, through direct observation, surveys and interviews with the company's employees. The main results obtained showed that the company lacked a structured inventory management system and that the lack of planning, storage disorganization and the absence of adequate tools were key factors affecting product availability and, therefore, sales. Recurring stock-outs and disorganization in the replenishment process negatively impacted the customer experience and the company's competitiveness. Based on these findings, the implementation of the ABC inventory classification system to prioritize high-turnover products, the integration of technological tools to manage inventories in real time, and staff training were proposed. These strategies would improve inventory control accuracy, reduce stock-outs and optimize storage space, which would ultimately increase the company's sales and profits.

Keywords: Inventory Management, Shortage, Sales, Logistics, ABC System.

Resumo

O trabalho de investigação centrou-se na análise da gestão de stocks e do seu impacto nas vendas da empresa “JCM Distribuidor Ferretero”, situada em Santo Domingo. O objetivo era diagnosticar a situação atual da gestão de stocks, identificar os factores que afectam o processo de vendas e propor estratégias de melhoria. Para o efeito, foi utilizada uma metodologia mista,

combinando abordagens qualitativas e quantitativas, através de observação direta, inquéritos e entrevistas com os funcionários da empresa. Os principais resultados obtidos revelaram que a empresa não dispunha de um sistema estruturado de gestão de stocks e que a falta de planeamento, a desorganização do armazenamento e a ausência de ferramentas adequadas eram factores-chave que afectavam a disponibilidade dos produtos e, conseqüentemente, as vendas. As rupturas de stock recorrentes e a desorganização no processo de reabastecimento tinham um impacto negativo na experiência do cliente e na competitividade da empresa. Com base nestas conclusões, foi proposta a implementação do sistema de classificação de inventário ABC para dar prioridade aos produtos de elevada rotação, a integração de ferramentas tecnológicas para gerir os inventários em tempo real e a formação do pessoal. Estas estratégias melhorariam a precisão do controlo do inventário, reduziriam as rupturas de stock e optimizariam o espaço de armazenamento, o que, em última análise, aumentaria as vendas e os lucros da empresa.

Palavras-chave: Gestão de stocks, rupturas de stock, vendas, logística, sistema ABC.

Introducción

La logística es un componente clave en la gestión empresarial, permitiendo optimizar los procesos dentro de la cadena de suministro y mejorar la eficiencia operativa (Bowersox et al., 2020). En este contexto, el plan operativo logístico desempeña un papel fundamental en la planificación, ejecución y control de actividades relacionadas con el flujo de bienes y servicios (Erazo, Paredes & Sánchez, 2024).

En el ámbito empresarial, la gestión logística ha evolucionado significativamente, pasando de ser una actividad secundaria a convertirse en un factor estratégico que impacta directamente en la competitividad de las organizaciones (Rushton, Croucher & Baker, 2022). Un adecuado diseño y ejecución del plan logístico contribuye a mejorar los niveles de servicio al cliente, reducir costos y minimizar riesgos en la cadena de abastecimiento (Ganoza, 2018).

Diversos estudios han demostrado que un plan operativo logístico bien estructurado influye positivamente en la optimización de recursos y en la reducción de tiempos de respuesta en la distribución de productos (Acero et al., 2024). Zambrano y Enríquez (2019) identificaron deficiencias en la gestión de inventarios de IMPORELLANA S.A., como la falta de manuales, procedimientos y registros, lo que afecta la eficiencia operativa.

Lorena (2014) destaca que la recepción, almacenamiento y distribución dependen de disponibilidad, rapidez y fiabilidad para lograr eficiencia con costos aceptables. Domínguez Encalada y García Sisalima (2021) encontraron problemas en el almacenamiento de Marcimex S.A., debido a la falta de clasificación y control adecuado de inventarios. Barrionuevo (2011) analizó cómo una gestión deficiente impacta las ventas en Farmacia Cruz Azul Internacional, proponiendo un sistema logístico y el método ABC para optimizar el control de inventarios y mejorar la satisfacción del cliente. En este sentido, la implementación de estrategias logísticas alineadas con los objetivos organizacionales favorece el crecimiento y la sostenibilidad de las empresas (Lambert, 1993).

La presente investigación tiene como objetivo analizar el impacto de un plan operativo logístico en la eficiencia y gestión de calidad dentro de la cadena de suministro de la empresa en estudio. Para ello, se han considerado enfoques teóricos de autores como Merino y Guamán (2023), quienes destacan la importancia de una planificación estratégica en la administración de la cadena de suministros. Asimismo, se han revisado modelos de gestión de calidad aplicados en contextos logísticos.

En un entorno empresarial altamente competitivo, la integración de tecnologías y metodologías innovadoras en la gestión logística resulta clave para mejorar el desempeño organizacional (Ledner, 2001). Por lo tanto, este trabajo se enfoca en mejorar el proceso de ventas de la empresa mediante una metodología orientada a optimizar el proceso de compras y el manejo de inventarios. Mediante el levantamiento de información y la recolección de datos, se busca definir y establecer controles que favorezcan la eficiencia en ventas al asegurar el suministro de productos necesarios. Las estrategias propuestas servirán de referencia para mejorar la calificación de desempeño de la empresa, garantizando una mayor eficiencia en la cadena de suministro y en la experiencia del cliente.

Con esta investigación, se pretende fortalecer el proceso de ventas mediante una gestión de compras que asegure respuestas rápidas y efectivas. Los resultados permitirán aportar conocimientos logísticos tanto en ventas como en compras, capacitando a los empleados para un mejor trabajo en equipo y comprensión integral del proceso.

Metodología

En esta investigación se utilizó un enfoque mixto que combinó métodos cuantitativos y cualitativos para obtener una visión integral del problema. El enfoque cuantitativo se aplicó mediante la recopilación de datos numéricos, como estadísticas, indicadores o resultados de encuestas, lo que permitió medir variables clave relacionadas con la empresa. Esto ayudó a identificar patrones, tendencias y relaciones entre los distintos aspectos del fenómeno estudiado. Por su parte, el enfoque cualitativo se centró en el análisis de información detallada y descriptiva, como entrevistas, observaciones y análisis de documentos, con el fin de comprender las percepciones, actitudes y experiencias de las personas involucradas, así como los contextos específicos que rodearon el problema. Al combinar ambos enfoques, se buscó no solo describir el problema de manera objetiva, sino también interpretar sus causas y consecuencias desde diversas perspectivas, generando conclusiones más completas y útiles para la toma de decisiones.

El nivel investigativo que se aplicó fue el descriptivo, que consistió en describir situaciones y eventos, es decir, cómo se manifestaba un fenómeno y las cualidades importantes de personas, grupos, comunidades u otros fenómenos. Este tipo de investigación pretendió establecer las características, atributos y perfiles de individuos, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno analizado. La investigación se enfocó en medir y recopilar información de forma independiente o colectiva sobre los conceptos y variables relacionados. En este contexto, la investigación tuvo como objetivo analizar la gestión del inventario dentro de la empresa evaluada, describiendo los procesos utilizados para las ventas. A través de estas

descripciones, se logró comprender la situación actual de la empresa, y posteriormente se planteó una propuesta para modificar los lineamientos dentro del proceso de ventas y gestión de inventario. Este enfoque descriptivo permitió detallar las bases teóricas sobre las que se desarrolló la investigación.

La propuesta se llevó a cabo en la empresa "JCM Distribuidor Ferretero", representada por el Sr. Corte Muy Celio Mesías, RUC: 1400620546001, dedicada a la venta al por menor de artículos de ferretería como martillos, sierras, destornilladores, pequeñas herramientas y equipos para el armado casero. La empresa estuvo ubicada en la ciudad de Santo Domingo, en la Avenida los Colonos, barrio Magdalena.

Población

Se tomó en cuenta la población de la sucursal empresa "JCM Distribuidor Ferretero", ubicada en la ciudad de Santo Domingo, con el fin de desarrollar la investigación.

Tabla 1.
Población

DETALLE	CANTIDAD
Administrador	1
Bodegueros	2
Choferes	2
Vendedores	3
Total	8

Fuente: Empresa "JCM Distribuidor Ferretero"

Muestra

La muestra de este trabajo de integración curricular corresponde a todos los integrantes de la empresa, debido a la cantidad reducida de los trabajadores. Por lo que se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia.

Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue de forma transversal, la cual se define como el diseño de una investigación de forma individual, que mide una o más características (variables) en un determinado momento.

Procedimiento

Con el fin de dar cumplimiento a los objetivos planteados, se emplearon dos enfoques teóricos lo que permitió dar soluciones particulares a la problemática a través de un método cuantitativo, basado en la realización de una encuesta ya que es capaz de dar respuestas a los problemas que se encuentra en la empresa, de tal manera, los resultados fueron utilizados con el fin de entregar descripciones de los objetos de estudio. Se procedió a realizar una propuesta en base a la investigación de la empresa, junto a los conocimientos adquiridos. Se aplicaron de instrumentos y recolección de datos que se denotó en las herramientas antes mencionadas.

Recolección de datos

Las técnicas que se utilizaron para la obtención de los datos fueron la observación directa, encuesta, entrevista y la revisión bibliográfica, la cual incluirá la inspección de documentos y la información facilitada por la empresa. Siendo así, que constará de cinco etapas: primero, la observación; segundo, la recolección e información; tercero, el análisis de los recolectado; cuarto, los resultados; y finalmente, la emisión de conclusiones.

Técnicas

La elección de las técnicas se realizó en base a las operaciones fundamentales, teniendo en cuenta las características de las unidades de estudio y sobre todo la naturaleza de las variables e indicadores. Estas pueden ser determinadas por el investigador de acuerdo a las necesidades de la misma, en esta investigación se usaron las técnicas de observación, entrevista

y encuesta, para obtener resultados más concretos y exactos para la ejecución del tema planteado.

Observación : De acuerdo con Estévez (2015), la observación es la forma metodológica que consiste en observar el fenómeno en un estado natural y acción, lo cual se detalla como un procedimiento de recopilación de datos e información y registrarlo para su análisis previo. La observación es un proceso fundamental en cualquier investigación, puesto que la misma intenta captar aquellos aspectos que son más significativos para la investigación. Este tipo de técnica podría ser directa como indirecta, en este caso la observación se llevó a cabo en la empresa “JCM Distribuidor Ferretero”, pero sin interponerse en las actividades para así no modificar el comportamiento habitual.

Encuesta: Consiste en la formulación de preguntas con el objetivo de obtener datos de diferentes personas que nos puedan brindar información, las cuales deben formar parte del objeto de estudio, se utiliza un cuestionario de preguntas que ayudarán al investigador a extraer información relevante que ayuden a la solución de los objetivos establecidos o de aclarar dudas.

Entrevista: Se aplicó la técnica de la entrevista a la Representante Legal de la empresa “JCM Distribuidor Ferretero”, para recabar opiniones e información, mediante la elaboración de un cuestionario estructurado de preguntas cerradas tomando como eje el problema investigado. Para la obtención de resultados óptimos fue necesario la preparación anticipada de un banco de preguntas o cuestionario para un mejor desenvolvimiento y así lograr la obtención de la información exacta y necesaria, los temas de organización son decididos y organizados por el entrevistador.

Análisis de datos KPI: Mediante esta herramienta estadística, se permitió organizar, describir, analizar e interpretar los datos para obtener información significativa y útil.

Instrumento

Ficha de observación: La ficha de observación básicamente son un registro el cual deben ser sencillas y fáciles al momento de completarlas por ende se la realiza solamente mediante la observación en nuestra investigación lo que vamos a observar dentro de la empresa es como se realiza el almacenaje de los productos para conocer sus costos de movimiento.

Cuestionario: Está constituido por un conjunto de preguntas orientadas a obtener información relevante al tema de estudio, para la encuesta se elaboró un cuestionario de preguntas cerradas y para la entrevista se elaborará preguntas abiertas.

Indicadores Logísticos: Una plantilla de encuesta es un formato de pregunta estructurado basado en su industria para obtener las opiniones, respuestas e información que necesita para realizar la encuesta.

Resultados

Ficha de observación

La Tabla 2 presenta un análisis sobre la gestión de inventarios en la empresa “JCM Distribuidor Ferretero”, evaluando diversos aspectos clave como la organización de productos, el uso del espacio de almacenamiento, la eficiencia en el registro de entradas y salidas, y la implementación de herramientas tecnológicas.

Tabla 2.
Ficha de Observación

Nº	POSTULADOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Los productos en bodega están organizados de acuerdo con algún sistema de clasificación (categorías, códigos, entre otros)?		X	La empresa “JCM Distribuidor Ferretero” no tiene un sistema de clasificación adecuado de inventarios. La falta de estructura en la organización de los productos contribuye a problemas en el control de los mismos y afecta la disponibilidad de los productos cuando se requieren
2	¿El espacio de almacenamiento es suficiente para los productos manejados por la empresa?	X		Aunque el espacio físico parece adecuado, la falta de un sistema de clasificación eficiente puede afectar el uso óptimo del espacio
3	¿Se registra de manera inmediata la entrada y salida de productos en el sistema de inventarios?		X	El proceso de registro de entradas y salidas no se realiza de manera eficiente, lo que puede ocasionar discrepancias en los registros de inventario y afectar la disponibilidad de los productos
4	¿Existen productos con fechas de		X	No se proporciona información específica sobre

	vencimiento cercanas o en mal estado dentro de los inventarios?			productos vencidos o en mal estado, pero la falta de un control adecuado del inventario podría llevar a que esto ocurra si no se implementan medidas correctivas
5	¿El tiempo de reposición de productos desde el almacén hasta el área de ventas parece eficiente?		X	El tiempo de reposición podría no ser eficiente debido a la falta de un sistema estructurado de gestión de inventarios, lo cual podría afectar la disponibilidad de productos para la venta
6	¿Los trabajadores siguen protocolos establecidos al momento de manejar los productos en la bodega?		X	No se menciona que existan protocolos claros para el manejo de los productos en la bodega, lo cual podría generar desorden y errores en el inventario
7	¿Se observan productos acumulados o en exceso que no coincidan con las necesidades del punto de venta?	X		En el contexto de la empresa, se señala que los productos no se abastecen adecuadamente, lo que podría indicar una acumulación de productos innecesarios o un desajuste en la oferta y demanda
8	¿Los clientes enfrentan tiempos de espera prolongados debido a falta de productos en exhibición?	X		La falta de un control adecuado de inventarios podría generar desabastecimientos y demoras en la reposición de productos, lo que afecta la experiencia del cliente y su satisfacción
9	¿La empresa utiliza herramientas tecnológicas para gestionar y verificar el inventario en tiempo real?		X	La empresa no cuenta con herramientas tecnológicas adecuadas para gestionar su inventario en tiempo real. Esto contribuye a los problemas de control de inventarios y a la falta de visibilidad sobre el estado real de los productos
10	¿El personal encargado del inventario realiza verificaciones periódicas para asegurar la exactitud de los registros?		X	No se menciona que el personal realice verificaciones periódicas del inventario, lo que puede generar errores y discrepancias entre el inventario registrado y el inventario real

Fuente: Empresa "JCM Distribuidor Ferretero"

A partir de los resultados obtenidos en la ficha de observación, se pueden identificar varios problemas críticos en la gestión de inventarios de la empresa "JCM Distribuidor Ferretero". El primer hallazgo importante es la ausencia de un sistema estructurado de clasificación de productos en la bodega, lo que genera desorganización y dificulta el control eficiente de los mismos. Esto afecta tanto la disponibilidad de productos como la capacidad de respuesta ante la demanda de los clientes. La falta de protocolos establecidos para el manejo de los productos en la bodega y la ausencia de un sistema de registro inmediato de entradas y salidas contribuyen a la ineficiencia en el control de inventarios. Estos problemas estructurales son las principales causas de los desabastecimientos y la acumulación de productos innecesarios, lo que resulta en tiempos de espera prolongados para los clientes, afectando negativamente su experiencia.

Por otro lado, la observación de la falta de herramientas tecnológicas para la gestión de inventarios en tiempo real subraya la necesidad urgente de actualizar el sistema de control de

la empresa. La ausencia de un control eficiente a través de tecnología hace que los procesos de reposición de productos no sean óptimos, lo que, a su vez, contribuye a la escasez o exceso de productos en la bodega. La falta de verificaciones periódicas también pone en riesgo la precisión de los registros, lo que podría llevar a una mala toma de decisiones en términos de compras y ventas. Estos hallazgos reflejan la importancia de implementar soluciones tecnológicas y mejorar los procesos internos para optimizar la gestión de inventarios y, en consecuencia, mejorar la competitividad de la empresa en el mercado.

Encuesta

La tabla 3 presenta los resultados de una encuesta realizada en la empresa “JCM Distribuidor Ferretero” con el objetivo de evaluar la eficiencia del sistema de gestión de inventarios. A través de diversas preguntas, se identificaron aspectos clave como la organización del almacenamiento, la precisión en el control de productos, la frecuencia de desabastecimiento y la satisfacción del personal con los procesos actuales.

Tabla 3.
Encuesta sobre la Gestión de Inventarios en la Empresa JCM Distribuidor Ferretero

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera que el sistema actual de gestión de inventarios permite mantener un control adecuado de los productos?	Siempre	0	0,00 %
	Casi siempre	1	14,29 %
	Algunas veces	4	57,14 %
	Nunca	2	28,57 %
¿Qué tan frecuente es el desabastecimiento de productos en la empresa?	Muy frecuente	1	14,29 %
	Frecuente	2	28,57 %
	Ocasional	3	42,86 %
	Nunca	1	14,29 %
¿Cree que la falta de ciertos productos afecta las ventas de la empresa?	Siempre	3	42,86 %
	Casi siempre	2	28,57 %
	Algunas veces	2	28,57 %

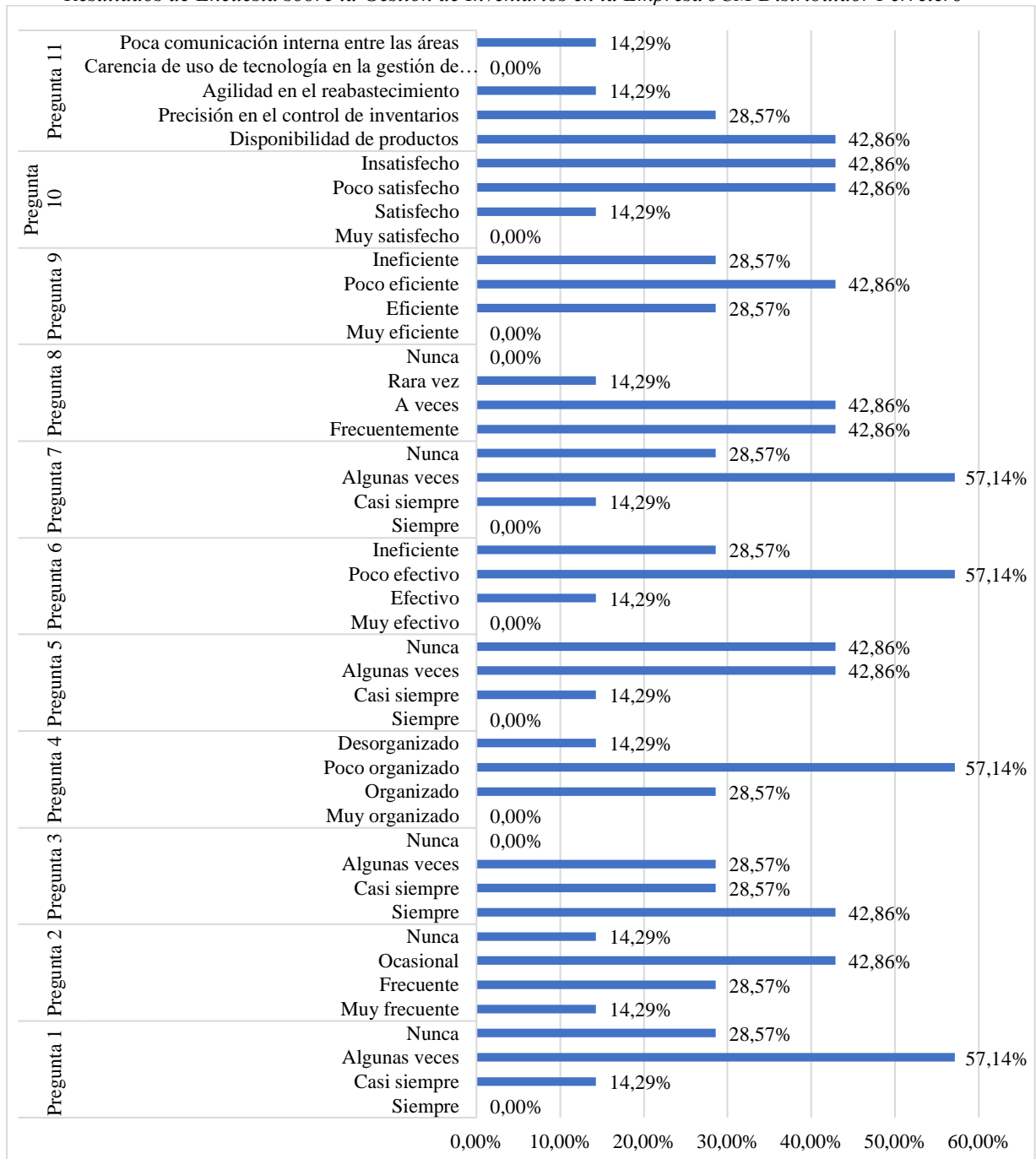
	Nunca	0	0,00 %
	Muy organizado	0	0,00 %
¿Qué tan organizado considera el sistema de almacenamiento actual en la empresa?	Organizado	2	28,57 %
	Poco organizado	4	57,14 %
	Desorganizado	1	14,29 %
	Siempre	0	0,00 %
¿Recibe instrucciones claras sobre cómo manejar los productos en bodega o en el punto de venta?	Casi siempre	1	14,29 %
	Algunas veces	3	42,86 %
	Nunca	3	42,86 %
	Muy efectivo	0	0,00 %
¿Qué tan efectivo considera el proceso de reposición de inventarios, a fin de cumplir con los requerimientos de los clientes (ventas)?	Efectivo	1	14,29 %
	Poco efectivo	4	57,14 %
	Ineficiente	2	28,57 %
	Siempre	0	0,00 %
¿Con qué frecuencia el inventario físico coincide con los registros del sistema?	Casi siempre	1	14,29 %
	Algunas veces	4	57,14 %
	Nunca	2	28,57 %
	Frecuentemente	3	42,86 %
¿Con qué frecuencia existen quejas de los clientes por productos no disponibles?	A veces	3	42,86 %
	Rara vez	1	14,29 %
	Nunca	0	0,00 %
	Muy eficiente	0	0,00 %
¿Considera que mejorar la gestión de inventarios podría facilitar su trabajo diario?	Eficiente	2	28,57 %
	Poco eficiente	3	42,86 %
	Ineficiente	2	28,57 %
	Muy satisfecho	0	0,00 %
¿Qué tan satisfecho se siente con los procesos actuales de gestión de inventarios y su impacto en las ventas?	Satisfecho	1	14,29 %
	Poco satisfecho	3	42,86 %
	Insatisfecho	3	42,86 %

¿Qué factores considera que impactan en la efectividad del sistema de gestión de inventarios y cómo estos afectan las ventas?

Disponibilidad de productos	3	42,86 %
Precisión en el control de inventarios	2	28,57 %
Agilidad en el reabastecimiento	1	14,29 %
Carencia de uso de tecnología en la gestión de inventarios	0	0,00 %
Poca comunicación interna entre las áreas	1	14,29 %

Figura 1.

Resultados de Encuesta sobre la Gestión de Inventarios en la Empresa JCM Distribuidor Ferretero



El análisis de la gestión de inventarios en la empresa revela diversas deficiencias que afectan tanto la operatividad interna como la satisfacción de los clientes. Más de la mitad de los trabajadores (57.14%) afirma que el control de inventarios solo se realiza algunas veces, mientras que un 28.57% indica que nunca se lleva a cabo de manera adecuada. Esto se alinea con la problemática identificada en el estudio, donde se destaca la falta de un sistema estructurado y la ausencia de herramientas tecnológicas eficientes para el control de inventarios.

Uno de los problemas más evidentes es el desabastecimiento frecuente de productos, lo cual fue señalado por un 42.86% de los encuestados como un evento ocasional y por un 28.57% como un problema recurrente. Esta situación genera insatisfacción entre los clientes y afecta directamente las ventas, ya que el 71.43% de los trabajadores considera que la falta de productos disponibles impacta negativamente en los ingresos de la empresa.

Además, el almacenamiento inadecuado y la desorganización en la bodega agravan las dificultades en la gestión de inventarios. El 71.43% de los empleados percibe que el sistema de almacenamiento es poco organizado o completamente desorganizado, lo que complica el acceso rápido a los productos y dificulta su control. A esto se suma la falta de instrucciones claras sobre el manejo de inventarios, ya que un 42.86% de los encuestados afirma no recibir indicaciones precisas sobre los procedimientos a seguir.

El proceso de reposición de inventarios también presenta serias deficiencias. Un 85.71% de los trabajadores considera que este proceso es ineficiente o poco efectivo, lo que impide reponer productos de manera oportuna y satisfacer la demanda de los clientes. Asimismo, existen discrepancias entre el inventario físico y los registros en el sistema, lo que fue reportado por el 57.14% como un problema ocasional y por el 28.57% como una situación frecuente. Esta falta de precisión en los datos afecta la toma de decisiones estratégicas en la empresa.

La insatisfacción de los clientes debido a la falta de productos es otro factor preocupante. El 85.72% de los encuestados reporta que los clientes presentan quejas frecuentes o esporádicas por la falta de disponibilidad de productos. Esto resalta la conexión directa entre la mala gestión de inventarios y la percepción negativa de los consumidores, lo que puede traducirse en pérdida de ventas y deterioro de la reputación de la empresa.

Desde la perspectiva de los trabajadores, mejorar la gestión de inventarios no solo beneficiaría a la empresa, sino que también facilitaría su labor diaria. Un 71.43% de los empleados considera que contar con un sistema más eficiente optimizaría su trabajo y reduciría la carga operativa generada por la desorganización. No obstante, el nivel de satisfacción con los procesos actuales es bajo, ya que el 85.72% de los encuestados se declara insatisfecho o poco satisfecho con la gestión de inventarios vigente.

Finalmente, la disponibilidad de productos fue identificada como el principal factor que afecta la efectividad del sistema de gestión de inventarios, con un 42.86% de menciones. Aunque la falta de tecnología no se percibe como el mayor problema, su implementación podría ser una solución clave para mejorar la eficiencia del proceso. En general, los resultados del estudio reflejan una necesidad urgente de optimizar el control de inventarios mediante una mejor planificación, la adopción de herramientas tecnológicas y el establecimiento de procedimientos claros y organizados.

Entrevista

La Tabla 4 presenta un análisis sobre la gestión de inventarios en la empresa “JCM Distribuidor Ferretero”, dando énfasis en el manejo actual de inventarios, los indicadores que utilizan y las estrategias que consideran necesarias implementar.

Tabla 4.

Entrevista

Análisis de entrevista a gerente de la empresa Insumos Agrícolas y Veterinarios “HENRY”	
Pregunta	Respuesta
¿Cómo describiría la situación actual de la gestión de inventarios en la empresa?	La situación actual es deficiente, debido a que no se cuenta con un sistema estructurado de gestión de

	inventarios. La falta de planificación en los procesos genera desabastecimiento y errores en los registros de inventarios.
¿Qué efectos ha observado en las ventas debido a problemas relacionados con la gestión de inventarios?	La falta de disponibilidad de productos genera una pérdida de ventas directas y afecta la satisfacción del cliente. Los problemas de inventario han limitado nuestra capacidad de satisfacer la demanda de forma eficiente.
¿Qué tan frecuentemente enfrenta la empresa problemas de desabastecimiento o exceso de inventario?	Los problemas de desabastecimiento ocurren con bastante frecuencia, lo que interrumpe el flujo de ventas. El exceso de inventario también es un problema, ya que algunos productos no se venden con la misma rapidez.
¿Qué herramientas o sistemas utiliza actualmente la empresa para gestionar los inventarios? ¿Cree que son efectivos?	Actualmente, no utilizamos herramientas tecnológicas avanzadas. El sistema actual es manual y no es muy efectivo, lo que contribuye a los errores y desorganización en los inventarios.
¿Qué procesos de planificación y control implementa para prever la demanda y ajustar los niveles de inventario?	Actualmente, no tenemos un proceso formalizado de planificación y control. Las compras se realizan en base a la experiencia, lo que a menudo lleva a no prever correctamente la demanda y los niveles de inventario.
¿Qué tan frecuentemente enfrenta la empresa quejas de los clientes por productos no disponibles, y cómo esto repercute en la pérdida de ventas?	Las quejas de los clientes son frecuentes debido a la falta de productos en el inventario. Esto repercute en la pérdida de ventas, ya que los clientes no siempre encuentran lo que necesitan, lo que lleva a que busquen en otras tiendas.
¿El personal encargado de la gestión de inventarios ha recibido capacitación específica para optimizar estos procesos?	El personal no ha recibido capacitación específica para la gestión de inventarios, lo que afecta la eficiencia en el manejo y control de los productos.
¿Qué estrategias implementa la empresa para garantizar que los productos con mayor demanda estén siempre disponibles, y cómo esto incide en las ventas?	No se implementan estrategias específicas, ya que no se tiene un control adecuado del inventario. Esto afecta las ventas, ya que los productos más demandados no siempre están disponibles cuando los clientes los solicitan.
¿Qué indicadores utiliza para medir el desempeño del sistema de inventarios y su incidencia en las ventas?	Actualmente, no se utilizan indicadores para medir el desempeño del sistema de inventarios, lo que impide tomar decisiones informadas para mejorar la gestión y optimizar las ventas.
¿Qué iniciativas o estrategias considera necesarias implementar para optimizar la gestión de inventarios y mejorar los resultados de ventas?	Se necesita implementar un sistema automatizado de gestión de inventarios, mejorar la capacitación del personal y realizar una planificación de compras más precisa. Esto mejoraría la disponibilidad de productos y las ventas.

Fuente: Empresa "JCM Distribuidor Ferretero"

La entrevista revela una serie de problemas que están afectando la gestión de inventarios y, por ende, las ventas de la empresa "JCM Distribuidor Ferretero". La falta de un sistema de gestión adecuado y la carencia de planificación estructurada han generado desabastecimientos frecuentes, exceso de inventario en otros casos y una incapacidad para prever la demanda de manera efectiva. Esto afecta directamente las ventas, ya que la

disponibilidad de productos es un factor crucial para satisfacer las necesidades de los clientes, como se destacó en el análisis de la encuesta y la propuesta de trabajo.

La empresa no utiliza herramientas tecnológicas avanzadas para gestionar los inventarios, lo que contribuye a la ineficiencia y la falta de precisión en los registros, un problema mencionado en el documento. Además, la ausencia de capacitación específica para el personal encargado de los inventarios limita la capacidad de optimizar los procesos de manera efectiva. La falta de indicadores para medir el desempeño del sistema de inventarios también impide tomar decisiones informadas que podrían mejorar la situación.

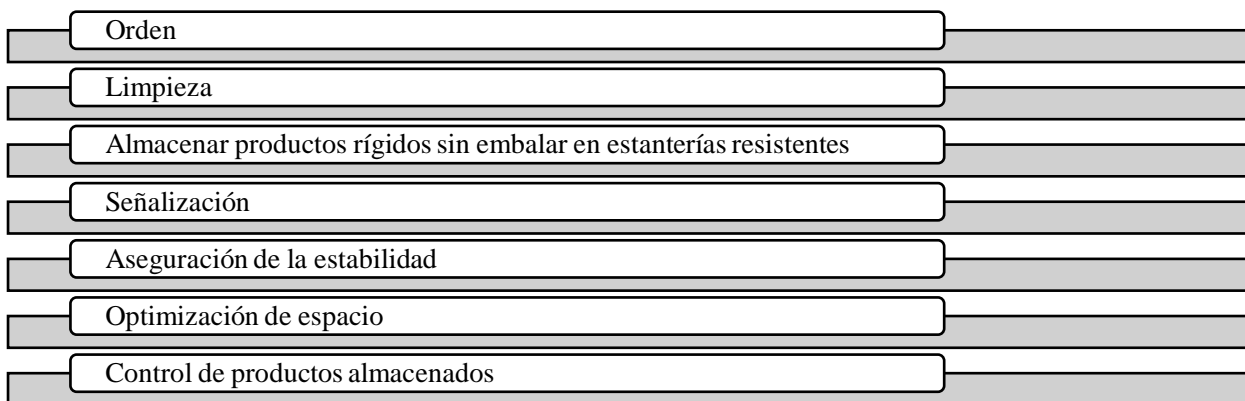
La empresa necesita una actualización en su sistema de gestión de inventarios. Implementar un sistema automatizado, mejorar la planificación de compras, capacitar al personal y establecer indicadores clave son acciones cruciales para mejorar tanto la gestión de inventarios como las ventas. La optimización de estos procesos podría ayudar a la empresa a mejorar la competitividad y la satisfacción del cliente, logrando un impacto positivo en el rendimiento general del negocio.

Propuesta

Aspectos importantes para llevar a cabo un buen almacén.

Figura 2.

Detalles importantes para un desarrollo óptimo en un almacén



Los aspectos antes detallados son claves para la optimización del proceso de venta, ya que un almacén bien organizado y eficiente tiene un impacto directo en la rapidez y precisión

con que los productos son procesados y entregados a los clientes. El orden en el almacén, al garantizar que los productos sean almacenados según sus características (peso, tamaño, movilidad), facilita el acceso rápido y seguro a la mercadería, lo que mejora los tiempos de preparación de pedidos y reduce errores. Además, la limpieza no solo asegura un entorno de trabajo seguro, sino que también preserva la calidad de las estanterías, prolongando su vida útil y evitando costos adicionales por deterioro prematuro.

La señalización adecuada dentro del almacén ayuda a minimizar accidentes y optimiza la manipulación de productos, lo cual es esencial para mantener un flujo constante de operaciones sin interrupciones. La aseguración de la estabilidad de los productos, especialmente los más pesados, asegura que los materiales sean manipulados de manera eficiente y segura, reduciendo el riesgo de daños tanto en los productos como en los trabajadores. Finalmente, la optimización del espacio, mediante el almacenamiento adecuado de cajas y bidones, no solo mejora la seguridad, sino que también permite un uso más eficiente del espacio disponible, lo que se traduce en una mayor capacidad de almacenamiento y una reducción en los tiempos de búsqueda y entrega de productos, acelerando el proceso de venta y mejorando la experiencia del cliente.

Sistema de clasificación ABC

Para el desarrollo de la propuesta de mejora se aplicará un método ABC. Este consiste en organizar la mercadería dentro de un almacén tomando en cuenta el nivel de demanda que estos tienen. De esta manera se prioriza la colocación de los productos de forma correcta, teniendo como resultado un eficiente flujo de los mismos.

La presente propuesta contiene datos numéricos, los cuales facilitaron el desarrollo de la misma Paso 1: Se crea una plantilla en donde se detallan toda la línea de productos que la empresa maneja, con su respectiva codificación, en este caso se colocó el tipo de producto con

su respectiva clasificación por cada uno, y como dato importante, que se encuentren enumeradas una por una.

Tabla 5.

Paso 1, sistema de clasificación ABC

CÓDIGO	PRODUCTO
1	Martillo de 16 oz
2	Destornillador Philips 6"
3	Sierra de Mano 12"
4	Cinta Métrica 5 metros
5	Clavos 1"
6	Tornillos 3/4"
7	Paredes Prefabricadas 1x2
8	Pintura Blanca 1L
9	Brocha 4"
10	Cable eléctrico 3 x 2.5mm

Fuente: Empresa "JCM Distribuidor Ferretero"

Paso 2: A continuación, se realiza el cálculo para conocer el porcentaje que ocupa cada producto en todo el inventario. Este se lo lleva a cabo dividiendo el número correspondiente de cada producto, entre el total de productos que la empresa maneja.

Tabla 6.

Paso 2, sistema de clasificación ABC

CÓDIGO	PRODUCTO	%
1	Martillo de 16 oz	6,67%
2	Destornillador Philips 6"	13,33%
3	Sierra de Mano 12"	20,00%
4	Cinta Métrica 5 metros	33,33%
5	Clavos 1"	40,00%
6	Tornillos 3/4"	53,33%
7	Paredes Prefabricadas 1x2	66,67%
8	Pintura Blanca 1L	73,33%
9	Brocha 4"	86,67%
10	Cable eléctrico 3 x 2.5mm	100,00%

Fuente: Empresa "JCM Distribuidor Ferretero"

Paso 3: Se procede a calcular el total de movimiento de los productos, teniendo en cuenta la entrada y salida de los mismos. Estos dos valores son sumados, teniendo como resultado el total de movimiento por cada producto.

Tabla 7.
Paso 3, sistema de clasificación ABC

CÓDIGO	PRODUCTO	%	RECEPCIONES	DESPACHOS	TOTAL, DE MOVIMIENTO
1	Martillo de 16 oz	6,67%	156	111	267
2	Destornillador Philips 6"	13,33%	144	102	246
3	Sierra de Mano 12"	20,00%	144	125	269
4	Cinta Métrica 5 metros	33,33%	132	96	228
5	Clavos 1"	40,00%	132	86	218
6	Tornillos 3/4"	53,33%	120	85	205
7	Paredes Prefabricadas 1x2	66,67%	120	72	192
8	Pintura Blanca 1L	73,33%	108	74	182
9	Brocha 4"	86,67%	96	68	164
10	Cable eléctrico 3 x 2.5mm	100,00%	96	39	135
TOTAL					2106

Fuente: Empresa “JCM Distribuidor Ferretero”

Paso 4: Como siguiente paso se procede a calcular el porcentaje de rotación. Este cálculo se lo realiza mediante una división entre el movimiento de cada producto y el total de movimiento de todos los productos. Estos porcentajes deben ser sumados, teniendo como resultado un valor del 100%.

Tabla 8.
Paso 4, sistema de clasificación ABC

SKU	CÓDIGO	%	RECEPCIONES	DESPACHOS	TOTAL DE MOVIMIENTO	% DE ROTACIÓN
1	Martillo de 16 oz	6,67%	156	111	267	12,68%
2	Destornillador Philips 6"	13,33%	144	102	246	11,68%
3	Sierra de Mano 12"	20,00%	144	125	269	12,77%
4	Cinta Métrica 5 metros	33,33%	132	96	228	10,83%
5	Clavos 1"	40,00%	132	86	218	10,35%
6	Tornillos 3/4"	53,33%	120	85	205	9,73%
7	Paredes Prefabricadas 1x2	66,67%	120	72	192	9,12%
8	Pintura Blanca 1L	73,33%	108	74	182	8,64%
9	Brocha 4"	86,67%	96	68	164	7,79%
10	Cable eléctrico 3 x 2.5mm	100,00%	96	39	135	6,41%
TOTAL					2106	100,00%

Fuente: Empresa “JCM Distribuidor Ferretero”

Paso 5. Se procede a realizar el cálculo para obtener el porcentaje acumulado de la rotación de cada producto. Se debe tener como primer valor del porcentaje de rotación del producto 1, este porcentaje es sumado al valor porcentual de rotación del producto 2, teniendo como resultado el % acumulado del producto 2. Se debe realizar este proceso con cada uno de los productos para obtener un resultado acumulado del 100%.

Tabla 9.
Paso 5, sistema de clasificación ABC

C Ó D I G O	PRODUCTO	%	RECEPCIONES	DESPACHOS	TOTAL, DE MOVIMIENTO	% DE ROTACIÓN	% ROT.ACU M
	1	Martillo de 16 oz	6,67%	156	111	267	12,68%
2	Destornillador Philips 6"	13,33%	144	102	246	11,68%	24,36%
3	Sierra de Mano 12"	20,00%	144	125	269	12,77%	37,13%
4	Cinta Métrica 5 metros	33,33%	132	96	228	10,83%	47,96%
5	Clavos 1"	40,00%	132	86	218	10,35%	58,31%
6	Tornillos 3/4" Paredes	53,33%	120	85	205	9,73%	68,04%
7	Prefabricadas 1x2	66,67%	120	72	192	9,12%	77,16%
8	Pintura Blanca 1L	73,33%	108	74	182	8,64%	85,80%
9	Brocha 4"	86,67%	96	68	164	7,79%	93,59%
10	Cable eléctrico 3 x 2.5mm	100,00%	96	39	135	6,41%	100,00%
TOTAL					2106	100,00%	

Fuente: Empresa "JCM Distribuidor Ferretero"

Paso 6. En este paso se conocerá la clase de cada producto, es decir, que productos pertenecen a la clase A, que productos pertenecen a la clase B y cuales a la C. Este cálculo se lo debe realizar tomando en cuenta las políticas de la empresa.

Tabla 20.
Paso 6, Sistema de clasificación ABC

C Ó D I G O	PRODUCTO	%	RECEPCIONES	DESPACHOS	TOTAL DE MOVIMIENTO	% DE ROTACIÓN	% ROT.ACU M	CLAS E
----------------------------	----------	---	-------------	-----------	---------------------	---------------	-------------	--------

1	Martillo de 16 oz	6,67%	156	111	267	12,68%	12,68%	A
2	Destornillador Philips 6"	13,33%	144	102	246	11,68%	24,36%	A
3	Sierra de Mano 12"	20,00%	144	125	269	12,77%	37,13%	A
4	Cinta Métrica 5 metros	33,33%	132	96	228	10,83%	47,96%	B
5	Clavos 1"	40,00%	132	86	218	10,35%	58,31%	B
6	Tornillos 3/4" Paredes	53,33%	120	85	205	9,73%	68,04%	B
7	Prefabricadas 1x2	66,67%	120	72	192	9,12%	77,16%	B
8	Pintura Blanca 1L	73,33%	108	74	182	8,64%	85,80%	C
9	Brocha 4"	86,67%	96	68	164	7,79%	93,59%	C
10	Cable eléctrico 3 x 2.5mm	100,00%	96	39	135	6,41%	100,00%	C
TOTAL				2106		100,00%		

Fuente: Empresa "JCM Distribuidor Ferretero"

El sistema de clasificación ABC contribuye significativamente a la optimización del proceso de ventas al mejorar la organización y priorización de los productos en el almacén. Este sistema clasifica los productos según su demanda y rotación, asegurando que los artículos más vendidos o de alta rotación (clase A) estén fácilmente accesibles, mientras que los productos de baja rotación (clase C) se almacenan en áreas menos accesibles. Esta organización eficiente permite reducir tiempos de búsqueda y preparación de pedidos, lo cual mejora la velocidad de despacho y la satisfacción del cliente.

Además, al aplicar este sistema, se pueden identificar rápidamente los productos que tienen un mayor movimiento, lo que facilita la toma de decisiones sobre compras, reposiciones y promociones. Al optimizar el espacio de almacenamiento y reducir los tiempos de manipulación, la empresa puede aumentar su capacidad de respuesta ante la demanda y mejorar la eficiencia operativa, lo que resulta en una reducción de costos y un incremento en la capacidad de atención a los clientes. Esta mejora directa en la logística contribuye a un proceso de ventas más ágil y efectivo.

Indicadores logísticos

Índice de Desabastecimiento

Para este indicador, se considera una gama de productos de alta rotación en la tienda de ferretería, como martillos, destornilladores, sierras.

Productos Fuera de Stock:

- Martillos: 10
- Destornilladores: 5
- Sierras: 10
- Total, de Productos Ofrecidos: 200 productos en inventario.

Cálculo:

$$\text{Índice de Desabastecimiento} = \frac{\text{Número de Productos Fuera de Stock}}{\text{Total de productos ofrecidos}} \times 100$$

Resolución

$$\text{Índice de Desabastecimiento} = \frac{(10+5+10)}{200} \times 100 = \frac{25}{200} \times 100 = 12.50\%$$

El índice de desabastecimiento del 12.50% sugiere que un 12.50% de los productos ofrecidos por la tienda están fuera de stock en un período determinado. Este valor puede estar afectando las ventas de productos clave, como martillos, destornilladores y sierras, que son esenciales en la ferretería. La falta de disponibilidad de estos artículos populares puede generar frustración en los clientes, llevar a la pérdida de ventas y, a largo plazo, afectar la lealtad del cliente. Para mejorar este indicador, es necesario establecer un sistema más preciso de reposición, teniendo en cuenta la alta demanda de estos productos.

Tasa de Cumplimiento de Pedidos

Se refiere a la capacidad de cumplir con los pedidos de los clientes de forma completa, particularmente para productos esenciales como martillos, sierras, y destornilladores que son más demandados por los clientes.

Productos Fuera de Stock:

- Martillos: 30 pedidos completados correctamente
- Destornilladores: 25 pedidos completados correctamente
- Sierras: 15 pedidos completados correctamente
- Total, de Pedidos: 100 pedidos solicitados.

Cálculo:

$$\text{Tasa de Cumplimiento de Pedidos} = \frac{\text{Pedidos Completados sin Deficiencias}}{\text{Total de pedidos}} \times 100$$

Resolución

$$\text{Tasa de Cumplimiento de Pedidos} = \frac{(35+25+15)}{100} \times 100 = \frac{70}{100} \times 100 = 70.00\%$$

Una tasa de cumplimiento de pedidos del 70% indica que solo el 70% de los pedidos se completan sin deficiencias. Esto significa que el 30% de los pedidos no se cumplen completamente, probablemente debido a falta de productos como martillos, sierras y destornilladores, lo que puede llevar a retrasos en la entrega y quejas de los clientes. Para mejorar este indicador, la empresa debería trabajar en mejorar el control del inventario, implementar un sistema de planificación de compras más eficiente y ajustar los niveles de stock según la demanda real de estos productos clave.

Tiempo de Reposición

El tiempo de reposición se calcula para productos de alta rotación, como martillos, sierras, y taladros, que son muy solicitados en la tienda de ferretería.

- Fecha de Pedido Realizado: 01/01/2024
- Fecha de Recepción del Pedido: 15/01/2024

Número de Pedidos Reabastecidos:

- Martillos: 10 unidades
- Sierras: 5 unidades
- Taladros: 5 unidades

Cálculo:

$$\text{Tiempo de Reposición} = \frac{\text{Fecha de Recepción de Pedido} - \text{Fecha de Pedido Realizado}}{\text{Número de pedidos reabastecidos}}$$

Resolución

$$\text{Tasa de Cumplimiento de Pedidos} = \frac{15/01/2024 - 01/01/2024}{1} = 14 \text{ días}$$

El tiempo de reposición de 14 días refleja que la tienda de ferretería tarda en promedio 14 días en recibir los productos de reposición desde que se realiza el pedido. Este tiempo es bastante largo, especialmente para productos clave como martillos, sierras y taladros, que tienen una alta demanda. La demora en la reposición puede provocar desabastecimientos y, en consecuencia, pérdida de ventas. Para mejorar este indicador, la empresa debería trabajar con proveedores para reducir los tiempos de entrega y mejorar la eficiencia del proceso de reposición.

Porcentaje de Productos con Alta Demanda en Stock

Se considera que los productos con alta demanda en esta empresa son aquellos que tienen una rotación constante y son de uso común en trabajos de construcción y reparación. Estos incluyen martillos, sierras y taladros.

Productos con Alta Demanda Disponibles

- Martillos: 10 unidades disponibles
- Sierras: 8 unidades disponibles
- Taladros: 7 unidades disponibles

Total, de Productos con Alta Demanda: 15 martillos, 10 sierras y 10 taladros.

Cálculo:

$$\text{Porcentaje de Productos con Alta Demanda en Stock} = \frac{\text{Número de Productos con Alta Demanda Disponibles}}{\text{Número total de Productos con Alta Demanda}} \times 100$$

Resolución

$$\text{Porcentaje de Productos con Alta Demanda en Stock} = \frac{(10+8+7)}{(15+10+10)} \times 100 = \frac{25}{35} = 71.43\%$$

El 71.43% de los productos con alta demanda están disponibles, lo que sugiere que la empresa tiene una buena cobertura de los productos más solicitados, como martillos, sierras y taladros. Sin embargo, todavía hay un 28.57% de productos populares fuera de stock, lo que podría generar oportunidades de ventas perdidas. La empresa debería enfocarse en mantener un nivel de inventario adecuado para estos productos, asegurando que los clientes puedan adquirirlos sin tener que esperar o buscar en otras tiendas.

El contenido proporcionado en los indicadores logísticos es clave para la optimización del proceso de ventas, ya que impacta directamente en la disponibilidad de productos y la satisfacción del cliente. Un índice de desabastecimiento del 12.50% muestra que algunos

productos esenciales como martillos, destornilladores y sierras están fuera de stock, lo que puede generar frustración en los clientes y pérdidas en ventas. Esta falta de disponibilidad afecta la capacidad de la tienda para cumplir con las expectativas de los clientes, lo que podría resultar en una pérdida de lealtad. Al trabajar en un sistema más preciso de reposición y gestión de inventarios, la empresa podría reducir este índice y evitar que los productos populares se queden fuera de stock.

Además, la tasa de cumplimiento de pedidos del 70% revela que el 30% de los pedidos no se están completando a tiempo, lo que puede retrasar las entregas y generar quejas de los clientes. Mejorar el control de inventario y ajustar los niveles de stock de productos clave puede ayudar a elevar esta tasa, garantizando un servicio más eficiente. Finalmente, el tiempo de reposición de 14 días es un área de mejora, ya que los productos esenciales no llegan a tiempo, lo que puede generar desabastecimientos adicionales. Trabajar con proveedores para reducir estos tiempos puede mejorar significativamente la disponibilidad de productos y, por lo tanto, optimizar el proceso de ventas, manteniendo a los clientes satisfechos y fidelizados.

Implementación

La implementación de la propuesta para optimizar el proceso de ventas debe enfocarse en varios aspectos clave que impactan directamente en la eficiencia del almacén y en la capacidad de respuesta ante las demandas de los clientes. Primero, la organización del almacén debe ser reestructurada utilizando criterios claros de orden, limpieza y optimización del espacio, tal como se mencionó en la propuesta. Esto incluye el uso de estanterías resistentes, una adecuada señalización de los espacios y la colocación de productos de acuerdo con sus características, lo que facilitará el acceso rápido y seguro a los productos. Además, se debe implementar un sistema de clasificación ABC para priorizar los productos de alta rotación (Clase A) y garantizar que siempre estén disponibles en stock, mientras que los productos de

baja rotación (Clase C) se almacenan en áreas menos accesibles. Este enfoque permitirá reducir los tiempos de manipulación, mejorar la velocidad de despacho y garantizar que los productos más demandados estén siempre listos para su venta.

Tabla 11.
Presupuesto de la propuesta de mejora

PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA DE MEJORA		
RECURSOS	DESCRIPCIÓN	COSTO ESTIMADO
Sistema de clasificación ABC	Gestión del sistema para la gestión del inventario y clasificación (personal de la empresa)	-
Capacitación del personal	Entrenamiento en la gestión de inventarios y proceso de ventas	\$ 60,00
Material de señalización	Carteles, etiquetas y otros materiales para organizar el almacén	\$ 80,00
Mantenimiento de almacén	Limpieza y reparación de estanterías y espacios de almacenamiento (personal de la empresa)	-
Equipos de seguridad	Equipos para mejorar la seguridad en el almacén (cascos, guantes, etc.)	\$40,00
Monitoreo y seguimiento de inventarios	Implementación de herramientas para monitorear la efectividad del nuevo sistema (personal de la empresa)	-
Otros gastos imprevistos	Reserva para gastos no anticipados relacionados con la implementación	\$ 50,00
Costo Total		\$ 230,00

Fuente: Empresa "JCM Distribuidor Ferretero"

Evaluación y Seguimiento.

El seguimiento y evaluación del impacto de estas mejoras deben realizarse mediante indicadores logísticos como el índice de desabastecimiento, la tasa de cumplimiento de pedidos, y el tiempo de reposición. Estos indicadores proporcionarán datos valiosos sobre la disponibilidad de productos y la capacidad de la empresa para satisfacer las demandas de los clientes. Un índice de desabastecimiento más bajo y una tasa de cumplimiento de pedidos cercana al 100% indicarán que las estrategias implementadas están funcionando correctamente. Además, se debe realizar un monitoreo continuo del tiempo de reposición para garantizar que los productos clave sean reabastecidos de manera más eficiente, lo que ayudará a reducir la cantidad de productos fuera de stock. Para asegurar el éxito a largo plazo, es crucial realizar

reuniones periódicas con los proveedores para mejorar los tiempos de entrega y ajustar los niveles de inventario conforme a las tendencias de venta y la demanda real. La evaluación continua y la adaptación de la estrategia garantizarán una mejora continua en el proceso de ventas.

Discusión

Los resultados obtenidos a partir de la ficha de observación y la encuesta aplicada permiten identificar las deficiencias y oportunidades de mejora en el plan operativo logístico de la empresa analizada. Según Acero et al. (2024), la implementación de un plan logístico eficiente impacta directamente en la optimización de los procesos de la cadena de suministro, generando una mejora en la distribución y reducción de costos operativos. En este sentido, los hallazgos revelan que la falta de integración de tecnologías avanzadas en la gestión logística de la empresa limita su capacidad de respuesta ante cambios en la demanda del mercado.

Bowersox et al. (2020) destacan que una logística efectiva debe centrarse en la gestión de inventarios, transporte y distribución, elementos que, de acuerdo con la encuesta realizada, presentan ineficiencias en la empresa. En comparación con lo establecido por Erazo et al. (2024), quienes señalan que la calidad en la logística se ve reflejada en la eficiencia de los tiempos de entrega y la reducción de desperdicios, los resultados obtenidos indican que la empresa analizada enfrenta retrasos recurrentes en sus entregas debido a una planificación deficiente y la ausencia de indicadores clave de desempeño (KPI).

Desde una perspectiva de gestión de calidad, Cesar, Cruz y González (2006) enfatizan la importancia de la estandarización de procesos para garantizar la mejora continua y la satisfacción del cliente. En este contexto, los datos recopilados sugieren que la empresa carece de procedimientos estandarizados en la gestión de su cadena de suministro, lo que se traduce en inconsistencias en el servicio al cliente. Además, Moreira, Silva y Bonilla (2024) sostienen que la implementación de un plan operativo logístico basado en tecnologías de información y

comunicación (TIC) mejora la eficiencia de la gestión de inventarios y reduce los costos asociados. Sin embargo, según la ficha de observación, la empresa en estudio no ha integrado de manera efectiva sistemas digitales para la automatización de sus operaciones.

Además, Harrington (1993) indica que el mejoramiento continuo de los procesos empresariales es un factor clave para la competitividad. En contraste con este enfoque, los datos obtenidos revelan una falta de capacitación del personal en prácticas de mejora continua, lo que incide en la baja eficiencia operativa de la empresa. Por otro lado, Merino y Guamán (2023) argumentan que una adecuada planeación estratégica de la cadena de suministro permite optimizar el flujo de productos y minimizar desperdicios. En este aspecto, la información recabada indica que la empresa no cuenta con un plan estratégico integral que articule de manera eficiente cada una de las etapas de la logística.

Finalmente, Rushton, Croucher y Baker (2022) destacan que la digitalización y la innovación en la logística permiten una mejor gestión de la demanda y una mayor adaptabilidad a las fluctuaciones del mercado. En este sentido, la comparación con los resultados obtenidos sugiere que la empresa necesita adoptar soluciones tecnológicas avanzadas para mejorar la trazabilidad y eficiencia de sus procesos logísticos.

Conclusión

El análisis de la gestión de inventarios en “JCM Distribuidor Ferretero” revela que la empresa enfrenta serias dificultades en su sistema de control y organización de inventarios. La falta de un sistema estructurado y automatizado para el manejo de inventarios y la ausencia de protocolos claros en el almacenamiento y reposición de productos contribuyen a desabastecimientos frecuentes, afectando la capacidad de la empresa para satisfacer la demanda del cliente. Además, la falta de capacitación del personal y de herramientas tecnológicas adecuadas resalta como un factor crucial que limita la eficiencia en los procesos de inventario.

La investigación identificó varios factores que impactan directamente las ventas debido a una gestión inadecuada de inventarios. Los desabastecimientos recurrentes, la desorganización en el sistema de almacenamiento y la ausencia de herramientas para gestionar los inventarios en tiempo real son problemas clave que afectan la disponibilidad de productos y retrasan los tiempos de entrega. Estos factores, a su vez, provocan una pérdida de ventas, ya que los clientes no pueden adquirir los productos requeridos, lo que disminuye la competitividad y la satisfacción del cliente.

Se propone la implementación de un sistema estructurado de clasificación de inventarios, utilizando el método ABC para priorizar los productos de alta rotación y asegurar su disponibilidad. Además, se recomienda la integración de herramientas para la gestión en tiempo real del inventario y la capacitación del personal para mejorar la precisión en el registro y control de productos. Con estas medidas, se espera reducir los desabastecimientos, optimizar el espacio en el almacén, y mejorar la eficiencia en la reposición de productos, lo que incrementará la capacidad de respuesta ante la demanda y, en consecuencia, mejorará las ventas y la satisfacción del cliente.

Referencias bibliográficas

- Acero, J. M. T., Vega, B. J. M., Granda, F. J. S., Cuadros, J. C. C., & Chavez, S. A. G. (2024). Plan operativo logístico y su efecto en la cadena de suministro de la empresa Maxiclean SAS, Santo Domingo 2024.: Logistics operational plan and its effect on the supply chain of the company Maxiclean SAS, Santo Domingo 2024. *Revista Científica Multidisciplinar G-nerando*, 5(2), ág-571.
- Bowersox, D. J., Closs, D. J., Cooper, M. B., & Bowersox, J. C. (2020). *Supply chain logistics management*. Mcgraw-hill.
- Cesar, C., Cruz, S., & Gonzalez, T. (2006). *GESTIÓN DE LA CALIDAD: CONCEPTOS, ENFOQUES, MODELOS Y SISTEMAS*. PEARSON EDUCACIÓN, S. A.
- Chang-Rodriguez, E. (2007). *Latinoamerica: Su civilizacion y su cultura* (4.a ed.). Cengage Learning.

- Cortes, D. (2022, octubre 6). Clasificación de actividades logísticas. <https://www.cesuma.mx/blog/clasificacion-de-actividades-logisticas.html>
- Erazo, J. M. M., Paredes, A. M. L., & Sánchez, K. E. P. (2024). Plan operativo logístico y su efecto en la gestión de la calidad, caso estudio empresa insumos agrícolas y veterinarios henry, santo domingo, 2024. *Revista Social Fronteriza*, 4(4), e44361-e44361.
- Estevez, Z. (2015). *Desarrollo de proyectos de animación cultural*. España: Elearning SL.
- Ganoza, F. (2018). *Gestión Logística*. Fondo Editorial de la UIGV.
- Harrington, H. J. (1993). Mejoramiento de los procesos de la empresa. En *Mejoramiento de los Procesos de la Empresa* (p. sp-sp).
- Lambert, D. (1993). *Strategic logistics management*. Richard D, Irwin Inc.
- Ledner, A. (2001). *Supply chain management: Strategy, planning and operation*.
- Merino, V. A. M., & Guamán, C. A. V. (2023). Planeación Estratégica de la Administración de la Cadena de Suministros de la Empresa Unnoparts. SA en Santo Domingo, 2022.: Strategic Planning of the Administration of the Supply Chain of the Company Unnoparts. SA in Santo Domingo, 2022. *Revista Científica Multidisciplinar Generando*, 4(1).
- Mora García., L. A. (2010). *Gestión Logística Integral: Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento*. Ecoe Ediciones.
- Moreira, E. D. R., Silva, J. L. J., & Bonilla, C. G. R. (2024). Plan operativo logístico y su efecto en la gestión de la calidad, caso de estudio empresa de servicios Tramaco Express cia tda agencia Santo Domingo, 2023. *Revista Social Fronteriza*, 4(1), e41150-e41150.
- Rushton, A., Croucher, P., & Baker, P. (2022). *The handbook of logistics and distribution management: Understanding the supply chain*. Kogan Page Publishers.
- Saavedra Acero, C. P., & Salgado Torres, G. (2018). Estructura del plan logístico para el mejoramiento del departamento de camisas de la empresa “Gala y Etiqueta”.
- Vijandea, M. L. S., & González, L. I. Á. (2007). Gestión de la calidad total de acuerdos con el modelo EFQM: Evidencias sobre sus efectivos en el rendimiento empresarial. *Universia Business Review*, 13, 76-89.