



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESARIALES
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TÍTULO:

Propuesta metodológica para la implementación de mejoras en los sistemas de información para la gestión de inventarios en el proceso de ventas de las empresas en el sector retail de la ciudad de Guayaquil

AUTORES:

Cujilema Pingos, Lady Michelle
Molestina Reyes, Jonathan Saul

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIAD(O/A) EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TUTOR:

Ing. Barberán Arboleda Rubén Patricio, PH.D.
GUAYAQUIL, ECUADOR

5 DE SEPTIEMBRE DEL 2024



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por: Lady Michelle Cujilema Pingos, Jonathan Saul Molestina Reyes como requerimiento parcial para la obtención del Título de: Licenciad (o/a) en Contabilidad y Auditoría.

TUTOR

f. _____
Ing. Barberán Arboleda Rubén Patricio, Ph.D.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____
(PH. D. Said Diez)

Guayaquil, a los 05 días del mes de septiembre del año 2024



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotros;

Lady Michelle Cujilema Pingos

Jonathan Saul Molestina reyes

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación “Propuesta metodológica para la implementación de mejoras en los sistemas de información para la gestión de inventarios en el proceso de ventas en el sector retail de la ciudad de Guayaquil, previa a la obtención del Título de: Licenciad(o/a) en Contabilidad y Auditoría, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 05 días del mes de septiembre del año 2024

LOS AUTORES

f. _____

Cujilema Pingos Lady Michelle

f. _____

Molestina Reyes Jonathan Saul



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN

Nosotros Cujilema Pingos Lady Michelle, Molestina Reyes Jonathan Saul Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación “Propuesta metodológica para la implementación de mejoras en los sistemas de información para la gestión de inventarios en el proceso de ventas en el sector retail de la ciudad de Guayaquil “cuyo contenido, ideas y criterios son de (mi / nuestra) exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 05 días del mes de septiembre del año 2024

LOS AUTORES

f. _____

Cujilema Pingos Lady Michelle

f. _____

Molestina Reyes Jonathan Saul

REPORTE COMPILATIO

<https://app.compilatio.net/v5/report/68d869f1987f474d92ee2e8841ff0591ef33c88a/details>

The screenshot displays the 'COMPILATIO MAGISTER+' interface from UCSG-ECU. The main header shows the document title 'Lady Cujilema Pingo- Jhonatan Molestina Reyes Tesis final 100% Barberan'. Below the header, there are navigation tabs for 'Resumen', 'Puntos de interés', and 'Fuentes de similitudes'. A progress bar indicates a similarity score of 1%. The interface includes a search bar, a 'Caja de herramientas' (tools box), and a 'Configuraciones' (settings) button. A notification banner at the top right reads 'Algunas palabras sobre Compilatio Magister+' with an 'Abrir' (open) button.

TUTOR

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Rubén Patricio', is written below the 'TUTOR' label.

f. _____
Ing. Barberán Arboleda Rubén Patricio, PhD.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero expresar mi más profundo agradecimiento a Dios por ser mi guía constante a lo largo de este viaje.

A mi querida mamá, Elsa Pingos, gracias por tu amor incondicional, por las palabras de aliento y por estar siempre a mi lado. Tu paciencia y amor hacia mí han sido una fuente constante de motivación. No hay palabras suficientes para describir lo agradecida que estoy por todo lo que has hecho por mí.

A mi querido papá, Manuel Cujilema, gracias por tus consejos, por tu infinita paciencia y por inculcarme los valores que me han guiado a lo largo de mi vida. Siempre te llevaré en mi corazón como un modelo a seguir.

Sé que no fue fácil para ustedes verme partir en busca de mis sueños, pero siempre me dieron la confianza para enfrentar este reto. Este logro es tanto mío como de ustedes, porque sin su esfuerzo y dedicación, nada de esto habría sido posible.

Finalmente, quiero agradecer a todos aquellos que, de una u otra manera, han dejado su huella en esta etapa de mi vida. Esta tesis es el resultado de la contribución de muchos, y a todos ustedes les estoy profundamente agradecida.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, me gustaría agradecer a Dios y a la Virgen María que por su intercesión y por tu cuidado maternal, su protección, esta tesis es el resultado del esfuerzo y la dedicación, pero también de la fe y la confianza en que nunca estoy solo en mis esfuerzos. Agradezco a Dios y a la Virgen María por iluminar mi camino y por ayudarme a alcanzar esta meta con éxito.

También me gustaría expresar mi gratitud a mi familia, mi padre Saul Molestina Granda, mi madre Martha Reyes Benítez y mis hermanas María José Molestina Reyes y Raquel Molestina Reyes que, desde el inicio de mi camino académico hasta la finalización de este proyecto, su apoyo incondicional y amoroso ha sido una fuente constante de fortaleza y motivación. Ustedes han estado a mi lado en cada etapa del proceso, ofreciendo su comprensión, aliento y consejos sabios. Sin su paciencia, sacrificios y creencia en mis capacidades, alcanzar este logro habría sido mucho más difícil.

Sus palabras de aliento y su fe en mí han sido una inspiración continua. En los momentos de duda y desafíos, su apoyo ha sido un recordatorio constante de por qué empecé este viaje y por qué debía seguir adelante. La estabilidad emocional y el apoyo práctico que me brindaron han sido invaluable y han hecho posible que me concentre en mis estudios y en la culminación de esta investigación.

Agradezco profundamente a mi novia María De Los Ángeles Ospina Mendoza cuyo apoyo ha sido mucho más que emocional; has sido una fuente constante de inspiración y motivación. Ya sea escuchando mis ideas, ofreciendo tu perspectiva, o simplemente estando a mi lado, has contribuido de manera significativa a la culminación de este trabajo. No puedo expresar con palabras cuán agradecido estoy por tu comprensión y tu amor durante todo este tiempo.

Finalmente, agradezco a Sr Patricio Barberán Arboleda por su contribución y apoyo. cuya colaboración y apoyo han sido cruciales para el éxito de esta tesis. Sin su generosidad y compromiso, este trabajo no habría sido posible.

Jonathan

DEDICATORIA

Al concluir mis estudios, le dedico este logro a mis padres Manuel Cujilema y Elsa Pingos como una meta más conquistada, gracias por ser mi fortaleza e impulso en todo momento.

Lady

Dedico esta tesis a mis queridos padres, Saul Molestina y Martha Reyes por su amor incondicional, apoyo constante y sacrificios a lo largo de mi vida han sido la base de mi éxito. Este logro es tan suyo como mío, y no habría llegado hasta aquí sin su apoyo. gracias por estar siempre a mi lado.

Jonathan



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Lcda. SALAZAR, PATRICIA
DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

Ing. BERNABÉ, LORENA
COORDINADOR DEL ÁREA

f. _____

Ing. SALTOS ORRALA, MIGUEL ÁNGEL
OPONENTE



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CALIFICACIÓN

f.

Ing. Barberán Arboleda Rubén Patricio, Ph.D,
TUTOR

Tabla de Contenido

Introducción	2
Contextualización del problema	3
Antecedentes	3
Definición del Problema	8
Justificación	8
Preguntas de investigación.....	10
Hipótesis	10
Limitaciones	10
Delimitaciones.....	10
Capítulo 1 Fundamentación Teórica	11
Marco teórico	11
Teoría de la gestión administrativa.....	11
Teoría de inventarios	14
Teoría de las restricciones.....	17
Teoría de los costos de transacción.....	18
Teoría de los sistemas de información	19
Marco conceptual	22
Sector retail	23
Características del sector retail.....	23
Principales Tendencias del sector Retail.....	25
Inventarios	26
Gestión del inventario	27
Causas para la gestión de inventarios.....	29
Sistema de gestión de inventarios.....	29
Modelos Inventarios.....	30

Sistemas de información	32
Características de los sistemas de informacion	33
Marco referencial.....	35
Estudio del comportamiento del consumidor retail y uso de herramientas digitales	35
Tendencias para el consumo retail y sus industrias	37
Análisis estrategia Falabella Retail.....	38
Estudio comercialización de productos consumo masivo	40
Marco Legal.....	41
Norma internacional de información financiera NIC 2 inventarios	41
NIIF15 Ingresos procedentes de contratos con clientes industria retail.....	42
Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.....	42
Control interno	43
Normas regulatorias para cadenas de supermercados y sus proveedores	43
Capítulo 2 Metodología de la investigación	44
Enfoque de la investigación.....	46
Tipo de investigación	47
Fuente de Información.....	49
Fuentes primarias.....	49
Fuentes secundarias.....	50
Población	50
Muestra	51
Resultados de las entrevistas	99
Análisis de las entrevistas.....	54
Capítulo 3 Propuesta Metodológica.	60
Relación de gestión de inventarios con otros aplicativos de la empresa.....	60
Salida de mercadería.....	65

Baja de mercadería.....	66
Inventario físico.....	68
Transferencia entre bodega.....	69
Tecnologías para el proceso de inventarios	77
Tecnología para el proceso ingreso de mercadería	77
Tecnología para el proceso de salida de mercadería	79
Tecnología para el proceso de baja de mercadería	80
Tecnología para el proceso de inventario físico.....	81
Tecnología para el proceso de transferencia entre bodega.....	82
Conclusiones.....	87
Recomendaciones.....	88
Referencias	89

Índice de tablas

Tabla 1 Entrevista#1	54
Tabla 2 Entrevista#2	55
Tabla 3 Entrevista#3	56
Tabla 4 Entrevista#4	57
Tabla 5 Entrevista#5	58
Tabla 6 Entrevista#6	59
Tabla 7 Sistemas que soportan los procesos de inventarios.....	71
Tabla 8 Mejoras en los procesos de inventarios aplicando tecnología	73
Tabla 9 Estrategias en el sector retail.....	84
Tabla 10 Resultados finales	85

Índice de Figuras

Figura 1 Evolucion retail en el Ecuador.....	6
Figura 2 Demanda en centros comerciales	8
Figura 3 Ubicación compañía retail.....	10
Figura 4 Las redes sociales mas utilizadas	36
Figura 5 Items afectados por la compañía	40
Figura 6 Flujograma facturación	61
Figura 7 Flujograma compras	63
Figura 8 Flujograma ingreso de mercaderia.....	64
Figura 9 Flujograma salida de mercaderia.....	65
Figura 10 Flujograma baja de mercaderia	67
Figura 11 Flujograma de inventario fisico	68
Figura 12 Flujograma de tranferencia de bodegas.....	70
Figura 13 Tecnologia ingreso de mercaderia	78
Figura 14 Tecnologia salida de mercaderia.....	79
Figura 15 Tecnologia baja de mercaderia.....	80
Figura 16 Tecnologia inventario fisico	81
Figura 17 Tecnologia tranferencia de bodegas.....	82

Resumen

Las compañías del sector retail constituyen una de las principales líneas de negocios. Las cuales ofrecen productos de primera línea con la finalidad de satisfacer la necesidad de los consumidores. En la época de la pandemia del coronavirus dicho sector tuvo la necesidad de adaptarse a las circunstancias, innovando en muchos aspectos con el objetivo de mantener la confianza de sus clientes y no disminuyendo sus ingresos. Sin embargo, a raíz de este hecho las compañías retail presentaron inconsistencias en los sistemas de información, concretamente en la gestión de inventarios. El objetivo general es proponer una metodología que permite instaurar mejoras en los sistemas de información para una adecuada gestión de los inventarios de las compañías retail de la ciudad de Guayaquil.

Palabras Claves: Retail, Gestión, Inventarios, Sistemas, Ventas

Abstract

Companies in the retail sector constitute one of the main lines of business. Which offer top of the-line products in order to satisfy the needs of consumers. During the time of the coronavirus pandemic, this sector had the need to adapt to the circumstances, innovating in many aspects with the aim of maintaining the trust of its customers and not reducing its income. However, as a result of this fact, retail companies presented inconsistencies in the information systems, specifically in inventory management. The general objective is to propose a methodology that allows improvements in the information systems for adequate management of the inventories of the companies. retail companies from the city of Guayaquil.

Keywords: Retail, Management, Inventories, Systems, Sales

Introducción

El presente trabajo de investigación se enfoca en los sistemas de información referente a la gestión de los inventarios del sector retail. Para las compañías de dicho sector es trascendental el tema de los inventarios por lo que es el instrumento para satisfacer la demanda que existe en el mercado, además de garantizar las ventas de los diferentes productos.

La gestión del inventario en lo que respecta al stock de la mercadería es el punto de partida en el que se enfocan las compañías del sector retail, esto permite controlar los niveles de existencia, lo cual garantiza un óptimo suministro de la mercadería o productos.

Con el transcurrir del tiempo y con la convicción de seguir garantizado la competitividad en el mercado, el sector retail ha tenido que innovar en nuevos aspectos para mantener en óptimo desempeño el tema del inventario como lo son: los sistemas de información gerencial ya que el tema de la tecnología hoy en día juega un rol fundamental por lo que permite establecer controles de mayor calidad y buscar estrategias para fortalecer el tema económico.

En la actualidad para mantenerse competitivos en el mercado se debe hacer frentes a diferentes tipos desafíos, uno de esos es el crecimiento de las compañías del sector retail en donde se tendrá mayor demanda por parte de los clientes ello conlleva a que la gestión de los inventarios también sufra un cambio considerable los cuales pueden afectar su desempeño el cual podría traer inconvenientes en la venta de los diferentes productos, que originaría problemas en el ámbito económico.

El presente trabajo de investigación se lo realizara a través de 3 capítulos, en cada uno se desarrollan diferentes aspectos que aportan para el desarrollo e implementación de la propuesta metodológica, están conformados de la siguiente manera:

Capítulo I: Es la Fundamentación teórica donde se proporcionará teoría de otros autores las cuales se las analizara y se las relacionara con el tema a tratar: En este capítulo se revisa las teorías las cuales sirven como referencia para el desarrollo del trabajo de investigación, adicionalmente se define que es el sector retail, como está conformado, que características posee, lo mismo se aplicó con el tema de inventarios que métodos se implementan para este caso que normativas se deben cumplir y que tipo de estudios se tomó referencia para la implementación de la propuesta.

Capitulo II: La metodología de la investigación donde se recopilará información utilizando técnicas que incluyen antecedentes del tema a tratar para lograr los objetivos de la investigación.

Capitulo III: La aplicación de la propuesta metodológica para implementar mejoras en las empresas del sector retail en lo que respecta a la gestión de inventarios

Contextualización del problema

Antecedentes

El retail con origen europeo, en la actualidad dicho sector genera muchas oportunidades de trabajo ademas de ofrecer diferentes tipos de variedades de productos, artículos o mercaderías que satisfagan a los consumidores, a raíz de la pandemia del COVID 19 se incorporaron nuevas herramientas que potenciaron lo que ya se tenía, uno de sus aspectos es el tema de la tecnología como las transacciones de comercio electrónico entre otras. Según Pierce (2023) “con los nuevos hábitos y patrones de consumo, los negocios retail necesitan la presencia digital para maximizar sus ventas, pero eso conlleva un esfuerzo en mantener consistencia a través de todos los canales, los procesos y las personas” (p.2), lo cual ratifica la importancia que toda empresa se articule con este enfoque.

El sector retail en nuestro país a través del comercio de ventas al por menor ha tenido una evolución muy marcada de las cuales una de las compañías pioneras en este negocio es Corporación el Rosado como lo indica la Revista Lideres (2017) indico lo siguiente:

Los orígenes de Corporación El Rosado datan de 1936 en Guayaquil como una pastelería. El negocio se encontraba en la actual Avenida 9 de octubre, la más representativa de la ciudad El Rosado creció convirtiéndose en una de las empresas más grandes en la línea de retail. Actualmente, la empresa indica que tiene, al menos, nueve negocios vinculados a este sector entre los que están Mi Comisariato, Mi Juguetería, las tiendas de barrio Mini, Ferrisariato, Río Store, Baby Center e Hipermarket, según información corporativa. (p.1)

Por lo antes mencionado dicho corporativo se ha posicionado como una de las compañías top líderes del sector retail, entretenimiento y diferentes cadenas de restaurantes en el Ecuador, logrando una relación directa y efectiva con los diferentes grupos que la conforman.

El dinamismo de este sector ha tenido un crecimiento significativo como lo indica Tapia (2023), menciono que en los últimos años:

Según un informe del Banco Central del Ecuador, entre 2010 y 2019, el sector retail creció a una tasa promedio anual del 4,1%, siendo uno de los sectores con mayor dinamismo de la economía ecuatoriana. El coronavirus ha significado algo trascendental en el sector de consumo masivo en el Ecuador, concretamente a quienes no se manejaban con el tema de negocios online. (p.5)

Por lo cual se toma como referencia el tema de las restricciones en lo que respecta a que el consumidor no desea trasladarse a una tienda o negocio, sino efectuar las compras de manera online, con esto se ha potenciado el tema de las redes sociales, promoviendo la figura del marketing digital, lo cual se ha posicionado como una estrategia trascendental para las compañías o líneas de negocios del sector retail en nuestro país. En base a un pequeño estudio que fue ejecutado por la UESS

en el año 2022 las redes sociales tuvieron un crecimiento de más del 50% instaurándose como una forma de dar a conocer el producto además de ser atractivo para el consumidor.

El tema de las tiendas físicas con el nivel de competitividad que existe en el mercado busca estar en una evolución constante por lo que es primordial establecer procesos para tener excelentes resultados con varias alternativas como la reducción de los costos y el tema de las demandas de los clientes como la aparición de nuevas mercaderías.

La tecnología de los sistemas de información con respecto a las redes sociales juega un rol fundamental en lo que es la estrategia de mercadeo de cualquier compañía perteneciente al sector retail en el Ecuador. Todo tipo de contenido debe ser llevado a cabo de una forma innovadora lo cual haga referencia al tema de las redes y lograr cada objetivo planteado, según García (2019) indico lo siguiente:

Hoy en día, las organizaciones se encuentran inmersas en el uso de las redes sociales, las cuales se han convertido en un canal ideal para acercarse a los diferentes públicos de una manera personal, aunque en esencia, el acercamiento se permite por la virtualidad de la tecnología. En estas plataformas, la empresa puede presentar masivamente sus ideas, y conocer a sus públicos de una manera menos formal y sin estructuras organizativas. (p.10)

El énfasis que se hace en el tema de los diferentes planes o estrategias de la comunicación a través de los diferentes mecanismos digitales sirve para incentivar a los diferentes sectores de la comunidad a utilizarla y poder establecerla como medio para llevar a cabo todo lo referente al tema ventas.

A continuación en el siguiente gráfico se detalla la evolución del sector retail a través de diversas etapas según lo menciona Deloitte (2022) el cual hace énfasis que su aplicación permite disminuir de forma considerable el tema de los costes y de tener los artículos o mercadería requeridas por el consumidor.

Figura 1

Evolución retail en el Ecuador



Nota: La evolución del sector retail. Tomado de: **Deloitte Touche**

Tohmatsu Limited

En lo que respecta a la ciudad de Guayaquil, según León & Sánchez (2021) establecieron lo siguiente:

El sector del retail tiene su evolución vinculada a los avances tecnológicos y al impacto que hacen éstos en los hábitos y comportamiento de los consumidores, entonces mejorar la experiencia de los clientes respecto a compras online se ha convertido en un punto clave para mantener en constante crecimiento a las empresas y volverlas competitivas en el mercado que a raíz de la pandemia aceleró su digitalización, analizar el actual proceso de ventas online, oportunidades de mejora desde un punto de vista de experiencia de compra, estrategias, directrices metodológicas, comportamientos del consumidor y nivel de satisfacción permitirán proponer una solución que impacte con sus expectativas y genere fidelización hacia la cadena de retail.(p.3)

Todo esto se ha venido desarrollando ya que nuestra ciudad es una de las de mayor movimiento comercial en el país, a su vez se ha venido adaptando a las últimas tendencias. Por ello León & Sánchez (2021) indicaron lo siguiente:

Guayaquil a lo largo de las últimas 4 décadas ha ido evolucionando no solo como ciudad con carreteras, educación, salud sitios que impulsen el turismo, sino que también alcanzó otra forma de hacer comercio pero sin dejar su pasado atrás, podemos ver como hace 100 años se vendía al sur de la ciudad el marisco y la carne en los mercados de la Caraguay conjuntamente con el camal y hoy en día siguen vendiendo sus productos de igual manera el mismo mecanismo el ofertante exhibe sus productos en su quiosco o tienda y el comprador observa varias ofertas elige, pregunta, regatea y finalmente compra.(p.4)

Por lo cual en el Ecuador gran parte de su población tiene una cuenta de la red social Facebook, lo cual ha permitido a varias personas emprender en el mercado digital, dando a conocer artículos o servicios de excelente calidad y a un precio competitivo. Esta nueva modalidad ha logrado ubicarse en el mercado como una excelente opción que otorga facilidades, además garantiza seguridad para los consumidores como el tener un servicio activo las 24 horas del día en lo que respecta a los sitios webs, soporte técnico para que ante cualquier inquietud puede resolverse 100% en línea sin la necesidad de salir de casa.

Según San Lucas & Tolosano (2018) la atención al cliente es primordial dentro de cualquier sector especialmente en el sector retail que es un mercado con altos índice demanda por parte de los consumidores detalla lo siguiente:

Cada vez el valor agregado que se da es una mejor calidad de atención al cliente, al igual que usar identidades propias con el fin de captar el mercado, el incremento poblacional, la búsqueda de seguridad y la comodidad de descubrir negocios y servicios variados en un mismo lugar impulsan la demanda de los malls, según los representantes de este sector.
(p.5)

En el siguiente gráfico que se presenta se observa la alta demanda del público en los diferentes centros comerciales pertenecientes al sector retail el que mayor acogida tiene es precisamente por lo mencionado con anterioridad el ofrecer una atención de alta calidad, ofrecer productos o servicios innovadores atrae la atención de las personas.

Figura 2

Demanda en centros comerciales



Nota: Sector retail demanda en los centros comerciales tomado de: San Lucas & Tolozano (2018)

Definición del Problema

Los sistemas de información permiten una correcta toma de decisiones en cada uno de sus diferentes actividades o procesos lo cual genera alta rentabilidad para la misma además de permitir ganar una posición importante dentro del mercado, sin embargo, en las empresas del sector retail existe una debilidad en la calidad de los sistemas de información que soportan su gestión.

Esto se puede dar por diferentes circunstancias presentes en los diferentes departamentos como la pérdida de datos, la exposición a ciberataques, la interrupción de los procesos de negocio, la pérdida de la confianza de los clientes y socios. Por tanto, es fundamental identificar y corregir estas debilidades para garantizar el buen funcionamiento y la seguridad de los sistemas de información de la organización.

Justificación

La gestión de los inventarios es importante dentro de la estructura de una compañía ya que efectúa el registro y seguimiento de este, por ello al tener una adecuada gestión generaría mayor demanda de consumidores e incremento en las ganancias de los negocios que conforman el sector retail.

Además el tema de los sistemas de información al ser una herramienta tecnológica permitirá potenciar el proceso de la gestión de inventarios y evitar problemas como el exceso del inventario el cual genera una obsolescencia anticipada y generando pérdidas de carácter económico para todos quienes

conforman el sector retail, también están presentes inconvenientes como errores en la previsión de la demanda, costos de almacenamientos elevados, retrasos de mercadería por parte de la cadena de suministro todo genera un impacto negativo tanto en las operaciones de la compañía como en la satisfacción de los clientes.

Dentro del ámbito empresarial, la implementación de este estudio metodológico permite al sector retail mantener un manejo eficaz y un análisis detallado del inventario como soporte en el proceso de venta de mercadería incorporando buenos controles y apoyo en la toma decisiones.

Referente al ámbito económico a través del presente trabajo de titulación se puede agilizar el tema del proceso de venta en el además de que el sector retail tenga mayor exposición en el mercado, adicionalmente en el ámbito educativo, busca servir como una guía para los estudiantes y potenciales profesionales de la carrera de Contabilidad y Auditoría.

Objetivos

Objetivo general

Apoyar la gestión de los sistemas de información del inventario en las empresas del sector retail.

Objetivos específicos

1. Definir los fundamentos teóricos del sector retail para los sistemas de información y la gestión de inventarios.
2. Establecer la metodología de la investigación para la implementación de mejoras en los sistemas de información del sector retail de la ciudad de Guayaquil.
3. Análisis de los resultados a través de los sistemas de información sobre la gestión de inventario y el impacto que tendría en el sector retail de la ciudad de Guayaquil.

Preguntas de investigación

Hipótesis

Pregunta principal

¿Cuáles son los aspectos que se deben tomar en consideración en la propuesta metodológica para implementación de mejoras en los sistemas de información para los procesos de venta en el sector retail de la ciudad de Guayaquil?

Preguntas complementarias

1. ¿Qué factores se deben tomar en cuenta al implementar mejoras en la gestión de inventario en el proceso de venta, del sector retail de la ciudad de Guayaquil?
2. ¿Los sistemas de información apoyan a la gestión de inventarios?
3. ¿Al mejorar la gestión de inventarios en el proceso de venta apoyo al sector retail de la ciudad de Guayaquil?

Limitaciones

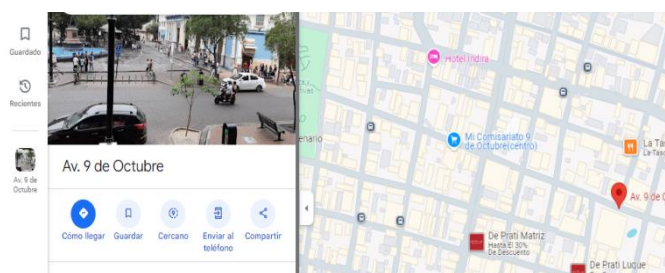
La principal limitante para la implementación de mejoras en los sistemas de información en la gestión de inventarios es la falta de información que se tiene sobre el manejo del módulo de inventarios, teniendo en cuenta la gran cantidad de clientes que se tiene en el sector retail.

Delimitaciones

El trabajo de investigación está orientado a la implementación de mejoras en lo que respecta a los inventarios y su gestión del sector retail, con una revisión previa de los diferentes sitios donde se lleva a cabo esta actividad se determinó que dicho estudio será en la ciudad de Guayaquil específicamente en la Avenida 9 de octubre, zona donde se encuentra diversas empresas dedicadas al consumo masivo.

Figura 3

Ubicación compañía retail



Nota: Tomado de Google Maps

Capítulo 1 Fundamentación Teórica

Para el presente trabajo de titulación las bases teóricas que se tomarán como referencia poseen un enfoque en: teoría de la gestión administrativa, teoría de inventarios, teoría de las restricciones, teoría de los costos de transacción, teoría de los sistemas de información.

Marco teórico

Teoría de la gestión administrativa

Las empresas efectúan sus operaciones en un mercado dinámico y a su vez cambiante, la sostenibilidad en dicho mercado es uno de los aspectos a tomar en cuenta por ello la ejecución de una buena gestión empresarial. Según Gaitan & Sergueyevna (2021) indicaron lo siguiente:

Un aporte esencial de Taylor a la administración es la implementación del método científico buscando reemplazar la práctica de ensayo y error que se venían haciendo desde la antigüedad, mediante este, aspiraba racionalizar el comportamiento de los trabajadores, enfocándose primero en mejorar las labores realizadas por los colaboradores o empleados operativos para luego llevarlo a los otros niveles de la organización, como resultado se dio la sistematización de las operaciones y determinar la mejor manera de realizar una tarea incrementando la eficiencia y de esta manera la productividad). La aplicación de este método vino a reemplazar las actividades arbitrarias y caprichosas de los directivos por procedimientos analíticos y científicos. (p.5)

Aplicando todos los parámetros que resalta esta teoría no solo se consigue una excelencia en la gestión administrativa, sino en el potenciar las capacidades y aptitudes de todos los participantes que estén involucrados dentro de la organización. Esta teoría también hace énfasis en que las empresas u organizaciones plantan esfuerzos para identificar y cumplir los

objetivos a través del trabajo humano apoyado por diferentes recursos, donde se establece que para un mejor procedimiento se debe instaurar una correcta gestión donde la eficacia, eficiencia, sumado a la productividad y ventajas empresariales, formen un conglomerado de herramientas importantes para el apoyo de las diferentes tareas o procesos que se lleven a cabo. En base a esto Falconi et al (2019) indicaron lo siguiente:

La gestión administrativa, es considerada una de las actividades más significativas y relevante en las organizaciones. Se lleva a cabo con la finalidad de organizar el esfuerzo de un grupo social, es la forma por la cual se trata de obtener metas y objetivos trazados, utilizando al personal y herramientas mediante el ejercicio de labores fundamentales que implican el desarrollo de procesos clave como planificar, organizar, dirigir y controlar la gestión administrativa implica el desarrollo del proceso administrativo, desde las funciones esenciales que involucra: planificar y organizar la estructura organizacional, así como definir cargos que conforman la empresa, además la dirección y control de cada actividad.(p.6)

Los respectivos procedimientos que se ejecutan dentro de cualquier entidad deben ser de manera óptima, esto permite poder atender las demandas que soliciten y poder satisfacer las necesidades de los usuarios internos o externos.

Otro aspecto fundamental dentro de esta teoría es el tema del control el cual es un componente fundamental para la ejecución de las diversas actividades que existen dentro de las organizaciones, representan un punto relevante para poder asegurar el éxito de estas, ya que implica el hecho de que las tareas dentro de las organizaciones deben estar dentro de la planeación instaurada por los encargados de la dirección. Por lo cual Schmidt et al (2020) establecieron lo siguiente:

La naturaleza del concepto de control supone la existencia de objetivos y planes dado que no se puede controlar sin que haya planes que definan lo que debe hacerse. El control verifica si la ejecución está acorde con lo

planificado. Cuanto más completos, definidos y coordinados sean los planes y mayor sea el período para el cual fueron diseñados, más complejo será el proceso de control. Este proceso presupone además una etapa de retroalimentación. Para ello se reúnen datos que luego serán el input del sistema de información para la función control. La planificación, la decisión y el control están, de este modo, vinculados por la medición, retroalimentación y comparación de los resultados con la planificación. (p.6)

Por lo cual el fin de aplicar un correcto control es tener resultados que se puedan combinar con métodos o estrategia del tipo operacional que garanticen una medición con el menor margen de error para que la gestión de las compañías no se vea afectada. Según Pacheco (2022) “el control interno suele ser entendido, como un mecanismo que se utiliza para minimizar y controlar riesgos en las organizaciones empresariales, es decir, a través del mismo se pretende asegurar el cumplimiento de objetivos propuestos”(p.4), lo cual representa algo vital dentro de las entidades.

Con lo mencionado se establece que un manejo óptimo de los controles en la gestión administrativa permite que los diversos procesos efectuados dentro de una compañía u organización permite obtener los resultados esperados además de cumplir con todas las metas que fueron trazadas desde el inicio.

Por lo cual se debe considerar dentro de esta teoría en la gestión administrativa es el tema de la estructura organizacional es un aspecto fundamental para las empresas u organizaciones porque se lleva a cabo de manera rápida y correcta la planificación y dirección de cada uno de los procesos en la parte operacional, ayuda al funcionamiento de la empresa. Por ello Pineda-Pizarro & Erazo-Álvarez (2021) resaltaron lo siguiente:

La dirección se asocia como se desea que se desempeñe la organización, por lo tanto, se debe conocer todos sus componentes, que se desea conseguir, medios con los que se trabajará, y como se vincularán los segmentos para así anhelar a elevados estándares de eficacia durante el

transcurso de la operación. Para las instituciones, el liderazgo es muy fundamental para direccionar apropiadamente la gestión empresarial, ubicando varias funciones alrededor del crecimiento exponencial de la dirección organizacional; el papel del líder es importante para el auge o caída de una empresa en particular. En este sentido, la función del líder en la institución es administrar de una manera idónea los recursos que posee; el proceso por el cual se procede al liderazgo para incrementar paulatinamente las ganancias de las instituciones. (p.4)

Por lo cual es importante el tema de los líderes dentro de una organización porque permiten que todos los que forman parte de esta desarrollen nuevas habilidades las cuales permiten resolver y hacer frente a diversas situaciones que se vayan generando en las diferentes áreas, además esto establece el poder de representatividad de la empresa. Según Obando (2023) “en las empresas modernas el contar con personas primordiales ayudan en los cambios en la actualidad, los líderes deben enfrentar desafíos que presentan los nuevos paradigmas organizacionales”(p.30), por lo cual es fundamental para todas las partes.

Esta teoría se enfoca principalmente en optimizar la gestión para que los empleados de alta dirección entiendan adecuadamente y las tareas se lleven a cabo de manera estandarizada. La teoría de la gestión científica pone su énfasis inicial en optimizar la eficiencia de los empleados en las operaciones, lo que a su vez puede resultar en una mejor gestión en el futuro. Por lo tanto, al hacer una comparación, la teoría administrativa adopta un modelo de gestión vertical, es decir, de arriba hacia abajo, mientras que la teoría de la gestión científica aplica un enfoque de gestión horizontal, o de abajo hacia arriba.

Teoría de inventarios

Esta teoría hace énfasis que es un aspecto primordial en los procesos de las compañías por lo que lleva a cabo registro de las diferentes operaciones y movimientos sean del tipo comercial o productivo, además que los inventarios figuran el abastecimiento de la materia prima, mercadería o

elementos que estuviesen dentro de la logística, según Romero Agila et al. (2021) afirmaron lo siguiente:

El tratamiento de inventarios incurre en costos necesarios desde almacenar hasta la precaución de pérdidas, abarca valores desde la adquisición, transformación y añadidos que se presenten para venderlos, mencionan su clasificación de la siguiente manera: costos de almacenamiento, se generan por el stock existente; costos por pedidos, son los valores administrativos que se efectúan para abastecerse, entre ellos están las gestiones para selección de proveedores, trámites, transporte, transacciones, entregas y los costos de ruptura de stock que surgen cuando existe carencia de un producto en el almacén, lo que ocasiona una pérdida en la venta.(p.5)

Adicionalmente el dominio total en el control de los inventarios con la aplicación de las herramientas y procedimientos adecuados otorga beneficios que generan un impacto positivo, según Pacheco (2023) se debe tomar en cuenta lo siguiente:

Las operaciones se desarrollan mejor como resultado del mantenimiento de los niveles de stock adecuados. Para brindar a los clientes un mejor servicio, también facilita el transporte y distribución de los productos. Una de las principales prioridades de toda empresa es minimizar errores y devoluciones, lo que aumentará la satisfacción del cliente. (p.7)

El mantener un adecuado seguimiento del inventario permite la no aparición de inconsistencias las cuales pueden ocasionar inconvenientes en los diferentes productos o mercaderías que se encuentran almacenadas en las bodegas.

Otro punto importante dentro de esta teoría es el tema de la planeación del inventario la cual además de indicar el orden que se debe establecer, permite a las compañías tener un nivel óptimo de rentabilidad cumpliendo con los tiempos determinados de entrega y atendiendo los altos niveles demanda,

maximizando la capacidad en la producción. El reto siempre es lograr los resultados que permitan cumplir con las expectativas de los clientes, son un factor clave dentro de la organización. Samaniego (2019) indicó lo siguiente:

La gestión de inventarios es un asunto o aspecto complejo, por ello las empresas enfrentan permanentemente dificultades para lograr un stock equilibrado y, en muchas de las ocasiones, se limitan a los conocimientos y habilidades de los administradores, los cuales no siempre encuentran el camino adecuado para alcanzar los objetivos establecidos por la organización. Las políticas de planificación y control para este rubro deben ser dúctiles, o sea, deben definirse en base a dos factores: las variaciones internas manifestadas en el proceso productivo y las exigencias externas requeridas por el mercado. (p.3)

Por lo cual el tema del análisis de las acciones dentro de la gestión de los inventarios establece como avanza el proceso de los productos o mercadería saber el estado se encuentran, que cadena o tienda de distribución tendrán su destino, resaltando todo lo mencionado en el Manual de tratamiento de los inventarios. Según Rojas et al (2022) estableció lo siguiente: “el trabajo de la empresa debe ser articulada, puesto que todos los ámbitos de la organización requiere de cierta cantidad de recursos, los cuales se deben de establecer en el inventario para poder desarrollar presupuestos y pronósticos de ventas de bienes pertinentes”(p.4), por lo cual es transcendental mantener un orden de todos los procesos.

La gestión de inventarios varía según el tipo de empresa; no se maneja de la misma manera en una empresa de servicios que en una empresa de producción, además depende del tipo de proceso que se emplee: producción continua, órdenes específicas y ensamblajes. En lo que respecta a la producción continua, las materias primas se compran por adelantado y el producto final se almacena por un período breve. En modelos de producción por pedidos particulares, las materias primas se compran tras recibir la solicitud, y el producto final se entrega casi de inmediato una vez completado. El método de producción mediante ensamblaje suele necesitar, en términos

generales, más inventario de productos en proceso en comparación con los sistemas continuos, aunque menos que en los procesos por órdenes.

El contar con una buena planeación del inventario parte en tener políticas y procedimientos adecuadas para tener como referencia como llevar a cabo todos los procesos, que incluya un buen análisis de los niveles de la mercadería, los inventarios comprenden todos los artículos o existencias que se utilizan en la producción (materia prima y productos en desarrollo), en actividades auxiliares (suministros para mantenimiento y reparación), así como en el servicio al cliente (productos finalizados y piezas de repuesto). El inventario es una de las inversiones más significativas para las empresas en comparación con sus otros activos, ya que es esencial para las ventas y crucial para maximizar las ganancias.

Teoría de las restricciones

Hoy en día las empresas tienen como objetivo adaptarse a los diferentes procesos para lograr un incremento en su producción y logren un alto nivel de competencia. Por lo cual es importante conocer qué aspectos se tienen en cuenta, Zambrano et al (2021) indicó lo siguiente:

Por lo cual esta teoría se basa en un pensamiento sistémico, que ayuda a las empresas a aumentar sus utilidades, las ventas, nivel de calidad, servicio al cliente, así como lograr la reducción de costo; de tiempo de entrega, mejora en el cumplimiento de las fechas de entrega, reducción en los inventarios. (p.2)

También lo que respecta a los rasgos del mercado global donde existe una constante variación, lo cual ha provocado que las empresas tengan la necesidad de encontrar nuevas estrategias y métodos innovadores con la finalidad de obtener ventaja y elevar el nivel de competitividad que sea eficiente y eficaz. Según Herrera-Vidal et al (2018) indicaron lo siguiente:

En síntesis, la teoría de restricciones, se centra en el desempeño que desarrollan las restricciones del sistema para establecer mejoras que contribuyan a una meta deseada. Estas restricciones pueden ser (i) Físicas,

cuando la limitación está relacionada con un factor tangible del proceso de producción. (ii) Mercado, cuando el impedimento está impuesto por la demanda de sus productos o servicios y (iii) Políticas, cuando la compañía ha adoptado prácticas, procedimientos, estímulos o formas de operación que son contrarios a su productividad.(p.2)

Dentro de esta teoría también es importante considerar el enfoque de las organizaciones que un momento puede sufrir de limitaciones o restricciones que no permitan cumplir sus metas, por lo tanto esta teoría otorga herramientas que permitan sortear estos inconvenientes, buscar respuestas siempre es algo importante por ello Eby (2017) indicó lo siguiente:

La Teoría de las Restricciones a menudo se compara con Lean Manufacturing (producción sin desperdicios), ya que ambas se preocupan por mantener un flujo eficiente en la producción y ambas se centran en la mejora continua. Al igual que el pensamiento, la TOC puede servir tanto para organizaciones grandes y pequeñas como para organizaciones con y sin fines de lucro. Como en otras circunstancias, las pequeñas empresas pueden lograr mejores resultados. Al abordar solo una o dos restricciones a la vez, aparece el siguiente problema más grande, y así sucesivamente.(p.7)

Lo mencionado con anterioridad indica que el tratar de solucionar diversos problemas no se necesitan demasiados recursos, sean estos de carácter empresarial o administrativo, por ende lo que se puede resaltar es que esta teoría aunque impone ciertas restricciones que en determinados casos puede darse como una situación incómoda para las compañías sirven para mejorar el desempeño y pulir aspectos las cuales existen debilidades.

Teoría de los costos de transacción

La teoría de los costos de transacción de Williamson persigue la identificación de las fuentes de los costos de las transacciones, es decir, las características y dimensiones de una transacción, con el propósito de localizar aquellas transacciones o procesos que pueden generar dificultades para

solventar dichos costos. La eficiencia es el criterio mediante el cual se evalúa el rendimiento, lo que es entendido como una forma de ahorrar costos atribuibles a formas organizadas como jerarquías. Por lo cual Ocampos Linares (2022) indicaron lo siguiente:

Se plantea dos fuentes generadoras de costos de transacción: la primera tiene relación directa con el comportamiento de los agentes económicos involucrados en las transacciones, debido a la existencia de racionalidad limitada, oportunismo y objetivos sobrepuestos. La segunda fuente generadora de costos de transacción está asociada a problemas de entorno, en el que se da la existencia de mercados no competitivos con presencia de pocos compradores o vendedores, lo que genera escenarios de amplia incertidumbre y con tendencias a comportamientos oportunistas. (p.9)

Teoría de los sistemas de información

La teoría de sistemas o también conocida como teoría general de sistemas enfatiza en el estudio de carácter interdisciplinario de todos los componentes que forman parte de los sistemas de información. Según De la Peña Consuegra & Velázquez Ávila (2018) establecieron que:

En los sistemas es esencial el modo en que cada una de las partes o elementos que lo conforman se interrelacionan y cómo las conductas de cada uno de estos aspectos se afectan de forma mutua. Este principio muestra que no es posible comprender ni explicar el funcionamiento de un sistema si no se concibe como un todo unificado. Al aplicar esta teoría a la explicación de un determinado objeto, proceso o fenómeno de la realidad objetiva, se tienen que expresar todos los elementos que constituyen dicha teoría, en su conjunto y de forma explícita. (p.5)

Con esta perspectiva se da a entender que la aplicación de estos aspectos dirige a una orientación unidireccional, de la cual están presentes elementos o estructuras que a través de los sistemas de información se logra una integración absoluta.

Dentro de esta teoría de los sistemas también es importante recalcar el soporte de la toma de decisiones los cuales ayudan a la organización en saber qué decisión tomar dependiendo del momento, estas se caracterizan por no ser muy comunes ya que no se presentan de manera perenne pero que son primordiales para el óptimo desarrollo de los procesos. En base a lo mencionado Castro et al (2018) indicaron lo siguiente:

Estos sistemas apoyan a la gerencia intermedia cuando esta necesita tomar decisiones para problemas poco habituales, es decir que necesita una medida de acción que no está predefinida. Estos sistemas procesan grandes cantidades de datos provenientes de los MIS (***management Information System***) TPS (sistema de procesamiento de transacciones) y fuentes externas con la finalidad de generar análisis sencillos para el usuario. Además, brindan aspectos descriptivos y numéricos de la situación para brindar un apoyo a los gerentes, pero al final, el criterio del directivo es el que prevalece para tomar un curso de acción.

En la parte Administrativa los sistemas de información tienen como fin el dar a conocer información con datos concretos los cuales deberán ser entregados a los accionistas o gerente de la compañía donde se describan todos los movimientos sobre cómo están operando las diferentes áreas o departamentos. Según Alvarado et al.(2018) “el talento humano forma parte primordial para el desarrollo de los Sistema de Información Gerencial, debido a que va a ser el encargado de vaciar toda la información, así como distribuirla en los distintos subsistemas”(p.6)

Se resalta que ambos se encargan del manejo entre los proveedores y las empresas, es decir a través de una ejecución eficaz de las diferentes actividades se establece un excelente vínculo entre ambas partes cada una de ellas con sus respectivas características.

Dentro de la teoría de sistemas también se debe tener en consideración contar con el sistema de información gerencial que se encarga de establecer

obtención y registro de datos relevantes para las actividades de las organizaciones. Por lo cual De-Armas et al (2023) indicaron lo siguiente:

Manifiestan que los sistemas de información se construyen siguiendo un ciclo, su primera fase es el análisis donde se precisan los procesos a través de diversas técnicas dentro las que se destaca el diagrama de flujo de dato; en que se logra a través de gráficos representar cada actor del proceso, los insumos de información requeridos, las transformaciones que sufre y los resultados finales. (pag.8)

Lo que indica que un SIG (sistema de información gerencial), se diseña con la finalidad de recoger información de una organización o compañía para posteriormente analizarla y ver el tipo de decisiones que se toman tanto a nivel interno como de forma externa.

Para finalizar la revisión de esta teoría de los sistemas de información en lo que respecta a la información ejecutiva la cual es la que otorga facilidades para tener la información tanto interna como externa, en la mayoría de las veces presentada de manera gráfica, además permiten conocer información crítica sea de fuentes externas o internas. Apoya a que los gerentes, accionistas tomen correctas decisiones. Por ello Tolentino (2017) indicó lo siguiente:

El uso de esta herramienta ha permitido a muchas empresas comparar diferentes tipos de datos claves con los de sus rivales. Abarcando principalmente áreas de información como las de oficina, administrativas, financieras, contables, y de cualquier otro tipo que el ejecutivo desee recopilar para su informe. Pero los SIE se construyen o elaboran mediante la integración de Software diseñados para operar juntamente con la infraestructura de la empresa, así como con las aplicaciones que esta tiene, su información y otras cosas relevantes en la organización, y a su vez esta herramienta ofrecerá informes y análisis de la información que debe incluir, cuadros, gráficas, diagramas, informes, etc. Que sean fáciles de entender para el ejecutivo.

La aplicación de los SIE (sistemas de información estratégica) son un gran avance de la tecnología es una herramienta que permite establecer si un sistema de información gerencial se puede potenciar o no progresar, todo ello dependiendo de la organización, en muchas de ella es raro su implementación ya que su giro del negocio o tamaño no son muy amplias en cuanto a información. Según Gómez (2022) indicó lo siguiente” su importancia es que procura la comunicación interna y externa sencilla, con lo cual se logra una colaboración más efectiva entre los distintos departamentos y niveles jerárquicos al proporcionar un flujo constante de datos precisos y actualizados” (p.2), rol fundamental para que todo se efectúe de forma óptima.

Se puede decir que el SIE es una excelente herramienta en lo que respecta a los sistemas de información, apoya a los altos directivos de la compañía y que se llevan a cabo sin ningún tipo de problemas todas las actividades, sin embargo, dicha herramienta debe constantemente actualizarse.

Marco conceptual

El sector retail con el transcurrir de los años ha tenido una evolución en el mercado, de la mano con las últimas tendencias lo cual ha permitido mantener un alto nivel de competitividad en el mercado. Por ello es importante conocer todo lo que engloba este tipo de negocio. Rada (2024) define de la siguiente manera a este sector;

Lo llevan a cabo negocios cuyo objetivo es vender a múltiples clientes finales un stock masivo. En oposición al concepto retail, está el de venta al por mayor (**wholesale**), que vende grandes cantidades a pocos clientes, generalmente a los propios **retailers**. También podemos encontrar menciones al retail como sector retail, esto refiere a todos los actores implicados en la venta minorista. (p.2)

En esto también tiene una participación importante el marketing, apoya el impulso de los negocios retail a través de diversas estrategias

implementadas en el consumo masivo con la finalidad de atraer a nuevos consumidores.

Sector retail

El sector retail o también conocido como minorista, hace énfasis en ofrecer bienes y servicios, está conformado por el grueso de comerciantes de un determinado lugar. Según Sánchez et al (2021) mencionó lo siguiente:

Este se encarga de comercializar el producto final al consumidor final. Es decir, una tienda por departamentos que ofrece productos a lugares donde se venden productos en el departamento minorista. La ganancia de esto sale de la diferencia entre el precio de venta del sector minorista al consumidor final y el precio de costo del sector mayorista. (p.5)

Aspecto primordial dentro de esta línea de negocios ya que todos los diferentes movimientos, procesos giran a la calidad del servicio ofrecido hacia los consumidores.

Características del sector retail

Se identifican en los diferentes procedimientos que se llevan a cabo, desde el canal de ventas hasta el producto final, tiene características especiales que lo diferencian de otros sectores como el mayorista, son las siguientes:

- **Servicios o productos:** comercialización hacia el consumidor.
- **Logística:** Distribución de las grandes cadenas a los diferentes establecimientos.
- **Canal de venta:** locales sean estos físicos o digitales.
- **Precio:** valor que se debe pagar por los bienes o servicios.

Adicionalmente en el sector retail existen otras características enfocadas en dos grupos como son: el retail de especialidades y el retail sin tienda física cada uno posee diferentes aspectos a destacar, los cuales los convierte en una opción interesante en el mercado.

Retail de especialidades

Son aquellos que se enfocan principalmente en ofrecer una categoría o marca específica, es decir el giro del negocio se centra en una sola mercadería que tenga su marca o que tengan algún tipo de asociación con un tercero como, por ejemplo: Marca de zapatos.

Retail sin tienda física

Este tipo de retail efectúan sus actividades al aire libre en calles, visitando casas, negocios, en transportes públicos entre otros. Tiene algunos puntos clave a destacar, que en relación con los demás puede representar una pequeña ventaja en lo que respecta en acaparar el mercado:

- Requiere poco presupuesto al no contar con local físico
- Los precios son más económicos.
- Venta en altos niveles de productos perecibles que no demandan una gran inversión.

Finalmente, otra característica que se debe destacar es el tema del marketing, es una figura que apoya en gran medida a cumplir las metas y objetivos trazados por las empresas retails. Por ello CityTroops (2021) resalta como la figura del marketing potencia los procesos del sector, indicando lo siguiente;

El trade marketing genera información importante respecto al producto, a las ventas y sobre el mercado en general, pudiendo segmentarse en datos demográficos específicos. Este nuevo acceso a los datos debe aprovecharse para la toma de decisiones. El desafío recae en la recopilación instantánea de información integral, organizada y en tiempo real. (p.4)

Para que el trade marketing cumpla con su propósito es vital que la información o datos estén debidamente segmentadas para que así no exista problemas o inconvenientes que puedan afectar las metas u objetivos de las empresas del sector retail

Principales Tendencias del sector Retail

Las tendencias del sector retail reflejan la intención de esta línea de negocios en innovar ofreciendo variedad a sus consumidores. Según Fasson (2019) estas tendencias permiten al sector retail posesionarse en lo más alto del mercado son las siguientes:

Como **flagship store** son las tiendas insignia de las marcas, o también las más emblemáticas. Se encuentran ubicadas en zonas muy transitadas y céntricas de las grandes ciudades. Su diseño permite transmitir la esencia de la marca, **Food trucks** o **fashion trucks**. Son una especie de carritos o buses que recorren la ciudad, siguiendo determinadas rutas establecidas para que sus clientes prueben y compren sus productos. Los **Food trucks** son conocidos como restaurantes itinerantes, mientras que los **fashion trucks** comercializan ropa, zapatos y cosméticos. (p.4)

Las dos características adoptadas por el sector retail logran que sus diferentes líneas de negocios tengan mayor competitividad en el mercado además de ofrecer variedad algo que hoy en día es primordial para toda compañía o negocia especialmente las que ofrecen productos o servicios de consumo masivo.

Otra de las tendencias que están presentes dentro del sector retail la cual está impulsada por el tema de la tecnología, cambios en los hábitos del consumidor, lo cual comprende la utilización de robots como apoyo de las diversas actividades o procesos que se llevan a cabo. Por ende, Expocontact (2023) destaca lo siguiente de esta tendencia;

Desde la automatización de la cadena de suministro hasta la implementación de robots en la tienda para ayudar con tareas como el inventario y la atención al cliente, la tecnología está aumentando la eficiencia y reduciendo los costos. La automatización y la robótica están transformando la forma en que las empresas de retail operan y ofrecen servicios a los clientes. Las empresas de retail deben implementar soluciones de automatización y robótica para aumentar la eficiencia y reducir los costos. (p.5)

El empleo de estas nuevas tendencias permite potenciar el desarrollo de todas las actividades de la línea retail, el uso de los robots potenciados con la IA no solo logra incrementar la demanda de los productos sino el tema económico aumentar los ingresos y disminuir los costes.

El sostenimiento de este tipo de tendencias las cuales potencian al sector retail, Los consumidores buscan artículos y marcas que representen sus creencias y valores. Las compañías del sector retail necesitan adoptar políticas y prácticas que sean sostenibles y socialmente responsables para responder a esta demanda y fortalecer su reputación de marca

Inventarios

Los inventarios son un recurso primordial dentro de las operaciones de las empresas, debido a que se lleva a cabo el análisis y registro de todas las transacciones además del abastecimiento de la materia prima, mercadería o productos que forman parte de la producción y la logística del sector retail. Según Moreno Chávez et al (2023) indicaron lo siguiente:

La administración de inventarios es sustancial para las empresas de consumo masivo, puesto que, les permite superar las diferencias existentes en el control de los inventarios para prevenir pérdidas de inventarios y baja rentabilidad. El control adecuado de inventarios en primer lugar mejoraría la rentabilidad de la empresa al satisfacer las necesidades del mercado en el momento oportuno. (p.3)

Todo indica que una excelente optimización del inventario en la línea retail es un aspecto fundamental para el éxito de las empresas o negocios que la conforman ya que de aquí parten todos los procesos o procedimientos los cuales se ven reflejados en la venta en el mercado.

Otro punto para destacar del tema de los inventarios son los niveles de integración y de la cadena de suministro, en cual se definen estrategias y procedimientos para medir el desempeño a través de la demanda, pronósticos del mercado. Por lo cual Salas-Navarro et al (2017) indica el beneficio de la aplicación de dichos procedimientos;

La gestión de inventarios bajo escenarios de integración y colaboración de actores en cadenas de suministro, ocurre por la transmisión adecuada y oportuna de los planes de demanda a los diferentes niveles de la cadena, favoreciendo procesos productivos, niveles de inventarios de seguridad más real y mejora en tiempos de respuesta al cliente final. La colaboración entre los miembros de la cadena permite realizar procesos de producción y distribución más rentables, así como una mejor respuesta a la demanda de los clientes.(p.5)

Se resalta la importancia de la cadena de suministro para el inventario, por lo que es una excelente planificación que permite efectuar un seguimiento de cómo se desarrolla el mismo en los diferentes tipos de procesos que se llevan a cabo.

Gestión del inventario

Es un seguimiento que se lleva a cabo de la entrada y salida de artículos o mercadería dentro de una empresa o negocio. Por lo cual Romero Agila et al (2021) indica que es primordial conocer todos los parámetros que compone el inventario son los siguientes: "los inventarios requieren que se implemente una política de control confiable, mediante la cual se pueda responder a incógnitas de periodo de revisión, cantidades y tiempos para ordenar ya sean productos con demandas independientes o dependientes"(p.8).

Por eso los inventarios tienen su respectivo tamaño y estructura cuya representatividad está directamente enfocada con la organización, además de las competencias que se instauran dentro de la mismas, todo esto se aplica para la evaluación y clasificación automatizada del almacén, para acelerar y mejorar el proceso.

Otro elemento clave a destacar en la gestión de inventarios es la visibilidad de este, es decir conocer el tipo de pedidos, existencias, operaciones de cumplimiento entre otros. Las organizaciones requieren una comprensión clara de su inventario para asegurar que se cumplen los pedidos

de los clientes, acortar el tiempo de respuesta en los envíos y disminuir la falta de stock, las ventas excesivas y las liquidaciones. Por lo descrito IBM (2023) indicó lo siguiente:

El inventario puede ser el activo más importante de una empresa. La gestión de inventarios es donde convergen todos los elementos de la cadena de suministro. La falta de inventario cuando y donde se necesita puede generar clientes insatisfechos. Pero un inventario grande tiene sus propias responsabilidades, el coste de almacenarlo y asegurarlo, y el riesgo de deterioro, robo y daño. Las empresas con cadenas de suministro y procesos de fabricación complejos deben encontrar el equilibrio adecuado entre tener demasiado inventario disponible o no tener suficiente. (p.3)

Resalta que todo inventario siempre debe estar suficientemente abastecido para mantener satisfecho a los clientes caso contrario puede generarse inconvenientes como baja demanda y disminución de las ganancias de la empresa. “Los operadores de la cadena de suministro utilizarán tecnologías que proporcionen información significativa sobre cómo mejorar el rendimiento de la cadena de suministro”. (IBM, 2023, p. 2)

Como último punto referente a la gestión de inventarios esta la rotación de las existencias a través de esta se puede mantener un adecuado stock de mercadería, lo que permite incrementar la satisfacción de los clientes y minimizar las pérdidas. Por lo cual en base a lo descrito Ekon (2023) indico lo siguiente;

La rotación de existencias puede tener dos definiciones distintas, según el sector en el que se aplique. Una de ellas nos dice que la rotación de productos consiste en el número de veces que tu inventario del almacén necesita ser repuesto en un periodo de tiempo determinado. La otra definición hace referencia a la cantidad de veces que un artículo o producto pasa por su proceso comercial. En otras palabras, el número de veces que es pedido por un cliente sale del almacén, se vende y se cobra, también durante un periodo de tiempo concreto (p.5).

Causas para la gestión de inventarios

Se originan por la necesidad de mantener una adecuada gestión de los inventarios en concreto del sector retail al tener una alta demanda y cumplir con la respectiva entrega. Por lo cual para apoyar a dicha gestión se tomará como referencia las siguientes causales:

Datos exactos referente al tema del consumo y su respectiva demanda, mientras exista información clara y certera se debería mantener controlado el tema del suministro a los diferentes establecimientos concurridos por un número considerable de consumidores.

En el tema de la demanda si es mayor eso indica que tanto proveedores como las diferentes cadenas de distribución deben hacer mayores esfuerzos para solventar dicho punto, todo con el único objetivo de satisfacer las necesidades de los consumidores.

En lo que es la definición de los artículos o productos esto permite efectuar una correcta clasificación y evitar que se almacenen sin ningún tipo de orden en las bodegas, así mismo se debe analizar y emitir un reporte de todas las características de los productos y que uso se le dará al momento que sea colocado en venta.

Sistema de gestión de inventarios

El instaurar un sistema para una adecuada gestión del inventario permite a la empresa, una buena estructura y orden en sus respectivos procesos. Por ello Fragoso (2018) indicó lo siguiente: “abarca el proceso de administración del inventario, de manera que se logre reducir al máximo su cuantía, sin afectar el servicio al cliente, mediante una adecuada planeación y control”(p.8).

Por eso la importancia de tener un modelo para la gestión del inventario ya que ayuda a potenciar los procedimientos o actividades, además de una buena toma de decisiones.

Modelos de Inventarios

El modelo determinístico es cuando la demanda que tiene el mercado está plenamente establecida, se tiene una certeza del periodo. Por lo cual Tapia & Cevallos (2023) hacen referencia al tipo de comportamiento que tienen cada uno de los modelos, para el determinístico indicaron lo siguiente: “Se subdividen en estáticos si la demanda es constante y dinámicos si la demanda es variable, mientras que los probabilísticos pueden ser estáticos si la demanda es incierta durante un solo período o dinámica si resulta incierta para varios períodos de tiempo” (p.3).

Dichas variables que comprenden su tratamiento son similares puede dársele a los tiempos ya que se puede realizar una predicción de manera precisa, evitando así errores que pueden perjudicar el resultado al momento de la aplicación del modelo

El modelo determinístico se enfoca en la demanda aleatoria del mercado, por lo que en determinados casos puede que no sea exacta. Por lo cual Romero Agila et al (2021) detallaron lo siguiente: “Se deben tomar decisiones con incertidumbre y desconocimiento,” ya que pueden existir variaciones que afectan en la información con la que se cuenta; es por ello, que son de gran utilidad para aplicar estos tipos de modelos por las características y beneficios que brindan en su mayoría a las empresas comerciales”(p.14).

Este modelo se basa en el experimento que asigna un valor de probabilidad a cada punto del espacio muestral, especialmente cuando se trata de eventos o temas relevantes, como el manejo de inventarios.

El método ABS es una técnica para gestionar los inventarios, poder realizar una clasificación de todos los productos en diferentes categorías, establecidas en el importe de la compañía, la aplicación otorga una visión sobre qué determinados artículos son trascendentales para el aspecto económico.

Por lo tanto Acosta et al (2019) indicó lo siguiente:

En el método ABC se establecen tres categorías que clasifican los productos según sus prioridades, estableciéndose los Artículos A (mayor importancia), los B (importancia secundaria) y C (poca importancia). Sin embargo, lo más relevante de la clasificación es la identificación de los artículos de mayor importancia y los artículos de poca importancia en los extremos de las categorías, por lo cual, el número de clases es variable, así como el porcentaje de artículos en cada una de ellas. (pp.4-5).

Por eso esta metodología tiene como prioridad de tener en consideración mercadería de primer nivel, no enfocarse en una según línea con el fin de tener una gestión adecuada en la rotación de inventario de los diferentes los movimientos o transacciones para poder recuperar la inversión efectuada.

El modelo de reposición teórica también conocido como “Base Stock Model”, fue establecido para tratar la reposición de los inventarios que tengan un prologando tiempo en el stock. En base a esto Santibañez (2023) estableció lo siguiente: ” La lógica que hay detrás del modelo es que se trabaja con un producto que es vendido a lo largo del tiempo, donde las oportunidades de reposición de stock ocurren a intervalos regulares”(p.15), por eso la aplicación de este método permite que las empresas o negocios mantenga los los inventarios cerca de la demanda, para captar potenciales clientes.

Adicionalmente el método de reposicion teórica es una alternativa para solucionar diferentes tipos de problemas ya sean estos por mayoristas o minoristas, evitando así fallas y teniendo un exceso de artículos almacenados en la bodega. Por lo cual Neogrid (2021) indicó lo siguiente;

Cuando estas dos herramientas se utilizan correctamente, existe un sistema de reposición de inventario eficiente y automatizado: el proveedor conoce cómo están los inventarios de sus productos en el PDV, pudiendo planificar la reposición de forma organizada, de acuerdo con el consumo de los minoristas, tienen a su vez la tranquilidad de poder asignar

sus inventarios según sea necesario, evitando la ruptura y dejando el inventario de cada tienda en la medida adecuada para satisfacer la demanda.(p.2)

Esto es importante resaltar ya que se detalla que el inventario siempre estará abastecido por parte de los proveedores, ya que sabe es parte fundamental de las empresas, en la cual ejecutan muchos procedimientos como rotaciones, costeos entre otros.

El Modelo de Wilson también conocido como EQQ (**Economic Order Quantity**) es un modo en el cual se gestiona el stock de los almacenes con la finalidad de disminuir los costos de los inventarios, es uno de los fáciles de aplicar por ello es muy utilizado especialmente por la línea de negocio retail enfocada a la vestimenta. **Por eso AR Racking (2024)** resalta lo siguiente;

El método surge con el claro objetivo de sistematizar la mercancía que periódicamente se mantiene en el almacén y definir la cantidad y la fecha en la que se deben realizar los pedidos a los proveedores. Aunque este sistema se utiliza comúnmente para la sistematización, la compra de materia prima, es aplicable a la optimización de compra de cualquier producto necesario por la empresa siempre que se pueda determinar los costos de compra en términos de pedido y de almacenamiento.(p.2)

Este método como se observa es muy fácil de aplicar, se enfoca en una fórmula que logra establecer el momento y la cantidad que se debe hacer de pedidos de la empresa, siempre teniendo en consideración el stock.

Sistemas de información

Los sistemas de información son mecanismos que tiene una gran importancia en lo que respecta a los diferentes negocios de las compañías u organizaciones al proporcionar beneficios para su adecuado funcionamiento. Según Abrego Almazán (2017) establecieron lo siguiente " ayudan a estrechar las brechas geográficas, permitiendo a los empleados ser más eficientes, lo cual se refleja en una mejora de los procesos, de la gestión, y del manejo de

la información, dando como resultado un impacto positivo en la productividad y competitividad de las empresas”(p.2).

Que logran tener una integración de los diferentes departamentos de las empresas y sus respectivos procesos o procedimientos potenciados por el uso de herramientas tecnológicas y las diferentes tecnologías de la información que hoy en día representan un punto importante en el desarrollo de las diferentes actividades.

Por eso la importancia de estos sistemas para las empresas del sector retail, ya que representan uno de los principales aspectos de estudio, en lo que respecta a la organización ya que para toda actividad hacen uso de información o datos, que se analizan y se procesa para obtener un resultado final. Moreno Cevallos & Dueñas Holguín (2018) indica lo siguiente sobre estos sistemas y su impacto en las empresas.

Desde un punto de vista económico o empresarial, se ha de resaltar dos hechos clave que confluye en el tiempo. Por un lado, la actual consideración de la información como un recurso crítico estratégico para la gestión empresarial y por otro lado, el amplio desarrollo de las tecnologías de la información, especialmente informática y telecomunicaciones que han dado lugar a importantes transformaciones en la forma de dirigir los negocios(p.5).

Se resalta que el tener una sólida información en conjunto con tecnologías, permiten que los sistemas de información tengan el impacto deseado por las empresas del sector retail, además que el tema de las estrategias debe enfocarse en datos que vengan directamente del mercado que participa o de los clientes.

Características de los sistemas de información

Los sistemas efectúan el trabajo con diferentes elementos entre los que destaca el software, hardware, el almacenamiento de la información entre otros. Entre las características más importantes para el óptimo funcionamiento de los sistemas se tiene:

La relevancia es la parte en el sistema en el cual se debe recolectar datos que sean importantes y útiles para las empresas los cuales estarán dentro de los tiempos establecidos, en lo que respecta a la integración es mantener enlazados tanto el sistema como la parte estructural de la empresa y finalmente está el tema del flujo independiente en el cual se encarga del procesado de los datos. Dichas características tienen un rol importante para un óptimo funcionamiento de los sistemas de información y sus respectivos controles tanto a nivel interno como externo.

Existen características conocidas como adicionales o de refuerzo las cuales: permiten que las empresas tengan seguridad en lo que respecta a los datos tanto de manera física como virtual, ya que esto sirve como resguardo para evitar la manipulación o sustracción de la información. Por ende Pursell (2021) resalta lo siguiente sobre estas características;

La flexibilidad es una de las características más importantes de estos sistemas. Al final del día, cada empresa es un mundo y las soluciones que funcionen para una gran compañía no serán las mismas que requiera un emprendimiento. Los software de información no tienen un único objetivo común; en realidad, existen diferentes tipos de soluciones que puedes adaptar a las necesidades actuales de tu negocio y las metas a las que quieres llegar.(p.4)

Por eso estas características aunque no sean de las que se aplican de manera continua, tienen una gran utilidad para el tema de la seguridad lo cual genera confianza en las personas que forman parte del área de sistema, esto permite desempeñar los diferentes procedimientos de manera óptima. UNAM (2022) resalta el enfoque como característica de la siguiente manera;

El desarrollo de técnicas y modelos para apoyar la toma de decisiones, así como para obtener y analizar la información requerida. El enfoque de sistemas tiene como propósito hacer frente a los problemas cada vez más complejos que plantean la tecnología y las organizaciones modernas,

problemas que por su naturaleza rebasan nuestra intuición y para lo que es fundamental comprender su estructura y proceso.(p.2)

Tener claro el enfoque en los sistemas de información permite una correcta revisión de los resultados y ejecutar de manera óptima todas las decisiones.

Marco referencial

El marco referencial ayuda a posicionar la investigación en un contexto más amplio, en la cual permita justificar la relevancia del estudio. A continuación, se detalla algunos estudios que proporcionan información importante para el desarrollo de la propuesta metodológica.

Estudio del comportamiento del consumidor retail y uso de herramientas digitales

En el año 2020 por la pandemia del Covid ocasiono qué diferentes líneas de negocios especialmente a la del sector retail, ocasionando una disminución considerable en la economía de dicho sector, además originó cambios en forma de adquisición de los productos o servicios por parte de los consumidores, dicho comportamiento implica su forma de actuar y decidir la adquisición de algún bien o servicio con el objetivo de satisfacer sus necesidades. Por lo cual Bermeo et al (2021) afirmaron lo siguiente:

Los factores determinantes del comportamiento de compra del consumidor son: culturales (cultura, subcultura y clases sociales), sociales (grupos de referencia, familia, función y estatus), personales (edad, ciclo de vida, ocupación, personalidad y estilo de vida) y psicológicos (motivación, percepción, aprendizaje, actitudes y creencias), factores que se definen desde el momento en el que inician su desenvolvimiento en un entorno físico, donde se crean características que lo identifican como parte de un grupo.(p.3)

A partir de esta situación de los consumidores a raíz de la pandemia del coronavirus, las empresas decidieron impulsar la comunicación a través de la utilización de herramientas tecnológicas, concretamente el tema de las

redes sociales y sus respectivas plataformas digitales con el afán de fortalecer la economía y brindar nuevas opciones para satisfacer la demanda de los consumidores y atraer nuevos clientes. Por lo cual Bermeo et al (2021) establecen lo siguiente:

El uso de las redes sociales se ha ido posicionando como una herramienta que es utilizada por todas las personas; los consumidores más compulsivos son los jóvenes y se ha intentado informar, a través de ellos, estrategias de promoción que influyan sobre el comportamiento de los demás. (p.5)

En la siguiente figura se observa las principales redes sociales las cuales tuvieron un impulso significativo a raíz de la llegada de la pandemia del coronavirus, se presentan los datos de compras de artículos online y la comunicación permanente con los consumidores.

Figura 4

Las redes sociales más utilizadas

Logo de la aplicación	Nombre de la aplicación	Enero 2021	Junio 2021	% Incremento
	Facebook	13,3 millones	14 millones	5,26%
	Whatsapp	9,6 millones	10 millones	4,17 %
	Instagram	5,2 millones	5,8 millones	11,54 %
	Tik tok	2,3 millones	3,28 millones	42,61%
	Pinterest	1,2 millones	1,24 millones	3.33 %
	Telegram	550 mil	1,6 millones	190 %

Nota: El uso de las redes sociales Tomado de: Revista Dialnet

Al revisar este estudio se destaca que a pesar de la pandemia del coronavirus el sector retail, ha demostrado adaptación para efectuar cambios

con el fin de recuperar el tema de las ventas con ello incrementar las ganancias, adicionalmente con el apoyo de las herramientas tecnológicas ofrecer nuevas opciones en el mercado para los consumidores.

Tendencias para el consumo retail y sus industrias

Con el tema de la pandemia y las diferentes crisis en lo social y económico la incertidumbre crece hasta alcanzar niveles altamente preocupantes, las altas tasas de inflación y principalmente el tema del interés que provoca en los consumidores una baja demanda, por lo cual las ganancias de los negocios o compañías disminuyen de manera considerable. Según KPMG (2023) se "restringen los planes de inversión en la mayoría de las regiones alrededor del mundo confluyen hoy con tímidas tasas de crecimiento y la perplejidad de lo que vendrá"(p.4), por ello en el entorno los diversos factores que se están involucrados en la industria deben ser fundamentales para hacer frente a la crisis ocasionada por el coronavirus, además de inducir a la reactivación en los consumidores.

A continuación, se presenta un ejemplo en el cual se detalla el impacto que ocasionó la pandemia del Covid19 por parte de los consumidores y de lo relacionado a los productos o servicios del sector retail. Según KPMG (2023) indico lo siguiente:

Por ejemplo, según los resultados del KPMG 2022 CEO Outlook, frente a la incertidumbre creciente y su impacto en las crisis económicas preexistentes, una gran parte de los minoristas sudamericanos está dando prioridad a la diversificación de fuentes en sus cadenas de suministro, a la reconsideración de ciertas inversiones, y a la gestión de los costos con incrementos en los precios de sus productos. (p.5)

Al aplicar la disminución de estos márgenes se eleva el nivel de productividad por ende el tema de contar con mayor personal, sin embargo, se debe tomar en cuenta que las operaciones tengan un crecimiento esperado se deberá adaptar el tema de los costes y el capital contable evitando así el tema de la inflación.

Sin embargo, pese a esta situación hubo un incremento en el mercado en comparación de los años anteriores en el mercado online o electrónico que a raíz del 2020 tuvo un auge muy significativo del 34% en ventas por lo cual se proyecta una alza por cada periodo, gracias al destino de recursos que se dio desde el mencionado, gran parte del presupuesto implementado en la seguridad aspecto que se ha consolidado como el principal para el éxito, tomando en consideración la elevada demanda de movimientos realizados en esta plataforma. Por eso en este estudio KPMG (2023) concluyó lo siguiente:

Esta nueva forma de hacer negocios ha impulsado la omnicanalidad y el rediseño de la cadena de valor del retail alrededor del cliente, en un entorno marcado por crisis económicas extendidas y demandas sociales en ebullición (sobre todo en materia de sostenibilidad, diversidad, equidad e inclusión) que generan grandes presiones sobre los márgenes de ganancia, demandando nuevas ideas y, sobre todo, mucha creatividad. (p.11)

En base a esto tanto los fabricantes, distribuidores tanto mayoristas como minoristas se encargan de instaurar nuevas estrategias para poder captar la atención de los clientes y que se conviertan en estandartes y referentes para los demás, con ello se asegura tener una venta minorista de alto nivel con una economía corriente y que tenga sostenibilidad sin importar el transcurrir del tiempo.

Análisis estrategia Falabella Retail

Falabella es de las más importantes cadenas de tiendas de Latinoamérica, tiene presencia en muchos países de los cuales Colombia es donde abarca gran parte de su mercado. Su giro del negocio está enfocado en la venta y distribución de artículos para el hogar, tecnología entre otro, la convierten en una referente del sector retail, sin embargo, con el transcurrir de los años la empresa se ha trazado diferentes metas como la reducción de costos de transacción y la optimización de la experiencia de compra. Por lo que Barragán et al (2023) resalta lo siguiente:

Los desafíos que representan las dinámicas económicas, las nuevas tendencias tecnológicas y los cambios en los hábitos de consumo de los clientes, se traducen en una mayor competencia entre las empresas del sector; impactando en los modelos de negocio preestablecidos y en la competitividad de las empresas. Por lo tanto, es crucial para Falabella Retail desarrollar estrategias para diferenciar sus servicios ecommerce, ofreciendo una experiencia de compra más personalizada, conforme a las necesidades y expectativas de los clientes, así como con la reducción de los costos de transacción para los consumidores. (p.4)

Es importante el análisis sobre dichas tecnologías ya que es un aspecto fundamental el cual permite cumplir las metas mencionadas con anterioridad también influye mucho el mercado donde Fabella tiene mayor presencia es en el colombiano el cual tiene una alta demanda de consumidores con más de 20 establecimientos por lo cual es el escenario ideal para poder aplicar ambos parámetros. Por lo cual establece lo siguiente

La teoría de los costos de transacción se enfoca en el estudio de los costos y beneficios relacionados con los intercambios económicos, y tiene importantes implicaciones para la eficiencia económica y la estructura organizativa de las empresas, puesto que se discute la relación entre gobernanza, mercado y eficiencia económica en distintos contextos. Los documentos mencionados proporcionan una valiosa contribución a nuestra comprensión de cómo los costos de transacción afectan la eficiencia económica, como pueden ser minimizados y cómo esto puede influir en las decisiones empresariales y políticas. (p.16)

Por eso la optimización es viable ya que el mercado base consta de todos los elementos o parámetros necesarios, adicionalmente que es algo que puede modificarse dependiente de las circunstancias de la empresa o de los consumidores

Estudio comercialización de productos consumo masivo

El impacto que tuvo la pandemia del COVID 19 en diferentes ámbitos, especialmente en el económico lo que respecta la actividad de los consumidores con la relación a los gastos dentro de la línea de negocios del sector retail, desde este momento el tema del ahorro paso hacer algo fundamental lo cual también ha generado un descenso en las ganancias para las empresas. Por lo cual Bravo-Neira & Matovelle-Romo (2021) indicó lo siguiente:

La liquidez es la capacidad que tienen los bienes propios de la empresa para ser transformados en un valor positivo de la manera más corta posible para que a su vez se evite que estos bienes caigan en devaluación. Así mismo, la humanidad ha tenido que afrontar diferentes crisis siendo una de estas la pandemia del Covid-19 una de las más considerables de todos los tiempos ya que ha afectado de una gran manera sobrevivencia humana y a la economía en general. (p.4)

Con el tema de la pandemia se implantaron diversas medidas en lo que concierne a la seguridad entre los destacado el tema de aislarse lo cual género una disminución considerable en el sector retail y la producción se vio incluida, ocasionando pérdidas económicas, reducción del personal de trabajo entre otros.

En la siguiente figura se detalla como la demanda del consumidor sufrió una baja en la adquisición de productos de primera línea lo cual perjudica a los negocios del sector retail durante la pandemia del coronavirus la cual hizo que muchas compañías o líneas de negocios se establecen nuevas alternativas para no perder posición en el mercado

Figura 5

Ítems afectados por la pandemia

Canal Tradicional más afectado por el Covid-19
28% Tiendas Cerradas el 2020
-21% Tiendas Concentrado ventas junio 2020
\$ 51 Menos en Ventas en Junio 2020 vs Febrero 2020
-21% Consumo de Alimentos la canasta más impactada en este canal a Junio 2020
118 Ítems Promedio majeados por tienda en Junio 2020 en Febrero eran 148
-19% De rotación de productos en las tiendas Junio 2020

Nota: Canales afectados por el Coronavirus: Tomado de Revista Redalyc.

Marco Legal

El marco legal establece una serie de normas y orientaciones que aseguran el orden, la justicia y la equidad en la comunidad. Asimismo, es esencial para la toma de decisiones y la resolución de disputas, ya que garantiza que las acciones se lleven a cabo conforme a la ley y a los derechos y responsabilidades de las personas y organizaciones implicadas. A continuación, se presentan algunas en base al presente trabajo de investigación.

Norma internacional de información financiera NIC 2 inventarios

Como lo menciona Deloitte (2020) esta Norma se aplica a todos los inventarios, excepto a:

Los instrumentos financieros (véanse las NIC 32 Instrumentos Financieros: Presentación y NIIF 9 Instrumentos Financieros); y los activos biológicos relacionados con la actividad y productos agrícolas en el punto de cosecha o recolección, véase la NIC 41 Agricultura. (p.4)

Los intermediarios que comercian son aquellos que compran o venden materias primas cotizadas por cuenta propia, o bien por cuenta de terceros. Los inventarios a que se ha hecho referencia en el apartado (b) del párrafo 3 se adquieren, principalmente, con el propósito de venderlos en un futuro próximo, y generar ganancias procedentes de las fluctuaciones en el precio, o un margen de comercialización. Cuando esos inventarios se contabilicen por su valor razonable menos los costos de venta quedarán excluidos únicamente de los requerimientos de medición establecidos en esta Norma.(Deloitte, 2020a, p. 7)

NIIF15 Ingresos procedentes de contratos con clientes industria retail

La siguiente norma detalla todo lo referente al tema de los contratos que se llevan a cabo en el sector retail, además de las diferentes cláusulas que pudieran existir dentro de la misma. Por eso Deloitte (2020) mencionó lo siguiente:

Un contrato con un cliente generalmente señala de forma explícita los bienes o servicios que una entidad se compromete transferir a un cliente. Sin embargo, las obligaciones de desempeño identificadas en un contrato con un cliente pueden no limitarse a los bienes o servicios que se señalan de forma explícita en ese contrato. (p.5)

Se resalta esto ya que en la celebración de los contratos entre la empresa y los clientes es posible que se incluyan las prácticas cotidianas presentes en todo negocio, además de adquirir compromisos en los cuales se efectuará una remuneración sea esta mensual o quincenal.

Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones

Es una ley en vigencia que se creó con la finalidad de poder mejorar todas las actividades productivas, enfocadas principalmente en sectores estratégicos como el retail. Este reglamento tiene como fin de incentivar la producción y consolidar todas las regulaciones existentes en el mercado. Por lo cual CODIGO ORGANICO DE LA PRODUCCION, COMERCIO E INVERSIONES, COPCI (2018) indicó lo siguiente:

La implementación de una política comercial al servicio del desarrollo de todos los actores productivos del país, en particular, de los actores de la economía popular y solidaria y de la micro, pequeñas y medianas empresas, y para garantizar la soberanía alimentaria y energética, las economías de escala y el comercio justo, así como su inserción estratégica en el mundo. (p.6)

Este inciso destaca la importancia de la participación de todos los agentes presentes en el mercado local, ya que así se incrementa la

producción y la posibilidad de seguir en constante crecimiento tal como lo establece el siguiente inciso.

La mejora de la productividad de los actores de la economía popular y solidaria y de las micro, pequeñas y medianas empresas, para participar en el mercado interno, y, eventualmente, alcanzar economías de escala y niveles de calidad de producción que le permitan internacionalizar su oferta productiva.(CODIGO ORGANICO DE LA PRODUCCION, COMERCIO E INVERSIONES, COPCI, 2018, p. 6)

Control interno

Es aplicado a las empresas especialmente a las del sector retail que hacen mucho énfasis en el tema de los inventarios, lo cual implica una adecuada gestión de todos los procesos y actividades

"el control interno significa un costo en la preparación de los formatos donde se evidencian las entradas y salidas de almacén, los mismos que el control interno debe incluir un folio correlativo, elaboración, autorización y recepción"(Torres et al., 2021, p. 15).

Esto es un indicador en el cual varios procesos de control hacen énfasis en el tema costo/beneficio con la finalidad de conocer si es conveniente su instauración y que tipo de beneficios puede recibir la empresa en caso que se lo aplique.

Normas regulatorias para cadenas de supermercados y sus proveedores

Esta normativa busca regular o mantener un equilibrio entre los involucrados en lo económico, los cuales deben regirse a esta normativa como el sector retail, con la finalidad de evitar potenciales riesgos que afecten al mercado. Por lo cual Naranjo Martínez &Subía,(2017) indicó lo siguiente:

La regulación es de aplicación obligatoria para todos los operadores económicos que realicen sus actividades de intermediación comercial en todo o en parte del territorio ecuatoriano, en el sector de bienes de consumo corriente: alimenticio (comprende la canasta de alimentos y bebidas no

alcohólicas); y, no alimenticio (comprende las canastas de: bebidas alcohólicas y tabaco, bienes de consumo no duradero para el hogar, y productos de higiene personal). (p.1)

Dentro de esta normativa están las cadenas de los supermercados que son aquellas que a su vez poseen algunos establecimientos en la ciudad en las cuales su eje económico gira entorno a la venta de productos de primera necesidad en el sector minorista o también conocido como retail, adicionalmente también están presente los proveedores, que son los que se encargan de abastecer a dichos negocios.

El fin de todo es poder tener un ambiente de tranquilidad y confianza de los involucrados en esta normativa cumpliendo con todo lo establecido con el fin de evitar la aparición de riesgos que ocasionen problemas en el mercado donde tienen participaciones los mencionados actores, adicionalmente se busca con esto dar un impulso en su participación de lo que es la economía popular y solidaria.

Capítulo 2 Metodología de la investigación

El presente trabajo de investigación se lleva a cabo con el fin de implementar una propuesta metodológica la cual está enfocada en la gestión de inventarios del sector retail de la ciudad de Guayaquil, por ende es importante seleccionar adecuadamente el tipo de metodología, la cual está conformada por: (a) el diseño de la investigación, (b) el tipo de investigación que se va a efectuar, (c) fuentes de información, (d) el enfoque de la investigación, (e) los instrumentos acorde a lo que se busca lograr con el presente trabajo de titulación.

Diseño de la investigación

El diseño escogido es el no experimental ya que utiliza herramientas para recoger datos de la gestión de inventarios y conocer cómo se está llevando a cabo el proceso en las compañías del sector retail, en la cual se pueda detectar y evaluar las principales debilidades o problemas que están presentes, posteriormente poder implementar la mejora en los inventarios y

su sistema, estos aspectos son primordiales al momento que se lleva a cabo la elección del tipo de investigación. Por lo cual Hernández et al (2021) detalló lo siguiente:

Permite analizar las variables de estudio mediante observación con el fin de identificar la forma como se desarrollan las diferentes actividades que implican procesos de inventario como despachos, alistamientos, pedidos, almacenamiento, atención al cliente, tiempos de espera entre otros; las cuales permitieron realizar propuestas de mejoramiento de las entradas, salidas y existencias de la mercancía, así como también su organización y almacenamiento, a fin de aplicarse un modelo de control de inventario para esto se empleó la técnica de observación directa y entrevista con el gerente y los trabajadores de la empresa que intervienen en las diferentes actividades.(p.4)

Se puede destacar que los diseños no experimentales carecen de aleatoriedad, manipulación de variables o grupos de comparación. El investigador analiza lo que sucede de manera natural, sin llevar a cabo ninguna intervención. Hay diversas motivaciones para llevar a cabo este tipo de investigación.

En primer lugar, hay varias características o variables que no pueden ser modificadas mediante un experimento o la asignación aleatoria. Por razones éticas, existen ciertas variables que no pueden ni deben ser alteradas. En ciertas ocasiones, las variables independientes se presentan y no se puede ejercer control sobre ellas. Solís (2019) establece lo siguiente sobre el tratamiento de las variables de la siguiente manera:

La experimentación implica incidir sobre las variables independientes, para analizar la forma en que ello afecta o impacta el desenvolvimiento del fenómeno estudiado; es decir, examinar una relación de causalidad, interviniendo deliberadamente en las causas de los efectos. En el caso de los estudios no experimentales, no existe ningún tipo de incidencia, por parte de quien investiga, sobre las variables independientes; por tanto, contrario a la

experimentación, se realizan análisis causa-efecto sin mediación alguna sobre las causas. (p.3)

En pocas palabras lo que se indica es que bajo la figura no experimental se efectúa variaciones sobre resultados previamente establecidos no se hace ningún tipo de modificación, solo se analiza tal cual la información es entregada.

Enfoque de la investigación

Por lo mencionado con anterioridad el enfoque de investigación que se aplicará en el trabajo de titulación será del tipo cualitativo, por lo que este método de investigación es de gran ayuda en lo que respecta a resolver las dudas que se vayan presentado en el desarrollo del presente trabajo. Este tipo de enfoque es de los más utilizados en este tipo de estudios por ello Solís (2019) indica lo siguiente:

El enfoque cualitativo de investigación privilegia el análisis profundo y reflexivo de los significados subjetivos e intersubjetivos que forman parte de las realidades estudiadas, aunque el enfoque cualitativo se orienta hacia la interpretación de realidades subjetivas, la investigación cualitativa no deja de ser científica, y lo es tanto como la investigación basada en el enfoque cuantitativo; dicha interpretación tampoco se reduce a un asunto de opiniones de quien investiga. En esta misma se apuntan que a pesar de sus diferencias, los datos cualitativos también tienen un valor epistemológico similar a los cuantitativos y se extraen mediante métodos rigurosos. De esta manera, sin dejar de gozar de carácter científico, la investigación cualitativa parte de postulados propios del paradigma científico naturalista, los cuales determinan las características particulares del proceso investigativo con enfoque cualitativo. (p.5)

Este enfoque toma como referencia la información obtenida a través de los datos recolectados para poder conocer al detalle que problemas tienen las compañías o líneas de negocios del sector retail a lo que respecta a la gestión

de inventarios. Por lo cual Cadena-Iñiguez et al (2017) indicaron lo siguiente de la gestión de inventarios en base a dicho enfoque investigativo:

Permite identificar los riesgos a los que se expone la empresa en estudio por la carencia de procedimientos o políticas claras de control interno dentro de sus operaciones que garanticen la adecuada gestión de sus inventarios, así como también realizar el inventario físico de las mercaderías a fin de evitar diferencias notables en las informaciones contables y los reportes del software, de esta manera se conseguirá que la empresa tenga una información confiable de sus costos y de la cantidad de mercadería que posee.(p.4)

La implementación de la investigación cualitativa permite gestionar eficientemente el tema de los inventarios, se describe todas las características, así como sus ventajas y desventajas todo gracias al apoyo de este enfoque investigativo.

Tipo de investigación

El tipo de investigación seleccionada es la descriptiva la cual se distingue por caracterizar una situación indicando todo lo que a envuelve en este caso la gestión de inventarios de las compañías o líneas de negocios del sector retail en la que se describe minuciosamente todo lo que está presente en los procesos o actividades que se efectúan. Por lo cual Vilela (2017) establece el uso de esta investigación en tema inventarios es primordial indica lo siguiente:

Se considera descriptivo todo estudio cuyos datos son utilizados con finalidad puramente descriptiva, no enfocados a una presunta relación causa efecto. El objetivo de los estudios descriptivos es describir una situación, una problemática o característica en una determinada área, por lo tanto, son útiles cuando se conoce poco acerca de lo que queremos estudiar y normalmente sirve como inicio de posteriores investigaciones de este tipo. Debemos tener en cuenta que en los estudios descriptivos no analizamos asociación entre un efecto y determinadas características (causas). (p.73)

Además, con el transcurrir de los años ha tenido una evolución, sumando aspectos como lo tecnológico y teniendo una adaptación de las necesidades que se presentan en la actualidad. Por lo cual Stewart (2024) resalta lo siguiente de la aplicación de las herramientas tecnológicas en este enfoque, indicando lo siguiente:

La investigación descriptiva puede proporcionar datos más fáciles de interpretar, tanto para los investigadores como para su público. En lugar de analizar complejas relaciones estadísticas entre variables, los investigadores presentan descripciones detalladas de sus observaciones cualitativas. Los investigadores pueden realizar un análisis en profundidad relacionado con su pregunta de investigación, pero el público también puede extraer ideas de sus propias interpretaciones o reflexiones sobre posibles patrones subyacentes. (p.6)

Este enfoque permitirá conocer al detalle todo lo concerniente a la gestión de inventarios, saber sus fortalezas, que aspectos son los que está causando inconvenientes poder detectarlos e implementar las mejores descritas en la presente propuesta metodológica.

El método de investigación el mismo que fue reforzado el estudio de caso que posibilita la comprensión a través de una indagación detallada, sistemática, comprensiva y en profundidad de un caso definido como un evento, un programa o una situación.

Un enfoque de caso de estudio puede ser muy efectivo para desarrollar una propuesta metodológica en este trabajo de investigación por que ofrece una visión detallada y práctica de cómo se pueden implementar mejoras en los sistemas de información para la gestión de inventarios en el sector retail, para lo cual en esta investigación se toma a una de las empresas retail más importante del país con una presencia en la ciudad de Guayaquil muy importante, por ser representativa del sector y por su tamaño enfrenta desafíos relevantes en la gestión de inventarios.

Fuente de Información

Al momento de realizar un estudio es sumamente importante contar con varias fuentes de búsqueda en la cual se puede obtener información eficaz y relevante del tema que se está efectuando el estudio. Por lo cual Ruiz (2021) indicó lo siguiente:

Que los datos primarios son los más idóneos para que se puedan adaptar a los propósitos de la investigación, sin embargo tienen un costo elevado, superior al de los secundarios. Agrega además que la entrevista es la obtención de información por medio de la comunicación ya que se efectúan preguntas contenidas en un cuestionario sobre el objeto de la investigación a la población de interés o a una muestra de ella, a través de entrevista personal, por correo, teléfono, correo electrónico, página web, etc.(p.2)

Todos estos puntos que permiten acceso a datos de absoluta confiabilidad es lo necesario para valorar e identificar los problemas que tiene el inventario, con ello poder implementar las mejoras respectivas en la gestión así las empresas no se vean afectadas concretamente en el aspecto económico. Adicionalmente The Food Tech (2020) indica lo siguiente sobre la información y el sector retail.

El análisis de datos ya se aplica a todas las actividades del retail, desde la optimización del inventario, y la gestión del picking de forma dinámica, pasando por la creación de modelos de comportamiento del consumidor, la gestión de colas en los establecimientos o la localización de los puntos de venta. (p.2)

Fuentes primarias

Las fuentes de carácter primarias que se utilizó para el presente trabajo de investigación fueron las entrevistas, las cuales fueron realizadas al personal de una empresa retail de las más importantes del país. La entrevista es una herramienta que ayuda a la recolección de información, utilizada para

aspectos cualitativos. Troncoso-Pantoja & Amaya-Placencia(2017) define la importancia de la misma de la siguiente manera:

La entrevista se debe realizar en un ambiente de diálogo, aceptación y empatía, lo cual es interesante para el sujeto de estudio y también para el investigador, pues es un momento no solo de conversación, sino de intercambio de vivencias, conocimientos, sensaciones, creencias y pensamientos de la persona entrevistada. (p.2)

Para aplicar de manera óptima esta herramienta es trascendental contar con todos los aspectos recientemente mencionados para que los resultados al llevar a cabo la entrevista sean los esperados para el entrevistador.

Fuentes secundarias

Anteriormente se detalló las principales fuentes de información en lo que es el proceso de inventarios pues es lo que detalla las fuentes de carácter primaria son las de primer orden se originan de teorías, conceptos, proyectos entre otros. Contienen datos de primera mano, posteriormente son revisados por cualquier persona que efectuó la investigación. Entre las más importantes están: libros, artículos científicos, informes, trabajos presentados en conferencia, artículos de revistas académicas entre otros. Por lo que podemos mencionar que el material revisado por los autores como parte de este proyecto de investigación corresponde a las fuentes secundarias.

Población

La población es el conjunto de personas, objetos y animales que se encuentra en un determinado espacio, de los cuales se desea de conseguir información y datos de cada uno de sus elementos, con la finalidad de llevar a cabo cualquier tipo de estudio o de investigación. Por lo cual Zúñiga et al (2023) indica lo siguiente:

La describen como el conjunto total de sujetos o eventos que comparten características específicas y que son objeto de estudio. Esta definición resalta

el carácter integral de la población, englobando a todos los individuos o elementos que caen bajo ciertos criterios, se complementa esta perspectiva al afirmar que la población no solo debe ser entendida como un conjunto, sino también como una entidad con estructura y características propias que deben ser identificadas y analizadas con precisión (p.2).

En lo relacionado con el sector retail a raíz de la pandemia en el 2020 y las diversas estrategias innovadoras implantadas por el sector logro un considerable aumento de clientes, especialmente las cadenas de suministros y tiendas de tecnología. Por lo cual Ekos Negocios (2022) hace énfasis en los siguientes aspectos:

Entre las principales estrategias de penetración, destacan la expansión de las marcas y la omnicanalidad. En el primer caso, las cadenas buscan contrarrestar la caída del gasto promedio en las compras de los hogares, quienes migran a marcas más baratas o compran menos como respuesta a la inflación. Por su parte, la omnicanalidad pretende llegar a los clientes a través de distintos canales, como redes sociales, sitio web, locales, etc., para ello las cadenas de consumo buscan fortalecer el comercio digital y los centros de atención telefónica. (p.2)

En nuestra localidad existen diferentes compañías retails como son: se considerará a compañías del sector retail como: Super Cines, Tiendas Tuti, Super Aki, Gran Aki, Mi Comisariato, Supermaxi ubicadas en la Avenida 9 de octubre al centro de la ciudad de Guayaquil, por lo cual estas empresas son la población del presente estudio de investigación.

Muestra

Se entiende como un conjunto o determinada parte de la población, la muestra de la investigación se destaca por ser del tipo probabilística. Por ello Martínez (2017) resalta estos aspectos de la muestra:

Es un tipo de muestreo que es más recomendable para las investigaciones, debido a que es más eficiente, preciso y nos aseguran la

representatividad de la muestra extraída, además el investigador debe garantizar que cada individuo de la población posea las mismas oportunidades. (p.3)

En lo que respecta a la muestra en relación con el sector retail se destaca el crecimiento en algunas líneas de negocio PMK (2023) resalta lo siguiente:

La categoría de Supermercados lideró la inversión publicitaria en 2022, ganando casi 4 puntos porcentuales de cuota. La categoría de e-Retailers, que lideraba el ranking en periodos anteriores, perdió puntos de cuota y bajó a la tercera posición. Desde el año 2020, las categorías de RESTAURACIÓN y ELECTRÓNICA han incrementado su inversión publicitaria en un 80%, mientras que la de SUPERMERCADOS ha aumentado en un 21% y la de MODA en un 14%. (p.3)

En este caso la muestra se aplicará a una empresa retail de las más importantes del país que está ubicada en el centro de la ciudad específicamente en la Avenida 9 de octubre como se lo menciona con anterioridad.

La muestra, se obtuvo tomando como referencia en método de caso de estudio por lo que se escogió a una de las empresas más importantes del país que tienen presencia en el sector de la Avenida 9 de octubre.

Técnicas de recolección de Datos

Las técnicas que se aplicaran para la presente investigación será la observación directa la cual permitirá recolectar la información necesaria para efectuar de manera óptima la investigación, entre los datos están el tema de la gestión de los inventarios y sus respectivos movimientos. dentro del sector retail. Esta observación está compuesta de 5 etapas: observación, recolección de la información, análisis de lo recabado, resultados y conclusiones. Para lo cual se efectuaron recorridos para los principales procesos en la empresa

retail del caso de estudio, que sirvió de elemento fundamental para la obtención de información que permita soportar la presente investigación.

Formato de instrumento a aplicarse

Para el presente trabajo de titulación se utilizó una entrevista enfocada al administrador y a un personal operativo clave del retail seleccionado como caso de estudio, esta información fue complementada con recorridos de campo de los principales procesos que permitieron a los autores complementar el conocimiento de los mismos y poder contar con información que permitan presentar una propuesta metodológica para la implementación de mejoras en los sistemas de información para la gestión de inventarios en el proceso de ventas, se detallan las preguntas aplicadas.

Cuestionario Preguntas

1. ¿Qué opina usted sobre las normas y procedimientos que se aplican en las compañías retail?
2. ¿Cuáles son los parámetros que se consideran para la clasificación del inventario?
3. ¿Cómo se lleva a cabo la medición de los inventarios?
4. ¿De qué forma se puede llevar a cabo la optimización de los inventarios?
5. ¿De qué forma se puede optimizar los procesos en el departamento de inventarios?
6. ¿Qué requisitos debe tener el personal que labora en el sector retail?

Las siguientes preguntas se las realizo en base a la entrevista de personas que trabajaron en empresas del sector retail además también se tomó como referencia la tesis propuesta para mejorar de inventarios en compañías de consumo masivo

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/23938/1/UPS-GT004123.pdf>

Análisis de las entrevistas

Luego de presentar los datos obtenidos a través de la técnica de entrevista a expertos, la cual fue la herramienta de investigación seleccionada en el capítulo anterior, se presentan a continuación información que el autor considera relevante al tema de investigación, información que se presenta en la matriz de hallazgos.

Tabla 1

Entrevista#1

1. ¿Qué opina usted sobre las normas y procedimientos que se aplican en las compañías retail?	
Entrevistado 1	Entrevistado 2
Permiten asegurar un óptimo funcionamiento en lo que respecta a la parte de las operaciones y cubrir todas las demandas que exige el mercado todo ello se puede lograr teniendo una buena consistencia y mejora continua de todos los procesos	Las normas y procedimientos en las compañías de retail son fundamentales para garantizar la calidad, seguridad y eficiencia en sus operaciones resaltando aspectos como la seguridad y la competitividad.

Nota: Elaborado por los autores

Ambos entrevistando coinciden que el establecer unas adecuadas normativas el tema de las operaciones se efectuara sin problema sin embargo el primero también hace énfasis en el tema de las demandas del mercado por su parte el segundo resalta la importancia de lo que es la seguridad.

Tabla 2

Entrevista#2

2. ¿Cuáles son los parámetros que se consideran para la clasificación del inventario?	
Entrevistado 1	Entrevistado 2
La clasificación del inventario especialmente en compañías como las retail es transcendental con esto se puede llevar a cabo una gestión eficaz del inventario y optimizar la gestión de stocks. Entre los principales puntos a tomar en cuenta están: coste del producto, Rotación de inventarios y las demandas del mercado.	La clasificación del inventario es crucial para la gestión eficiente de los recursos en una empresa para su valoración es primordial aplicar cualquiera de los métodos entre los más empleados están el costo promedio ponderado y el método FIFO.

Nota: Elaborado por los autores

El primer entrevistado hace énfasis en el tema del costo y la rotación como aspectos primordiales para la clasificación de inventarios, por su parte el segundo hace énfasis a la aplicación de los métodos de valoración de inventarios costo promedio y FIFO.

Tabla 3

Entrevista#3

3. ¿Cómo se lleva a cabo la medición de los inventarios?	
Entrevistado 1	Entrevistado 2
Dicha medición es importante en todas las empresas, pero en este caso puntual del sector de consumo masivo que es el punto de partida para que todo proceso tenga el éxito esperado. La mejor forma de implementar es a través de conteos físicos.	La medición de inventarios es un proceso esencial para cualquier empresa, ya que permite conocer la cantidad y el valor de los productos o materiales disponibles en el almacén en un momento determinado, la mejor manera de efectuarlo es a través del conteo físico.

Nota: Elaborado por los autores

Ambos entrevistados en su respuesta coincidieron que la mejor forma de ejecutar la medición de los inventarios es través del conteo físico.

Tabla 4

Entrevista#4

4 ¿De qué forma se puede llevar a cabo la optimización de los inventarios?	
Entrevistado 1	Entrevistado 2
Resaltando que es un proceso primordial para las compañías para mejorar la eficiencia operativa, reducir costos y asegurar la disponibilidad adecuada de productos para satisfacer la demanda de los clientes, existen diferentes tipos de estrategias para dicha optimización los más utilizados por la línea retail es el ROP y análisis ABC	La optimización de inventarios es crucial para mantener un equilibrio entre la disponibilidad de productos y los costos asociados. En el sector retail las técnicas que se suelen ejecutar para llevar a cabo dicha optimización son el análisis ABC y la previsión de la demanda.

Nota: Elaborado por los autores

Ambos entrevistados coinciden que el análisis ABC es esencial para una correcta gestión y optimización del inventario, además el 1 entrevistado también hace énfasis en el ROP como medida de optimización para satisfacer al cliente.

Tabla 5

Entrevista#5

5 ¿De qué forma se puede optimizar los procesos en el departamento de inventarios?	
Entrevistado 1	Entrevistado 2
La mejor manera de llevar a cabo esta optimización es por la automatización de los procesos lo cual mejora la eficiencia operativa, reducir costos y asegurar una gestión más precisa y efectiva de los activos de la empresa.	Optimizar los procesos en el departamento de inventarios puede traer grandes beneficios, como la reducción de costos, la mejora en la eficiencia operativa y una mayor satisfacción del cliente todo esto es posible gracias al monitoreo y a la automatización de todos los procesos

Nota: Elaborado por los autores

Ambos entrevistados coinciden la mejor manera de llevar el tema de los inventarios con una adecuada automatización es a través de la eficiencia operativa y reducir los costos.

Tabla 6

Entrevista#6

6 ¿Qué requisitos debe tener el personal que labora en el sector retail?	
Entrevistado 1	Entrevistado 2
El principal requisito es tener conocimiento del giro del negocio de las compañías inmersas en el ámbito de consumo masivo, además de la excelente atención que debe brindar a los potenciales clientes.	Se debe tener un conocimiento de todo lo que conlleva el giro del negocio y las diferentes actividades que están dentro de las compañías del sector de consumo masivo.

Nota: Elaborado por los autores

Ambos hacen referencia al giro del negocio y todos los aspectos del sector retail.

Capítulo 3 Propuesta Metodológica.

Para llevar a cabo la propuesta metodológica para la implementación de mejoras en los sistemas de información para la gestión de inventarios del sector retail sirvió de base el material bibliográfico revisado, lo cual se complementó con las pruebas de recorrido realizadas para los principales procesos y con entrevistas realizadas. El enfoque de esta propuesta metodológicas es a través de diagramas de flujo para los principales procesos y en los mismos están soportados con tecnología, lo cual permitirá a los lectores tener una guía de como los sistemas de información pueden soportar la gestión del inventario en el proceso de ventas en una empresa retail.

Una de las cadenas de supermercados más grande del país y de la ciudad de Guayaquil tiene de más de 100 establecimientos ofreciendo una gran variedad de artículos o mercadería. Aunque es uno de los corporativos más importantes en lo que respecta a la línea retail, sin embargo, en base a nuestra experiencia en haber laborado en esta empresa podemos indicar que se tiene inconvenientes en lo que es el manejo de inventarios concretamente su gestión en lo que respecta: exceso de stock lo cual genera demoras en la entrega de lo solicitado por los clientes

Relación de gestión de inventarios con otros aplicativos de la empresa.

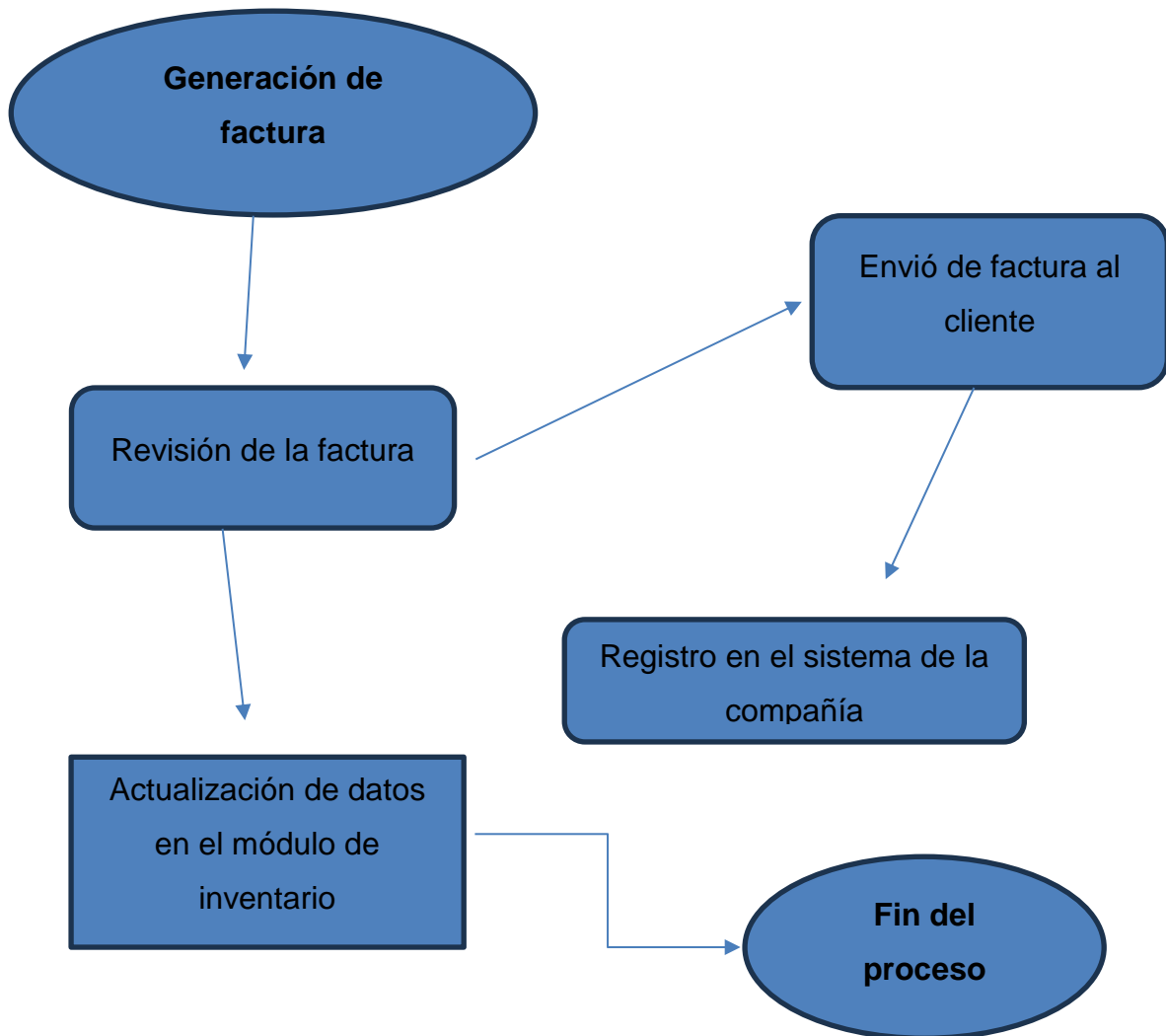
La administración de inventarios es fundamental para numerosas compañías y generalmente está vinculada a diferentes aplicaciones y sistemas dentro de la empresa, el tema del inventario físico es sumamente importante en lo que respecta al stock de los productos o mercaderías por lo cual el uso de aplicativos como el de facturación que afecta al inventario, este proceso ayuda a que las compañías sean rápidas en lo que se está vendiendo y el nivel de las ganancias obtenidas.

El proceso de facturación una vez conocida la relación de los inventarios del sector retail con el aplicativo de facturación, procede a conocer cómo se lleva a cabo todos los procesos, especialmente cuando se aplica una reserva de producto, bloqueo de productos facturados entre otros. A

continuación, en el siguiente diagrama de flujo ilustra las etapas desde la emisión de una factura hasta su registro y seguimiento.

Figura 6

Flujograma de facturación



Nota: N/A

El tema de la facturación especifica los bienes o artículos entregados, posteriormente se procede a almacenar los datos de los mencionados artículos en una base de datos, ya que a través de esto se puede tener un registro de todos los movimientos que llevan a cabo, también la facilidad de poder agregar productos en una nueva emisión de factura adicionalmente esto ayuda a

reducir el tiempo dedicado a la ejecución manual de estas tareas especialmente el tiempo que minimiza las posibilidades de errores o actividades fraudulentas en la facturación.

En lo que respecta a la proforma es cuando solicita un artículo o mercadería el cual no se entrega de inmediato, tomando en consideración que dichos productos detallados en la proforma no se disminuyen del inventario de la compañía esta figura cambia cuando se la entrega al cliente.

Esta figura se aplica en determinadas ocasiones en el sector retail especialmente en las líneas de negocios empresariales en la cual los clientes en su mayoría empresas realizan reserva de mercadería para su posterior retiro lo cual las líneas de negocios o compañía retail efectúan su aplicación por reservar dichos productos del total de inventarios, además que facilita la gestión y planificación del inventario.

Otro proceso que también está presente dentro del aplicativo de facturación es el tema la anulación de las facturas la cual se debe llevar a cabo exclusivamente de manera online además como está el movimiento de los inventarios, el producto descrito en la misma al ser dado de baja regresa al stock lo cual se está generando un ingreso.

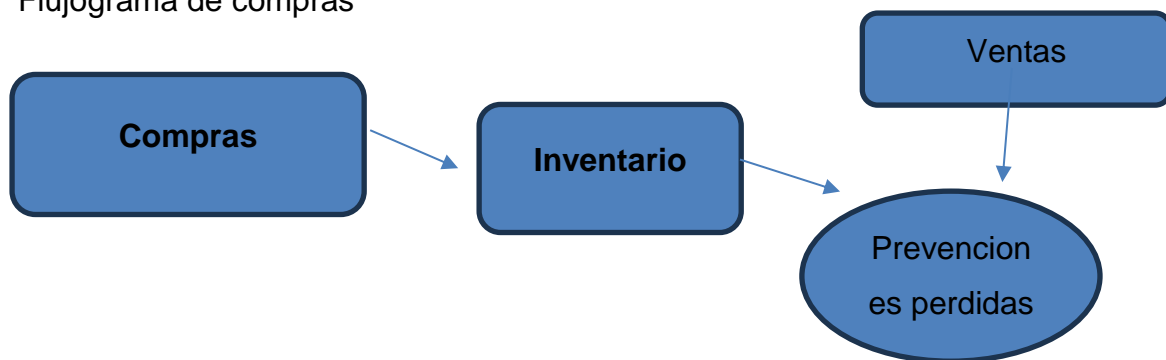
Es innegable que utilizar un sistema que incluya facturación electrónica e inventario permite una comprensión integral de las operaciones de su negocio La información se sincroniza entre los módulos y proporciona una descripción general en tiempo real de sus ventas, ingresos, stock. Al utilizar este enfoque, puede tomar decisiones estratégicas informadas que estén en línea con la capacidad de suministro y la cantidad, calidad y tiempo de entrega del producto, sumado a un sistema sofisticado de facturación e inventario puede ayudar a mejorar la planificación de la adquisición de suministros La tecnología le permite realizar un seguimiento de todos los componentes involucrados en el almacenamiento.

Otro proceso que tienen relación con el inventario es el proceso de compras, es el que alimenta al inventario además asegura que el inventario se mantenga a niveles adecuados, que las adquisiciones sean eficientes y que las finanzas de la empresa estén correctamente gestionadas.

Principales actividades del negocio

Figura 7

Flujograma de compras



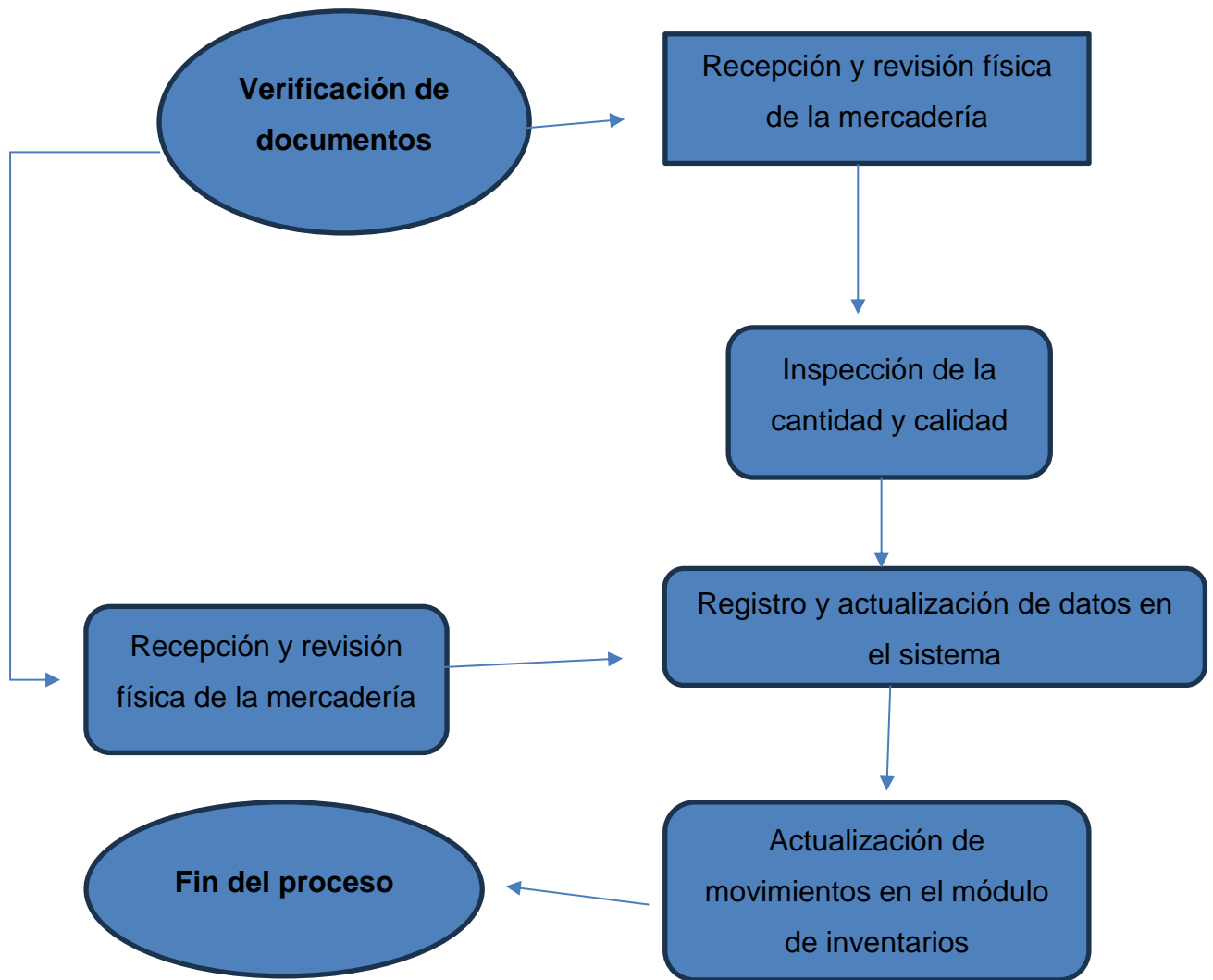
Nota: N/A

El proceso de compras como se lo mencionó con anterioridad se encarga de proveer al inventario esta figura se da cuando las compañías tienen la necesidad de adquirir productos o artículos para tener un stock adecuado posteriormente se ingresa la información de dichos artículos al sistema de información de la compañía, posteriormente se efectúa el tema de la venta en la cual al darse la salida de mercadería debe actualizarse el módulo de inventarios, donde se refleje la baja, sino se efectúa este procedimiento puede considerarse esto como una pérdida

El ingreso de mercancía es el procedimiento a través del cual los productos o artículos que una empresa recibe de sus proveedores o fabricantes se añaden a su inventario. Este procedimiento consta de múltiples fases para garantizar que los productos sean aceptados, registrados y almacenados correctamente. A continuación, a través del diagrama de flujo se detalla de cómo es el proceso de ingreso de la mercadería y que aspectos importantes se resaltan de cada uno de ellos.

Figura 8

Flujograma de ingreso de mercadería



Nota: N/A

Al recibir la mercadería comienza el proceso con la verificación de la documentación en el cual todo lo descrito debe tener concordancia con la orden de compra y la respectiva factura de compra para que al momento de ingresar la información al sistema no arroje inconsistencias posteriormente, está el tema de la inspección de la mercadería la cual se lleva a cabo un análisis de cada uno de los productos que no existan daños o defectos de fabrica una vez superado esta revisión pasa a bodega donde estarán

almacenados y listo para estar disponibles para la venta no olvidando la debida actualización en el módulo de inventarios.

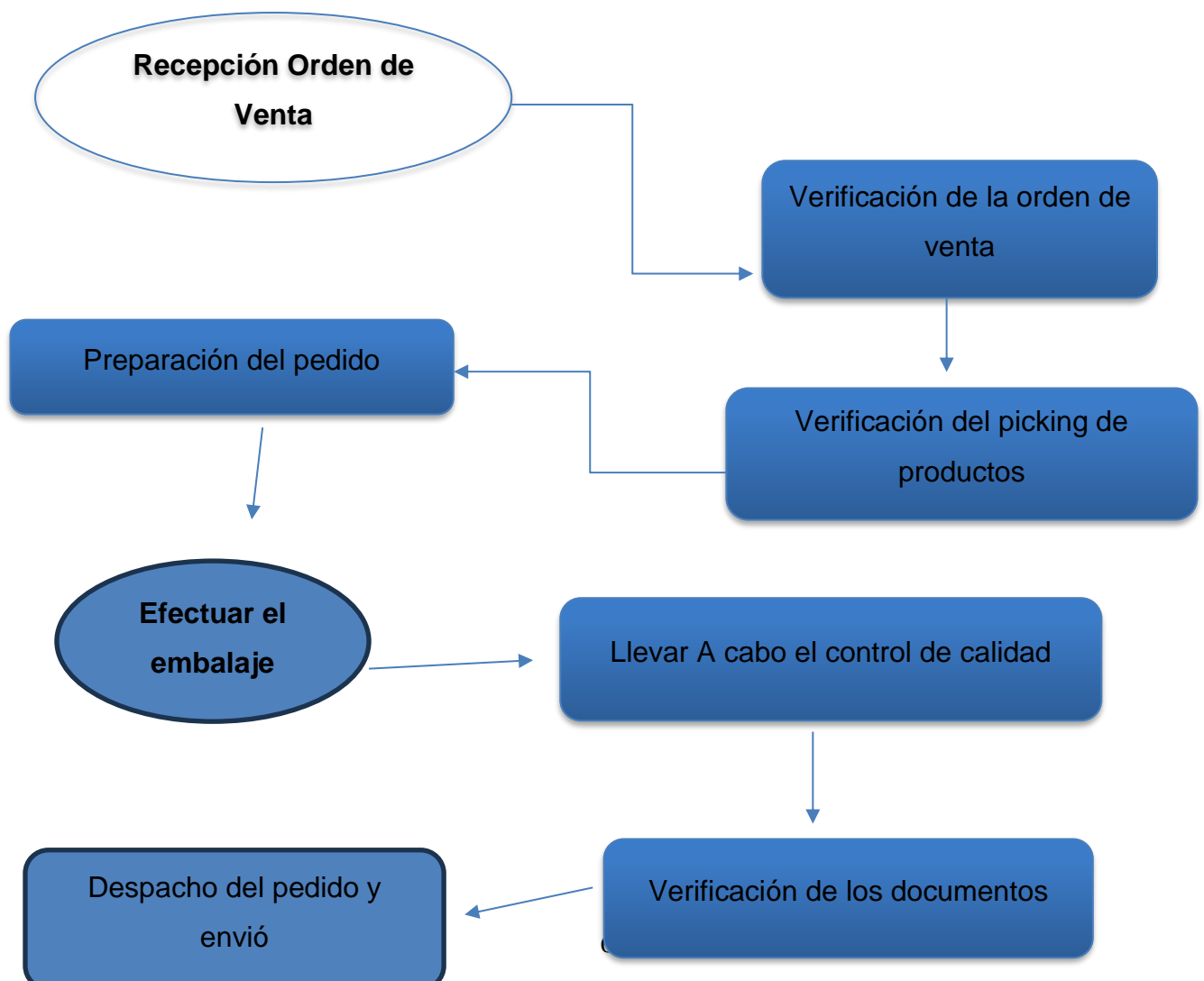
Salida de mercadería

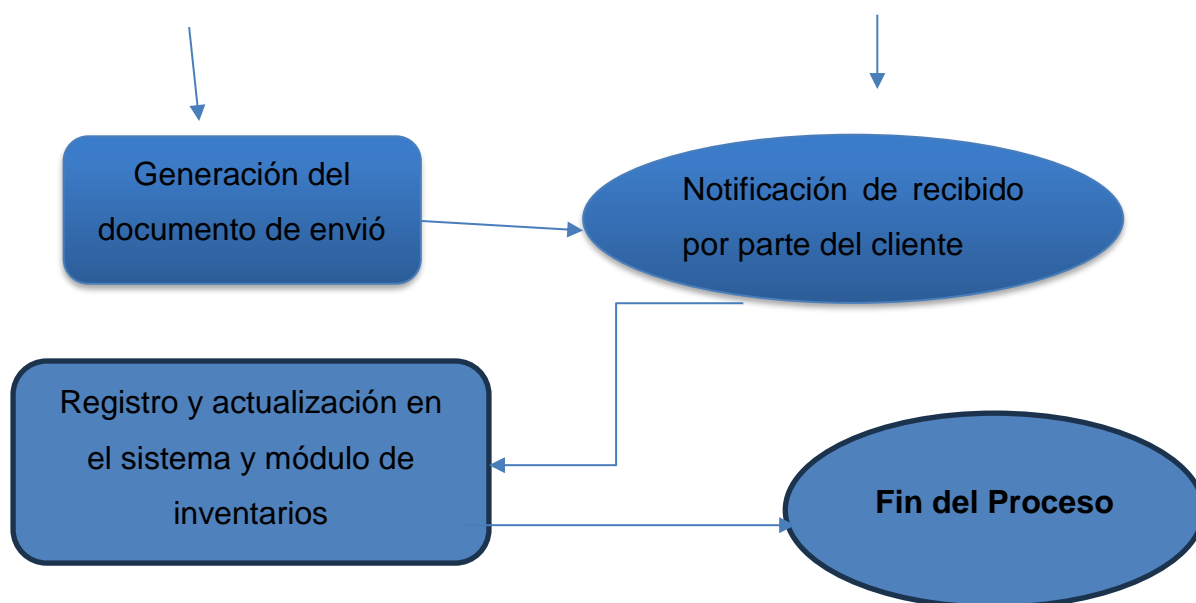
En lo que respecta a este proceso principalmente se da por el tema de las ventas la cual es un procedimiento habitual en las compañías especialmente las del sector retail el cual representa punto trascendental en el aspecto económico.

A continuación, a través del diagrama de flujo se detalla de cómo es el proceso de la salida de mercadería el cual es el principal punto para la operatividad de las compañías o líneas de negocio y el éxito en la gestión de inventario y la satisfacción de los consumidores.

Figura 9

Flujograma salida de mercaderia





Nota: N/A

El proceso de ingreso de mercadería una vez receptada la orden de venta se debe revisar que todos los datos estén correctos en caso de que exista algún inconveniente, se lo comunicara al cliente para que ajuste y haga la debida corrección, luego de seccionarse que no exista ningún problema se efectúa la preparación del pedido revisar el picking determinar que todos los productos o artículos estén correctos.

Posteriormente se sigue con las demás actividades hasta llegar el despacho del pedido el cual se debe ejecutar un análisis y adecuado control de calidad en la descripción de todos los productos o artículos ya que esto se deberá registrar en el sistema de información de la compañía a su vez cuando se recepte la entrega de este por parte del cliente efectuar la debida actualización en el módulo de inventarios.

Baja de mercadería

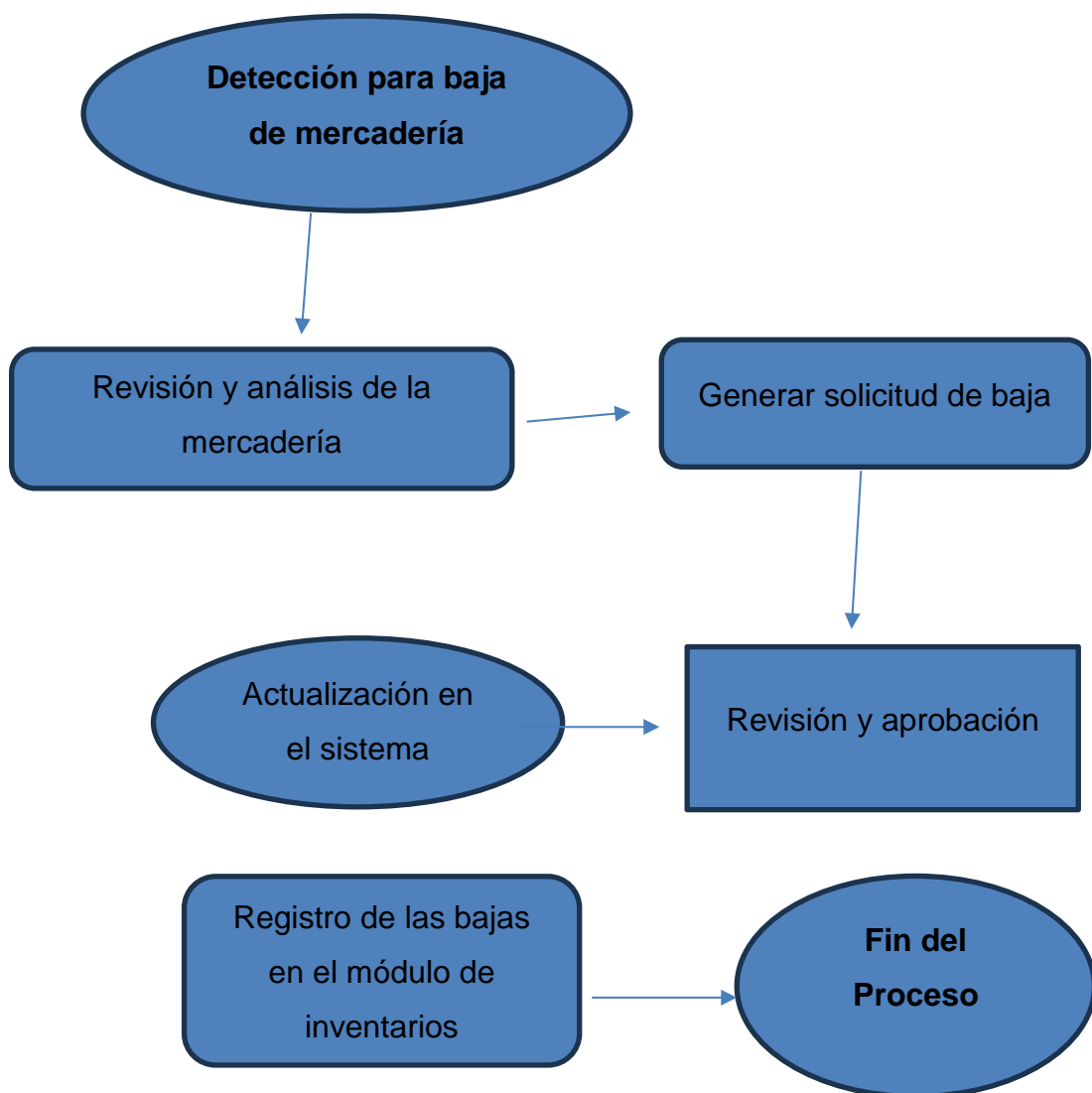
En el sector retail en nuestro país concretamente de la ciudad de Guayaquil el tema del stock de la mercadería y la demora en la entrega de esta es un aspecto critico el cual no solo afecta la operatividad de las diferentes líneas de negocios o compañías, sino que refleja también el tema de los controles existe inconvenientes, todo esto basado en nuestra

experiencia de a ver laborado en esta empresa retail tal cual se detalla al inicio del capítulo.

Aplicar estrategias efectivas para abordar las distintas causas de pérdida puede conducir a una notable mejora en el margen de ganancias. A continuación, se presentan estrategias y técnicas para evitar y minimizar la pérdida de productos en el comercio minorista.

Figura 10

Flujograma baja de mercadería



Nota: N/A

La identificación de mercadería para darla de baja se determina el estado de los productos o artículos principalmente por obsolescencia o

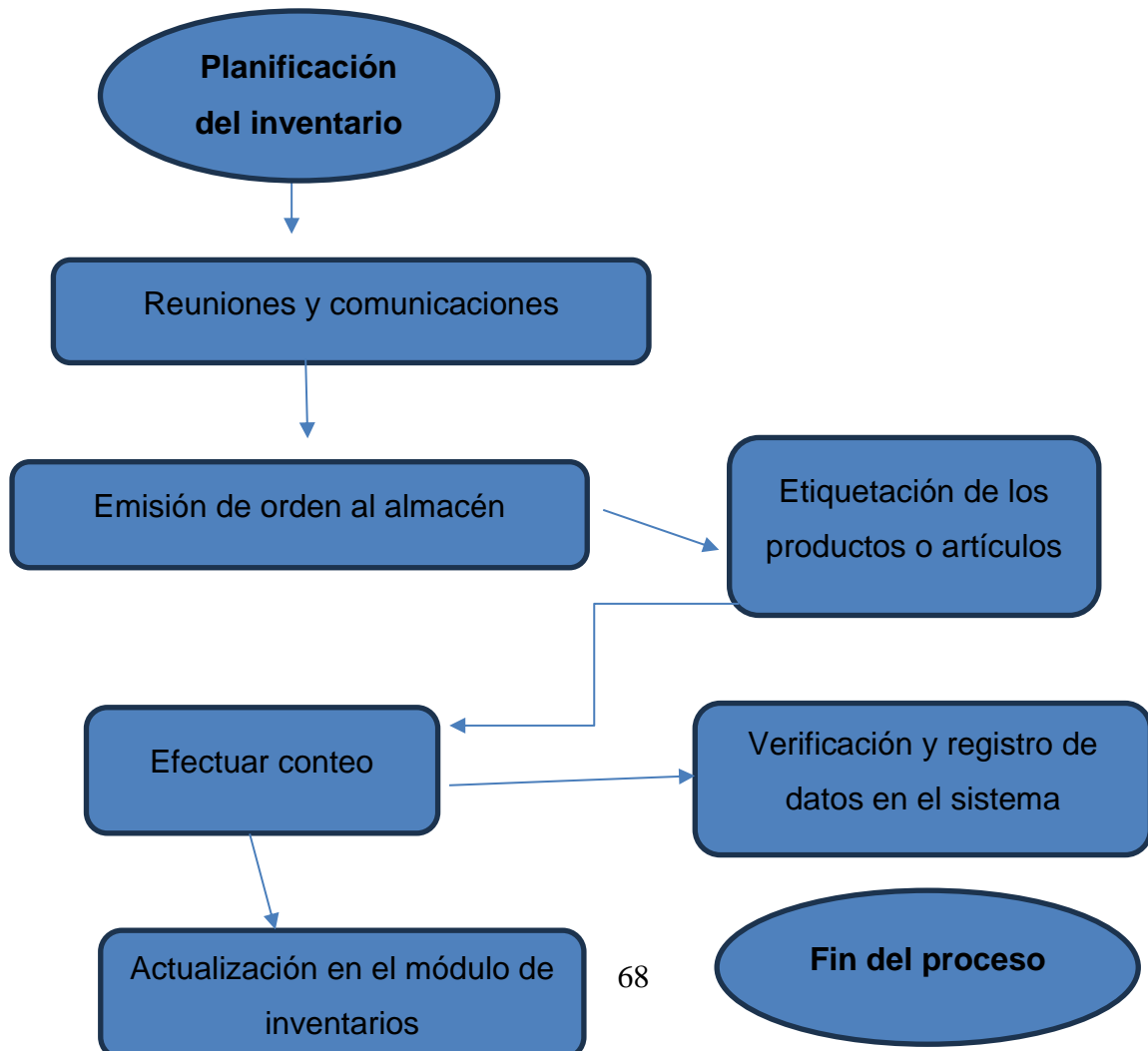
caducidad es decir no es apto para poderlo vender después esta la solicitud de baja en la cual se revisa toda la documentación y diversos aspectos una vez aprobado se debe registrar en el sistema de información y en el módulo de inventarios actualizar la baja del inventario especificando con una nota el motivo.

Inventario físico

El inventario físico consiste en el procedimiento de contabilizar y anotar la cantidad exacta de bienes, productos o activos que una empresa o entidad tiene en un determinado momento. Este procedimiento se realiza para garantizar que los registros contables, correspondan con la cantidad física real de inventario que hay disponible, dicho inventario es trascendental para tener una exactitud de los diferentes movimientos que se llevan a cabo además de gestionar de forma óptima los recursos de las compañías.

Figura 11

Flujograma inventario físico





Nota: N/A

En el inventario físico se debe seguir diferentes aspectos durante la ejecución del proceso, una vez establecida la planificación, se procede a tener una comunicación coordinada entre los que están involucrados en cada punto del proceso como: el tema del conteo, la verificación de los artículos o productos, su respectivo etiquetado una vez contrastando que todo este correcto, se procede el ingreso de la información al sistema de información y su debida actualización del módulo de inventarios.

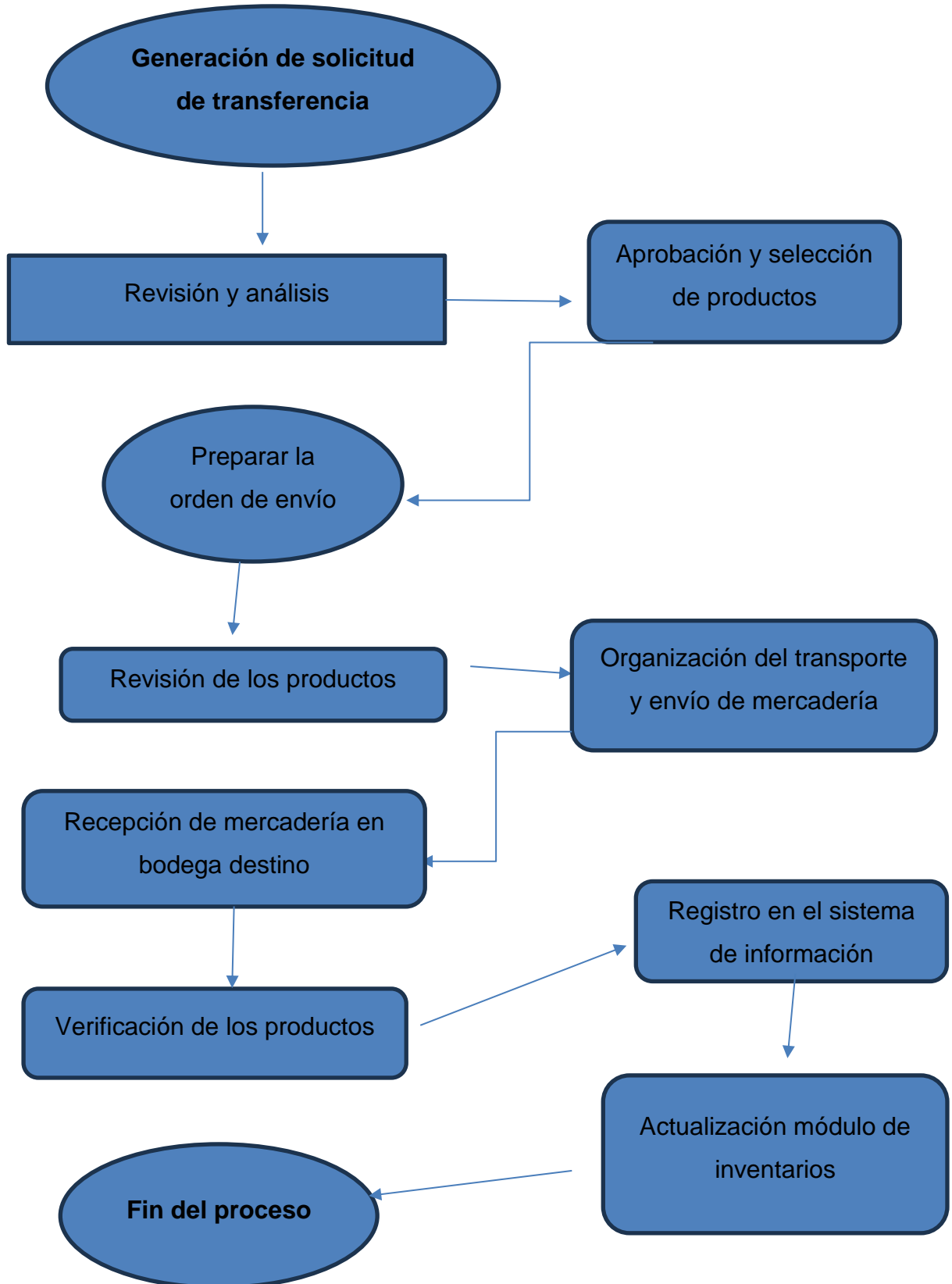
Transferencia entre bodega

La transferencia entre bodegas se da cuando una compañía o línea de negocio tiene muchas bodegas con diferente tipo de mercadería y persona encargado de su custodia en el sector retail esta figura principalmente se da en los supermercados, por lo cual se implementa el proceso de "Aprobación de Transferencias" para proporcionar a los responsables de cada bodega un mayor control sobre el inventario que recibe, al llevar a cabo este procedimiento de transferencias el inventario ya no se registra de manera inmediata al nuevo destino En lugar de eso, los productos se trasladan a un almacén de "Transferencias en Tránsito", donde el inventario se queda hasta que los usuarios autorizados en cada bodega aprueben o rechacen la transferencia.

A continuación, en el siguiente diagrama se detalla como es el tema de aprobación de transferencia de bodegas en línea de negocio del sector retail esto con la finalidad de mejorar el tema de la gestión en lo que respecta a las existencias es decir se tenga el suficiente stock disponible para la venta.

Figura 12

Flujograma transferencia de bodega



Nota: N/A

En el último proceso de inventario la transferencia de bodegas se inicia con la generación de la solicitud, detallando un reporte de los productos, el precio y el número, luego debe ser revisado y aprobado por el respectivo personal autorizado, puede ser el gerente de bodega, en caso de encontrar alguna observación, se devuelve la solicitud para su corrección. Una vez solucionado se prepara la transferencia en donde se detalla a que bodega ira, aspecto importante porque esto debe registrarse digitalmente en el sistema, luego se coordina el tema del transporte para el envío, previo una revisión y finalmente se receipta la mercadería en su nuevo destino, donde se efectúa el registro en el sistema de información y se lleva a cabo la actualización del inventario en donde se registra la transferencia de la mercadería o artículos ajustando las cantidades en los dos almacenes (origin and destination).

A continuación, en la siguiente tabla se detalla que sistema soporta cada uno de los procesos de inventario, lo cual permite tener seguimiento, control de todas las actividades o movimientos que se lleven a cabo, además de generar informes detallados.

Tabla 7

Sistemas que soportan los procesos de inventarios

Proceso	Sistema que soporta
Ingreso de mercadería	ERP (sistemas de planificación de recursos empresariales)
Salida de mercadería	WMS (sistema de gestión de almacenes)
Baja de mercadería	ERP (sistemas de planificación de recursos empresariales)
Inventario físico	Data Management System (sistema gestor de base de datos)
Transferencia entre bodega	ERP (sistemas de planificación de recursos empresariales) WMS (sistema de gestión de almacenes)

Nota: Elaborado por los autores

ERP (sistemas de planificación de recursos empresariales)

Se encarga de dar una automatización compuesta de integridad e inteligencia, lo que permite llevar a cabo todo tipo de tareas o movimientos cotidianas de las empresas. Toda la información de una organización debe estar almacenada en el sistema de ERP para proporcionar una fuente única de verdad en toda la empresa.

WMS (sistema de gestión de almacenes)

Es una herramienta informática que permite a las empresas administrar y supervisar las actividades diarias del almacén, desde la recepción de mercancías y materiales en un centro de distribución o cumplimiento, hasta su salida. Los sistemas de software de WMS son fundamentales para la gestión de la cadena de suministro, ya que proporcionan una visión en tiempo real de todo el inventario de una empresa, tanto en los almacenes como en tránsito.

Data Management System (sistema gestor de base de datos)

También se le conoce como sistema de administración de bases de datos (DBMS), y se trata de un software creado para administrar y regular el almacenamiento, la organización y la manipulación de datos dentro de una base de datos. Su objetivo fundamental es promover la comunicación entre los usuarios y la información, garantizando que los datos se almacenen de forma eficaz, se puedan acceder de manera ágil y estén protegidos adecuadamente

En la siguiente tabla se presentan mejoras a implementar para optimizar la gestión de inventarios en el sector retail, detallando cada aspecto en relación con cada procedimiento, partiendo del tipo de tecnología tal como se lo menciono con anterioridad.

Tabla 8

Mejoras en los procesos de inventarios aplicando tecnología

Proceso	Mejoras por implementar
Ingreso de mercadería	<p>Implementar tecnología de escaneo la cual permite el registro automático de los productos o artículos en el sistema.</p> <p>Uso de robots y sistemas automatizados para la selección y embalaje de productos.</p> <p>Implementación de códigos de barras o QR para registrar y autenticar productos durante el proceso de ingreso.</p> <p>Implementar el uso de aplicativos móviles que permiten a los empleados registrar y verificar mercadería de manera rápida.</p> <p>Utilización de la tecnología blockchain para documentar y confirmar cada fase del procedimiento de ingreso de mercadería.</p> <p>Implementación del Tecnología de cadena de bloques para registrar cada transacción relacionada con el ingreso de blockchain</p> <p>Integración con sistemas financieros para ajustar automáticamente las cuentas y reflejar los costos asociados a los ingresos</p>

	<p>Uso de plataformas en la nube que permiten el acceso y la gestión de inventarios en tiempo real desde cualquier ubicación.</p>
<p>Salida de mercadería</p>	<p>Implementar un Software de Gestión de Pedidos para facilitar la creación y seguimiento de órdenes de salida, reduciendo el riesgo de errores y mejorando la visibilidad.</p> <p>Empleo de etiquetas RFID (La Identificación por Radio Frecuencia) para seguir y comprobar productos en el proceso de salida.</p> <p>Implementación de códigos de barras o QR para registrar y autenticar productos durante el proceso de salida.</p> <p>Uso de robots y sistemas automatizados para la selección y embalaje de productos.</p> <p>Implementar tecnología de escaneo la cual permite el registro automático de las salidas de mercadería.</p> <p>Utilización de la tecnología blockchain para documentar y confirmar cada fase del procedimiento de salida de mercadería.</p> <p>Implementar algoritmos que mejoran el proceso de distribución utilizando datos de patrones pasados y requerimientos actuales.</p> <p>Integración con sistemas financieros para ajustar automáticamente las cuentas y reflejar los costos asociados a la transferencia entre bodegas.</p>

	<p>Uso de plataformas en la nube que permiten el acceso y la gestión de inventarios en tiempo real desde cualquier ubicación.</p>
<p>Baja de mercadería</p>	<p>Implementar tecnología de escaneo la cual permite el registro automático para la baja de mercadería.</p> <p>Implementación de códigos de barras o QR para registrar y autenticar productos durante el proceso de baja.</p> <p>Uso de instrumentos para el análisis y la creación de reportes que permiten evaluar las disminuciones en el inventario.</p> <p>Uso de etiquetas RFID (La Identificación por Radio Frecuencia) para rastrear y verificar productos durante el proceso de baja.</p> <p>Utilización de la tecnología blockchain para documentar y confirmar cada fase del procedimiento de baja de mercadería.</p> <p>Integración con sistemas financieros para ajustar automáticamente las cuentas y reflejar los costos asociados a las bajas.</p> <p>Uso de plataformas en la nube que permiten el acceso y la gestión de inventarios en tiempo real desde cualquier ubicación.</p>

<p>Inventario físico</p>	<p>Efectuar un análisis de tendencias el cual permite conocer las discrepancias de inventario y ajustar los procesos y procedimientos en consecuencia.</p> <p>Implementación de códigos de barras o QR para registrar y autenticar productos del inventario físico.</p> <p>Uso de drones equipados con sensores para realizar conteos de inventario en almacenes grandes.</p> <p>Utilización de la tecnología blockchain para documentar y confirmar cada fase del procedimiento del inventario físico</p> <p>Implementar tecnología de escaneo la cual permite el registro automático del inventario físico.</p> <p>Integración con sistemas financieros para ajustar automáticamente las cuentas y reflejar los costos asociados al inventario físico.</p> <p>Uso de plataformas en la nube que permiten el acceso y la gestión de inventarios en tiempo real desde cualquier ubicación.</p>
	<p>Aplicación o uso de tecnologías que permitan optimizar rutas y gestionar el transporte con el fin de aumentar la eficiencia en el movimiento de productos entre almacenes.</p> <p>Implementación de códigos de barras o QR para registrar y autenticar productos durante el proceso de transferencia.</p> <p>Instaurar un monitoreo para supervisar la condición y posición de los productos durante el transporte.</p>

<p>Transferencia entre bodegas</p>	<p>Implementar tecnología de escaneo la cual permite el registro automático de los productos o artículos de la transferencia entre bodegas.</p> <p>Utilización de la tecnología blockchain para documentar y confirmar cada fase del procedimiento en la transferencia entre bodegas.</p> <p>Integración con sistemas financieros para ajustar automáticamente las cuentas y reflejar los costos asociados a la transferencia entre bodegas.</p> <p>Uso de plataformas en la nube que permiten el acceso y la gestión de inventarios en tiempo real desde cualquier ubicación.</p>
---	--

Nota: Elaborado por los autores

Tecnologías para el proceso de inventarios

La gestión de inventarios es crucial para la correcta distribución, organización y conocimiento del stock disponible, con el fin de prevenir posibles inconvenientes logísticos. Gracias a los avances tecnológicos, muchos procesos de producción se han automatizado, lo que permite optimizar el tiempo y reducir los costos totales en logística.

Tecnología para el proceso ingreso de mercadería

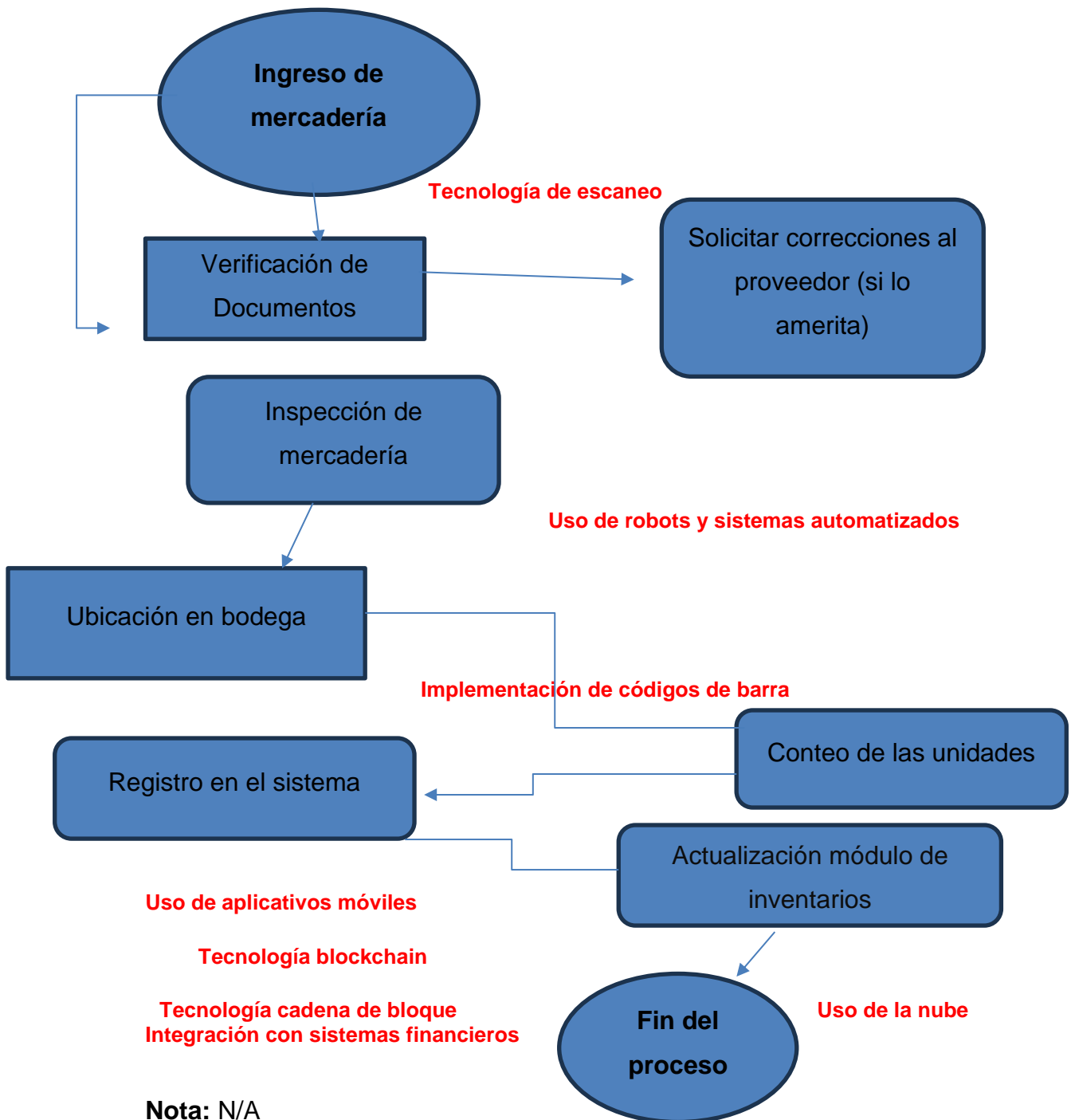
En la actualidad el tema de la tecnología juega un rol fundamental en lo que respecta al proceso de ingreso de mercadería, lo cual permite: potenciar la eficiencia y orígenes de las diferentes etapas de los bienes o productos.

En el diagrama de flujo se reflejará en que parte del proceso de ingreso de mercadería se refleja la relación que existen entre la actividad o

procedimiento con la tecnología presentada descrita con anterioridad en la tabla de tecnologías

Figura 13

Tecnología para ingreso de mercadería

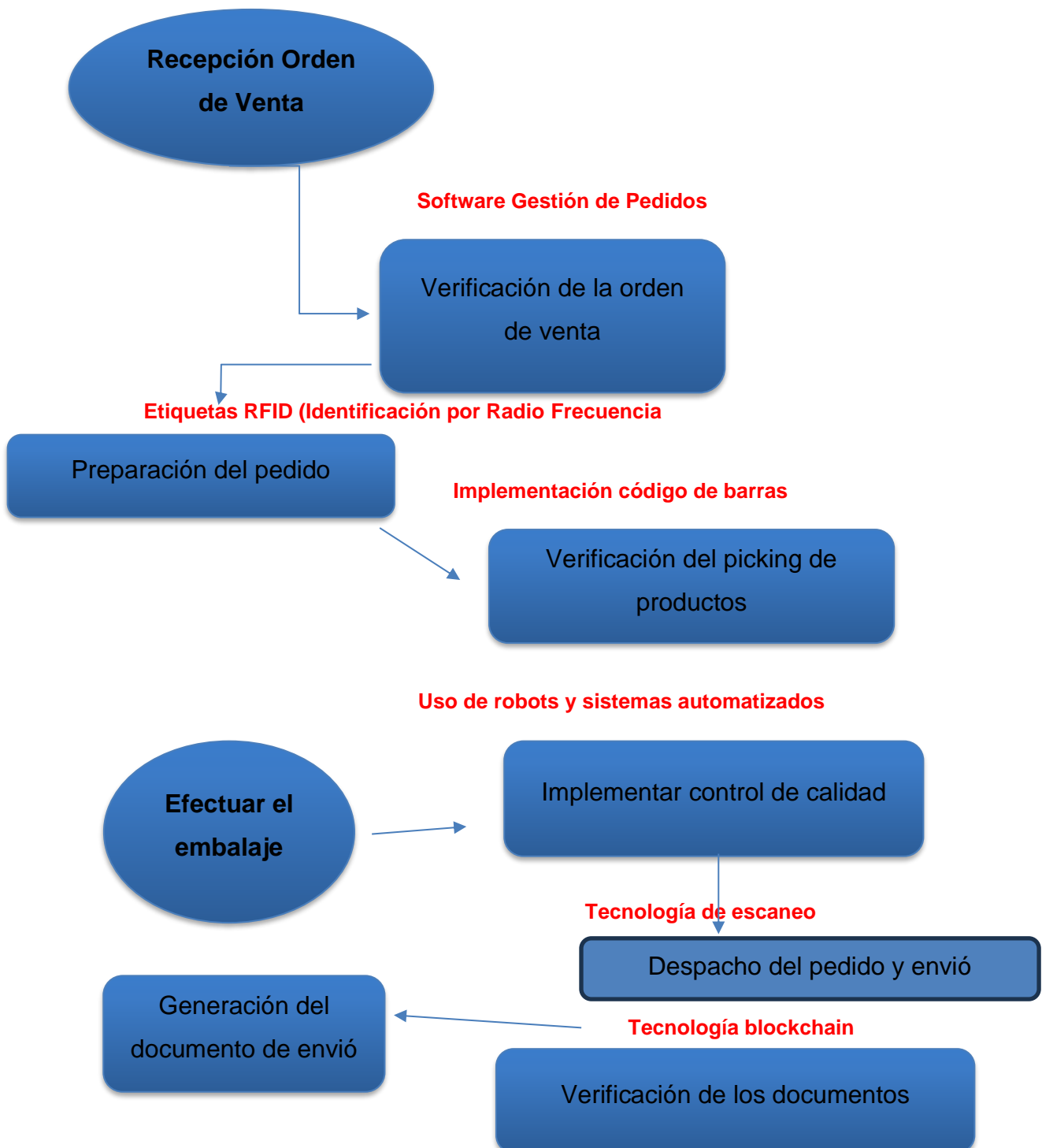


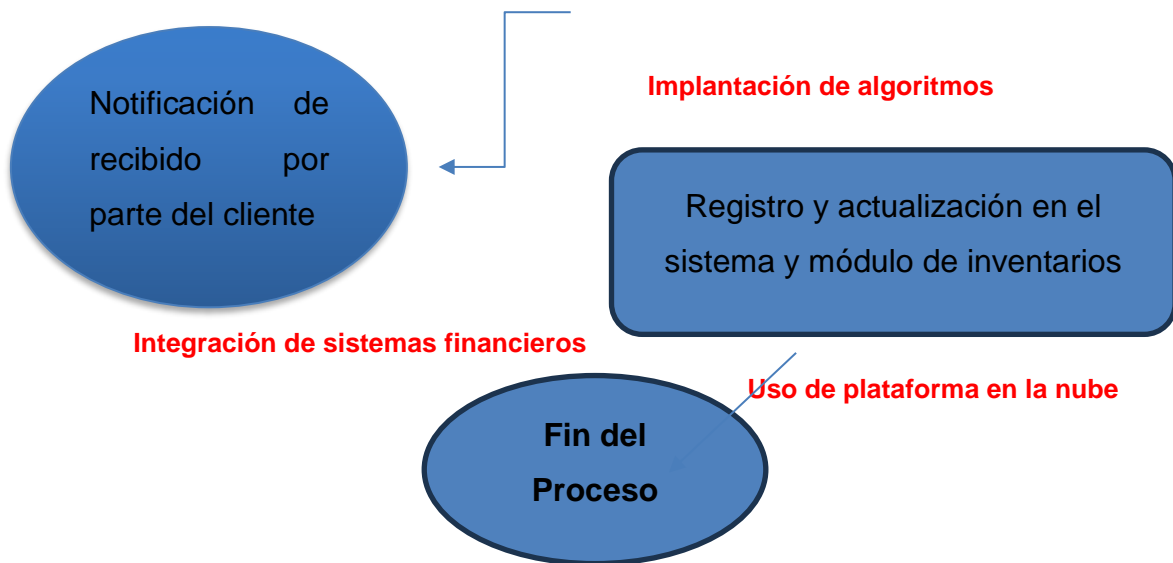
Tecnología para el proceso de salida de mercadería

En lo que respecta al proceso de la salida de la mercadería la tecnología al igual que el ingreso de mercadería juega un rol fundamental en la gestión eficiente de la salida del inventario, por lo cual en el diagrama de flujo se verán reflejadas en los diferentes procedimientos o actividades con su respectiva tecnología.

Figura 14

Tecnología para salida de mercadería





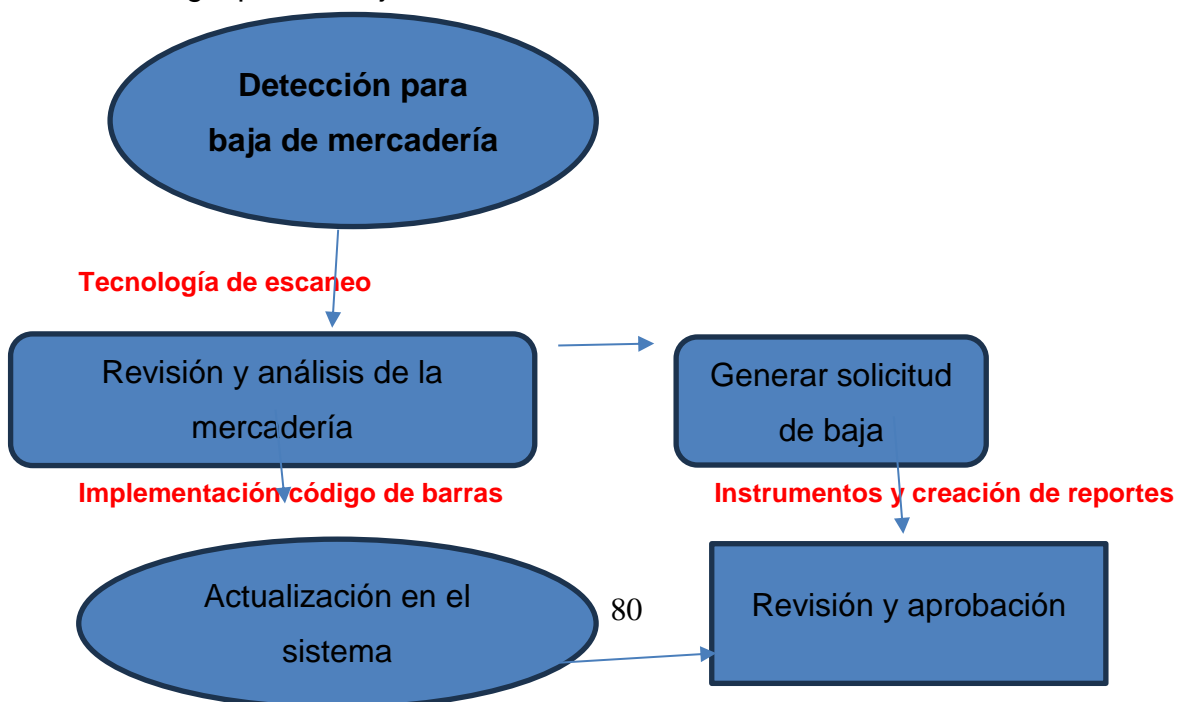
Nota: N/A

Tecnología para el proceso de baja de mercadería

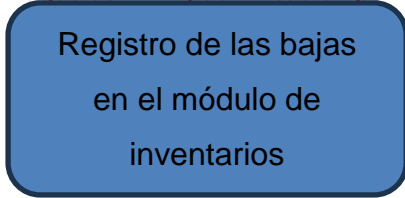
La gestión de la reducción de inventario, que consiste en la eliminación o desactivación de productos debido a su desgaste, obsolescencia u otras razones, se ve favorecida en gran medida por el uso de diferentes tecnologías. por lo cual en el diagrama de flujo se verán reflejadas en los diferentes procedimientos o actividades con su respectiva tecnología.

Figura 15

Tecnología para la baja de mercadería



Etiquetas RFID (Identificación por radio frecuencia)



Tecnología blockchain



Integración con sistemas financieros

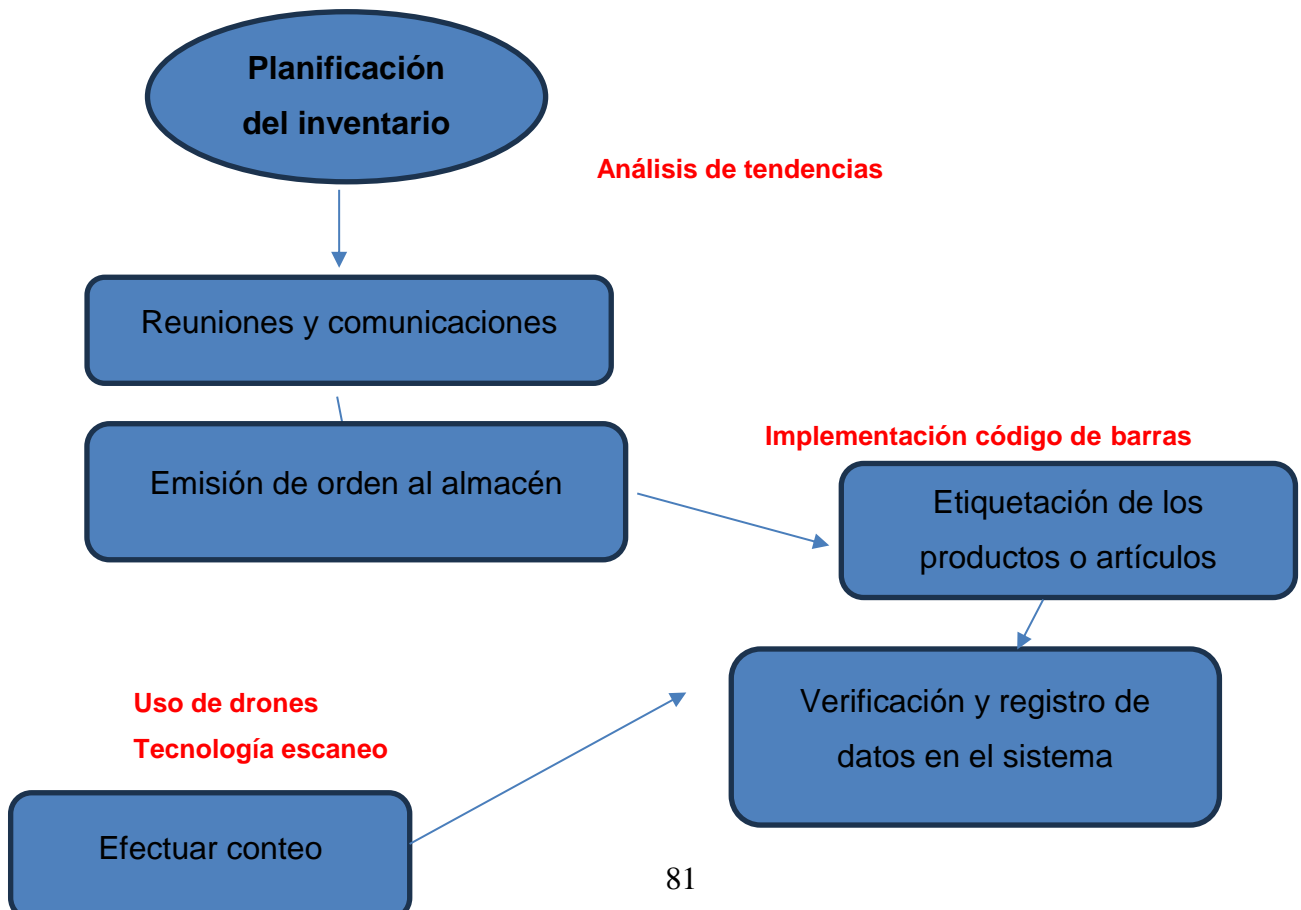
Nota: N/A

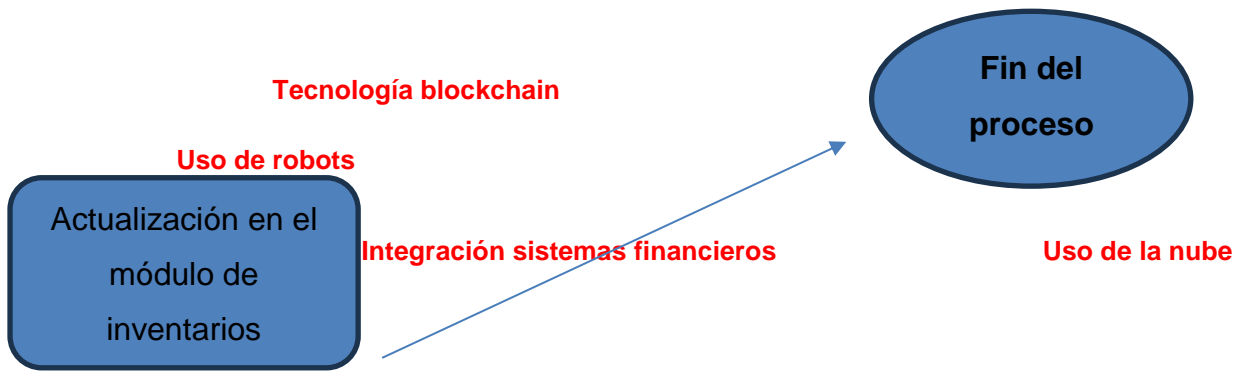
Tecnología para el proceso de inventario físico

La tecnología para el inventario físico se utiliza para mejorar la precisión, eficiencia y rapidez del proceso de conteo y gestión de inventarios en un almacén o centro de distribución. En el diagrama de flujo se refleja que tecnologías va acorde a cada una de las actividades que se lleva a cabo dentro del respectivo proceso.

Figura 16

Tecnología para inventario físico





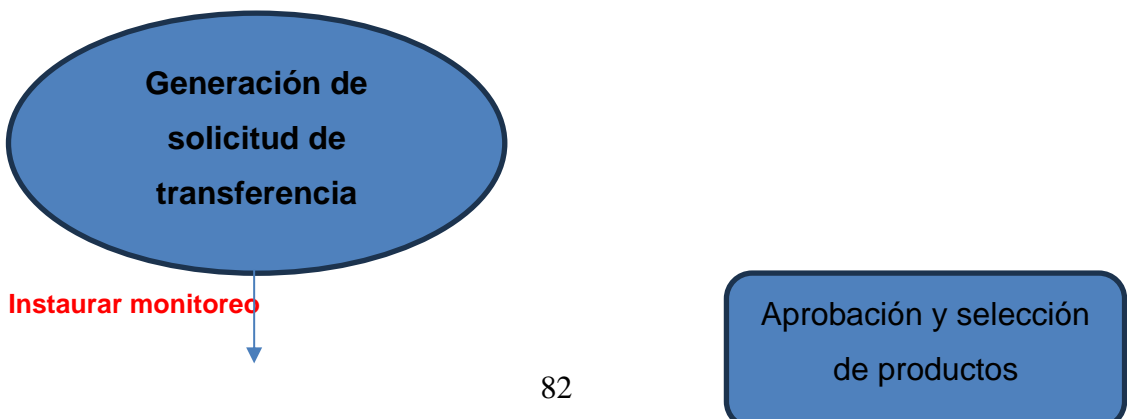
Nota: N/A

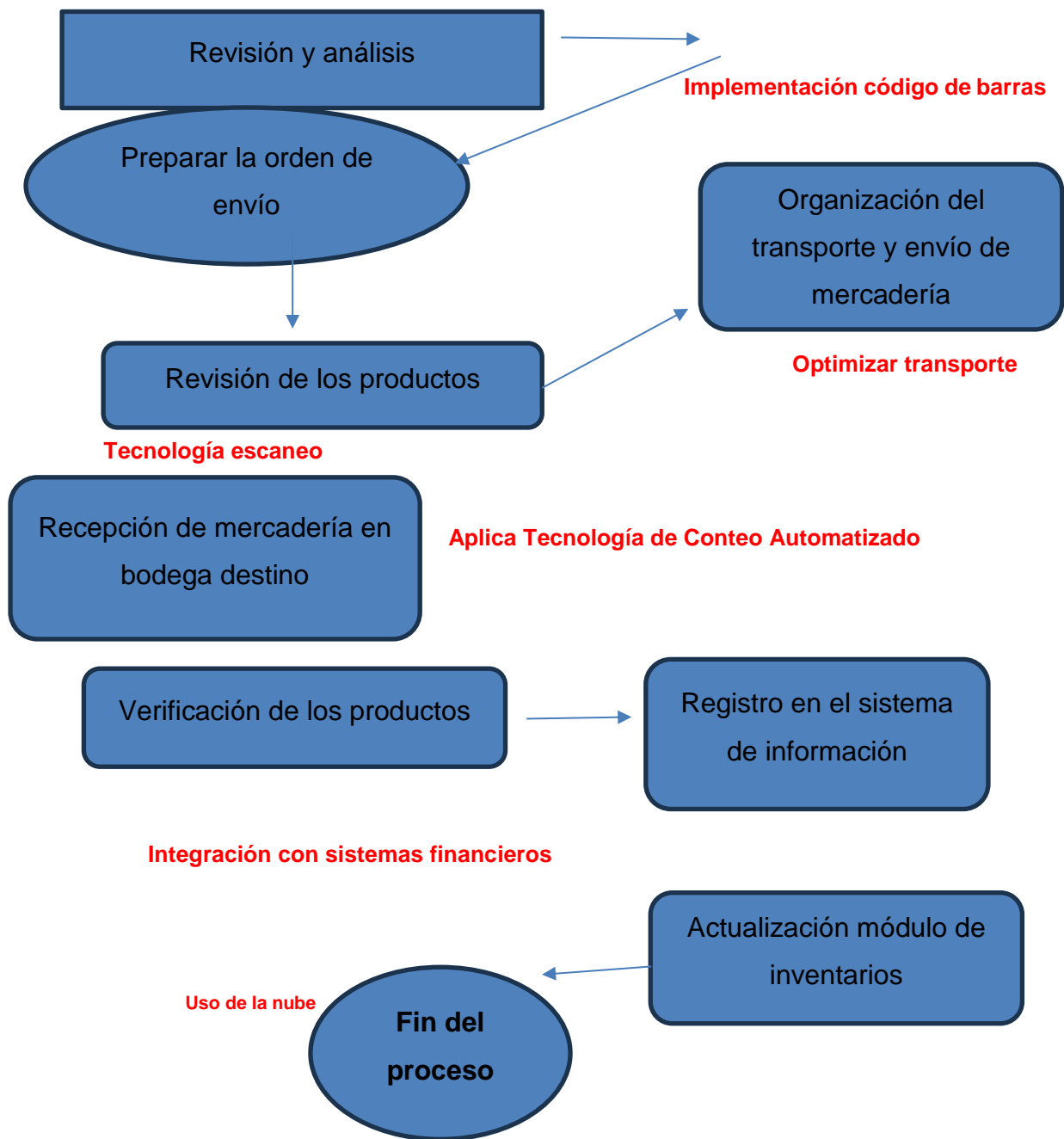
Tecnología para el proceso de transferencia entre bodega

El procedimiento de traslado de mercancías entre almacenes consiste en trasladar existencias de un almacén a otro y la tecnología es fundamental para asegurar que estas movilizaciones se realicen de manera eficiente, exacta y con una adecuada documentación. La adopción de estas tecnologías puede aumentar notablemente la eficacia del proceso de traslado entre almacenes, minimizando errores, mejorando los tiempos y ofreciendo una visión precisa del estado del inventario. A continuación, en el diagrama de flujo se observa en que actividad o procedimiento aplica determinada tecnología con el fin de apoyar y potenciar su desarrollo.

Figura 17

Tecnología para la transferencia de bodegas





El conocer los diferentes tipos de mejoras que se dan en cada uno de los procesos, aplicando tecnología posteriormente en la siguiente tabla se detalla por las empresas los diferentes tipos de estrategias que se deben aplicar en las empresas del sector retail.

Tabla 9

Estrategias en el sector retail

	Estrategias
Análisis de datos y clasificación de los productos	<p>Análisis de ventas: estudio a profundidad de todas las ventas efectuadas de periodos anteriores</p> <p>Clasificación de los productos: categorizarlos según el nivel de la demanda y dependiendo del nivel de frecuencia en venta.</p>
Implementación de un SGI (sistema de control de inventario)	<p>Gestión de inventario: Software enfocado a velar el óptimo funcionamiento de los inventarios, cuyo fin verificar los niveles de stock, no exista exceso ni faltante alguno.</p>
Optimización del pronóstico demanda	<p>Modelo predictivo: Basado en lo estadístico con el fin de medir la demanda de mercadería.</p> <p>Ajuste dinámico: Se encarga de los datos en tiempo real y verificar las variaciones del mercado.</p>
Liquidación exceso de stock	<p>Promociones y descuentos: Aplicar el marketing Mix liquidar la mercadería que esta como exceso en bodega.</p> <p>Contribuciones y ventas: Alternativas para dar a salida a productos que no tienen salida.</p>

Capacitación del personal	Manejo de inventarios: instrucción al equipo para potenciar sus habilidades en el manejo de inventarios y sus respectivos programas informáticos.
----------------------------------	--

Nota: Elaborado por los autores

Una vez detallado las mejoras en cada uno de los procesos del inventario a continuación en la siguiente tabla se presentan los resultados finales del presente trabajo de investigación propuesta metodología para mejoras de los sistemas de información para la gestión de inventarios del sector retail.

Tabla 10

Resultados finales

	Resultados
Disminución exceso de inventario	Reducción de un % considerable el número de productos o artículos lo cual da paso a una adecuada gestión de los inventarios, además de una mejora considerable en lo que respecta al tema de las ganancias
Incremento en la Disponibilidad de Productos	Aumento considerable de productos de primera línea, generando una mayor demanda de los clientes.
	Reducción de un % considerable del número de productos o artículos rezagados, logrando una optimización en los costos de almacenaje.

<p>Disminución de Gastos de Almacenamiento</p>	
<p>Incremento en la Rentabilidad</p>	<p>La rentabilidad total de la empresa se elevó en un % considerable gracias a una combinación de mayores ventas y reducción en los costos de almacenamiento.</p>

Nota: Elaborado por los autores

Estos resultados indican que el ejecutar una gestión de inventarios, aplicando tecnología a cada uno de los procesos, efectuando análisis de los datos, permite sobrellevar todo tipo de problema presente en el sector retail como; exceso y demora de entrega de la mercadería entre otros. Una administración adecuada del inventario garantiza la disminución de gastos y aumento de la rentabilidad.

Conclusiones

- El empleo de esta propuesta permite una excelente optimización de los procesos, especialmente en el módulo de inventarios, así como una evaluación continua del sistema de información fortaleciendo la línea de negocio retail.
- El efectuar una gestión de inventarios aplicando tecnologías de la información y análisis de datos, ayuda a sobrellevar problemas cotidianos que se presentan en el sector retail como el exceso del stock de la mercadería, la demora de entrega de los inventarios entre otros.
- El optimizar adecuadamente los inventarios logra que las empresas o líneas de negocios del sector retail, puedan ejecutar sus tareas de forma precisa reduciendo el tiempo y esfuerzo en cada procedimiento que se efectuó dentro del inventario.
- La implementación de tecnología en la gestión de inventarios permite una perspectiva más amplia de todo el ciclo de vida del inventario, desde su compra hasta la venta. Esto facilita un control y seguimiento más efectivo de cada unidad, ayuda en el cumplimiento de las normativas y optimiza la gestión de los riesgos relacionados con el inventario.

Recomendaciones

- Se recomienda efectuar diferentes trabajos de investigación aplicando este mismo enfoque metodológico para el estudio de las demás áreas de la compañía como facturación, ventas entre otros.
- Se recomienda que se efectúen realizar trabajos de investigación sobre Inventarios con el soporte de sistemas de información con sus respectivos módulos.
- Se recomienda implementar tecnologías como el Blockchain en todos los procesos que conllevan la gestión del inventario, para de esta manera poder realizar un análisis de los datos históricos y poder anticipar una próxima demanda de productos. Estos modelos pueden considerar la estacionalidad, las tendencias, eventos especiales y otros factores importantes.

Referencias

- Abrego Almazán, D., Sánchez Tovar, Y., Medina Quintero, J. M., Abrego Almazán, D., Sánchez Tovar, Y., & Medina Quintero, J. M. (2017). Influencia de los sistemas de información en los resultados organizacionales. *Contaduría y administración*, 62(2), 303-320. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.005>
- Acosta, R. M., Resendiz, A. L., & Lozano, C. I. L. (2019). Análisis de la cadena de suministro por clasificación ABC: El caso de una empresa mexicana. *Revista Academia & Negocios*, 4(2), 83-94.
- Alvarado, R., Acosta, K., Buonaffina, Y. V., Alvarado, R., Acosta, K., & Buonaffina, Y. V. (2018). Necesidad de los sistemas de información gerencial para la toma de decisiones en las organizaciones. *InterSedes*, 19(39), 17-31. <https://doi.org/10.15517/isucr.v19i39.34067>
- AR Racking. (2024). *Sistema EOQ o Modelo de Wilson en almacén | AR Racking*. <https://www.ar-racking.com/es/blog/sistema-eoq-o-modelo-de-wilson-en-almacen-gestion-de-stocks/>
- Barragán, D. E. C., García, W. A. J., & Valdivieso, S. T. (2023). *Optimización de la Experiencia de Compra y Reducción de Costos de Transacción mediante Tecnologías de Realidad Extendida: Un Análisis en el Contexto de Falabella Retail*.
- Bermeo, N., Ortega, D., & Villavicencio, M. F. (2021). *Comportamiento de compra del consumidor retail frente al uso de herramientas digitales en pandemia*.

- Bravo-Neira, G. M., & Matovelle-Romo, M. M. (2021). Diagnóstico de empresas de comercialización de artículos de consumo masivo. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 440-446.
- Cadena-Iñiguez, P., Rendón-Medel, R., Aguilar-Ávila, J., & Salinas-Cruz, E. (2017). *Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: Un acercamiento en las ciencias sociales* Quantitative methods, qualitative methods or combination of research: An approach in the social sciences*. 16.
- Castro, M. F. P., Contreras, S. Y. O., & Pazmiño, I. O. M. (2018). *Los sistemas de información y su importancia en la transformación digital de la empresa actual*.
- CityTroops. (2021, abril 30). *Retailers: Definición, tipos y características*. <https://blog.citytroops.com/es/retailers-tipos-y-caracteristicas/>
- De la Peña Consuegra, G., & Velázquez Ávila, R. M. (2018). Algunas reflexiones sobre la teoría general de sistemas y el enfoque sistémico en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Educación Superior*, 37(2), 31-44.
- De-Armas, L. M., Chirino-García, R. C., De-Armas, L. M., & Chirino-García, R. C. (2023). Sistema de información gerencial como estrategia de éxito organizacional en las empresas del sector salud. *Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 5(9), 4-26. <https://doi.org/10.35381/gep.v8i9.52>
- Deloitte. (2020a). *NIC 2—Inventarios.pdf*. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niif-2019/NIC%202%20-%20Inventarios.pdf>

- Deloitte. (2020b). *NIIF 15—Ingresos de Actividades Ordinarias Procedentes de Contratos con Clientes.pdf*.
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niiif-2019/NIIF%2015%20-%20Ingresos%20de%20Actividades%20Ordinarias%20Procedentes%20de%20Contratos%20con%20Clientes.pdf>
- Deloitte. (2022). *Evolucion-retail.pdf*.
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/strategy/evolucion-retail.pdf>
- Eby, kate. (2017). *Guía principal para la Teoría de las Restricciones |*.
<https://es.smartsheet.com/all-about-theory-of-constraints>
- Ekon. (2023, enero 20). *La importancia de una buena gestión de inventarios en la empresa*. Ekon. <https://www.ekon.es/blog/importancia-inventarios-empresa/>
- Ekos Negocios. (2022). *Crece el porcentaje de ecuatorianos que compra en cadenas de retail | Ekosnegocios*.
<https://ekosnegocios.com/articulo/crece-el-porcentaje-de-ecuatorianos-que-compra-en-cadenas-de-retail>
- Expocontact. (2023, febrero 21). *Las tendencias en el sector del retail | innovan.do*. <https://innovan.do/las-tendencias-en-el-sector-del-retail/>
- Falconi, J. F., Luna, K., Sarmiento, W., & Andrade, C. (2019). *Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes*.

- Fasson, A. (2019). *Los principales formatos de retail que destacarán en el 2019 | Conexión ESAN*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-principales-formatos-de-retail-que-destacaran-en-el-2019>
- Fragoso, A. de la C. S. (2018, junio 27). *Fundamentos teóricos de la Gestión de Inventarios*. gestiopolis. <https://www.gestiopolis.com/fundamentos-teoricos-de-la-gestion-de-inventarios/>
- Gaitan, F., & Sergueyevna, N. (2021). *La competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa mediante la gestión de sus recursos*.
- García, M. (2019). *LAS REDES SOCIALES Y SU INFLUENCIA EN LA REPUTACIÓN CORPORATIVA DEL SECTOR RETAIL*. https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27521/Garcia%20Onofre%20Martha%20Zulema_Total.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Gomez, M. (2022). *La importancia de los sistemas de información en las empresas*. <https://blog.hubspot.es/marketing/sistemas-de-informacion-empresas>
- Hernández, H. A., Cruz-Gil, Y. L., Puentes-Saavedra, M. D., & Mendoza-Patiño, D. E. (2021). DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE INVENTARIOS PARA EL ALMACÉN TÉCNITALLER S.A.S DE LA CIUDAD NEIVA-HUILA, COLOMBIA. *Revista de Investigaciones Universidad del Quindío*, 33(2), 143-152.
- Herrera-Vidal, G., Campo-Juvinao, J., Bernal-Hernandez, J., & Tilves, R. (2018). *Modelo de teoría de restricciones con consideraciones de optimización y simulación – Un caso de estudio*.
- IBM. (2023, marzo 3). *¿Qué es la gestión de inventario? | IBM*. <https://www.ibm.com/es-es/topics/inventory-management>

- KPMG. (2023). *Paper CR ESP.pdf*.
<https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/co/sac/pdf/2023/08/Paper%20CR%20ESP.pdf>
- Leon, M., & Sanchez, J. (2021). *ANÁLISIS Y MEJORA DE LA EXPERIENCIA DE LOS CLIENTES RESPECTO A COMPRAS ONLINE DE PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD DE UNA EMPRESA DEL SECTOR DE RETAIL UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL*.
- Lexis Finder. (2018). *CODIGO ORGANICO DE LA PRODUCCION, COMERCIO E INVERSIONES, COPCI*.
<https://faolex.fao.org/docs/pdf/ecu207710.pdf>
- Martínez, D. V. (2017). *MUESTREO PROBABILÍSTICO Y NO PROBABILÍSTICO*.
- Moreno Cevallos, J. R., & Dueñas Holguín, B. L. (2018). Sistemas de información empresarial: La información como recurso estratégico. *Dominio de las Ciencias*, 4(1), 141-154.
- Moreno Chávez, M. A., Guanotásig Umajinga, M. A., & Moreno, K. (2023). Administración del inventario y rentabilidad empresarial: Un acercamiento a las empresas comercializadoras de consumo masivo. *Religación: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 8(37), 1-18.
- Naranjo Martinez & Subia. (2017, marzo 1). *Nuevas normas regulatorias para las cadenas de supermercados y sus proveedores*. NMS.
<https://nmslaw.com.ec/blog/2017/03/01/nuevas-normas-regulatorias-las-cadenas-supermercados-proveedores/>
- Neogrid, E. (2021, septiembre 6). *Sistema de reposición de inventario: Conozca cómo funciona y los resultados*. Neogrid.

<https://neogrid.com/es/sistema-de-reposicion-de-inventario-como-funciona/>

Obando, G. R. R. (2023). *TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL*. Nacional de Chimborazo.

Ocampos Linares, V. D. (2022). *La teoría de los costos de transacción como núcleo central para investigaciones futuras*.

<https://doi.org/10.5281/ZENODO.7157389>

Pacheco, D. (2022). *Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022*. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4918

Pacheco, I. (2023). *¿Qué es la administración de inventarios? – Grupo Gal*. <https://grupogal.com.mx/que-es-la-administracion-de-inventarios/>

Pierce, A. (2023). *Evolución de la industria retail y sus procesos*. <https://blog.icx.co/es/evolucion-de-la-industria-retail-y-sus-procesos>

Pineda-Pizarro, V. P., & Erazo-Álvarez, J. C. (2021). La Estructura Organizacional y su relación con los procesos administrativos en Instituciones Educativas privadas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 37-68.

PMK. (2023). *El sector Retail experimenta un crecimiento significativo en su inversión publicitaria en medios digitales en los últimos tres años*. PuroMarketing. <https://www.puromarketing.com/145/211845/sector-retail-experimenta-crecimiento-significativo-inversion-publicitaria-medios-digitales-ultimos-tres-anos>

Pursell, S. (2021). *Sistemas de información en empresas: Definición, tipos y ejemplos*. <https://blog.hubspot.es/marketing/sistema-informacion>

- Rada, K. B. (2024, enero 23). *¿Qué es retail? Definición, características y ejemplos.* Blog del E-commerce. <https://www.tiendanube.com/blog/retail-definicion/>
- Revista Lideres. (2017). *Las Tiendas de Retail son los pilares de este grupo económico.* <http://www.revistalideres.ec/lideres/tiendas-retail-son-pilares-grupo.html>
- Rojas, I. A. C., Manihuari, L. E. M., Peña, S. A. F., & Romero-Carazas, R. (2022). La mejora de la rentabilidad mediante el control de inventario. *Revista Colón Ciencias, Tecnología y Negocios*, 9(2), 32-48.
- Romero Agila, S. E., Sáenz Encalada, S. S., & Pacheco Molina, A. (2021). La Gestión de inventarios en las PYMES del sector de la construcción. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 6(9), 1495-1518.
- Ruiz, M. (2021). *Fuentes de información.* Eudmet. https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/fuentes_informacion.html
- Salas-Navarro, K., Miguél-Mejía, H., Acevedo-Chedid, J., Salas-Navarro, K., Miguél-Mejía, H., & Acevedo-Chedid, 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*, 25(2), 326-337. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052017000200326>
- Samaniego, H. (2019). Un modelo para el control de inventarios utilizando dinámica de sistemas. *Estudios de la Gestión: Revista Internacional de*

<https://doi.org/10.32719/25506641.2019.6.6>

- San Lucas, R., & Tolozano, M. (2018). *Reseña sobre el comportamiento de compra de los consumidores mediante el retailing de la ciudad de Guayaquil.*
- Sanchez, L., Mena, R., & Garcia, S. (2021). *El Comportamiento del Sector Retail.pdf.*
<https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/8933/EI%20Comportamiento%20del%20Sector%20Retail.pdf?sequence=1>
- Santibañez, S. (2023). *Propuesta-de-mejora-a-los-procesos-administrativos-de-inventario-a-una-empresa-del-sector-del-retail.pdf* [U de Chile].
<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/193440/Propuesta-de-mejora-a-los-procesos-administrativos-de-inventario-a-una-empresa-del-sector-del-retail.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Schmidt, M., Tennina2, M., & Obiol, L. (2020). *LA FUNCIÓN DE CONTROL EN LAS ORGANIZACIONES.*
- Solís, L. D. M. (2019, mayo 28). *El enfoque cualitativo de investigación.* Investigalia. <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cualitativo-de-investigacion/>
- Stewart, L. (2024). *¿Qué es la investigación descriptiva y cómo se utiliza?* ATLAS.ti. <https://atlasti.com/es/research-hub/investigacion-descriptiva>
- Tapia, C. E. F., & Cevallos, K. L. F. (2023). Optimización de inventarios aplicando Investigación de Operaciones. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Infomática*, 12(34), 1-15.

Tapia, D. (2023). *Current Trends in the Use of Social Networks in the Retail Sector in Ecuador.*

https://easychair.org/publications/preprint_open/k17w2

THE FOOD. (2020, diciembre 18). *El dato y su importancia dentro de la industria de los retailers.* THE FOOD TECH - Medio de noticias líder en la Industria de Alimentos y Bebidas.

<https://thefoodtech.com/marketing/el-dato-y-su-importancia-dentro-de-la-industria-de-los-retailers/>

Tolentino, L. E. L. (2017, enero 19). *Sistemas de información ejecutiva.* gestiopolis. <https://www.gestiopolis.com/sistemas-informacion-ejecutiva/>

Torres, L., Hurtado, M., & Gutierrez, J. (2021). *Calle_LP_Hurtado de Mendoza_M_Mamani_JA_tesis_contabilidad_finanzas_2021.pdf.*

https://repositorio.uh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/622/Call_e_LP_Hurtado%20de%20Mendoza_M_Mamani_JA_tesis_contabilidad_finanzas_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Troncoso-Pantoja, C., & Amaya-Placencia, A. (2017). Entrevista: Guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 65(2), 329-332.

<https://doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.60235>

UNAM. (2022). *II.5 El Enfoque de Sistemas.*

Vilela, L. (2017). *Gestión de inventarios en una empresa de artículos eléctricos* – Puente Piedra, 2017.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21944/Vilela_RLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zambrano, D., Soto, L., & Ugalde, J. (2021). *Teoría de las restricciones y su impacto en las mejoras de la productividad.*

Zúñiga, P. I. V., Cedeño, R. J. C., & Palacios, I. A. M. (2023). Metodología de la investigación científica: Guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), Article 4.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

ANEXOS

Resultados de las entrevistas

A continuación, se presenta la información obtenida a través de la realización de entrevistas efectuadas al personal vinculado al sector retail en la ciudad de Guayaquil. Adicional a esto, se obtuvo información relevante que se presenta posteriormente en la matriz de hallazgos.

Entrevista#1

1.- ¿Qué opina usted sobre las normas y procedimientos que se aplican en las compañías retail?

Permiten asegurar un óptimo funcionamiento en lo que respecta a la parte de las operaciones y cubrir todas las demandas que exige el mercado todo ello se puede lograr teniendo una buena consistencia y mejora continua de todos los procesos

2.- ¿Cuáles son los parámetros que se consideran para la clasificación del inventario?

La clasificación del inventario especialmente en compañías como las retail es trascendental con esto se puede llevar a cabo una gestión eficaz del inventario y optimizar la gestión de stocks. Entre los principales puntos a tomar en cuenta están: coste del producto, Rotación de inventarios y las demandas del mercado.

3.- ¿Cómo se lleva a cabo la medición de los inventarios?

Dicha medición es importante en todas las empresas, pero en este caso puntual del sector de consumo masivo que es el punto de partida para que todo proceso tenga el éxito esperado. La mejor forma de implementar es a través de conteos físicos y valoración de los inventarios aplicando el método que mejor se adapte a las necesidades.

4.- ¿De qué forma se puede llevar a cabo la optimización de los inventarios?

Resaltando que es un proceso primordial para las compañías para mejorar la eficiencia operativa, reducir costos y asegurar la disponibilidad adecuada de productos para satisfacer la demanda de los clientes, existen diferentes tipos de estrategias para dicha optimización los más utilizados por la línea retail es el ROP y análisis ABC.

5.- ¿De qué forma se puede optimizar los procesos en el departamento de inventarios?

La mejor manera de llevar a cabo esta optimización es por la automatización de los procesos lo cual mejora la eficiencia operativa, reducir costos y asegurar una gestión más precisa y efectiva de los activos de la empresa.

6.- ¿Qué requisitos debe tener el personal que labora en el sector retail?

El principal requisito es tener conocimiento del giro del negocio de las compañías inmersas en el ámbito de consumo masivo, además de la excelente atención que debe brindar a los potenciales clientes.

Entrevista#2

1.- ¿Qué opina usted sobre las normas y procedimientos que se aplican en las compañías retail?

Las normas y procedimientos en las compañías de retail son fundamentales para garantizar la calidad, seguridad y eficiencia en sus operaciones resaltando aspectos como la seguridad y la competitividad.

2.- ¿Cuáles son los parámetros que se consideran para la clasificación del inventario?

La clasificación del inventario es crucial para la gestión eficiente de los recursos en una empresa para su valoración es primordial aplicar cualquiera de los métodos entre los más empleados están el costo promedio ponderado y el método FIFO.

3.- ¿Cómo se lleva a cabo la medición de los inventarios?

La medición de inventarios es un proceso esencial para cualquier empresa, ya que permite conocer la cantidad y el valor de los productos o materiales disponibles en el almacén en un momento determinado, la mejor manera de efectuarlo es a través del conteo físico.

4.- ¿De qué forma se puede llevar a cabo la optimización de los inventarios?

La optimización de inventarios es crucial para mantener un equilibrio entre la disponibilidad de productos y los costos asociados. En el sector retail las técnicas que se suelen ejecutar para llevar a cabo dicha optimización son el análisis ABC y la previsión de la demanda.

5.- ¿De qué forma se puede optimizar los procesos en el departamento de inventarios?

Optimizar los procesos en el departamento de inventarios puede traer grandes beneficios, como la reducción de costos, la mejora en la eficiencia operativa y una mayor satisfacción del cliente todo esto es posible gracias al monitoreo y a la automatización de todos los procesos.

6.- ¿Qué requisitos debe tener el personal que labora en el sector retail?

Se debe tener un conocimiento de todo lo que conlleva el giro del negocio y las diferentes actividades que están dentro de las compañías del sector de consumo masivo.



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Lady Michelle Cujilema Pingos, con C.C: # 2450610205 autora del trabajo de titulación: Propuesta metodológica para la implementación de mejoras en los sistemas de información para la gestión de inventarios en el proceso de ventas de las empresas en el sector retail de la ciudad de Guayaquil previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 5 de septiembre del 2024

f. _____

Cujilema Pingos Lady Michelle



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Jonathan Saul Molestina Reyes con C.C: #1313834473 autor del trabajo de titulación: Propuesta metodológica para la implementación de mejoras en los sistemas de información para la gestión de inventarios en el proceso de ventas de las empresas en el sector retail de la ciudad de Guayaquil previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 5 de septiembre del 2024

f. _____
Molestina Reyes Jonathan Saul



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Propuesta metodológica para la implementación de mejoras en los sistemas de información para la gestión de inventarios en el proceso de ventas de las empresas en el sector retail de la ciudad de Guayaquil		
AUTORES	Lady Michelle Cujilema Pingos; Jonathan Saul Molestina Reyes		
REVISOR/TUTOR	Ing. Barberán Arboleda Rubén Patricio, Ph.D.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
CARRERA:	Contabilidad y Auditoría		
TITULO OBTENIDO:	Licenciado(a) en Contabilidad y Auditoría		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	5 de septiembre del 2024	No. DE PÁGINAS:	89
ÁREAS TEMÁTICAS:	Gestión, inventarios, retail, sistemas		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Retail, Gestión, Inventarios, Sistemas, Ventas		
RESUMEN/ABSTRACT:			
<p>Las compañías del sector retail constituyen una de las principales líneas de negocios. Las cuales ofrecen productos de primera línea con la finalidad de satisfacer la necesidad de los consumidores. En la época de la pandemia del coronavirus dicho sector tuvo la necesidad de adaptarse a las circunstancias, innovando en muchos aspectos con el objetivo de mantener la confianza de sus clientes y no disminuyendo sus ingresos. Sin embargo, a raíz de este hecho las compañías retail presentaron inconsistencias en los sistemas de información, concretamente en la gestión de inventarios. El objetivo general es proponer una metodología que permite instaurar mejoras en los sistemas de información para una adecuada gestión de los inventarios de las compañías retail de la ciudad de Guayaquil.</p>			
ADJUNTO PDF:	SI	NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0999720896 0969560864	E-mail: jona_06_07@hotmail.com ladycujilema03@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Bernabé Argandoña, Lorena Carolina		
	Teléfono: +593-4- 3804600 ext.1635		
	E-mail: lorena.bernabe@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			