

**Disponibilidad de inventarios frente a la
demanda en productos de Tiendas TuTi**

**Availability of inventories against
demand in products from TuTi Stores**

Angelica Fidencia Zambrano-Ponce¹
Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Ecuador
azambrano4887@pucesm.edu.ec

David Alejandro Zaldumbide-Peralvo²
Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Ecuador
dzaldumbide@pucem.edu.ec

doi.org/10.33386/593dp.2024.2.2327

V9-N2 (mar-abr) 2024, pp 228-244 | Recibido: 13 de enero del 2024 - Aceptado: 17 de enero del 2024 (2 ronda rev.)

1 ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-0143-5704>

2 ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7969-7573>

Descargar para Mendeley y Zotero

RESUMEN

El presente estudio expuso como finalidad determinar qué acciones estratégicas permitirán optimizar la gestión de inventarios de Tiendas TuTi. Esta empresa es un supermercado con modelo de negocio de hard discount, donde responde a la necesidad de ahorro que buscan los consumidores.

Dentro de la investigación se denota que este supermercado refleja una alta demanda de productos, por lo que es necesario llevar a cabo una adecuada gestión de inventario realizando un análisis de la situación actual y proponiendo medidas que garanticen mejoras en los procesos y reducción en los costos. Se consideran dos variables importantes, la demanda de productos como variable independiente y la gestión de inventarios como variable dependiente.

La investigación tiene un enfoque mixto, un diseño no experimental, de tipo descriptiva pues se base en investigaciones para caracterizar el tema en estudio; y exploratoria, al no contar con datos sobre la gestión de inventario. Se consideró una muestra de 341 personas, sobre las cuales se aplicó la encuesta.

Entre los resultados se puede evidenciar que el principal problema es la inadecuada gestión d inventario, pues el 67% indicó que diariamente se ven enfrentados a sobreinventario o desabastecimiento, siendo la demanda el primordial elemento para determinar niveles óptimos de stock, donde el 74% estuvo de acuerdo con esta afirmación, dado esto se requiere establecer estrategias para enfrentar esta problemática, por lo que el 43% mencionó que la alternativa más adecuada es realizar un control de inventarios.

Palabras claves: gestión de inventario, demanda de productos, abastecimiento, optimización, modelo de negocio.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine what strategic actions will allow the optimization of TuTi Stores' inventory management. This company is a supermarket with a hard discount business model, where it responds to the need for savings that consumers are looking for.

Within the investigation it is noted that this supermarket reflects a high demand for products, so it is necessary to carry out adequate inventory management by carrying out an analysis of the current situation and proposing measures that guarantee improvements in processes and reduction in costs. Two important variables are considered, product demand as an independent variable and inventory management as a dependent variable.

The research has a mixed approach, a non-experimental design, of a descriptive type since it is based on research to characterize the topic under study; and exploratory, as there is no data on inventory management. A sample of 341 people was considered, to whom the survey was applied.

Among the results, it can be seen that the main problem is inadequate inventory management, since 67% indicated that they are faced with excess inventory or shortages on a daily basis, with demand being the primary element to determine optimal stock levels, where 74% were According to this statement, given this, it is necessary to establish strategies to face this problem, which is why 43% mentioned that the most appropriate alternative is to carry out inventory control. An article template and instructions on the editorial process and the text, figure and references format are provided.

Keywords: inventory management, product demand, supply, optimization, business model.

Introducción

Como punto de partida de los antecedentes se hará mención a los hard discount, en el estudio de Sánchez (2018) se analizó el impacto que tendrían estas empresas dentro del segmento de los supermercados, donde concluyó que estos establecimientos identificaron la necesidad de ahorro que tenían los consumidores en los elementos de la canasta básica, lo que las llevo a brindar precios competitivos con marcas blancas que han cambiado las costumbres de las personas, puesto que, estos negocios no ofrecen las mismas características de los autoservicios o grandes supermercados. Lo que indica que son negocios que han penetrado fuertemente en la mente del consumidor, permitiendo tener un nicho de clientes ya consolidado en el mercado.

Por su parte, en temas de inventarios se puede referenciar el estudio de Castaño y Paz (2019) que tenían como propósito lograr una propuesta de gestión para un supermercado, para esto, parten de un análisis de la situación actual, para lo cual, recurrieron a la lista de chequeo y la observación como técnicas de recolección de datos, la conclusión que indicaron sostuvo que con una clasificación ABC, políticas internas y una planificación de mejora se concibe lograr optimización dentro de esta fase administrativa/operativa.

Lo que hace denotar la referencia anterior son acciones que pueden surgir en el planteamiento de soluciones, se expone a la propuesta de mejora como una opción para el presente estudio y que se puede utilizar en búsqueda de lograr una eficiencia continua. Por otra parte, en la investigación de Muñoz (2022) se hizo un análisis a una empresa de comercialización de productos de consumo masivo, donde la metodología utilizada fue cuantitativa, descriptiva y cuya técnica de recolección de datos fue la encuesta dirigida a los trabajadores, complementada con la técnica de La Observación sustentada en hojas de control de inventarios y formatos de recalcu.

Muñoz (2022) concluyó que la mejora que se proponga debe brindar una solución

que garantice un suministro adecuado y una minimización de costes, lo cual, contribuye en la rentabilidad que obtiene el negocio. Por lo tanto, dentro de las premisas del establecimiento de la propuesta se debe reconocer que debe mantenerse una planificación que no vulnere los gastos actuales y, al contrario, busquen conseguir una minimización de los mismos.

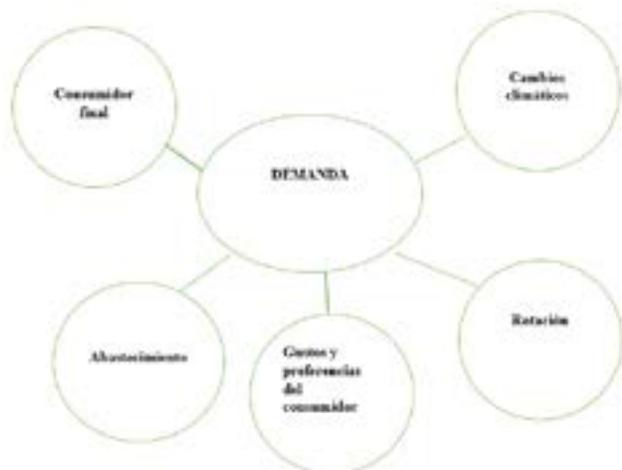
De forma general, los antecedentes permiten comprender la trascendencia que tienen los negocios hard discount como es el caso de la empresa investigada, además, del impacto que tiene la gestión de inventarios que permite controlar el flujo de recursos en los supermercados y empresas de venta de productos masivos en general, donde su contribución incluye en la rentabilidad y costos que estas entidades manejan.

Con respecto a las variables, se considera como variable independiente a la demanda de productos, la cual se la considera como el deseo de los consumidores sobre determinado bien y que se respalda por la capacidad de pago que tienen; otra forma de comprenderlo es como la cantidad de productos que se consumen o que el público objetivo está dispuesto a comprar a determinados precios dentro de un mercado (Sánchez L. , 2019).

En la definición operacional se puede indicar que la demanda influye dentro de la forma de gestionar el inventario por ser la cantidad de bienes que se requiere satisfacer por parte de la empresa al introducirse dentro de un segmento o mercado, en este caso, es la cantidad a cubrir de los bienes que oferta la Tienda TuTi. Entre los elementos s considerar en esta variable están los siguientes:

Figura 1

Variable Independiente: Demanda de productos



Por su parte, la variable dependiente corresponde a la gestión de inventarios, dicho término se lo conceptualiza como todo lo relativo al control y gestión de las existencias de un negocio, donde se habla de inventario como los bienes o activos que son adquiridos para las operaciones, pueden ser productos terminados o en proceso de terminación y bienes que se utilizan en el desarrollo productivo; mediante la gestión se produce una rentabilidad sobre la tenencia de estos bienes en existencia (Crespín, 2018).

La definición operacional demuestra a esta variable como dependiente, comprende el modelo que se ajusta para poder cumplir con la demanda que tienen los productos que se ofertan, se componen de la forma en que la Tienda TuTi implementa procedimientos para determinar stock (disponibilidad de inventario) y abastecimiento de los diferentes productos que comercializa en sus establecimientos. Entre los componentes de la variable están:

Figura 2

Variable dependiente: Gestión de inventario



El presente estudio expresa como objetivo de investigación analizar y desarrollar acciones estratégicas que contribuyan en la gestión de inventario de una empresa de venta minorista, con respecto a la demanda que tiene su cartera de productos. Lo que conlleva a examinar como gestiona su disponibilidad de inventarios para productos de limpieza para el hogar, alimentos/snacks, bebidas, enlatados, frutas, carnes, entre otras categorías, contemplando la sucursal localizada en Chone, Manabí.

Con base al propósito del estudio, debe indicarse que la gestión de inventarios dentro de la administración actual se ha convertido en uno de los procesos de mayor relevancia para las empresas porque permite controlar la rotación y disponibilidad de recursos, a su vez, la omisión y débiles estructuras de estos procedimientos conllevan a una afectación organizacional, la cual, no solo se vincula a un desabastecimiento, implican vulneraciones de tipo financiero, por esto, los directivos buscan mantenerlos controlados en función de costos y rotación (González, 2020).

Los problemas financieros que pueden acarrear estos movimientos se pueden derivar de excedentes dentro de bodega, los cuales, pueden convertirse en inventarios obsoletos o en mercancías dañadas con el paso del tiempo, recursos que pierden valor por no ser vendidos en el momento adecuado, por este motivo se menciona que estas acciones deben garantizar la efectividad de su rotación (Sánchez &

Rodríguez, 2021). Por lo tanto, dicho hecho se convierte en un perjuicio para la empresa que no logra convertir en efectivo su activo de liquidez.

Otro de los inconvenientes derivados de una inadecuada gestión de inventario, como ya se mencionó, es el abastecimiento que tiene la entidad o disponibilidad de inventarios, es decir, que en aquellos negocios que se presenta una alta rotación se necesita lograr un stock apropiado que les permita cumplir con la demanda diaria de su actividad económica, en este contexto, los supermercados se encasillan como actividades de elevada rotación y debe mencionarse que las tiendas hard discount han acogido gran importancia dentro de este sector a nivel internacional y local, siendo atribuible a “Descuento duro” que les permite ofertar precios altamente competitivos en el mercado (Molina, González, & González, 2019).

Para solventar estos problemas los empresarios han recurrido a las teorías y métodos de gestión de inventario que se han implementado y desarrollado con el transcurso de los años, se puede destacar al Enterprise Resource Planning (ERP) que faculta llevar una planificación de los recursos de la organización para meditar la producción y distribución, abarcando hasta el capital humano (Perales, 2020), también está el Forecasting Demand para conseguir pronósticos que faculten una mejor administración del inventario y su logística (González, 2020), o el Just In Time (JIT) para solo proveerse de lo que realmente necesita la empresa, entre otros métodos, donde la limitación principal es la poca preparación e importancia que dan los negocios a su implementación, lo que se hace que se produzca inestabilidad de inventarios en aquellos negocios con gran afluencia como las tiendas hard discount.

Dicho lo anterior, el presente caso se sitúa en Tiendas TuTi (2023), una marca hard discount que se estableció en el mercado ecuatoriano desde el año 2019 comenzando en la ciudad de Guayaquil, no obstante, el estudio se enfoca en el cantón de Chone, Manabí; su cartera de productos se caracteriza por un pequeño surtido de bienes que son de consumo diario para los

ciudadanos. Su fin es propiciar productos para el hogar en categorías de comestibles, limpieza, entre otros, con un menor precio en comparación a los grandes supermercados.

Reconociendo la finalidad y propósito del negocio de la marca TuTi, ha tenido una excelente aceptación en los ciudadanos, por lo que, su demanda de bienes es concurrida y depende de una correcta gestión de inventarios para evitar problemas relacionados a su abastecimiento, por esto, la problemática del presente estudio se centra en analizar la administración y regulación de inventarios que se implementa dentro de este modelo de negocio con respecto a la demanda de sus productos, para contemplar deficiencias que puedan mejorarse con acciones estratégicas.

La relevancia del proyecto radica en tratar un problema de gestión que vulnera la rentabilidad de los negocios en este caso, la administración de inventarios en las empresas, por lo tanto, se estaría dando una visión sobre lo que comprende esta clase de procedimientos y la contribución que genera en negocios de venta de minorista, exhibiendo el estudio en Tiendas TuTi de Chone, Manabí. En este mismo sentido, se dará una visión de cómo aplicar métodos para controlar estos recursos, haciendo referencia a Just in Time (JIT) que sostiene la mejora interna mediante la eliminación de todos los desperdicios involucrados en la cadena de abastecimiento, para lograr una perspectiva de disponibilidad de lo que realmente necesita la empresa en el tiempo preciso que lo requiere (Sánchez & Rodríguez, 2021).

Además de lo mencionado, el estudio promueve una profundización y exposición de estos métodos de gestión de inventarios para determinar las características que tiene cada uno y su aporte para las organizaciones, aspecto que permitirá reconocer la diferencias entre la implementación de un ERP, un Forecasting Demand, un JIT, entre otros métodos a referenciar, permitiendo visualizar porque será de utilizad el método escogido. Información que es de aporte para los lectores e investigadores porque nutre de conocimiento para la implementación de estas metodologías de gestión de inventarios.

La conveniencia del estudio radica en dar respuesta a un problema de gestión interno debido a la gran demanda de bienes del hogar que existe para esta clase de negocios. Por lo que, se plantea un análisis del escenario que se suscita para la marca TuTi y la necesidad de los ciudadanos en abastecimiento de ciertos productos, generando un panorama del requerimiento real de los productos que se ofertan.

La pertinencia radica en otorgar una planificación que sirva a los directivos de Tiendas TuTi para responder a las necesidades de sus clientes, por esto, se incluye un estudio de campo que delimita las características del modelo gestión de los inventarios para propiciar respuestas idóneas para su público objetivo.

Por su parte, la novedad de la investigación se enfoca en profundizar en una marca poco estudiada como Tiendas TuTi, por lo que se estaría aportando en ampliar la visión sobre como las hard discount gestionan su fase de inventario, permitiendo comprender fortalezas de la estructura para lograr un abastecimiento idóneo y un nivel de stock apropiado.

Además, la utilidad del estudio radica en crear bases para meditar futuras investigaciones sobre hard discount relacionadas a la forma de gestionar el inventario, es decir, se justifica teóricamente y metodológicamente en la generación de conocimientos para sustentar otros estudios. Además, se presenta un aporte práctico donde los beneficiarios son los directivos de esta clase de negocio, que, contarán con una planificación para optimizar su cadena de administración de inventario.

Del planteamiento problemático expuesto anteriormente, surge la siguiente interrogante: ¿Qué acciones estratégicas permitirán optimizar la gestión de inventarios de Tiendas TuTi? Así mismo surge como objetivo general: Determinar qué acciones estratégicas permitirán optimizar la gestión de inventarios de Tiendas TuTi, del cual se despliegan los siguientes objetivos específicos: a) Establecer los elementos y características que conforman la gestión de inventario dentro de las empresas mediante

una revisión teórica/referencial, b) Analizar la gestión de inventarios que se realiza en Tiendas TuTi para reconocer sus cualidades y la falta de disponibilidad de productos que puede tener bajo su modelo de negocio actual y c) Proponer acciones estratégicas para lograr eficiencia en la gestión de inventarios de las Tiendas TuTi.

Método

El enfoque de la investigación es mixto, esto se deriva de la aplicación de datos cualitativos y cuantitativos, los primeros se utilizan para caracterizar a la gestión, mientras que el segundo se desarrolla con la aplicación de encuestas que permiten determinar ponderaciones sobre el consumo y necesidades que tienen los consumidores sobre líneas de productos que oferta la Tienda TuTi.

El diseño de la investigación No Experimental, estos se sustentan porque no se ejecutará un experimento con ninguno de los participantes o de las variables de investigación, al contrario, los datos obtenidos son propios de la naturaleza de su ocurrencia, es decir, se sitúan conforme al contexto actual de Tiendas TuTi.

La investigación es descriptiva y exploratoria, Hernández, Fernández y Baptistas (2014) meditan a los estudios descriptivos como aquellos que buscan caracterizar al fenómeno. Esto se aplica en el presente proyecto al momento de querer definir la situación del modelo de gestión de inventario de la Tienda TuTi.

Por su parte, Hernández y Mendoza (2018) expresan que los estudios exploratorios surgen cuando se generan investigaciones que tienen poco sustento en datos, es decir, que han sido poco examinados. Este hecho se asemeja al presente, dado que, no hay datos sobre Tiendas TuTi y su modelo de gestión de inventarios, por lo que, se deben aplicar estudios de campo para recolectar información que permita despejar dudas sobre este tema.

La población que se considera corresponde a 3.000 personas que se compone del promedio de empleados que han formado parte de la marca

TuTi y, de los cuales, se sacará la muestra para el presente estudio. El tipo de muestreo es aleatorio simple donde cada participante tiene la misma posibilidad de ser seleccionado, por lo cual, para determinar la cantidad se aplica la siguiente fórmula:

Tabla 1

Muestra del estudio

Total de la población	N	3000	
Nivel de confianza	Za	1,96	
Proporción esperada	p	0,5	
1-p(en este caso 1-0,5=0,5)	q	0,5	$n = \frac{3000 \cdot (1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(0,05)^2 \cdot (3000-1) + (1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$
Margen de error	d	0,05	
Tamaño de la muestra	n=	340,65	

La muestra consiste en 341 personas (personal de TuTi) a las que se aplicarán encuestas.

Las técnicas de la investigación son las siguientes:

Encuestas: Esta técnica busca recolectar datos sobre las necesidades y cantidad de consumo que tienen los consumidores de estos productos. El instrumento es el cuestionario sustentado en preguntas cerradas de opciones múltiples.

Para promulgar un correcto análisis de datos se ejecutarán una serie de procedimientos que se explican a continuación:

A. Estructuración de cuestionarios: El punto de partida de la investigación es la constitución de preguntas que sirvan para despejar el propósito investigativo.

B. Aplicación de encuestas: Estas se ejecutan de forma presencial. Se espera cumplir con su aplicación en un promedio de cuatro semanas, aplicándolas los fines de semana de 10 am. A 17 p.m., contemplando un promedio de 85 encuestados por semana para poder llegar a la cifra meta.

C. Tabulación de datos: Se tabulan los datos provenientes de las encuestas para generar gráficos estadísticos, mediante Microsoft Excel.

D. Presentación de datos: Cada dato obtenido de encuestas se analizarán de forma ordenada para propiciar un aporte de su relación al modelo actual de gestión de inventarios de Tiendas TuTi.

Resultados

Análisis referencial

En esta sección se profundiza sobre los elementos que forman parte de la gestión de inventario de las empresas, una de las características y elementos esenciales dentro de la administración de estos recursos son las políticas de inventarios, estas son adaptables de forma diversas según las áreas que intervienen en la decisión de abastecimiento, por lo que, debe meditar la forma correcta de alinear todas las necesidades, por ejemplo, el inventario debe adaptarse a la capacidad del departamento de ventas, de igual forma, se reconoce que el departamento de compras puede obtener mejores precios a niveles de adquisición más altos, conociendo esto, debe formular medidas adaptables a ambos aspectos (Quizhpi, 2018).

Lo anterior hace reflexionar en la importancia de delimitar políticas internas, pero aún más importante, reconocer los vínculos entre los departamentos y sus características para aproximar las políticas a las realidades de estas áreas, consiguiendo optimizar la fase de abastecimiento e inventario. Por su parte, una de las deficiencias que observó Romero, Sáenz y Pacheco (2021) en empresas Pymes es que hacen registros manuales, lo que no permite mejorar sus fases administrativas en inventarios, sobre todo al existir software que automatizan ciertas funciones y con esto mantener un correcto flujo de información.

Por ende, una debilidad en empresas de menor tamaño es no aprovechar los recursos tecnológicos actuales para propiciar una eficiente gestión de los inventarios. Por otra parte, dentro

de los elementos a considerar para una buena estructura de medidas/políticas de gestión de inventarios están: a) Ritmo de consumo, b) Capacidad de abastecimiento, c) Carácter perecedero de las mercancías, d) Tiempo de respuesta de proveedores, e) Instalaciones de almacenamiento, f) Costos asociados y capital de financiamiento, g) Riesgos y protección de inventarios y, h) Acciones de control (Cobo, 2019).

La referencia anterior genera un gran aporte para delimitar elementos que deben considerarse al momento de estructura la gestión de inventarios, se observa que se debe partir del conocimiento de varios aspectos propios de la capacidad de las empresas y los actores que intervienen como el grado de respuesta de proveedores, considerando que este debe ser acorde a las características de la empresa y, a su vez, en caso de imprevistos debe velarse por suministradores de alto nivel de respuesta.

También se debe mencionar que la referencia considera entre los elementos el reconocimiento del ritmo de consumo que lo complementa con la capacidad de abastecimiento, por ende, debe reconocerse ambos puntos para poder formular un nivel de inventario apropiado dentro de los modelos organizacionales, lo cual, también debe relacionarse con el periodo de vigencia del bien, siendo esto más habitual en productos alimenticios como los que venden los supermercados, por ende, son cualidades de aporte dentro del presente artículo.

Análisis de encuestas

Conforme al tipo de estudio planteado, se espera obtener una visión de la relación que tiene la demanda de los productos que oferta Tiendas TuTi y su modelo de gestión de inventarios, determinando que debilidades presenta al momento de controlar la disponibilidad de inventarios para eliminar o reducir estas falencias con acciones estratégicas. De las encuestas aplicadas a las 341 personas, se obtuvieron los siguientes resultados:

¿Cuál es su puesto o área en Tiendas TuTi?

Figura 3

Puesto o área en Tiendas TuTi



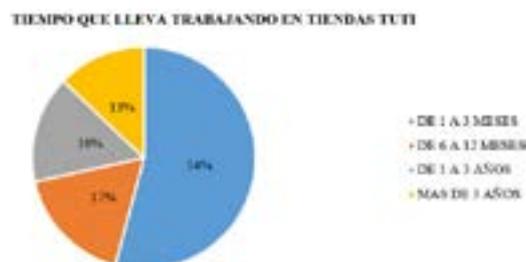
En relación al puesto que ejercen las personas encuestadas, se encuentra que el 70% labora en el área de ventas, constituyendo a la gran mayoría, un porcentaje menor correspondiente al 17% ejercen sus cargos en otras áreas distintas a las mencionadas, el 9% se desenvuelve en el **área** contable y finalmente el 4% se encarga de realizar las actividades correspondientes al **área** de picking.

Esto indica que hay una gran cantidad de vendedores trabajando en este tipo de supermercado, por lo que todas las preguntas siguientes en su gran mayoría serán descritas desde la perspectiva del área de ventas, los demás puestos, si bien son importantes, corresponden a la minoría, y esto se debe por el tipo de negocio que desempeña este tipo de empresas.

¿Cuánto tiempo lleva trabajando en Tiendas TuTi?

Figura 4

Tiempo lleva trabajando en Tiendas TuTi



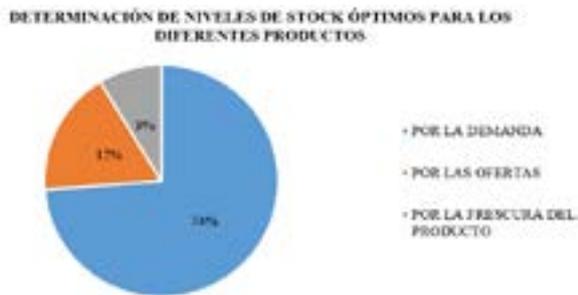
Con respecto al tiempo durante el que han trabajado en las Tiendas TuTi, se percibe que un 54% lleva ejerciendo su cargo dentro de un intervalo de 1 a 3 meses, el 17% ha estado laborando allí durante 6 a 12 meses, seguido del

16% que ha trabajado de 1 a 3 años y en menor porcentaje se encuentran personas que llevan trabajando por más de 3 años correspondiente al 13%.

Se puede considerar que la mayoría del personal es relativamente nuevo, dado que, de los criterios planteados, son quienes tienen el menor tiempo laborando y son pocos los que tienen más de tres años ejerciendo su cargo.

¿Cómo se determinan los niveles de stock óptimos para los diferentes productos?

Figura 5
Determinan de los niveles de stock óptimos para los productos

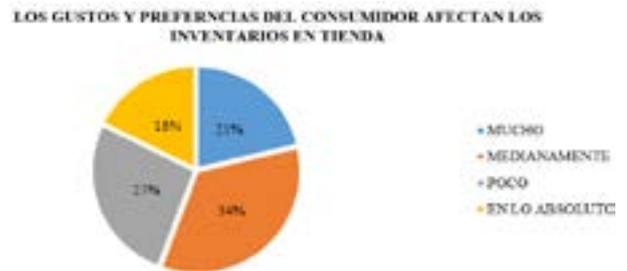


Considerando la tercera pregunta, donde busca saber por medio de qué se determinan los niveles de stock **óptimos**, se puede observar que el 74% correspondiente a 76 personas consideran que se determina por medio de la demanda, mientras que el 17% que incluyen a 18 encuestados mencionan que se da por las ofertas y finalmente el 9% indica que mediante la frescura del producto se puede plantear los niveles de stock **óptimos**.

Sin duda la demanda es un factor muy importante dentro de la gestión de inventario, por lo que es considerado como el mayor determinante para establecer niveles **óptimos** de stock, dado que representa la cantidad de unidades que se entregan o venden durante un periodo de tiempo y es importante considerar esto si se quiere llegar a un nivel de inventario ideal.

¿Cree usted que los gustos y preferencias del consumidor afectan los inventarios en tienda?

Figura 6
Influencia de los gustos y preferencias del consumidor los inventarios en tienda

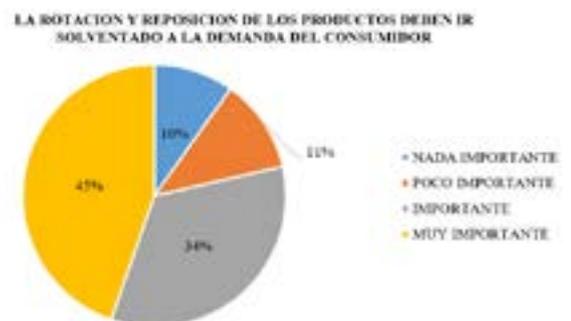


De acuerdo con las consideraciones sobre si los gustos del consumidor afectan los inventarios dentro del supermercado, se obtuvo que el 34% de los encuestados señalaron que esto puede influir medianamente, seguido del 27% que considera que los gustos afectan poco a los inventarios, el 21% indica que afecta poco y por **último** el 18% menciona que esto no afecta en lo absoluto, es decir de ningún modo.

Dado los resultados, se ha encontrado poca variación en los porcentajes de respuestas, por lo que se puede considerar que no han diferido mucho en sus perspectivas donde indican que los gustos de los usuarios no es un factor mayormente influyente que afecte a la realización de inventarios, dando paso a otros factores que puedan influir significativamente.

¿Considera usted que la rotación y reposición de los productos deben ir solventado a la demanda del consumidor?

Figura 7
La rotación y reposición de los productos deben ir solventado a la demanda del consumidor



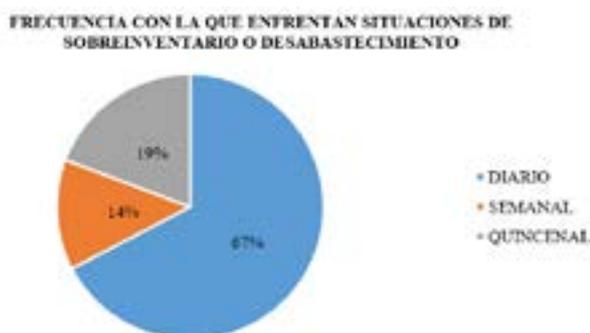
Por consiguiente, se buscaba conocer la opinión sobre la importancia de la rotación

de los productos para solventar la demanda del consumidor, una gran parte correspondiente a un total del 45% contestó que es muy importante, el 34% lo considero importante, mientras que el 11% y 10% argumentaron que es poco y nada importante respectivamente. Se considera, en su mayoría, que la rotación de productos es muy importante para solventar la demanda del consumidor, pues mediante una gestión efectiva del producto se puede lograr renovar las existencias almacenadas y así contribuir a una adecuada gestión de inventarios.

¿Con qué frecuencia enfrentan situaciones de sobreinventario o desabastecimiento?

Figura 8

Frecuencia con la que enfrentan situaciones de sobreinventario o desabastecimiento

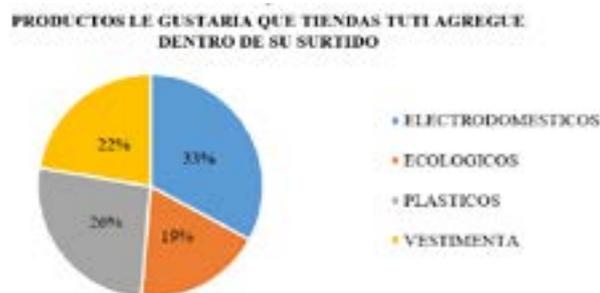


Teniendo en cuenta las opiniones sobre la frecuencia en que los encuestados se enfrentan a situaciones de sobreinventario o desabastecimiento se determinó que el 67% correspondiente a 230 personas lo afronta a diario, mientras que 66 de ellos que representan el 19% lo realizan de manera quincenal y el restante 14% representando a 46 de los encuestados lo enfrentan semanalmente. Sin duda las situaciones de productos excedentes o faltantes es un problema representativo para la empresa, ya que se ven enfrentados a esto diariamente y para esto es necesario tomar medidas que contribuyan a su control, ya que están medidas pueden representar mejoras en otros aspectos del servicio.

¿Qué productos le gustaría que Tiendas TuTi agregue dentro de su surtido?

Figura 9

Productos que les gustaría que Tiendas TuTi agregue dentro de su surtido



Con respecto a los productos que les gustaría que sean agregados, tenemos que el 33% opina que se deben agregar electrodomésticos a las ventas, el 26% considera que es necesarios añadir plásticos, mientras que el 22% indica que se debe adicionar productos ecológicos y finalmente el 19% opto por que se incremente vestimenta para la venta. Una opción para aumentar el lucro del negocio es la inclusión de productos nuevos que los clientes estén dispuestos a comprar, donde la alternativa más significativa son los electrodomésticos, por lo que la empresa, mediante su respectivo análisis y teniendo en cuenta los productos que venden, puede considerar añadir otros tipos de productos adaptándolos a su modelo de negocio.

¿Qué tan importante es encontrar los productos de canasta básica dentro del surtido?

Figura 10

Importancia de encontrar los productos de canasta básica dentro del surtido



En relación a la importancia de encontrar productos de canasta básica dentro del surtido, la mayoría de los encuestados consideraron que

es importante esta interrogante correspondiente al 65% del total, mientras que el 29% indicó que es este aspecto es nada importante, el 5% y 1% mencionó **que encontrar estos productos es poco importante y en su minoría estuvo el 1%, quienes** expusieron que este factor no tiene relevancia. Si bien es cierto, los productos de la canasta básica son necesarios en los hogares y el hecho de incluir estos productos dentro de los supermercados puede representar un aumento en las ventas para este tipo de negocio, por lo que se considera importante contar con variedad de mercancía, para la venta, que se encuentre dentro del grupo de productos de primera necesidad.

¿Cómo afecta la gestión de inventarios actual a la satisfacción del cliente?

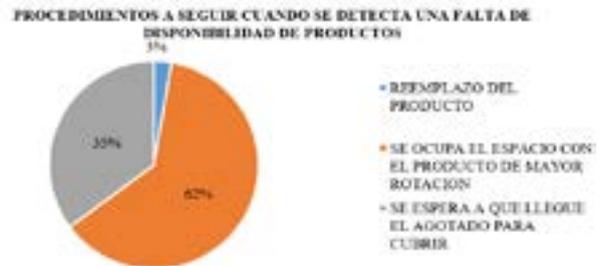
Figura 11
Afectación de la gestión de inventarios actual a la satisfacción del cliente



Al cuestionar sobre la afectación que la gestión de inventarios sobre la satisfacción de clientes, el 50% de las personas en cuestión respondieron que esta afecta de manera significativa, por otra parte, el 33% opinó que afecta muy significativamente, y en porcentajes menores el 9% indicó que esta afectación se da de manera poco significativa y el último 8% considera que es nada significativo. La mayoría considera que la gestión de inventarios actual ha afectado significativamente en la satisfacción del cliente, lo que puede representar una disminución de la demanda o clientes, dado que puede no verse reflejada una gestión eficiente, considerando los resultados de las preguntas anteriores, esto puede provocar que la entrega de productos solicitados sea más lenta y menos precisa.

¿Qué procedimientos se siguen cuando se detecta una falta de disponibilidad de productos?

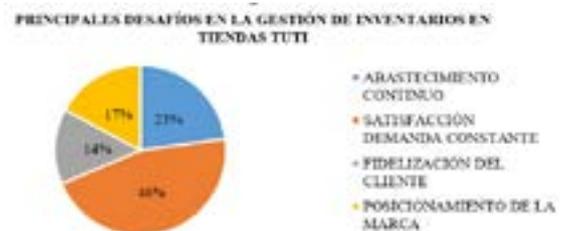
Figura 12
Procedimientos se siguen cuando se detecta una falta de disponibilidad de productos



En cuanto a que procedimientos se siguen en el momento que se detecta falta de productos, el 62% indicó que se ocupa el espacio con el producto de mayor rotación, mientras que el 35% menciona que se espera a que llegue el producto agotado para cubrir ese espacio y en un porcentaje menor correspondiente al 3% indicaron que se realiza el reemplazo del producto. La falta de disponibilidad de productos es un problema que podría ocurrir con frecuencia, para ello la mayoría opta por ocupar el espacio con el producto de mayor rotación, esto ayudaría a aprovechar las ventas de este tipo de productos y continuar con el servicio.

¿Cuáles considera que son los principales desafíos en la gestión de inventarios en Tiendas TuTi?

Figura 13
Principales desafíos en la gestión de inventarios en Tiendas TuTi



Al indagar acerca de cuáles son los principales retos que afronta la gestión de inventarios, se puede determinar que el desafío más importante es la satisfacción de la demanda

constante y 156 personas concordaron con esto representando un porcentaje del 46%, seguido del 23% que incluye a 78 personas indicando que es el abastecimiento continuo, luego está el 17% asegurando que el posicionamiento de la marca es el principal desafío y por **último el 14% optó por** la fidelización de clientes. Siendo la satisfacción de la demanda constante el principal reto que enfrentan, es importante examinar esto ya que al realizar una adecuada gestión se puede conseguir la retención del cliente y este desafío se lo puede enfrentar mediante la realización de un análisis de lo que el cliente está buscando para posteriormente implementar acciones que puedan satisfacer dicha demanda.

¿Qué mejoras sugiere para la precisión en la predicción de la demanda de productos?

Figura 14

Mejoras para la precisión en la predicción de la demanda de productos



Considerando la sugerencia de los trabajadores sobre las mejoras para la predicción de la demanda, se encuentra con mayor porcentaje aplicar mejoras sobre el análisis de la tendencia del producto, donde el 67% apoyó esta causa, mientras que el 17% indicó que se debe realizar mejoras en la verificación de existencias, seguido del 13% que estuvo de acuerdo en aplicar mejoras sobre la temporada y el 3% opina que se debe considerar la estacionalidad del producto. La predicción de la demanda contribuye a disminuir los riesgos financieros por un inadecuado control de la misma, por lo que el análisis de tendencias de los productos es necesario dentro de este contexto, pues permite tener un registro de datos y comportamiento del mercado durante un intervalo de tiempo para su posterior análisis y de esta manera genera información de gran valor.

¿Qué acciones estratégicas propone para mejorar la eficiencia en la gestión de inventarios?

Figura 15

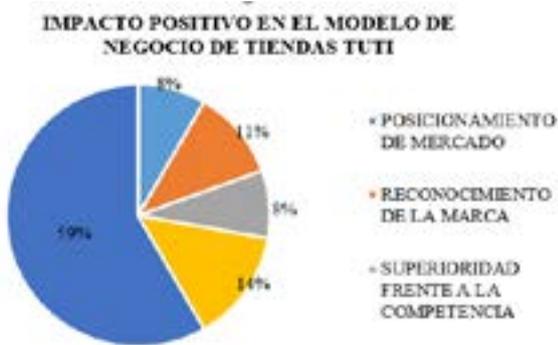
Acciones estratégicas para mejorar la eficiencia en la gestión de inventarios



Continuando con las opiniones acerca de las estrategias que proponen para mejorar la eficiencia, el 43% indica que se debe realizar un control de inventarios para mejorar la gestión de los mismos, seguido del 31% que concuerda en que se debe dar seguimiento a productos de alta rotación, el 19% menciona que es apropiado seleccionar adecuadamente los productos y el restante 7% señala que el análisis de la competencia va a mejorar la eficiencia en el proceso. En este apartado se encuentran dos respuestas con porcentajes representativos, siendo el mayor de ellos el control de inventarios, se puede considerar a esto como pieza fundamental ya que permite llevar una gestión de las existencias presentes en la empresa y tener un registro de todo lo que entra y sale, por su parte el seguimiento a productos de alta rotación es importante ya que estos productos representan una amplia demanda y es necesario abastecerse de ellos inmediatamente para no perder ventas o clientes.

¿Cómo podrían estas acciones estratégicas impactar positivamente en el modelo de negocio de Tiendas TuTi?

Figura 16
Impacto en el modelo de negocio de Tiendas TuTi



Con respecto a la manera en que las estrategias mencionadas anteriormente puedan impactar de manera positiva en el modelo de negocio de la empresa en cuestión se encontró lo siguiente: el 59% está de acuerdo en que dichas acciones van a impactar en la satisfacción del cliente, el 14% considera que será en los precios competitivos, el 11% opina que el reconcomiendo de la marca se verá impactado de manera positiva, y finalmente dos grupos de 8% consideran que los impactos se darán en el posicionamiento del mercado y en la superioridad frente a la competencia.

Dado esto se puede determinar que el principal impacto que se espera es cumplir con los requerimientos del cliente, ofreciendo los productos más demandados y demostrando un buen servicio para que mediante esto lograr la satisfacción del mismo.

¿Tiene alguna otra observación o sugerencia que pueda contribuir a la optimización de la gestión de inventarios en Tiendas TuTi?

Figura 17
Sugerencia para contribuir a la optimización de la gestión de inventarios en Tiendas TuTi



En cuanto a la sugerencia que los encuestados puedan dar para contribuir a la optimización de la gestión de inventarios, se encontró que la mayoría correspondiente al 51% eligió la diversificación de productos, seguido del 22% considerando que deben existir espacios físicos de mayor amplitud para una adecuada gestión, el 19% indicó que es recomendable realizar una ampliación de la bodega, mientras que el 8% considera que debe haber un incremento de fuerza laboral.

Siendo la diversificación de productos la sugerencia que más apoyo tuvo, se puede decir que esto ayudaría a extender el mercado potencial, ya que permite el desarrollo de productos variados que contribuyen a que la gestión de inventarios no cuente con excedentes de productos no vendidos, por otra parte, contar con espacios amplios contribuiría en cierta parte al orden para ubicar los productos.

Discusión

Dentro del estudio de Muñoz (2022) se menciona que empresas de alto nivel de comercialización deben contar con metodologías de gestión de inventarios, donde se logre categorizar cada producto, así como una definición de políticas y controles para sostener una eficiencia operativa. Lo que no se cumple por la empresa objeto a estudio, dentro del modelo de negocio actual de las Tiendas TuTi se pudo determinar una inadecuada gestión de inventario dando como principal problema la existencia de sobreinventario o desabastecimiento, dicho problema es enfrentado diariamente por la

mayoría de trabajadores, lo que representa consecuencias como la insatisfacción del cliente.

Para González (2020) una correcta forma de direccionar estas acciones es mediante una orientación a la estrategia competitiva de la empresa en ambientes multiproducto y con variabilidad en la demanda. Esto se puede asociar a la realidad de tiendas TuTi, puesto que, a pesar de ser un negocio pequeño, en comparación a los grandes supermercados, cuenta con una amplia cantidad de bienes para el hogar, alimentos, entre otros.

Sanchez y Rodríguez (2021) sostienen que las empresas que venden bienes de consumo masivo deben enfocarse en sistemas o planificaciones que permitan gestionar con antelación el inventario, dentro de las opciones mencionan el método JIT o Justo a Tiempo por el equilibrio que permite obtener con los proveedores y clientes. La primera aproximación brindada puede visualizarse como apropiada y ajustada para TuTi, es decir, se debe reconocer con anticipación la necesidad que existirá sobre determinado producto.

No obstante, el JIT requiere de un análisis con mayor profundidad para confirmar si efectivamente se acopla al modelo de demanda que tiene TuTi. En otro estudio, presentado por Castaño y Paz (2019), se expresó que se debe conformar un gran círculo sistemático para estos procesos con la inclusión de políticas internas, etapas de clasificación ABC y procesos de mejora, sosteniendo que son esenciales para formular diagnósticos y tener mejor control de las existencias.

La perspectiva anterior tiene una gran contribución porque demuestra la inclusión de varios elementos para tener una planificación de inventario muy completa, en el caso de la marca TuTi, una clasificación por el método ABC puede ser de gran utilidad para reconocer y dar importancia a los productos de mayor rotación e impacto en su actividad económica, con la finalidad de evitar que estos no tengan stock en el futuro que impida su normal flujo.

Por su parte, Nuñez y Mendoza (2022) mencionaron que una de las fallas que observaron en uno de estos establecimientos es que ejecutan controles manuales como la revisión física del vencimiento de productos perecederos, sin registros previos al receptor las mercancías que optimizarían estos controles. Este pensamiento puede compartirse, considerando que en negocios como el TuTi, el registro previo de caducidad de cada producto facilitará la circulación de los bienes y que no existan pérdidas en tareas simples, porque revisar producto por producto terminará interrumpiendo las funciones del colaborador y, por ende, la oportuna atención de clientes.

De forma general, las Tiendas TuTi se caracterizan por brindar los productos más importantes para el consumo diario a precios más bajos en comparación con otros supermercados tradicionales donde la mayoría de los trabajadores pertenecen al área de ventas y llevan laborando durante un intervalo de tiempo de 1 a 3 meses, en ciertos casos esto representaría una falta de experiencia, sin embargo, hay que considerar el tipo de negocio que se realiza y las aptitudes que se requieren en los trabajadores, por lo que dicha situación no representaría un problema.

Se han determinado aspectos que podrían influir en la realización de inventarios como es la preferencia del consumidor en cuanto a los productos que adquiere, ya que dependiendo de las necesidades de los clientes la demanda va a crecer o a disminuir respectivamente, a pesar de ello, este factor se considera medianamente influyente ya que existen otros que si afectan significativamente a la gestión de inventarios como la rotación de productos para solventar a la demanda.

Se considera a la rotación de productos un factor importante para la solventar la demanda, por lo que es importante llevar un control de las cantidades de veces que se renuevan las existencias es stock para evitar que existan productos faltantes o sobrantes, según sea el caso, por otra parte, también es importante abastecer las tiendas de productos de la canasta

básica para mantener las ventas ya que este tipo de productos es lo que caracteriza a este negocio.

Se estima que agregar productos nuevos como electrodomésticos o productos derivados del plástico contribuirían a la empresa para aumentar la demanda, si bien esto podría ser un beneficio, también podría convertirse en un reto o una debilidad al no llegar a vender dichos productos pues se estaría alejando de cierta manera a su modelo de negocio.

Propuesta

Conforme a las debilidades encontradas dentro de la gestión de inventarios en la empresa TuTi, se procede a delimitar como propuesta una serie de medidas, estas se mencionan a continuación:

Estudiar la capacidad de consumo y de abastecimiento: En primer orden, la empresa debe reconocer el nivel de consumo de cada producto, determinar este punto le permitirá saber que bienes son más proclives a acabarse en menor tiempo, a su vez, debe saber el grado de abastecimiento que posee por cada bien, para reconocer si es la pertinente dentro de su modelo organizacional.

Determinar la mercancía por capacidad percedera: Permitirá darle importancia de abastecimiento no solo por el nivel de consumo de la fase uno, también por su periodicidad de daño.

Cartera de proveedores: Delimitar la capacidad de respuesta de proveedores de forma general y en imprevistos para saber la capacidad de abastecimiento con los que podrán contar para el stock.

Aplicación de tecnología: En la actualidad existen software de automatización de datos o procesos y más avanzados de inteligencia autónoma como la Inteligencia Artificial (IA), debe meditar entre estos recursos cual es más pertinente según la capacidad financiera de la empresa.

La idea es conseguir que el sistema guarde registros del volumen de compras, ventas y de inventarios, para poder generar alertas de abastecimiento por productos, además, que permite reconocer la capacidad y nivel de inventario por cada sección para facilitar reportes eficientes.

Medidas de control: Como **último** punto es recomendable la implementación de indicadores de gestión que faciliten la verificación del cumplimiento de metas de inventarios, del funcionamiento del proceso y del recurso tecnológico.

Conclusiones

La gestión de inventarios es importante porque permite llevar un control de la mercancía sobrante o faltante según sea el caso, se puede lograr su optimización mediante estrategias que permitan reducir los gastos extras que se producen por la acumulación de existencias o enfrentar los problemas que surgen por la falta de ellas.

Uno de los elementos que forman parte de la gestión de inventarios es el análisis de la demanda, correspondiente a los productos que se requieren para la venta durante un periodo de tiempo, para esto se debe realizar una correcta planificación de la demanda para estimar las ventas y saber la cantidad de productos que se deben pedir, mientras que en otros estudios se considera que el elemento clave para una adecuada optimización son las políticas internas y los planes de mejora, que se consiguen mediante la observación y una lista de chequeo.

Se deben aplicar estrategias para conseguir que la gestión de inventarios sea eficiente, entre ellas están llevar a cabo un control de inventarios, es decir tener un registro de todos los productos que entran y salen, también se puede dar seguimiento a los productos de alta rotación, pues al representar una alta demanda requiere su abastecimiento para mantener las ventas.

La principal limitación del estudio es que se centra en un modelo de negocio de supermercado, considerando el gran flujo de productos dentro del grupo de primera necesidad y la demanda que estos representan a diferencia de otros negocios, otra limitación es que dicha demanda pueda variar con el tiempo y se podría requerir de un enfoque diferente para otro tipo de investigación y su respectivo análisis, además las estrategias planteadas pueden resultar ser menos eficientes debido a las desactualizaciones.

El presente estudio contribuye en dar a conocer un análisis de la gestión de inventarios actual frente a la demanda de productos de Tiendas Tuti, donde las investigaciones futuras pueden tomar esto como referencia y realizar una comparación del modelo de negocio examinado en este proyecto con el modelo de negocio presente al momento de realizar su investigación.

Referencias bibliográficas

- Cabrera, R., & Hinojosa, C. (5 de enero de 2022). Impacto del Lean Manufacturing en la Productividad de las Microempresas de Guayaquil. *E-IDEA Journal of Engineering Science*, 4 (9), 1-13. Obtenido de <https://doi.org/10.53734/esci.vol4.id223>
- Castaño, L., & Paz, I. (2019). *Propuesta para gestión de inventarios en supermercados ubicados en el Valle del Cauca*. Obtenido de Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium: https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/1817/PROPUESTA_PARA_GESTI%C3%93N_DE_INVENTARIOS_EN_SUPERMERCADOS_UBICADOS_EN_EL_VALLE_DEL_CAUCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cobo, F. (2019). *Gestión del inventario y la optimización del stock en la empresa Granos del Ecuador*. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30058/1/T4608i.pdf>
- Crespín, A. (2018). *Plan de mejora en la gestión de inventarios para una empresa de telecomunicaciones*. Obtenido de Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37337/1/Tesis%20Gestion%20de%20Inventario%20Armando%20Crespin.pdf>
- González, A. (2020). Un modelo de gestión de inventarios basado en estrategia competitiva. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 133-142.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México : Mc Graw Hill.
- Molina, R., González, O., & González, J. (2019). Tiendas Hard Discount y su incidencia en los minimercados boyacenses. *Revista Venezolana de Gerencia*, 571-585.
- Muñoz, K. (2022). *Propuesta de mejora en la gestión de inventario en una empresa de consumo masivo*. Obtenido de Universidad Politécnica Salesiana: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/23938/1/UPS-GT004123.pdf>
- Núñez, L., & Mendoza, J. (2022). *Manual de procesos para el manejo de inventario de productos "PREMIER VALUE" en supermercados La Colonia 2021*. Obtenido de Universidad Tecnológica Centroamericana: https://repositorio.unitec.edu/bitstream/handle/123456789/12588/Manual%20de%20procesos%20para%20el%20manejo%20de%20inventario%20de%20productos%20_premier%20value_%20en%20supermercados%20la%20colonia%202021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.

- Perales, X. (2020). *Implementación de un sistema ERP para mejorar el control de inventario de la Librería Bazar "Diamante Azul" en el distrito de El Tambo en el año 2020*. Obtenido de Universidad Continental: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9153/4/IV_FIN_114_TI_Perales_Gomez_2020.pdf
- Quizhpi, D. (2018). *Diseño de un sistema de control de inventario y organización de las bodegas de producto terminado de la empresa ECUAESPUMAS-LAMITEX S.A.* Obtenido de Universidad Politécnica Salesiana: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/15717/1/UPS-CT007711.pdf>
- Romero, S., Sáenz, S., & Pacheco, A. (2021). La Gestión de inventarios en las PYMES del sector de la construcción. *Polo del Conocimiento*, 1495-1518. doi:10.23857/pc.v6i9.3124
- Sánchez, C., & Rodríguez, V. (2021). Eficiencia de Inventario en Empresas de Consumo Masivo. *Revista Polo del Conocimiento*, 718-741. doi:10.23857/pc.v6i11.3295
- Sánchez, L. (2018). El impacto de los establecimientos Hard Discount o tiendas de descuento en el sector comercial de Colombia. *Universidad de La Salle. Ciencia Unisalle*, 1-30.
- Sánchez, L. (2019). *Posicionamiento y demanda de nuevos productos en clientes de la empresa Droguería San Martín SAC, Tarapoto 2018*. Obtenido de Universidad César Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28651/S%C3%A1nchez_BL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tienda TuTi. (2023). *Inicio*. Obtenido de <https://www.tuti.com.ec/>