



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

TESIS DE GRADO

Optimización de los procesos de la cadena de suministro con la metodología LIFO-FIFO e inventario ABC, en la Tienda Exclusividades Llévatelo del departamento de Matagalpa durante el año 2025

Hernández, J; Montenegro, J; Rodriguez, K.

Tutor

Leydi Maria Torrez Ruiz

CENTRO UNIVERSITARIO REGIONAL DE ESTELI

¡Universidad del Pueblo y para el Pueblo!



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

**Centro Universitario Regional de Estelí
CUR - ESTELÍ**

Recinto Universitario “Leonel Rugama Rugama”

Departamento de ciencias tecnológicas y salud

**Optimización de los procesos de la cadena de suministro con la
metodología LIFO-FIFO e inventario ABC, en la Tienda
Exclusividades Llévatelo del departamento de Matagalpa, durante
el año 2025**

Trabajo de investigación para optar al grado de
Ingeniero Industrial

Autor/es

Jose Luis Hernández Hernández

Jose Dolores Montenegro Martinez

Katy Esther Rodriguez Davila

Tutor

Leydi María Torrez Ruiz

27 de noviembre, 2025



Dedicatoria

Dedicamos este trabajo primeramente a Dios, por habernos dado la vida y permitirnos el haber llegado hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional, hace algunos años era un sueño hoy lo estamos haciendo realidad.

A nuestros padres y hermanos, por ser un pilar muy importante en nuestras vidas y brindarnos en todo momento su cariño y apoyo incondicional siempre ayudándonos a salir adelante y mostrándonos el mejor camino, corrigiendo nuestros errores y dándonos alientos para superar todos nuestros desafíos.

A los maestros que han recorrido este camino junto a nosotros a lo largo de cinco años que nos han dedicado sus conocimientos y nunca nos han dejado de apoyar.

Agradecimiento

En primer lugar, le damos infinitamente gracias a Dios, por habernos dado las fuerzas e inteligencia a lo largo de todos estos años.

A nuestras familias por enseñarnos con ejemplos el verdadero significado del sacrificio, del esfuerzo silencioso, de la entrega total y por cada palabra de aliento.

A nuestros maestros y formadores quienes sembraron en nosotros conocimientos, gracias por creer en nosotros y siempre exigirnos a dar lo mejor.

Por último, pero no menos importante a nuestros amigos y compañeros verdaderos, esos que supieron compartir sus dudas, tristezas y alegrías. Gracias por escuchar sin juzgar y por celebrar nuestros logros como si fueran propios.



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

CENTRO UNIVERSITARIO REGIONAL, ESTELÍ
“2025: Eficiencia y Calidad para seguir en victorias”
Departamento de Ciencias de la Educación y Humanidades

CARTA AVAL DEL TUTOR

Estelí, 09 de diciembre de 2025

Por medio de la presente, en calidad de tutor(a) del trabajo de modalidad de graduación titulado: **“Optimización de los procesos de la cadena de suministro con la metodología LIFO-FIFO e inventario ABC, en la Tienda Exclusividades Llévatelo del departamento de Matagalpa, durante el año 2025”**, elaborado por el(la)/los(as) estudiante(s):

Jose Luis Hernández Hernández	21510840
Jose Dolores Montenegro Martinez	21511907
Katy Esther Rodriguez Davila	21510928

Estudiante(s) de la carrera de **Ingeniería Industrial**, hago constar que he brindado acompañamiento académico y metodológico durante el desarrollo de dicho trabajo, cumpliendo con lo establecido en el cronograma y en la normativa institucional vigente. Asimismo, avalo que el trabajo cumple con los requisitos formales, científicos y éticos exigidos por la Universidad, en cumplimiento de la modalidad de graduación correspondiente.

Atentamente,

MSc. Leydi María Torrez Ruiz
Orcid: 0009-0007-5611-2019
UNAN-Managua/CUR-Estelí

CC/

¡Universidad del Pueblo y para el Pueblo!
Barrio 14 de abril, contiguo a la subestación de ENATREL, Tel 27137734, Ext 7424
dceh.curesteli@unan.edu.ni

Resumen

La presente investigación se centró en optimizar los procesos de la cadena de suministro con la metodología LIFO-FIFO e inventario ABC, en la Tienda Exclusividades llévatelo del departamento de Matagalpa durante el año 2025, Entre los objetivos específicos se incluyó diagnosticar el funcionamiento actual de la cadena de suministro de la Tienda Exclusividades Llévatelo, considerando los procesos de adquisición, almacenamiento, distribución y servicio al cliente, evaluar los indicadores de eficiencia en la cadena de suministro, como nivel de inventario y satisfacción del cliente y proponer estrategias de mejora que integren la metodología LIFO-FIFO y la clasificación de inventario ABC. El principal desafío radica en la carencia de información detallada sobre el funcionamiento de la cadena de suministro lo cual impide comprender con precisión los aspectos esenciales a evaluar, la ausencia de datos concretos y análisis rigurosos limita la capacidad para tomar decisiones fundamentadas y diseñar estrategias eficaces que promuevan la optimización de los procesos logísticos. Esta investigación no solo se enfocó en corregir las ineficiencias actuales, sino también en proponer estrategias de mejora innovadoras que eleven la eficiencia operativa y la posición competitiva del negocio en el mercado local.

Palabras clave: cadena de suministro, indicadores, optimización, adquisición, almacenamiento, distribución.

Abstract

This research focused on optimizing supply chain processes using the LIFO-FIFO methodology and ABC inventory classification at the store *Exclusividades Llévate* in the Matagalpa department during the year 2025. Among the specific objectives were diagnosing the current functioning of the supply chain at *Exclusividades Llévate*, considering acquisition, storage, distribution, and customer service processes; evaluating supply chain efficiency indicators such as inventory levels and customer satisfaction; and proposing improvement strategies that integrate the LIFO-FIFO methodology and ABC inventory classification. The main challenge lay in the lack of detailed information about the functioning of the supply chain, which hinders a precise understanding of the essential aspects to be evaluated. The absence of concrete data and rigorous analysis limits the ability to make informed decisions and design effective strategies that promote the optimization of logistical processes. This research not only aimed to correct current inefficiencies but also to propose innovative improvement strategies that enhance operational efficiency and the business's competitive position in the local market.

Keywords: supply chain, indicators, optimization, acquisition, storage, distribution.

Índice

1.	Introducción	1
2.	Antecedentes	2
3.	Planteamiento del problema	8
4.	Justificación.....	9
5.	Objetivos de investigación.....	10
a.	Objetivo General.....	10
b.	Objetivos específicos	10
6.	Limitaciones del estudio.....	11
7.	Supuesto de investigación	12
8.	Matriz de categorías	13
9.	Preguntas de investigación.....	15
9.1.	Pregunta general.....	15
9.2.	Preguntas específicas.....	15
10.	Marco Teórico	16
9.1.	Fundamentos de la Gestión Logística y Cadena de suministro	16
9.1.1.	Conceptos básicos de logística y cadena de suministro	16
9.1.2.	Procesos principales en la cadena de suministro	17
9.2.	Funcionamiento de la cadena de suministro.....	18
9.2.1.	Análisis de los procesos operativos	19
9.2.2.	Técnicas para el diagnóstico logístico	23
9.2.3.	Gestión de niveles de inventario	24
9.2.4.	Satisfacción del cliente	25
9.2.5.	Modelos replicables	25
9.3.	Contexto Regional: Departamento de Matagalpa	26
9.3.1.	Análisis de la región.....	26
9.4.	Vinculación con los Objetivos de la Investigación.....	27

9.4.1.	Relación con el objetivo general	27
9.4.2.	Articulación con los objetivos específicos	27
11.	Diseño metodológico	29
a.	Enfoque mixto con predominio cualitativo asumido	29
b.	Tipo de investigación	30
c.	Población y selección de la muestra	31
d.	Técnicas, instrumentos y procedimientos para la recolección de datos	32
e.	Confiabilidad y validez de los instrumentos	33
f.	Técnicas, instrumentos y procedimientos para el procesamiento y análisis de datos	34
10.	Análisis y discusión de resultados	36
11.	Conclusiones	59
12.	Recomendaciones	61
13.	Referencias	62
14.	Anexos	65

Índice de tablas

Tabla 1 matriz de categorías.....	13
Tabla 2: criterios de evaluación.....	50
Tabla 3 impacto esperado de las mejoras	58

Índice de figuras

Figura 1: Ubicación	31
Figura 2: Edades del personal.....	39
Figura 3: Nivel académico del personal.....	42

Índice de anexos

Anexo 1 Guía de Entrevista	65
Anexo 2 Guía de Check list	67
Anexo 3 Guía de observación	72
Anexo 4 Matriz de triangulación de instrumentos.....	77
Anexo 5 fotos diagnostico en tienda Exclusividades llévatelo	80
Anexo 6 Aplicación de instrumentos	82

1. Introducción

La cadena de suministro es un sistema de mucho interés a nivel mundial conocida por cualquier sector de industria que provea un producto o servicio, ampliamente utilizada en el ámbito comercial brindando una mejor fluidez de actividades en cadena logrando alcanzar el éxito para de la empresa. Al igual que las oportunidades de mejora que optimizan los procesos de la cadena de suministro son esenciales ya que ayudan a no tener pérdidas en los procesos, son herramienta de suma importancia que favorecen el desempeño obteniendo mejores resultados.

Exclusividades llévate se encuentra ubicada en el departamento de Matagalpa, es una tienda con alto prestigio con una muy alta demanda por la población de dicho departamento, cuenta con un sin números de marcas que lo han llevado a posicionarse como una de las mejores distribuidoras textiles a nivel nacional aun así obteniendo cuantiosas pérdidas de materia prima por sobre stock, se encontraron artículos almacenados de hace tres años de existencia que no pueden salir a la venta por el método de almacenamiento que poseen el cual no es el más óptimo, no se posee información la cual detalle la adquisición de los bienes, existencia en inventario y la distribución.

En un ambiente cambiante como en el sector de ventas minorista la optimización de procesos se ha convertido en una herramienta crucial para garantizar la sostenibilidad y crecimiento de la empresa. La importancia de este estudio radica en su carácter integral, ya que no se limitó a diagnosticar la actualidad de la cadena de suministro si no también que permitió conocer áreas claves de mejora y proponer estrategias específicas para optimizar procesos en la cadena de suministro, de igual forma se sientan las bases para una metodología que puede ser aplicable en otra organización con características similares.

2. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Valle (2016) en su investigación titulada “Propuesta de mejora de la cadena de suministro de la empresa Línea Sport E.I.R.L. mediante la metodología PHVA”, analiza la situación de la empresa peruana LINEA SPORT E.I.R.L., dedicada desde 2006 a la fabricación y comercialización de prendas deportivas en todo el país. Debido al crecimiento del mercado, la empresa amplió sus áreas de trabajo para atender la demanda; sin embargo, esta expansión generó dificultades en la gestión de su cadena de suministro, principalmente por la ausencia de controles adecuados. Esta falta de orden y supervisión ocasionó deficiencias operativas que afectaban directamente la rentabilidad. El estudio tuvo como propósito optimizar los procesos vinculados a la cadena de suministro mediante la aplicación del ciclo de Deming o PHVA. La propuesta buscó mejorar el control desde la adquisición de materia prima e insumos, continuar con una confección más eficiente, asegurar una distribución interna oportuna y fortalecer el almacenamiento con rotación adecuada, hasta lograr tiempos de entrega acordes a las necesidades del cliente. Todo esto con el fin de elevar la satisfacción tanto del cliente interno como externo y, en consecuencia, incrementar la rentabilidad de la línea del Producto Patrón (conjunto y polo deportivo). La metodología se complementó con herramientas de mejora continua como las 5S, entre otras, permitiendo realizar un diagnóstico claro, una planificación estructurada, así como la ejecución y evaluación de los resultados. La puesta en marcha de la propuesta permitió fortalecer los procesos de la cadena de suministro y generó un aumento del 246% en la rentabilidad de la línea analizada. Además, los indicadores económicos y financieros VAN, TIR y B/C arrojaron resultados favorables, confirmando la viabilidad del proyecto.

Puluche & Yuptón (2020) en su estudio denominado “Análisis de la cadena de suministros en la empresa inversiones JOMA E.I.R.L.”, desarrollaron una investigación de carácter descriptivo, con un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo. Dado que la empresa posee una estructura pequeña, la población y la muestra estuvieron conformadas por su personal, los procesos internos y la documentación operativa. Durante el desarrollo del trabajo, se llevó a cabo primero un diagnóstico de la situación actual de esta empresa dedicada al sector alimentario, específicamente a la elaboración de productos de panadería.

Para ello, se analizaron los indicadores que tienen mayor influencia en la gestión de la cadena de suministro. A partir del uso de instrumentos y herramientas metodológicas, se identificaron diversas incidencias relevantes: en el área de aprovisionamiento se evidenció una gestión inadecuada de los proveedores y deficiencias en la organización de los materiales; en la fase de producción surgieron problemas relacionados con el control de calidad y un uso poco eficiente de los recursos; y en el área de distribución se observó que los pedidos no llegaban correctamente a los clientes, generando devoluciones y reclamos. Con el apoyo de instrumentos como la guía de observación y la guía de entrevista, así como herramientas como el diagrama de Ishikawa, fue posible determinar que la cadena de suministros de Inversiones JOMA E.I.R.L. presenta deficiencias significativas. Para afrontar esta situación y elevar el desempeño de la empresa, los autores recomiendan implementar una gestión más adecuada y estructurada de la cadena de suministro.

Herrera & Santos (2021) en su estudio titulado “Gestión de la cadena de suministro para incrementar la productividad en la empresa productos perecibles Miranda de Chiclayo”, desarrollaron una investigación de carácter descriptivo, con un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo. Dado que la empresa posee una estructura pequeña, la población y la muestra estuvieron conformadas por su personal, los procesos internos y la documentación operativa. Durante el desarrollo del trabajo, se llevó a cabo primero un diagnóstico de la situación actual de esta empresa dedicada al sector alimentario, específicamente a la elaboración de productos de panadería. Para ello, se analizaron los indicadores que tienen mayor influencia en la gestión de la cadena de suministro. A partir del uso de instrumentos y herramientas metodológicas, se identificaron diversas incidencias relevantes: en el área de aprovisionamiento se evidenció una gestión inadecuada de los proveedores y deficiencias en la organización de los materiales; en la fase de producción surgieron problemas relacionados con el control de calidad y un uso poco eficiente de los recursos; y en el área de distribución se observó que los pedidos no llegaban correctamente a los clientes, generando devoluciones y reclamos. Con el apoyo de instrumentos como la guía de observación y la guía de entrevista, así como herramientas como el diagrama de Ishikawa, fue posible determinar que la cadena de suministros de Inversiones JOMA E.I.R.L. presenta deficiencias significativas. Para

afrontar esta situación y elevar el desempeño de la empresa, los autores recomiendan implementar una gestión más adecuada y estructurada de la cadena de suministro.

Antecedentes nacionales

Castellón & Cerrato (2017) en su investigación titulada “Administración de operaciones: diseño, planeación y programación de la cadena de suministros”, plantean como objetivo analizar el funcionamiento de la cadena de suministro dentro de una organización. Su trabajo examina los procesos relacionados con el diseño, la planificación y la programación de dicha cadena, destacando la importancia creciente que estos sistemas tienen actualmente debido a su rápida evolución. Los autores señalan que los administradores de operaciones a nivel global enfrentan el desafío de adaptarse continuamente a un entorno de mercado cambiante, donde un diseño adecuado de la cadena de suministros permite alcanzar procesos más eficientes y efectivos para responder a estas transformaciones. La metodología utilizada fue de carácter documental, siguiendo procedimientos como la recopilación, lectura, análisis, interpretación y síntesis de información proveniente de fuentes electrónicas y bibliográficas. Este enfoque permitió presentar los datos de forma más ordenada y comprensible. La investigación aporta conocimientos relevantes acerca de la gestión en la administración de operaciones, facilitando una comprensión más clara de las funciones que esta desempeña y de los esfuerzos dirigidos a construir una cadena de suministro competitiva frente a nuevas exigencias del mercado. Asimismo, ofrece evidencia sobre el impacto que un adecuado diseño y una correcta programación de la cadena de suministros tienen en la satisfacción de las necesidades de abastecimiento, así como en la eficiencia de los procesos y técnicas operativas que intervienen en su desempeño.

Centeno y otros (2021) en su estudio titulado “Evaluación del sistema logístico de distribución en el almacén de la empresa DIANA S.A, situada en el departamento de Estelí, durante el II semestre del año 2020”, desarrollaron un estudio con enfoque cuantitativo, tomando como muestra a 28 trabajadores pertenecientes a las diferentes áreas que conforman el sistema logístico de la empresa. Para la recolección de información se aplicaron diversos métodos de investigación, entre ellos encuestas al personal del almacén —quienes

conocen de primera mano la operación diaria— y una entrevista al gerente general con el propósito de identificar las causas de los problemas existentes y las oportunidades de mejora. A lo largo del análisis se estudiaron puntos clave relacionados con la implementación y funcionamiento de la logística dentro del sistema. Los resultados presentados se estructuraron de acuerdo con los objetivos de la investigación. Posteriormente, se evaluaron los factores que afectan la gestión logística, evidenciando la relación entre ellos y mostrando las variaciones positivas o negativas que se generan al compararlos. Para complementar el estudio, se utilizó AutoCAD para representar la distribución actual del almacén y SketchUp para proponer una redistribución que mejore el aprovechamiento del espacio. Los hallazgos permitieron identificar diversos factores que inciden en el desempeño logístico de la empresa, tales como la rotación de mercancía, la exactitud en los inventarios, el nivel de cumplimiento de los despachos y el porcentaje de entregas perfectas. Las instalaciones cuentan con áreas definidas para descargue, picking, despacho, oficinas y una bodega destinada a productos deteriorados o vencidos. La empresa clasifica su inventario mediante el método ABC y utiliza el modelo de *cross docking* para la distribución de productos. No obstante, se constató la ausencia de un área específica de logística encargada de supervisar y controlar integralmente el flujo de productos. Durante la recopilación de información se detectaron dificultades, como la falta de espacio en determinadas zonas, lo que obstaculiza el movimiento eficiente de materiales y ocasiona pérdidas de tiempo. En algunos casos, los pedidos se envían incompletos debido a la inexistencia de ciertos productos, y aunque la diferencia en inventarios es reducida, estas discrepancias se originan principalmente por errores en el registro de códigos.

Cerrato & Cerrato (2023) en su tesis titulada “Plan de mejora en el proceso de producción de la empresa A&T Nicaragua, ubicada en la ciudad de Masaya”. desarrollaron un estudio cuyo objetivo principal fue diseñar un plan de mejora para el proceso productivo de la empresa, empleando la metodología PHVA o ciclo de Deming, complementada con la herramienta de 5S. La empresa objeto de estudio se dedica a la producción y exportación de prendas íntimas femeninas, centrando el análisis en el proceso de confección de panty o prendas ligeras. Para la recolección de información se aplicaron diversas técnicas, incluyendo la observación directa del proceso productivo, el análisis de reportes internos y

entrevistas al gerente de la empresa. La evaluación permitió identificar problemas como tiempos improductivos debido a ajustes tardíos de maquinaria, paradas por fallas en los equipos, desorden en el área de producción, falta de compromiso y trabajo en equipo por parte de los operadores, escasez de personal capacitado en operaciones críticas y carencia de liderazgo por parte de los supervisores. La hipótesis planteada sostiene que la implementación de un plan de mejora contribuirá a incrementar la eficiencia en la confección de las prendas ligeras. Con la propuesta basada en el ciclo PHVA y la metodología 5S, se prevé una reducción significativa de los tiempos improductivos por ajustes básicos, mediante la capacitación de los operarios en estas labores. Además, se estima que la utilización de las líneas de producción podría aumentar del 52% actual al 94%, al tiempo que se disminuirán los tiempos que no agregan valor al producto final.

Antecedentes locales

Velásquez & Vega (2014) en su investigación titulada “Diagnóstico de las condiciones de almacenamiento de pantalones Aalfs Uno, Sébaco, Matagalpa, II semestre 2013”, evaluaron las condiciones de almacenamiento de los pantalones Aalfs Uno, involucrando al personal que trabaja en el almacén de productos terminados de la empresa. Para la recolección de datos se emplearon diversos instrumentos, incluyendo encuestas a los trabajadores y al jefe del almacén, entrevistas no estructuradas a las personas vinculadas con el almacenamiento, listas de verificación y observación directa. Aalfs Uno es una empresa dedicada a la fabricación de prendas de vestir, cuya infraestructura inicia desde el almacén de materia prima hasta el área de productos terminados, los cuales son exportados en contenedores por Puerto Cortés en Honduras y, posteriormente, enviados a los puertos de Estados Unidos según las necesidades de los clientes. La investigación permitió identificar factores que influyen en las condiciones de almacenamiento, tales como el estado de la infraestructura, dimensiones del espacio, temperatura, humedad, ventilación, seguridad, medios de transporte y deterioro de los productos. Entre los hallazgos, se destacó que el almacén de productos terminados presenta deficiencias en ventilación, generando un ambiente caluroso poco adecuado para las labores de carga, además de falta de

mantenimiento en la infraestructura y ausencia de señalización eficaz. Aunque estas fallas no afectan significativamente las operaciones, se consideró necesario corregirlas para optimizar las condiciones de almacenamiento. Como medidas de mejora, se recomendó realizar supervisiones periódicas por parte del área de mantenimiento, garantizar que las señalizaciones sean claras y visibles, y mejorar la ventilación del área.

3. Planteamiento del problema

La gestión logística y de abastecimiento es un eje estratégico para el desarrollo y sostenibilidad de las empresas, particularmente en el sector de ventas al por menor, donde cada eslabón de la cadena de suministro impacta de manera directa en la experiencia del cliente y en los resultados financieros del negocio. En este contexto, la Tienda Exclusividades Llévatelo, ubicada en el departamento de Matagalpa, enfrenta desafíos significativos que limitan su capacidad para responder a las demandas de un mercado cada vez más competitivo y exigente.

El principal desafío radica en la carencia de información detallada sobre el funcionamiento actual de la cadena de suministro lo cual impide comprender con precisión los aspectos esenciales a evaluar, los cuales son la adquisición, el almacenamiento, la distribución y el servicio al cliente. Adicionalmente, no se han realizado mediciones completas sobre los indicadores clave de desempeño, tales como los niveles de inventario y la satisfacción del cliente. La ausencia de datos concretos y análisis rigurosos limita la capacidad para tomar decisiones fundamentadas y diseñar estrategias eficaces que promuevan la optimización de los procesos logísticos.

Es en este contexto que surge la necesidad de abordar sistemáticamente estas deficiencias. Durante el año 2025, es crucial realizar un análisis exhaustivo que permita optimizar los procesos de la cadena de suministro con la metodología LIFO-FIFO e inventario ABC, en la tienda. Este análisis no solo debe enfocarse en corregir las ineficiencias actuales, sino también en proponer estrategias de mejora innovadoras que eleven la eficiencia operativa y fortalezcan la posición competitiva del negocio en el mercado local.

4. Justificación

En un entorno tan dinámico y cambiante como el sector de ventas minorista la optimización de los procesos logísticos y de la cadena de suministro se ha convertido en un componente crucial para garantizar la sostenibilidad y competitividad de las empresas. Este sector demanda soluciones rápidas y eficientes adaptadas a las crecientes expectativas de los clientes, donde el éxito o el fracaso de un negocio puede estar determinado por la efectividad en la cadena de suministro. En este marco, la presente investigación centro su atención en la Tienda Exclusividades Llévatelo, una empresa localizada en Matagalpa, durante el año 2025. Este enfoque fue esencial porque permito identificar y superar desafíos internos relacionados con la adquisición, almacenamiento, distribución y servicio al cliente, áreas fundamentales para el crecimiento, la capacidad operativa, y el cumplimiento de las exigencias del mercado y del consumidor final. Al abordar estos procesos, no solo se buscó fortalecer la capacidad de la tienda para responder eficientemente a sus clientes, sino también optimizar sus resultados financieros y garantizar un modelo de gestión sostenible.

Desde un punto de vista teórico y metodológico, esta investigación represento un avance valioso en la comprensión y mejora de los procesos logísticos dentro de pequeñas y medianas empresas del sector minorista. Este análisis detallado permitió identificar áreas clave de mejora y proponer estrategias específicas para optimizar la eficiencia en toda la cadena de suministro. A través de este enfoque, no solo se desarrollaron soluciones específicas para la Tienda Exclusividades Llévatelo, sino que también se sentaron las bases para una metodología que pueda ser replicada en otras organizaciones con características similares, aportando herramientas prácticas y datos relevantes que respalden decisiones estratégicas fundamentadas.

Asimismo, el impacto social y económico de esta investigación fue notable. Una cadena de suministro eficiente no solo garantiza la satisfacción de los clientes al mejorar la calidad y oportunidad del servicio, sino que también promueve el desarrollo económico local al consolidar empresas competitivas que fortalecen su posición en el mercado. Estos elementos justifican la importancia de este estudio y resaltan su potencial para contribuir al desarrollo empresarial y social en la región.

5. Objetivos de investigación

a. Objetivo General

Optimizar los procesos de la cadena de suministro con la metodología LIFO-FIFO e inventario ABC, en la Tienda Exclusividades llévatelo del departamento de Matagalpa durante el año 2025.

b. Objetivos específicos

- Diagnosticar el funcionamiento actual de la cadena de suministro de la Tienda Exclusividades Llévatelo, considerando los procesos de adquisición, almacenamiento, distribución y servicio al cliente.
- Evaluar los indicadores de eficiencia en la cadena de suministro, como nivel de inventario y satisfacción del cliente.
- Proponer estrategias de mejora que integren la metodología LIFO-FIFO y la clasificación de inventario ABC.

6. Limitaciones del estudio

El presente estudio presento algunas limitaciones que fueron consideradas al interpretar los resultados y conclusiones obtenidas. Las principales restricciones encontradas durante el proceso de investigación fueron:

1. Acceso limitado a datos confidenciales

Debido a la naturaleza sensible de algunos de los procesos internos de la Tienda Exclusividades Llévatelo, no fue posible obtener información detallada sobre aspectos clave como los costos de transporte o la rentabilidad de los proveedores.

2. Alcance geográfico limitado

La investigación se centró exclusivamente en el análisis de la cadena de suministro de la tienda Exclusividades Llévatelo, ubicada en Matagalpa, lo que limita la posibilidad de generalizar los resultados a otras cadenas de suministro en diferentes regiones del país o en otros tipos de tiendas con características organizativas distintas.

3. Posible sesgo en las respuestas de los entrevistados

Las entrevistas con empleados pudieron haber estado sujetas a respuestas sesgadas, influenciadas por la percepción personal de los entrevistados o el deseo de ofrecer respuestas que favorecieran a la empresa. Este factor podría haber afectado la objetividad de algunos de los indicadores evaluados.

4. Limitaciones en el análisis cualitativo

Las entrevistas cualitativas proporcionaron información valiosa, sin embargo, los resultados obtenidos a través de esta metodología pueden estar sujetos a interpretaciones subjetivas. Esta limitación puede afectar la objetividad de algunos de los hallazgos, especialmente aquellos relacionados con la evaluación interna de los procesos.

7. Supuesto de investigación

Se considera que las estrategias de mejora permitirán optimizar los tiempos de entrega, reducir costos logísticos y mejorar la gestión del inventario. Así mismo, contribuirá a elevar la satisfacción del cliente y fortalecer la competitividad de la Tienda Exclusividades Llévatelo en el mercado local.

8. Matriz de categorías

Tabla 1 matriz de categorías

Objetivos específicos	Categorías	Definición conceptual	Subcategorías	Técnicas e instrumentos	Indicadores
<p>Diagnosticar el funcionamiento actual de la cadena de suministro de la Tienda Exclusividades Llévatelo, considerando los procesos de adquisición, almacenamiento, distribución y servicio al cliente.</p>	<p>Funcionamiento de la cadena de suministro</p>	<p>Según Peralta, (2025) una cadena de suministro funciona como un sistema interconectado de procesos que permiten que un producto pase de la materia prima al consumidor final.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Adquisición de productos ● Almacenamiento ● Distribución y logística ● Servicio al cliente 	<p>Observación directa (Checklist) - Guía de observación, Entrevista - Guía de entrevista estructurada</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Tiempo de gestión de pedidos; Relación con proveedores; Disponibilidad de productos ● Capacidad de almacenamiento; Organización del inventario; Control de pérdidas y daños ● Tiempo de entrega al cliente; Costos de transporte; Cumplimiento de pedidos ● Nivel de satisfacción del cliente; Quejas o

					devoluciones; Tiempo de respuesta a reclamos
Evaluar los indicadores de eficiencia en la cadena de suministro, como nivel de inventario y satisfacción del cliente.	Eficiencia en la cadena de suministro	Según Lindkist, (2023) la eficiencia de la cadena de suministro tiene un impacto directo en la calidad del producto, desde el inicio de su proceso de producción, cuando se adquieren las materias primas, hasta su entrega.	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestión de inventarios ● Satisfacción del cliente 	Guía de observación estructurada; Observación directa (Checklist)	<ul style="list-style-type: none"> ● Nivel de inventario (rotación); Stock de seguridad ● Nivel de satisfacción del cliente; Recompra de clientes; Opiniones y valoraciones
Proponer estrategias de mejora que integren la metodología LIFO-FIFO y la clasificación de inventario ABC.	Estrategias de mejora de la cadena de suministro	Según Lopez, (2025) es un plan integral que se establece para alcanzar la excelencia en la gestión de la cadena de suministro de una empresa, esta estrategia define los objetivos, metas y tácticas específicas para optimizar el rendimiento de la cadena de suministro	<ul style="list-style-type: none"> ● Optimización de procesos 	Documentación técnica, Entrevista - Guía de entrevista estructurada	<ul style="list-style-type: none"> ● Estrategias de control de inventario propuestas.

9. Preguntas de investigación

9.1. Pregunta general

¿De qué manera optimizar los procesos de la cadena de suministro con la metodología LIFO-FIFO e inventario ABC, en la Tienda Exclusividades llévatelo del departamento de Matagalpa durante el año 2025?

9.2. Preguntas específicas

¿Qué métodos utilizar para el diagnóstico del funcionamiento actual de la cadena de suministro de la Tienda Exclusividades Llévatelo, considerando los procesos de adquisición, almacenamiento, distribución y servicio al cliente?

¿Cómo evaluar los indicadores de eficiencia en la cadena de suministro; nivel de inventario y satisfacción del cliente?

¿Cuáles son las estrategias de mejora que integren la metodología LIFO-FIFO y la clasificación de inventario ABC?

10. Marco Teórico

9.1. Fundamentos de la Gestión Logística y Cadena de suministro

9.1.1. Conceptos básicos de logística y cadena de suministro

Manifiesta Cardona y otros (2019) que la logística, como disciplina de estudio, puede ser definida en forma amplia como un grupo de funciones asociadas a la producción, el diseño y el mercadeo, lo cual incluye, transporte, almacenamiento, planeación y localización de las instalaciones. “La logística representa un conjunto de actividades que aseguran la disponibilidad de los productos correctos en la cantidad correcta, a los clientes correctos en el momento oportuno”. Las actividades logísticas deben agregar valor a la cadena de suministro de todo tipo de empresas productivas e incrementar su competitividad. Es decir, la logística puede ser vista como una herramienta para incrementar la competitividad tanto de empresas productivas como de empresas de servicios. Incluso las organizaciones que prestan servicios intangibles necesitan del apoyo de la logística, en mayor o menor grado. La actividad logística se ocupa de mover materiales, partes y productos a través de la cadena de aprovisionamiento, producción, distribución y venta al detal; esta actividad genera una demanda derivada de operadores de transporte de carga entre los diferentes eslabones de la cadena.

Desde el punto de vista de Villafañe (2014, pág. 40) que la gestión de la cadena de suministro se compone de cinco procesos básicos:

- Planificación definida como la función estratégica de la gestión de la cadena, donde se diseña la estrategia de administración de los recursos necesarios para elaborar los productos y servicios demandados por los consumidores.
- Abastecimiento de los recursos necesarios seleccionando a los proveedores.
- Producción programando las actividades necesarias para la fabricación, prueba y preparación de la entrega a los clientes.

- Distribución y entrega al cliente (considerada por muchos como logística) coordinando la recepción de las órdenes, su desarrollo, envío y pago.
- Devoluciones creando un proceso de soporte ante la presencia de problemas que hagan necesaria la devolución de productos.

La Gestión de la Cadena de Suministro planifica y administra todas las actividades de compras y abastecimiento, marketing, fabricación, logística y ventas, coordina a todos los agentes involucrados: proveedores, intermediarios, operadores, clientes y consumidores y permite realizar de mejor manera las operaciones requeridas para la satisfacción de las necesidades del cliente final, maximizado el beneficio de toda la cadena.

Señala Ballesteros & Ballesteros (2008, pág. 218) que la logística toma en consideración cada una de las instalaciones que tiene un impacto en la efectividad del sistema y juega un papel importante en la fabricación del producto o en la prestación del servicio, respetando los requerimientos del cliente, desde los mismos proveedores, las instalaciones de manufactura a través de los almacenes industriales y los centros de distribución hasta los minoristas y tiendas. La meta en la administración logística es ser eficaz y lograr un costo eficaz en todo el sistema. El óptimo global debe ser superior o igual al mejor óptimo local. El objetivo, entonces es minimizar los costos del sistema, compuestos por costos de transporte, de distribución, de inventarios (de materiales o materia prima, trabajo en proceso y productos terminados, devoluciones, reprocesó). Así, el énfasis no está en la simple disminución de costos de transporte o en reducción de inventarios sino más bien en un enfoque del sistema de gestión de la logística.

9.1.2. Procesos principales en la cadena de suministro

La empresa Insight Software (2024) indica que la gestión de la cadena de suministro coordina e integra todas las actividades, procesos, recursos y partes interesadas que intervienen en la adquisición, producción y entrega a los clientes de bienes o servicios bajo demanda.

Adquisición: El proceso comienza con la adquisición, donde las organizaciones identifican, seleccionan y negocian con los proveedores para obtener los materiales,

componentes o servicios necesarios para la producción. Esto implica evaluar las capacidades de los proveedores, negociar contratos y gestionar las relaciones con ellos para garantizar un suministro fiable de insumos.

Almacenamiento y distribución: Los centros de almacenamiento y distribución desempeñan un papel crucial en el almacenamiento, clasificación y distribución de productos dentro de la cadena de suministro. Los jefes de almacén supervisan las operaciones de recepción, almacenamiento, preparación de pedidos, embalaje y envío para garantizar el cumplimiento preciso y puntual de los pedidos, minimizando al mismo tiempo los costes de manipulación y almacenamiento.

Servicio y atención al cliente: Por último, la gestión de la cadena de suministro implica ofrecer un excelente servicio y atención al cliente para garantizar su satisfacción. Los representantes del servicio de atención al cliente se ocupan de todos los aspectos de la gestión de ventas, como consultas, pedidos y reclamaciones, mientras que los equipos de atención al cliente se ocupan de cuestiones como devoluciones, cambios y reparaciones, garantizando una experiencia positiva a lo largo de todo el recorrido del cliente.

A lo largo de la cadena de suministro, los flujos de información son fundamentales para coordinar actividades, supervisar el rendimiento y tomar decisiones informadas. Desde las cadenas de suministro locales a las globales, los gestores de la cadena de suministro utilizan sistemas de información y datos para hacer un seguimiento del inventario, prever la demanda, optimizar los procesos y colaborar con las partes interesadas. En última instancia, impulsan la eficiencia, la capacidad de respuesta y la ventaja competitiva en el mercado.

9.2. Funcionamiento de la cadena de suministro

Atestigua Faster Capital (2025) La evaluación crítica de las operaciones comerciales que a menudo pasa desapercibido hasta que surge un problema, abarca el escrutinio de cada paso en la cadena desde el abastecimiento hasta que finalmente llega al consumidor, Esta evaluación no se trata sólo de identificar obstáculos o ineficiencias si no también se trata de comprender la cadena y sus procesos que deben alinearse para crear valor. Las diferentes partes interesadas como: proveedores, fabricantes, distribuidores y minoristas, tienen

perspectivas únicas sobre lo que constituye una cadena de suministro y sus conocimientos son invaluable para una evaluación integral.

Las cadenas de suministro son redes intrincadas que desempeñan un papel crucial en el flujo de bienes y servicios desde los productores a los consumidores, abarcan una serie de pasos que involucran la producción, manipulación, distribución de productos siendo cada componente vital para el perfecto funcionamiento del conjunto. Una cadena de suministro bien engrasada puede marcar la diferencia en la economía global actual ya que no se trata sólo de trasladar mercancías del punto A al punto B también se trata de optimizar cada paso para garantizar la eficiencia, la rentabilidad del mercado desde el abastecimiento de materias primas hasta la entrega del producto final, cada elemento de la cadena de suministro debe gestionarse cuidadosamente y mejorarse continuamente.

Manifiesta Bialogistik.S.A, (2020) El almacenamiento juega un rol vital en la cadena de suministro, puesto que favorece los tiempos de entrega y reduce las pérdidas en almacén, lo que permite ofrecer mejores servicios, posicionarse por delante de la competencia y en última instancia aumentar los beneficios.

La distribución de productos se refiere al proceso de transportar los bienes desde el lugar de fabricación hasta el punto de venta final. Es un paso crucial en la cadena de suministro y desempeña un papel vital en el éxito de cualquier empresa. Una distribución eficiente y efectiva asegura que los productos lleguen a tiempo y en las condiciones adecuadas a los consumidores finales.

9.2.1. Análisis de los procesos operativos

Adquisición

En la etapa de adquisición de productos es importante tener una metodología efectiva que nos pueda brindar datos claros y específicos para poder realizar un análisis en este caso es un análisis de proveedores.

El análisis de proveedores es una herramienta que se utiliza para analizar y seleccionar a los proveedores que se necesitan para poner en marcha un negocio, Es importante considerar que, este análisis resulta muy provechoso para determinar las

condiciones y relaciones comerciales que se establecerán con los proveedores. Una buena elección de proveedores puede ser un factor de éxito para cualquier negocio o emprendimiento.

Desde la perspectiva de la tienda exclusividades llévatelo la etapa de adquisición es una de las más importantes ya que la tienda cuenta con una cantidad extensa de marcas y mantener una relación con los proveedores es primordial para el correcto funcionamiento de las operaciones dentro de la empresa ya que estos suplen el 100% de los productos disponibles en las instalaciones de ellos depende la calidad del producto y los tiempos de entrega también la varianza y los desperfectos en los pedidos también el método de adquisición y que precios ofrecen es de suma importancia en un mercado con un mayor competitividad permite una mayor satisfacción del cliente.

Almacenamiento

En la etapa del almacenamiento es de suma importancia tener un control exacto de las entradas y las salidas de los productos, así como el valor de cada uno y su correspondiente clasificación para próximo almacenamiento la elección de una buena metodología determinara el correcto funcionamiento y el control sobre la mercadería que ha sido adquirida.

El análisis o clasificación ABC es un sistema de administración de inventarios que se basa en el principio de Pareto (Vilfredo Pareto) para categorizar el inventario físico en tres zonas diferentes: Zona A, Zona B y Zona C.

Dentro de la realización del inventario, la clasificación por cada zona se realiza considerando el valor que ostenta cada artículo, valor que está dado por criterios preestablecidos como el costo unitario o el volumen anual monetario.

Etiquetas para inventarios con base en su clasificación:

- **Zona A: Los más importantes.** Están ahí por su costo elevado, nivel de utilización o gran aporte a las utilidades, en otras palabras, son los artículos de mayor valor. Suele representar el 15% de todas las unidades, aunque su valor generalmente oscila entre el 70 y 80% del valor total del inventario. Reciben mayor atención que los inventarios

físicos de otras zonas, como negociaciones para tener suministro constante, pronósticos de demanda más exactos, revisiones frecuentes, ubicaciones cercanas, mejores condiciones de almacenamiento, etc.

- **Zona B: Con importancia secundaria.** Son artículos de valor intermedio. Suelen ser entre el 20 y 30% y su valor se ubica entre 15 y 25% del valor total. No tienen las mismas condiciones que el inventario de Zona A, sin embargo, se controlan sus existencias y los costos en sus faltantes. Son objeto de revisión para decidir si ascienden a la zona A o descienden a la C.
- **Zona C: Poco importantes.** Representan la mayoría de volumen de inventario, pero son los artículos de menor valor. Requieren de poca supervisión.

Otra metodología que es excelente para la evaluación de inventarios o almacenamiento es el método FIFO (first in, first out, lo primero que entra, lo primero en salir) Al inventario se le asignan los costos a medida que los artículos se preparan para ser vendidos.

El método FIFO sigue la lógica que, para evitar la obsolescencia, una empresa vendería primero los artículos más antiguos del inventario y mantendría los artículos más nuevos en el inventario.

La etapa del almacenamiento en la tienda exclusividades llévatelo es el núcleo de operaciones ya que es la etapa donde se almacenan y se clasifican los productos, refleja una gran importancia y es necesario tener en cuenta el stock en tiempo real de cada uno de los productos que se ofrecen en la tienda su correcto almacenamiento para su posterior exhibición en la tienda tener un orden es vital para que no haya pérdidas por daño en el producto por estar un largo periodo de tiempo almacenado lo que influye directamente cuando el producto es exhibido.

Distribución

La distribución en la actualidad presenta varios desafíos, como la necesidad de adaptarse a los nuevos hábitos de consumo, la competencia en el mercado y el aumento de los costos asociados a la logística y almacenamiento de productos. Además, la distribución

debe ser capaz de garantizar la seguridad tanto del producto como del transporte del mismo por tanto para analizar y tener un mejor control se debe utilizar la metodología que más se adapte a tus necesidades.

Para el análisis de la distribución se aplican los KPI (indicadores clave de desempeño) como el OTIF significa “On Time In Full”, y es una métrica de la cadena de suministro que mide la eficacia con la que se cumple con las entregas, tanto en puntualidad como en la cantidad completa de los pedidos. Este indicador es clave para evaluar el rendimiento de los procesos logísticos y la fiabilidad de los proveedores.

Este término se popularizó especialmente después de que gigantes del retail como Walmart comenzaran a emplearlo como un estándar para medir y mejorar la precisión de las entregas de sus proveedores.

En la tienda exclusividades llévatelo la distribución es uno de los pilares fundamentales en toda la cadena de suministro de la tienda ya que de la distribución depende la disponibilidad de los productos lo que evitaría los quiebres de stock, la calidad y que todo sea entregado en tiempo y forma también es importante tener una rotación del inventario especialmente para productos de moda y que aún no están siendo exhibidos de esta etapa depende la disponibilidad del producto ya que influye en el servicio al cliente si tenemos lo que el cliente solicita en el momento que el cliente lo solicita tener un mejor control ayuda a tener mejor servicio al cliente, mayor margen de satisfacción del cliente y mayor margen de ganancia.

Servicio al cliente

La atención al cliente es el proceso de satisfacer las necesidades del cliente a través de la comunicación y el servicio de calidad. Elementos clave incluyen empatía, resolución de problemas y comunicación efectiva. La atención al cliente es importante para la fidelización, reputación y lealtad.

En la actualidad, la experiencia del cliente se ha convertido en un aspecto fundamental para el éxito de cualquier negocio. Uno de los factores clave que marca la diferencia en la atención al cliente es la empatía la capacidad de ponerse en el lugar del

cliente, comprender sus necesidades, preocupaciones y emociones es fundamental para brindar un servicio excepcional.

Existen diferentes metodologías empleadas para el análisis del desempeño de satisfacción al cliente entre ellas encuestas de satisfacción que miden directamente como el cliente califica la atención recibida es excelente para realizar descubrimientos de nuevas necesidades en los clientes

Las cuales ayudan a recopilar mejor los datos en cuanto al servicio brindado en las cuales se implementas diversas técnicas como encuestas, entrevistas, formulario de satisfacción del cliente, reseñas en línea y supervisión de las redes todas y cada una de ellas permiten un punto de vista diferente y más profundizado en cuanto a los servicios que estes brindando.

9.2.2. Técnicas para el diagnóstico logístico

Al realizar un diagnóstico se debe tener en cuenta cuales son las herramientas más adecuadas y precisas para evaluar las diferentes etapas de la empresa en este caso en una tienda de ropa.

Entrevistas

Entrevistar a las personas que se encuentren involucradas dentro del proceso, en especial a quienes ejecutan las tareas, sin importar el nivel jerárquico que ocupen dentro de la estructura de la organización.

No es conveniente creer y tomar solamente en cuenta la información proporcionada por una sola persona, ya que en muchas ocasiones la información no llena todas las expectativas que deben contemplarse para realizar el rediseño del proceso.

En el caso de los jefes puede darse el caso de que la información que proporcionan, tiene como fundamento:

- Justificar la razón de ser, del puesto que ocupa.
- Inseguridad ante la capacidad de sus subordinados.

- Resistencia al cambio y justificar su forma de administración.

Por el contrario, en el caso de los subordinados el fundamento puede ser:

- Justificar la razón de ser del puesto que ocupa.
- Oportunidad para búsqueda de beneficios personales.

Realizar la entrevista pareciera ser sencillo, sin embargo, es una de las partes más importantes de la evaluación, ya que no se puede descartar encontrar en las personas, resistencia al cambio, inseguridad y adecuación de las respuestas a sus necesidades e intereses particulares.

La preparación de la entrevista debe programarse con antelación, notificarse formalmente y adecuarse al tiempo del entrevistado, con ello se resalta la importancia que tiene su participación dentro de la misma. Además, debe realizarse en el lugar de trabajo del entrevistado y si allí no fuera posible en un lugar imparcial que ofrezca confianza y libertad a la persona, para responder abiertamente. No debe realizarse en oficinas o puestos de trabajo que diferencien entre entrevistador y entrevistado, estar al mismo nivel ayudará a crear confianza y seguridad en la persona.

9.2.3. Gestión de niveles de inventario

La gestión de niveles de inventario o inventory management, es el proceso de supervisión y control de los niveles de suministro de una empresa para asegurar la disponibilidad de materia prima, consiste en coordinar el ciclo continuo de los pedidos si se realiza correctamente puede reducir costos, previene desabastecimiento y se mejora la eficiencia del negocio evitando roturas de stock que pueden generar pérdida de ventas y daño a la reputación.

Una buena gestión de niveles de inventario es esencial para el éxito de una empresa por que se encarga de mantener un balance entre la oferta y la demanda, al igual que reduciendo costos y mejorando la eficiencia de la misma forma cumpliendo con las expectativas del cliente, obteniendo una disponibilidad de producto listo cuando se le necesiten. Lograr un equilibrio optimo involucra satisfacer la demanda del cliente sin caer

en los costos excesivos relacionado con el mantenimiento de grandes cantidades de inventario.

9.2.4. Satisfacción del cliente

Afirma Vanegas, (2020, pag 17) La dinámica acelerada y cambiante del entorno global es caracteriza por ser cada vez más cambiante, y en particular, la forma de mercadear los bienes y servicios presenta una dinámica vertiginosa. Al respecto, de forma popular se percibe que gestionar la experiencia del cliente, puede solo consistir en implementar los medios de atención necesarios para brindar un trato amable y comfortable a sus clientes, pero se ha comprobado que el diseño de experiencia del cliente va más allá, implica gestionar no solo lo visible ante el cliente, sino también aquello que no ven en cada contacto que tienen con la compañía, logrando que cada momento sea positivo, generando una experiencia del cliente positiva donde se obtenga satisfacción, repetición de compra como también recomendación

La experiencia del cliente se conoce como la respuesta interna y subjetiva de los clientes ante cualquier contacto directo o indirecto con una empresa. El contacto directo como el que ocurre en el momento de comprar, o el uso de un servicio por el cliente, el contacto indirecto hace alusión a los encuentros de imprevistos no programados con los productos, servicios o marcas de una empresa, y el cliente manifiesta las recomendaciones o críticas verbales de otros clientes.

Los consumidores pueden recordar además el pasado en respuesta de la experiencia, responder, al imaginar lo que nunca ha experimentado de modo que la imaginación juega un papel importante en cualquier experiencia de consumo.

9.2.5. Modelos replicables

Aplicabilidad de estrategias a empresas similares en el sector retail

Las estrategias implementadas en la tienda Exclusividades llévatelo como Análisis ABC, Metodología FIFO y la otras antes mencionadas no solo son efectivas en ese contexto específico ya que fueron adaptadas a este sector en especial si no que también pueden aplicarse a empresas con características similares.

Para que estas estrategias sean efectivas en otros contextos similares, es fundamental que las empresas cumplan con ciertas condiciones clave:

1. **Modelo de negocio comparable:** venta de productos físicos con rotación constante.
2. **Retos operativos similares:** exceso de stock, devoluciones, retrasos en entregas, atención al cliente deficiente.
3. **Capacidad de adaptación:** disposición a ajustar procesos, capacitar personal y aplicar mejoras progresivas.

Consideraciones al aplicar las estrategias en otras empresas

- Las estrategias deben adaptarse al tamaño y recursos de la empresa (tecnología, personal, presupuesto).
- Es fundamental contar con una cultura organizacional dispuesta al cambio y la mejora continua.
- Se requiere capacitación del equipo y seguimiento constante de resultados.

Las estrategias desarrolladas no solo son útiles para una tienda de ropa y zapatos, sino que pueden ser replicadas y adaptadas con éxito en empresas similares del sector retail como supermercados, ventas de celulares, farmacias y toda empresa que se relacione con lo antes mencionado.

9.3. Contexto Regional: Departamento de Matagalpa

9.3.1. Análisis de la región

El departamento de Matagalpa posee varias vías y zonas comerciales como la "Avenida del Comercio" y la "Calle de los Bancos". En los últimos años y gracias al crecimiento económico sostenido del país el comercio en el casco urbano de Matagalpa ha mostrado grandes avances en la construcción de edificios habitacionales y comerciales, convirtiendo a la ciudad en pionera en la zona norte en cuanto a construcciones verticales, sobre todo debido a la topografía sobre la cual se encuentra asentada la ciudad, cuenta con sucursales bancarias de los principales bancos del país, ubicados en su totalidad en la avenida

Bartolomé Martínez, además de casas comerciales, restaurantes, tiendas por departamentos, clínicas privadas y farmacias lo que hace de la ciudad el principal centro de servicios de la región.

Adaptar estrategias logísticas en la tienda exclusividades llévatelo es fundamental para garantizar el éxito, especialmente en un mercado tan cambiante y competitivo como lo es el sector comercio, una logística integral permite la gestión adecuada de inventarios, asegura entregas rápidas, puntuales y en buen estado lo cual aumenta la satisfacción y fidelidad de los clientes.

9.4. Vinculación con los Objetivos de la Investigación

9.4.1. Relación con el objetivo general

En el objetivo general se plantea optimizar los procesos de la cadena de suministro con la metodología LIFO-FIFO e inventario ABC; El marco teórico se propone ofrecer oportunidades de mejora en procesos logísticos donde facilite un mejor flujo de actividades en la tienda "Exclusividades Llévatelo" Ya que en el mundo de la logística la planificación es un aspecto clave por tal razón no se deben realizar las actividades de manera improvisada y así evitar un aumento en los costos de la cadena de suministro, al igual tener acceso a la información en tiempo real sobre los niveles de stock para poder evitar la sobreoferta. Para obtener un abastecimiento eficiente es crucial proponer un sistema de gestión de transporte donde se optimicen rutas también se puede realizar pedidos con basto tiempo de anticipación y reorganizar inventarios para conocer las existencias de mercadería y tener un mejor control de pedidos de materia prima.

9.4.2. Articulación con los objetivos específicos

Entre los objetivos específicos se define diagnóstico, evaluación de indicadores y propuesta de estrategia.

En el primer objetivo se busca comprender la situación actual que posee dicho negocio donde refleja los factores, causas y consecuencias que afronta día a día ya que por medio de un marco teórico se obtienen herramientas conceptuales para aplicar un

diagnóstico donde te brinda que aspectos son importante, que variables debes tomar en cuenta y como interpretar la información extraída.

El punto dos se basa en medir y analizar aspectos específicos extraídos a través del diagnóstico y puntualizar los indicadores relevantes, el marco teórico ayuda a justificar la selección de los indicadores explicando el por qué son importantes para evaluar los elementos identificados por medio del diagnóstico, más que puede proporcionar marcos de referencia para determinar si son positivos, negativos o requieren atención.

Como opción tres se busca desarrollar y plantear soluciones que puedan ayudar al crecimiento y desarrollo de dicha tienda el marco teórico asienta la elección de estrategias propuestas y brinda un punto de vista más completo, para evitar las perdidas monetaria, de materia prima, tiempo y aprovechar el máximo de cada empleado y área de trabajo en la tienda "Exclusividades Llévatelo".

11. Diseño metodológico

a. Enfoque mixto con predominio cualitativo asumido

La presente investigación se desarrolla bajo un enfoque mixto con predominio cualitativo, debido a que combina técnicas de recolección y análisis tanto cualitativas como cuantitativas; sin embargo, la interpretación principal de los resultados se fundamenta en la comprensión profunda de los procesos y percepciones de los participantes. El enfoque cualitativo constituye el eje central del estudio, permitiendo analizar de manera detallada las experiencias, opiniones y dinámicas internas relacionadas con los procesos de adquisición, almacenamiento, distribución y servicio al cliente dentro de la cadena de suministro de la Tienda Exclusividades LlévateLo.

El componente cualitativo se basa en entrevistas, observación directa y Check List, lo que posibilita identificar patrones, prácticas, problemas operativos y significados atribuidos por los trabajadores. Este enfoque facilita comprender cómo las deficiencias percibidas influyen en la gestión del inventario y la atención al cliente, brindando un diagnóstico contextualizado y profundo.

El componente cuantitativo se integra de forma secundaria y complementaria, permitiendo organizar, describir y contrastar ciertos datos operativos observados, como registros de inventario, frecuencia de rotación de productos o cantidades aproximadas de mercancía acumulada. Estos datos no se utilizan para realizar inferencias estadísticas, sino para respaldar la interpretación cualitativa, fortalecer la coherencia de los hallazgos y facilitar la triangulación entre teoría, práctica y evidencia empírica.

En conjunto, el enfoque mixto con predominio cualitativo permite obtener una visión más amplia y completa de la situación estudiada, asegurando que la comprensión profunda de los procesos internos se complementa con datos operativos que refuercen la validez del diagnóstico y sustenten las propuestas de mejora, especialmente aquellas relacionadas con la implementación de metodologías como LIFO, FIFO y clasificación ABC.

b. Tipo de investigación

La presente investigación se clasifica como exploratoria–descriptiva, debido a que tiene como propósito comprender y describir el funcionamiento actual de la cadena de suministro de la Tienda Exclusividades Llévatelo, considerando los procesos de adquisición, almacenamiento, distribución y servicio al cliente. Su finalidad es proponer estrategias de mejora a partir de las percepciones y experiencias de los actores involucrados, sin llegar a establecer relaciones causales.

Se enmarca en el área de estudio del CINE 13, campo amplio Ingeniería, industria y construcción, en el campo específico de Industria y producción (072) y en el campo detallado de productos textiles, ropa, calzado y artículos de cuero (0723). Asimismo, responde a la línea de investigación IIC-I: Innovación, tecnología y medio ambiente, en la sub-línea IIC-1.3: Tecnologías aplicadas a los procesos productivos.

Según la manipulación de variables, la investigación es no experimental, puesto que no se manipulan las condiciones ni se modifican los procesos de forma intencionada, sino que se analizan los fenómenos tal y como ocurren en su contexto natural.

Con respecto al alcance temporal, se desarrolla bajo un diseño transversal, ya que la recolección de la información se llevará a cabo en un único periodo de tiempo, correspondiente al primer semestre del año 2025.

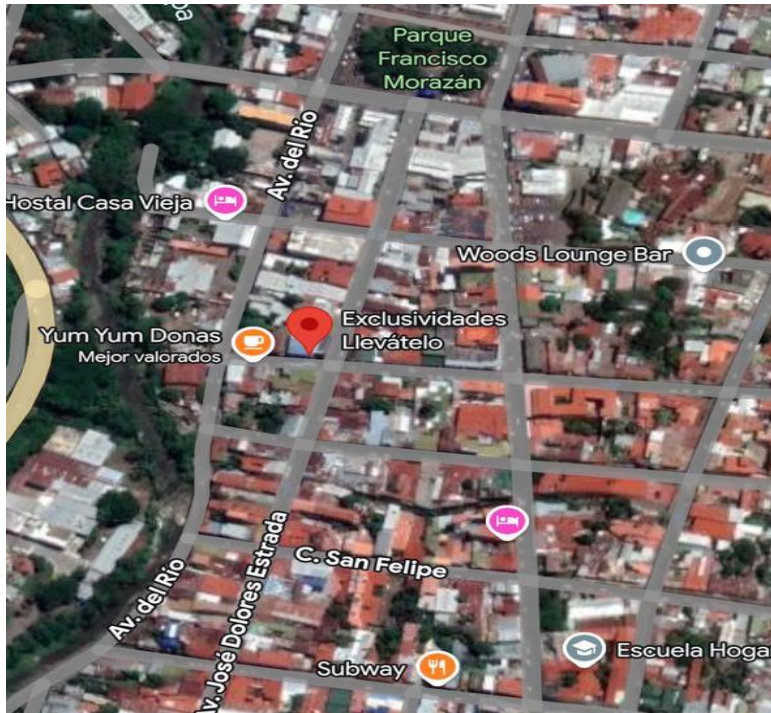
Finalmente, desde el punto de vista filosófico, la investigación se enmarca en el paradigma interpretativo, cuyo propósito es comprender los significados, percepciones y experiencias de los participantes en relación con los procesos de la cadena de suministro. Este enfoque permite profundizar en la interpretación de la realidad organizacional y proponer estrategias de mejora basadas en la perspectiva de los actores involucrados.

Área geográfica

Esta investigación se llevará a cabo en el departamento de Matagalpa nos centraremos en la tienda Exclusividades Llévatelo, una tienda local ubicada de Supermercado la colonia 1cuadra al Sur, Matagalpa, la que ha enfrentado dificultades en

los procesos de la cadena de suministro nuestros hallazgos estarán basados en el contexto y las condiciones específicas del entorno para proponer las estrategias de mejora para optimizar la eficiencia basada en resultado de análisis realizados.

Figura 1: Ubicación



Fuente: Google Maps 2025

c. Población y selección de la muestra

Expone Tafur (2022) La población esta conformada por el conjunto de unidades que se quiere estudiar y que podrían ser observadas individualmente en el estudio. Para el desarrollo de la investigación la población de objeto de estudio es de 11 colaboradores, la cual corresponde a los vendedores de la tienda incluyendo al propietario. (pág. 45)

Muestra

La muestra es una parte de la población investigada para conocer cómo es el resto. Por razones de practicidad, puedes seleccionar sólo una porción o un número manejable de los Trabajadores para entrevistar (Gómez, 2016)

La muestra se tomó a través de muestreo no probabilístico o por conveniencia de colaboradores con experiencia el cual fue de 3 a 5 personas.

Criterios de selección

Que sean vendedores con experiencia de cada área

Que trabajen directamente en la tienda

Que esté directamente en contacto con las actividades realizadas en la tienda

d. Técnicas, instrumentos y procedimientos para la recolección de datos

Desde el punto de vista de Martínez Mediano (2014, Pág. 33) Las técnicas de recolección de datos se refieren a los métodos utilizados para recoger y analizar diferentes formas de datos. Las técnicas habituales de recogida de datos incluyen documentos relacionados con un tema, así como la realización de entrevistas y observaciones. En este trabajo investigativo las técnicas que se utilizaran son la observación, entrevista y Checklist que se llevaran a cabo con la formulación de preguntas.

Guía de observación

La observación es una técnica fundamental en la investigación de campo, ya que permite identificar en el contexto real cómo se desarrollan las actividades, detectar problemas operativos y contrastar la teoría con la práctica. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), la observación científica consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o situaciones tal y como ocurren en un contexto específico.

A través de ella se conocerá la situación actual de la cadena de suministro en la tienda Exclusividades Llévatelo en el departamento de Matagalpa.

Entrevista

Como señala Duran Rodríguez (2013, Pág. 12) La entrevista es un método de recolección de datos que consiste en preguntar a una o varias personas su opinión sobre una empresa, un producto o un tema.

Se realizarán entrevistas estructuradas ya que contienen preguntas con un orden establecidos donde el entrevistado pudo hacer respuestas cortas y concretas, lo que permitirá tener bases y mayor conocimiento sobre lo estudiado.

Chek list

De acuerdo a Moreira (2021, pág. 56) La lista de verificación es una herramienta utilizada para organizar y controlar tareas, procesos o elementos que requieren seguimiento. Su propósito es garantizar que no se omitan pasos importantes en una actividad y facilitar la revisión sistemática de requisitos o condiciones establecidas.

Los checklist pueden ser una herramienta clave en la gestión y optimización de la cadena de suministro de la Tienda Exclusividades LlévateLo en el departamento de Matagalpa. Al proporcionar un método estructurado para verificar y controlar los procesos, estos permiten mejorar la eficiencia operativa, minimizar errores y asegurar la calidad en cada etapa.

e. Confiabilidad y validez de los instrumentos

La confiabilidad y validez son elementos esenciales en la investigación, ya que aseguran que los instrumentos aplicados realmente midan lo que se pretende y que los resultados obtenidos puedan considerarse consistentes y objetivos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la validez se refiere al grado en que un instrumento mide la variable de interés, mientras que la confiabilidad implica que los resultados obtenidos son estables y repetibles en diferentes momentos o contextos.

En el caso de la presente investigación, se aplicaron tres instrumentos principales: guía de observación, checklist y entrevista. La validez de contenido se garantizó mediante la revisión de los instrumentos por parte de expertos en gestión de operaciones y logística, quienes verificaron que las preguntas y criterios estuvieran alineados con los objetivos específicos: diagnóstico del funcionamiento de la cadena de suministro, evaluación de indicadores de eficiencia e identificación de estrategias de mejora basadas en LIFO-FIFO e inventario ABC.

Por otro lado, la confiabilidad de los instrumentos se fortaleció mediante la aplicación piloto en la tienda, lo que permitió ajustar preguntas, eliminar ambigüedades y estandarizar los criterios de observación y verificación. En el caso del checklist, la confiabilidad se asegura al registrar datos concretos (nivel de organización del inventario, satisfacción del cliente), reduciendo la subjetividad del investigador. Asimismo, las entrevistas se aplicaron a diferentes puestos dentro de la organización (gerente, administrador, responsables de área y dependiente), lo que permite contrastar y triangular la información, incrementando la credibilidad de los hallazgos.

Los instrumentos aplicados cumplen con los criterios de confiabilidad y validez, garantizando que la información recolectada sea pertinente, precisa y útil para analizar los procesos de adquisición, almacenamiento, distribución y servicio al cliente, y posteriormente proponer estrategias de optimización de la cadena de suministro en la Tienda Exclusividades Llévate.

f. Técnicas, instrumentos y procedimientos para el procesamiento y análisis de datos

1. Guía de Observación

En este estudio, la guía de observación se utilizó para analizar las condiciones de la adquisición, almacenamiento, distribución y servicio al cliente. A través de ella se identificaron prácticas como la falta de organización en bodega, retrasos en entregas y un ambiente laboral conflictivo. Estos hallazgos permiten vincular la realidad con el objetivo de optimizar la cadena de suministro bajo metodologías de control de inventarios.

2. Checklist

En la presente investigación, el checklist permitió obtener datos numéricos como: el 60% de las órdenes de adquisición llegan completas, solo el 50% del inventario está correctamente organizado, y el 70% de las entregas cumplen con el plazo acordado. Esta información objetiva complementa lo observado y lo declarado en entrevistas, sirviendo como base para el análisis cualitativo de la cadena de suministro.

3. Entrevista

En esta investigación se aplicaron entrevistas a diferentes puestos de la tienda (administrador, responsable de bodega, responsable de marketing, dependiente), las cuales revelaron problemas de coordinación, retrasos por parte de proveedores, y un clima laboral caracterizado por la búsqueda de culpables en lugar de soluciones. Estos testimonios enriquecieron la triangulación de datos, evidenciando que más allá de los números, el factor humano y la gestión organizacional influyen directamente en la eficiencia de la cadena de suministro.

10. Análisis y discusión de resultados

El acápite de Análisis y discusión de resultados aborda la interpretación crítica de los hallazgos obtenidos en relación con los objetivos planteados en la investigación sobre la optimización de los procesos de la cadena de suministro mediante la metodología LIFO-FIFO y el inventario ABC en la Tienda Exclusividades Llévatelo del departamento de Matagalpa, durante el primer semestre del año 2025. En este apartado se examinan los resultados del diagnóstico del funcionamiento actual de la cadena de suministro, valorando los procesos de adquisición, almacenamiento, distribución y servicio al cliente; se analizan los indicadores de eficiencia vinculados al nivel de inventario y satisfacción del cliente; y finalmente, se discuten las estrategias de mejora propuestas, contrastando la evidencia empírica con los referentes teóricos, para demostrar en qué medida la aplicación de estas metodologías contribuye al cumplimiento del objetivo general de optimización.

La integración LIFO-FIFO + ABC permite a la tienda balancear eficiencia operativa con satisfacción del cliente, alineándose con modelos de supply chain de clase mundial.

La triangulación se realizó integrando los datos obtenidos en entrevistas aplicadas al personal de la tienda, las observaciones directas mediante guía estructurada y los resultados del Checklist aplicado a los procesos de la cadena de suministro. Este proceso permitió contrastar los hallazgos empíricos con la teoría y con la realidad operativa de la tienda, asegurando validez y coherencia en la interpretación de resultados.

La triangulación combina tres fuentes de evidencia:

Datos (Guía de observaciones, Checklist y entrevistas a propietarios, colaboradores)

Teoría (literatura sobre LIFO, FIFO, ABC, gestión de inventarios, eficiencia logística).

Contexto (observaciones directas y validación con la realidad operativa de la tienda).

Los datos obtenidos reflejan que los productos almacenados no cuentan con una rotación definida, lo que ocasiona sobre stock. Esto coincide con lo señalado por (Ballou, 2004), quien afirma que la ausencia de políticas de rotación incrementa costos y deterioro. Asimismo, en

las observaciones realizadas en la tienda, se constató la acumulación de artículos de baja demanda en las bodegas. De esta forma, la evidencia empírica, la teoría logística y la práctica empresarial convergen en la necesidad de aplicar FIFO en productos de alta rotación y ABC para priorizar los de mayor impacto financiero.

En cuanto a la satisfacción del cliente, varios trabajadores señalaron en los resultados de entrevistas que existe inconformidad por falta de disponibilidad de productos. Este hallazgo se alinea con lo planteado por (Kotler & Keller, 2016) quienes subrayan la relación entre servicio al cliente e inventarios. Además, durante las visitas de campo se registraron inconvenientes frecuentes por no encontrar productos de primera necesidad, confirmando que la ineficiencia del inventario afecta directamente la experiencia del consumidor.

La triangulación de entrevistas, observaciones y teoría confirma que la cadena de suministro de la Tienda Exclusividades Llévatelo presenta ineficiencias estructurales: falta de estandarización en adquisición, sobre stock de productos de baja rotación, ausencia de mecanismos de control logístico y debilidades en capacitación del personal. Sin embargo, también evidencia que existe viabilidad de mejora mediante la implementación de metodologías LIFO-FIFO y clasificación ABC, lo cual permitiría optimizar inventarios, reducir costos y mejorar la satisfacción del cliente. (ver anexo 4)

- **Diagnosticar el funcionamiento actual de la cadena de suministro.**

En el análisis de los procesos de adquisición, almacenamiento y servicio al cliente de la Tienda Exclusividades Llévatelo, se aplicaron como instrumentos de recolección de información entrevistas semiestructuradas, guías de observación y checklist, con el propósito de identificar las principales deficiencias operativas dentro de la cadena de suministro.

A partir de las entrevistas, los trabajadores señalaron la existencia de irregularidades en el proceso de adquisición, manifestadas en proveedores con tiempos de entrega variables y falta de coordinación logística. Asimismo, se evidenciaron debilidades en el almacenamiento, ya que los productos resultan difíciles de ubicar por la ausencia de señalización o codificación, lo que incrementa los tiempos de búsqueda. En cuanto al servicio al cliente, se

reportaron limitaciones derivadas de la falta de capacitación del personal, afectando la eficiencia y calidad de la atención.

Mediante la guía de observación y el checklist, se constató la presencia de sobre stock en bodega, falta de control sobre la rotación de inventario y carencia de sistemas estandarizados que permitan ubicar y despachar los productos de forma rápida. Estas evidencias reflejan un manejo empírico de los procesos logísticos y la ausencia de protocolos definidos para la gestión de existencias.

Desde la base teórica Ballou, (2004) y Chopra & Meindl, (2016) coinciden en que la eficiencia de la cadena de suministro depende de la existencia de procesos estandarizados y coordinados en las etapas de compras, almacenamiento y distribución. La falta de sistematización genera ineficiencias, aumento de costos y deterioro del servicio al cliente, aspectos que se evidencian claramente en los resultados obtenidos.

La triangulación de la información permitió validar que las tres fuentes —teórica, empírica y observacional— convergen en un mismo diagnóstico: la tienda carece de un sistema formal de gestión logística, lo que provoca desorden operativo, tiempos muertos y pérdidas económicas. Esta coincidencia refuerza el planteamiento teórico de que la ausencia de estandarización impide la eficiencia global de la cadena de suministro.

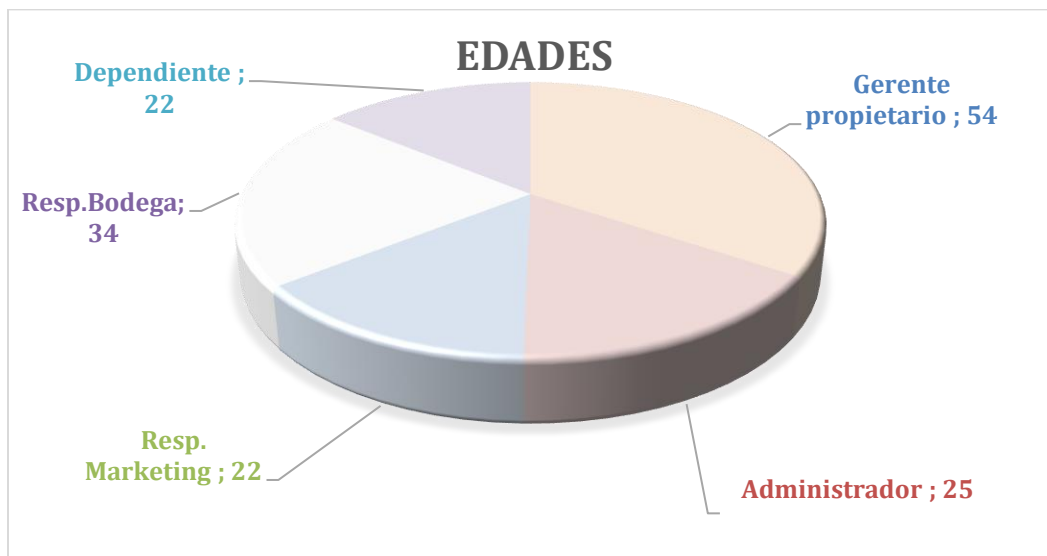
Entre los principales hallazgos se destacan:

- Tiempos de reposición elevados debido a la falta de coordinación con proveedores.
- Falta de control en el almacenamiento, dificultando la localización y despacho de productos.
- Inexistencia de un sistema formal de clasificación de inventarios, lo que genera sobreacumulación de artículos de baja rotación.
- Retrasos en las entregas y deficiencias en el servicio al cliente derivadas de la gestión manual y no planificada.

En la discusión, los resultados empíricos confirman lo señalado por autores como (Ballou, 2004) o (Chopra & Meindl, 2016) un flujo eficiente en la cadena de suministro requiere coordinación entre las áreas de adquisición, almacenamiento y distribución. Asimismo, se evidencia una brecha significativa entre la teoría y la práctica, ya que la ausencia de metodologías como LIFO-FIFO en la tienda ha provocado pérdidas por caducidad y obsolescencia.

Finalmente, la validación práctica demuestra que los trabajadores reconocen las deficiencias en la rotación de productos y en la falta de control logístico, lo que afecta directamente la satisfacción del cliente y la competitividad del negocio.

Figura 2: Edades del personal



Fuente: Elaboración propia

Gerente propietario (54 años)

- Representa la figura de mayor experiencia y autoridad en la toma de decisiones estratégicas.

- Su rol es clave para aprobar e impulsar cambios metodológicos como la implementación de LIFO-FIFO y ABC.
- Sin embargo, la edad y el enfoque tradicional pueden implicar cierta resistencia al cambio si no se acompaña de evidencia clara de beneficios.

Administrador (25 años)

- Generación joven con mayor disposición a adoptar nuevas metodologías.
- Puede convertirse en el enlace entre la gerencia y el resto del personal para aplicar herramientas de control de inventario y eficiencia logística.
- Su edad lo ubica en una etapa profesional de consolidación, lo que facilita asumir responsabilidades en la optimización de procesos.

Responsable de Marketing y publicidad (22 años)

- Perfil joven orientado a captar tendencias de consumo y preferencias del cliente.
- Aporta información esencial para vincular la gestión de inventarios con la demanda real del mercado.
- Su visión puede ayudar a evitar sobre stocks de productos de baja rotación.

Responsable de Bodega (34 años)

- Encargado directo del almacenamiento y distribución de productos, área crítica para aplicar FIFO y LIFO.
- Su edad intermedia refleja cierta madurez profesional, lo que le permite balancear experiencia con apertura a nuevas metodologías.
- Es el puesto más impactado por la aplicación del método ABC, ya que implica clasificar, controlar y priorizar productos estratégicos.

Dependiente (22 años)

- Perfil joven y operativo, enfocado en la atención directa al cliente.

- Sus observaciones son relevantes para medir el impacto de la gestión de inventarios en la satisfacción del cliente.
- Puede aportar retroalimentación sobre los productos más solicitados, información esencial para el inventario ABC.

Diversidad generacional: La empresa combina experiencia (gerente de 54 años) con dinamismo juvenil (22–25 años), lo que puede generar tanto oportunidades de innovación como diferencias en la visión de los procesos.

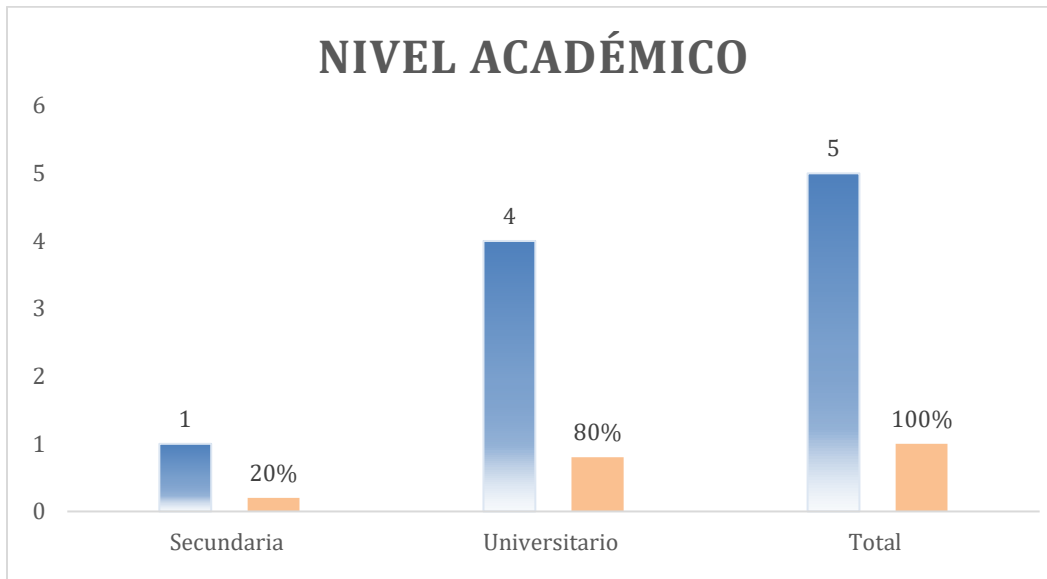
Roles estratégicos: El gerente y administrador deben liderar el cambio hacia la optimización de la cadena de suministro, mientras que el responsable de bodega es la pieza clave para implementar FIFO/LIFO y la clasificación ABC.

Orientación al cliente: El personal joven (marketing y dependiente) tiene contacto directo con tendencias y satisfacción del cliente, lo que debe integrarse en la toma de decisiones de inventario.

Capacitación: El diagnóstico revela que, para lograr eficiencia en la cadena de suministro, será fundamental capacitar al personal joven en metodologías logísticas, y sensibilizar a la gerencia sobre la importancia de adoptar prácticas modernas.

La estructura de personal muestra un equilibrio entre experiencia directiva, pero requiere alineación, capacitación y dinamismo operativo para implementar con éxito metodologías de optimización como LIFO-FIFO y ABC.

Figura 3: Nivel académico del personal



Fuente: Elaboración propia

El análisis del nivel académico del personal de la Tienda Exclusividades Llévatelo refleja que el 80% cuenta con formación universitaria y únicamente un 20% posee estudios de secundaria, lo cual evidencia que la mayoría del recurso humano tiene una base académica sólida que favorece la comprensión y aplicación de metodologías de gestión como LIFO-FIFO y la clasificación ABC en los procesos de la cadena de suministro. Este dato es relevante porque la implementación de sistemas de control y optimización logística requiere personal con capacidad de análisis, planificación y toma de decisiones, competencias más asociadas a la educación superior. No obstante, la investigación también evidencia que, pese a contar con un perfil académico favorable, el ambiente laboral no es idóneo, ya que según las entrevistas y observaciones se percibe un clima de conflicto interno donde las distintas áreas tienden a culparse mutuamente por los errores, lo que genera un entorno de trabajo tóxico y poco colaborativo. Si bien el propietario proyecta una visión optimista afirmando que la tienda se ha mantenido a flote y que los procesos funcionan de manera adecuada, la percepción del resto de los colaboradores es distinta, pues describen una cultura organizacional en la que “todos quieren mandar”, prevaleciendo la falta de coordinación, liderazgo efectivo y búsqueda de culpables más que la construcción de soluciones. Esta situación limita la eficiencia de la cadena de suministro, ya que la optimización de los

inventarios depende no solo de herramientas metodológicas, sino también de la cohesión y compromiso del equipo de trabajo. En este sentido, se identifica como una debilidad crítica la ausencia de una visión, misión y políticas institucionales claramente definidas, que orienten al personal hacia objetivos comunes y fortalezcan el sentido de pertenencia. Aunque la tienda posee un capital humano con potencial académico favorable para la adopción de innovaciones logísticas, resulta imprescindible mejorar el clima laboral y establecer lineamientos estratégicos claros que alineen las acciones de todos los colaboradores hacia la verdadera optimización de la cadena de suministro.

- **Evaluar los indicadores de eficiencia en la cadena de suministro.**

En el desarrollo del estudio se emplearon entrevistas, observaciones directas y Checklist como instrumentos cualitativos para analizar el manejo de inventarios y su relación con la satisfacción del cliente en la Tienda Exclusividades LlévateLo.

A través de las entrevistas realizadas al personal, se identificó un exceso de productos almacenados, acompañado de una escasa rotación y pérdidas por mercancía estancada. Los colaboradores coincidieron en que, aunque los clientes generalmente encuentran disponibilidad de artículos, con frecuencia no logran adquirir el producto específico que buscan, lo que refleja una deficiencia en la gestión de existencias y previsión de la demanda.

Los resultados de la observación y del Checklist confirmaron la presencia de un inventario desbalanceado, caracterizado por sobreacumulación en categorías de baja demanda (productos tipo C, calcetines, bóxer, fajas) y escasez o quiebres de stock en productos de alta rotación (tipo A, pantalones, camisas, botas). Esta situación afecta la eficiencia del servicio al cliente y genera costos operativos innecesarios.

Desde el enfoque teórico, (Kotler & Keller, (2016) sostienen que la satisfacción del cliente depende directamente de la disponibilidad inmediata del producto y de la rapidez en la atención. De igual manera, Christopher (2016) enfatiza que un inventario desequilibrado eleva los costos logísticos y reduce la competitividad empresarial.

La triangulación de los datos provenientes de las entrevistas, observaciones y fundamentos teóricos permitió evidenciar que la tienda no cuenta con un sistema eficaz para gestionar sus inventarios de acuerdo con la demanda real. La coexistencia de sobre stock en productos de baja rotación y escasez en artículos clave genera ineficiencias operativas y una atención irregular al cliente, afectando tanto los costos como la percepción de calidad del servicio.

Entre los principales hallazgos se destacan:

- Niveles de inventario desbalanceados, con exceso de productos tipo C (calcetines, bóxer, fajas) y falta de artículos tipo A (pantalones, camisas, botas).
- Disminución en la satisfacción del cliente, reflejada en quejas por indisponibilidad y retrasos en la atención.
- Baja rotación de inventario en las categorías más relevantes para el mercado.

La información obtenida permitió identificar que ciertos productos de alta demanda no siempre están disponibles, mientras que artículos de baja rotación permanecen largos periodos en bodega. Estos hallazgos evidencian una ineficiencia en la gestión del inventario, que impacta directamente en la capacidad de la tienda para satisfacer la demanda de manera oportuna.

En la discusión de resultados, los hallazgos empíricos se alinean con lo planteado por (Kotler & Keller, 2016) quienes afirman que la disponibilidad y la rapidez en la entrega son factores clave en la satisfacción del cliente. Además, coinciden con estudios previos, como el de López (2022) sobre el sector retail en Latinoamérica, donde la ausencia de clasificación de inventarios se traduce en altos costos y menor competitividad.

En conclusión, los resultados evidencian que la Tienda Exclusividades Llévatelo carece de un sistema de gestión de inventario estructurado, lo que provoca desequilibrio entre oferta y demanda. Esta situación afecta la eficiencia interna y la percepción del cliente, confirmando la necesidad de implementar estrategias de control basadas en metodologías como ABC y FIFO-LIFO, que permitan optimizar la rotación y mejorar la disponibilidad de productos esenciales.

Adicionalmente los KPIS que permitirán evaluar el desempeño de la cadena de suministro como los niveles de inventario y la satisfacción del cliente como lo es OTIF (On time in full) es un indicador logístico que evalúa el desempeño de la cadena de suministro, si los pedidos solicitados son enviados en tiempo y forma de acorde a lo que el cliente solicito sin una pieza faltante o un día de retraso, su relación con la metodología FIFO (first in first out) tiene como base que los productos que entraron primero al inventario son los primeros en despacharse o exhibirse haciendo que reduzca la obsolescencia o el estancamiento del producto bien sea productos vencidos o deteriorados.

FIFO es una metodología que mejora la gestión y la precisión del inventario, un inventario mal rotado genera incertidumbre entre lo que hay en sistema y lo que realmente se tiene en almacén o exhibido esto les permite tener una excelente organización para las futuras adquisiciones de pedidos también deja una mayor confiabilidad en los inventarios ya que solo se le solicitara a los proveedores lo que realmente es necesario, esto impacta directamente en la reducción de errores en la preparación de pedidos de mano con el indicador clave de desempeño, permite tener un mejor conocimiento sobre el funcionamiento en la cadena de suministro y como se manejan los niveles de inventario lo que se refleja directamente en OTIF esto permitirá que la entrega este en tiempo y como se solicitó.

La metodología ABC clasifica los productos del inventario según su importancia económica o estratégica, dividiéndolos en tres grupos: A (alto valor y prioridad), B (valor intermedio) y C (bajo valor, pero alta cantidad). Esta clasificación permite a la empresa enfocar sus esfuerzos de control y seguimiento en los artículos que más impactan en los costos y en la continuidad operativa. Así, los productos A requieren controles más rigurosos, mientras que los C pueden gestionarse con procedimientos más simples y menos costosos.

La relación entre metodologías radica en que ABC indica dónde priorizar esfuerzos y FIFO determina cómo rotar esos productos prioritarios. Los artículos clasificados como A, por su alto valor, requieren una aplicación estricta de FIFO para evitar pérdidas significativas. Los productos B y C pueden manejarse con una rigurosidad gradual según su importancia. Al

combinar ABC y FIFO, las empresas pueden optimizar costos, mejorar la disponibilidad de productos críticos y mantener un inventario ordenado, preciso y eficiente.

Las metodologías ABC, FIFO y LIFO influye profundamente en la disponibilidad y calidad del inventario, lo que repercute en la experiencia del cliente. El método ABC permite identificar qué productos son más críticos para la satisfacción del cliente especialmente los ítems A y asignarles controles más estrictos. Cuando estos artículos prioritarios se gestionan adecuadamente, se reducen quiebres, retrasos y errores, garantizando que el cliente siempre encuentre lo que necesita. LIFO puede utilizarse en productos no perecederos o de alta volatilidad de costos, siempre cuidando que no afecte la disponibilidad de los productos esenciales.

Finalmente, el indicador OTIF (On Time, In Full) actúa como el reflejo del desempeño integral de estas metodologías, midiendo si los pedidos se entregan completos y puntualmente. Una gestión eficiente de ABC, FIFO y LIFO permite mantener altos niveles de OTIF, lo que se traduce en clientes que reciben lo que solicitaron, sin retrasos ni faltantes. Cuando OTIF se mantiene alto, la percepción del cliente mejora, aumenta la confianza en la empresa y se fortalece la fidelización. En conjunto, estas metodologías permiten ofrecer un servicio más confiable, preciso y consistente, elevando significativamente la calidad del servicio al cliente.

La satisfacción del cliente se analiza como un indicador indirecto de la eficiencia de la cadena de suministro. En la investigación, se consideró la percepción del consumidor y la experiencia de compra, evaluando factores como disponibilidad de productos, rapidez en la atención y resolución de problemas.

El Customer Experience Management (CEM) proporciona un marco integral para vincular la eficiencia interna de la cadena de suministro con la experiencia del cliente. La gestión adecuada de inventarios mediante métodos como FIFO y LIFO asegura que los productos estén disponibles y en condiciones óptimas, mientras que la organización y control del stock contribuyen a una atención más rápida y confiable. De esta manera, los indicadores de inventario y satisfacción del cliente no solo miden eficiencia operativa, sino que reflejan cómo la empresa logra cumplir con las expectativas y necesidades de sus clientes, fortaleciendo la fidelización y percepción de calidad del servicio.

El enfoque CEM exige que el cliente reciba productos en perfecto estado y cuando los necesite esto se alinea fuertemente con FIFO que garantiza calidad del producto ya que reduce el riesgo de vencimiento y daño físico lo que mejora la percepción del cliente, al igual minimizando errores en despacho asegurando un 99% que el cliente reciba lo esperado en tiempo y forma reduciendo devoluciones y reclamo, brindando un gran prestigio a la tienda sobre la atención que se le da al cliente de igual forma mejora la disponibilidad

En este sentido, la gestión de la experiencia del cliente (CEM) actúa como el hilo conductor que conecta todos los procesos internos con la percepción final del consumidor. Cada acción dentro de la cadena de suministro desde la adquisición hasta la entrega tiene un efecto directo en la satisfacción del cliente. Por ejemplo, una rotación eficiente de inventarios mediante FIFO asegura que los productos estén en condiciones óptimas; la clasificación ABC permite que los productos más importantes nunca falten; y un OTIF alto garantiza que los pedidos lleguen completos y puntuales. Todo esto contribuye a que la experiencia del cliente sea consistente, predecible y satisfactoria, cumpliendo con los principios del CEM.

La integración de CEM con los métodos de inventario y OTIF demuestra que la satisfacción del cliente no depende únicamente de la interacción en el punto de venta, sino de la eficiencia de toda la cadena de suministro. La evidencia empírica confirma que los problemas de inventario y distribución afectan directamente la experiencia del cliente, lo que subraya la necesidad de adoptar una gestión integral que vincule la logística interna con la percepción del consumidor.

Este enfoque garantiza que los productos críticos estén disponibles, que la rotación sea adecuada y que las entregas se realicen completas y a tiempo, fortaleciendo la percepción de calidad del servicio y fomentando la fidelización del cliente. Por lo tanto, la gestión de la experiencia del cliente se convierte en un eje central que conecta la eficiencia operativa con el éxito comercial de la Tienda Exclusividades Llévatelo.

- **Estrategias de mejora que integren LIFO-FIFO y clasificación ABC.**

A través de las entrevistas, los trabajadores manifestaron que la implementación del método FIFO contribuiría a la rotación de productos estancados, evitando pérdidas por obsolescencia, mientras que la aplicación del método ABC permitiría establecer prioridades en el control de artículos de mayor valor o demanda.

La observación directa y el Check list confirmaron la existencia de mercadería acumulada durante varios años, lo que evidencia la falta de aplicación de criterios técnicos para la gestión de inventarios y la necesidad de incorporar sistemas de clasificación y rotación más eficientes.

Desde la base teórica, autores como (Christopher, 2016) destacan que la clasificación ABC, fundamentada en el principio de Pareto, mejora la eficiencia en el sector retail al concentrar los recursos en los productos más rentables. Asimismo (Chopra & Meindl, 2016) recomiendan el uso del método FIFO en bienes perecederos o de moda, por su efectividad en reducir desperdicios y mantener la frescura del inventario.

La triangulación de la información entre las fuentes empíricas y teóricas permitió concluir que la integración de las metodologías LIFO-FIFO y ABC generará beneficios tangibles para la tienda, tales como la reducción de pérdidas por sobre stock, la optimización del espacio de almacenamiento y la mejora en la disponibilidad de productos de alta rotación.

Entre los principales hallazgos, se determinó que aplicar FIFO en productos de alta rotación (tipo A) disminuye las pérdidas; el uso de LIFO en artículos no perecederos (tipos B y C) reduce los costos de almacenamiento, y la clasificación ABC prioriza el control del 20% de los productos que generan el 80% de los ingresos. Además, las simulaciones realizadas muestran una reducción del sobre stock y una mejora sustancial en la disponibilidad de artículos críticos.

Finalmente, la validación práctica realizada por empleados y gerencia evidenció la factibilidad de implementar esta combinación metodológica, requiriendo únicamente ajustes mínimos en capacitación del personal y adecuaciones en los sistemas básicos de control de inventario.

Propuesta de estrategias de mejora

Las mejoras operativas representan cambios estratégicos aplicados a los procesos o etapas internas de una empresa con el objetivo de aumentar la eficiencia reducir costos, mejorar la calidad del servicio y que esta se adapte a las nuevas necesidades del mercado, estas pueden aplicarse a diferentes etapas o procesos internos como servicio al cliente, almacenamiento, distribución, y adquisición.

Es importante y crucial a la vez tener claro como cada una de estas metodologías serán aplicadas a cada uno de los procesos existente dentro de la empresa ya que de esto dependerá la tasa de éxito que éstas reflejen

Implementación de mejoras en el área de adquisición

Análisis de proveedores

Teniendo los resultados del diagnóstico en la etapa de adquisición se plantea implementar un análisis de proveedores este es crucial para lograr una mejora significativa en la etapa de adquisición el análisis de proveedores es un proceso fundamental en la gestión administrativa de una tienda de ropa , ya que consiste en evaluar y seleccionar a los socios o proveedores comerciales que suministrarán los productos o materiales necesarios para las operaciones presentes en la tienda, este análisis permite identificar que proveedores ofrecerán la mejor calidad de productos la relación entre calidad precio los tiempos de entregas, las nuevas tendencias y claro el cumplimiento y condiciones de servicio.

Se llevará a cabo de la siguiente manera, es importante tener en cuenta el alcance de cada metodología que se empleara y tener un plan detallado de su implementación de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Para el análisis de proveedores se tomará en cuenta diferentes factores para su implementación:

En primer lugar, se hará un registro unificado de todos los proveedores que están trabajando con la empresa.

Se centralizará la información recopilada esta quedara plasmada en una hoja de cálculo donde se registrarán datos mínimos como contacto, productos que ofrecen, precios, pagos, plazos de entrega y condiciones de pago.

Establecer criterios de evaluación.

En este paso es fundamental establecer los criterios a evaluar sobre los proveedores y sobre lo que se planea obtener por eso se elegirán los que más se adapten a la empresa:

Tabla 2:criterios de evaluación

Criterios	Evaluación
1. Calidad del producto.	Tela, confección, calidad, estilos, variedad sustento de la marca.
2. Tiempos y cumplimientos de entrega	Puntualidad en las entregas, integridad de los pedidos, alteraciones, falta de producto.
3. Precios y condiciones de pago.	Competitividad, precios al por mayor, descuentos por compras mayor plazo de pago, crédito.
4. Flexibilidad	Capacidad de responder a pedidos que representen urgencia, o que representen cambios.
5. Tiempos de reposición y repuesta	Velocidad de reposición de stock, repuesta ante los pedidos solicitados.
6. Variedad y exclusividad	Ofrecer variedad y diseños únicos, exclusividad de productos.

Fuente: Elaboración propia

Implementación de mejoras en el área de almacenamiento.

El área de almacenamiento cumple un papel estratégico en las operaciones de la tienda exclusividad llévatelo, ya que influyen directamente en la eficiencia del inventario, la rapidez del servicio y la calidad del producto entregado o vendido implementar mejoras específicas en esta área permitirá organizar de manera más efectiva el espacio utilizado en el almacenamiento del producto, reducir pérdidas y reducir el deterioro de mercadería por estar demasiado tiempo en stock y agilizar los procesos de recepción, clasificación y despacho de producto se verán afectados positivamente.

Una buena gestión de almacenamiento bien organizada y estructurada facilitará el control preciso del inventario, evita el sobre stock de productos y mejora la rotación del producto lo que generará una mejor experiencia para el cliente.

En esta etapa es necesario implementar estrategias que nos permitirán tener resultados completos y precisos sobre el almacenamiento que nos permita tener un control total sobre el stock existente de cada producto.

La metodología FIFO (First in, First out) es un método de gestión de inventario que se basa en vender los productos que ingresaron primero al almacén, es una herramienta eficaz que permitirá mejorar la gestión de inventario, también mantener los productos en condiciones óptimas para su siguiente exhibición o venta y esto permitirá tener una operación más ordenada y rentable.

Para la implementación de la metodología y el análisis ABC se tomará en cuenta el sector retail para implementarlo paso a paso y que brinde los resultados esperados.

Para implementar es necesario saber lo que son cada uno de ellos.

FIFO por sus siglas en inglés first in first out es una metodología que se basa en que lo primero que entra a tu almacén eso deberá ser lo primero en salir.

El análisis ABC es una estrategia que clasifica sus productos en base a su valor o rotación.

A: Productos de alta rotación o valor (20% del inventario = 80% de las ventas).

B: Productos de rotación o valor medio.

C: Productos de baja rotación o valor (muchos, pero poco significativos en ventas).

El primer paso para poder implementar ambas estrategias o en combinación es hacer una restructuración en el inventario colocando las prendas que van llegando o prendas nuevas al fondo del inventario y la más antiguas en estantería o en cajas.

También es fundamental etiquetar todo con fecha cada lote o prenda que entre a al inventario deberá llevar un registro de entrada para facilitar la implementación de las estrategias.

Realizar un análisis y recopilar la información de los últimos 6 o 3 meses ventas por productos (pantalones, camisas, gorras etc.) también tener en cuenta la cantidad y el valor de cada producto que este en existencia en la empresa una vez se tengan los datos recopilados.

Se realiza la clasificación de productos ordena los productos de mayor a menor según su valor de ventas acumulado luego se dividirán en tres grupos.

- A. Top 20% que genera el 70% o 80% de los ingresos
- B. Siguiete 30% con 15% de los ingresos
- C. Ultimo 5% que genera el 5% o 10% de los ingresos.

Combinar FIFO + ABC teniendo en cuenta una distribución estratégica.

Productos A: colocarlos al frente y en zonas visibles para tener un mejor control de los productos A aplicación de FIFO para evitar las roturas de stock

Productos B: mantener una rotación ordenada, pero con una menor frecuencia de reposición

Productos C: almacén secundario o de rebajas aplicar fifo para revisar inventario para promociones o liquidación de productos que cayeron en obsolencia.

Ajustar la política de compras y reposición basada en la clasificación de los +productos priorizar los productos A mantén un stock considerable con cantidades

controladas Productos B mantener un stock medio reponiendo según necesidad Productos C evitar las sobre compras o considerar eliminarlos.

Es importante monitorear los resultados para así asegurar la mejora continua

Con base en el diagnóstico realizado y los hallazgos de la investigación, se propone un conjunto de estrategias integradas que optimicen la eficiencia de la cadena de suministro y, al mismo tiempo, mejoren la experiencia del cliente. Estas estrategias combinan LIFO, FIFO, clasificación ABC, OTIF y CEM, y se pueden aplicar directamente en la operación de la tienda.

Aplicación diferenciada de FIFO y LIFO según categoría ABC

La propuesta consiste en gestionar los productos de acuerdo a su rotación y valor estratégico:

Productos A (alta rotación y alta relevancia para el cliente): Se aplicará FIFO, garantizando que los productos más antiguos salgan primero. Esto asegura disponibilidad constante, evita obsolescencia y mejora la percepción de frescura y calidad por parte del cliente.

Productos B (rotación media): Se implementará FIFO o LIFO según la demanda observada, permitiendo flexibilidad en la gestión de inventario sin comprometer la disponibilidad de productos que son importantes para la experiencia de compra.

Productos C (baja rotación o menor impacto en ingresos): Se aplicará LIFO, priorizando el despacho de productos más recientes. Esto ayuda a reducir costos de almacenamiento, liberar espacio en bodega y mantener el control de inventario sin afectar significativamente la satisfacción del cliente.

Aplicación práctica en la investigación:

Elaborar un registro de inventario categorizado según ABC.

Marcar físicamente en bodega los productos según su categoría y método de rotación.

Capacitar al personal en la identificación de productos y la aplicación correcta de FIFO y LIFO según cada categoría.

Implementación de mejoras en el área de distribución

En la etapa de distribución es un eslabón importante en la cadena de suministro en la tienda, ya que garantizar que los productos lleguen al lugar adecuado, en el momento preciso y en las condiciones esperadas implementar mejoras permitirá la optimización de tiempos y la reducción de costos operativos, sino que también impactará directamente en la satisfacción del cliente lo que permitirá un mejor control de inventario lo que también impactará de manera positiva en los demás eslabones de la cadena de suministro.

Por lo que se planea implementar una metodología que más se adecue a las necesidades de la tienda exclusividad llévatelo y esta es la metodología OTIF (on time in full) es una forma efectiva de medir y mejorar el desempeño logístico y de distribución, asegurando que los productos lleguen a tiempo y de manera completa, tanto en la reposición interna por la que pasa la tienda como en pedidos hacia sucursales o clientes y si se cuenta con cuentas online a través de la app que esté utilizando la empresa para la distribución y entrega de sus pedidos.

OTIF es un indicador logístico que mide el porcentaje de pedidos entregados a tiempos y con la cantidad completa solicitada es decir en tiempo y forma ni retraso ni faltantes.

Paso primordial para implementar este indicador es definir que se va a medir ya que puede aplicarse en dos áreas claves recepción de pedidos de proveedores y despacho a clientes o sucursales hay que tener en cuenta los factores que pueden llegar a afectar a entrega de tu pedido o que reciban ese pedido.

Establecer criterios de cumplimiento

- On time: fecha y hora límite para recibir el pedido o entregar el pedido
- in full: la totalidad de prendas que se han solicitado por tallas, color y cantidad exacta de acuerdo a lo que se solicitó
- Registrar y dar seguimiento a cada pedido realizado

En caso de que sea un pedido de un cliente podemos tomar criterios de los solicitado, la hora en lo que lo solicito si su pedido se entregó a tiempo si llego en óptimas condiciones, y claro su confirmación de que recibió el pedido solicitado.

Implementación de mejoras en área de servicio al cliente

La atención al cliente es algo fundamental en cualquier empresa, porque esto representa el contacto directo de la empresa y el consumidor no importara la calidad o que tan buenos sean tus productos si el cliente se siente mal atendido no volverá y este reflejara un impacto negativo en las ventas de la empresa.

Por eso es vital saber que metodología implementar un que brinde los mejores resultados para poder maximizar esta etapa.

Teniendo en cuenta eso se planea proponer la metodología customer experience management o también conocida como la gestión de la experiencia del cliente esta es una estrategia empresarial que está enfocada en entender, gestionar y mejorar todas las interacciones que un cliente tiene con una marca, esto con el objetivo de brindar una mejor experiencia de cliente satisfactoria y claro coherentes en cada punto de contacto que el cliente tenga con la empresa no solo se trata de vender sino de ofrecer una experiencia única.

También es importante Promover una cultura de servicio al cliente, enfatizando que cada acción logística tiene un impacto directo en la experiencia de compra.

Crear manuales de procedimientos que integren prácticas de CEM con gestión de inventario.

Realizar seguimiento periódico de desempeño mediante observaciones y reuniones de retroalimentación observar cómo estas mejoras impactan la facilidad de atención y la percepción de disponibilidad por parte de los clientes.

Registrar incidencias de clientes respecto a disponibilidad, tiempos de espera o calidad del servicio.

Relacionar los hallazgos de satisfacción del cliente con los indicadores de inventario y OTIF.

Ajustar métodos de rotación y niveles de stock según los comentarios y necesidades detectadas.

Implementar la gestión de la experiencia del cliente es clave para diferenciar se de la competencia, fidelizar clientes y aumentar las ventas también importantes brindarles experiencias únicas.

La gestión de la experiencia del cliente está enfocada en entender, diseñar, controlar y mejorar todas las interacciones que se llevan a cabo entre la empresa y el cliente desde que el cliente entra por primera vez hasta que realiza una compra por lo que es importante tomar en cuenta esto al momento de aplicarla.

Antes de mejorar su experiencia debes entender quién es y qué es lo que está buscando identificar que es lo que más valora si la calidad de la atención, precios, rapidez, marca o estilos todo eso llevara a tener una mejor relación con el cliente.

El indicador OTIF (On Time In Full) permite evaluar la efectividad de las entregas y su impacto en la experiencia del cliente:

Registrar semanalmente el cumplimiento de entregas completas y a tiempo desde proveedores hasta la tienda.

Analizar retrasos o faltantes que puedan afectar la disponibilidad de productos críticos (categoría A).

Ajustar órdenes de compra y planificación de inventario basándose en los resultados de OTIF para mejorar la confiabilidad del suministro

Capacitar en el uso de OTIF como herramienta para planificar pedidos y cumplir con entregas completas y puntuales.

Mapeo del recorrido del cliente

Identificar todos los puntos de contacto con la empresa saber cómo llego y de qué manera se puso en contacto.

Búsqueda si el cliente se comunicó por medio de WhatsApp o por otro medio de manera online.

Ingreso si lo recibe alguien al llegar a la tienda o recibe un saludo cordial por un mensaje.

Prueba o exploración se prueba lo que le gusta en la tienda o solicita ver los modelos que están en exhibición en la tienda

Método de pago si al realizar una compra paga en efectivo, tarjeta, pago online o realiza una transferencia entre banco.

Post venta si recibe un mensaje de agradecimiento por su compra o alguien le desea que regrese y le dice es un placer atenderlo.

Capacitación del personal

Es vital tener un equipo sumamente capacitado para brindar una atención en donde el cliente se sienta en confianza y pueda encontrar lo que busca.

Crear protocolos sería lo ideal saludo inicial cordial y cálido asesoría sin impresionar o querer intimidar al cliente y resolución de dudas o cambios

Optimización de experiencia en canales digitales

- Responde rápido por WhatsApp, Instagram o web esto hará que el cliente entre más en confianza y se sienta atraído a comprar.
- Muestra el stock disponible en tiempo real (tallas, colores).
- Envía recomendaciones basadas en compras anteriores.

Impacto esperado de las mejoras

Implementar mejoras en áreas clave como compras, inventario, distribución, atención al cliente y marketing, junto con procesos de mejora continua, permite optimizar la cadena de suministro, lograr mayor eficiencia operativa y alcanzar una alta satisfacción del cliente teniendo en cuenta lo anterior las mejoras que se implementaran deben de ser las que más se adecuen a cada área.

Impacto esperado de las mejoras operativas que plantea implementar en cada una de las etapas adquisición, almacenamiento, distribución, servicio al cliente.

Tabla 3 impacto esperado de las mejoras

Mejora o metodología	Objetivo principal	Resultados esperados
FIFO (first in first out)	Vender primero lo que llega primero al inventario disponible.	Reducción de prendas obsoletas habrá mayor orden en bodega y tienda por ende una menor pérdida por deterioro o moda pasada
LIFO (Last In, First Out)	Despachar o vender primero las prendas que ingresaron más recientemente al inventario.	Incremento en la rapidez de reposición en categorías de baja rotación. Optimización del espacio en bodega, ya que los productos más nuevos son los que salen primero.
Análisis ABC	Clasificar productos según su importancia en las ventas de productos existente en la empresa.	Foco en prendas rentables (categoría A) unas mejores decisiones de compra y claro la optimización del espacio y exhibición de la mercancía.
On Time in Full (OTIF)	garantizar que los clientes reciban los productos correctos, en la cantidad correcta y en el momento acordado.	Menor inversión en stock y mejora en rotación de productos por lo que se tendrá menos ropa fuera de temporada o sin vender
Gestión de la experiencia del cliente (CEM)	Mejorar la interacción del cliente con la marca	Se espera obtener clientes más satisfechos y leales con mayor probabilidad de recompra y recomendación imagen de marca más profesional y de la tienda.

11. Conclusiones

El presente estudio tuvo como propósito evaluar y proponer estrategias de mejora en la cadena de suministro de la Tienda Exclusividades Llévatelo, ubicada en el departamento de Matagalpa, con el fin de optimizar sus procesos operativos y fortalecer su desempeño logístico. A lo largo de la investigación se abordaron aspectos fundamentales relacionados con la adquisición, almacenamiento, distribución y servicio al cliente, permitiendo obtener una comprensión amplia del funcionamiento actual y de las oportunidades de mejora existentes. Este trabajo se desarrolló en función de los objetivos específicos planteados, orientados a diagnosticar la situación actual de la cadena de suministro, evaluar los indicadores de eficiencia y proponer estrategias basadas en metodologías reconocidas como LIFO-FIFO y la clasificación ABC.

El estudio detallado de la cadena de suministro de la Tienda Exclusividades Llévatelo permitió diagnosticar de manera precisa el funcionamiento actual de sus principales procesos, abarcando la adquisición de productos, el almacenamiento, la distribución y el servicio al cliente. A través de este diagnóstico se identificaron tanto fortalezas como debilidades que inciden directamente en la eficiencia operativa de la empresa, lo cual sirvió como base para el diseño de estrategias orientadas a la mejora continua.

En cuanto a la evaluación de los indicadores de eficiencia, se analizaron variables clave como el nivel de inventario y la satisfacción del cliente, las cuales evidenciaron la necesidad de fortalecer los mecanismos de control y optimización de recursos. Los resultados demostraron oportunidades relevantes para mejorar la gestión del inventario, garantizando la disponibilidad adecuada de productos sin incurrir en excesos o desabastecimientos que afecten la rentabilidad del negocio.

A partir de estos hallazgos, se desarrollaron estrategias de mejora fundamentadas en la implementación de metodologías reconocidas, como el sistema LIFO-FIFO y la clasificación de inventario ABC. La aplicación de estos enfoques permitirá optimizar el flujo de productos, priorizar los artículos según su rotación y valor, y establecer un control más riguroso sobre las existencias. Además, su integración con herramientas tecnológicas y

sistemas de información fortalecerá la toma de decisiones, incrementando la eficiencia y adaptabilidad de la cadena de suministro.

En conjunto, la investigación ofrece una visión global y estructurada para el fortalecimiento de la gestión logística de la Tienda Exclusividades Llévatelo. La puesta en marcha de las estrategias propuestas permitirá mejorar la organización interna, optimizar la eficiencia operativa y generar un impacto positivo en la satisfacción del cliente. De esta manera, la empresa podrá consolidar su posición competitiva en el mercado local, garantizando su crecimiento, sostenibilidad y capacidad de respuesta ante los cambios del entorno empresarial.

12. Recomendaciones

Al finalizar se hacen las siguientes recomendaciones:

A la tienda Exclusividades llévatelo, implementar y dar seguimiento a las metodologías LIFO-FIFO y clasificación ABC lo que permitirá una mejor gestión de la cadena de suministro de la tienda.

A Centro Universitario Regional CUR- Estelí, a continuar fortaleciendo su compromiso con la formación de los futuros Ingenieros Industriales, brindándoles un apoyo constante tanto desde el ámbito académico como en la dotación de recursos y materiales necesarios para su desarrollo profesional. De esta manera, podrán adquirir las competencias necesarias para desenvolverse en las distintas áreas que demanda su profesión, contribuyendo al desarrollo tecnológico, productivo y social del país.

A los estudiantes universitarios, mantener una actitud proactiva frente al aprendizaje, procurando actualizar sus conocimientos y mantenerse informados sobre las últimas metodologías y tecnologías relacionadas con su campo de estudio. La participación activa en cursos, seminarios, talleres y actividades académicas complementarias los capacitará para aportar soluciones efectivas y sostenibles.

13. Referencias

- António Moreira, A. P. (2021). *Investigación cualitativa*. Springer International Publishing. doi:9783030701854
- Ballesteros, D., & Ballesteros, P. (Junio de 2008). *Importancia de la administración logística*. Obtenido de Universidad tecnológica de Pereira: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4749451.pdf>
- Ballou, R. (2004). *Logística Administración de la cadena de suministro quinta edición*. Mexico: PEARSON.
- Bialogistik.S.A. (2020). *importancia de almacenaje cadena logística*. Obtenido de BIOLOGISTIK.S.A: <https://www.bilogistik.com/blog/importancia-almacenaje-cadena-logistica/>
- Cardona, D., Rodriguez, C., & Balza, V. (2019). *Logística y cadena de suministro: Aproximaciones teórico-prácticas*. Sucre: CECAR.
- Castellón, D., & Cerrato, E. (24 de Mayo de 2017). *Administración de operaciones: diseño, planeación y programación de la cadena de suministros*. Obtenido de Repositorio Universidad Ncaioal Autónoma de Nicaragua: <https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/6875/>
- Centeno, C., Lagos, D., & Sarantes, E. (Julio de 2021). *Evaluación del sistema logístico de distribución en el almacén de la empresa DIANA S.A, situada en el departamento de Estelí, durante el II semestre del año 2020*. Obtenido de Repositorio Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua: <https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/17553/1/20394.pdf>
- Cerrato, A., & Cerrato, T. (26 de Noviembre de 2023). *Plan de mejora en el proceso de producción de la empresa A&T Nicaragua, ubicada en la ciudad de Masaya*. Obtenido de Repositorio Universidad de Ciencias comerciales: <http://repositorio.ucc.edu.ni/1269/>
- Chopra, S., & Meindl, P. (2016). *Gestión de la cadena de suministro: estrategia, planificación y operación*. Obtenido de Scientific research An academic publisher: <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=3203314>
- Christopher, M. (2016). *Logistics and Supply Chain Management 5th Edition*. London: Pearson .

Faster Capital. (24 de Marzo de 2025). *La importancia de la evaluación de la cadena de suministro*. Obtenido de Faster Capital: <https://fastercapital.com/es/contenido/La-importancia-de-la-evaluacion-de-la-cadena-de-suministro.html>

Gómez, M. M. (2016). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Argentina : Primera edición.

Guerrero, N. (2012). *Estrategia para la minimización de costos logísticos: aplicaciones en una empresa piloto*. Obtenido de Repositorio Universidad Nacional De Colombia: <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/11596>

Herrera, M., & Santos, J. (2021). *GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA PRODUCTOS PERECIBLES MIRANDA DE CHICLAYO*. Obtenido de Repositorio institucional Universidad Señor de Sipan: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8402/Herrera%20Jimenez%20Mar%20ada%20%26%20Santos%20Julca%20Janina.pdf?sequence=3>

Insight Software. (15 de Agosto de 2024). *Qué es la gestión de la cadena de suministro*. Obtenido de Insight software: <https://insightsoftware.com/es/blog/what-is-supply-chain-management/>

Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Gestión de marketing (15.ª ed.)*. Pearson.

Lindkist, M. (4 de Diciembre de 2023). *¿Qué es la optimización de la cadena de suministro?* Obtenido de Oracle: <https://www.oracle.com/es/scm/supply-chain-optimization/#:~:text=Calidad%20mejorada,medida%20que%20recopile%20m%C3%A1s%20datos.>

Lopez, F. G. (2025). *Excelencia en la cadena de suministro*. Obtenido de Netlogistik: [https://www.netlogistik.com/es/blog/5-estrategias-hacia-la-excelencia-en-la-cadena-de-suministro#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20una%20estrategia%20de,el%20cliente%20y%20el%20entorno.&text=Una%20estrategia%20efectiva%20implica%20la,para%20proporcionar%20el%](https://www.netlogistik.com/es/blog/5-estrategias-hacia-la-excelencia-en-la-cadena-de-suministro#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20una%20estrategia%20de,el%20cliente%20y%20el%20entorno.&text=Una%20estrategia%20efectiva%20implica%20la,para%20proporcionar%20el%20)

Peralta, F. (16 de Abril de 2025). *Cadena de suministro: ¿Qué es, cuál es su importancia y beneficios?* Obtenido de Drivin: <https://driv.in/blog/cadena-de-suministro-que-es-importancia#:~:text=%C2%BF%C3%B3mo%20funciona%20la%20cadena%20de,procesamiento%20cerrando%20el%20ciclo%20log%C3%ADstico.>

- Puluche, E., & Yuptón, D. (2020). *ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS EN LA EMPRESA INVERSIONES JOMA E.I.R.L.* Obtenido de Repositorio institucional Universidad Señor de Sipan:
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7055/Puluche%20Espejo%20Edmundo%20%26%20Yupt%C3%B3n%20V%C3%A1squez%20Duglas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Raúl Tafur, M. I. (2022). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Editorial Alfa.
doi:9789587788013, 958778801X
- Sandoval, C. A. (2020, Pág 24). *Programa de especialización en métodos y técnicas de investigación*. Primera edición. doi:958-9329-18-7
- Valle, J. (2016). *PROPUESTA DE MEJORA DE LA CADENA DE SUMINISTRO DE LA EMPRESA LINEA SPORT E.I.R.L. MEDIANTE LA METODOLOGÍA PHVA*. Obtenido de Repositorio academico Universidad San Martin De Porres:
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6821>
- Velásquez, I., & Vega, J. (Febrero de 2014). *Diagnóstico de las condiciones de almacenamiento de pantalones Aalfs Uno, Sébaco, Matagalpa, II semestre 2013*. Obtenido de Repositorio Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua:
<https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/7052/>
- Villafañe, P. (julio de 2014). *Análisis de la Cadena de Suministro y su relación con la Logística: caso del Centro Michelin Valladolid*. Obtenido de Universidad de Valladolid: <https://core.ac.uk/download/pdf/211095249.pdf>

14. Anexos

Anexo 1 Guía de Entrevista

Estimado/a:

Somos estudiantes del **V año de Ingeniería Industrial** en el **Centro Universitario Regional UNAN-Managua, CUR Estelí**. Estamos desarrollando nuestra tesis para optar al título de **Ingeniero Industrial**, en la cual realizamos una investigación sobre **Optimizar los procesos de la cadena de suministro con la metodología LIFO-FIFO, inventario ABC, en la Tienda Exclusividades llévatelo del departamento de Matagalpa en el primer semestre del año 2025**.

Apreciamos mucho su tiempo y disposición para ayudarnos a entender mejor los procesos de la tienda y las áreas clave en las que se podrían implementar mejoras. La información que nos proporcione será de gran valor para la investigación.

- **Edad:**
- **Cargo:**
- **Nivel académico:**

Preguntas:

1. ¿Cuál es el estado actual de los procesos de adquisición, almacenamiento, distribución y servicio al cliente en la cadena de suministro de la tienda?
2. ¿Qué dificultades enfrenta la tienda en la gestión de inventarios y reposición de productos?
3. ¿Qué barreras limitan la optimización de la cadena de suministro en la tienda?
4. ¿Qué muestran los niveles actuales de inventario respecto a la eficiencia de la gestión de la tienda?
5. ¿Cómo impacta la gestión de inventarios en la satisfacción de los clientes?
6. ¿Qué mecanismos existen para medir la eficiencia logística y la atención al cliente en la tienda?

7. ¿De qué manera se evalúa la capacidad de respuesta ante reclamos o solicitudes de los clientes?
8. ¿Qué beneficios aportaría la aplicación de la metodología LIFO-FIFO en la rotación de productos de la tienda?
9. ¿Cómo contribuiría la clasificación de inventario ABC a mejorar la eficiencia en la gestión de los artículos más relevantes?
10. ¿Qué estrategias pueden aplicarse para reducir costos logísticos sin comprometer la calidad del servicio al cliente?
11. ¿Qué expectativas tiene la tienda en cuanto a la mejora de la eficiencia y del servicio al cliente tras la aplicación de estas metodologías?

Anexo 2 Guía de Check list

Fecha:

Punto de Venta: Exclusividades Llévatelo

N°	Aspecto	Cumple Si / No		Observaciones
GESTIÓN DE TIENDA				
1	Meta de ventas diarias (publicadas)			
2	Stock controlado para máximo 1 semana de inventario			
3	Exhibición de productos nuevos			
4	Carpeta de contabilidad organizada			
5	Carpeta de sanidad organizada y actualizada			
SERVICIO AL CLIENTE				
6	Bienvenida y saludo al cliente			
7	Agilidad en la atención al cliente			
8	Despedida y agradecimiento			
9	Revisión y solución de paquetes			
EXTERIORES				
10	Avisos en buen estado e iluminación			

11	Horarios de atención actualizados en puerta de vidrio			
12	Promociones con ortografía correcta, bien presentadas y actualizadas			
13	Iluminación de tienda completa (bombillos limpios)			
14	Limpieza de fachada (piso, paredes y vidrio)			
ASEO Y ORDEN				
15	Pisos en tienda limpios			
16	Maquinas limpias y en buen estado			
17	Área de caja limpia y organizada			
18	Basureros con tapas y en puntos claves			
19	Paredes limpias			
20	Baño limpio y en uso			
PERSONAL MANIPULADOR				
21	No teléfonos, audífono, uñas cortas			
22	Uniforme completo el día que corresponda			

23	Exámenes médicos y formaciones actualizadas			
24	Cumplimiento de horario			
ADQUISICIÓN Y RECEPCIÓN DE PRODUCTOS				
25	Registros actualizados sobre las compras de productos			
26	Compras basadas en la demanda real o proyección de ventas			
27	Control sobre los tiempos de entrega de los proveedores			
28	Proceso de recepción de productos organizado y documentado			
29	Productos recibidos inspeccionados para verificar calidad y cantidad			
30	Órdenes de compra gestionadas según niveles de inventario			
31	Productos nuevos almacenados correctamente según categoría y condiciones			
32	Procesos claros para la devolución de productos defectuosos			
33	Área de recepción limpia y libre de obstrucciones			
GESTIÓN DE INVENTARIO Y ALMACENAMIENTO				

34	Inventario controlado semanalmente			
35	Niveles de inventario basados en política de stock mínimo y máximo			
36	Sistema de inventario con trazabilidad de productos			
37	Inventario rotando correctamente (LIFO/FIFO según política)			
38	Ubicaciones de almacenamiento bien señalizadas			
39	Controles para evitar vencimiento de productos			
40	Inventarios registrados y actualizados en tiempo real			
41	Sistema de gestión vinculado a ventas para ajuste automático			
42	Procesos establecidos para manejo de inventarios obsoletos o deteriorados			
43	Estanterías y áreas de almacenamiento organizadas y libres de obstrucciones			
44	Productos más demandados ubicados en áreas accesibles			

45	Clasificación del almacenamiento por tipo de producto, fecha de caducidad, etc.			
46	Registro puntual de todas las entradas y salidas de productos			
47	Plan de contingencia en caso de pérdida de productos o desastres			

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3 Guía de observación

Propósito: Evaluar los indicadores de eficiencia en la cadena de suministro permitirá la identificación de áreas críticas y sentar la base para la aplicación metodologías LIFO-FIFO e inventarios ABC. Proponiendo estrategias de mejora busca optimizar la rotación, reducir costos y garantizar mayor eficiencia y satisfacción del cliente.

Fecha y lugar:

Duración:

Criterios de Evaluación (Aspectos a observar)	Registro de la Observación
Adquisición	
1. Cantidad y diversidad de productos adquiridos ¿Se adquieren suficientes cantidades de productos y hay diversidad según la demanda?	
2. Cumplimiento de plazos de entrega acordados con proveedores ¿Se respetan los plazos de entrega pactados? ¿Hay retrasos frecuentes?	
3. Estándares de calidad en productos adquiridos ¿Se evalúan los productos antes de recibirlos según estándares de calidad y aceptación?	
4. Comparación de precios y descuentos ¿Se realizan comparaciones de precios y se negocian descuentos con proveedores para maximizar la eficiencia?	

<p>5. Evaluación de proveedores ¿Se mantienen registros de desempeño de proveedores en cuanto a calidad, puntualidad y costo?</p>	
<p>6. Política de devoluciones de productos defectuosos ¿Existen procedimientos claros para la devolución de productos defectuosos o no conformes con los estándares de calidad?</p>	
<p>Almacenamiento</p>	
<p>7. Orden y accesibilidad en el almacenamiento ¿El área de almacenamiento está bien organizada? ¿Es fácil acceder a los productos?</p>	
<p>8. Control de temperatura y humedad ¿Se controla la temperatura y humedad para preservar los productos que lo requieran?</p>	
<p>9. Revisión periódica de inventarios ¿Con qué frecuencia se revisa el inventario para garantizar su precisión y evitar pérdidas?</p>	
<p>10. Exactitud de los registros de inventario ¿Los registros de inventario son precisos? ¿Se actualizan en tiempo real?</p>	

<p>11. Procedimientos de devolución de productos al almacén ¿Existen procedimientos claros y eficientes para la devolución de productos al inventario en caso de devoluciones de clientes?</p>	
<p>12. Gestión de productos dañados u obsoletos ¿Cómo se manejan los productos dañados o vencidos? ¿Se eliminan o se gestionan adecuadamente?</p>	
<p>Distribución</p>	
<p>13. Cumplimiento de entregas ¿Las entregas a las tiendas y a los clientes finales se realizan en el tiempo acordado?</p>	
<p>14. Gestión de retrasos en entregas ¿Existen retrasos frecuentes? ¿Cómo se gestionan para no afectar al cliente final?</p>	
<p>15. Transporte y empaque adecuado ¿Los productos se transportan de manera adecuada? ¿El empaque es resistente y adecuado para evitar daños?</p>	
<p>16. Rutas de distribución eficientes ¿Las rutas de distribución están optimizadas para reducir tiempos y costos?</p>	

<p>17. Gestión de pedidos internacionales ¿Cómo se gestionan los pedidos internacionales y cuál es su impacto en la distribución local?</p>	
<p>18. Seguimiento de envíos ¿El cliente tiene acceso fácil al seguimiento de su pedido durante el proceso de distribución?</p>	
<p>Satisfacción del Cliente</p>	
<p>19. Calidad en la interacción con el cliente ¿El personal es cordial y capacitado para asesorar adecuadamente a los clientes?</p>	
<p>20. Disponibilidad de productos en tienda y online ¿Los productos más demandados están siempre disponibles en stock tanto en la tienda física como en línea?</p>	
<p>21. Tiempo de respuesta a consultas de los clientes ¿El personal responde rápidamente a las consultas de los clientes, ya sea en persona, por teléfono o en línea?</p>	
<p>22. Gestión de quejas y reclamos ¿El personal resuelve de manera efectiva las quejas y reclamos de los clientes? ¿Se da seguimiento a los casos abiertos?</p>	

<p>23. Experiencia de compra ¿La experiencia global de compra es satisfactoria para los clientes, desde la búsqueda de productos hasta la entrega?</p>	
<p>24. Devoluciones de productos ¿Cómo es el proceso de devolución de productos? ¿Es sencillo y ágil para los clientes?</p>	
<p>25. Programas de lealtad y promociones ¿La tienda ofrece programas de lealtad o promociones atractivas para los clientes?</p>	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 4 Matriz de triangulación de instrumentos

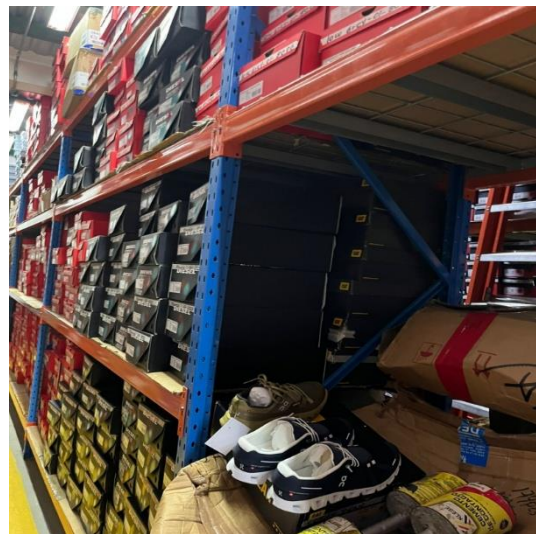
Categoría	Observación (lo que se vio)	Entrevista (lo que dijeron los colaboradores y gerente propietario)	Checklist (datos concretos)	Interpretación/ Conclusión
Capital humano	Se evidenció que el personal cuenta con un nivel de formación académica medio-alto, destacando la presencia de colaboradores con preparación universitaria en diversas áreas administrativas y comerciales. Sin embargo, algunos empleados no aplican plenamente los conocimientos adquiridos en sus funciones diarias.	“Tenemos estudios, pero no siempre aplicamos lo que aprendimos; aquí se trabaja más por experiencia que por método.”	La mayoría del personal posee formación universitaria, mientras que una minoría cuenta únicamente con educación secundaria.	El perfil académico del capital humano resulta favorable para implementar metodologías de mejora logística, sin embargo, la falta de aplicación práctica del conocimiento limita el aprovechamiento de las competencias profesionales. Se requiere fortalecer la capacitación técnica y la alineación entre teoría y práctica.
Ambiente laboral	Se observaron tensiones interpersonales y una comunicación poco efectiva entre las diferentes áreas, lo que genera conflictos internos y falta de cooperación en tareas compartidas.	“Aquí todos quieren tomar decisiones, pero al final se buscan culpables en lugar de soluciones.”	Se registraron múltiples quejas por descoordinación, contradicciones entre el discurso del propietario y la percepción de los empleados.	El clima organizacional presenta características de un ambiente laboral poco colaborativo, lo que repercute directamente en la productividad y en la eficiencia de la cadena de

				suministro. Es necesario fomentar la comunicación asertiva, el trabajo en equipo y el liderazgo participativo.
Gestión organizacional	No se identificaron elementos visibles que reflejen la misión, visión o políticas institucionales de la tienda. La ausencia de directrices claras limita la orientación estratégica de las actividades.	“No tenemos claro cuáles son los objetivos de la tienda ni cómo deberíamos trabajar; cada quien hace las cosas a su manera.”	No se cuenta con documentos formales que definan la estructura organizativa ni con material de divulgación interna sobre políticas o lineamientos estratégicos.	La falta de planificación estratégica y de instrumentos de gestión organizacional ocasiona desorden en los procesos y conflictos entre las áreas. Es fundamental establecer una dirección estratégica formal, con políticas de operación, objetivos definidos y comunicación interna efectiva.
Percepción del propietario	El propietario proyecta una imagen de estabilidad y liderazgo ante el personal, aunque no se evidencian mecanismos de control	“La tienda se ha mantenido a flote gracias al esfuerzo conjunto y a la dedicación de todos.”	Se observa un discurso positivo centrado en la permanencia del negocio, sin respaldo documental ni procesos formalizados.	Existe una brecha significativa entre la visión ideal del propietario y la realidad operativa percibida por el personal. Esto refleja una necesidad de coherencia

	interno que respalden dicha percepción.			entre la gestión directiva y los procesos reales, mediante una mayor supervisión, retroalimentación y planificación estratégica.
Procesos logísticos	Se detectaron inconsistencias en los procesos de adquisición, control de inventario y distribución. La falta de estandarización genera errores en el registro y retrasos en la reposición de productos.	“A veces los pedidos llegan incompletos o con errores en el inventario; no hay un sistema claro para controlar las existencias.”	En la mayoría de los casos, las adquisiciones se completan parcialmente y el inventario carece de una organización sistemática y actualizada.	Los procesos logísticos presentan deficiencias estructurales que afectan el flujo de materiales y la eficiencia de la cadena de suministro. Se recomienda implementar metodologías de gestión como LIFO-FIFO y la clasificación ABC para optimizar el control, la rotación y la trazabilidad de los productos.

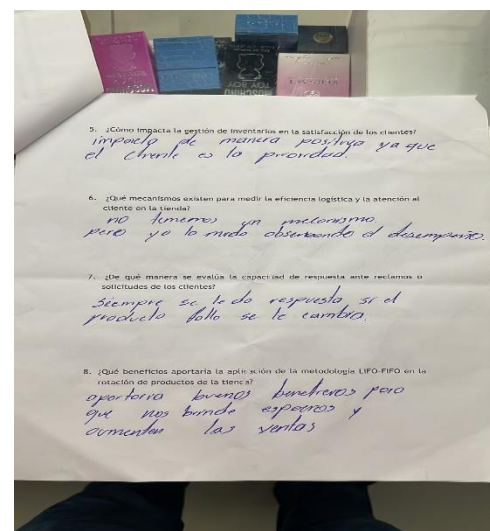
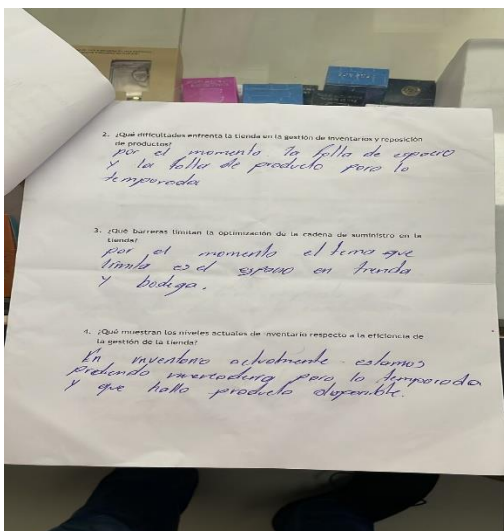
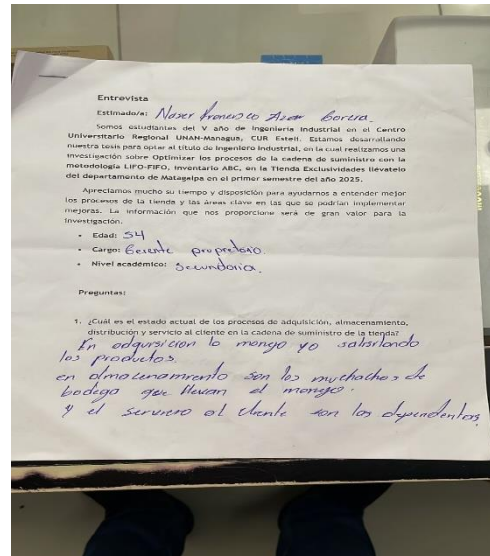
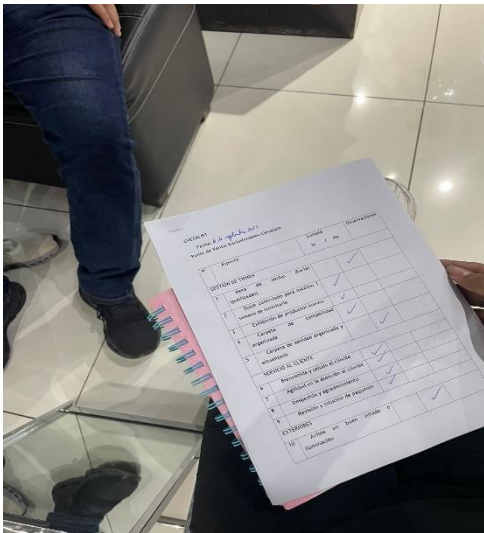
Fuente: Elaboración propia

Anexo 5 fotos diagnostico en tienda Exclusividades llévate lo





Anexo 6 Aplicación de instrumentos



9. ¿Cómo contribuye la clasificación de inventario ABC a mejorar la eficiencia en la gestión de los artículos más relevantes?

Se maneja positivo en los productos de alto valor.

10. ¿Qué estrategias pueden aplicarse para reducir costos logísticos sin comprometer la calidad del servicio al cliente?

Se puede cobrar el envío o se añade al producto.

11. ¿Qué expectativas tiene la tienda en cuanto a la mejora de la eficiencia y del servicio al cliente tras la aplicación de estas metodologías?

Espero buenas expectativas de estas metodologías, más ventas y mejor organización.

Entrevista

Estimador: *Israel Amador Ferrero*

Tuiste egresado del V año de Ingeniería Industrial en el Centro Universitario Regional UNAR Managua, ¿en qué país realizas una investigación sobre Optimizar los procesos de la cadena de suministro con la metodología LIFO-FIFO, Inventario ABC, en la Tienda Electrónicas Héctor de la Cruz en el primer semestre del año 2022?

Aprentamos mucho su tiempo y disposición para ayudarnos a entender mejor los procesos de la tienda y las áreas clave en las que se podrían implementar mejoras. Le agradeceremos que nos proporcione para su gran valor para la investigación:

- Edad: 23
- Cargo: *Belguero*
- Nivel académico: *universitario*

Preguntas:

1. ¿Cuál es el estado actual de los procesos de adquisición, almacenamiento, distribución y servicio al cliente en la cadena de suministro de la tienda? ¿El proceso de adquisición es regular? ¿Por qué la mercancía viene en diferentes agencias? ¿Por el tiempo de entrega varía? ¿Con respecto al almacenamiento es amplio? ¿Siempre se cubren todas las mercancías demandadas para una mejor adquisición de productos? ¿El almacenamiento siempre va de la mano con el orden del producto, evitando de satisfacer al cliente?

7. ¿Qué dificultades enfrenta la tienda en la gestión de inventario y recepción de mercancías?

Las dificultades principales en la tienda son cuando en el día con los movimientos se hacen envíos de productos por esta vía, también los errores en los productos cuando más de lo que se ordena de productos que con el tiempo las barreras humanas son los fallos de organización del personal, falta del seguimiento interno, falta de personal capacitado al negocio, falta de capacitación del personal.

4. ¿Qué muestran los niveles actuales de inventario respecto a la eficiencia de la gestión de la tienda?

Los niveles actuales muestran un exceso de productos, limitando los productos y espacios de la mercancía en estanterías y espacios de la mercancía en estanterías.

5. ¿Cómo impacta la gestión de inventarios en la satisfacción de los clientes?

Se proyecta de manera satisfactoria cuando se logra la gestión de los productos y cuando el producto está a la disposición.

6. ¿Qué metodologías existen para medir la eficiencia logística y la atención al cliente en la tienda?

Los métodos no existen ya que nadie es responsable de cosas donde el personal permanece en su sistema asegurado, todos los años son libres.

7. ¿De qué manera se evalúa la capacidad de respuesta ante reclamos o solicitudes de los clientes?

La evaluación no existe, pero siempre se le atiende al cliente con sus intentos, muchas veces se le cambia el producto, así como se le entrega el producto deseado.

8. ¿Qué beneficios aporta la aplicación de la metodología LIFO-FIFO en la gestión de productos de la tienda?

Beneficio de los zapatos por código viejo, beneficio de la ropa, beneficio de los zapatos viejos, se promueven los productos viejos.

9. ¿Cómo contribuye la clasificación de inventario ABC a mejorar la eficiencia en la gestión de los artículos más relevantes?

Cuando la clasificación se puede manejar por precios, productos diversos en calidad y precio.

10. ¿Qué estrategias pueden aplicarse para reducir costos logísticos sin comprometer la calidad del servicio al cliente?

Los productos se hacen los envíos gratuitos por un procedimiento y a los departamentos se cobra el envío como estrategia se puede agregar al costo de envío a la tienda.

11. ¿Qué expectativas tiene la tienda en cuanto a la mejora de la eficiencia y del servicio al cliente tras la aplicación de estas metodologías?

Mejorar las ventas y elevar la capacitación, estas metodologías pueden dar mayor conocimiento sobre lo que es la tienda y sobre todo que se tienen un buena experiencia de satisfacción de cliente.



¡Universidad del Pueblo y para el Pueblo!



