

# Portada

MIRIAM ARACELI HERNANDEZ GORDILLO

MIRIAM DEL CARMEN CRISTOBAL SALOME

WILLIAM MISAEL RAMÍREZ LÓPEZ

Hoja en blanco

# Portadilla

# Dedicatória

# Índice

## **INTRODUCCION.**

En el ámbito empresarial, la satisfacción del cliente se erige como uno de los pilares fundamentales para el éxito y la sostenibilidad de cualquier organización. Sin embargo, muchas empresas enfrentan desafíos internos que afectan directamente la experiencia del cliente, uno de los cuales es la desconexión entre los diferentes departamentos involucrados en el proceso de ventas. En particular, en esta investigación se aborda la problemática de los clientes insatisfechos debido a la falta de cumplimiento de las promesas de venta, que surgen principalmente de una planificación deficiente entre el departamento de ventas y el encargado de almacén.

La ausencia de una comunicación efectiva entre estos dos departamentos clave genera errores en la gestión de inventarios, retrasos en las entregas y una deficiente coordinación en la ejecución de los compromisos adquiridos con los clientes. Como consecuencia directa de esta situación, se presentan diversas repercusiones negativas para la empresa, tales como pérdidas financieras, desabastecimientos, daños a la reputación y una notable pérdida de competitividad en el mercado. Estos factores no solo afectan la relación con los clientes, sino que también influyen en los estados financieros de la organización, los cuales se vuelven inexactos y desactualizados debido a la falta de control y previsión en la gestión operativa.

El objetivo de este trabajo es analizar las causas que originan esta falta de coordinación y comunicación entre los departamentos involucrados, así como proponer estrategias que mejoren la planificación y la eficiencia operativa. De esta manera, se busca garantizar el cumplimiento de las promesas de venta y minimizar los impactos negativos que afectan la satisfacción del cliente, la competitividad de la empresa y la precisión de sus estados financieros. A través de esta investigación, se pretende proporcionar una comprensión más profunda sobre los efectos que una gestión inadecuada de la comunicación interna puede tener sobre la empresa, así como las soluciones necesarias para mejorar su desempeño global.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

**¿Cuáles son las mejores estrategias para evitar que el exceso de inventario tenga un impacto negativo en la empresa súper Lactos de Comitán, del municipio de las Champas, Chiapas?**

Ampliar un poco mas la información en cada uno de los contextos (pendiente)

Según un artículo de Blue Ridge Global, el costo mundial de la distorsión del inventario, que incluye tanto el exceso de existencias como la rotura del stock, se estima en aproximadamente 1.1 billones de dólares a nivel global. Esto resalta la magnitud del problema que enfrentan las empresas al gestionar el exceso de inventarios.

Un estudio de *Accenture* revelo que el 60% de las empresas internacionales que colaboran estrechamente con sus proveedores y clientes en la gestión de inventarios han reducido los costos operativos en un 15% a 20%.

En Mexico durante el ciclo 2020 – 2021 el gobierno federal reporto un exceso de inventario en bienes materiales de 1500 millones de pesos en diversas dependencias gubernamentales este exceso de existencia represento un 12% de presupuesto destinado a compras y adquisiciones para esos sectores.

El almacenamiento de inventarios excesivos conlleva gastos adicionales significativos, incluyendo el alquiler de espacio de almacenamiento, mantenimiento y manejo de los productos. Según un estudio de *Harvard Business Review*, los costos asociados con el almacenamiento pueden llegar a representar entre el 20% y el 30% del valor total del inventario cada año. Esto afecta la rentabilidad de la empresa.

*“El costo de mantener inventarios en exceso, incluyendo almacenamiento, deterioro y obsolescencia, puede afectar significativamente las ganancias de una empresa.”*

- Harvard Business Review.

## PREGUNTA GENERAL.

¿Qué es lo que provoca el exceso de inventario en las empresas?

El exceso de inventarios en una empresa conlleva muchas consecuencias para la misma, uno de ellos es la baja rotación de productos que esto provoca el almacenamiento del mismo, generando pérdidas si es un producto de tipo perecedero o en su caso contrario pérdida en el valor de la mercancía. Esto afectaría altamente a la empresa ya que un inventario excesivo provoca problemas de seguimiento en la contabilidad de la empresa.

## PREGUNTAS ESPECIFICAS.

¿Qué riesgos pueden generarse en las empresas por el uso indebido de los inventarios?

El inventario de mercaderías de una empresa se encuentra entre las fuentes de ingresos más importantes para una empresa. Después de todo, el inventario es igual a las ganancias, por lo que una contabilidad precisa del producto en stock y el inventario a pedir puede tener un impacto financiero dramático en su negocio. De hecho, un mal inventario puede tener un efecto perjudicial en su organización y puede afectar más que solo el resultado final.

Mal servicio al cliente, Pérdida de rentabilidad Y Planificación deficiente.

¿Qué áreas deben de atender el uso de los inventarios en las empresas?

El uso de inventarios en las empresas debe atender varias áreas claves para garantizar un buen manejo o control de la misma. Algunas de las áreas en las cuales nos centraremos son:

- Control de inventarios.
- Gestión de pedidos.
- Gestión de almacén.
- Optimización de niveles de inventarios.
- Sistema de gestión de inventarios.
- Análisis de demanda y costos.



¿Por qué algunas empresas recurren al uso excesivo de inventarios?

Existen muchas razones por las cuales las empresas caen en esta situación, algunas de ellas son por razones estratégicas (prevención de demanda o competencia), operativas (Problemas en su cadena de suministro o no contar con un sistema de gestión de inventarios), financieras (Inversión), pero todo esto podría venir acompañado de consecuencias, de tal manera que es importante que las empresas evalúen cuidadosamente sus necesidades.

#### OBJETIVO GENERAL.

Contar con un buen control de inventario para obtener un balance correcto de existencias en los almacenes.

#### OBJETIVOS ESPECIFICOS. (DESARROLLAR LOS OBJETIVOS)

- Controlar las entradas, salidas y ubicación de los productos.

Nos permitirá conocer el flujo de mercancías y evaluar la eficiencia del almacén, esto con el fin de conocer el inventario con el que contamos y su movimiento, para llegar a eso

- Cumplir con las promesas de venta.
- Mantener un transporte eficiente
- Conocer con exactitud los productos almacenados y sus cantidades.
- Contar con estrategias de mejoras.
- Satisfacer la demanda de los clientes.

#### JUSTIFICACIÓN (1 CUARTILLA)

Realizar una investigación de inventario es importante para saber cuánto tienes de stock, planificar la producción y tomar decisiones administrativas, por eso mismo optamos por este tema ya que es fundamental para cada empresa desde lo global hasta lo local.

## HIPOTESIS.

La correcta selección de estrategias en la implementación del inventario permitirá mantener un mejor control dentro de la empresa.