

**ESTUDIO DE CASO ABASTACIMIENTO (RESURTIDO) EN LAS TIENDAS
STEREN COLOMBIA
ELECTTRON COLOMBIA SAS**



JEAN RENÉ MURCIA ABRIL

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL
BOGOTÁ D.C. JULIO
2017**

**ESTUDIO DE CASO ABASTACIMIENTO (RESURTIDO) EN LAS TIENDAS
STEREN COLOMBIA
ELECTTRON COLOMBIA SAS**



JEAN RENÉ MURCIA ABRIL

Asesor

PH. D. JHON JAIRO RESTREPO AGUIRRE

**TRABAJO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR A AL TÍTULO
DE ESPECIALISTA EN GESTION EMPRESARIAL**

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL
BOGOTÁ D.C. JULIO**

2017

Contenido

1.	Diseño del Estudio de Caso.....	6
1.1	Antecedentes.	6
1.1.1	Glosario de Términos Especializados de Steren - ELECTTRON COLOMBIA SAS.	7
1.1.2	Propósito.	7
1.2	Pregunta de Reflexión.	7
1.3	Unidades de Análisis.	7
1.4	Instrumentos para la Recolección de Información.	8
1.5.	Métodos para Analizar e Interpretar la Información 10	10
2.	Recopilación de la Información.	11
3.	Análisis de la Información 12	12
3.1	Revisión y Categorización de la Información 12	12
3.1.1	Aspectos Generales 12	12
4.	Redacción del Informe. 19	19
4.1	Introducción. 19	19
4.2	Pregunta de Reflexión. 20	20
4.3	Narración del Caso. 20	20
4.4	Lecciones y Recomendaciones..... 21	21
4.5	Anexos..... 21	21
5.	Diseminación..... 22	22
	Bibliografía. 23	23

Índice de Gráficos

<i>Grafico #1. Distribución de datos pregunta #1</i>	12
<i>Grafico #2. Distribución de datos pregunta #2</i>	13
<i>Grafico #3. Distribución de datos pregunta #3</i>	14
<i>Grafico #4. Distribución de datos pregunta #4</i>	15
<i>Grafico #5. Distribución de datos pregunta #5</i>	16
<i>Grafico #6. Distribución de datos pregunta #6</i>	17
<i>Grafico #7. Distribución de datos pregunta #7</i>	18

Índice de tablas

Tabla N. 1 Modelo de Cuestionario para aplicar a Gerentes de Tienda y Asesores Comerciales	9
Tabla N. 2 Resultados tabulados de Cuestionario aplicado.	11

1. Diseño del Estudio de Caso.

1.1 Antecedentes.

“Steren Colombia es una empresa mexicana dedicada a la comercialización de productos electrónicos, fundada en la Ciudad de México en 1956. Actualmente está certificada por ISO 9001:2008 y en 2012 fue reconocida por Great Place to Work como una de las mejores empresas para trabajar en México, resaltando la equidad de género y sobresaliendo en el ranking de las empresas de retail en su categoría.

Hoy cuenta con más de 360 tiendas a lo largo de todo el territorio nacional, tiene presencia en más de 1,500 puntos de venta en autoservicios y Centros de Distribución en el Distrito Federal, Monterrey, Guadalajara y Tijuana.

Este crecimiento la ha llevado a tener una importante presencia en Estados Unidos y Latinoamérica. Además, contamos con una oficina de control de calidad para todos nuestros productos en Shanghai, China.

El sistema de franquicias que desarrollo desde 1992, se ha convertido en su principal fortaleza y les ha permitido establecer una red de distribución a nivel nacional e internacional que ha contribuido directamente al crecimiento; además, la capacitación a todos sus colaboradores en la Universidad Steren nos posiciona como únicos en el mercado.

La estrategia de expansión internacional, está diseñada para replicar la solidez y éxito que los ha caracterizado en México.

Los primeros pasos les han llevado a países hermanos como Costa Rica, Colombia, Guatemala y República Dominicana, con quienes, en menos de un año, han consolidado su visión: continuar el modelo de negocio con nuestros tradicionales canales de venta público y mayoreo.” (Steren Colombia. (2017).

En Colombia llegaron en el 2013 iniciando con la primera tienda ubicada en Teusaquillo y de ahí en adelante siguieron con Centro, Chapinero, Niza, Atlantis, Parque 93 y la última abierta hace 2 años Cedritos, para un total de 7 tiendas en Bogotá, la línea se expansión a todo el país está concentrada en su canal B2B el cual actualmente está dividido en 3 sectores de Colombia como los Son Centro (Antioquia, Boyacá, Cundinamarca. Tolima, Meta y Casanare), Sur (Eje Cafetero, Valle, Cauca y Nariño) y la Costa (Costa Caribe y Santanderes) en estas áreas la idea inicial es llegar a las grandes superficies y en el plan de expansión iniciar la apertura de Tiendas en ciudades principales.

1.1.1 Glosario de Términos Especializados de Steren - ELECTTRON COLOMBIA SAS.

- POST: Aplicativo por medio del cual Steren lleva a cabo su proceso de venta, facturación, resurtido, consulta de informes, inventarios y ajustes contables. Diseñado por México y aplicado en Colombia.
- FILT RATE: Política de unidades mínimas de todas las referencias existentes con que cada tienda debe contar para cumplir con la política de Inventarios de México.
- Tienda Clásica: Tiendas para el mercado especializado en electrónica. (Steren Colombia. (2017).
- Steren Shops: Boutiques electrónicas, ubicadas en los principales centros comerciales. (Steren Colombia. (2017).
- Steren Outlet: Tienda con productos discontinuados. (Steren Colombia. (2017).
- Canal B2B: Canal de ventas especializado en grandes superficies
- CEDI-CENTRO: Bodega principal donde se almacenan todas las referencia nacionalizadas de México a Colombia

1.1.2 Propósito.

El objetivo que se tiene con el presente estudio de caso es identificar las falencias que existen en el proceso de Resurtido que tiene como fin la distribución de los productos y mercancías en las Tiendas Steren Shop y Tiendas Steren Clásicas, ya que se identificó que el proceso actual presenta fallas estructurales en el proceso de resurtido lo cual genera que los inventarios se carguen con referencias que no son de rápida rotación o se pierdan ventas y termina en la bodega generando un sobre stock de inventarios.

Todo con el fin de sugerir con base a la experiencia actual en el resurtido y de acuerdo a las exigencias de ventas como hacer un Resurtido Optimo y Eficiente, y no generar pérdidas y sobre stock en el inventario de la Tienda y a posteriormente mejorar el proceso de CEDI – CENTRO que es la bodega matriz de donde se surten las 7 tiendas.

1.2 Pregunta de Reflexión.

¿Es ineficaz el proceso de resurtido de la Tienda Steren que sobre abastecen el stock de inventario Tiendas y bodegas?

1.3 Unidades de Análisis.

Para llevar a cabo este estudio de caso, se realizará un análisis de la manera que sistemáticamente se lleva a cabo el resurtido del aplicativo POST que es el cual re calcula y promedia según las ventas y el inventario de los últimos seis meses y genera los números de las unidades a resurtir en la Tiendas Steren.

Se tomará como referencia al personal de la tienda que conoce de primera mano las referencias de producto que más se vende y por ende se debe sustituir para que su proceso de ventas siga siendo eficiente y rentable.

También se tendrá en cuenta el concepto de los 7 Gerentes de Tienda y 2 asesores comerciales según su experiencia y criterio sobre la rotación de productos.

1.4 Instrumentos para la Recolección de Información.

Para llevar a cabo el estudio de caso en el resurtido de la Tienda se tomará como base un cuestionario donde los colaboradores de la tienda y los Gerentes de las demás tiendas darán su respuesta se contará con 2 Asesores Comerciales y 7 Gerentes de las demás Tiendas para extractar las respuestas y construir la solución al estudio de caso.

Para el cuestionario se tomará como referente Modelo de en cuenta del SENA del programa Centro Industrial y Desarrollo Empresarial – MI PYME

Tabla N. 1 Modelo de Cuestionario para aplicar a Gerentes de Tienda y Asesores Comerciales

ELECTTRON COLOMBIA SAS ABASTECIMIENTO DE TIENDAS - RESURTIDO

Cuestionario para evaluar y aportar a una mejora del proceso de abastecimiento - resurtido

A continuación, se presentan un conjunto de preguntas respecto al proceso de Resurtido en las Tiendas Steren. Se solicita que valore cada una de las mismas en la realidad actual utilizando la escala SI, A Veces y NO con el fin de determinar objetividad en el proceso.

FECHA:

NOMBRE:

CARGO

Preguntas Cerradas:	SI	A VECES	NO
1, El sistema de Resurtido cumple con el abastecimiento de las referencias más vendidas			
2, Entre cada pedido semanal se repiten referencias que no rotan con rapidez y congestionan el Stock de Inventarios			
3. Tiene que apoyarse en otras Tiendas para cumplir con la demanda que sus clientes le hacen ventas diarias			
4, Su bodega tiene espacios muertos de referencias que No rotan y pueden llevar más de 6 meses allí			
5, Considera Ud. Que el aplicativo POST debe dar la opción de solicitar referencias específicas que dentro de su venta semanal considere Ud. se venden con mayor frecuencia			
6, Considera Ud. que el aplicativo POST No debe regirse al FILT RATE con referencias que en su Tienda no tiene salida			
7, Pese a que el aplicativo POST promedia en las ventas de los últimos meses para calcular las unidades a resurtir, considera Ud. que el aplicativo y la matriz de re calculo no es precisa para calcular ventas de más de 4 meses al mes de resurtido			

Fuente: Elaboración propia.

1.5. Métodos para Analizar e Interpretar la Información.

Se han tomado los datos de los cuestionarios y se promediará cada respuesta de las preguntas y con un gráfico de Excel se evaluará la incidencia de cada una, se tendrán en cuenta las respuestas de los 7 Gerentes de las diferentes tiendas y de los dos asesores de la Tienda Steren Shop Atlantis con base a su día a día y experiencia con el resurtido y las ventas que a diario realizan.

A la vez se hará un análisis de cada pregunta con el fin de entender que se quiere mejorar para hacer eficiente el resurtido.

2. Recopilación de la Información.

Se aplicarán 9 cuestionarios en las cuales el entrevistador quien es el autor del estudio de caso se dirigirá a los entrevistados para hacer las 7 preguntas y de acuerdo a su experiencia y su percepción que se medirá respecto a las referencias que manejan a diario y la demanda de los clientes que se atienden medirán si el sistema POST encargado de hacer el resurtido cumple o no cumple con lo requerido para el movimiento diario de las Tiendas Steren Colombia. Se tendrán dos validadores para la auditoria de las encuestas, el primer auditor será Gerente Comercial de Tiendas y el segundo auditor la Gerente de Desarrollo Táctico y Sistemático.

Tabla N. 2 Resultados tabulados de Cuestionario aplicado.

Preguntas Cerradas:	SI	A VECES	NO	TOTAL, MUESTRA
1, El sistema de Resurtido cumple con el abastecimiento de las referencias más vendidas	0	6	3	9
2, Entre cada pedido semanal se repiten referencias que no rotan con rapidez y congestionan el Stock de Inventarios	5	4	0	9
3. Tiene que apoyarse en otras Tiendas para cumplir con la demanda que sus clientes le hacen ventas diarias	8	1	0	9
4, Su bodega tiene espacios muertos de referencias que No rotan y pueden llevar más de 6 meses allí	5	3	1	9
5, Considera Ud. Que el aplicativo POST debe dar la opción de solicitar referencias específicas que dentro de su venta semanal considere Ud. se venden con mayor frecuencia	7	2	0	9
6, Considera Ud. que el aplicativo POST No debe regirse al FILT RATE con referencias que en su Tienda no tiene salida	6	3	0	9
7, Pese a que el aplicativo POST promedia en las ventas de los últimos meses para calcular las unidades a resurtir, considera Ud. que el aplicativo y la matriz de re calculo no es precisa para calcular ventas de más de 4 meses al mes de resurtido	6	3	0	9

Fuente: Elaboración propia.

3. Análisis de la Información

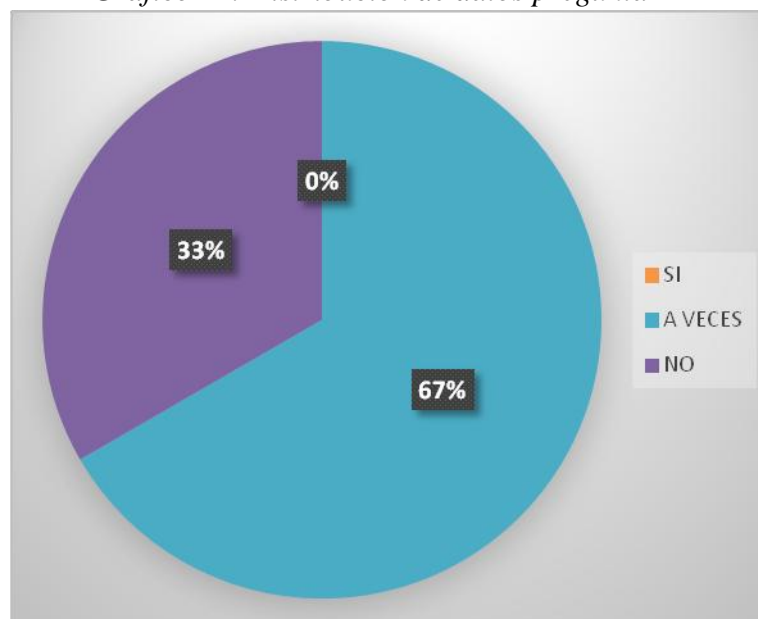
3.1 Revisión y Categorización de la Información

Después de la aplicación del instrumento de recolección de la información para resolver la pregunta de reflexión del presente caso, con base al manejo del aplicativo POST y la sistematización que tiene diseñada frente a los procesos de Resurtido que consiste en montar un pedido ya distribuido por el Jefe de Operaciones, y la necesidad respecto a las referencias que llegan en menor número o no viene dentro del resurtido contra las unidades que llegan que en ocasiones están por encima de la demanda en las Tiendas:

3.1.1 Aspectos Generales

3.1.1 A. Pregunta 1.El sistema de Resurtido cumple con el abastecimiento de las referencias más vendidas.

Grafico #1. Distribución de datos pregunta #1

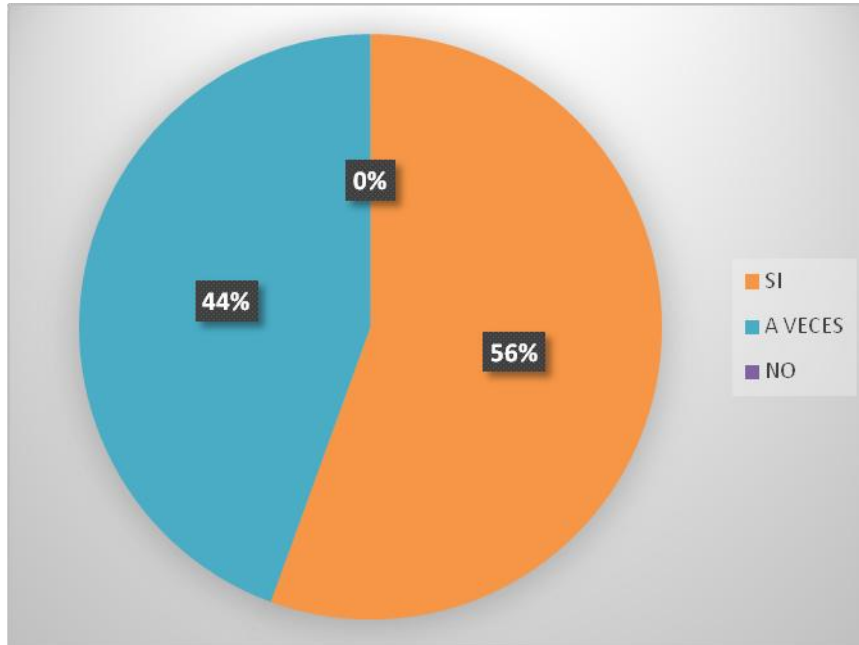


Fuente: Elaboración propia.

Según la muestra que se tomó, el 67% dice que a veces cumple con el resurtido de productos más vendidos, un 33% dice que No cumple, y sin porcentaje a favor para el SI cumple con el resurtido de producto más vendido, la falla sistemática que presenta se basa en que toma un promedio de las ventas de los últimos 6 meses, y si un producto tiene una acogida, por ejemplo cámaras de referencia CCTV-212 donde la venta es de 4 unidades en la semana el promedio de ventas de los últimos 6 meses arroja que el resurtido debe ser de 0,666666667 unidades lo cual equivale llevando a la unidad a una cámara de dicha referencia para resurtido, lo cual está por debajo de lo que se requiere realmente y no favorece a la demanda de la referencia CCTV-212

3.1.1. B. Pregunta 2. Entre cada pedido semanal se repiten referencias que no rotan con rapidez y congestionan el Stock de Inventarios

Grafico #2. Distribución de datos pregunta #2

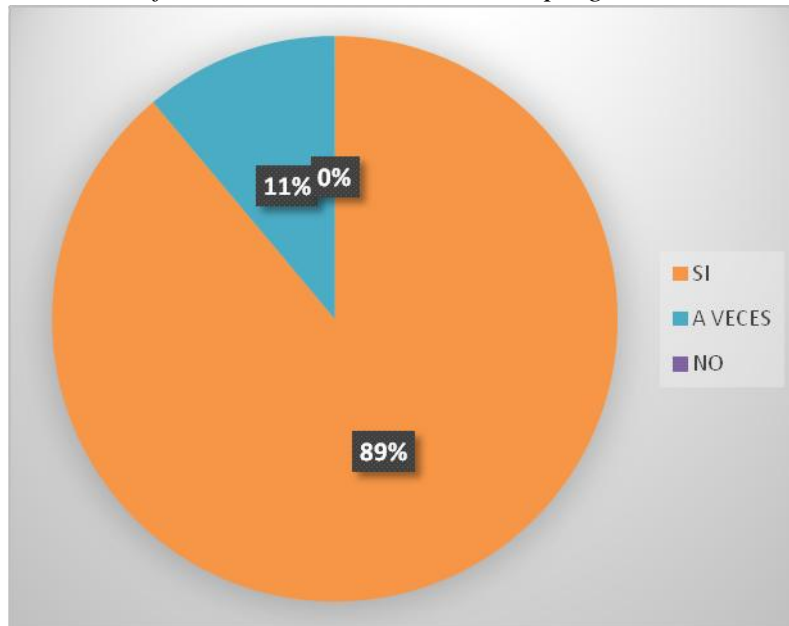


Fuente: Elaboración propia.

En análisis a esta pregunta en la encuesta se infiere que el pedido demanda tiende a repetir referencias que no tiene salida de venta en las Tiendas por la misma razón donde el promedio del sistema POST lo que genera con base a las ventas de los últimos 6 meses por ejemplo los limpiadores de referencia LIM-LCD que en los últimos 6 meses tuvo una salida en el mes 3 de 50 unidades por un pedido específico que se dio recalcula 8 unidades en cada resurtido lo cual sobre carga el inventario ya que fue un producto que no tiene salida y que tan solo se vendió en volumen por un pedido específico, esta es una falla que el sistema no la identifica y hace ineficaz el sistema POST.

3.1.1. C. Pregunta 3. Tiene que apoyarse en otras Tiendas para cumplir con la demanda que sus clientes le hacen ventas diarias

Grafico #3. Distribución de datos pregunta #3

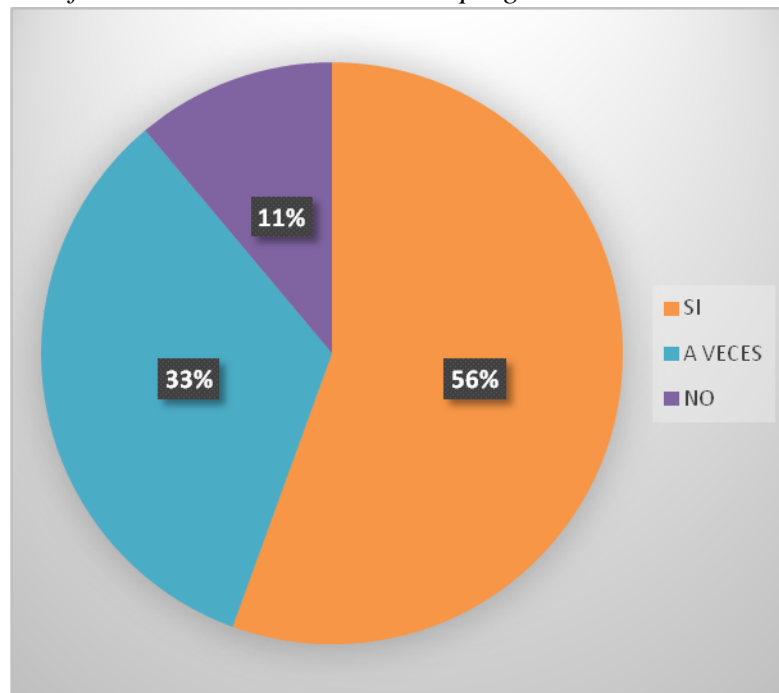


Fuente: Elaboración propia.

La misma sensación que deriva de la pregunta anterior ocurre con los productos, donde si por una situación puntual se requiere pedir de una referencia en específico por una venta especial o tan solo porque se promedia desde la tienda que se va a vender más por su demanda no permite por POST pedir algo más de lo que recalcula, por ejemplo un arrancador de batería para vehículos referencia BR-500 que empiece a tener una salida por su utilidad si el sistema POST re calcula uno por pedido, si se llegan a necesitar más unidades se tiene que recurrir a otras tiendas para cubrir con el pedido del cliente lo cual puede ser No eficiente, pero si la tienda Atlantis los dio a la tienda Cedritos, Cedritos cumple con lo pedido, pero Atlantis queda sin la referencia para posible pedido en esa semana o mes.

3.1. 1. D. Pregunta 4. Su bodega tiene espacios muertos de referencias que No rotan y pueden llevar más de 6 meses allí

Grafico #4. Distribución de datos pregunta #4

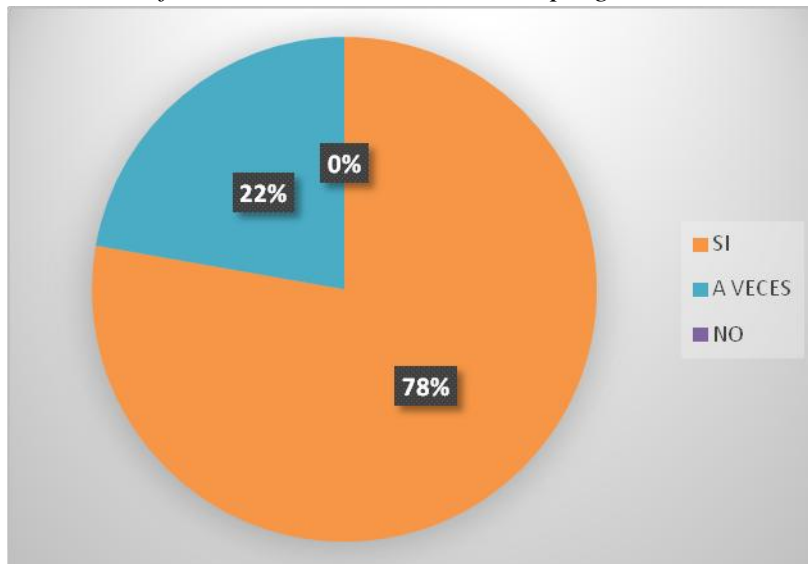


Fuente: Elaboración propia.

Esta pregunta puntalmente hace relación a resurtido de productos que no tienen salida en las tiendas y terminan en el stock de inventario, el 56% afirma que las bodegas terminan con productos que no tiene rotación y se termina en sobre stock, esta situación no solo es producto de la ineficiencia del sistema POST para el resurtido, también empieza afectar márgenes de rentabilidad, ya que la inversión que se hace en nacionalización en productos que terminan no rotando afectan futuros pedidos de nacionalización donde el flujo de caja se ve afectado y disminuido ya que se invirtió en un stock que no sea vendido por falta de rotación y si posibles pedidos que se requieren se ven detenidos por falta de flujo de caja

3.1. 1. E. Pregunta 5. Considera Ud. Que el aplicativo POST debe dar la opción de solicitar referencias específicas que dentro de su venta semanal considere Ud. se venden con mayor frecuencia

Grafico #5. Distribución de datos pregunta #5

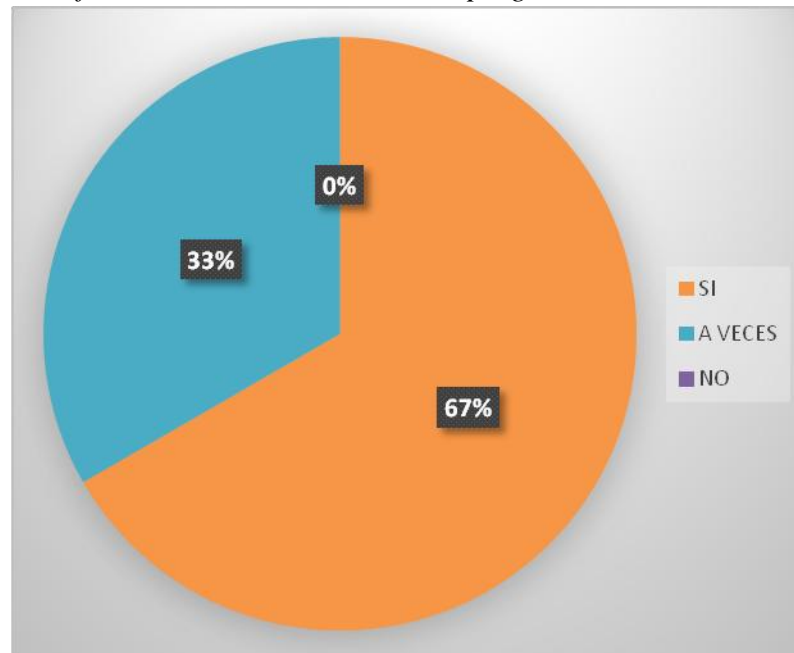


Fuente: Elaboración propia.

Esta pregunta tiene una necesidad del 78% de las tiendas en donde se reafirma la pregunta 1 y 3, donde el sistema POST debe ser eficiente en la necesidad de dar la opción de solicitar referencias que el resurtido no ajusta, en proporción por lo menos de dar opción de dos o tres referencias, la anterior nota en caso de que el temor que se tenga sea que desde las tiendas se genere un sobre stock.

3.1. 1. F. Pregunta 6. Considera Ud. que el aplicativo POST No debe regirse al FILT RATE con referencias que en su Tienda no tiene salida

Grafico #6. Distribución de datos pregunta #6



Fuente: Elaboración propia.

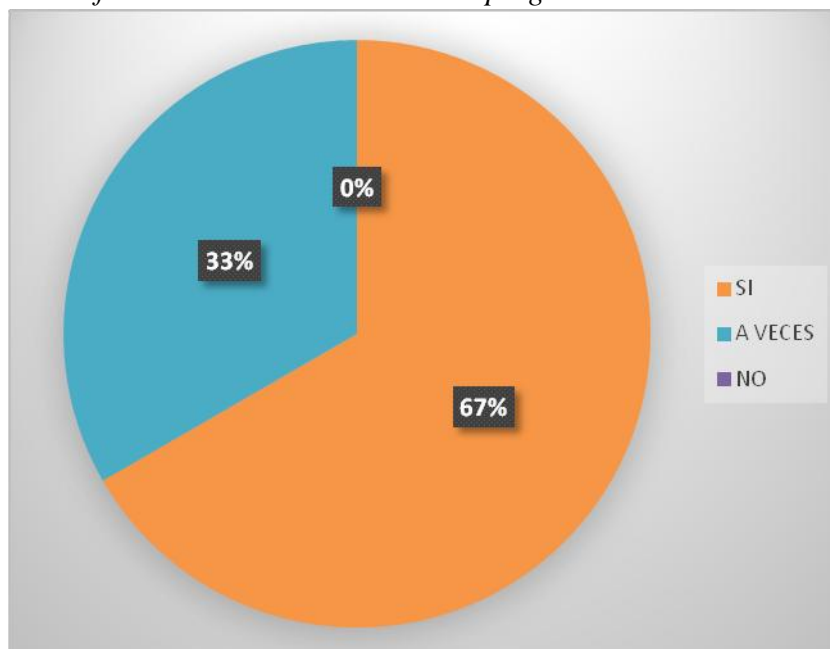
El FILT RATE es una política que viene de México en el cual la idea es que cada Tienda tenga mínimo una referencia de cada una de las 4.000 referencias que maneja Steren Colombia, sin embargo, tiene fallas sistemáticas como lo son:

Primero que por el segmento de cada tienda hay referencias que tienen una probabilidad muy baja de que se vendan, si bien llegan a solicitarlas es más fácil pedir un traslado de tiendas como el caso de la pregunta 3 pero en este caso de productos que no se vende como pueden ocurrir en las Tiendas Shop que por su segmento son más exclusivos y no como en las Tiendas Clásicas que manejan productos más específicos.

Segundo, el FILT RATE tiene un pésimo recálculo ya que pide no una referencia por producto como dice la política de México y por el contrario envía cantidades que son innecesarias para la venta y por el contrario generan sobre costo en inventarios que dejan en sobre stock las bodegas haciendo referencia a la pregunta 4.

3.1. 1. G. Pregunta 7. Pese a que el aplicativo POST promedia en las ventas de los últimos meses para calcular las unidades a resurtir, considera Ud. que el aplicativo y la matriz de re calculo no es precisa para calcular ventas de más de 4 meses al mes de resurtido

Grafico #7. Distribución de datos pregunta #7



Fuente: Elaboración propia.

El sistema que POST maneja para el recalcu lo según las ventas de los últimos 6 meses es ineficiente y resume las preguntas del cuestionario donde es inexacto promediar referencias que se pudieron a ver vendido por pedidos específicos a mayoreo y el POST lo vas a recalcul ar mes a mes hasta que supere más de los 6 meses, casi con un promedio de 12 meses, que terminan en el mismo punto bodegas llenas de productos que no rotan y en la Tiendas la falta de producto que tendrían mayor salida, por ende afectando las ventas que se disminuyen, lo cual tiene reacción directa en los márgenes de rentabilidad, ya que los costos fijos siguen iguales, pero los ingresos por ventas se ven disminuidos, reflejándose en los Estados de Resultados donde la eficiencia, rentabilidad y operatividad se reducen, y en los Balances Generales al hacer prueba acida alta rotación de cartera, inventarios que no rotan, costos fijos que no son sostenibles, y así afectando directamente las diferentes cuentas que muestran la realidad de la empresa,

4. Redacción del Informe.

4.1 Introducción.

Steren como se indica en los Antecedentes de este Estudio de Caso se ha posicionado en México desde 1956 llegando al punto siguiente punto donde para tener una idea más amplia de lo que es, traemos como ejemplo a la marca Panamericana, en su presencia en Bogotá, por donde Ud. pase vera una tienda Panamericana, así mismo es Steren en México, están en “Ciudad de México, Guadalajara, Monterrey y Tijuana y manejan dos conceptos de tiendas, Steren y Steren Shop. Hoy cuentan con más de 400 tiendas en toda la República Mexicana y alrededor de 1,500 puntos de venta” (Stere Colombia. (2017)).

Steren tiene una tienda en cada cuadra dentro de las colonias y comercios más importantes y comunes de México como país, su publicidad y fuerza en el retail mexicano es tan fuerte que hace parte de su cultura, allí lo manejan como franquicias, su posicionamiento se da a conocer en que son una Solución para todo aquello que requieran enfocados en el mercado de la electrónica, y eso mismo desean hacer en Colombia con apenas casi 5 años en nuestro país, cuentan como ya hemos dicho con 7 tiendas en Bogotá, el año 2017 es un año de posicionamiento en Colombia, de buscar alianzas estratégicas dentro del retail como Falabella, Makro entre otros, sin embargo existe una razón de peso para buscar durante este año no expandirse más si no de estabilizarse.

Con la nueva Dirección General que inicia en marzo de 2017 se busca mejorar los márgenes de rentabilidad, disminuir costos que hacen más elevada la operación y llegar a márgenes alcanzables y reales dentro de la marca con el fin de cumplirle a México con la expectativa que tienen en Colombia, y la razón principal como se dice en el mercado retail: “las fortalezas de Bogotá como puerta de entrada a Colombia al ser el principal centro de consumo del país y uno de los mayores mercados en desarrollo de América Latina” (Gabriel, J. (2017) Bogotá, plaza obligada para los pesos pesados del ‘retail’.), donde Bogotá en el Retail ha generado más de 4,510 empleos con más de 84 proyectos de inversión de las marcas más pesadas e importantes a nivel global, hablamos de que Bogotá se ha expandido al punto de ser la sucursal de marcas de renombre y reconocimiento, y Steren no quiere ser la excepción desea firmemente tener un espacio ya reconocido en Bogotá y para el 2018 seguir creciendo a nivel país,

“Es un ‘todos ganan’ en donde el inversionista extranjero aumenta su productividad, la industria nacional se ve beneficiada por un potencial aumento en su producción y de ingresos tanto para las empresas como para los trabajadores y los consumidores reciben una variada oferta de productos a precios más competitivos” (Gabriel, J. (2017) Bogotá, plaza obligada para los pesos pesados del ‘retail’.)

Esta gana es la apuesta que Steren México ha hecho en Steren Colombia y como indico En el párrafo anterior el cambio de Dirección General tiene esa finalidad, posicionarse, rentabilizar y tomar un lugar preferente en el retail, donde Steren sea reconocido como

en México por la Soluciones en electrónica que ofrece y ser líder en su segmento por medio de sus líneas de audio, video, móvil, energía, seguridad y computación con productos que se ajustan a la necesidad del mercado,

Por todo lo anterior este Estudio de Caso pretende mejorar la operatividad de las tiendas con un solo fin y es tener la oferta que se ajusta a los clientes que visitan las tiendas, y por el contrario no dejar un sin sabor por la ineficiencia de sistema POST para el resurtido semanal que llega, contar con la disponibilidad de referencias bien sea porque el resurtido lo arroja por defecto con mínimos en error o porque la Tienda cuenta con la potestad para pedir lo que a su criterio de manera responsable puede ofrecer a su clientela.

4.2 Pregunta de Reflexión.

Dentro de este panorama se abordará como estudio de caso el proceso de resurtido de la Empresa ELECTTRON COLOMBIA SAS., enfocado principalmente al proceso de del sistema POST para las Tiendas Steren Colombia, partiendo de la siguiente pregunta de investigación:

¿Es posible buscar las soluciones al fallido sistema POST de la empresa ELECTTRON COLOMBIA SAS con el fin de mejorar el abastecimiento o resurtido para las tiendas?

4.3 Narración del Caso.

El presente estudio de caso se plantea desde la necesidad de mejorar el proceso de abastecimiento – resurtido de las tiendas Steren, donde por medio del aplicativo POST que es la herramienta para ventas y todos los procesos de inventarios, consultas, informes entre otros, se ha detectado que presenta fallas sistemáticas las cuales al generar el promedio de resurtido por el modo de calculo que esta implementado promediando las unidades vendidas de los últimos 6 meses no logra diferencias si ocurre el caso de un pedido especial donde se vende por ejemplo 20 unidades de una referencia que posiblemente no tiene rotación el sistemáticamente re calcula una proporción inexacta de lo que debe llegar en el pedido semanal, así mismo si se tiene una demanda de una referencia de alta rotación del último mes el sistema POST como basa su venta en los últimos 6 meses envía menos unidades de las realmente requeridas por cada tienda.

Razones por las cuales la necesidad principal de estructurar el sistema POST para que no genere un sobre stock en el inventario llenando las bodegas y afectando las ventas de productos que tiene buena rotación, generando en las tiendas que queden cortas a la hora de vender sus referencias más solicitadas.

4.4 Lecciones y Recomendaciones.

Con base a los resultados estimados en el estudio de caso para dar solución al abastecimiento – resurtido de las Tiendas Steren Colombia se alecciona y recomienda lo siguiente:

- Rediseñar la matriz de cálculo para el resurtido para tener unidades más coherentes de acuerdo a las necesidades de la tienda, posiblemente revisar las ventas de los últimos 3 meses para así re calcular el resurtido semanal con base a datos e informes más recientes.
- En el rediseño del sistema POST que este identifique o se haga el diferencial de cuando un pedido tiene una solicitud especial para así este no re calcule sobre esas unidades vendidas que no son de la rotación de ventas con que se toma base para el re cálculo de unidades para el resurtido.
- Como gerentes de tienda tener la atribución para semanal para generar un pedido especial semanal de las referencias que más se han vendido en las últimas semanas con el fin de suplir la demanda y no quedar cortos con el inventario de alta rotación.
- Reevaluar el sistema FILT RATE con el fin de que se ajuste al segmento o tipo de tienda así cumplir con la política FILT RATE de México para que las tiendas tengan el mínimo de unidades de cada producto, pero ajustándose a la realidad de venta, es decir las referencias de material a granel que tiene posible salida en las Tiendas Clásicas se debe que en las Tiendas Shop no van a tener salida.
- Proponer a Steren México la posibilidad de desligar a Steren Colombia en temas de manejo de inventarios y resurtido, el argumento está en que estas políticas de México se basan en estudios de mercado y segmentación que a Colombia impactan de manera diferente, México y Colombia se conocen como pueblos hermanos, sin embargo, sus mercados manejan tendencias diferenciales que chocan y pueden generar diferencias sistemáticas entre los dos países en temas de mercadeo, ventas y manejo de inventarios.

4.5 Anexos.

Anexo 1. Encuesta. (Ver archivo adjunto)

Anexo 2. Tabulación encuesta (Ver archivo adjunto)

5. Disseminación.

El presente estudio de caso será diseminado según el proceso establecido por la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano el cual será una publicación para el repositorio de trabajos de grado en la plataforma “Alejandría”, con el fin de que este a disposición de la comunidad en general y los interesados sobre el planteamiento de posibles soluciones al sistema de abastecimientos y resurtido de la empresa STEREN – ELECCTRON COLOMBIA SAS.

“Así mismo, es importante tener un reporte del estudio realizado debido a que protege los derechos de autor y permite llevar a cabo el re-uso de la información que es finalmente el propósito de su publicación y diseminación por parte de la Institución Universitaria.” (BID (2011), citado por Beltrán, N. y Muñoz, J. (2017))

Bibliografía.

- Gabriel, J. (2017) Bogotá, plaza obligada para los pesos pesados del 'retail'. Recuperado de Portafolio (<http://www.portafolio.co/negocios/empresas/bogota-plaza-obligada-para-los-pesos-pesados-del-retail-505729>)
- Pacelli, L. (2017) Leader Summaries - ISSN: 2444-9253. Resumen autorizado de: GRANDES ERRORES EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS, por LonniePacelli, © 2004 Financial Times Press.
- Pandya ,M. y Shell, R. (2017) © 2017 Leader Summaries - ISSN: 2444-9253. Resumen autorizado de: Lecciones de los 25 líderes más influyentes, por Mukul Pandya y Robbie Shell, © 2004 Wharton School Publishing.
- Rave, E. y Franco, J. (2011). Casos Empresariales Colombianos: Decisiones Gerenciales ante los momentos de crisis. Copyright 2011 © CEIPAI ISBN 978-958-99767-7-7, Sabaneta, Antioquia
- Restrepo, J. (2016). Las competencias del docente de posgrados: una perspectiva desde la formación de programas de maestría. (Tesis Doctoral). Universitat Autònoma de Barcelona. España.
- Steren Colombia. (2017). Soporte. Acerca de Nosotros. Recuperado de <http://www.steren.com.co/servicios/nosotros.php>