



**INSTITUTO MIXTO
DE AYUDA SOCIAL**

**GOBIERNO
DE COSTA RICA**

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

INFORME DE FIN DE GESTIÓN

NOMBRE DE LA PERSONA JERARCA O JEFATURA

JOSE RODRIGO OBANDO ARAYA

CARGO

JEFE DE MERCADEO Y VENTAS

DEPENDENCIA

UNIDAD DE MERCADEO Y VENTAS

PERÍODO

13-10-2023 a 20-01-2025

Contenido

1. PRESENTACIÓN	3
2. INTRODUCCIÓN	3
3. RESULTADOS DE LA GESTIÓN	3
A. Referencia sobre la labor sustantiva institucional o de la unidad a su cargo, según corresponda al jerarca o titular subordinado.	3
B. Cambios habidos en el entorno durante el periodo de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad, según corresponda al jerarca o titular subordinado. ...	3
C. Estado de la autoevaluación del sistema de control interno institucional o de la unidad al inicio y al final de su gestión, según corresponda al jerarca o titular subordinado.	3
D. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la unidad, al menos durante el último año, según corresponda al jerarca o titular subordinado.	4
E. Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad, según corresponda.	4
F. Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad, existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir.	4
G. Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la institución o a la unidad, según corresponda.	4
H. Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad, según corresponda, si el funcionario que rinde el informe lo estima necesario.	4
I. Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a criterio del funcionario que rinde el informe la instancia correspondiente enfrenta o debería aprovechar, si lo estima necesario.	5
J. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.	5
K. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración.	5
L. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.	5

1. INTRODUCCIÓN

En este informe se comentarán las acciones ejecutadas en el periodo que estuve a cargo de la Unidad de Mercadeo y Ventas como de jefe de Mercadeo y Ventas. El periodo comprende el 12-10-2023 al 20-01-2025 inclusive.

Posterior a la directriz del Consejo Directivo de declarar toda la información del Departamento de Empresas Comerciales como confidencial, en este informe hablaré de labores generales y no detalles específicos.

2. RESULTADOS DE LA GESTIÓN

A. Referencia sobre la labor sustantiva institucional o de la unidad a su cargo, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

Con relación a la labor sustantiva institucional de la Unidad de Mercadeo y ventas compuesta por: Jefe de unidad, 3 coordinadores de categoría, 6 jefes de tienda. Durante el periodo 2023 se logró sobrepasar las ventas del mayor periodo registrado (2019) y para finales del 2024 nuevamente se sobrepasaron las ventas registrando el dato más alto de la historia. Cabe destacar que durante esta gestión se lograron realizar estos logros con todas las falencias de personal que se presentaron gracias a los sobre esfuerzos realizados por el equipo y mi persona.

B. Cambios habidos en el entorno durante el periodo de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

No me fue comunicado por el Administrador de Empresas Comerciales ni Desarrollo Humano que se dieran cambios en el ordenamiento jurídico para la unidad en la cual laboré.

C. Estado de la autoevaluación del sistema de control interno institucional o de la unidad al inicio y al final de su gestión, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

Con relación a este punto participé activamente en los procesos de auditoría interna en los cuales fui involucrado siempre velando por mejorarlos procesos internos.

D. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la unidad, al menos durante el último año, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

Se emitieron una serie de oficios para garantizar el control interno de la organización. Entre ellos: oficios de gestión de inventarios, regulaciones de los colaboradores, gestiones de servicio al cliente, mediciones de desempeño, gestión de compras, establecimiento de márgenes de utilidad, comparativos de precios, etc. Adicional, se brindaron capacitaciones para impulsar la experiencia del cliente.

E. Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad, según corresponda.

Relacionado a este punto a continuación detallo:

- Se logró alcanzar la cifra más alta en ventas de la organización.
- Se estabilizaron los niveles de mercadería lo cual permitió ofrecer el producto al momento que lo demandaban los clientes.
- Se optimizaron las ejecuciones y acciones mercadotécnicas en los puntos de venta lo cual se convirtió en más ventas.
- Se establecieron mecanismos de control para ver el rendimiento de cada acción ejecutada.
- Se depuró el catálogo de productos.
- Se trajeron marcas de tendencia internacional que generaron alta rotación.
- Se actualizaron muebles y merchandising de las tiendas.
- Se analizaron todos los precios para optimizar los márgenes de utilidad lo cual se convirtió en mayor utilidad bruta.
- Se desarrollaron alianzas y convenios que permitieron mantener actualizadas las tiendas.

F. Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad, existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir.

Al final de mi periodo todos los proyectos estaban concretados y a la tienda 95 y tienda 7 a la espera de permisos por parte de AERIS.

G. Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la institución o a la unidad, según corresponda.

Al momento de mi salida todos los recursos planificados fueron ejecutados.

H. Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad, según corresponda, si el funcionario que rinde el informe lo estima necesario.

- ✓ Mayor soporte por parte de los departamentos de oficinas centrales.

- ✓ Mayor claridad y comunicación entre los departamentos.
- ✓ Reglamentos propios que permitan competir y responder a nivel internacional.
- ✓ Que se escuchen los colaboradores para implementar ideas de los que están en el momento de la verdad.
- ✓ Capacitaciones externas en temas de liderazgo, gestión de equipos, cierres de ventas y servicio al cliente.

I. Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a criterio del funcionario que rinde el informe la instancia correspondiente enfrenta o debería aprovechar, si lo estima necesario.

No tengo comentarios ni observaciones.

J. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.

No me fue comunicado por mi jefatura, Administración General o Desarrollo Humano cambios en las disposiciones de Contraloría General de la República durante mi gestión.

K. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración.

No me fue comunicado por mi jefatura, Administración o Desarrollo Humano disposiciones o recomendaciones de órgano de control externo durante mi gestión.

L. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.

Al momento del final de mi gestión todas las recomendaciones de auditoría estaban acatadas e implementadas. Queda una activa de administración de categorías que no se podía implementar dado que no se contaba con una empresa que suministrara el servicio de forma eficiente y más bien se estaba multando la empresa al final de mi salida.