

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO

CARRERA DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE PEDIDOS Y MANEJO
DE INFORMACIÓN PARA EL PUNTO DE VENTA COSSFA SUCURSAL
SHELL”**

POR:

CUMBAJIN PUNGUIL ALEXANDRA LUCILA

Proyecto de Grado como requisito para la obtención del Título de:

TECNÓLOGO EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

2010

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente Trabajo de Graduación fue realizado en su totalidad por la Srta. CUMBAJIN PUNGUIL ALEXANDRA LUCILA, como requerimiento parcial para la obtención del título de TECNÓLOGO EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE.

Ing. Rómulo Salazar

Director del proyecto de grado

Latacunga, 18 de enero del 2011

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de grado a Dios que siempre ha sido mi guía sin duda en todo, a mis Padres que son mis ángeles que con su esfuerzo siempre me han apoyado, siendo un pilar fundamental en mi desarrollo como persona así como en mi etapa estudiantil, a mis hermanos que han sido un apoyo emocional, a mis amigos verdaderos que siempre estuvieron cerca de mí, brindándome su mano para seguir adelante y no estar sola.

El esfuerzo y dedicación a lo largo de este periodo de preparación, será retribuida con el cumplimiento satisfactorio de este proyecto.

Alexandra Lucila Cumbajin Punguil

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento sincero a todas las personas que de forma desinteresada expusieron sus conocimientos para nuestra formación como tecnólogos.

También agradezco a mis Padres Rigoberto y Blanca que han sido un pilar fundamental en mi vida para seguir aspirando a ser siempre mejor.

Agradezco especialmente al Ing. Rómulo Salazar por haberme ayudado directamente como asesor en este proyecto y por la orientación y amistad que me brindo.

Agradezco al ITSA por ser un ente de formación serio en su accionar, abriendo las puertas de sus aulas para formar a nuevos profesionales que nos convertiremos en un eje fundamental del desarrollo del Ecuador.

Alexandra Lucila Cumbajin Punguil

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Ítem	Detalle	Pág.
	Portada.....	I
	Certificación.....	II
	Dedicatoria.....	III
	Agradecimiento.....	IV
	Índice de contenido.....	V
	Índice de tablas.....	VIII
	Índice de figuras.....	VIII
	Índice de fotos.....	IX
	Índice de anexos.....	IX
	Resumen.....	X
	Summary.....	XI

CAPÍTULO I

1	Tema.....	1
1.1	Antecedentes.....	1
1.2	Justificación e importancia.....	1
1.3	Objetivos.....	2
1.3.1	Objetivo general.....	2
1.3.2	Objetivo específico.....	3
1.4	Alcance.....	3

CAPÍTULO II

2	Marco teórico.....	4
2.1	Procesamiento de pedidos.....	4
2.2	Definición del procesamiento de pedidos.....	5
2.3	Preparación del pedido.....	6
2.3.1	Los flujos correspondientes a la preparación de pedido.....	6

2.3.2	Lo que debemos tener en cuenta.....	7
2.4.	Transmisión del pedido.....	8
2.4.1	La transmisión se realiza de dos maneras.....	9
2.5	Entrega de pedido.....	9
2.6	Surtido del pedido.....	9
2.7	Informe sobre el estado del pedido.....	11
2.8	Ciclo del pedido.....	11
2.9	Procesamiento de un pedido industrial.....	11
2.10	Procesamiento de un pedido al menudeo.....	12
2.11	Procesamiento de un pedido del cliente.....	13
2.12	Planeación del pedido basado en la web.....	13
2.13	Otros factores que afectan el tiempo de procesamiento.....	13
2.13.1	Prioridades del procesamiento.....	13
2.13.2	Procesamiento paralelo versus secuencial.....	14
2.13.3	Precisión en el surtido del pedido.....	14
2.13.4	Acumulación de pedidos.....	14
2.13.5	Tamaño del lote.....	14
2.13.6	Consolidación del embarque.....	14
2.14	Sistema.....	15
2.14.1	Concepto de sistemas.....	15
2.14.2	Características de los sistemas.....	15
2.14.3	Tipos de los sistemas.....	16
2.15	Sistemas de información informáticos.....	17
2.16	Cuatro actividades básicas.....	18
2.16.1	Entrada de información.....	18
2.16.2	Almacenamiento de información.....	18
2.16.3	Procesamiento de información.....	19
2.16.4	Salida de información.....	19
2.17	Manejo de información.....	19

CAPÍTULO III

3	Desarrollo del tema.....	21
3.1	Propuesta de diseño	21
3.1.1	Estrategia de inventario.....	22
3.1.2	Estrategia de localización.....	22
3.1.3	Estrategia de transporte.....	22
3.2	Proveedores Locales.....	41
3.3	Cuadro comparativo de tiempos.....	46
3.4	Cronograma.....	47
3.5	Manejo de información.....	48
3.6	Sistema computarizado.....	52
3.7	Implementación.....	63

CAPÍTULO IV

4	Conclusiones y recomendaciones.....	64
4.1	Conclusiones.....	64
4.2	Recomendaciones.....	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Detalle	Pág.
CAPÍTULO III		
3.1	Guía de símbolos y abreviaturas.....	23
3.2	Actividades / Responsables preparación del pedido.....	24
3.3	Tiempos preparación del pedido.....	26
3.4	Actividades / Responsables transmisión del pedido.....	27
3.5	Tiempos transmisión del pedido.....	29
3.6	Actividades / Responsables entrada e informe del pedido.....	30
3.7	Tiempos entrada e informe del pedido.....	33
3.8	Actividades / Responsables facturación y liquidación del pedido..	34
3.9	Tiempos facturación y liquidación del pedido.....	37

3.10	Actividades / Responsables procedimiento general del pedido...	38
3.11	Tiempos procedimiento general del pedido.....	40
3.12	Actividades / Responsables selección de proveedores.....	41
3.13	Actividades / Responsables procedimiento proveedores locales..	43
3.14	Tabla de reducción de tiempos con el proceso planteado.....	46
3.15	Manejo de información.....	50

ÍNDICE DE FIGURAS

CAPÍTULO II

Fig.	Detalle	Pág.
2.1	Elementos típicos del procesamiento de pedido.....	4
2.2	Oferta-Demanda.....	5
2.3	Distribución directa al cliente utilizando internet.....	12
2.4	Sistema.....	17

CAPÍTULO III

Fig.	Detalle	Pág.
3.1	Objetivos del servicio al cliente.....	22
3.2	Diagrama preparación del pedido.....	25
3.3	Diagrama transmisión del pedido	28
3.4	Diagrama entrada e informe del pedido.....	31
3.5	Diagrama facturación y liquidación.....	35
3.6	Diagrama general del pedido.....	39
3.7	Diagrama selección proveedores locales.....	42
3.8	Diagrama procedimiento proveedores locales.....	44
3.9	Cronograma procesamiento del pedido.....	47
3.10	Manejo de información.....	48

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráficos	Detalle	Pág.
----------	---------	------

CAPÍTULO III

3.1	Ingreso al sistema.....	52
3.2	Ingreso a inventario en Stock.....	53
3.3	Nota de pedido.....	54
3.4	Recepción nota de pedido.....	55
3.5	Inventario de COSSFA Matriz.....	56
3.6	Orden de compra	57
3.7	Nota de recepción	58
3.8	Liquidación de la compra.....	59
3.9	Diseño de informe de pedido.....	62

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A	Anteproyecto aprobado.....	76
Anexo B	Entrevista al personal de COSSFA.....	115
Anexo C	Ficha de observación bibliográfica.....	116
Anexo D	Proceso actual de COSSFA sucursal Shell.....	122
Anexo E	Auspicio COSSFA S.A.	127

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, se desarrolló con la finalidad de mejorar la cadena de abastecimientos del Comisariato de Servicio Social de las Fuerzas Armadas Sucursal Shell; ya que el mismo estuvo desabastecido, por los constantes cambios administrativos.

Para poder desarrollar el trabajo de grado se procedió a investigar en qué condiciones se encontraba el comisariato y ver con qué recursos se contaba, para hacer un análisis de los procesamientos de pedidos vigentes del Comisariato de Servicio Social de las Fuerzas Armadas, y lo que se necesitaría para desarrollar el trabajo de grado.

Una vez realizado el análisis de los procesamientos con los que se contaban y comprobar que estén funcionando correctamente, se encontró que el proceso no era el adecuado, para poder realizar el trabajo de grado debía tomar en cuenta que este dependía directamente de la Matriz que se encontraba en la ciudad de Quito.

Se procedió a plantear el diseño de procesamiento de pedido tomando en cuenta las directrices por carreras en el desarrollo del tema, se estableció un esquema de un sistema con actividades lógicas y secuenciales, para así minimizar tiempos y recursos en el procesamiento de pedidos y manejo de información del Comisariato de Servicio Social de las Fuerzas Armadas S.A. Sucursal Shell.

SUMMARY

The present work of degree developed with the need to improve the supply chain of the Commissariat of Social Service of the Armed Forces since the same one was refused to supply, for the constant administrative changes.

For can develop the work of degree proceeded to investigate in what conditions was finding the commissariat and to see what resources was possessing, for do an analysis of processings in force orders of Commissariat of Social Service of the Armed Forces, and what it would be necessary to develop the work of degree.

Once already done the analyses of the processings with those who were counting each other and to verify that they are working correctly, one thought that the process was not the suitable, for can to realize the work of degree it had to bear in mind that this one was depending directly on the Counterfoil that was finding in Quito city.

One proceeded to raise the design of processing order bearing in mind the directives for careers in the development of the topic, where it thought that due to the high cost that will be obtained for creating a system, alone a scheme established to the process that already in all the Commissariat of Social Service of the Armed Forces of country.

CAPÍTULO I

TEMA

DISEÑO DE UN SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE PEDIDOS Y MANEJO DE INFORMACIÓN PARA EL PUNTO DE VENTA COSSFA SUCURSAL SHELL

1.1 Antecedentes

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se tomara como referencia el anteproyecto, donde se usó la siguiente información:

- Información porcentual de ventas, de COSSFA Sucursal Shell.
- Páginas de web www.cadenadeabastecimientos.com
- Logística. Administración de la cadena de suministros.(Ronald H. Ballou)
- Logística empresarial. Gestión Integral de la Información y Material en la Empresa. GESTIÓN 2000.com. August Casanovas Lluís Cuatrecasas.

1.2 Justificación e Importancia

El cambio administrativo constante de COSSFA sucursal Shell (Comisariato de Servicio Social de las Fuerzas Armadas), a ocasionado que el comisariato no tenga el suficiente espacio en el mercado por tener un porcentaje bajo en cuanto a la oferta de productos al consumidor, para lo que se hace necesario la elaboración de un diseño de un sistema de procesamiento de pedidos y manejo de información para contribuir con la cadena de abastecimiento de COSSFA.

Este diseño de procesamiento de pedidos servirá para satisfacer las necesidades del cliente, llegando con los productos a tiempo en las perchas, frigoríficos estanterías etc. Y el manejo de información, ayudara a reunir, retener y manipular datos de la empresa para una mejor toma de decisiones.

Los beneficiarios del diseño del sistema de procesamiento de pedidos y manejo de información será COSSFA S.A. sucursal Shell, los clientes ya que tendrán sus productos para adquirirlos a tiempo y por ende el principal beneficiario será la empresa porque aumentaran las ventas.

La importancia de este sistema será q se mejorara el servicio al cliente, satisfaciendo las necesidades cuando deseen adquirirlas, los que encontraran los productos en las perchas, estanterías, frigoríficos etc.

Donde el punto de venta COSSFA Sucursal Shell también aprovechara de este diseño, reduciendo tiempo y recursos, con lo que aumentaran sus clientes y por ende las utilidades de la empresa.

El presente diseño de un sistema de procesamiento de pedidos y manejo de información está pensado como una guía para la aplicación de los conocimientos obtenidos a lo largo de la carrera como tecnólogos de Logística y Transporte. Este diseño es un eje fundamental de desarrollo educativo.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Diseñar un sistema de procesamiento de pedidos y manejo de información, para el punto de venta COSSFA sucursal Shell, para optimizar los recursos, mediante un mejoramiento de los procesos.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Constatar el estado actual del sistema de procesamiento de pedidos y manejo de información de COSSFA sucursal Shell, para obtener información suficiente para su diseño.
- Analizar el sistema de procesamiento de pedidos y manejo de información de COSSFA sucursal Shell.
- Diseñar un sistema de procesamiento de pedidos y manejo de información de COSSFA sucursal Shell.

1.4 Alcance

El presente diseño se centra en el sistema de procesamiento de pedidos y el manejo de información de COSSFA sucursal Shell, permitiendo darle una mayor fluidez al proceso que se realiza entre COSSFA Quito siendo la Matriz y la sucursal de COSSFA Shell, y de esta manera contribuir a la cadena de abastecimiento general. Para brindar un mejor servicio a la colectividad del sector, por ende al Cantón Mera.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Procesamiento de pedidos

En el Proceso de Pedidos, los agentes de la cadena de suministros (fabricantes, distribuidores y operadores de transporte/transportistas) intercambian un flujo intenso de información y de mercancías, cuya eficiencia se manifiesta en la coordinación de ambos flujos que permitan la agilidad y la ausencia de errores en los mismos¹.



Figura 2.1 Elementos típicos del procesamiento de pedidos

Fuente: Logística. Administración de la cadena de suministros.(Ronald H. Ballou)

¹html./procesamiento de pedidos.html

²Logística. Administración de la cadena de suministros.(Ronald H. Ballou)

2.2 Definición del Procesamiento del Pedido

Está representado por el número de actividades incluidas en el pedido del cliente. Incluye la preparación, transmisión, la entrada, el surtido y el informe sobre el estado del pedido. El tiempo requerido para completar cada actividad depende del tipo de petición implicada.³

Con la puesta en marcha de mejores prácticas que permitan cubrir las necesidades del consumidor, a partir de las oportunidades operativas que surgen de la sincronización e integración, ágil y fiable, a lo largo de toda la Cadena de Suministro, de los Flujos de Información y de Mercancías desde la Demanda, real del consumidor, hasta la Oferta.

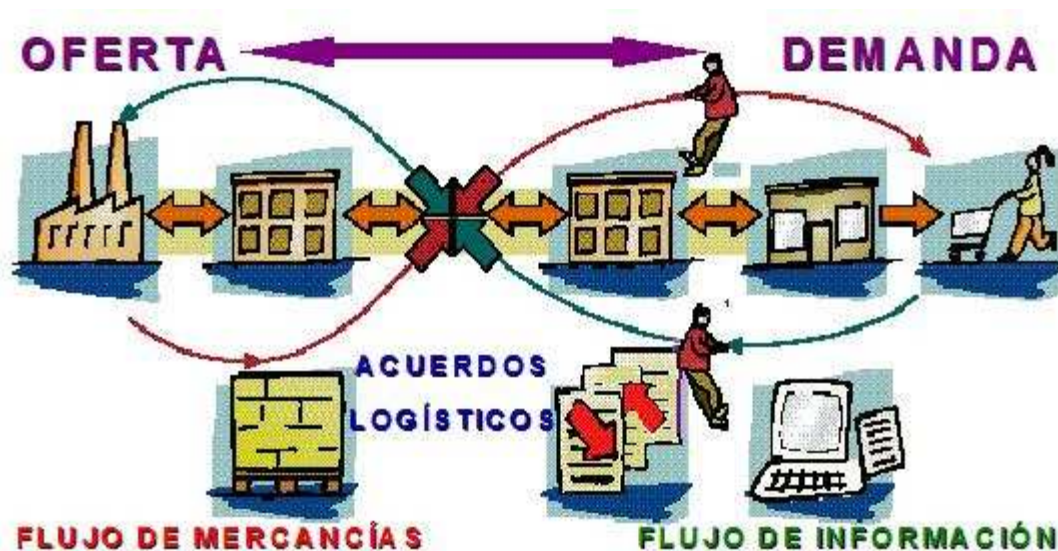


Figura 2.2 Oferta – Demanda

Fuente: www.OpenDocumeny&Click.com⁴

³Logística. Administración de la cadena de suministros.(Ronald H. Ballou)

⁴www.OpenDocumeny&Click.com

2.3 Preparación de pedidos

Se refiere a las actividades de recopilar la información necesaria sobre los productos y servicios deseados, así como a la requisición formal de los productos que se vayan a comprar. Incluye un vendedor apropiado, llenar formulario de pedido, determinar existencias, comunicar por teléfono la información de pedido ó seleccionarlo de un menú en internet.

La tecnología ha influido positivamente en la eficacia de este proceso:

- Código de barras: acelera preparación del pedido al recopilar electrónicamente la información del artículo vendido, para su posterior procesamiento.
- Páginas Web: suministran amplia información sobre sus productos, e incluso permiten colocar pedidos directamente a través de estas.
- Computadoras interconectadas: comprador con vendedor, así se detecta la reducción de inventario al instante.
- Otros: computadoras con voz activada y codificación inalámbrica.

2.3.1 Los flujos correspondientes a la preparación de pedidos son los resultados de los siguientes parámetros:

- El número de pedidos que hay que preparar en una unidad de tiempo.
- El número de líneas de pedido.
- El número de envases diferentes, zonas diferentes de almacenado y líneas diferentes.
- El número de artículos por zona y agrupación de artículos que tienen la misma referencia.⁵

⁵es.wikipedia.org/wiki/preparaci3n

2.3.2 A la hora de valorar los flujos de preparación de pedidos deberemos tener en cuenta:

1. Cada pedido podrá necesitar una consolidación, si las diferentes referencias y los diferentes envases que lo componen, están almacenados en lugares alejados unos de otros, y no podrán por tanto ser tratados por un solo operador y/o por un solo medio de manipulación.
2. Cada línea provocará el desplazamiento del operador hacia el artículo o del artículo hacia el operador.
3. Cada artículo precisará de una operación de carga, por eso la importancia de los envases colectivos. Tomar un paquete con diez artículos, si no son demasiado pesados, no requiere mucho más tiempo que cargar un solo artículo. Una buena medida es favorecer comercialmente los pedidos que comportan números enteros de envases colectivos, al objeto de reducir los tiempos de preparación.
4. El plazo impuesto entre la recepción de una orden y el envío, es una magnitud muy importante a tener en cuenta en el flujo de preparación. Un plazo corto perjudica, al tener que responder a periodos punta:
 - Al imponer un exceso de recursos humanos en almacén.
 - Exceso de inversión en activos fijos.
 - Imposibilidad de optimizar los desplazamientos en la composición de los pedidos.⁶

⁶ es.wikipedia.org/wiki/preparaci3n

2.4 Transmisión del pedido

Después de la preparación del pedido, la transmisión de la información del mismo es la siguiente actividad dentro del ciclo de su procesamiento. Incluye transferir la solicitud del pedido, desde su punto de origen hasta el lugar donde pueda manejarse su entrada.

La transmisión del pedido se realiza de dos maneras fundamentales: manual y electrónica. La transmisión puede incluir el envío por correo de los pedidos o que el personal de ventas los lleve físicamente hasta el punto de entrada del pedido.

La transmisión electrónica de pedidos es ahora muy popular debido al amplio uso de los números de teléfonos gratuitos, los teléfonos de datos, las páginas Web, el sistema EDI, las máquinas de fax y las comunicaciones por satélite. Esta transmisión de información de pedidos casi instantánea, con su alto grado de confiabilidad y precisión, creciente seguridad y costos cada vez más reducidos, casi ha reemplazado a los métodos manuales de transmisión de pedidos.

El tiempo requerido para mover la información del pedido en el sistema de procesamiento puede variar de manera importante, dependiendo de los métodos más lentos tal vez sean la recopilación por parte del personal de ventas y la entrega de pedidos, así como la transmisión por correo.

Las transferencias electrónicas de información en sus diversas formas, como telefónica, de intercambio electrónico de datos y comunicación por satélite son las más rápidas. Velocidad, confiabilidad y precisión son características de desempeño que deberían equilibrarse frente al costo de cualquier equipo y su operación. Aquí el reto es determinar los efectos del desempeño en los ingresos.

Incluye transferir la solicitud del pedido, desde su punto de origen hasta el lugar donde pueda manejarse su entrada.⁷

⁷ <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=62208>

2.4.1 La transmisión se realiza de 2 maneras:

- Transmisión manual: envío por correo de los pedidos ó que el personal de ventas los lleve físicamente hasta el punto de entrada del pedido.
- Transmisión electrónica: números telefónicos gratuitos, páginas Web, fax, comunicaciones por satélite. Es instantánea y confiable, aparte de barata.⁸

2.5 Entrega del pedido

1. Comprobación de la precisión de la información del pedido (artículo, cantidad, precio),
2. Comprobación de la disponibilidad de los artículos,
3. Preparación de la documentación de órdenes atrasadas o de cancelaciones (no siempre),
4. Comprobación del estado de crédito de los clientes,
5. Transcripción de la información del pedido según sea necesario
6. Facturación.

Estas tareas se han beneficiado de la tecnología mencionada arriba. El tiempo de ciclo se afecta con la carga del sistema de procesamiento de pedidos, las restricciones al tamaño de pedido, el método de recopilación de pedidos, y el momento adecuado para la entrada del pedido.

2.6 Surtido del pedido

El surtido del pedido se representa por las actividades físicas requeridas para:

1. Adquirir los artículos mediante la recuperación de existencias, la producción, o la compra;

⁸<http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=62208>

2. Empacar los artículos para el envío;
3. Programar el envío para su entrega, y
4. Preparar la documentación del envío.

Algunas de estas actividades pueden tener lugar en forma paralela con las de la entrada del pedido, lo que abrevia los tiempos de procesamiento. Manejar las prioridades del surtido del pedido y de los procedimientos asociados afecta al tiempo total del ciclo del pedido en pedidos individuales. A menudo, las empresas no han establecido ninguna regla formal por la cual los pedidos tengan que introducirse y manejarse durante las etapas iniciales del surtido del pedido.

Una compañía experimentaba retrasos significativos para levantar pedidos de clientes importantes cuando los encargados de los pedidos, durante las épocas de mucho trabajo, manejaban los menos complicados primero.

Las prioridades al procesar pedidos pueden afectar la rapidez con la que todos los pedidos se procesan o la velocidad con la que se manejan los más importantes. Algunas reglas alternativas de prioridad podrían ser las siguientes:

1. Primero en ser recibido, primero en ser procesado
2. Tiempo más corto de procesamiento
3. Número especificado de prioridad
4. Primero los pedidos más pequeños, menos complicados
5. Fecha de entrega prometida más próxima
6. Pedidos que tengan el menor tiempo antes de la fecha prometida de entrega.⁹

La selección de una regla en particular depende de criterios, como el de equidad para todos los clientes, importancia diferenciada entre los pedidos y rapidez general de procesamiento que pueda alcanzarse.

El proceso de surtido, bien sea desde las existencias disponibles o desde producción, añade tiempo al ciclo del pedido en proporción directa con el tiempo requerido para el surtido del pedido, el empaque o la producción.

⁹Logística. Administración de la cadena de suministros.(Ronald H. Ballou)

2.7 Informe sobre el estado del pedido

Esta actividad final del procesamiento del pedido asegura que se suministre un buen servicio al cliente, manteniéndolo informado de cualquier retraso en el procesamiento del pedido o en su entrega. Esto, específicamente, incluye:

1. Retraso y localización del pedido en todo el ciclo.
2. Comunicación con los clientes sobre donde puede estar el pedido dentro del ciclo y cuando puede ser entregado. Esta actividad de seguimiento no afecta al tiempo general para procesar el pedido.

2.8 Ciclo del pedido

“El ciclo del pedido puede definirse como el tiempo que transcurre entre la emisión de un pedido (orden de compra) por parte de un cliente y la recepción de las mercancías solicitadas”.

En el ciclo del pedido se contienen todas las actividades necesarias para que el cliente reciba el producto solicitado; el tiempo total del ciclo es la suma de los tiempos que toma llevar a cabo cada una de estas actividades.

Los componentes más importantes en el ciclo del pedido son el diligenciamiento de la orden de pedido, el tiempo de procesamiento de éste y la disponibilidad del inventario; esta última es una de las más críticas, ya que de acuerdo con el estado de éste la empresa puede incurrir en mayor tiempo de despacho o en la activación de flujos de información y de producto extras.¹⁰

2.9 Procesamiento de un pedido industrial:

Algunos aspectos pueden estar automatizados pero la actividad manual (alta componente de actividad humana) representa la mayor parte del ciclo de procesamiento de pedido.

¹⁰Logística. Administración de la cadena de suministros.(Ronald H. Ballou)

2.10 Procesamiento de un pedido al menudeo:

Al menos un grado moderado de automatización. Operan como intermediarios entre vendedores y compradores. No es necesario un tiempo muy rápido de respuesta del pedido, ya que hay inventarios que sirven como amortiguador. Sin embargo, los tiempos de reaprovisionamiento del ciclo de pedido son importantes ya que permiten programar el reaprovisionamiento. La tecnología (Internet) ayuda a reducir los inventarios, llegando al límite cero en el caso de entrega directa al cliente desde el proveedor.



Figura 2.3 Distribución directa al cliente utilizando internet.

Fuente: Logística. Administración de la cadena de suministros. (Ronald H. Ballou)¹¹

¹¹Logística. Administración de la cadena de suministros.(Ronald H. Ballou)

2.11 Procesamiento de un pedido del cliente:

Se diseñan para interactuar directamente con el cliente y tienen el objetivo de dar elevados niveles de servicio. Cumple los requerimientos del producto del cliente a partir de las existencias al menudeo, con un suministro casi instantáneo del procesamiento del pedido.

2.12 Planeación del pedido basado en la web:

Presenta bajos costos. Puede usarse para comunicarse o para planear flujos de pedidos a través del canal de suministros. Al integrar Internet al proceso de planeación, todos los miembros del canal comparten información en tiempo real, responden rápido y de manera eficiente a la demanda de envíos, a la insuficiencia de materiales, a los retrasos en el transporte y a las imprecisiones en el surtido de pedidos. El estado del pedido es transparente, facilitando rastreo y expedición. Hay un modelo de negocio formalizado (CPFR) que representa planeación, estimación y reaprovisionamiento en colaboración. Aquí, los miembros del canal comparten información y coadministrar los procesos del negocio en sus cadenas de suministro. Integra procesos del lado de la demanda y el suministro, mejorando eficiencia, reduciendo activos, capital de trabajo, y reduce el inventario para la totalidad de la cadena de suministros.

2.13 Otros factores que afectan el tiempo de procesamiento de pedido.

2.13.1 Prioridades del procesamiento:

Distribuir los recursos limitados a favor de las órdenes más beneficiosas. También se pueden procesar los pedidos según llegan, y aunque parece más justo, puede provocar tiempos de procesamiento más largos, en promedio, para todos los clientes de una misma clase.¹²

¹²html./procesamiento de pedidos.html

2.13.2 Procesamiento paralelo versus secuencial:

Si se llevan a cabo tareas en forma simultánea, el tiempo se puede reducir.

2.13.3 Precisión en el surtido del pedido:

Sin tener errores en el requerimiento del pedido de un cliente, es probable que se minimice el tiempo.

2.13.4 Acumulación de pedidos:

Reunir pedidos de varios clientes para realizar una consolidación puede reducir costos, aunque puede añadir tiempo al procesamiento, en especial para los primeros pedidos del lote.

2.13.5 Tamaño del lote:

Si el pedido de un cliente es demasiado grande para surtirlo de las existencias disponibles, pueden prepararse y enviarse pequeños lotes del pedido total. Aunque se mejora el tiempo de procesamiento para parte del pedido, los costos del transporte pueden aumentar debido a los envíos de menor tamaño.

2.13.6 Consolidación del embarque:

Retener pedidos para crear un tamaño de envío económico. Se incrementa el tiempo para disminuir costos.¹³

¹³html./procesamiento de pedidos.html

2.14 Sistema¹⁴

2.14.1 Concepto de sistemas

Un conjunto de elementos dinámicamente relacionados formando una actividad, para alcanzar un objetivo, operando sobre datos/energía/materia, para proveer información/energía/materia

2.14.2 Características de los sistemas

Sistema es un todo organizado y complejo; un conjunto o combinación de cosas o partes que forman un todo complejo o unitario. Es un conjunto de objetos unidos por alguna forma de interacción o interdependencia. Los límites o fronteras entre el sistema y su ambiente admiten cierta arbitrariedad.

Según Bertalanffy, sistema es un conjunto de unidades recíprocamente relacionadas. De ahí se deducen dos conceptos: propósito (u objetivo) y globalismo (o totalidad).

- Propósito u objetivo: todo sistema tiene uno o algunos propósitos. Los elementos (u objetos), como también las relaciones, definen una distribución que trata siempre de alcanzar un objetivo.
- Globalismo o totalidad: un cambio en una de las unidades del sistema, con probabilidad producirá cambios en las otras. El efecto total se presenta como un ajuste a todo el sistema. Hay una relación de causa/efecto. De este cambio y ajustes, se derivan dos fenómenos: entropía y homeostasia.
- Entropía: es la tendencia de los sistemas a desgastarse, a desintegrarse, para el relajamiento de los estándares y un aumento de la aleatoriedad. La entropía aumenta con el correr del tiempo. Si aumenta la información, disminuye la entropía, pues la información es la base de la configuración y del orden. De aquí nace la negentropía, o sea, la información como medio o instrumento de ordenación del sistema.

¹⁴www.monografias.com/trabajos11/.../teosis.shtml

- Homeostasia: es el equilibrio dinámico entre las partes del sistema. Los sistemas tienen una tendencia a adaptarse con el fin de alcanzar un equilibrio interno frente a los cambios externos del entorno.

Una organización podrá ser entendida como un sistema o subsistema o un supersistema, dependiendo del enfoque. El sistema total es aquel representado por todos los componentes y relaciones necesarios para la realización de un objetivo, dado un cierto número de restricciones. Los sistemas pueden operar, tanto en serio como en paralelo.

2.14.3 Tipos de sistemas¹⁵

En cuanto a su constitución, pueden ser físicos o abstractos:

- Sistemas físicos o concretos: compuestos por equipos, maquinaria, objetos y cosas reales. El hardware.
- Sistemas abstractos: compuestos por conceptos, planes, hipótesis e ideas. Muchas veces solo existen en el pensamiento de las personas. Es el software.

En cuanto a su naturaleza, pueden cerrados o abiertos:

- Sistemas cerrados: no presentan intercambio con el medio ambiente que los rodea, son herméticos a cualquier influencia ambiental. No reciben ningún recurso externo y nada producen que sea enviado hacia fuera. En rigor, no existen sistemas cerrados. Se da el nombre de sistema cerrado a aquellos sistemas cuyo comportamiento es determinístico y programado y que opera con muy pequeño intercambio de energía y materia con el ambiente. Se aplica el término a los sistemas completamente estructurados, donde los elementos y relaciones se combinan de una manera peculiar y rígida produciendo una salida invariable, como las máquinas.

¹⁵www.monografias.com/trabajos11/.../teosis.shtml

- **Sistemas abiertos:** presentan intercambio con el ambiente, a través de entradas y salidas. Intercambian energía y materia con el ambiente. Son adaptativos para sobrevivir. Su estructura es óptima cuando el conjunto de elementos del sistema se organiza, aproximándose a una operación adaptativa. La adaptabilidad es un continuo proceso de aprendizaje y de auto-organización.

Los sistemas abiertos no pueden vivir aislados. Los sistemas cerrados, cumplen con el segundo principio de la termodinámica que dice que "una cierta cantidad llamada entropía, tiende a aumentar al máximo".

Existe una tendencia general de los eventos en la naturaleza física en dirección a un estado de máximo desorden. Los sistemas abiertos evitan el aumento de la entropía y pueden desarrollarse en dirección a un estado de creciente orden y organización (entropía negativa). Los sistemas abiertos restauran su propia energía y reparan pérdidas en su propia organización. El concepto de sistema abierto se puede aplicar a diversos niveles de enfoque: al nivel del individuo, del grupo, de la organización y de la sociedad.

		Entradas				Salidas		
Ambiente	À	Información	À	Transformación	à	Información	À	Ambiente
		Energía		o		Energía		
		Recursos		procesamiento		Recursos		
		Materiales				Materiales		

Figura 2.4 Sistema.

Fuente: www.monografias.com/trabajos11/.../teosis.shtml¹⁶

¹⁶www.monografias.com/trabajos11/.../teosis.shtml

2.15 Sistema de información informático

Un sistema de información es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio.

El equipo computacional: el hardware necesario para que el sistema de información pueda operar.

El recurso humano que interactúa con el Sistema de Información, el cual está formado por las personas que utilizan el sistema.

2.16 Cuatro actividades básicas de sistema de información:

2.16.1 Entrada de Información:

Es el proceso mediante el cual el Sistema de Información toma los datos que requiere para procesar la información. Las entradas pueden ser manuales o automáticas. Las manuales son aquellas que se proporcionan en forma directa por el usuario, mientras que las automáticas son datos o información que provienen o son tomados de otros sistemas o módulos. Esto último se denomina interfaces automáticas.

Las unidades típicas de entrada de datos a las computadoras son las terminales, las cintas magnéticas, las unidades de diskette, los códigos de barras, los escáner, la voz, los monitores sensibles al tacto, el teclado y el mouse, entre otras.¹⁷

2.16.2 Almacenamiento de información:

El almacenamiento es una de las actividades o capacidades más importantes que tiene una computadora, ya que a través de esta propiedad el sistema puede recordar la información guardada en la sección o proceso anterior. Esta información suele ser almacenada en estructuras de información

¹⁷Sistemas.itlp.edu.mx/tutoriales/.../tema3_2.htm

denominadas archivos. La unidad típica de almacenamiento son los discos magnéticos o discos duros, los discos flexibles o diskettes y los discos compactos (CD-ROM).

2.16.3 Procesamiento de Información:

Es la capacidad del Sistema de Información para efectuar cálculos de acuerdo con una secuencia de operaciones preestablecidas. Estos cálculos pueden efectuarse con datos introducidos recientemente en el sistema o bien con datos que están almacenados. Esta característica de los sistemas permite la transformación de datos fuente en información que puede ser utilizada para la toma de decisiones, lo que hace posible, entre otras cosas, que un tomador de decisiones genere una proyección financiera a partir de los datos que contiene un estado de resultados o un balance general de un año base.

2.16.4 Salida de Información:

La salida es la capacidad de un Sistema de Información para sacar la información procesada o bien datos de entrada al exterior. Las unidades típicas de salida son las impresoras, terminales, diskettes, cintas magnéticas, la voz, los graficadores y los plotters, entre otros. Es importante aclarar que la salida de un Sistema de Información puede constituir la entrada a otro Sistema de Información o módulo. En este caso, también existe una interface automática de salida. Por ejemplo, el Sistema de Control de Clientes tiene una interface automática de salida con el Sistema de Contabilidad, ya que genera las pólizas contables de los movimientos procesales de los clientes.¹⁸

2.17 Manejo de información

El manejo de información requiere desarrollar un conjunto de habilidades que permiten definir la información necesaria, obtenerla y aprovecharla; exige lograr un dominio de las herramientas informáticas para lograr rapidez, reducir el

¹⁸Sistemas.itlp.edu.mx/tutoriales/.../tema3_2.htm

esfuerzo, representar y comunicar la información; y desarrollar un aprendizaje del que se pueda tener control, independientemente del ritmo con que las tecnologías o la información se transforman. A continuación algunos aspectos relacionados con estos tres aspectos.

"El manejo de información es un proceso que exige informarse e informar. Es decir, exige construir, primero, una representación de una determinada realidad con los datos que adquirimos de ella para poder darla a conocer, disponiendo esa representación al alcance de los demás o comunicarla." Cuando hablamos del manejo de información, podemos agregar las características de las mismas.

Es un proceso dinámico: porque está en continuo movimiento, inevitable: porque se requiere para la transmisión de significados, irreversible: porque una vez realizada, no puede regresar, borrarse o ignorarse. Bidireccional: porque existe una respuesta en ambas direcciones. Verbal y no verbal: porque implica la utilización de ambos lenguajes. Con esta información podemos entender cómo es que hoy en día internet se volvió en un medio de comunicación tan importante ya que permite comunicarnos permanentemente y en forma instantánea¹⁹.

¹⁹<http://www.el-manejo-de-la-informacion-.htm>

CAPÍTULO III

DESARROLLO DEL TEMA

3.1 Sistema de procesamiento de pedidos y manejo de información para el punto de venta COSSFA sucursal Shell.

El sistema de procesamiento de pedidos y manejo de información de COSSFA sucursal Shell ayudará a optimizar tiempo y recursos, se conseguirá que disponga de variedad de productos con la cantidad y calidad suficiente para los consumidores, se partirá del servicio al cliente, tomando en cuenta que el procesamiento de pedidos y manejo de información es primordial para que el cliente este satisfecho.

La figura 3.1 Muestra las estrategias para llegar al objetivo de servicio al cliente, para llegar al cliente en tiempos cortos y consistentes.



Figura 3.1 Objetivos de servicio al cliente
Realizado por: Alexandra Cumbajin

3.1.1 Estrategia de inventario

- Los inventarios son computarizados para trabajar con una mayor fluidez entre COSSFA Matriz Quito y COSSFA sucursal Shell.




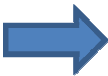


3.1.2 Estrategia de localización

- COSSFA sucursal Shell cuenta con una infraestructura única en el sector para manejar los productos como comisariato.

3.1.3 Estrategia de transporte

- El transporte no afecta en el cambio de precios de matriz a sucursal Shell, ya que los proveedores de matriz Quito son los encargados de abastecer a la sucursal.

Tabla 3.1 Guía de Símbolos y Abreviaturas

Símbolo	Significado	Abreviatura	Significado
	Inicio o fin del proceso	P.	Pedido
	Acción o proceso	E.	Envío
	Análisis	E.P.	Estado de Pedido
	Transporte	Ext.	Existencias
	Alternativo de decisión	R.	Recibe
	Continua en la siguiente página	Apro.	Aprobación
		Prod.	Productos
		S.	Stock
		A	Autoriza
		S.C.	Sistema
			Computarizado
		I	Información
		P.E	Pedido Enviado
		Suc	Sucursal
		Prov.	Proveedores
		Mat	Matriz
		T.	Transporte
		Bod	Bodega
		Crg	Cargar
		M.	Matriz
		Cam	Camión
		F.	Facturación
		¿a?	¿aprueba?
		#.a.	Favorable
		#.b.	No favorable

Fuente: Investigación

Realizado por: Alexandra Cumbajin

Tabla 3.2 Actividades / Responsables Preparación de Pedido

COMISARIATO DE SERVICIO SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS S.A. COSSFA SUCURSAL SHELL PROCEDIMIENTO DE PEDIDOS	
Preparación del Pedido	
Responsables	Actividades
Gerente del punto de venta COSSFA Sucursal Shell.	1. Revisa los inventarios en el sistema computarizado, dada esta revisión, realiza un informe de la falta de existencias en Stock.(Ver el ingreso en el sistema computarizado del Stock en el grafico 3.2)
Encargado de bodega COOFA Sucursal Shell.	2. Recibe el informe del gerente de la falta de existencias en Stock, y se encarga de emitir una nota de pedido, mediante el sistema computarizado al Especialista de Adquisiciones de COSSFA Matriz Quito. (Ver el ingreso de la nota de pedido en el sistema computarizado en el grafico 3.3)
Especialista en Adquisiciones	3. Receptará nota de pedido en el sistema computarizado. (Ver grafico 3.4) 4. Analiza nota de pedido y decide Se aprueba? 5.a. Si es favorable, se autoriza la nota de pedido hacia COSSFA sucursal Shell 5.b. Si es negativa la respuesta , se modifica el pedido por falta de mercadería en la Matriz.
Encargado de bodega COSSFA Matriz Quito.	6. Recibe la orden del Especialista de adquisiciones de registrar la aprobación de la nota de pedido en el sistema computarizado.(Ver grafico 3.4)
	FIN DEL PROCESO

Fuente: Investigación

Realizado por: Alexandra Cumbajin

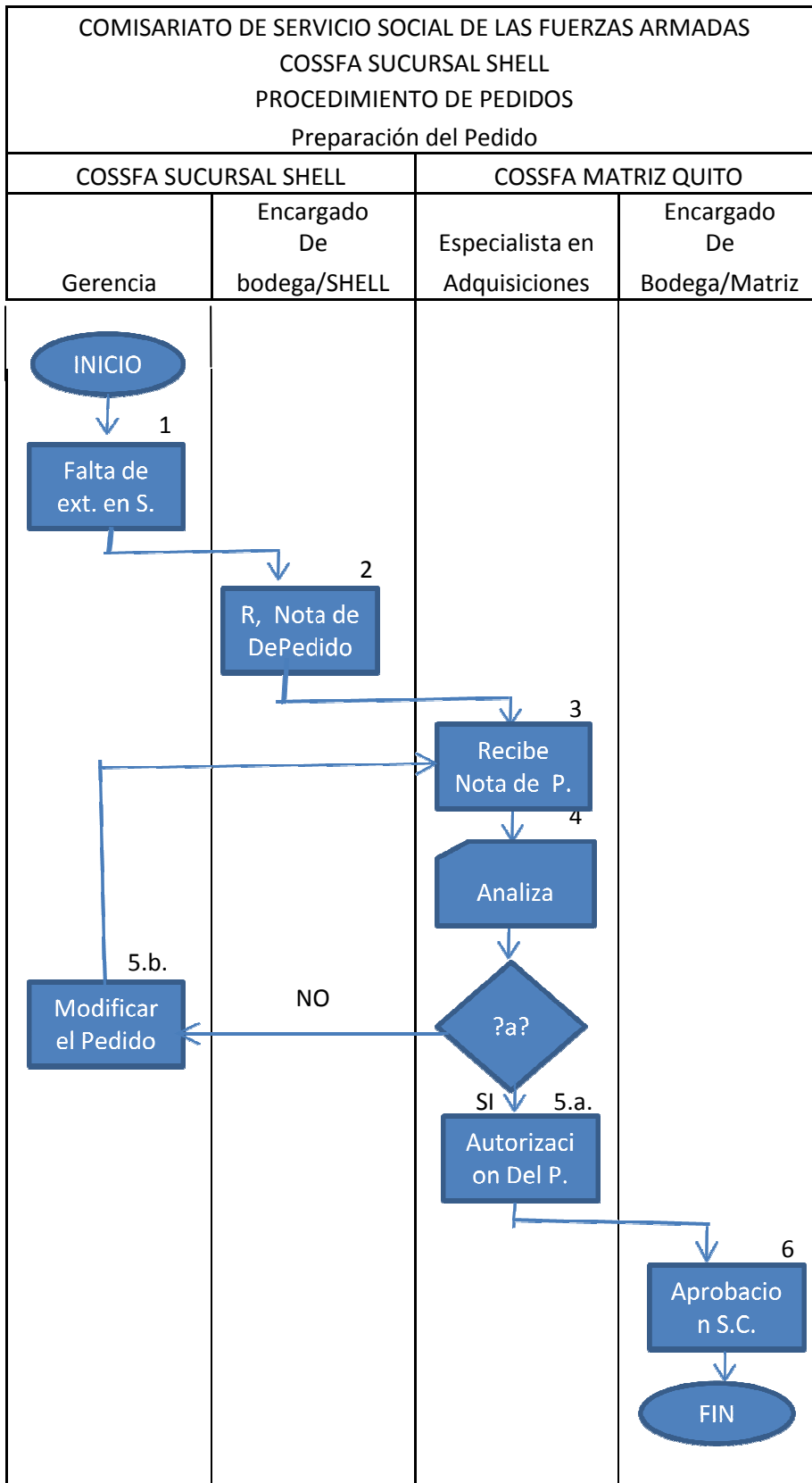


Figura 3.2 Diagrama preparación del pedido

Realizado por: Alexandra Cumbajin

Tabla 3.3 Tiempos preparación del pedido

Actividades	Tiempo	
	Proceso	Ciclo
	Minutos	Días
INICIA		
1. Falta de existencias en Stock.	2 m.	
2. Realiza una nota de pedido.	5 m.	
3. Recibe nota de pedido.	2 m.	
4. Analiza nota de pedido	5 m.	
Se aprueba?		
5. a. Si es favorable, se autoriza la nota de pedido	2 m	1 día
5. b. Si es negativa la respuesta , se modifica el Pedido	2 m	
6. Aprobación en el sistema computarizado	1 m.	
	19 minutos	1 día
FIN		

Fuente: Investigación

Realizado por: Alexandra Cumbajin

Tabla 3.4 Actividades / Responsables Trasmisión del Pedido

COMISARIATO DE SERVICIO SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS S.A. COSSFA SUCURSAL SHELL PROCEDIMIENTO DE PEDIDOS	
Transmisión del Pedido	
Responsables	Actividades
Encargado de Bodega COSSFA Matriz Quito.	1. Transmite de la información por (mail) de COSSFA Sucursal Shell a la Matriz Quito.
Especialista en Adquisiciones.	2. Verificar listado de Pedido con el inventario de COSSFA Matriz Quito para de esta manera dar paso al proceso de transmisión, mediante el sistema computarizado.(Ver grafico 3.5)
Encargado de Bodega COSSFA Matriz Quito.	3. Recibe autorización de especialista de adquisición para notificar a sucursal de Existencias en Stock en la Matriz Quito por medio de sistema computarizado. (Ver grafico 3.6)
Encargado de Bodega COSSFA Sucursal Shell.	4. Recpta la aprobación de la transferencia del pedido en el Sistema computarizado. (Ver grafico 3.6)
Gerente Punto de Venta COSSFA Sucursal Shell	5. Analiza si el pedido enviado esta completo, o tiene alguna inexactitud. (si existe una inexactitud es enviado un informe por mail al encargado de bodega de la Matriz el cual informara al Especialista de adquisiciones)
Especialista en Adquisiciones	6. Si el envío es completo el gerente envía una aceptación del mismo directamente al especialista.
	7. Ya dada la aceptación del pedido, el especialista da la orden para el envío del pedido.
	FIN DEL PROCESO

Fuente: Investigación

Realizado por: Alexandra Cumbajin

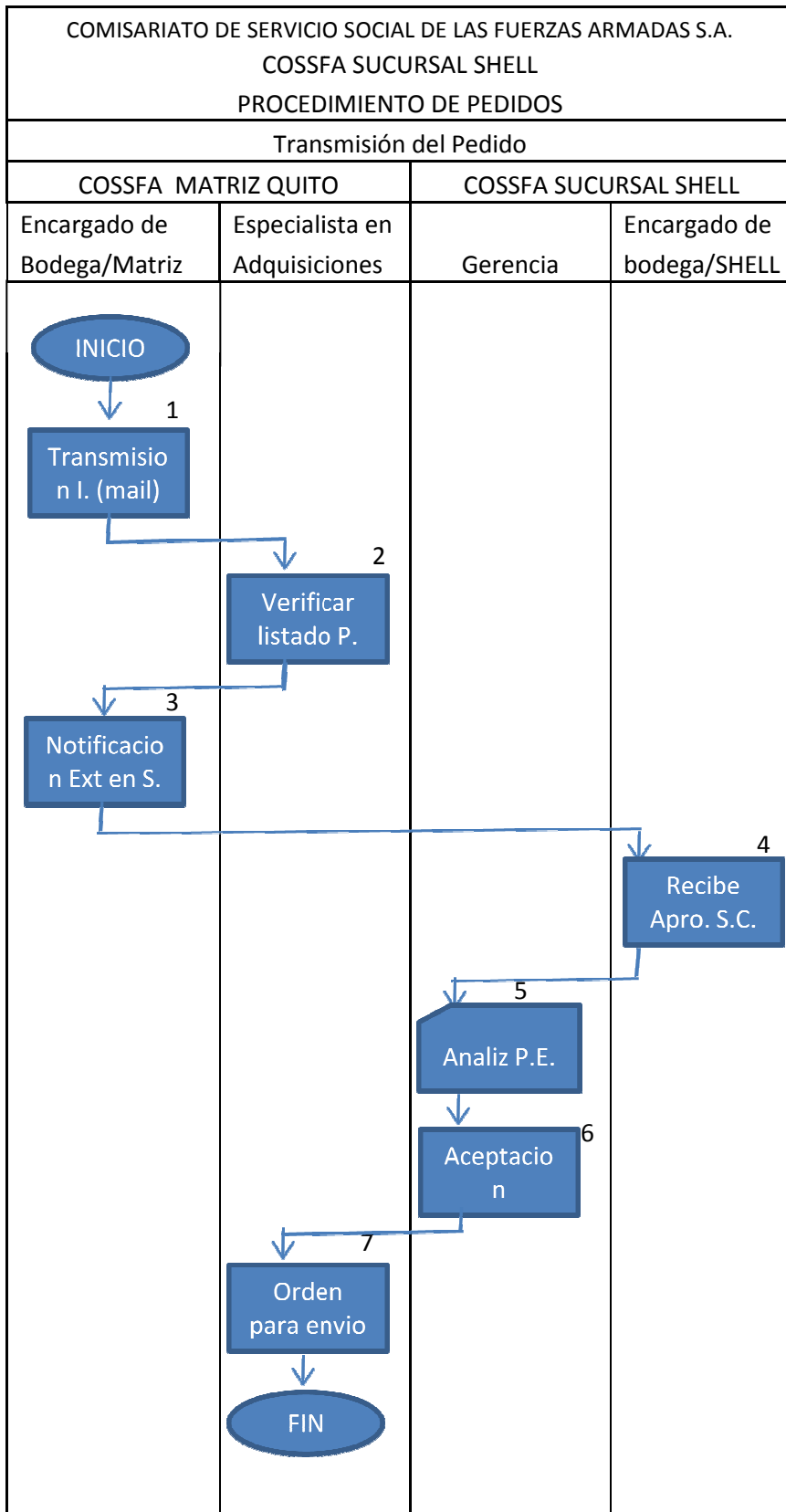


Figura 3.3 Diagrama Transmisión del Pedido

Realizado por: Alexandra Cumbajin

Tabla 3.5 Tiempos transmisión del pedido

Actividades	Tiempo	
	Proceso	Ciclo
	Minutos	Días
INICIA		
1. Transmisión de la información (mail)	2 m.	
2. Verificar listado Pedido	5 m.	
3. Notificación de Existencias en Stock.	2 m.	
4. Recibe aprobación en el S.C. de la compra.	1 m.	
5. Análisis del pedido enviado	2 m.	
6. Aceptación	1 m.	
7. Orden para el envío del pedido	5 m.	5 días
	18 minutos	5 días
FIN		

Fuente: Investigación

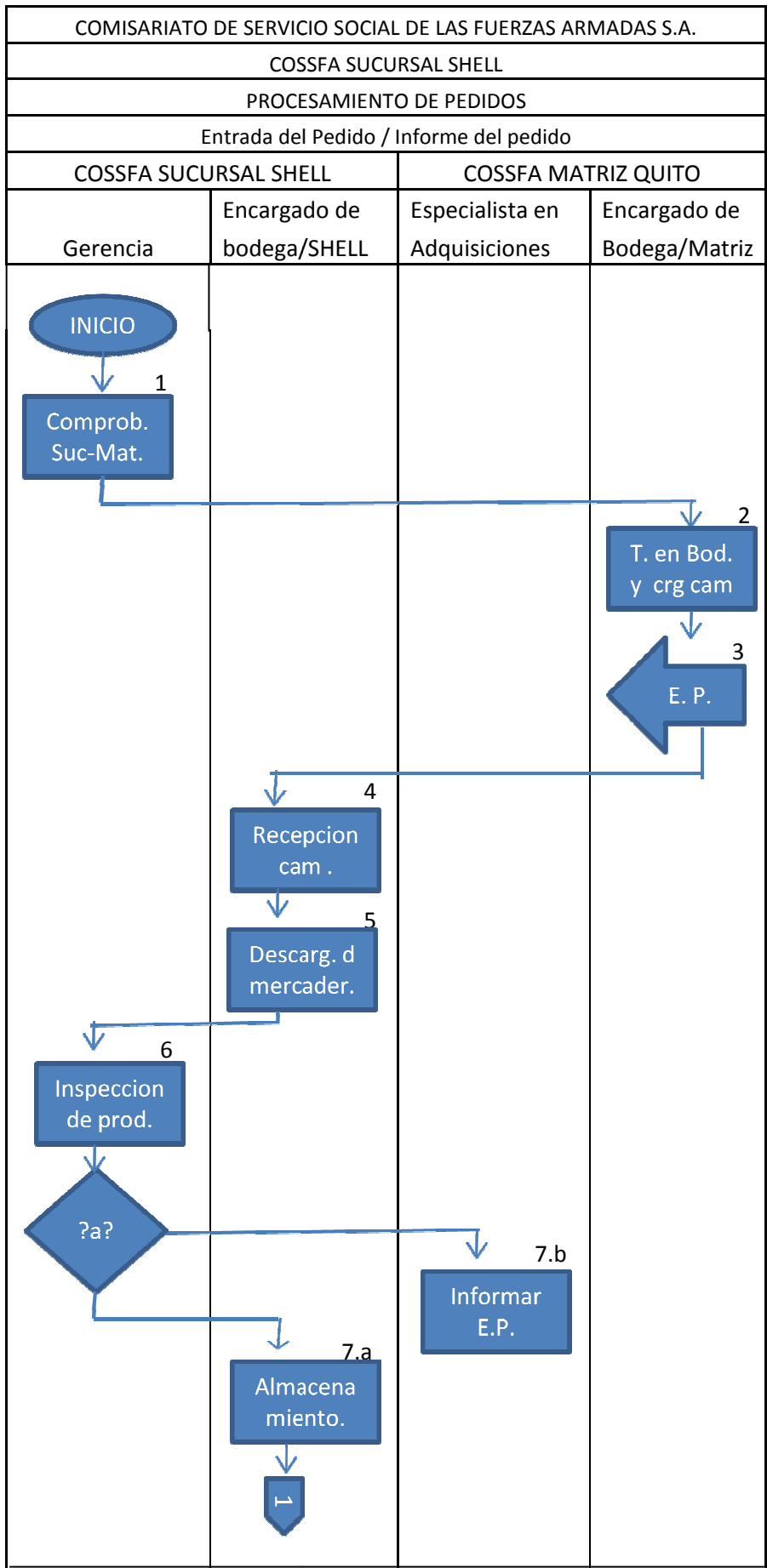
Realizado por: Alexandra Cumbajin

Tabla 3.6 Actividades / Responsables Entrada e Informe del pedido

COMISARIATO DE SERVICIO SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS S.A. COSSFA SUCURSAL SHELL PROCEDIMIENTO DE PEDIDOS	
Entrada e Informe del pedido	
Responsables	Actividades
Gerente del Punto de Venta COSSFA Sucursal Shell.	1. Al momento de la recepción del pedido de la mercadería el Gerente de la sucursal Shell realiza una comprobación entre Matriz y Sucursal.
Encargado de Bodega COSSFA Matriz Quito.	2. Se encarga de que el pedido sea transportado de las bodegas hacia los camiones la que sean cangados.
	3. Una vez que en los camiones este ingresada la mercadería, se envían los productos hacia COSSFA Sucursal Shell.
Encargado de Bodega COSSFA Sucursal Shell.	4. Realiza la recepción de la llegada de los camiones de COSSFA Matriz.
	5. Se realice el descargo de Mercadería.
Gerente del Punto de Venta COSSFA Sucursal Shell.	6. El gerente inspecciona los productos según orden de compra. Se aprueba?
Encargado de Bodega COSSFA Sucursal Shell	7. a. Una vez hecha la inspección por el gerente el bodeguero es el encargado del almacenamiento en la bodega.
Especialista en Adquisiciones	7. b. Si el pedido no está completo se realiza un informe hacia el especialista de Adquisiciones COSSFA Informar estado de pedido
Encargado de Bodega COSSFA Sucursal Shell	8. Ingreso de los productos recibidos al sistema computarizado.(Ver grafico 3.7)
	FIN DEL PROCESO

Fuente: Investigación

Realizado por: Alexandra Cumbajin



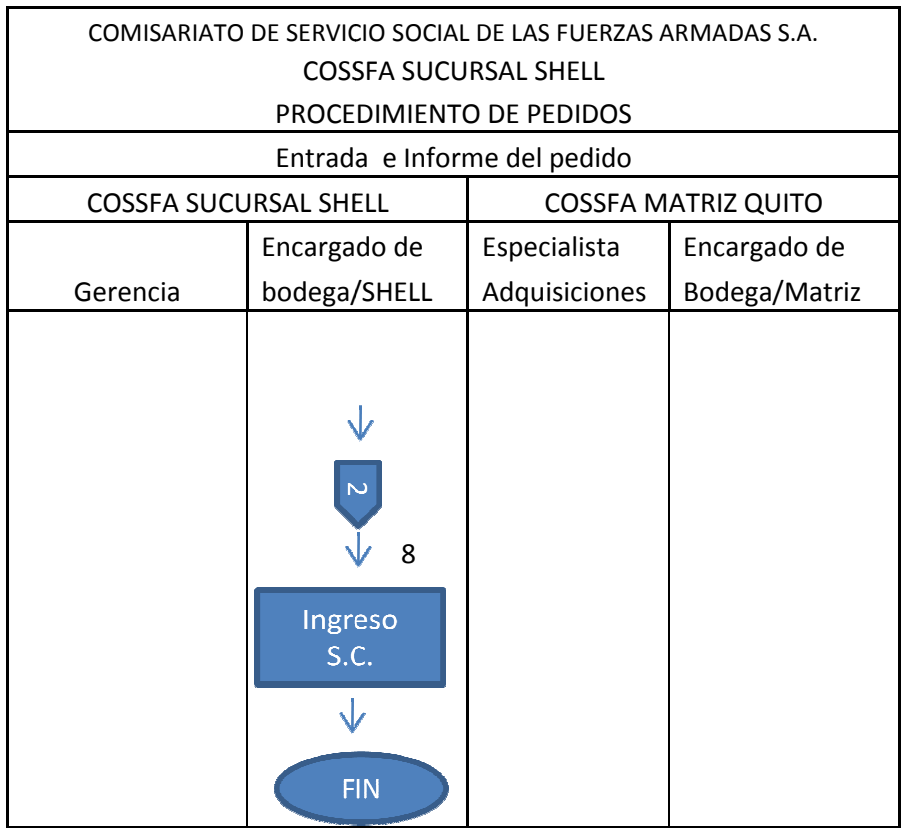


Figura 3.4 Diagrama Entrada e Informe del Pedido

Realizado por: Alexandra Cumbajin

Tabla 3.7 Tiempos entrada e informe del pedido

Actividades	Tiempo	
	Proceso	Ciclo
	Minutos	Días
INICIA		
1. Comprobaciones Matriz- Sucursal.	1 m.	
2. Transportar en bodega y cargar camiones.	120 m.	1 d.
3. Enviar Productos.	300 m.	1 d.
4. Recepción de llegada de camiones de COSSFA Matriz	2 m.	
5. Descargo de Mercadería.	129 m.	
6. Inspección de productos según orden de compra	15 m.	
7.a. Almacenamiento de bodega.	2 m.	
7.b. Informar estado de pedido	10 m.	
8. Ingreso al sistema computarizado.	15 m.	
	10 horas 35 minutos	2 días
FIN		

Fuente: Investigación

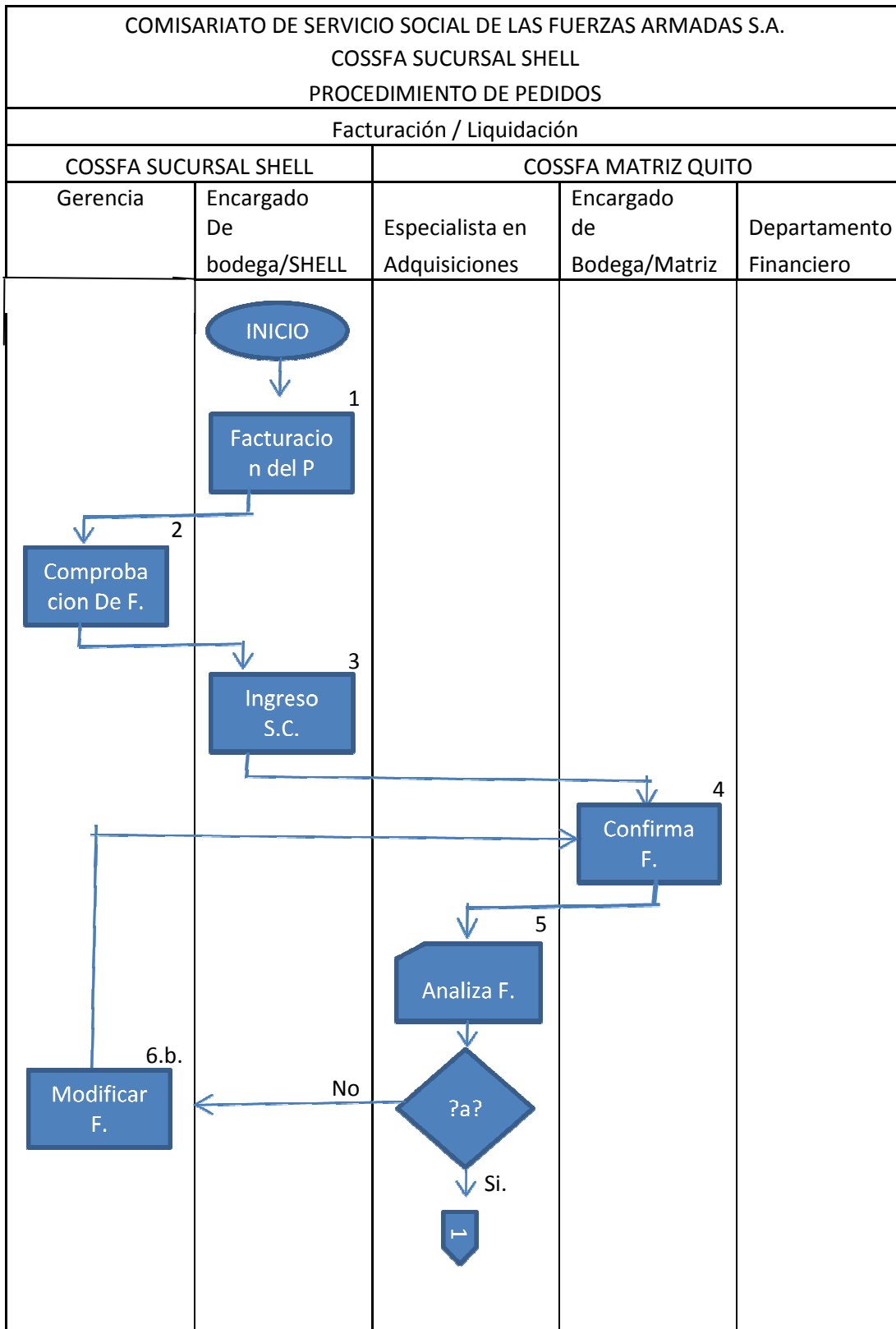
Realizado por: Alexandra Cumbajin

Tabla 3.8 Actividades / Responsables facturación y liquidación del pedido

COMISARIATO DE SERVICIO SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS S.A. COSSFA SUCURSAL SHELL PROCEDIMIENTO DE PEDIDOS	
Facturación/ Liquidación	
Responsables	Actividades
Encargado de Bodega COSSFA Sucursal Shell.	1. Facturar el pedido y entrega la factura al gerente de la sucursal.
Gerente del Punto de Venta COSSFA Sucursal Shell.	2. Realiza la comprobación de la Facturación de los productos recibidos.
Encargado de Bodega COSSFA Sucursal Shell.	3. Recibe la orden del gerente para hacer el ingreso al sistema computarizado de la factura.(Ver grafico 3.8)
Encargado de Bodega COSSFA Matriz Quito	4. Confirma la factura por medio del sistema. (Ver grafico 3.8)
Especialista en Adquisiciones	5. Analiza factura Se autoriza?
Gerente del Punto de Venta COSSFA Sucursal Shell	6. a. Si es favorable, se autoriza el depósito en la 6. b. Si es negativa la respuesta , se deberá modificar la factura
Departamento Financiero	7. se procederá a realizar el pago de la factura
	FIN

Fuente: Investigación

Realizado por: Alexandra Cumbajin



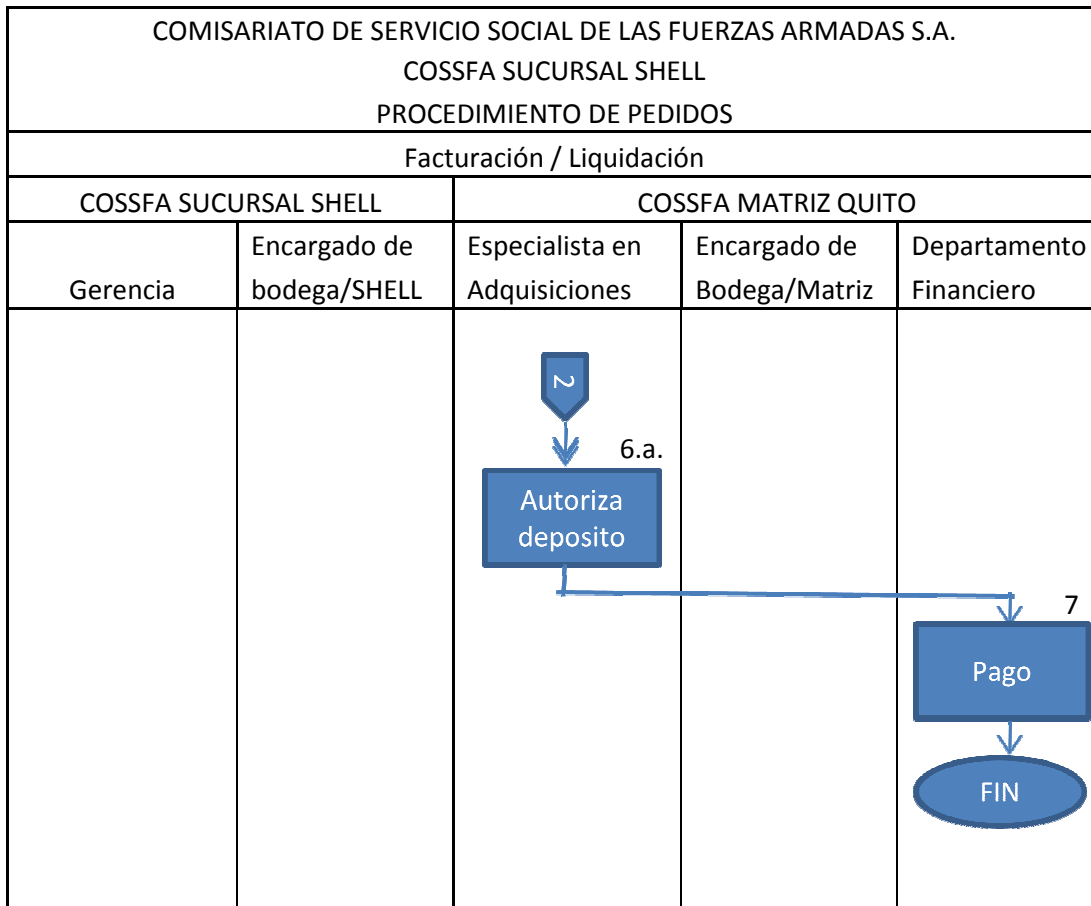


Figura 3.5 Diagrama Facturación / Liquidación

Realizado por: Alexandra Cumbajin

Tabla 3.9 Tiempos Facturación y Liquidación del pedido

Actividades	Tiempo	
	Proceso	Ciclo
INICIA	Minutos	Días
1. Facturación de pedido	5 m.	
2. Comprobación de Facturación	5 m.	
3. Ingreso al sistema computarizado la factura	2 m.	
4. Confirma facture	2 m.	
5. Analiza facture	2 m.	
Se autoriza?		
6.a. Si es favorable, se autoriza el depósito en la Cuenta Bancaria	1 m.	
6.b. Si es negativa la respuesta , se deberá modificar la factura.	5 m.	
7. Pago	10 m.	15 días
	32 minutos	15 días

Fuente: Investigación

Realizado por: Alexandra Cumbajin

Tabla 3.10 Actividades / Responsables procedimiento general del pedido

COMISARIATO DE SERVICIO SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS S.A. COSSFA SUCURSAL SHELL PROCEDIMIENTO DE PEDIDOS	
Proceso General del pedido	
Responsables	Actividades
Gerente del Punto de Venta COSSFA Sucursal Shell	1. Preparación del pedido.
Encargado de Bodega COSSFA Sucursal Shell	2. Transmisión del pedido.
Especialista en Adquisiciones Encargado de Bodega COSSFA Matriz Quito.	3. Entrada / Informe del pedido.
Departamento Financiero	5. Facturación / Liquidación del pedido. FIN DEL PROCESO

Fuente: Investigación

Realizado por: Alexandra Cumbajin

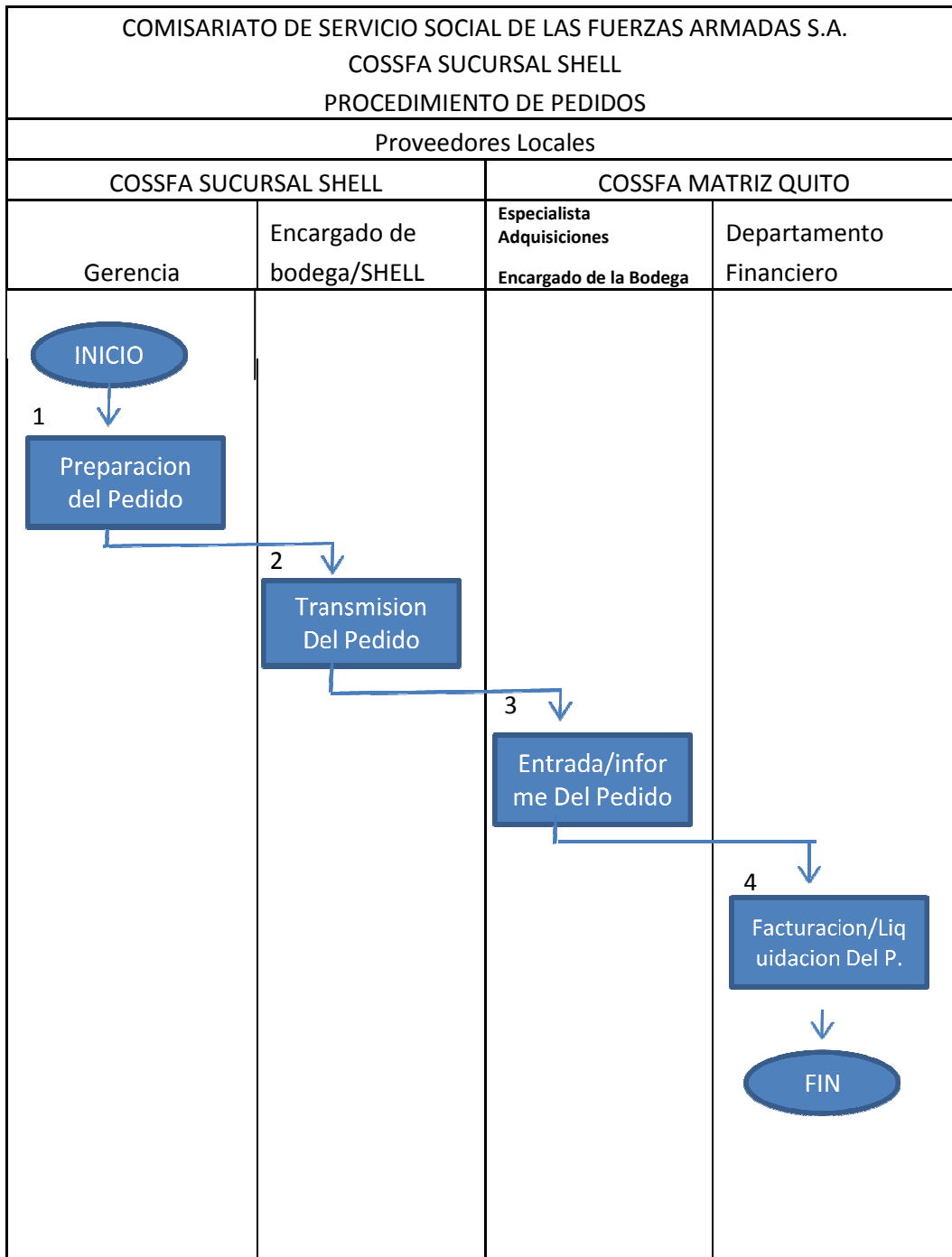


Figura 3.6 Diagrama General del Pedidos

Realizado por: Alexandra Cumbajin

Tabla 3.11 Tiempos procedimiento general del pedido

Actividades	Tiempo	
	Proceso	Ciclo
INICIA	Minutos	Días
1 Preparación del pedido	19 m.	1 d.
2 Transmisión del pedido	18 m.	5 d.
3 Entrada e Informe del pedido	635 m.	1 d.
4 Facturación y Liquidación del pedido	32 m.	15 d.
FIN DEL PROCESO	11horas 44 minutos	23 Días

Fuente: Investigación

Realizado por: Alexandra Cumbajin

El proceso se realizaría una vez al mes, lo que aumentaría la cantidad de los pedidos pero sería más factible para la empresa, y se recompensaría los espacios de los camiones.

3.2 Proveedores Locales:

Tabla 3.12 Actividades / Responsables Selección Proveedores Locales

COMISARIATO DE SERVICIO SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS S.A. COSSFA SUCURSAL SHELL PROCEDIMIENTO DE PEDIDOS	
Proveedores Locales	
Responsables	Actividades
Gerente del Punto de Venta COSSFA Sucursal Shell	<p>1. El administrador del punto de venta COSSFA sucursal Shell, es el encargado de identificar los productos perecibles que se requieran tener, los cuales ya sean por históricos de venta solicitud de los clientes, justifiquen su existencia y ubicación en el local</p> <p>2. Debe realizar un cuadro de proveedores que suministran los productos perecibles identificados el cual debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Nombre del proveedor *Ruc *Cédula *Dirección *Teléfono *Adjuntar el listado de productos que va a proveer *Certificación de cuenta bancaria (para la cancelación de los pedidos) <p>3. Una vez hecha la elección de los proveedor por el gerente el que comunicara al especialista de adquisiciones de Quito.</p>
Especialista de adquisiciones COSSFA Matriz Quito	<p>4. El especialista será el que autoriza su aprobación según el reglamento interno de la institución. Se aprueba?</p> <p>5.a. Si es favorable, se aprobará a los proveedores seleccionados.</p> <p>5.b. Si es negativa la respuesta, se deberá modificar los proveedores seleccionados.</p> <p>6. Los proveedores serán registrados en la empresa y en el sistema de la misma.</p>

Fuente: Investigación

Realizado por: Alexandra Cumbajin

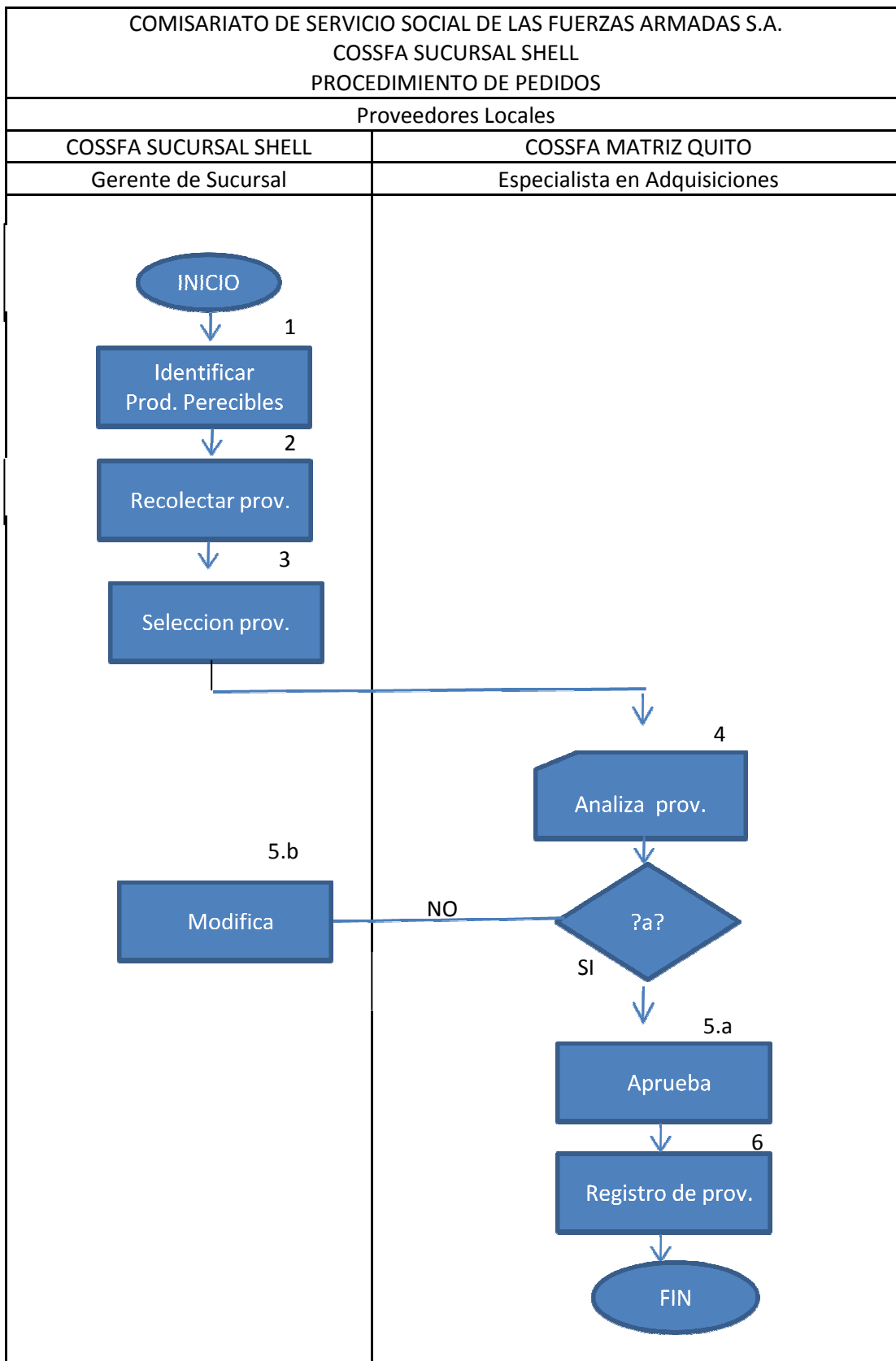


Figura 3.7 Diagrama Selección Proveedores Locales

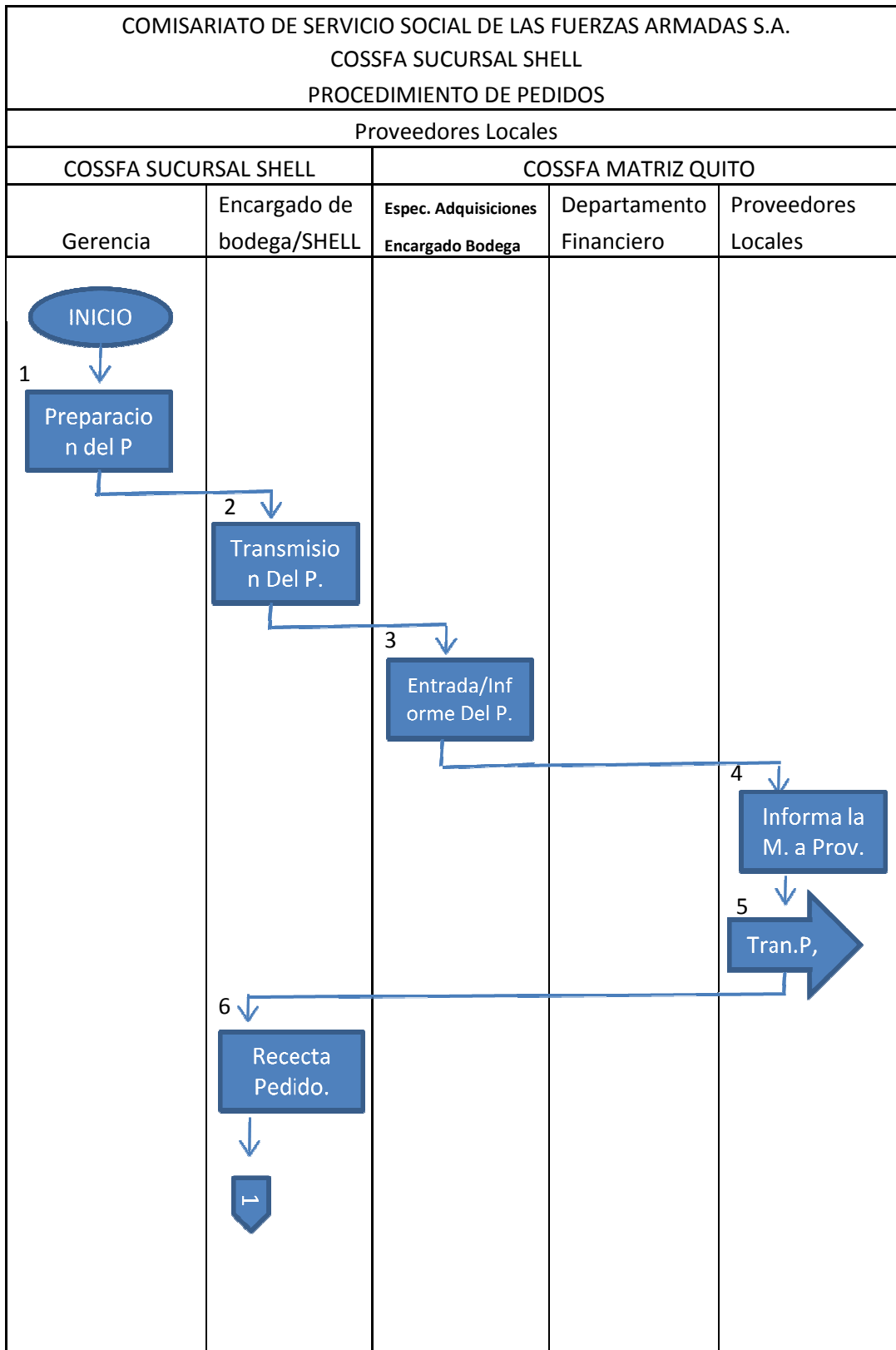
Realizado por: Alexandra Cumbajin

Tabla 3.13 Actividades / Responsables Procedimiento Proveedores Locales

COMISARIATO DE SERVICIO SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS S.A. COSSFA SUCURSAL SHELL PROCEDIMIENTO DE PEDIDOS	
Proveedores Locales	
Responsables	Actividades
Gerente del Punto de Venta COSSFA Sucursal Shell	1. Preparación del pedido
Encargado de Bodega COSSFA Sucursal Shell	2. Transmisión del pedido
Especialista en Adquisiciones Encargado de Bodega COSSFA Matriz Quito	3. Entrada e Informe del pedido
Proveedores locales.	4. Son informados por la Matriz para Abastecer de los productos perecibles determinados ya por la sucursal Shell
	5. Transportan la mercadería solicitada al la sucursal Shell
Encargado de Bodega COSSFA Sucursal Shell	6. El bodeguero de la sucursal se encarga de la recepción del pedido
	7. Una vez la recepción de los proveedores locales, este registra en el sistema computarizado cada uno de los productos, para el control de la matriz con el pedido (Ver grafico 3.7)
Departamento Financiero Matriz Quito	8. Liquidación del pedido
	FIN DEL PROCESO

Fuente: Investigación

Realizado por: Alexandra Cumbajin



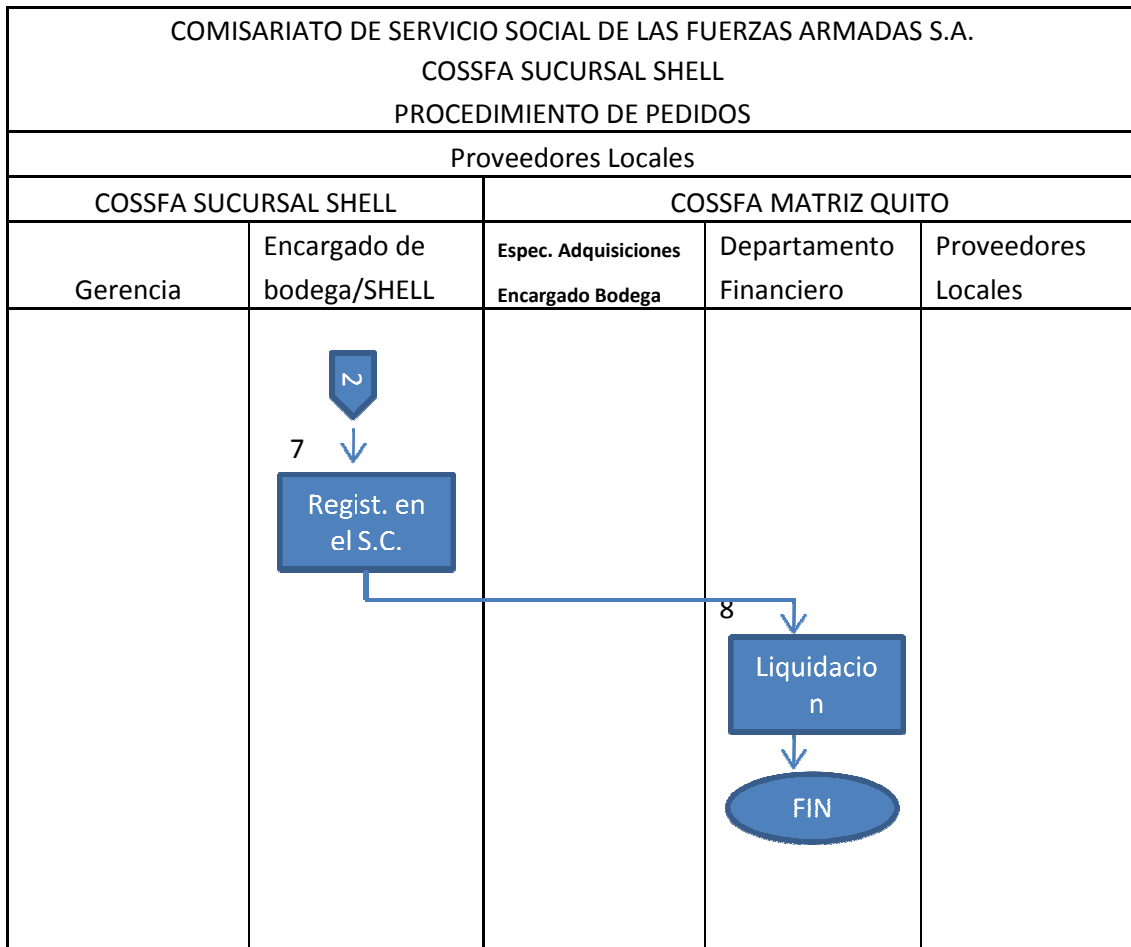


Figura 3.8 Diagrama Procedimiento de Proveedores Locales

Realizado por: Alexandra Cumbajin

3.3 Cuadro Comparativo de Tiempos

Tabla 3.14 Tabla de reducción de tiempos con el procedimiento planteado.

CUADRO COMPARATIVO DE TIEMPOS					
PROCESO ACTUAL		PROCESO PLANTEADO		TIEMPO REDUCIDO	
Proceso	Ciclo	Proceso	Ciclo	Proceso	Ciclo
Minutos	Días	Minutos	Días	Minutos	Días
Nota de Pedido		Preparación del Pedido		Primera actividad	
30 m.	1 d.	19 m.	1 d.	11 m.	—
Orden de Compra		Transmisión del Pedido		Segunda Actividad	
45 m.	7 d.	18 m.	5 d.	27 m.	2 d.
Nota de Recepción		Entrada e Informe del Pedido		Tercera Actividad	
720 m.	5 d.	635 m.	2 d.	85 m.	3 d.
Liquidación		Facturación/Liquidación del Pedido		Cuarta Actividad	
60 m.	25 d.	32 m.	15 d.	28 m.	10 d.
TIEMPOS TOTALES					
855 m.	38 días	704 m.	23 Días	151 m.	15 d.

Fuente: Investigación

Realizado por: Alexandra Cumbajin

3.4 Cronograma de procesos de COSSFA sucursal Shell:

Este cronograma permitirá que el comisariato este en un constante abastecimiento, por lo que las perchas, estanterías, vitrinas etc.; estarán con diversidad en los productos, y se podrá satisfacer al cliente.

CRONOGRAMA DEL PROCESAMIENTO DE PEDIDOS DE COSSFA SHELL.

ACTIVIDADES	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Preparación del pedido	█				█				█				█				█				█				█				█				█			
Transmisión del pedido	█				█				█				█				█				█				█				█				█			
Entrada del pedido		█				█				█				█				█				█				█				█				█		
Información del pedido		█				█				█				█				█				█				█				█				█		
Liquidación / Facturación			█				█				█				█				█				█				█				█				█	
Abastecimiento	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█

Figura 3.9 Cronograma procesamiento de pedidos
 Realizado por: Alexandra Cumbajin

3.5 Manejo de Información.

Necesidades de los Clientes



COSSFA S.A. MATRIZ QUITO

Figura 3.10 Manejo de información
Realizado por: Alexandra Cumbajin

- El manejo de información parte desde las necesidades de los clientes, por consumir los productos, para satisfacer sus necesidades.

- Estas necesidades de los consumidores son manifestadas hacia el Comisariato de Servicio Social de las Fuerzas Armadas Sucursal Shell.
- Lo que hace necesario que COSSFA sucursal Shell, reciba esta información, y la transforme en pedidos para la misma, y de esta manera llegar hacia los clientes.
- Siendo los clientes el objetivo general tanto de COSSFA sucursal Shell como también de COSSFA Matriz Quito; Se debe mantener una fluidez de información entre las mismas, y de esta manera se lograra mejorar las ventas, al igual que las utilidades de la empresa.

Tabla 3.15 Tabla de manejo de información.

COMISARIATO DE SERVICIO SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS S.A. COSSFA SUCURSAL SHELL PROCEDIMIENTO DE PEDIDOS			
Proceso General			
Responsables	Actividades	Manejo de información	Observaciones
Gerente del Punto de Venta COSSFA Sucursal Shell	1. Preparación del pedido	Realiza un informe de falta de existencias. Ingresa al inventario del sistema computarizado. Envía la documentación de la nota de pedido a la Matriz Quito.	La sucursal Shell el primer día de cada semana enviara una valija con toda la documentación de cada una de la actividades realizadas en la empresa.
Encargado de Bodega COSSFA Sucursal Shell	2. Transmisión del pedido	Archiva una copia de nota de pedido. Ingresa al inventario sistema computarizado. Imprime el comprobante de envío.	Toda actividad será registrada en el sistema, este sistema ya aceptada cada actividad, es imposible volver a manipularlo.
Especialista en Adquisiciones	3. Entrada del pedido	Ingresa el orden de compra al sistema computarizado. Imprime el comprobante de orden de compra para el archivo en la matriz. Registra y archiva comprobante de entrega de Pedido.	Las adquisiciones de los productos se realizaran cada 28 de cada mes. Los productos perecibles serán receptados los días lunes de cada

COMISARIATO DE SERVICIO SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS S.A. COSSFA SUCURSAL SHELL PROCEDIMIENTO DE PEDIDOS			
Proceso General			
Responsables	Actividades	Manejo de información	Observaciones
Encargado de Bodega COSSFA Matriz Quito	4. Informar sobre el estado del pedido	Informe de la recepción. Ingreso al sistema computarizado de la recepción del pedido. Imprimir comprobante de recepción del pedido para el archivo.	Los formatos, registros y archivos servirá para la toma de decisiones.
Departamento Financiero	5. Facturación/ Liquidación	Archivar factura COSSFA Shell Registrar factura en el sistema computarizado Enviar copia de la factura de pedido a la Matriz Imprimir documento de pago a proveedores. Registro del pago en el sistema de información	

Fuente: Investigación

Realizado por: Alexandra Cumbajin

3.6 Sistema Computarizado de COSSFA Sucursal Shell.

Es un sistema computarizado será de apoyo para cada una de las actividades que se realizara en todo el procedimiento de pedidos de COSSFA sucursal Shell.

Ingresamos al icono llamado inventario, donde se procede a seleccionar la sucursal Pastaza.

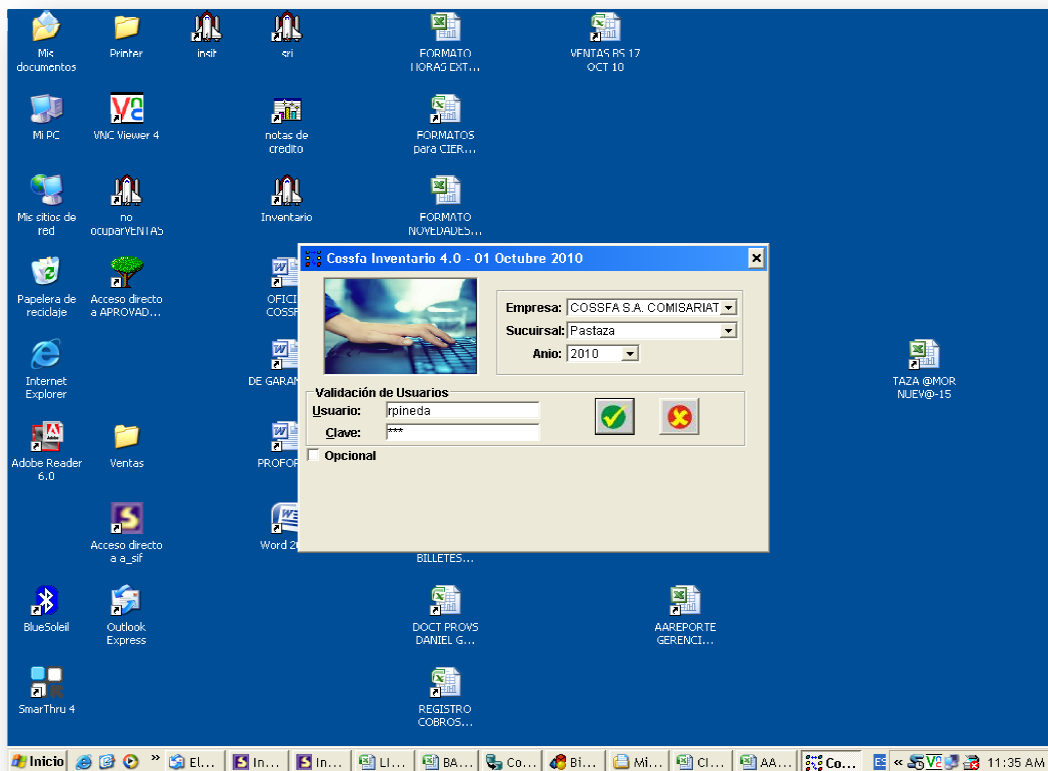


Gráfico 3.1: Ingreso al sistema
Fuente: COSSFA sucursal Shell
Realizado por: Alexandra Cumbajin

Ingresamos a esta ventana la obtener el stock de productos del Comisariato de Servicio Social de las Fuerzas Armadas.

Fecha: 12/01/2011 11:44

Co. Ad.	Cod. Br.	Referencia	Producto	Proveedor	Stk Act	Cons
Bodega Viveres Pastaza						
2490200020	005000001930	S	BOONES , VINO PIÑA COLADA 750	QUIFATEX S.	12.00	N
2400200022	095000007273	S	DOONES, VINO APPLC 750CC ,S	QUIFATEX S.	12.00	N
2490200029	085000001943	S	BOONES, VINO DAIGUIRY 750CC ,	QUIFATEX S.	6.00	N
2010304053	7707183660498	S	1 2 3, DETERGENTE FLORAL 1000G	CALBAO S.A.	1.00	N
01010000111	088291100043	0310105	ABUELO, AÑEJO 1/2 B,0310105	DISTRIBUIDOF	36.00	N
27676091	7702010737263	S	AJAX, POLVO LIMPIADOR LIMON FL		24.00	N
L010100005	7861001710526	S	ALCS, JABON MAQUINADO 2UNO,S	INDUSTRIAS .	1.00	N
0030001059	7702001017584	1758	ALPINA, COMP. FRUC. CUCI EL DIFR	ALPINA PRUL	1.00	N
K020100064	7702001095507	S	ALPINA, PETIT FRESA, 100 GR,S	DIDIER WASH	1.00	N
K020100005	7702001005221	S	ALPINA, PETIT MORSA, 100 GR,S	DIDIER WASH	1.00	N
01010012519	7702110501902	S	ALUMINA, REPUESTO PELICULA PLF		30.00	N
J050103914	7861008511652	S	AMERICAN, DOMONES C110CC. 10		1.00	N
J050007021	7861008511317	S	AMERICAN, TOFFEE CAFE LECHE 31	CONFITECA C	1.00	S
E010000274	000900056053	S	ANGELINO , SHAMPOO MANZANILL		12.00	N
24901010115	636191005403	5403	APPLETON, RON BLANCO, 5403	ALMACENES	18.00	N
28008100	115114384926	S	ARCOR , CANDY LIMON 400 GR,S	INIDAI FCLF	1.00	N

Gráfico 3.2: Ingreso a existencias en Stock

Fuente: COSSFA sucursal Shell

Realizado por: Alexandra Cumbajin

Para empezar con el procesamiento de pedidos, se realiza una nota de pedido hacia la matriz requiriendo los productos necesarios y que no existan en stock.

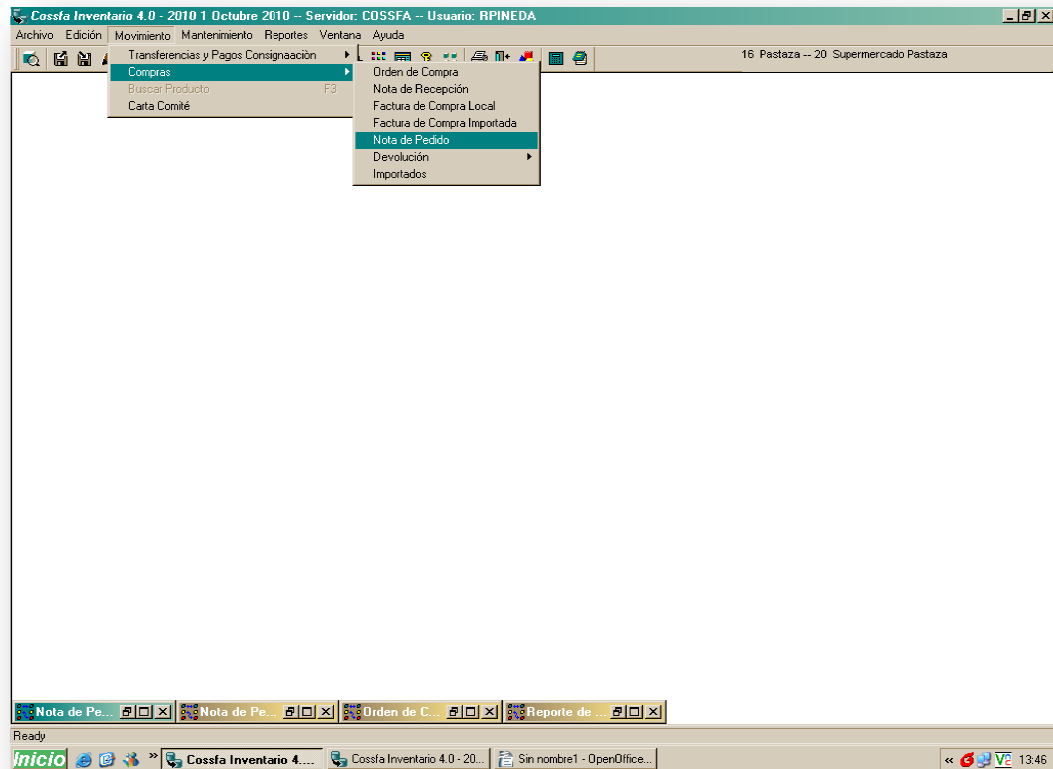


Gráfico 3.3: Nota de pedido

Fuente: COSSFA sucursal Shell

Realizado por: Alexandra Cumbajin

Nota de pedido consta de:

1. Empresa COSSFA S.A. Comisariatos
2. Sucursal Shell
3. Año
4. Usuario
5. Fecha del pedido
6. Fecha máxima de entrega del pedido
7. Proveedor

El especialista de adquisiciones de la Matriz, recepta la nota de pedido en el sistema computarizado, ya dado el análisis el Bodeguero es el encargado de registrar la aprobación.

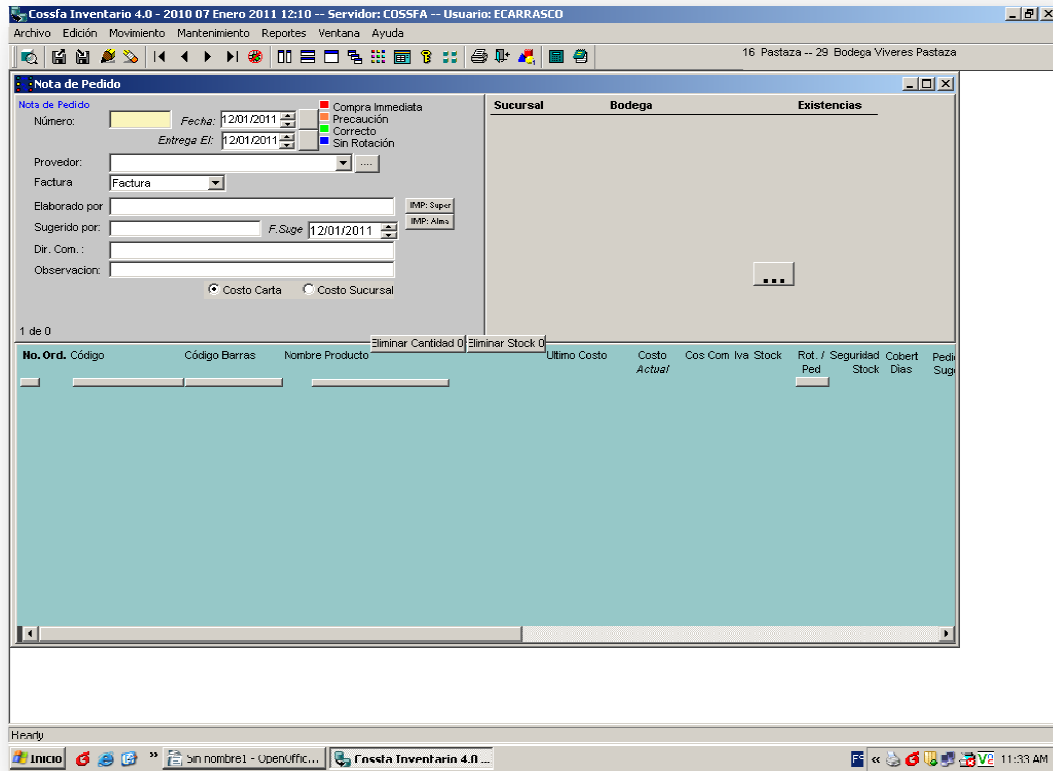


Gráfico 3.4: Recepción nota de pedido

Fuente: COSSFA sucursal Shell

Realizado por: Alexandra Cumbajin

Aquí se verificara la existencia en stock del listado de los productos pedidos a la Matriz Quito, mediante el sistema computarizado.

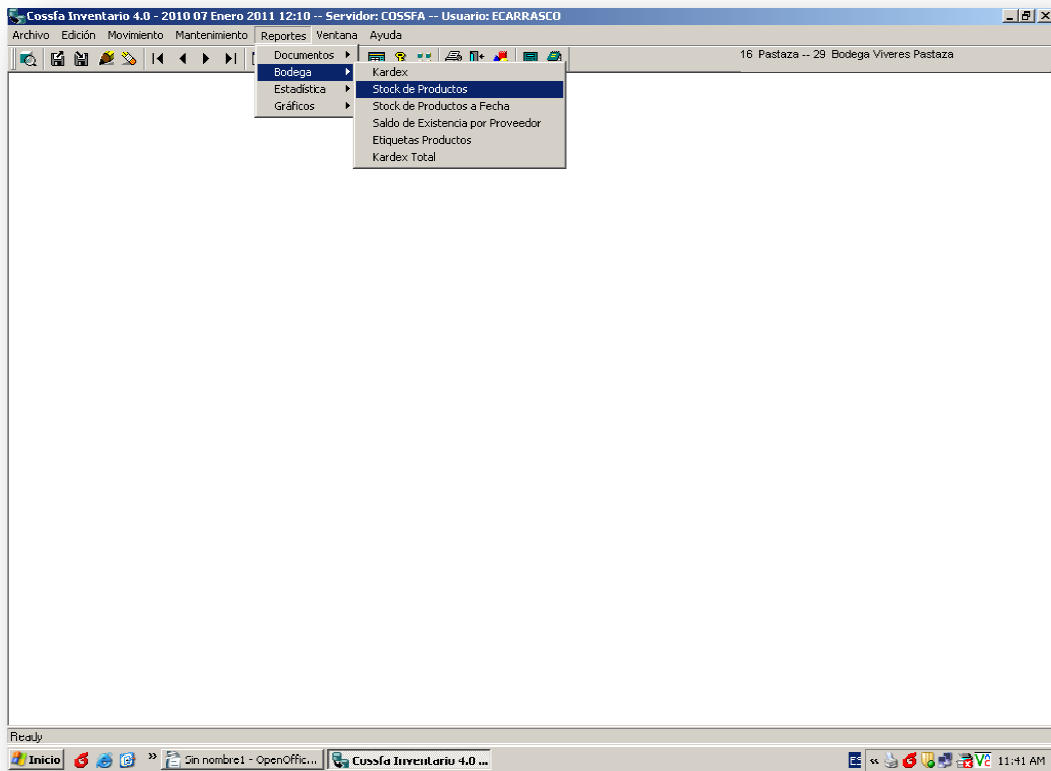


Gráfico 3.5: Inventario de COSSFA Matriz

Fuente: COSSFA sucursal Shell

Realizado por: Alexandra Cumbajin

El bodeguero de matriz ingresa la autorización de la orden de compra emitida por el especialista de adquisiciones, donde despliega todo lo solicitado.

La que será receptada por el encargado de la bodega COSSFA sucursal Shell.

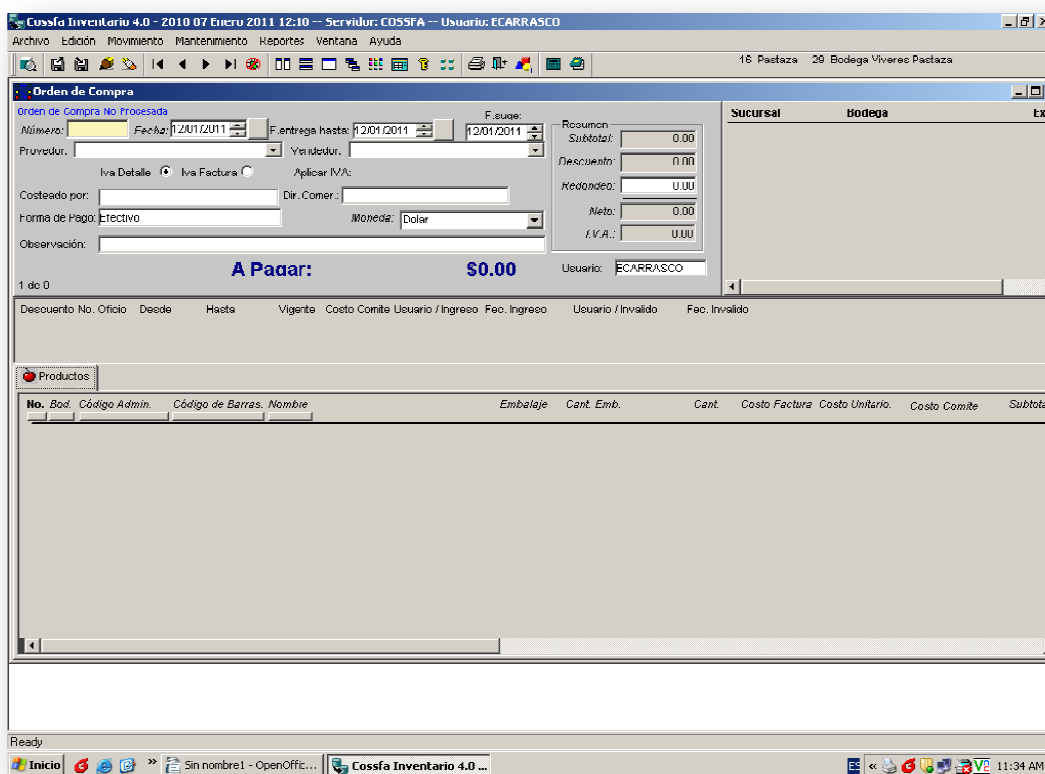


Grafico 3.6: Orden de compra
Fuente: COSSFA sucursal Shell
Realizado por: Alexandra Cumbajin

Orden de compra:

Esta es emitida por la matriz que es la encargada de proveer con todos los productos a COSSFA sucursal Shell.

Siguiendo con el procesamiento de pedidos mediante el sistema computarizado, entramos en movimientos de compras y en nota de recepción también se llena los datos de la factura en la parte superior de la nota de recepción.

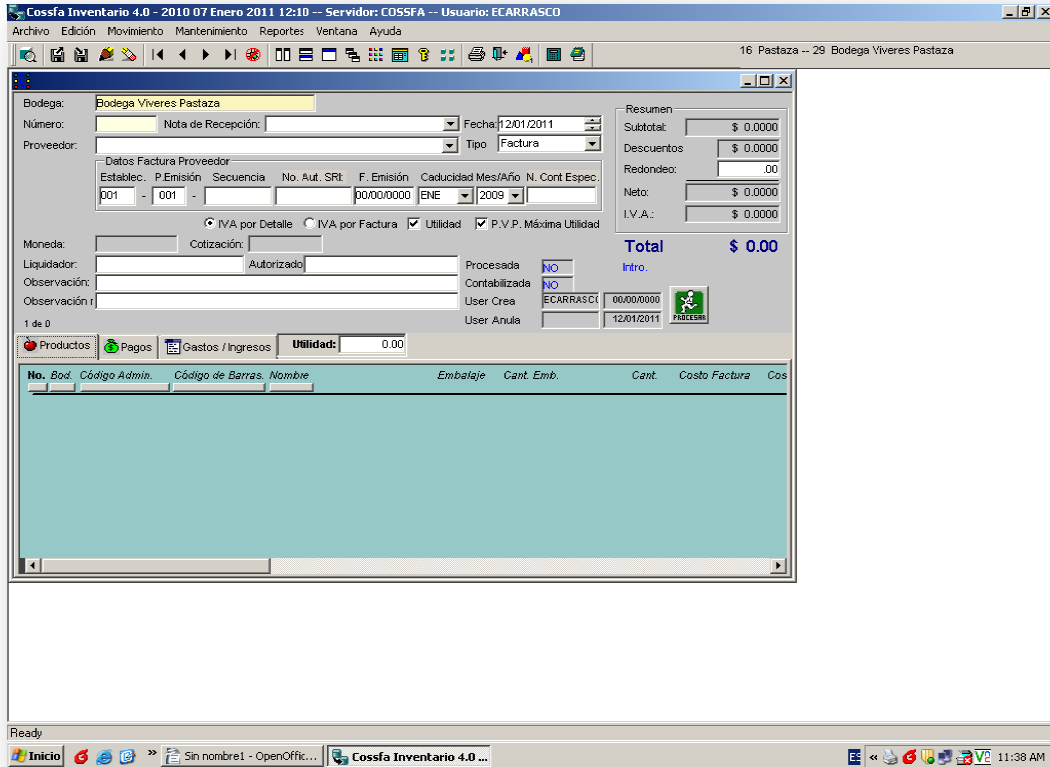


Grafico 3.7: Nota de recepción
Fuente: COSSFA sucursal Shell
Realizado por: Alexandra Cumbajin

Nota de recepción costa de:

1. Empresa COSSFA S.A. Comisariatos
2. Sucursal Shell
3. Año
4. Fecha
5. Datos del bodeguero que es el encargado de la recepción
6. Numero de factura
7. Ruc
8. Forma de pago.

Para registrar la liquidación, una vez que está guardada la factura para el proveedor, se da un click en el recuadro que dice procesar, para obtener la liquidación de la compra y esta listos los productos para ser vendidos.

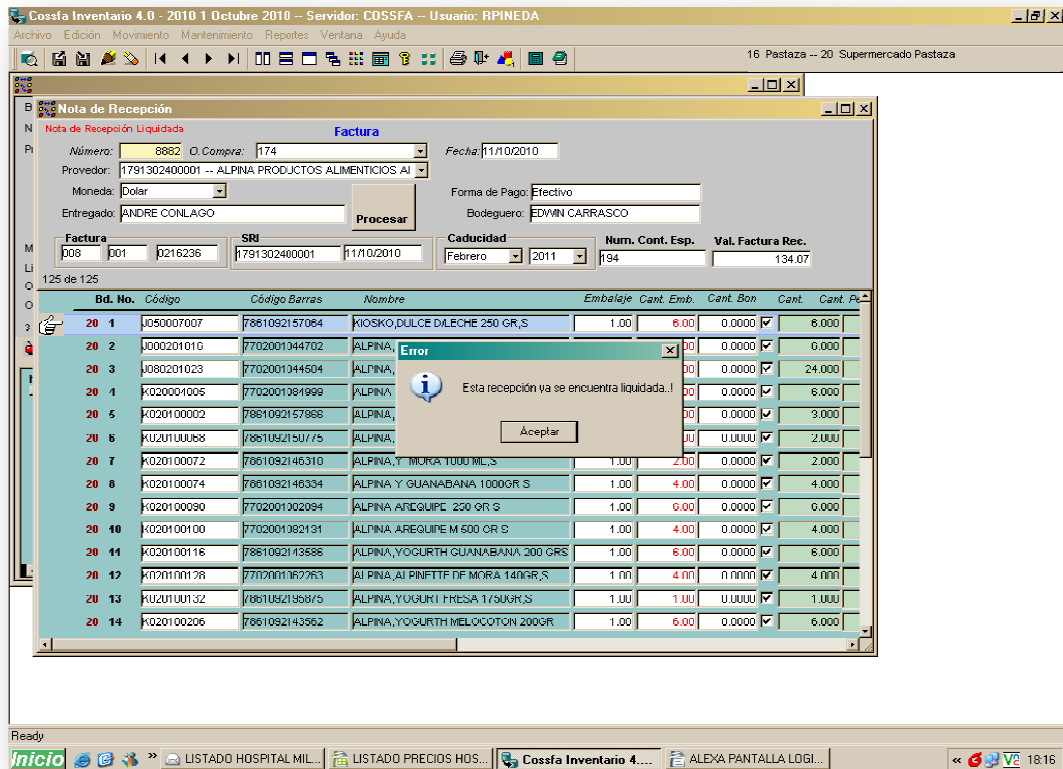


Grafico 3.8: Liquidación de la compra

Fuente: COSSFA sucursal Shell

Realizado por: Alexandra Cumbajin

Factura de compra:

Esta será emitida por COSSFA donde constara:

1. Cantidad
2. Descripción de los productos
3. Precios ya establecidos
4. Código de barra
5. Stock
6. Precio final de la compra.


Liquidación:

La liquidación se dará por la matriz al estado de cuenta de los proveedores directos de la misma.

Para que este sistema funcione es importante adaptarse a cumplir las fechas definidas en la nota de pedido.

Finalmente después de cada actividad damos F5 para guardar.

Para realizar cada informe de pedidos se utilizara el siguiente formato.



COSSFA

COMISARIATOS

... para qué más!

INFORME DE NOVEDADES DE PEDIDOS

FECHA DE ABASTECIMIENTO: _____

N° DOCUMENTO _____

RESPONSABLE DE RECEPCIÓN: _____

LOCALIDAD DE ORIGEN: _____

BODEGA DE ORIGEN: _____

LOCALIDAD DE RECEPCIÓN: _____

BODEGA DE RECEPCIÓN: _____

ITEM	COD. DE BARRAS	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	N° TRANS	CANT	SOB	FAL	CA	ME
1								
2								
3								

4																				
5																				
FECHA DE ENTREGA DEL REPORTE EN ORIGEN																				
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">NOVEDADES</td> </tr> <tr> <td style="width: 70%;">SOBRANTE</td> <td style="text-align: center;">SOB</td> </tr> <tr> <td>FALTANTES</td> <td style="text-align: center;">FAL</td> </tr> <tr> <td>CADUCADO</td> <td style="text-align: center;">CA</td> </tr> <tr> <td>MAL ESTADO</td> <td style="text-align: center;">ME</td> </tr> <tr> <td>N° TRANSFERENCIA</td> <td style="text-align: center;">N° TRA</td> </tr> </table>									NOVEDADES		SOBRANTE	SOB	FALTANTES	FAL	CADUCADO	CA	MAL ESTADO	ME	N° TRANSFERENCIA	N° TRA
NOVEDADES																				
SOBRANTE	SOB																			
FALTANTES	FAL																			
CADUCADO	CA																			
MAL ESTADO	ME																			
N° TRANSFERENCIA	N° TRA																			
RESPONSABLE DE LA RECEPCIÓN DEL REPORTE																				
OBSERVACIONES:																				
REALIZADO POR					ACEPTADO POR															

Grafico 3.9: Diseño de Informe de Pedidos
Fuente: COSSFA sucursal Shell
Realizado por: Alexandra Cumbajin

3.7 Implementación

Capacitación a los empleados para que todo el personal tenga el conocimiento suficiente del estado y el manejo de los procesos de la empresa.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- El sistema de procesamiento de pedidos y manejo de información de COSSFA sucursal Shell, no satisface las necesidades del cliente, ya que los productos no llegan a tiempo para su comercialización.
- Los recursos de COSSFA sucursal Shell, no se aprovechan de la mejor manera, lo que ocasiona un desabastecimiento del comisariato; produciéndose pérdidas significativas.
- La alternativa propuesta para el sistema de procesamiento de pedidos y manejo de información de COSSFA sucursal Shell optimizara los recursos y se proporcionara una eficiente atención a los clientes.
- La demora en el procesamiento de pedidos, será superada con una mayor fluidez en los procesos.

4.2 Recomendaciones

- Reestructurar la cadena de abastecimientos, para lograr un nivel competitivo del servicio ofrecido por el comisariato, lo que ayudará a contribuir en el incremento de ventas en COSSFA Sucursal Shell.
- Mejorar la fluidez de información entre COSSFA Matriz Quito y COSSFA Sucursal Shell, para alcanzar los objetivos propuestos por la empresa.
- Optimizar los tiempos en el procesamiento de pedidos y manejo de información de COSSFA sucursal Shell; con la matriz Quito.
- Capacitar en forma periódica al personal COSSFA sucursal Shell acerca del sistema de procesamiento de pedidos y manejo de información, para que el personal cumpla con eficiencia las funciones encargadas.

SIGLAS

B 2 B.- Business to Business

B 2 C.- Business to customer

COSSFA.- Comisariato de Servicio Social de las Fuerzas Armadas.

FFAA.- Fuerzas Armadas.

JIT.- Justo a Tiempo.

ITSA.- Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico.

SI.- Sistema de Información.

GLOSARIO

A

Abastecer: Proporcionar a una persona lo que necesita para su mantenimiento o para el funcionamiento de una cosa.

Abstracto: Dicho del arte o de un artista: Que no pretende representar seres o cosas concretos y atiende solo a elementos de forma, color, estructura, proporción, etc.

Activo Físicos: Activos que se caracterizan por poseer un valor intrínseco y están constituidos por máquinas, equipos, edificios y otros bienes de inversión, así como por las existencias acumuladas.

Adaptabilidad: Cualidad de adaptable.

Administración: Es la coordinación de todos los recursos a través del proceso de planeación, dirección y control, a fin de lograr los objetivos establecidos.

Adquisición: Acción de adquirir o pasar a tener una cosa.

Arbitrariedad: Acto o proceder contrario a la justicia, la razón o las leyes, dictado solo por la voluntad o el capricho.

B

B 2 B: Business to Business: Es la transmisión de información referente a transacciones comerciales electrónicamente, normalmente utilizando tecnología como la Electronic Data Interchange (EDI), presentada a finales de los años 1970 para enviar electrónicamente documentos tales como pedidos de compra o facturas.

B 2 C: Business to customer: Se refiere a la estrategia que desarrollan las empresas comerciales para llegar directamente al cliente o usuario final.

C

Cadena de Abastecimientos: Son todas las actividades relacionadas con el flujo y transformación de bienes y productos, desde la etapa de materia prima hasta el consumo por el usuario final, desde el proveedor de las materias primas hasta el estante del detallista.

Canales de Distribución: Es el circuito a través del cual los fabricantes (productores) ponen a disposición de los consumidores (usuarios finales) los productos para que los adquieran. La separación geográfica entre compradores y vendedores, la imposibilidad de situar la fábrica frente al consumidor hacen necesaria la distribución (transporte y comercialización) de bienes y servicios desde su lugar de producción hasta su lugar de utilización o consumo.

Centralización: La centralización es una tendencia concentrar la autoridad de toma de decisiones en un grupo reducido de personas; no hay delegación. Toda actividad es realizada por el administrador, que tiene reservados para sí la iniciativa y el poder decisión, la potestad de ejercer las funciones respectivas, existiendo una obvia subordinación de los órganos locales a aquel.

Clientes: Es una persona o empresa que adquiere bienes o servicios.

Competitividad: Es la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico.

Comunicación: La comunicación es el proceso mediante el cual se transmite información de una entidad a otra.

Consolidación: La combinación de dos o más empresas, lograda por la transferencia de los activos a una nueva corporación organizada con tales fines. La diferencia entre fusión y consolidación es que en la fusión de compañías, una de ellas continúa en existencia mientras que en la consolidación, todas las compañías antiguas desaparecen para formar una sola.

Consumidor: Son las personas físicas o jurídicas que adquieran, utilicen o disfruten como destinatarios finales, productos, bienes o servicios, actividades o

funciones independientemente del carácter individual o social, público o privado, de quienes lo produzcan, suministren o los emanen.

D

Demanda: La demanda en economía se define como la cantidad y calidad de bienes y servicios que pueden ser adquiridos a los diferentes precios del mercado por un consumidor (demanda individual) o por el conjunto de consumidores (demanda total o de mercado), en un momento determinado.

Desplazamiento: Desplazarse es cambiar de posición. Una manera de darse cuenta del movimiento de un cuerpo es a través del cambio de posición. Si un cuerpo material cambia su posición con respecto a otro escogido como referencia, se puede afirmar que ese cuerpo se ha desplazado.

E

Efectividad: Es la capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado.

Eficiente: Que consigue un propósito empleando los medios idóneos.

Embalaje: Cualquier medio material, que sirve para acondicionar, presentar, embalar, manipular, almacenar, conservar y transportar una mercancía.

G

Gestión de Calidad Total: Es una estrategia organizativa y un método de gestión que hace participar a todos los empleados y pretende mejorar continuamente la eficacia de una organización en satisfacer el cliente.

Globalismo: Tendencia de los mercados y de las empresas a extenderse, alcanzando una dimensión mundial que sobrepasa las fronteras nacionales.

H

Hardware: Es la parte física de un computador y más ampliamente de cualquier dispositivo electrónico.

I

Infraestructura: Una infraestructura es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente.

Innovaciones: La innovación, según el diccionario de la Real Academia Española, es la creación o modificación de un producto, y su introducción en un mercado.

Interacción: Acción que se ejerce recíprocamente entre dos o más objetos, agentes, fuerzas, funciones, etc.

Interdependencia: Dependencia recíproca.

J

JIT: Justo a Tiempo (JUST IN TIME): Sistema de producción que utiliza los ordenadores para controlar el inventario y las existencias, de forma que sólo se produzca aquello que demanda el mercado; ni menos -para evitar perder negocio- ni más -para reducir al mínimo las necesidades de almacenaje.

M

Menudeo: Concepto de ventas al menudeo que afirma que los nuevos tipos de minoristas en general empiezan sus operaciones con márgenes bajos, precios bajos, y operaciones de bajo nivel, pero que más tarde evolucionan hacia operaciones con precios más elevados y mejores servicios, y que a la larga llegan a convertirse en minoristas convencionales, a los cuales reemplazan.

O

Oferta: Conjunto de bienes o mercancías que se presentan en el mercado con un precio concreto y en un momento determinado

P

Preparación: Una preparación, ya sea un elemento o una actividad, siempre implica la puesta en marcha de un proceso de elaboración de algo o de un evento que requiere cierta planificación y organización con el fin de obtener los resultados.

Programación: Sistema de símbolos y reglas que permite la construcción de programas con los que la computadora puede operar así como resolver problemas de manera eficaz.

Proveedor: Es una persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias (artículos), los cuales serán transformados para venderlos posteriormente o directamente se compran para su venta.

R

Requisición: Es el camino para obtener cotizaciones de diversos proveedores de productos y/o servicios, donde tú puedes escoger la mejor para optimizar tus costos de operación. Únicamente tienes que llenar los datos de la requisición, especificar los productos o servicios que requieres y nosotros de inmediato le informamos a todos los proveedores especializados para que te envíen una respuesta con lo que ofrecen.

S

Servicio al Cliente: Es un proceso logístico que abarca una variada gama de funciones, desde el suministro de materias primas, su transformación y, finalmente, la disposición, distribución y entrega del producto terminado a quien lo demanda.

Sincronización: Hace referencia a la coordinación de procesos que se ejecutan simultáneamente para completar una tarea, con el fin de obtener un orden de ejecución correcto y evitar así estados inesperados.

Sistema: Es un conjunto de funciones, virtualmente referenciada sobre ejes, bien sean estos reales o abstractos. También suele definirse como un conjunto de elementos dinámicamente relacionados formando una actividad para alcanzar un objetivo operando sobre datos, energía o materia para proveer información.

Surtido: Se llama surtido al conjunto de artículos que un establecimiento comercial ofrece a la venta. Se refiere a la variedad de artículos presentes en la sala de ventas, no a la cantidad de un producto en concreto.

T

Telecomunicaciones: El término telecomunicación cubre todas las formas de comunicación a distancia, incluyendo radio, telegrafía, televisión, telefonía, transmisión de datos e interconexión de computadoras a nivel de enlace.

Transmisión: Proceso por el cual se transmite una señal que lleva información.

V

Venta Directa: comercialización fuera de un establecimiento comercial de bienes y servicios directamente al consumidor, mediante la demostración personalizada por parte de un representante de la empresa vendedora.

BIBLIOGRAFÍA

- Logística. Administración de la cadena de suministros.(Ronald H. Ballou)
- Logística empresarial. Gestión Integral de la Información y Material en la Empresa. GESTIÓN 2000.com. August Casanovas Lluís Cuatrecasas.
- Gestión por procesos (Luis F. Agudelo Tobón – Jorge Escobar B.)

CONSULTA EN LA WEB

- www.cadena.de.abastecimiento.com
- www.gestiopolis.com/canales/gerencial/.../aca.htm
- www.gestiopolis.com/canales2/.../logcadabas.htm
- html./estrategias-de-venta-y-liderazgo.html
- http://silmaril.smeal.psu.edu/misc/supply_chain_intro.html.
- http://es.wikipedia.org/wiki/Reactivaci%C3%B3n_econ%C3%B3mica
- Zumo de conocimiento: Del depósito al modelo de la "cadena de suministro". (en línea). <http://www.geocities.com/igomez/>
- <http://www.upct.es/~gio/cadena%20de%20suministro.htm>
- www.e-economic.es
- www.monografias.com
- www.mastermagazine.info

- Microsoft - Encarta – 2008. 1993-2207 Microsoft Corporation.
Reservados todos los derechos.
- [http://www http.itsafae.edu.ec/mision.html](http://www.http.itsafae.edu.ec/mision.html)
- html./procesamiento-de-pedidos.html
- es.wikipedia.org/wiki/sistema
- 212.145.157.8/.../fe1339684c93a64fc12568e70030b2e8!OpenDocumeny&Click
- es.wikipedia.org/wiki/preparaci3n
- <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=62208>
- [Wikipedia, la enciclopedia libre.com](http://Wikipedia,laenciclopedia.libre.com)
- Monografias_com.mht
- [Documentos de Investigación - Nachiku.mht](http://DocumentosdeInvestigaci3n-Nachiku.mht)
- [http://es.preparacion del pedido/](http://es.preparaciondelpedido/)
- www.geaconsultores.com/glosario.php

A N N E X O S

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO

CARRERA DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

TÍTULO DEL ANTEPROYECTO

¿Cómo contribuir a la eficiencia del proceso actual de la cadena de abastecimientos del punto de venta COSSFA sucursal Shell, mediante la propuesta de un modelo de suministro y distribución física?

POR:

Alexandra Cumbajín

Jeniffer Olmedo

2009- 2010

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN A LA QUE SE DESARROLLA EL TRABAJO DE
GRADUACIÓN

COSSFA

Comisariatos de Servicio Social de las Fuerzas Armadas

ENTIDADES DE APOYO

ITSA

FECHA DE PRESENTACIÓN:

30 de Agosto del 2010

RESPONSABLE DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN:

Alexandra Cumbajín

Jeniffer Olmedo

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

En el Ecuador existen diversos supermercados posesionados, como “Supermaxi”, “Megamaxi”, “Tia”, “Aki” entre los más reconocidos a nivel nacional.

Además es importante mencionar que en el país existen otros supermercados no tan reconocidos pero que tienen su espacio en el mercado.

HOLDINGDINE S.A. es una corporación industrial y comercial conformada con la participación de la Dirección de Industrias del Ejército (DINE), constituyéndose en un importante generador de empleo en el país.

DINE es una entidad adscrita a la Fuerza Terrestre, cuyo objeto es contribuir, por mandato constitucional, en el desarrollo económico y social del Ecuador.

HOLDINGDINE S.A. se funda en el año 2000, como una sociedad anónima, al amparo de lo previsto en el artículo 429 de la Ley de Compañías, para administrar corporativamente las empresas de la Dirección de Industrias del Ejército y estructurar un Grupo Empresarial.

El Grupo Empresarial HOLDINGDINE S.A. actúa en el ámbito industrial y comercial, compitiendo en igualdad de condiciones con otras organizaciones del sector privado; cumple con el ordenamiento jurídico establecido, especialmente, en la Ley de Compañías, Código del Trabajo y Ley de Régimen Tributario Interno.

COSSFA S.A. se constituyó el 17 de junio de 2009. La Sociedad Anónima se integró al Grupo Empresarial HOLDINGDINE S.A. y su objeto social es la administración y operación de los comisariatos, tiendas y almacenes del Servicio Social de las Fuerzas Armadas.

COSSFA sucursal Shell, ofrece productos para el hogar en las categorías: perecibles, víveres, panificados, limpieza, cuidado personal, licores,

electrodomésticos entre otros. Debido a una serie de inconvenientes no se puede cumplir en su totalidad los requerimientos del cliente.

Ha existido una transición constante de cambios, por lo que surge un malestar al no encontrar una variedad de productos en este comisariato, como principal problema podemos situar, al proceso de cambio que surgió entre las accionistas del comisariato SERVICIO SOCIAL DE LA FUERZA TERRESTRE, pasando a manos de accionistas de COSSFA (Comisariatos de Servicio Social de las Fuerzas Armadas).

Por lo tanto en la actualidad no cuenta con una adecuada cadena de abastecimientos, lo que no permite la adquisición a tiempo al punto de distribución, y por ende al consumidor final.

1.2 Formulación del problema

¿Cómo contribuir a la eficiencia del proceso actual de la cadena de abastecimientos del punto de venta COSSFA sucursal Shell, mediante la propuesta de un modelo de suministro y distribución física?

1.3 Justificación e Importancia

Este trabajo investigativo ayudara a establecer posibles alternativas de solución, directamente al proceso de la cadena de abastecimientos incluyendo todas sus actividades como el transporte, almacenaje, inventarios, distribución física, suministro físico y logística, por ende se mejorara la atención al cliente en este comisariato.

Además de contribuir al proceso de la cadena de abastecimientos en COSSFA sucursal Shell (Comisariatos de Servicio Social de las Fuerzas Armadas), se establecerá competitividad en el Sector; labor que beneficiara a todos quienes conforman COSSFA sucursal Shell (Comisariatos de Servicio Social de las Fuerzas Armadas).

1.4 Objetivos:

1.4.1 Objetivo General

Analizar el proceso actual de la cadena de abastecimientos, para establecer alternativas de solución para COSSFA sucursal Shell.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar el proceso actual cadena de abastecimiento de COSSFA sucursal Shell.
- Comprender el proceso actual cadena de abastecimiento que utilizan en COSSFA sucursal Shell.
- Establecer las alternativas de cambio para el punto de venta COSSFA sucursal Shell.

1.5 Alcance

El presente trabajo investigativo abarcara toda la Cadena de Abastecimientos especialmente las áreas que trabajan en la determinación de necesidades, adquisiciones, distribución y demás actividades, con el fin de perfeccionar el racionamientos directo, es decir; desde el proveedor hasta el cliente, estableciendo el Suministro Físico y Distribución Física a COSSFA Sucursal Shell (Comisariatos de Servicio Social de las Fuerzas Armadas), en un lapso de tiempo estimado de tres meses.

Brindando un mejor servicio a la colectividad del sector, por ende al Cantón Mera.

CAPÍTULO II

PLAN METODOLÓGICO

2.1 Modalidad Básica de la Investigación:

De Campo.

No participante.

Para realizar la presente investigación, se utilizará la investigación no participante, ya que la investigadora se limitará a observar la cadena de abastecimientos para recopilar información necesaria.

Bibliográfica Documental.

Del mismo modo, se empleará la investigación bibliográfica documental, de manera que se utilizara bibliografía primaria, como la conservación y la bibliografía secundaria, como son las fuentes en Internet, o cualquier otra que proporcione el material necesario para el trabajo investigativo.

2.2 Tipos de Investigación

No experimental

La investigación a aplicar será de tipo no experimental, ya que las variables no van a ser manipuladas deliberadamente por la investigadora en ningún momento.

2.3 Niveles de Investigación:

Exploratoria

El nivel de ésta investigación será exploratoria, ya que nos permitirá obtener información clara y pertinente, adquiriendo un nivel de conocimiento apropiado de las bases que tienen en la actualidad el proceso de la cadena de abastecimientos de manera que influya todas sus actividades y realizar estudios más profundo del

punto de venta COSSFA Sucursal Shell.

Descriptiva

La presente investigación será de nivel descriptivo, ya que permitirá referir con claridad la realidad de la ejecución de la cadena de abastecimientos de COSSFA Sucursal Shell, a fin de proporcionar alternativas de solución para este punto de venta.

2.4 Universo, Población y Muestra:

Universo

En esta investigación se tomará como universo a todo el personal que trabaja en COSSFA Sucursal Shell, por ser las personas relacionadas directamente con el problema de estudio. Donde también tomaremos en cuenta la población situada en la parroquia Shell, cantón Mera, provincia Pastaza.

Población

En este caso la población la constituiría el mismo universo puesto que no existen más personas involucradas en el estudio.

Muestra

En esta investigación se tomará una muestra no probabilística ya que existe un personal determinado en COSSFA Sucursal Shell, por lo tanto todos ellos colaborarán en la aplicación del instrumento de recolección de información.

2.5 Recolección de Datos:

2.5.1 Técnicas:

Bibliográfica

Se aplicará la técnica de recolección de datos bibliográfica – documental, ya que se recopilará información en textos, revistas, páginas de internet acerca de

las diferentes alternativas de solución que se puedan implementar en los comisariatos.

De Campo

Se utilizara esta técnica porque se hará la observación directa de las instalaciones e infraestructura, verificar las estanterías por secciones, situación en la que se encuentra la bodega, observar el desempeño del personal, a demás se recogerá información de las entrevistas al personal que labora en COSSFA Sucursal Shell.

La Entrevista

La técnica será aplicada al personal que presta servicios en COSSFA Sucursal Shell, para poder contribuir al proceso la cadena de abastecimientos que se lleva a cabo y la percepción que tienen acerca del punto de venta a través de la implementación de alternativas de solución.

2.6 Procesamiento de la Información

La información recolectada a través de las entrevistas, será procesada de la siguiente manera:

- Será revisada y analizada objetivamente a fin de seleccionar lo verdaderamente útil para la investigación y desechar aquella que no sea confiable o que no apoye al proceso en estudio.
- El siguiente paso se analizarán y se interpretarán los resultados.
- Finalmente se formularán las conclusiones y las recomendaciones.

2.7 Análisis e Interpretación de Resultados

La interpretación de la información recolectada, facilitará conocer la percepción que tienen los entrevistados acerca de las posibles alternativas de solución del punto de venta en cuando a la contribución al proceso de la cadena de abastecimientos.

Análisis

El análisis de los resultados obtenidos permitirá definir el proceso la cadena de abastecimientos de COSSFA Sucursal Shell y cómo son realizados en la actualidad cada uno de ellos.

Deducción

La deducción permitirá, a partir del análisis de los datos recolectados en forma particular, llegar a la generalización de cuál es, y cómo se ejecuta el actual proceso de la cadena de abastecimientos de los comisariatos de la localidad; además de cuáles serían las alternativas de solución y apropiadas para ser implementadas.

Síntesis

La síntesis permitirá determinar de forma concreta la problemática estudiada, a fin de conocer, cuáles son los principales problemas de la cadena de abastecimientos de COSSFA Sucursal Shell.

2.8 Conclusiones y Recomendaciones de la investigación

La formulación de las conclusiones y las recomendaciones permitirán verificar el cumplimiento de los objetivos propuestos para la investigación y recomendar alternativas que apoyen a la solución de la problemática en estudio.

Las conclusiones y recomendaciones se obtendrán una vez terminado este trabajo de investigación.

CAPÍTULO III

EJECUCIÓN DEL PLAN METODOLÓGICO

3.1 Marco Teórico

3.1.1 Antecedentes de la investigación

Podemos decir que no existe ningún antecedente investigativo en COSSFA sucursal Shell. El trabajo que realizaremos está basado en:

- Información porcentual de ventas, de COSSFA Sucursal Shell.
- Paginas de web www.cadenadeabastecimientos.com.
- Logística. Administración de la cadena de suministros.(Ronald H. Ballou)
- Logística empresarial. Gestión Integral de la Información y Material en la Empresa. GESTIÓN 2000.com. August Casanovas LluísCuatrecasas.

Introducción.

Año a año la administración de la cadena de abastecimiento ha tomado mayor importancia en el mundo globalizado. Día a día la competencia se hace más ardua y solo las empresas que logran importantes diferencias contra sus competidores aspiran a aumentar su participación en el mercado o simplemente a sobrevivir en él. La buena administración de la cadena de abastecimiento y el uso de la tecnología de información ayudan a lograr este propósito, más sin embargo no es una tarea fácil, ya que esta cadena abarca muchas y diversas actividades.

“La administración de la cadena de abastecimiento es el tema principal en muchas industrias con una firme idea de la importancia de una relación integrada entre clientes y proveedores. Esta administración se ha convertido en el camino para la mejora de la competitividad por medio de la reducción de la incertidumbre

y el mejoramiento del servicio al cliente”²⁰

ASPECTO GENERALES

EVOLUCIÓN DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO

En los años sesenta, el mercado comenzó a requerir una mayor diversidad de productos y servicios, lo que generó la necesidad de administrar más cantidad de referencias y de stocks, tanto en las áreas de producción como en las de distribución. La respuesta de los hombres de logística fue optimizar el funcionamiento de la cadena de distribución, para disminuir el costo unitario de administración, conservación y entrega. Adicionalmente, reducir el ciclo permitió la reducción de los inventarios a lo largo de la cadena de abastecimiento.

Luego, en los años setenta y ochenta, para hacer frente a la competencia local e internacional, las empresas continuaron la búsqueda de mejoras y comenzaron a analizar el proceso de abastecer sus unidades productivas. En este aspecto, se destacaron las técnicas japonesas, tales como Justo a tiempo (Just in time) y Gestión de calidad total (Total Quality Management).

Los cambios en los canales de distribución (aparición de grandes jugadores como WalMart, Carrefour, McDonald’s, etc., en Estados Unidos de América), y la globalización de la economía mundial a fines de los años ochenta y principios de los noventa, incrementaron la extensión y complejidad de la cadena de abastecimiento del consumidor final. “Hoy en día, la competencia ya no es entre las compañías locales o con competidores del exterior, sino una competencia global, en la cual, sólo las cadenas de abastecimiento más eficientes pueden competir para satisfacer los requerimientos de los consumidores en el ámbito global”.²¹

Como respuesta a esta nueva situación, surge el enfoque integrado de la cadena de abastecimiento, que se basa en el análisis de toda la cadena, según el impacto que cada eslabón tiene sobre los costos y el valor que se le entrega al consumidor final.

¹<http://0-zerlina.emeraldinsight.com.millennium>

². <http://www.geocities.com/igomez/ semana39.html>

Por último, a fines de los noventa, con la aparición y desarrollo del comercio electrónico y la llamada nueva economía, se profundizan los desafíos en cuanto a coordinación, flexibilidad y rapidez.

Algunos son el lanzamiento masivo (customize), en la cual los productos son fabricados a partir del pedido y la necesidad del consumidor final, transformando lo que antes era producción en masa, en una producción a pedido a gran escala.

Pero en la nueva economía cambia, y surge los modelos de negocio, éstos consisten en simplificar la dinámica de los negocios, clasificándose de la siguiente manera: según los participantes que intervienen en el negocio, pueden ser: empresa-empresa (B2B de las siglas en inglés businesstobusiness), empresa-consumidor (B2C – businesstoconsumer), empresa-empresa-consumidor (B2B2C) o consumidor-consumidor (C2C). Según la operación que realizan: de venta directa o de intermediación, su ganancia puede provenir del cobro de comisiones, o de la venta de productos o servicios complementarios. Y de acuerdo con su proyección, los modelos pueden ser locales, regionales o globales; lo que plantea desafíos completamente distintos para la cadena de abastecimiento. Por ejemplo, la información se convierte en el valor diferenciador, ocupando el sitio estratégico que antes ocupaban los activos físicos de las compañías. Por este motivo, la efectividad en la captura e interpretación de la información, será un aspecto clave para el eficiente manejo de la cadena de abastecimiento y el éxito de los negocios.

CADENA DE ABASTECIMIENTOS

La administración de la cadena de abastecimiento (SCM – SupplyChain Management), la define como “la coordinación, programación y adquisición controlada, producción, inventarios y entrega de productos y servicios a los clientes, con el fin de mejorar el desempeño en el largo plazo tanto de las empresas individualmente como de toda la cadena de abastecimiento. El manejo de la cadena de abastecimiento incluye todos los pasos que da diariamente la empresa en sus departamentos de administración, operaciones y logística. El

procesamiento de la información desde sus clientes a los proveedores”.²²

A simple vista se puede observar que no es una tarea fácil, pues se refiere a la unión o integración de múltiples empresas, con las implicaciones que esto con lleva: diferentes culturas, tecnologías, procesos, etc., que deben unirse y trabajar como uno solo y de la mejor forma posible.

Partiendo de esta definición, se puede ver que la administración de la cadena de abastecimiento va más allá de la simple adquisición de materia prima, ya que se encarga de todo lo que requiere la empresa para su operación, así como de facilitar los medios necesarios para conseguirlo. “En el nuevo milenio la competencia se presenta entre las cadenas de abastecimiento y no entre las compañías individuales.”²³

Objetivo de la Cadena de Abastecimiento

Abastecer los materiales necesarios en la cantidad, calidad y tiempos requeridos al menor costo posible para con ello dar un mejor servicio al cliente. Cuatro requisitos importantes:

- Cantidad
- Calidad
- Tiempo
- Costo

La ausencia de alguno de ellos afectará el desempeño de la cadena de abastecimiento y, por lo tanto, afectará el servicio al cliente.

Los cuatro requisitos deberán definirse como must's y no como should's. En la correcta definición y entendimiento de esta cadena por parte de todos los integrantes de la empresa asegurará el buen desempeño de la cadena de abastecimiento de las empresas que aspiran a diferenciarse y permanecer.

Las empresas deben aprender a integrar la tecnología de información y las

²² http://silmaril.smeal.psu.edu/misc/supply_chain_intro.html.

²³ [//www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/24/geslog.htm#1](http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/24/geslog.htm#1)

herramientas tecnológicas los procesos de toma de decisiones tanto operativas como estratégicas.

Elementos de la Cadena de Abastecimiento

De manera muy general la cadena de abastecimiento está integrada por cinco elementos:

- Proveedores
- Transportes
- Empresa
- Clientes
- Comunicación

La rápida interacción entre estos elementos es indispensable y genera una ventaja competitiva a la empresa que sepa utilizarla a su favor.



Figura 1. Elementos de la Cadena de Abastecimiento [Emiliano Espinosa, 2004]

Causas del desarrollo de la gestión de la cadena de abastecimiento

Se han identificado cinco factores como los detonantes para colocar a la gestión de la cadena de abastecimiento en el centro de atención de las empresas:

El rápido desarrollo de los flujos de información, también conocido como la

revolución de la información, apoyado en las nuevas tecnologías.

La aparición del comercio electrónico, tanto entre empresas como entre empresas y consumidores finales.

La moderación de los clientes debido a las nuevas tecnologías y a la gran cantidad de empresas que producen para él. El cliente se ha vuelto más exigente en términos de calidad de los productos, tiempos de entrega, comodidad, servicio, etc.

La gran movilidad de los capitales impulsada por la internacionalización de la economía y la desregulación a los flujos de capitales.

La posibilidad de establecer nuevas relaciones entre empresas competidoras traducida en la consecución de alianzas que permitan hacer más eficientes los procesos, tanto en gestión de compras o entregas como otros procesos claves y generadores de altos costos

DISTRIBUCIÓN FÍSICA

Distribución física es la parte que se encarga de administrar los flujos de productos tangibles con fines productivos e incluye todos los procesos de manejo de productos desde la obtención de materias primas hasta la entrega del producto final.

OBJETIVOS DE LA DISTRIBUCIÓN FÍSICA

Un sistema de distribución eficaz será aquel que tenga a disposición del mercado los productos que éste demande, en la cantidad precisa y en el momento oportuno. Pero para conseguir que el producto esté al alcance del consumidor en el momento y lugar que lo precise y en la cuantía demandada debe disponerse de unos medios logísticos adecuados, que suministren los productos a los canales de distribución.

La dirección de la logística tendrá como finalidad conseguir esos fines básicos de la distribución. Pero además, para que la logística sea eficiente, deberá llevarse a cabo al menor coste posible.

No obstante, al contemplar los costes de la distribución física deben tenerse en cuenta no sólo los costos directos de cada una de las actividades que engloba, sino también la interrelación entre cada uno de ellas y los costes de oportunidad en que puede incurrirse.

El cumplimiento de los objetivos de la distribución física debe contemplarse desde una perspectiva global.

Tratar de minimizar el costo total del sistema de distribución física, lo que no implica necesariamente que tenga que minimizarse cada uno de los costos de las actividades que comprende aquella.

Las interrelaciones no se limitan a los propios costos de la distribución física, sino que también afectan a los denominados costos de oportunidad. Un sistema eficaz de distribución física debe evitar los costos de oportunidad (supone aumento los costos directos del sistema).

TRANSPORTE Y ABASTECIMIENTO A LOS PUNTOS DE VENTA

Modalidades de transporte

1. Transporte terrestre (por carretera o ferrocarril): camión, furgón, tren, etc.
2. Transporte aéreo: avión, helicóptero, etc.
3. Transporte marítimo/fluvial: barco, barcaza, etc.

Criterios de evaluación del transporte

1. Costo
2. Rapidez / velocidad: tiempo transcurrido hasta que se recibe la mercancía
3. Capacidad: tamaño o cantidad del producto que puede ser transportado
4. Disponibilidad: facilidad para contratar una forma de transporte a un destino específico
5. Frecuencia: continuidad del transporte

6. **Fiabilidad:** consistencia o capacidad del medio de transporte para llevar a cabo sus funciones en los plazos y condiciones previstas.
7. **Flexibilidad:** versatilidad o capacidad para adaptarse a las características del producto, capacidad precisada o momento requerido.
8. **Servicio:** acondicionamiento de las mercancías, reparación de daños y desperfectos, seguros, etc.

El problema del transporte

Cuando hay que abastecer a múltiples puntos de venta o destino desde varios centros de distribución o almacenaje intermedio, el problema no se reduce únicamente a seleccionar el medio de transporte adecuado, sino también la ruta que deben seguir los productos desde el punto de origen al de destino.

El objetivo es abastecer plenamente a los puntos de venta desde los almacenes de los centros de distribución, y hacerlo al menor costo posible. Se tratará, por tanto, de seleccionar entre las rutas posibles aquellas que en conjunto proporcionen el menor costo total del transporte de los productos.

FUNCIONES DE LA DISTRIBUCIÓN FÍSICA

1. **Procesamiento de los pedidos:** Incluye todas actividades relativas a la recogida, comprobación y transmisión de órdenes de compra.
2. **Manejo de materiales:** determinación de los medios materiales y procedimiento para mover productos dentro y entre los almacenes y locales de venta de la propia empresa.
3. **Embalaje:** elección de los sistemas y formas de protección y conservación de los productos.
4. **Transporte del producto:** determinación de los medios materiales a utilizar y plan de rutas a seguir para mover el producto desde el punto de origen al de destino.
5. **Almacenamiento:** selección del emplazamiento, dimensión y características de los almacenes en los que se deben guardar los productos.

6. **Control de inventario:** determinación de las cantidades de productos que el vendedor debe tener disponibles para su entrega al comprador y establecimiento de la periodicidad con que han de efectuarse los pedidos.
7. **Servicio al cliente:** establecimiento de los puntos de servicio, medios materiales y personas para recibir y atender al cliente, así como para entregar y cobrar el producto.

La ejecución de las funciones de la distribución física debe perseguir la efectividad de la función como parte del sistema logístico global de la empresa.

El funcionamiento efectivo de la distribución física puede ser un factor esencial para mantener una ventaja competitiva, sobre todo en empresas que llevan a cabo una distribución intensiva.

ALMACENAMIENTO, EMBALAJE Y MANEJO DE LOS MATERIALES

El almacenamiento incluye todas las actividades necesarias para guardar y mantener los productos desde que son fabricados o adquiridos a los proveedores hasta que son vendidos y entregados a los clientes.

El almacenamiento es necesario para regular y compensar las discrepancias que se producen entre la oferta y la demanda.

La función de almacenamiento implica también la adecuación entre cantidades compradas y vendidas, lo que requiere la división de las compras efectuadas en grandes cantidades en otras cantidades menores adaptadas a las necesidades y hábitos de compra del cliente.

Las decisiones sobre almacenamiento afectan fundamentalmente a la determinación del número, localización, tipo y características de los almacenes necesarios para atender la demanda del mercado.

En cualquier caso, los almacenes pueden ser propios o arrendados. El número, localización y tamaño de los almacenes estarán en función del servicio al cliente prestado y de las economías de escala que se puedan producir.

La función de almacenamiento se complementa con las actividades de manejo de los materiales y embalaje de los productos.

- El manejo de los materiales incluye la determinación de los procedimientos a seguir y medios materiales y humanos a utilizar para el movimiento de los productos dentro de los almacenes y locales de venta de la propia empresa.
- El embalaje es necesario para proteger el producto durante el proceso de distribución y almacenaje. La protección se realiza para impedir roturas, deterioros, suciedad, etc. Las decisiones sobre embalaje afectan a la elección de los sistemas de protección y conservación y a los materiales a utiliza.

3.2. Modalidad básica de la Investigación

De Campo.

No participante

Para realizar la presente investigación, se utilizó la investigación no participante, ya que se estudio el proceso de la cadena de abastecimientos, donde pudimos darnos cuenta que esta era ineficiente para cubrir con las necesidades de este comisariato; de manera que se pudo dar cuenta que las perchas o estantería, frigoríficos, estaban en un 90% vacías, no existía variabilidad de productos, la sección de electrodomésticos se encontró totalmente vacías al igual que los frigoríficos de los lácteos y bebidas, el personal no estaba capacitado, la infraestructura es adecuada y se recopiló información sin intervenir directamente.

Documental Bibliográfica.

Del mismo modo, se empleó la investigación bibliográfica documental, por tanto se pudo utilizar la observación primaria en la misma que se pudo descubrir la infraestructura y la distribución de espacio físico adecuada por cada sección de productos. La bodega del comisariato no cumple con una correcta distribución. El

desempeño del personal es variable porque tiene que cumplir con todas las actividades, como de cajeros, bodegueros, cargadores, y de servicio de limpieza.

Bibliografía secundaria como el Internet y otras que proporcionaron el material necesario para el trabajo investigativo de tal manera que contribuya correctamente en las actividades que intervienen en el proceso actual de la cadena de abastecimientos como son principalmente los proveedores.

3.3 Tipos de Investigación

No experimental

La investigación fue de tipo no experimental, de manera que las variables no fueron manipuladas deliberadamente por la investigadora en ningún momento, por lo que nos limitamos a observar cómo se encuentra en comisariato en general, y tomando en cuenta las alternativas de solución como la capacitación del personal, dar un enfoque al cliente, abarcar la publicidad, tomar en cuenta los proveedores locales.

3.4 Niveles de Investigación:

Exploratoria

El nivel de ésta investigación es exploratoria, la misma que permitió obtener información clara y pertinente, adquiriendo un nivel de conocimiento apropiado de las bases que tienen en la actualidad la cadena de abastecimientos donde pudimos conocer que en la actualidad la cadena de abastecimiento se da por medio de la matriz de COSSFA la que está ubicada en Quito. Es por esta razón que el comisariato no mantiene un abastecimiento normal. El administrador de COSSFA sucursal Shell es nuevo, al igual que el personal que labora, por lo que tampoco tienen un conocimiento total de cómo contribuir al proceso de la cadena de abastecimientos de COSSFA sucursal Shell.

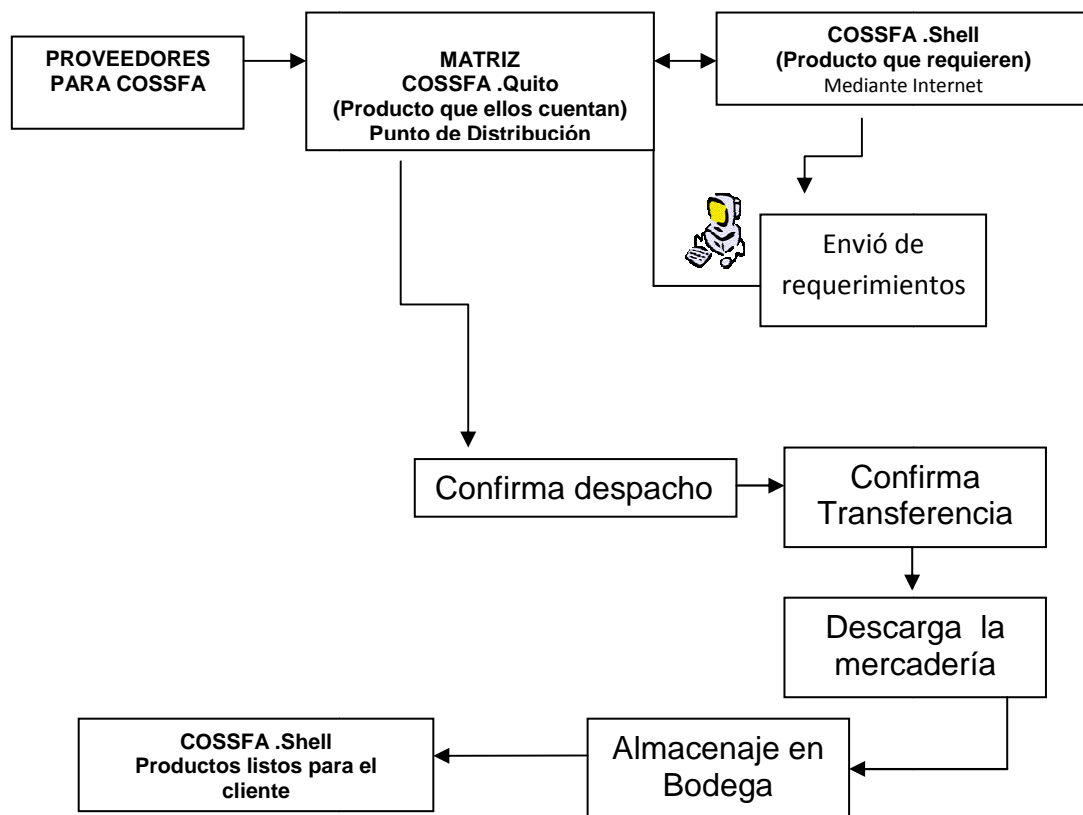


GRAFICO CADENA DE ABASTECIMIENTOS DE COSSFA

Descriptiva

La presente investigación también es de nivel descriptivo, ya que permitió referir con claridad la realidad de la ejecución de la cadena de abastecimientos de COSSFA sucursal Shell, a fin de proporcionar alternativas de solución a los requerimientos de la reactivación del punto de venta. La capacitación del personal, dar un enfoque al cliente, abarcar la publicidad, tomar en cuenta los proveedores locales, de manera que se pueda mejorar la cadena de abastecimientos para el beneficio del comisariato.

3.5 Universo, Población y Muestra

Universo

En esta investigación se tomó como universo a todo el personal que trabaja en COSSFA sucursal Shell, por ser las personas relacionadas directamente con el problema de estudio y por lo tanto el universo de estudio son cuatro (4). Como parte de universo también hemos tomado la población de la parroquia Shell que tiene una población de 8.300 habitantes, cantón Mera tiene una población desde 1.742 habitantes.

Población

En este caso la población se constituyó en el mismo universo puesto que no existen más personas involucradas en el estudio, las 4 personas de COSSFA, que consta con el administrador, y tres personas los que tienen las mismas funciones, y la población de la parroquia Shell que tiene una población de 8.300 habitantes, Cantón Mera tiene una población de 1 742 habitantes.

Muestra

La muestra fue no probabilística ya solo se tomo al personal determinado que existe en COSSFA sucursal Shell, que son el administrador y demás personal con un total de cuatro personas, por lo tanto todos ellos colaboraron en la aplicación del instrumento de recolección de información.

3.6 Recolección de Datos:

3.6.1 Técnicas:

Bibliográfica

Se aplicó la técnica de recolección de datos bibliográfica – documental, ya que se recopiló información en textos, revistas, páginas de internet acerca de las diferentes normativas que se pueden implementar en los comisarios, cumpliendo concretamente con la investigación, se tomo como referencia diferentes libro de Logística Administración de la cadena de Suministro, sobre las actividades claves de la administración de la cadena de suministros, administración y economía para poder realizar un análisis de la investigación.

De Campo

Se utilizó esta técnica porque se realizó observación directa de la cadena de abastecimientos, se recogió información de fuentes primarias al hacer las encuestas al personal que labora en COSSFA sucursal Shell. En las instalaciones de COSSFA Sucursal Shell son adecuadas para el desempeño de cada actividad que se realiza, el problema surge en la cadena de abastecimientos desde la Matriz hasta el punto de venta, por esta razón el comisariato se encuentra completamente vacío en mucha ocasiones, las bodegas de igual manera no cumple con distribución de espacio. El personal se desempeña de acuerdo a las actividades encomendadas.

La Entrevista

Esta técnica se aplicó al personal que presta servicios en COSFFA sucursal Shell, para poder determinar la cadena de abastecimientos que se llevan a cabo y la percepción que tienen acerca de las alternativas de solución del punto de venta, a través de la implementación de alternativas.

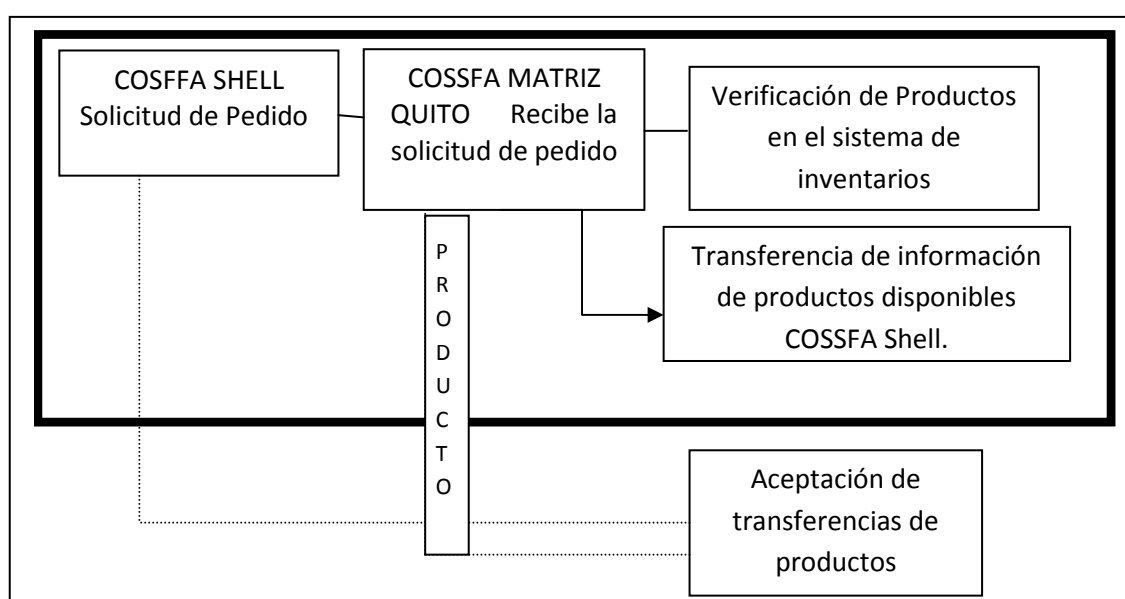
3.7 Procesamiento de la Información

La información recolectada a través de las entrevistas y la observación, fue procesada de la siguiente manera:

- Se cumplió con la entrevista de manera general con el personal del comisariato, estableciendo algunos puntos de vista desfavorables y descontento por la falta variedad en productos del punto de venta.

MATRIZ DE VENTAJAS Y DESVENTAJAS	
VENTAJAS	DESVENTAJAS
Precios económicos.	Falta de variedad de productos en las estanterías.
Descuento al personal civil 2% del valor total.	Falta de publicidad en la Parroquia Shell Cantón Mera.
Descuento al personal militar 5% del valor total.	No existe apoyo de la MATRIZ para impulsar el Punto de Venta.
Los proveedores de productos lácteos son locales.	De más proveedores son calificados por la Matriz.
El único comisariato en el sector.	No existe suficiente surtido de producto en las perchas.
Precios Cómodos	En la mayoría de veces las estanterías pasan vacías.
No cuenta con productos variados.	Todo requerimiento depende de la MATRIZ en Quito.

PROCESO DE ADQUISICIÓN Y STOCK



ESTRATEGIAS DE SOLUCIÓN

Implementación de un sistema logístico
Llevar a cabo un distribución objetiva de productos
Cumplir con las necesidades del cliente, implementando un sistema de marketing para el Sector.
Mejoramiento de la distribución física en el comisariato.
La mejora de los proceso de de suministro físico
Reestructuración de los niveles de Distribución Física en el COSSFA Sucursal Shell.

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Investigador

- En su mayoría las estanterías, frigoríficos, vitrinas se encuentran vacíos, debido a la escasez de suministros en la matriz ubicada en la ciudad de Quito; lo que conlleva a la falta de consumidores en COSSFA sucursal Shell.
- Analizamos la información de la entrevista donde pudimos darnos cuenta que el personal militar es el consumidor constante.
- Finalmente con la administración que se encuentra en la actualidad en el comisariato, realizamos un cuadro de ventas, desde el mes de febrero hasta agosto del presente año, seguidamente realizaremos las conclusiones y recomendaciones.

CUADRO DE VENTAS	
Febrero	Un nivel bajo de competitividad, debido al desabastecimiento, desorganización, falta de personal.
Marzo	Se mantiene el mismo inconveniente del mes anterior.
Abril	Una mejora de abastecimiento y comunicación directa con los altos mandos, arreglo de infraestructura.
Mayo	Aumenta los abastecimientos, existen más ventas entre el 25% y 50%, de los consumidores constantes son los militares en un 98% y el 2% restante consumidores son particulares.
Junio	Incrementa el abastecimiento en la localidad, de manera que se puede completar espacios vacios en las perchas.
Julio	En un porcentaje del 50% aumenta sus ventas, por la variedad de productos.
Agosto	Mantiene su nivel de ventas, al igual que surge el desabastecimiento por parte de la matriz y por lo tanto no se puede vender.

Fuente: Investigación de Campo
 Elaborado por: Investigador

3.8. Análisis e Interpretación de Resultados

Datos informativos:	Lugar: COSSFA . Fecha: 26 de Agosto del 2010. Entrevistador: Alexandra Cumbajín, Jeniffer Olmedo Entrevistado: Roy Pineda Cargo: Administrador
Preguntas: 1. De manera personal para usted, ¿Cuál es el problema principal de COSSFA Sucursal Shell? <i>En el departamento de abastecimientos en la MATRIZ COSSFA no cumplen las expectativas del comisariato, debido a esta situación no se pueden abastecer al Comisariato en Shell.</i>	
2. ¿Cuáles cree que son las ventajas y desventajas de COSSFA en la parroquia? <i>Ventajas: Precios Económicos Descuento del 2% del precio total del producto, al personal Civil. Descuento del 5% del precio total del producto, al personal Militar. Desventajas: Falta de variedad de productos en las estanterías. Falta de publicidad en la Parroquia Shell Cantón Mera. No existe apoyo de la MATRIZ para impulsar el Punto de Venta.</i>	
3. Considera que la cadena de abastecimiento existente es adecuada para este comisariato. <i>Dependiendo de los requerimientos de esta sucursal, porque hay veces que la MATRIZ cumple con los requerimientos de adquisición, como algunas veces no tiene en stock la MATRIZ automáticamente la sucursal se queda desabastecida. Pero a partir del mes de junio ya se trabaja con un cronograma de pedidos hacia la matriz.</i>	
4. Como se lleva a cabo el proceso de adquisición y stock. <i>La MATRIZ se encarga de contactar proveedores directamente, para luego distribuir a sus respectivos puntos de venta.</i>	

<p>5. La escasez de productos en las estanterías ha provocado, incomodidad en los clientes. <i>Desde luego porque existen clientes que vienen a ver variedad de productos y se encuentran con la sorpresa de que todo está vacío.</i></p>
<p>6. Cuando no existen productos en las perchas, inmediatamente se recurre a completar esos espacios vacíos. <i>Depende si existen los productos requeridos en inventarios, se debe perchar de inmediato, en el caso de no existir se recurre hacer el respectivo requerimiento a la MATRIZ COSSFA en QUITO.</i></p>
<p>7. La MATRIZ COSSFA Quito, cumple específicamente con la cadena de abastecimientos, para la sucursal en Shell. <i>Cumple en ocasiones cuando tienen los productos en stock, en el caso de no cumplir el comisariato queda sin productos. No cumple.</i></p>
<p>8. Existen estrategias de solución inmediatas para la cadena de abastecimientos cuando surge algo imprevisto. <i>Surge de manera imprevista en ocasiones la falta de abastecimientos, hemos reaccionado de inmediato tomando en cuenta nuestro proceso de adquisición que es realizar una solicitud a la MATRIZ, especificando nuestros requerimientos de inmediato, pero como existe falencias en la cadena de abastecimientos, la mejor solución sería establecer concretamente un adecuada cadena de abastecimientos.</i></p>
<p>9. ¿Por qué cree que este comisariato ha permanecido semivacío en estos últimos meses? <i>Mediante la transición de cambio que ocurrió al momento de pasar de una empresa de Servicio Social Fuerza Terrestre, luego paso a manos de Comisariatos de Servicio Social de las Fuerzas Armadas. Conflictos entre empresas no termino en buenos términos.</i></p>

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Investigador

Datos informativos:	Lugar: COSSFA . Fecha: 26 de Agosto del 2010. Entrevistador: Alexandra Cumbajín, Jeniffer Olmedo Entrevistado: Tatiana Pérez Cargo: Cajera
Preguntas:	
<p>1. De manera personal para usted, ¿Cuál es el problema principal de COSSFA Sucursal Shell?</p> <p><i>Falta de Marketing, hace falta más publicidad en este Punto de Venta.</i></p>	
<p>2. ¿Cuáles cree que son las ventajas y desventajas de COSSFA en la parroquia?</p> <p><i>Ventajas: Los proveedores de productos lácteos son locales. Desventajas: De más proveedores son calificados por la Matriz.</i></p>	
<p>3. Considera que la cadena de abastecimiento existente es adecuada para este comisariato.</p> <p><i>En ocasiones, podemos decir que si porque cumple con los requerimientos de este comisariato.</i></p>	
<p>4. Como se lleva a cabo el proceso de adquisición y stock.</p> <p><i>Cuando ya no tenemos en stock acudimos al Administrador para que realice el requerimiento ingresando los datos al sistema vía internet.</i></p>	
<p>5. La escasez de productos en las estanterías ha provocado, incomodidad en los clientes.</p> <p><i>Hay casos en que el comisariato no tiene nada que ofrecer, entonces ahí surge el descontento de los clientes locales, por este motivo hay muchas personas que acuden a la Ciudad de Puyo a adquirir sus productos.</i></p>	
<p>6. Cuando no existen productos en las perchas, inmediatamente se recurre a completar esos espacios vacíos.</p> <p><i>Cuando no existen se trata de cubrir los espacios vacíos con los productos en existencia, dependiendo de su sección.</i></p>	
<p>7. La MATRIZ COSSFA, Quito cumple específicamente con la cadena de abastecimientos, para la sucursal en Shell.</p> <p><i>Cumple pero no en su totalidad,</i></p>	

8. Existen estrategias de solución inmediatas para la cadena de abastecimientos cuando surge algo imprevisto.

La mejor alternativa de solución en caso de que surja un imprevisto es contar con un departamento logístico.

9. ¿Por qué cree que este comisariato ha permanecido semivacío en estos últimos meses?

A la falta de una adecuada base de datos de proveedores seguros, que en momento que se necesite estén dispuestos abastecer el Punto de Venta.

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Investigador

Datos informativos:	Lugar: COSSFA . Fecha: 26 de Agosto del 2010. Entrevistador: Alexandra Cumbajín, Jeniffer Olmedo Entrevistado: Jeaneth Moreno Cargo: Cajera
Preguntas:	
<p>1. De manera personal para usted, ¿Cuál es el problema principal de COSSFA Sucursal Shell? <i>Pérdida de credibilidad de la colectividad, o falta de conocimiento sobre la reapertura del Punto de Venta.</i></p>	
<p>2. ¿Cuáles cree que son las ventajas y desventajas de COSSFA en la parroquia? <i>Ventajas: El único comisariato en el sector. Precios Cómodos</i> <i>Desventajas: No existe suficiente surtido de producto en las perchas. En la mayoría de veces las estanterías pasan vacías.</i></p>	
<p>3. Considera que la cadena de abastecimiento existente es adecuada para este comisariato. <i>Al parecer desde mi punto de vista creo que es adecuada, pero no cumple con el abastecimiento inmediato cuando se lo requiere.</i></p>	
<p>4. Como se lleva a cabo el proceso de adquisición y stock. <i>Informamos al administrador del producto faltante y de inmediato se comunica con la Matriz para su respectivo requerimiento.</i></p>	
<p>5. La escasez de productos en las estanterías ha provocado, incomodidad en los clientes. <i>Existe un malestar en el personal Militar porque hay casos en los cuales viene el cliente y se encuentra con la sorpresa, de que no existe productos para comprar.</i></p>	
<p>6. Cuando no existen productos en las perchas, inmediatamente se recurre a completar esos espacios vacíos. <i>En el caso de que exista los producto en bodega si, en el caso de no existir realizar un pedido de acuerdo al cronograma de pedidos.</i></p>	
<p>7. La MATRIZ COSSFA, Quito cumple específicamente con la cadena de abastecimientos, para la sucursal en Shell. <i>Sí, pero si existe en esta MATRIZ no existe los producto requeridos la sucursal tiene que esperar a que ellos se abastezcan en su Punto de Venta, para luego distribuir a sus respectivas sucursales.</i></p>	

8. Existen estrategias de solución inmediatas para la cadena de abastecimientos cuando surge algo imprevisto.
Creo que la mejor alternativa de solución en un imprevisto sobre requerimientos de productos sería un manejo de una lista de proveedores.

9. ¿Por qué cree que este comisariato ha permanecido semivacío en estos últimos meses?
Debido al cambio de accionistas de empresa a empresa.

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Investigador

Datos informativos:	Lugar: COSSFA . Fecha: 26 de Agosto del 2010. Entrevistador: Alexandra Cumbajín, Jeniffer Olmedo Entrevistado: Sebastián López Cargo: Bodeguero
<p>Preguntas:</p> <p>1. De manera personal para usted, ¿Cuál es el problema principal de COSSFA Sucursal Shell?</p> <p><i>No cuenta con suficiente publicidad para que dé a conocer de los productos que oferta este comisariato, además de no contar con productos suficientes en stock.</i></p>	
<p>2. ¿Cuáles cree que son las ventajas y desventajas de COSSFA en la parroquia?</p> <p><i>Ventajas: No cuenta con productos variados.</i> <i>Desventajas: Todo requerimiento depende de la MATRIZ en Quito.</i></p>	
<p>3. Considera que la cadena de abastecimiento existente es adecuada para este comisariato.</p> <p><i>Podríamos decir que más o menos, se debería mejorar.</i></p>	
<p>4. Como se lleva a cabo el proceso de adquisición y stock.</p> <p><i>Se lleva a cabo mediante un sistema vía internet, mediante el cual se da a conocer los productos que solicita el respectivo Punto de venta.</i></p>	
<p>5. La escasez de productos en las estanterías ha provocado, incomodidad en los clientes.</p> <p><i>En últimos meses claro que sí, porque el comisariato no está cumpliendo con un surtido adecuado de productos para la colectividad.</i></p>	
<p>6. Cuando no existen productos en las perchas, inmediatamente se recurre a completar esos espacios vacíos.</p> <p><i>Depende la situación, si existen productos para perchar de inmediato se realiza la reposición.</i></p>	
<p>7. La MATRIZ COSSFA, Quito cumple específicamente con la cadena de abastecimientos, para la sucursal en Shell.</p> <p><i>Claro que cumple pero no con todos los requerimientos posibles.</i></p>	

<p>8. Existen estrategias de solución inmediatas para la cadena de abastecimientos cuando surge algo imprevisto. <i>Diríamos que el imprevisto es no contar con productos necesarios, para esto se tendría que contar con un stock adecuado y no esperar a que el inventario no exista.</i></p>
<p>9. ¿Por qué cree que este comisariato ha permanecido semivacío en estos últimos meses? <i>Falta de publicidad, en sector.</i></p>

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Investigador

Análisis de la Observación

Se procedió a realizar la observación en las instalaciones de COSSFA Sucursal Shell cuenta con instalaciones apropiadas para el buen desempeño laboral, existen 5 secciones en las cuales el 65 % no se encuentran en perfecto estado, menos aun las perchas o estanterías en su total capacidad. De tal manera que debe existir un requerimiento inmediato de productos. La bodega de este comisariato no está en un orden adecuado, de manera que cuando los productos llegan al lugar de almacenaje no se distribuye bien. De igual manera el personal que labora en el comisariato no cumple con las expectativas del cliente. De esta manera se podrá corregir errores que ayudara al desempeño de la reactivación del Punto de Venta en COSSFA Sucursal Shell.

Análisis de la Entrevista

La ayuda profesional del Administrador de COSSFA Sucursal Shell, como el personal que labora en esta empresa que denota la importancia de la cadena de abastecimientos, estrategias o alternativas de solución como es aplicar una publicidad adecuada que permita que el punto de venta sea más competitivo.

En la parte de adquisición y stock debe considerase el inmediato abastecimiento, conjuntamente con la logística determinando tiempos fijos, o un cronograma establecido para los requerimientos de los productos, para beneficio del comisariato y consumidores.

3.9 Conclusiones y Recomendaciones de la investigación

Luego de realizar la investigación se llegaron a las siguientes conclusiones y recomendaciones:

CONCLUSIONES

- El proceso de la cadena de abastecimientos no cumple con las necesidades de suministro físico en el punto de venta COSSFA sucursal Shell.
- El suministro físico no cumple con los requerimientos de COSSFA sucursal Shell, por lo tanto las necesidades del cliente son insatisfechas.
- La estructura de la distribución física es ineficiente, por lo cual no se llega con los productos a tiempo.
- Se puede concluir también que el manejo de información en COSSFA sucursal Shell no es correcto, de manera que afecta directamente al sistema procesamientos de pedidos.
- El proceso de planeación de red de la información no está plenamente establecida, de manera que la matriz COSSFA (Quito) y la Sucursal COSSFA (Shell), no cumple con una buena relación de información.

RECOMENDACIONES

- Diseñar un modelo de suministro físico para el punto de venta COSSFA Sucursal Shell
- Proponer un modelo de suministro físico para el punto de venta COSSFA sucursal Shell, para cumplir con las necesidades del cliente.
- Plantear un nuevo modelo de distribución física, proporcionando un alto nivel de confiabilidad en los productos del punto de venta COSSFA Sucursal Shell.
- Diseñar un sistema de procesamientos de pedidos y manejo de información para el punto de venta COSSFA sucursal Shell
- Diseño de un proceso de planeación de red de información para el punto de venta COSSFA sucursal Shell

CAPITULO IV

FACTIBILIDAD DEL TEMA

4.1 Técnica

El tema goza de factibilidad técnica de manera que se cuenta con los conocimientos necesarios por parte de los postulantes, además la colaboración plena de todo el personal que labora en el Comisariato COSSFA S.A.

4.2 Legal

Se realizó mediante un oficio al director de la matriz (Quito), el que aprobó sin ningún inconveniente la realización del trabajo investigativo de la cadena de abastecimiento de COSSFA sucursal Shell.

4.3 Operacional

El tema es factible operacionalmente de manera que sería implementado en el Comisariato COSSFA S.A, por tanto goza de funcionalidad y utilidad plena.

4.4 Económico Financiero

El tema es factible económicamente ya que los gastos que se deben cubrir no son altos y los postulantes están en la capacidad de sustentarlos.

CAPITULO V

DENUNCIA DEL TEMA

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE PROCESAMIENTOS DE PEDIDOS Y MANEJO DE INFORMACIÓN PARA EL PUNTO DE VENTA COSSFA SUCURSAL SHELL”

CRONOGRAMA

PERIODO MARZO-AGOSTO 2010

Nº	Meses y Semanas Actividades	Meses y Semanas					
		1 MARZO	2 ABRIL	3 MAYO	4 JUNIO	5 JULIO	6 AGOSTO
1	CAPÍTULO 1						
2	CAPITULO 2						
3	CAPITULO 3						
4	CAPITULO 4						
5	CAPITULO 5						

A N N E X O S

ANEXO B

Entrevista al personal de COSSFA

Datos informativos:	Lugar: Fecha: Entrevistador: Entrevistado: Cargo:
Preguntas:	
1. De manera personal para usted, ¿Cuál es el problema principal de COSSFA Sucursal Shell?	
2. ¿Cuáles cree que son las ventajas y desventajas COSSFA en la parroquia?	
3. Considera que la cadena de abastecimiento existente es adecuada para este comisariato.	
4. Como se lleva a cabo el proceso de adquisición y stock.	
5. La escasez de productos en las estanterías ha provocado, incomodidad en los clientes.	
6. Cuando no existen productos en las perchas, inmediatamente se recurre a completar esos espacios vacíos.	
7. La matriz HOLDINGDINE S.A Quito cumple concretamente con la cadena de abastecimientos, para la sucursal en Shell.	
8. Existen estrategias de solución inmediatas para la cadena de abastecimientos cuando surge algo imprevisto.	
9. ¿Por qué cree que este comisariato ha permanecido semivacío en estos últimos meses?	

ANEXO C

FICHA DE OBSERVACIÓN BIBLIOGRÁFICA

OBSERVACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE COSSFA SUCURSAL SHELL (COMISARIATOS DE SERVICIO SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS)

DATOS INFORMATIVOS:

Lugar: Instalaciones COSSFA SUCURSAL SHELL (COMISARIATOS DE SERVICIO SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS)

Fecha: 10 - Agosto - 2010

Observador: Alexandra Cumbajin- Jeniffer Olmedo

OBJETIVOS

- Observar las instalaciones de COSSFA y su estructura
- Verificar las estanterías por secciones.
- Ver la situación en la que se encuentra la bodega.
- Observar el desempeño del personal.

Congeladores completamente vacíos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Investigador

No existen variedad de productos, perchas vacías.



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Investigador

Sección de granos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Investigador

Sección de enlatados



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Investigador

Sección enlatados 2 semivacío



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Investigador

Refrigeradores vacíos



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Investigador

Refrigerantes de Lácteos Vacíos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Investigador

Clientes Potenciales / Personal Militar.



Fuente: COSSFA sucursal Shell
Realizado por: Alexandra Cumbajin

Proveedores locales.



Fuente: COSSFA sucursal Shell
Realizado por: Alexandra Cumbajin

ANEXO D

Proceso Actual de COSSFA sucursal Shell

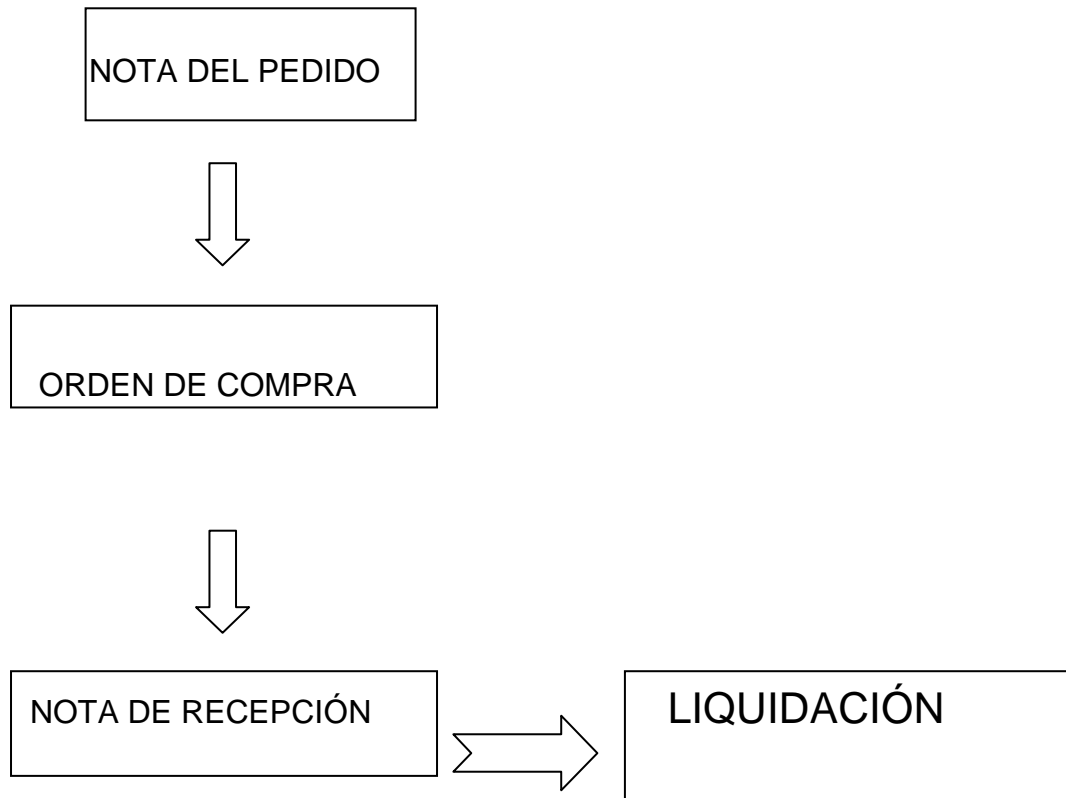


Figura: Procesamiento de pedidos actual

Realizado por: Alexandra Cumbajin

Tabla de Actividades / Responsables del proceso actual

COMISARIATO DE SERVICIO SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS S.A. COSSFA SUCURSAL SHELL PROCESAMIENTO DE PEDIDOS	
Proceso Actual	
Responsables	Actividades
Gerente del Punto de Venta COSSFA Sucursal Shell Encargado de Bodega COSSFA Sucursal Shell	1. Nota de pedido
Especialista en Adquisiciones Encargado de Bodega COSSFA Matriz Quito	2. Orden de Compra
Gerente del Punto de Venta COSSFA Sucursal Shell Encargado de Bodega COSSFA Sucursal Shell	3. Nota de Recepción
Departamento Financiero	4. Liquidación
	FIN DEL PROCESO

Fuente: Investigación

Realizado por: Alexandra Cumbajin

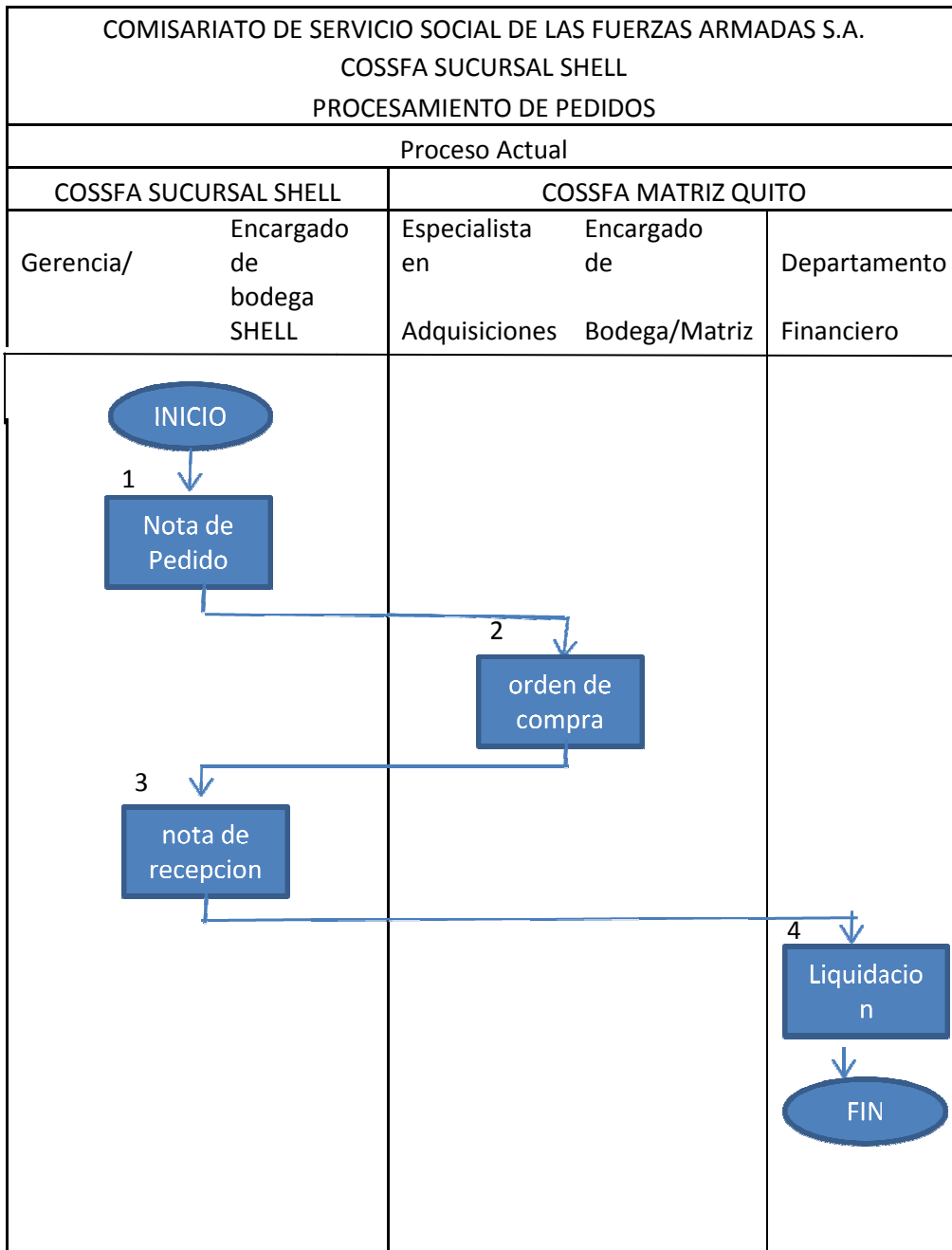


Figura: Diagrama del proceso actual
Realizado por: Alexandra Cumbajin

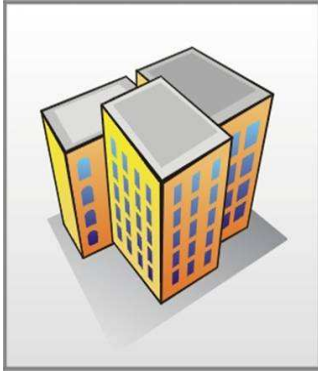
Tabla de tiempos del proceso actual

Actividades	Tiempo	
	Proceso	Ciclo
INICIA	Minutos	Días
1. Nota de pedido	30 m.	1 d.
2. Orden de Compra	45 m.	7 días
3. Nota de Recepción	12 horas	5 días
4. Liquidación	60 minutos	25 días
	14 horas	38 días
	15 minutos	
FIN		

Fuente: Investigación

Realizado por: Alexandra Cumbajin

Manejo de información actual:



Sistema de información

Computarizado



HOJA DE VIDA



DATOS PERSONALES

NOMBRE: Alexandra Lucila Cumbajin Punguil

NACIONALIDAD: Ecuatoriana

FECHA DE NACIMIENTO: 23 de agosto de 1989

CEDULA DE CIUDADANÍA: 160054452-0

TELÉFONOS: 032 884-841 - 087030993

CORREO ELECTRÓNICO: alexa_23_08.1989@yahoo.es

DIRECCIÓN: Puyo – Pastaza. Calles: Ramiro Fernández y Eugenio Espejo.

FORMACION ACADEMICA

Estudios Primarios: Escuela “Andoas”
Puyo – Pastaza
1995-2001

Estudios Secundarios: Colegio Fisco-Misional “Nuestra Senora de Pompeya”
Puyo – Pastaza
Comercio y Administracion
2001-2006

Estudios Superiores: Instituto Tecnológico Superior Aeronautico
Latacunga - Cotopaxi
Logística y Transporte
Actualmente Egresada
2006– 2009

Certificado Otorgado por: The Aeronautical Technological Superior
Institute and the Language School
“THE PROFICIENCY in the English Language
Training Course”

Dirección Provincial de Educación de Pastaza
Educación y Capacitación tributaria

Antecedentes Laborales: Aeropuerto “ Río Amazonas”
(Jefatura de Aeropuerto)

Base Aérea “Cotopaxi”
(Sección Controles)

Federación Deportiva de Pastaza
(Área de Contabilidad)

HOJA DE LEGALIZACIÓN DE FIRMAS

**DEL CONTENIDO DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN SE RESPONSABILIZA
EL AUTOR**

Alexandra Lucila Cumbajin Punguil

DIRECTOR DE LA CARRERA DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

Ing. Herbert Viñachi

Latacunga, 18 de enero del 2011

CESIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Yo, ALEXANDRA LUCILA CUMBAJIN PUNGUIL, Egresada de la carrera de Logística y Transporte, en el año 2009, con Cédula de Ciudadanía N° 160054452-0, autor del Trabajo de Graduación “DISEÑO DE UN SISTEMA DE PROCESAMIENTOS DE PEDIDOS Y MANEJO DE INFORMACIÓN PARA EL PUNTO DE VENTA COSSFA SUCURSAL SHELL”, cedo mis derechos de propiedad intelectual a favor del Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico.

Para constancia firmo la presente cesión de propiedad intelectual.

Alexandra Lucila Cumbajin Punguil

Latacunga, 18 de enero del 2011