



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TRABAJO DE TITULACION PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO
DE ADMINISTRADORA DE EMPRESAS.**

**TEMA: EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS INTERNOS,
ENFOCADO EN LAS PRODUCTORAS DE FLORES, LEGALMENTE
CONSTITUIDAS EN LA CIUDAD DE MACHACHI.**

AUTORA: PILATASIG RIVERA, MAGALI MARIELA

TUTOR: ING. LUNA LUNA, ALEX VINICIO, MSC.

ECUADOR – SANGOLQUI

2018



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
DE COMERCIO**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación : **“Evaluación de los procesos logísticos internos, enfocado en las productoras de flores, legalmente constituidas en la ciudad de Machachi”**, fue realizado por la Srta., **PILATASIG RIVERA, MAGALI MARIELA**, el mismo que ha sido revisado en su totalidad, y analizado por la herramienta de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas “ESPE”, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Sangolqui, 06 de Mayo del 2018

**ING. ALEX VINICIO LUNA LUNA
C.C. 1717571978**



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y
DE COMERCIO**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, **PILATASIG RIVERA, MAGALI MARIELA**, declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **“Evaluación de los procesos logísticos internos, enfocado en las productoras de flores, legalmente constituidas en la ciudad de Machachi”**, es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas “ESPE”, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Consecuentemente el contenido de la investigación mencionada es veraz.

Sangolqui, 06 de Mayo del 2018

A handwritten signature in blue ink, which appears to be 'Magali Mariela Pilatasig Rivera', is written over a horizontal line. The signature is stylized and somewhat cursive.

MAGALI MARIELA PILATASIG RIVERA

C.C. 0503232852



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y
DE COMERCIO**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORIZACIÓN

Yo, **PILATASIG RIVERA, MAGALI MARIELA**, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE publicar, el trabajo de titulación: **“Evaluación de los procesos logísticos internos, enfocado en las productoras de flores, legalmente constituidas en la ciudad de Machachi”**, en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

Sangolqui, 06 de Mayo del 2018

MAGALI MARIELA PILATASIG RIVERA

C.C. 0503232852

AGRADECIMIENTO

Al culminar esta etapa de formación, primero agradezco a Dios por darme la fuerza y sabiduría para poder llegar hasta aquí, cumpliendo mis objetivos; en segundo lugar, a mi Madre y hermano que han sido mi apoyo, mi fortaleza personas que están en las buenas y las malas, eso ha permitido culminar con mis estudios de tercer nivel.

A la Universidad de las Fuerzas Armadas “ESPE” por darme la gran oportunidad de adquirir los conocimientos en sus aulas; a mis docentes y tutor Alex Luna por brindarme su apoyo y guía para sobresalir con éxito este trabajo.

Por último, gracias a mi familia y a todas las personas que estuvieron conmigo dándome un consejo para que siga adelante, en la consecución del anhelo de ser profesional.

Magali Pilatasig R.

DEDICATORIA

La concepción de este trabajo está dedicada a mi Madre Clementina, por ser ejemplo de amor incondicional y valentía, y por haber hecho de mí una mujer fuerte, feliz y decidida. A mi Hermano Alex, por cumplir el papel de padre, por acompañarme en este camino, a confiar en mí y valorar mis esfuerzos y logros.

Y a todas aquellas personas que de una u otra manera han contribuido para el logro de mis objetivos.

Magali Pilatasig R.

Tabla de Contenido

CERTIFICACIÓN.....	i
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	ii
AUTORIZACIÓN.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
RESUMEN	1
ABSTRACT.....	2
CAPÍTULO I.....	6
MARCO TEÓRICO	6
CAPÍTULO II	30
METODOLOGÍA	30
CAPITULO III.....	43
ANÁLISIS DE DATOS	43
CAPITULO IV	64
PROPUESTA.....	64
CAPITULO V	70
CONCLUSIONES Y FUTURAS INVESTIGACIONES	70
Bibliografía	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Producción Nacional de Flores	7
Figura 2. Cadena de Valor	26
Figura 3. Productores de flores a nivel mundial	33
Figura 4. Productores de flores en la Provincia de Pichincha.....	34
Figura 5. Productores de Flores en Machachi.....	35
Figura 6. Empresas florícolas encuestadas	44
Figura 7. Cargo del encuestado.....	45
Figura 8. ¿Cuánto tiempo tiene colaborando con la empresa?	46
Figura 9. ¿Cuántas personas trabajan en el área de logística?	47
Figura 10. ¿Ha experimentado la empresa problemas por capacidad de almacenamiento del producto?.....	48
Figura 11. ¿Qué cantidad de producción posee la empresa?	49
Figura 12. ¿Qué tiempo pasan las flores en el área de almacenamiento?	50
Figura 13. ¿Cómo debe realizarse la conservación frigorífica de las flores cortadas?	51
Figura 14. ¿Posee un sistema de control de los despachos de las flores?.....	52
Figura 15. ¿Cómo realiza la planificación para traslado de flores?	53
Figura 16. ¿Qué medio de transporte utiliza la empresa para la logística dentro del país?.....	54
Figura 17. ¿Cuáles son los trámites que realiza el conductor previo al embarque?.....	55
Figura 18. ¿Cuáles son los parámetros que utiliza la empresa para evaluar las rutas de transportes durante la distribución de flores?.....	40
Figura 19. ¿Qué tiempo se demora en transportar las flores hasta el aeropuerto de salida?	41
Figura 20. ¿Cómo se puede optimizar la logística interna y el costo de transporte interno?	42
Figura 21. ¿Cuáles son las condiciones que debe tener el medio de transporte para trasladar las flores hacia el aeropuerto de salida?.....	43
Figura 22. ¿Cuál es el costo de transporte hacia el aeropuerto?	44
Figura 23. ¿Ha existido reclamos en la entrega del producto?	45
Figura 24. Al entregar el producto ¿Cuál es el nivel de satisfacción del cliente?	46
Figura 25. ¿Cumplen con el tiempo exacto de entregas?	47

Figura 26. ¿Con que frecuencia solicitan los clientes el producto?	49
Figura 27. ¿En la cadena de distribución Cuál es el cliente que compra frecuentemente?	50
Figura 28. ¿Qué sistema utiliza para controlar y evaluar el sistema logístico de su empresa? ..	51
Figura 29. Exportaciones Nacionales por año (2013 – Julio 2017)	57
Figura 30. Producción de Nacional por tipo de Flores	62
Figura 31. Teoría de Restricciones.....	65
Figura 32. Flujograma del proceso logístico interno de florícolas.....	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Florícolas de Machachi</i>	27
Tabla 2 <i>Variables de logística Interna</i>	28
Tabla 3 <i>Matriz de Papers</i>	36
Tabla 4 <i>Matriz de Variables</i>	38
Tabla 5 <i>Dirección de empresas florícolas de la ciudad de Machachi</i>	40
Tabla 6 <i>Cronograma para recopilación de datos</i>	40
Tabla 7 <i>Número de empresas florícolas encuestadas</i>	44
Tabla 8 <i>Cargo del encuestado</i>	45
Tabla 9 <i>¿Cuánto tiempo tiene colaborando con la empresa?</i>	46
Tabla 10 <i>¿Cuántas personas trabajan en el área de logística?</i>	47
Tabla 11 <i>¿Ha experimentado la empresa problemas por capacidad de almacenamiento del producto?</i>	48
Tabla 12 <i>¿Qué cantidad de producción posee la empresa?</i>	49
Tabla 13 <i>¿Qué tiempo pasan las flores en el área de almacenamiento?</i>	50
Tabla 14 <i>¿Cómo debe realizarse la conservación frigorífica de las flores cortadas?</i>	51
Tabla 15 <i>¿Posee un sistema de control de los despachos de las flores?</i>	52
Tabla 16 <i>¿Cómo realiza la planificación para traslado de flores?</i>	53
Tabla 17 <i>¿Qué medio de transporte utiliza la empresa para la logística dentro del país?</i>	54
Tabla 18 <i>¿Cuáles son los trámites que realiza el conductor previo al embarque?</i>	55
Tabla 19 <i>¿Cuáles son los parámetros que utiliza la empresa para evaluar las rutas de transportes durante la distribución de flores?</i>	56
Tabla 20 <i>¿Qué tiempo se demora en transportar las flores hasta el aeropuerto de salida?</i>	40
Tabla 21 <i>¿Cómo se puede optimizar la logística interna y el costo de transporte interno?</i>	41
Tabla 22 <i>¿Cuáles son las condiciones que debe tener el medio de transporte para trasladar las flores hacia el aeropuerto de salida?</i>	43
Tabla 23 <i>¿Cuál es el costo de transporte hacia el aeropuerto?</i>	44
Tabla 24	45
Tabla 25 <i>Al entregar el producto ¿Cuál es el nivel de satisfacción del cliente?</i>	46

Tabla 26 <i>¿Cumplen con el tiempo exacto de entregas?</i>	47
Tabla 27 <i>¿Con que frecuencia solicitan los clientes el producto?</i>	48
Tabla 28 <i>¿En la cadena de distribución Cuál es el cliente que compra frecuentemente?</i>	49
Tabla 29 <i>¿Qué sistema utiliza para controlar y evaluar el sistema logístico de su empresa?</i>	51
Tabla 30 <i>Utilidad de las empresas florícolas de la ciudad de Machachi</i>	58
Tabla 31 <i>FODA</i>	63

RESUMEN

Se realizó una investigación antepuesta en el sector de las florícolas de la ciudad de Machachi, bienes, fabricación y procesos, identificando las posibles amenazas y oportunidades para poder especificar la posibilidad de estabilidad en el mercado. Para esta investigación se siguió los siguientes pasos: Conocer las empresas florícolas que actualmente existentes en la ciudad de Machachi; Conocer los métodos logísticos que operan actualmente en las Empresas florícolas; Investigar cada uno de los procesos, y adquisición de nuevas medidas. La actual investigación tiene el propósito de evaluar los procesos logísticos internos enfocado en las productoras de flores, legalmente constituidas en la ciudad de Machachi, y demostrar un plan de socialización para dar a conocer las principales ventajas y beneficios en este nuevo cambio del sector florícola. Siendo un estudio descriptivo donde se manejó fuentes primarias y secundarias, (observación directa mediante, encuestas y análisis de datos los cuales se efectuara mediante estadísticas. Así como también libros, revistas, Papers, etc.). La razón que impulso a realizar esta investigación fue conocer todos los restrictivos y realidades que el mercado florícola actual debe enfrentar para poder mejorar, posteriormente proponer una optimización en el almacenamiento, transporte, empaque, carga y descarga para que sea exportado al mercado destino. El propósito es corregir los procesos logísticos internos de flores, reconocer las falencias del producto a nivel nacional e internacional siendo más profesionales en la distribución del producto en el mercado, para ello fue preciso analizar la gestión logística actual en las empresas florícolas de la ciudad de Machachi.

PALABRAS CLAVES:

- **EVALUACIÓN**
- **PROCESOS LOGÍSTICOS INTERNOS**
- **PRODUCTORAS DE FLORES**
- **MOVILIZACIÓN Y SERVICIOS.**

ABSTRACT

There was realized an investigation preferred in the sector of the florícolas of her take care of Machachi, goods, manufacture and processes, identifying the possible threats and opportunities to be able to specify the possibility of stability on the market. For this investigation one followed the following steps: To know the companies florícolas active existing in her take care of Machachi; To know the logistic methods that operate nowadays in the Companies florícolas; each of the processes Investigates, and acquisition of new measures. The current investigation has the proposition of evaluating the logistic internal processes focused in the producers of flowers, legally constituted in Machachi's city, and demonstrates a plan of socialization to announce the benefits and the advantages in this new change of the productive counterfoil. Being a descriptive study where one handled primary and secondary sources, (direct observation by means of, you poll and analysis of information which it was affected by means of statistics. As well as also books, magazines, Papers, etc.). The reason that I stimulate myself to realize this investigation was to know all the restrictive ones and realities that the market florícola current must face to be able to improve and achieve like proved a product of high quality. To correct the logistic internal processes of flowers, it recognized to mobilize the national and international product being more professional on the market, for it was necessary to analyze the logistic current management in the companies florícolas of her take care of Machachi.

KEY WORDS:

- **EVALUATION**
- **LOGISTIC INTERNAL PROCESSES**
- **PRODUCERS OF FLOWERS**
- **MOBILIZATION AND SERVICES.**

i. **Planteamiento del problema**

(Anaya, 2011) Afirma que la logística cambia sustancialmente cualquier inconveniente presentado, creando sistemas de información y control para conseguir un flujo continuo con los mínimos costos operativos posibles, dando a su vez la máxima satisfacción al cliente.

Para la mejora de las actividades logísticas se caracteriza y se diagnostica la cadena de suministro con mayor deficiencia, se utilizan métodos estadísticos y programas de procesamiento de datos para representar el flujo de la cadena de valor. (Covas-Varela, Martínez-Curbelo, Delgado-Álvarez, & Díaz-Peña, Mejora de Procesos Logísticos, 2017)

Bajo el análisis realizado y el esquema del árbol de problemas que se encuentra en el anexo 1. Se plantea el siguiente problema:

¿De qué manera se evalúan los procesos logísticos internos de las productoras de flores legalmente constituidas de la ciudad de Machachi?

El proceso de la problemática se basa en estudiar la evaluación de los procesos logísticos internos, enfocado en las productoras de flores, legalmente constituidas en la ciudad de Machachi.

Por todo lo antes dicho es preciso realizar una buena evaluación y proceso de logística que certifique la conservación a largo plazo de las compañías, caso contradictorio se estará dando sucesos de que se pierdan ventas y se dañen nuevas negociaciones.

ii. **Objetivos**

Objetivo general

Evaluar el proceso logístico interno en las florícolas de la ciudad de Machachi, periodo 2016 y 2017 para generar más competitividad en el mercado.

Objetivos específicos

- Analizar el entorno de las empresas florícolas, estableciendo las debilidades y fortalezas de la empresa.
- Determinar los inconvenientes en los procesos aplicadas en las empresas florícolas.
- Establecer una propuesta de mejora de los procesos logísticos internos para poder movilizar los productos en el mercado de manera eficiente.

iii. **Determinación de variables**

- **Variable Dependiente**

Almacenamiento

Medios de Transporte

Servicio al cliente

Procesamiento de pedidos

Tecnología de la información

- **Variable Independiente**

Procesos logísticos internos

iv. **Hipótesis**

Las florícolas ubicadas en la ciudad de Machachi requieren de un plan de mejoramiento del proceso logístico.

Para ello la presente investigación fue revisar los procesos logísticos que están generando actualmente, lo que ayudó a identificar los errores en el área logística y de este modo se alcanzó a preparar una propuesta de evaluar los procesos logísticos internos, orientado al cumplimiento de objetivos que debe cumplir el sector florícola.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Introducción

La investigación se encuentra vinculada con el campo de la economía en la administración, puesto a que abarca el estudio de evaluación de procesos logísticos internos, que permita conocer la situación actual crítica para exponer acciones de mejora a fin de extender la rentabilidad y aportación en el mercado nacional e internacional.

Las flores en Ecuador se localizan entre los primordiales productos agrícolas de exportación, las situaciones climáticas del Ecuador lo convierten en un país perfecto para producir flores. Por lo dicho se cumplió con una investigación para conocer todos los restrictivos y circunstancias que este mercado debe enfrentar para poder obtener un producto de calidad, al renovar el proceso logístico interno de flores, permitirá mover el producto a nivel nacional e internacional siendo más competitivos en el mercado, para ello fue preciso estudiar la gestión logística actual en las empresas florícolas de la ciudad de Machachi.

1.2 Marco Referencial

Antecedentes históricos

El cultivo de flores en el Ecuador se inició en los años 70, exportando inicialmente claveles y crisantemos, pero desde el año de 1983 se estima fue cuando la actividad empezó con el desarrollo. (Barragan, 2008).

La industria florícola se ha convertido en una de las industrias más fuertes en países desarrollados y en vías de desarrollo, empezó a inicios del siglo XIX, abarca la producción y cultivos de distintas variedades de flores como son las rosas convirtiendo al producto principal a las rosas. (PROECUADOR, 2016)







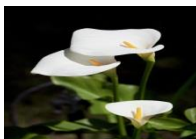





Producción Nacional de Flores Tipo	
Rosas 	Limonium 
Claveles 	Gerbera 
Gypsophila 	Aster 
Calla 	Delphinium 
Hypericum 	Flores tropicales 
Alstroemeria 	Follajes 

Figura 1. Producción Nacional de Flores

La Industria florícola en el país tuvo un auge en su desarrollo, producido por distintos factores que favorecieron como la luminosidad perpendicular de la sierra ecuatoriana, y el acceso a abundantes fuentes de agua; permitió que ciertas ventajas se desarrollen por ejemplo, el crecimiento del tallo, grueso, largo y totalmente verticales, el tamaño de los botones, colores vivos y la durabilidad de las rosa.

Para (Peris, 2008) luego de la década de los 60 y 70 debido al incremento de la demanda y condiciones económicas se fueron ampliando las cadenas de distribución y sus costos, tomando gran importancia aspectos obligados a la logística tales como distribución y la gestión de inventarios. Fueron aumentando las modalidades y variantes tecnológicas de los servicios de transporte, la variedad de los productos y el nivel de servicio exigido por los clientes, con lo que incrementaron rápidamente los costos. Es entonces cuando aparece la logística integrada en la gestión de la cadena de suministro de la empresa para facilitar un eficiente flujo de productos hasta el cliente, de acuerdo a las exigencias.

La logística cambia sustancialmente cualquier inconveniente presentado, creando sistemas de información y control para conseguir un flujo continuo con los mínimos costos operativos posibles, dando a su vez la máxima satisfacción al cliente. (Anaya, 2011)

Por ende el Sr. (Linares, 28), de la Universidad Católica Andrés Bello, en su reciente investigación de una Propuesta de mejora en los procesos logísticos de un centro de distribución de una empresa de tiendas de conveniencias mediante el uso de técnicas de simulación, se describieron los diferentes procesos que se encontraron en el Centro de Distribución, donde se necesitó la toma de datos y de observación de los diversos procesos. Luego se diseñaron diferentes procesos con el fin de obtener resultados similares a la realidad y generando así

propuestas de mejora en cuanto a los procesos logísticos que se llevaron a cabo en dicho centro. Como resultado se obtuvieron que se tuvieron que variar la cantidad de operarios, la cantidad de cestas, cajas y bultos originales se incrementaron en cuanto a la salida del centro de distribución. Se concluyó que se caracterizaron los procesos en el Centro de Distribución con el fin de dar a conocer las actividades que se llevaron a cabo en cada una de estas, dichos procesos fueron: recepción de bulto original, recepción de medicina y misceláneos, torres de misceláneos, torre de medicina y área de calidad.

La logística se ha convertido en una ventaja competitiva en el entorno actual, abundante de avances tecnológicos, alta competitividad y mayor exigencia de parte del cliente. Esto exige a las empresas a ser más eficientes y fructíferas en los diferentes procesos de la cadena de abastecimientos y así poder competir a nivel local e internacional.

(Mora, 2016) Desde los inicios de la logística hasta el día de hoy, de forma coherente, la caracterización de la cadena de abastecimiento y distribución. Además, se contempla los diferentes aspectos que componen la logística integral, mostrando los factores claves de éxito y su proyección como herramienta indispensable en la mejora de los procesos logísticos internos y externos, los cuales se constituyen en un factor de alta incidencia y preponderancia en la rentabilidad de las organizaciones.

1.3 Fundamentación Teórica

1.3.1 Teorías de Soporte de Logística

Según (Castellanos A. , 2009) La evolución de la logística se empieza a evidenciar desde mediados de los años cincuenta del siglo XX. La manifestación de la economía estadounidense,

principal factor del crecimiento mundial en las décadas de 1950-1960, estableció la unión de los estudios de manejo de operaciones en métodos cuantitativos que permitieran llevar a cabo operaciones fuertes, como el manejo de transporte y todas las estimaciones que la acompañaban. (pág. 4)

Según (Anaya, 2011) su origen procede del lenguaje militar, se empezó a emplear en la primera guerra mundial como función de apoyo para el abastecimiento y control de recursos necesarios para las actividades bélicas.

El mismo autor indica que desde que existió la actividad industrial siempre hubo problemas relacionados con el aprovisionamiento, fabricación, almacenaje y distribución de productos, sin embargo, no existía el concepto de logística como hoy día lo entendemos, la razón primordial es que no es simplemente una palabra sino una filosofía específica en la forma de gestionar una empresa.

Teorías de gestión administrativa por restricciones

La teoría de restricciones es el eje fundamental del modelo de la planeación de la producción desarrollado a partir del año 1980 por Eli Goldratt al analizar los sistemas productivos se dio cuenta de: qué manera genérica siempre había un proceso que atoraba a los demás. Aunque hubiera un gran esfuerzo por balancear las cargas, por balancear los procesos, por tener líneas productivas continuas siempre de una manera u otra existía un proceso que frenaba a todos los demás, lo que a esto le llamo teoría de restricciones. (Soluciones Estrategicas, 2014)

La teoría de restricciones es una metodología al servicio de la gerencia que permite direccionar la empresa hacia la consecución de resultados de manera lógica y sistemática, contribuyendo a garantizar el principio de continuidad empresarial. (Ariza, 2015)

Según (Chapman, 2006) Establece una ética integradora en los procesos logísticos, por su confianza y porque mantiene la lógica que debe conservar todo proceso de mejora en cualquier tipo de organización.

La teoría de las restricciones (TOC Theory of Constraints) especifica que todo el proceso productivo trabaje junto, en consonancia, para alcanzar los objetivos de la organización.

La teoría de las restricciones (TOC) promueve una mejora continua y juntamente con los sistemas de información, apoyan a manejar apropiadamente la incertidumbre presente en la logística inversa. La ejecución crea mejoras claras en el inventario de trabajos en proceso, el tiempo de entrega de la producción, la capacidad productiva, movimiento de inventarios, calidad del producto, volumen de ventas y la rentabilidad. (Bustos, 2014)

Teoría clásica de la administración

El fundador de la teoría clásica fue el Ingeniero, Henry Fayol en 1916 en el que decía que toda organización debía tener un proceso administrativo y por lo tanto elaboro lo siguiente:

- Planear: proveer el futuro y trazar el programa de accion.
- Organizar: construccion de la estructura necesaria
- Dirigir: guiar y orientar al personal

- Coordinar: enlazar, unir y armonizar todos los actos y esfuerzos colectivos.
- Controlar: verificar que todo salga con lo establecido

(Pacheco, 2015)

Lacalle, (2011) , explica que entre los fundamentos administrativos de dicha teoría se recalca la importancia de las funciones básicas, subdividiéndolas en técnicas encargadas del proceso productivo, técnicas comerciales dirigidas hacia la compra- venta de equipos, maquinarias, insumos, entre otros, técnicas financieras dirigidas al uso óptimo de los recursos económicos.

También hace constancia en las técnicas contables, responsable en los procesos de inventarios, tiempos y costos, técnicas de seguridad dirigidas al amparo específico de los recursos económicos, materiales y humanos de la entidad y finalmente se enfoca en las técnicas administrativas, aquellas que facilitan un uso adecuado de los recursos.

Igualmente, Gomera, (2011), señala que Fayol abordaba el proceso administrativo a partir de un proceso sistemático, el cual se iniciaba con la planeación de las acciones, estrategias y políticas a ser desarrolladas por la institución, seguido de la organización que garantizaba una coordinación específica entre las diferentes funciones básicas de la institución de modo que se logren alcanzar los objetivos empresariales propuestos.

Teoría de la gestión administrativa

Rodríguez (2013), señala que es necesario detallar que la gestión administrativa inicialmente se enfoca en la planeación de estrategias y planes de desarrollo respaldado por métodos, modelos y pensamiento lógico que a su vez se basa en estudios de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la institución económica.

Posterior a la planeación se desarrolla una estructura organizativa en la cual queden claramente detalladas las actividades, funciones y cargos de la totalidad de miembros de la institución, quedando de esta forma determinada una jerarquía laboral que permitirá una interacción productiva coordinada, de la cual se derivará la ejecución, es decir la consecución de los objetivos empresariales proyectados a través de la motivación, capacitación y dirección de los actores productivos.

Finalmente, la gestión administrativa posee el objetivo de garantizar de forma efectiva el control de los diferentes recursos que intervienen en la actividad productiva, pudiendo dirigir dichos recursos de forma estratégica con la finalidad de garantizar el sistemático desarrollo económico y una mayor optimización de recursos.

Teoría de la administración por procesos

La administración por procesos se define como el conjunto de medidas y estrategias dirigidas a lograr un mejor y mayor uso eficiente de los recursos humanos y materiales de la

empresa, los cuales se encuentran complementados de forma tal que una acción pueda ser ejecutada de forma independiente sin afectar el desempeño de otras áreas de trabajo.

Por su parte Flores (2013) plantea que la gestión de procesos constituye el elemento clave para la dirección empresarial al momento de identificar, representar, diseñar, formalizar, regular y elevar la calidad de los procesos productivos con el objetivo de satisfacer plenamente los intereses y necesidades de los consumidores.

La gestión por procesos abarca de forma integral los procesos de salida en los que se enfocan los resultados, productos, bienes y servicios y del mismo modo también engloba la entrada de suministros, insumos, materias primas de modo que se garantice la calidad desde la etapa inicial hasta la etapa final del proceso productivo.

1.3.2 Teorías Similares

Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma

Autor: (Pinheiro de Lima, Breval Santiago, Rodríguez Taboada, & Follmann, 2017)

Resumen: El mercado ha requerido de las organizaciones, eficiencia, eficacia, creatividad y agilidad, para ser competitivo y definir sus estrategias encaminadas a la sostenibilidad del negocio. En este contexto, la logística se perfila como un eslabón importante en las estrategias corporativas. Sin embargo, en la lectura previa sobre este tema, hay una laguna acerca de la organización y evaluación de la logística interna. Buscando llenar este vacío, este trabajo tiene como objetivo identificar la importancia de evaluar la logística interna, identificando sus partes componentes, cómo se estructuran y se miden, basados en la literatura y en respuestas de expertos

en este campo. El grado de importancia de estas partes será evaluado por tres empresas, mediante una escala Likert. Se muestra la identificación de las partes componentes de la logística interna, los pesos y prioridades de estas partes, y su índice de desempeño, lo que permite a las empresas mejorar su competitividad. (Pinheiro de Lima, Breval Santiago, Rodríguez Taboada, & Follmann, 2017)

Conclusiones:

Esta investigación ofrece varios resultados como contribuciones para la literatura y para el medio empresarial. Como principal resultado ofrece un modelo para la evaluación de la logística interna en las empresas utilizando un indicador denominado índice de logística interna.

Los resultados encontrados para la muestra de 10 empresas, del polo industrial, se definieron un conjunto de propiedades para evaluar la logística interna de una empresa. Estas propiedades permiten medir el nivel real de la logística interna de las empresas. Cada parte componente fue evaluada por un grupo de indicadores que permitieron por medio del uso de la escala Likert establecer el índice de logística Interna de una empresa.

Los resultados de las correlaciones entre los indicadores y la definición de los pesos de los factores para evaluar la logística interna son aspectos inéditos en la literatura consultada. A pesar de estos resultados aplicados a determinadas empresas, el modelo analítico que surgió de este proceso puede ser considerado una contribución a la comunidad científica y también al medio empresarial, debido a su posibilidad de adaptación a cada situación.

Finalmente, el procedimiento metodológico para la definición del modelo analítico, conteniendo todos los pasos para la réplica del trabajo se torna un resultado tan importante como la propia aplicación del modelo desarrollado en el trabajo.

Este trabajo a pesar de haber sido aplicado a un pequeño número de empresas, puede ser extendido a un número mayor. Para las futuras investigaciones podría tomarse en cuenta a los abastecedores de suministros, la logística externa, medir el desempeño del sistema logístico: calidad, productividad, etc. (Pinheiro de Lima, Breval Santiago, Rodríguez Taboada, & Follmann, 2017).

La logística y sus componentes

Autor: (Sánchez, Martínez, & Contreras, Mayo 2014)

Resumen: Hoy en día el tema de la logística es un tema de suma importancia para las empresas ya que estas se han dado a la tarea de crear áreas específicas para su análisis se ha ido desarrollando a través del tiempo y en la actualidad se ha convertido en un aspecto de suma importancia para lograr que la empresa se posicione como del primer mundo. Antes se entendía como logística el tener el producto en el lugar indicado en el tiempo justo al menor costo posible pero ahora esas actividades han llegado a ser mejoradas que no solo se trata de eso ahora son todo un proceso. La logística determina y coordina en forma óptima el producto correcto, el cliente correcto, el tiempo y lugar correctos por lo tanto la logística no es una actividad funcional si no un modelo que permitirá reducir la incertidumbre de un futuro desconocido. (Sánchez, Martínez, & Contreras, Mayo 2014)

Conclusiones:

En la logística todo lo que se ha llegado a relacionar a ella en cuanto a aspectos de transporte, inventarios, costos, infraestructura etc. conforme ha ido trascendiendo el tiempo se ha ido mejorando logrando que se convierta en algo más allá de una simple actividad a realizar por las empresas para llevar a cabo el movimiento de una mercancía o servicio sino como un modelo

a seguir que estará sujeto a constante renovación conforme se requiera. (Sánchez, Martínez, & Contreras, Mayo 2014)

Análisis histórico del sector florícola en el Ecuador y estudio del mercado para determinar su situación actual

Autor: (Rea & Chiriboga, 2014)

Resumen: El sector florícola en el Ecuador representa una buena parte de las exportaciones no tradicionales del país. Este sector es muy dinámico y se maneja de manera muy diferente a otros sectores agrícolas del país. Desde sus inicios, las empresas del sector florícola han sido reconocidas por ser muy rentables pero también riesgosas pues así como se crean decenas de fincas cada año, otras más van desapareciendo por diferentes razones. El objetivo de este estudio es establecer si es que la creación de empresas dentro de este sector sigue teniendo una rentabilidad alta, tomando en cuenta los factores tanto económicos como políticos que han afectado al Ecuador y al mundo. Se busca determinar las fortalezas y debilidades del sector, analizar su competencia y los diferentes mercados a los que se dirige la flor ecuatoriana. (Rea & Chiriboga, 2014)

Conclusiones:

La mayor desventaja que presenta el sector florícola en el Ecuador son los altos costos de producción como la mano de obra y los insumos.

La comercialización es parte importante de la cadena de distribución de las flores ecuatorianas, esto se debe a las condiciones de pago y barreras culturales.

En cuanto al desarrollo o presencia de sustitutos podemos encontrar varios tipos de estos, sin embargo las preferencias de los consumidores continúan siendo las rosas como detalle para un regalo.

El poder de negociación se llevan los compradores debido a que estos compran la mayor parte de la producción de las florícolas y estos a su vez especulan con los precios para obtener mejores ofertas (Rea & Chiriboga, 2014).

1.4 **Fundamentación Conceptual**

- **Costos logísticos**

El control de costos es muy importante dentro de una organización, por ello (Bastos A. I., 2011) denomina como costos logísticos al gasto total generado por las actividades de mantenimiento logístico. Un costo alto reduce el mercado, sobre todo en un mundo globalizado donde todas las empresas pueden acceder a proveedores de cualquier país. Si el costo es bajo habrá que considerar además factores tales como tiempo, calidad y cantidad (pág. 6).

- **Evaluación:**

Se enfoca en los resultados obtenidos en base a los métodos empleados y a la curva de progresión donde dificultades, decisiones, y objetivos se unifican. (Rodríguez, 2011)

- **Importancia de la logística**

“La importancia de la logística radica en la necesidad de mejorar el servicio a un cliente, optimizando la fase de mercadeo y transporte al menor costo posible”....

- **Las funciones más importantes que se realizan en logística interna son:**

- **Transportes internos**

Sin transporte no hay movimiento, y sin movimiento no hay productos que lleguen a su destino. El transporte en la logística interna de la empresa es un factor esencial ya que sin él no se

podría realizar el desplazamiento de los productos ya fabricados y preparados para su posterior distribución, venta y consumo (Juan, 2016).

- **Inventario**

El control de los inventarios es clave para garantizar que el proceso de logística en su conjunto funcione correctamente. El coste de las operaciones del control de inventarios es más elevado porque ocupa mayor espacio y además se necesita de la compra de equipos y de instalaciones. Se controlan y valoran las existencias de mercancías en los almacenes en cada momento (Juan, 2016).

El inventario debe contemplar, sobre todo, los fallos. Es decir, todos aquellos inconvenientes que puedan aparecer en la empresa y que necesiten soluciones a corto plazo. De esta manera, se debe tener un control riguroso de los posibles riesgos, como: accidentes laborales, falta de materiales, materias primas, falta de transporte, etc.

Una vez analizado el problema e investigado las posibles soluciones, los empleados pueden acceder al inventario y al plan de contingencia para resolver el problema rápidamente.

- **Materias primas**

La logística interna debe trabajar para que todas las materias primas se aprovechen y que no haya pérdidas importantes. Con ello se consigue adecuar el coste de las materias primas y reducir los gastos de transporte y de almacenamiento.

Por otro lado, si se implantan sistemas de producción en el tiempo justo, las materias primas y los productos fabricados estarán siempre disponibles en el momento en que se necesitan.

De esta manera, se reducen los costos de inventario. También habría una mejor relación entre la empresa y los proveedores de los materiales. (Juan, 2016)

- **Almacenaje**

Los operarios ubican, conservan y manipulan las mercancías durante el tiempo en el que éstas permanecen en la empresa (Juan, 2016).

- **Empaquetado**

Embalar los productos así como mantener los controles de calidad (Juan, 2016).

- **Obtención y compras**

Realizar el pedido y adquirir el material y las materias primas necesarios para la elaboración del producto, así como vigilar la demora en los procesos.

Obtenido de: (/blog/funciones-gestion-interna-logistica/, 2017)

- **Misión de la logística**

- **Procesos:**

Secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que se diseñan para mejorar la productividad de algo. (Alarcon, 1998).

1.5 **Fundamentación legal**

(Ecuador, 2008) “Artículo 14.- Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir,

sumak kawsay. Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados.

(Comercio, 2017) Según un documento sobre las estrategias de cambio de matriz productiva, elaborado por la Vicepresidencia de la República, la meta era que para el 2017 este PIB industrial alcance el 14,5%. En el 2007 ese indicador estaba en el 13,7% y para el año pasado se calculaba en 12,5%, es decir, no hubo avance en la estructura productiva del país en la última década. El mayor logro ha sido el cambio de la matriz energética. Santiago León, ministro de Industrias, señaló el año pasado que con el cambio de matriz productiva se buscaba diversificar, generar valor agregado, aumentar las exportaciones y mejorar la productividad.

Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca

MAGAP está encargada de generar y proveer innovaciones tecnológicas convenientes, productos, servicios y capacitación especializada para aportar al desarrollo sostenible de los sectores agropecuarios, agroforestal y agroindustrial, entre sus principales directrices, se tiene:

- Desarrollar conocimientos y tecnologías para mejorar la cadena agro productiva
- Transmitir los conocimientos y tecnologías;
- Identificar la demanda de los diferentes productos;
- Aportar en la elaboración de políticas de Estado para la investigación con el

propósito de motivar el desarrollo agrícola del país. ("MAGAP", 2016)

Comunidad Andina de Naciones

Es el conjunto de normas y medidas sanitarias y fitosanitarias de aplicación al comercio intra subregional y con terceros países. Por medio de esta ley se promueve la aplicación de certificados fitosanitarios en el caso de productos vegetales, el cual tiene por objetivo certificar la calidad del producto vegetal e ingresarlo en el país de destino sin ningún riesgo de contaminación por plagas (PROECUADOR, 2016).

El registro Subregional de normas sanitarias y fitosanitarias tienen como objetivo principal contribuir al principio de transparencia, otorgar certeza y seguridad jurídica en la aplicación y cumplimiento de las normas sanitarias y fitosanitarias que adoptan los países miembros (Martínez, 2016).

Ley Orgánica de Sanidad Agropecuaria

Cumplir la Ley de Sanidad Vegetal y su reglamento, para el control fitosanitario de la producción, exportación, importación y comercialización de flores y ramas cortadas (follaje). Es necesario establecer los requisitos y las medidas fitosanitarias que deben cumplir toda persona natural o jurídica que se dedique a la producción, exportación, importación, comercialización y empresas de servicios de las especies vegetales ornamentales, con el fin de prevenir y controlar las plagas u otros organismos dañinos que pueden afectar a las flores.

Un Ingeniero agrónomo, u otro profesional del área agrícola con especialización en floricultura, encargado de la sanidad vegetal, deberán proteger y responder ante el SESA (SERVICIO ECUATORIANO DE SANIDAD AGROPECUARIA), sobre los aspectos fitosanitarios y el desarrollo técnico del cultivo.

Prohibir a las compañías aéreas, terrestres y marítimas de transporte internacional, el embarque de flores y ramas cortadas, si no están amparados con el certificado fitosanitario de exportación. (LEY ORGANICA DE SANIDAD AGROPECUARIA, 2017).

Código de Trabajo

Artículo 2.- Obligatoriedad del trabajo.- El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.

Artículo 410.- Obligaciones respecto de la prevención de riesgos.- Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida. Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo (Ecuador, 2008)

Los artículos mencionados del Código de Trabajo manifiestan que el trabajo es un derecho y un deber social, el cual el trabajador tiene derecho con sus respectivas prevenciones y seguridad e higiene que deben ser concedidas por parte del empleador, es decir, que el trabajador debe contar con los componentes respectivos para cada actividad que este realice como: usar ropa adecuada, guantes, mascarilla, gorra y botas y así respetar sus derechos aplicados en la Constitución de la República del Ecuador. (Ecuador, 2008)

Artículo 33. El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (Ecuador, 2008).

Ordenanza Municipal para el manejo y control ambiental de las floricultoras en el Cantón Mejía.

(Mejía, Municipio del Cantón Mejía, 2014 - 2019) El principal producto que se encuentra en este sector son las rosas de exportación que principalmente se lo comercializa en Europa principalmente, Rusia y América del Norte. Ubicadas en parroquias como: Alóag, Aloasí y Machachi permitiendo la mayor concentración de florícolas se ubiquen aquí, por los beneficios de las vías de acceso.

Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones

Facilita el comercio exterior a través del COPCI (Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones) y sus reglamentos, además de las resoluciones emitidas, entre las disposiciones para la exportación se tienen:

- El artículo 71 del COPCI establece que la entidad encargada de regular los asuntos del comercio exterior será el COMEX (Comité de Comercio Exterior).
- El artículo 76 al 83 determina la regulación de las actividades de importación y exportación a través de medidas arancelarias que puede beneficiar o perjudicar el comercio exterior.
- El artículo 84 al 87 se define los parámetros técnicos que se deberán considerar para la promulgación de las normas de origen.
- El artículo 93 al 94 se establecen diferentes mecanismos para promover las exportaciones.

Entre otros aspectos que considera que en estas reglas, existe la práctica para que las entidades gubernamentales efectuadas directa e indirectamente del comercio exterior brinden todo el soporte y las facilidades para el desarrollo de las actividades productivas. (CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN, COMERCIO E INVERSIONES, 2017).

El Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 “Toda una Vida”

Hace vínculo con el siguiente objetivo: “Economía al servicio de la sociedad”, donde se relacionan con la actividad florícola ecuatoriana, y es una actividad que genera un alto porcentaje de empleo digno, justo y estable.

Fomentar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sustentable de manera redistributiva y solidaria.

Desarrollando las capacidades productivas y del entorno para lograr la soberanía alimentaria y el desarrollo rural integral.

La cadena de producción y comercialización florícola se inicia con la planificación, en base a la demanda de este cultivo, distribuida su responsabilidad en 2 áreas fundamentales, la administrativa y lo técnico, en esta última, todo el proceso productivo dando como resultado final un alto porcentaje de exportación.

1.6 Análisis comparativo y crítico

La investigación planteada involucra un estudio de evaluación de procesos logísticos internos, que permita conocer la situación actual crítica para proponer acciones de mejora a fin de incrementar la rentabilidad y participación en el mercado nacional e internacional.

Las flores del Ecuador son los principales productos de exportación, las condiciones climáticas del Ecuador lo convierten en un país ideal para producir flores. Por lo dicho se realizó una investigación para conocer todos los limitantes y condiciones que este mercado debe afrontar para poder obtener un producto de calidad, al mejorar el proceso logístico interno de flores, permitirá movilizar el producto a nivel nacional siendo más competitivos en el mercado, para ello fue necesario analizar la gestión logística actual en las empresas florícolas de la ciudad de Machachi.

(Porter, 2009) Introduce la cadena de valor donde abarca procesos de logística, como logística interna que se encarga de recibir materiales, almacenarlos y de su inventario, las operaciones de producción, empaque, ensamblaje y una buena logística externa que se encarga de llevar el producto al cliente, realizando la tarea de ventas para que el cliente adquiera un producto y de servicio para dar una mejora al valor del producto.

Actividades de apoyo	Infraestructura	Espacio físico			
	Recurso humano	Trabajadores			
	Tecnología	Sistema de control para evaluar procesos logísticos			
	Abastecimiento	Procesamiento de pedidos			
Actividades primarias	Logística interna	Operaciones	Logística externa	Mkt y Ventas	Servicio
	Control de inventarios	Costos	Exportación de flores	Cumplimiento de plazos	Tiempo de entrega
Almacenamiento	Materiales	Tiempo de entrega		Satisfacción del cliente	

Figura 2. Cadena de Valor

Fuente: (Porter, 2009)

(Arbós, 2012) Afirmó que la importancia de la función desempeñada por la logística radica en que la celeridad y capacidad con que pueden estructurarse y ejecutarse los métodos rentables. Por ello es conveniente la oportuna coordinación entre los integrantes de la cadena de abastecimiento.

Conociendo el gran impacto que tiene la logística en la ejecución de su actividad y en la obtención de una ventaja competitiva, el objeto de estudio de la presente investigación fue revisar los procesos logísticos generados actualmente.

Para ello se identificó las falencias en el área logística y de este modo preparar una propuesta de mejora en los procesos, orientado al cumplimiento de objetivos de la organización, mencionando que en la década de los 90 marcó otro hito en el desarrollo sin precedentes para el sector florícola ecuatoriano, las flores se convierten en el producto más dinámico de las exportaciones y de la economía, apareciendo alrededor de 11 florícolas en la ciudad de Machachi, en el cantón Mejía, algunas de ellas han desaparecido del mercado, finalmente manteniéndose 6 empresas activas. (Mejía, Municipio del Cantón Mejía, 2014 - 2019)

Tabla 1
Florícolas de Machachi

N	Florícolas
1	Rosas del corazón CIA. LTDA.
2	Ecoroses
3	Natuflores S.A.
4	Natuplant S.A.
5	Sisagarden CIA. LTDA.
6	Flor de paramo flowerpar S.A.

Fuente: (PROECUADOR, 2016)

Así mismo se puede destacar las variables que ayudan a medir la cantidad de pedidos, cantidad de entregas, stock, rotación de inventarios, tiempos de entrega y tiempo y utilización de transporte adecuado:

Tabla 2
Variables de logística Interna

N.	Variables de Logística Interna
1	Almacenamiento
2	Medios de Transporte
3	procesamiento de pedidos
4	Tecnología de la información
5	Servicio al cliente

- Proveer medios para evaluar las medidas correctivas y preventivas.
- Evaluar el desempeño del proceso frente a las metas de mejoramiento, permitiendo medir el grado de cumplimiento de las metas en relación con los resultados obtenidos.
- Fijar el nivel de desempeño alcanzado por el proceso para servir de punto de referencia en procesos de comparación.
- Establecer si el grado de mejoramiento obtenido es suficiente competitivo.

En conclusión “La logística en el mundo de hoy es la columna vertebral de toda empresa” el mercado requiere de las organizaciones, eficiencia, eficacia, creatividad y agilidad, para ser competitivo y definir sus estrategias encaminadas a la sostenibilidad del negocio. El sector logístico es parte fundamental de la actividad comercial, actualmente es un sector emergente y en crecimiento, sin embargo a nivel mundial es relativamente nuevo y diferente para cada país por lo tanto no existe un modelo estándar que se aplique mundialmente. Sin embargo las empresas a

nivel general están de acuerdo en tres puntos: reducir los costos, efectuar las operaciones en el menor tiempo posible y mejorar la calidad de servicio a los clientes.

Una logística eficiente y accesible establece componentes importantes a las empresas, para que puedan competir y lograr un triunfo en el mercado que se desarrollan, por ende es necesario optimizar al máximo el costo y tiempo y demás circunstancias de las empresas productoras o comercializadoras de bienes y servicios que participen en el mundo de negocios.

Para realizar la evaluación de los procesos logísticos internos de las empresas florícolas utilice la Teoría de Restricciones ya que es una herramienta para el mejoramiento continuo de sus procesos, que logra fortalecer su competitividad a nivel de calidad, servicio al cliente y bajo costo; logrando también la disminución en el tiempo de entrega, mejora en el cumplimiento de las fechas de entrega, reducción en los inventarios, incremento de las ventas y el incremento de las utilidades netas, identificando las restricciones para lograr sus objetivos, y permitiendo efectuar los cambios necesarios. (Morales, 2006)

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Introducción

A través de la encuesta se obtuvo información de la situación actual en los procesos logísticos internos de las florícolas legalmente constituidas de la ciudad de Machachi, identificando los problemas y oportunidades actuales y su impacto en la satisfacción del cliente, se complementará con información que provendrá de fuentes primarias como entrevistas al personal operativo y a los gerentes de logística y secundario como base de datos de las empresas florícolas legalmente registradas en la Superintendencia de Compañías.

En este capítulo se definió los métodos y técnicas a ser utilizadas para la recolección de datos, respaldándose y protegiendo en la utilización de fuentes primarias y secundarias tales como: papers, boletines, estadísticas, informes, libros, entre otros.

2.2 Definición del objeto de estudio

El objeto de estudio del proyecto propuesto es considerado desde la perspectiva de la evaluación de los procesos logísticos internos, enfocado en las productoras de flores, legalmente

constituidas en la ciudad de Machachi, Conociendo el gran impacto que tiene la logística en la ejecución de su actividad y en la obtención de una ventaja competitiva, el objeto de estudio de la presente investigación fue revisar los procesos logísticos generados actualmente.

Para ello se identificó las falencias en el área logística y de este modo preparar una propuesta de mejora en los procesos, encaminado al cumplimiento de objetivos de la organización, citando que en la década de los 90 marcó otro hito en el desarrollo sin precedentes para el sector florícola ecuatoriano, las flores se convierten en el producto más dinámico de las exportaciones y de la economía, apareciendo alrededor de 11 florícolas en la ciudad de Machachi, en el cantón Mejía, algunas de ellas han desaparecido del mercado actualmente quedando activas 6 empresas florícolas. (Mejía, Municipio del Cantón Mejía, 2014 - 2019)

2.3 Enfoque metodológico

Cualitativa:

Porque es necesario describir con exactitud el proceso logístico interno de las compañías que es objeto de estudio, además permite una mejor aproximación a la realidad de los hechos.

Cuantitativa:

Porque permitirá examinar los datos de manera numérica y estadística, orientando a un resultado, lo que permitirá comprobar la hipótesis.

Descriptivo:

Según (Tamayo, 2003), en su libro Proceso de Investigación Científica, la investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y

la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”.

Por medio de la recolección de la información a través de la encuesta se identificara la situación actual de los procesos logísticos internos de cada una de las florícolas obteniendo la información obtenida se procederá a contrastar con el marco teórico para establecer la real afectación de las variables, para alcanzar un nivel de comprensión, con claridad y eficacia decisiva para el desarrollo de la investigación.

2.4 **Determinación del tamaño de la muestra**

Se trabajó con la muestra de esta manera:

“Según las SuperSociedades, los principales países productores de flores a nivel mundial alcanzaron a producir U\$7.853 millones, dentro de los que se destacan **Holanda** (40 %), **Colombia** (17 %) y **Ecuador** (11 %)”. (SOCIEDADES, 2016)

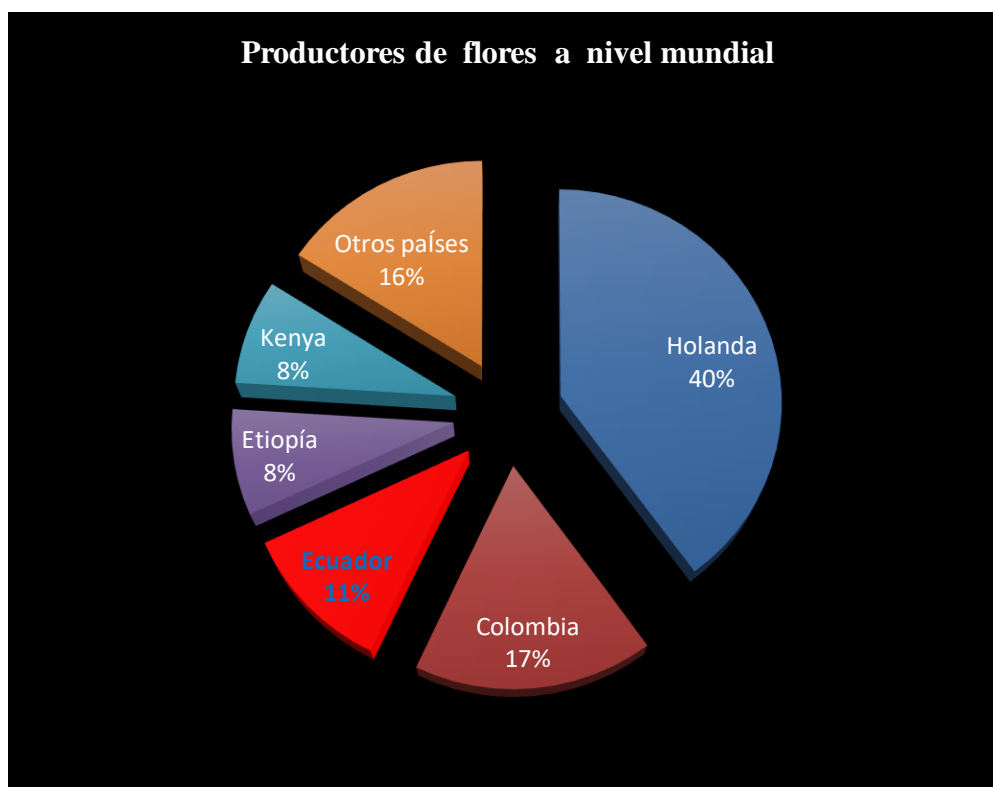


Figura 3. Productores de flores a nivel mundial

Fuente: (SOCIEDADES, 2016)

En Ecuador hay gran variedad de flores que son exportadas a nivel mundial, principalmente a Estados Unidos y Rusia. La mayoría de estas flores son producidas en la región Sierra ecuatoriana. La flora ecuatoriana es considerada una de las mejores del mundo, la variedad de flores que se cultivan cautivan por su calidad y belleza inigualables.

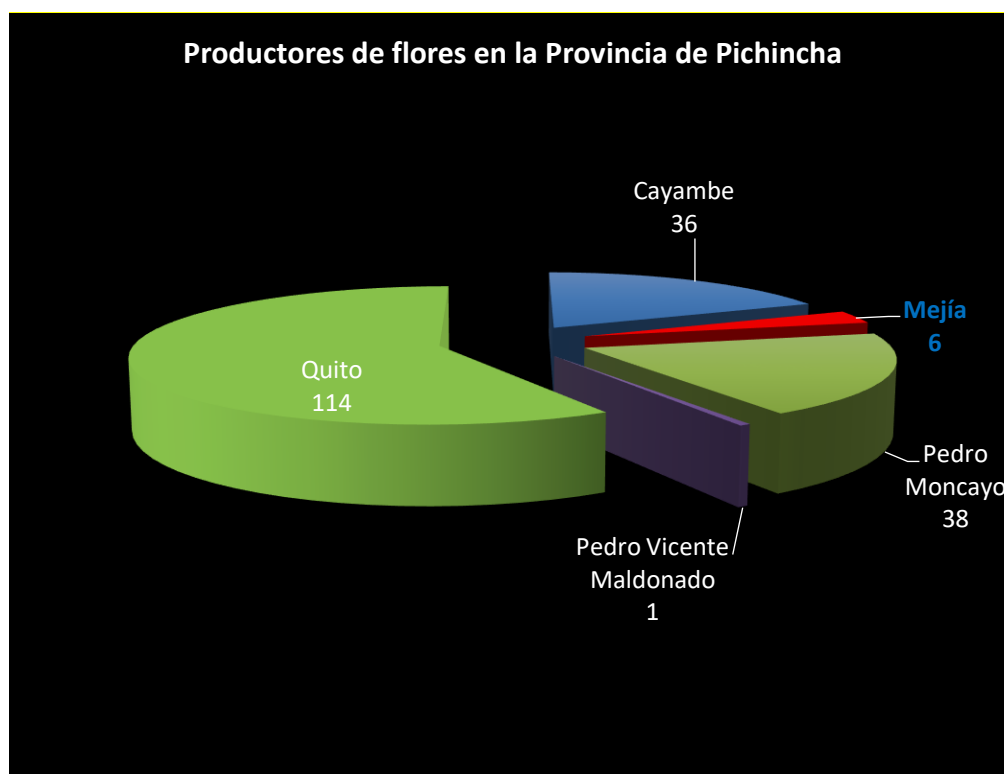


Figura 4. Productores de flores en la Provincia de Pichincha

Fuente: (Ficha Sectorial - Cultivo de Flores, 2017)

Las empresas florícolas cuentan con muchos años de experiencia, y están ubicadas en Machachi, a 40 kilómetros de la capital ecuatoriana Quito. Machachi está considerado como una de las zonas de mayor producción agrícola y ganadera del Ecuador, sus suelos de alto contenido orgánico, sus fuentes de agua de calidad y su clima inmejorable, hacen de este sitio un lugar ideal para producir rosas.

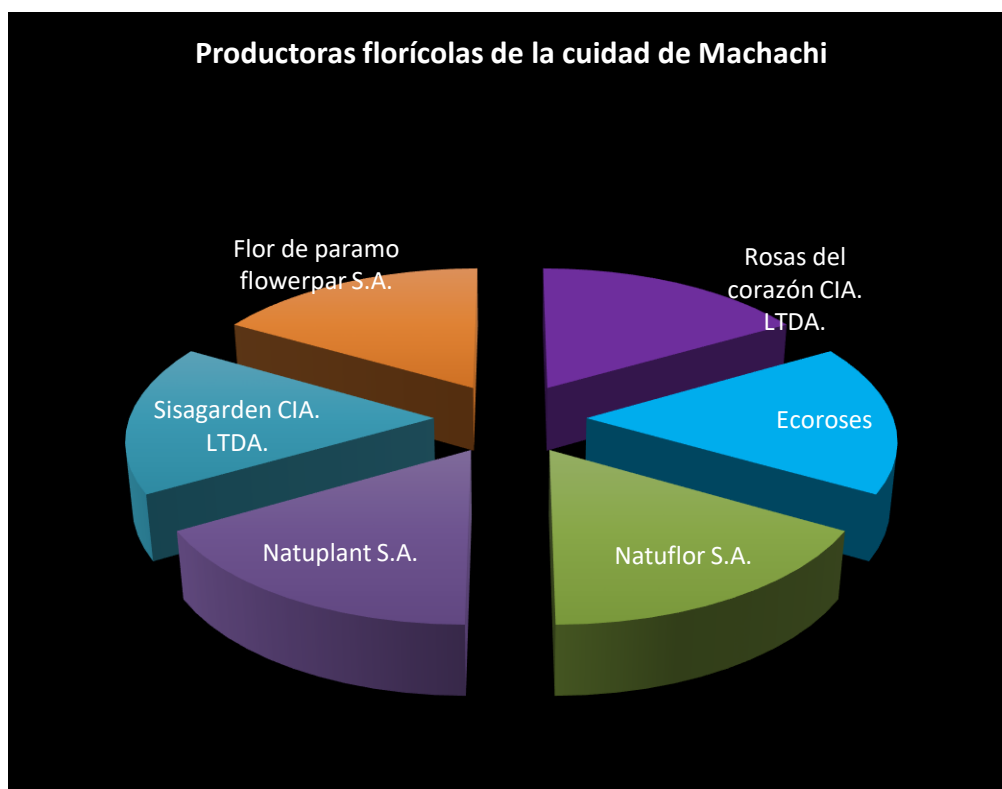


Figura 5. Productores de Flores en Machachi

Fuente: (PROECUADOR, 2016)

2.5 Matriz de variables

Tabla 3
Matriz de Papers

Matriz de Papers

Tema: Evaluación de los procesos logísticos internos, enfocado en las productoras de flores, legalmente constituidas en la ciudad de Machachi.

Teoría: Teoría de las Restricciones	Paper base	Paper 1	Paper 2	Paper 3	Paper 4	Paper 5
<p>Se analiza la gestión estratégica de la producción tanto de bienes como de servicios. La estrategia de producción:</p> <p>a) desarrollo de nuevos productos b) tecnologías de proceso c) capacidad de la fábrica d) localización industrial e) integración vertical subcontratación y acuerdos de cooperación f) sistemas de planificación y control de las necesidades de inventarios y materiales g) liderazgo, diseño organizativo y recursos humanos h) calidad total i) sistemas de medición de los resultados.</p>	<p>Título: Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma.</p> <p>Autor: (Pinheiro de Lima, Breval Santiago, Rodríguez Taboada, & Follmann, 2017)</p> <p>Teoría: Teoría clásica de la administración.</p>	<p>Título: La logística y sus componentes</p> <p>Autor: (Sánchez, Martínez, & Contreras, La logística y sus componentes)</p> <p>Teoría: Teoría de la administración por procesos.</p>	<p>Título: Mejora de procesos logísticos en la comercializadora agropecuaria Cienfuegos</p> <p>Autor: (Covas-Varela, Martínez-Curbelo, Delgado-Álvarez, & Díaz-Peña, Mejora de procesos logísticos en la comercializadora agropecuaria, 2017)</p> <p>Teoría: Teoría clásica de la administración</p>	<p>Título: Modelo para controlar la incertidumbre en logística inversa</p> <p>Autor: (Bustos, 2014)</p> <p>Teoría: Teoría de las Restricciones</p>	<p>Título: La floricultura en el Ecuador</p> <p>Autor: (Sandoval & Velásquez, 2016)</p> <p>Teoría: Teoría de la administración por procesos</p>	<p>Título: Importancia de la administración logística.</p> <p>Autor: (BALLESTEROS & BALLESTEROS, 2008)</p> <p>Teoría: Teoría de las Restricciones</p>
	<p>VARIABLES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competitividad • Eficiencia • Eficacia • Agilidad • Flexibilidad • Gestión de activos • Costo 	<p>VARIABLES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competitivos • Eficiencia • Flexibilidad • Costo • Productividad • Calidad • Servicio al cliente 	<p>VARIABLES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia • Competitividad • Gestión más ágiles • Limitaciones tecnológicas • Costos logísticos 	<p>VARIABLES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia • Flexibilidad • Tecnologías de la información • Costo • Servicio al cliente 	<p>VARIABLES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad del producto • Menor tiempo • Máxima celeridad • Precios competitivos 	<p>VARIABLES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empaque • Entregas y envíos • Inventarios • Modelamiento • Planeación de producción • Preparación de

Autor: (Sánchez, Camarero, & Barcala, 2006)

- | | | | | | |
|--|---|--|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Productividad • Calidad • Servicio al cliente • Tecnologías de la información • Técnicas de gestión • Planificación • Control de la producción • Almacenaje • Medios de transporte • Control de inventarios • Procesamiento de pedidos • Distribución • Abastecimiento • Embalaje • Devolución de mercancía • Previsión del volumen de pedidos. | <ul style="list-style-type: none"> • Tecnologías • Planificar • Controlar la densidad del producto • Almacenaje • Transporte • Inventarios • Procesamiento de pedidos. • Envase y embalaje • Preparación de pedidos • Infraestructura | <ul style="list-style-type: none"> • Productividad y los rendimientos • Transporte • Comercialización • Calidad del producto • Servicios que satisfacen necesidades de los consumidores • Distribución de los pedidos • Envases y embalajes • Volúmenes de producción. | <ul style="list-style-type: none"> • Proceso productivo • Calidad • Tiempo • Planificación • Controlar el flujo del producto • Componentes y materiales • Transporte • Inventarios de productos • Canal de distribución • Cadena de abastecimiento • Devolución de productos • Volumen de ventas • Rentabilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Costos • Planifica y ejecuta la siembra • Optima producción • Recursos económicos • La innovación y la garantía del producto • Volumen de producción | <ul style="list-style-type: none"> pedidos • Red de distribución técnica de solución. • Planeación • Implementación • Control • Eficiencia • Almacenamiento de bienes • Costo eficaz • Devoluciones • Costos de transporte • Reducción de inventarios • Servicio requeridos por los clientes • Horarios pre-establecidos |
|--|---|--|--|---|---|

Decisión:

Se ha tomado las siguientes variables:¿

- Almacenamiento
- Medios de transporte
- Procesamiento de pedidos
- Tecnologías de la información
- Servicio al cliente

Tabla 4
Matriz de Variables

Matriz de Variables							
Objetivo General: Evaluar el proceso logístico interno en las florícolas de la ciudad de Machachi, periodo 2016 y 2017 para generar más competitividad en el mercado.							
Objetivos	Hipótesis	Dimensión	Variable	Indicador	Ítems	Instrumento	
<ul style="list-style-type: none"> Analizar el entorno de las empresas florícolas, estableciendo las debilidades y fortalezas de la empresa. Determinar los inconvenientes en los procesos aplicadas en las empresas florícolas. Establecer una propuesta de mejora de los procesos logísticos 	<p>Las florícolas ubicadas en la ciudad de Machachi requieren de un plan de mejoramiento del proceso logístico.</p>	<p>Procesos Logísticos Internos</p>	Almacenamiento	Costo de almacenamiento por producto	<p>¿Ha experimentado la empresa problemas por capacidad de almacenamiento del producto?</p> <p>¿Cómo debe realizarse la conservación de las flores cortadas?</p> <p>¿Qué tiempo pasan las flores en el área de almacenamiento?</p>	<p>Encuesta</p> <p>Revisión bibliográfica (Bastos A. I., 2011)</p>	
			Medios de transporte	Costo de transporte	<p>¿Qué medio de transporte utiliza la empresa para logística dentro del país?</p> <p>¿Cuáles son los parámetros que utiliza la empresa para evaluar las rutas de transportes durante la distribución de flores?</p> <p>¿Cómo se puede optimizar la logística interna y el costo de transporte interno?</p> <p>¿Cuáles son las condiciones que debe tener el medio de transporte para trasladar la mercadería hacia el aeropuerto de salida?</p> <p>¿Cuáles son los trámites que realiza el conductor previo al embarque?</p> <p>¿Qué tiempo se demora en transportar las flores hasta el aeropuerto de salida?</p>		<p>Encuesta</p> <p>Revisión bibliográfica (Castellanos A. , 2009)</p>

internos para poder movilizar los productos en el mercado de manera eficiente.			¿En la cadena de distribución cual es el cliente que compra frecuentemente?	
	Procesamiento de pedidos	Entregas completas	Al entregar el producto ¿Cuál es el nivel de satisfacción al cliente? ¿Con que frecuencia solicitan los clientes el producto?	Encuesta Revisión del boletín (PROECUADOR, 2016)
	Tecnologías de la información	Sistemas de control	¿Posee un sistema de control de los despachos de las flores? ¿Qué sistema utiliza para controlar y evaluar el sistema logístico?	Encuesta Revisión del boletín (PROECUADOR, 2016)
	Servicio al cliente	Entregas a tiempo	¿Cumplen con el tiempo exacto de entregas? ¿Ha existido reclamos en la entrega del producto?	Encuesta Revisión del Paper (Covas-Varela, Martínez-Curbelo, Delgado-Álvarez, & Díaz-Peña, Mejora de Procesos Logísticos, 2017)

2.6 **Diseño de instrumentos de investigación.**

Para (Gutiérrez, Acebrón, & Bello, 2005), "las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar previamente las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo".

La encuesta aplicada en la investigación de evaluación de procesos logísticos internos a las productoras de flores se usó para recolectar, procesar y analizar la información, la misma que permitió tomar decisiones.

Para realizar las preguntas de la encuesta a aplicar se siguió los siguientes pasos: (<https://www.lidereseducativos.cl/wp-content/uploads/2017/05/TIP-12.pdf>)

- Planificar cuidadosamente las necesidades de qué información se necesita conocer.
- Formular las preguntas, con vocabulario apropiado y pertinente a los encuestados.
- Conocer el propósito de cada una de las preguntas.
- Definir a quién o quiénes serán las personas a aplicar la encuesta.
- Buscar el horario y el medio específico para aplicar las encuestas.

2.7 **Detalle del procedimiento de la toma de decisiones**

- **Alcance de los instrumentos**

El alcance del instrumento fue un éxito ya que la encuesta se realizó personalmente, acudiendo a las empresas y encuestando de manera directa al personal colaborador.

- **Ubicación**

Tabla 5*Dirección de empresas florícolas de la ciudad de Machachi*

Nombre compañía	Ciudad	Calle	Número	Intersección
Natuplant S.A.	Machachi	Camino viejo sector la Avanzada	700	Panamericana sur
Sisagarden Cía. Ltda.	Machachi	José Mejía	O3-101	Antonio Benítez
Rosas del corazón Cía. Ltda.	Aloasí	Principal	Lote 5	Panamericana sur
Natufloor S.A.	Machachi	Camino viejo	700	Panamericana sur
Ecoroses S.A.	Machachi	Hacienda la Bolivia camino Umbría	S/N	Camino a hacienda Umbría
Flor de Paramo Flowerpar S.A.	Machachi	Principal	S/N	S/n

Fuente: (Superintendencia de Compañías)

- **Calendario de recopilación de datos**

Tabla 6*Cronograma para recopilación de datos*

Actividad	Miércoles 28-03-18	Jueves 29-03-18	Viernes 30-03-18	Lunes 02-04-18	Martes 03-04-18	Miércoles 04-04-18	Jueves 05-04-18	Viernes 06-04-18	Lunes 09-04-18
Solicitud para permiso de aplicación del instrumento									
Sectorización de las empresas a encuestar									
Difusión de los instrumentos									
Aplicación de las encuestas									
Análisis de las encuestas									

- **Software de procesamiento**

Se utilizará el software SPSS Versión 24, por ser un programa estadístico muy usado en las ciencias sociales y aplicadas a las empresas de investigación de mercados,

El programa permite realizar el análisis multivariado para obtener conocimientos específicos de datos y la correlación entre variables para la toma de decisiones.

- **Codificación de información**

Para obtener información detallada que se utilizará un procesamiento óptimo de la información codificada por el programa SPSS, se codificará determinando la identificación de cada variable, escribiendo una pregunta, poniendo opciones de respuesta, así como también la escala de medición.

- **Ingreso de información al sistema**

Ya codificada la información se procedió a ingresar los datos de cada una de las encuestas en el programa SPSS 24.

- **Análisis de datos**

El análisis de la relación fue descriptivo, en el cual se obtuvo las tablas descriptivas, frecuencias y porcentajes con el valor numérico, también se crearon gráficos de barras que permitieron una mejor visualización.

Se logró alcanzar la máxima comprensión, claridad y eficacia decisiva para el desarrollo de la investigación.

Una vez desplegado la información tabulada en el programa SPSS se procedió hacer:

El análisis de datos cuantitativos fue hacer relación entre las variables que han sido evaluadas numéricamente en porcentajes, lo que ayudo a sacar interpretaciones para de los resultados.

El análisis de datos cualitativos fue hacer una interpretación personalizada para cada pregunta, de acuerdo a la cantidad de información obtenida de los datos cuantitativos.

2.8 **Resultados de validación de prueba piloto**

Se desarrolló una prueba piloto a la empresa Rosas del Corazón, empresa florícola legalmente constituida de la ciudad de Machachi, la misma será realizada de forma puntual con el fin de validar la encuesta y determinar que las preguntas son viables, claras y precisas.

CAPITULO III

ANÁLISIS DE DATOS

3.1 Introducción

A partir del desarrollo de la investigación estadística se aplicó el instrumento al Gerente administrativo de la empresa Rosas del corazón, a un empleado de la empresa Ecoroses S.A., y dos choferes de transporte interno pertenecientes a la empresa Flor de paramo y Sisagarden Cía. Ltda. Realizado en un lapso de 3 días, se hizo uso de jornadas laborales de lunes a viernes con horarios flexibles, de tal forma que se realizó en el menor tiempo posible, a las siguientes empresas: Rosas del corazón Cía. Ltda., Ecoroses S.A., Flor de paramo Flowerpar S.A., Sisagarden Cía. Ltda.

Las empresas Natuplant S.A. y Natuflor S.A. en un inicio no dieron respuesta a la solicitud por parte de los investigadores que representaban a la Universidad de las Fuerzas Armadas, justificación a esto el Sr. Gerente Arturo Xavier Carvajal López que se encuentra a cargo de las dos empresas mencionadas manifestó: “que la información es sumamente confidencial, que la organización maneja el programa BASC, mediante ello otorgan una certificación que confirma el trabajo de control en todos los procesos productivos, empaque, embarque, y transporte de carga que va con destino al exterior, garantizando que la carga no tiene posibilidades de contaminación (contrabando y drogas) en ninguna etapa hasta llegar al destino final”. Después de la insistencia de los investigadores se logró encuestar a los colaboradores de todas las empresas que estaban previstas en la muestra en horarios dentro y fuera del campo laboral.

Por lo tanto se cumplió con el objetivo de encuestar a las 6 empresas florícolas que se encuentran legalmente constituidas en la ciudad de Machachi.

3.2 Análisis descriptivo

Tabla 7

Número de empresas florícolas encuestadas

Empresas Florícolas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rosas del Corazón	1	16,7	16,7	16,7
	Ecoroses S.A.	1	16,7	16,7	33,3
	Sisagarden Cía. Ltda.	1	16,7	16,7	50,0
	Flor de Páramo S.A.	1	16,7	16,7	66,7
	Natuplant S.A.	1	16,7	16,7	83,3
	Natuflor S.A.	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

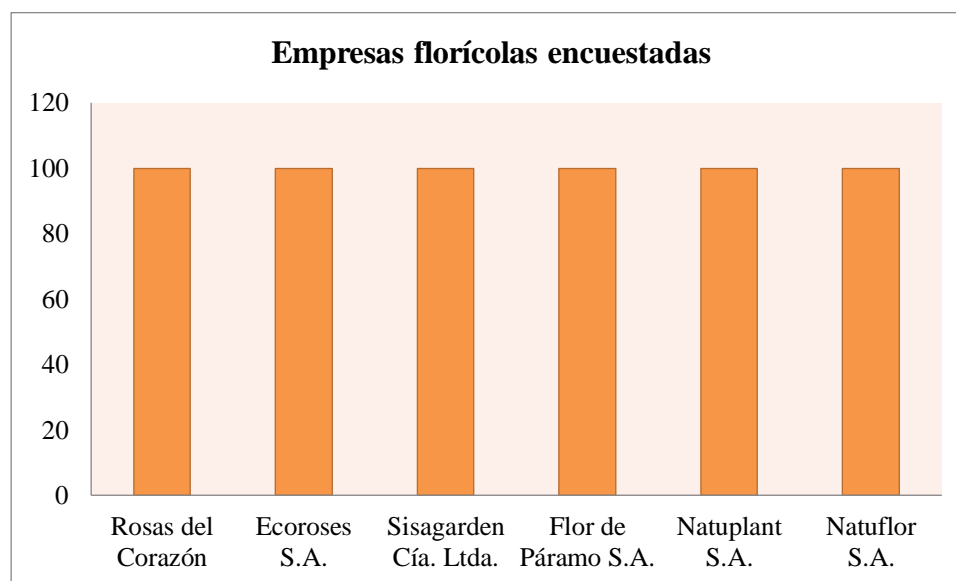


Figura 6. Empresas florícolas encuestadas

Análisis 1

Los resultados obtenidos muestran un 100% que se logró obtener información al encuestar a todas las empresas florícolas legalmente constituidas en la ciudad de Machachi.

Tabla 8

Cargo del encuestado

Cargo del Encuestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Jefe Administrativo	1	16,7	16,7	16,7
	Empleado	3	50,0	50,0	66,7
	Chofer	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

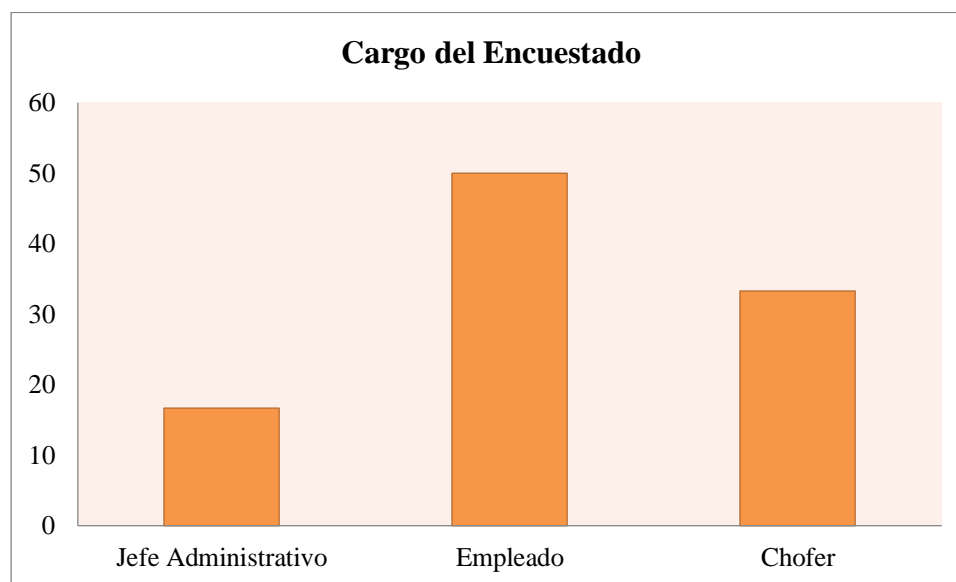


Figura 7. Cargo del encuestado

Análisis 2

Se observa que el cargo que ocupan las personas encuestadas pertenece a un 16,7% al Gerente administrativo, un 50% son Empleados y un 33,3% son Choferes. Logrando visualizar claramente que las personas que se encuentran en altos cargos son difíciles de encuestar.

Pregunta 1

Tabla 9

¿Cuánto tiempo tiene colaborando con la empresa?

¿Cuánto tiempo tiene colaborando con la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 5 años	3	50	50	50
	6 a 10 años	2	33,3	33,3	83,3
	10 a 15 años o más	1	16,7	16,7	100
	Total	6	100	100	

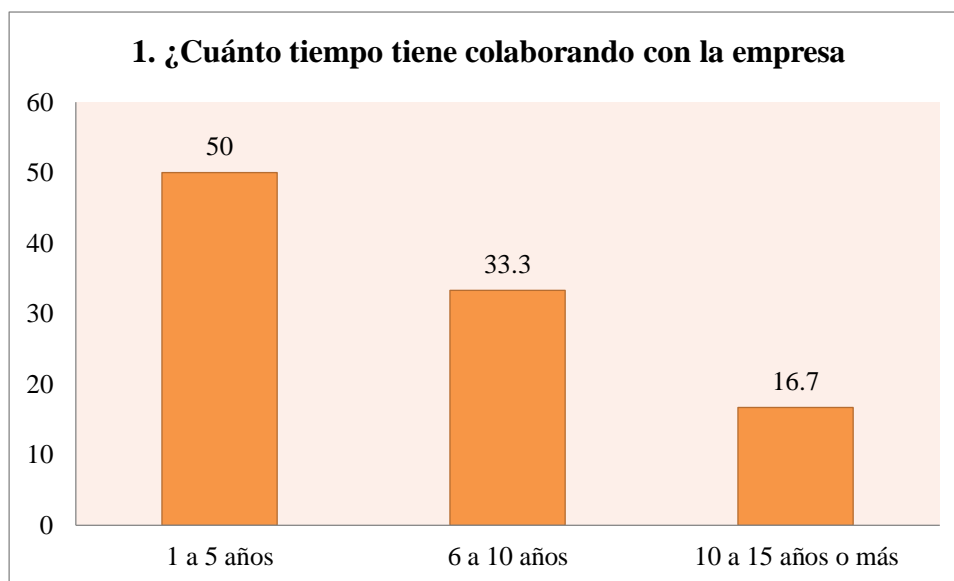


Figura 8. ¿Cuánto tiempo tiene colaborando con la empresa?

Análisis 3

Los resultados muestran que en un 50% han colaboran con las empresas prestando sus servicios de 1 a 5 años, de 6 a 10 años un 33,3% y un 16,7% de 10 a 15 años o más. Estas

personas encuestadas cuentan con el conocimiento suficiente de las empresas florícolas por llevar trabajando más de un año.

Pregunta 2

Tabla 10

¿Cuántas personas trabajan en el área de logística?

¿Cuántas personas trabajan en el área de logística?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1 a 10 personas	4	66,7	66,7	66,7
21 a 30 personas o más	2	33,3	33,3	100,0
Total	6	100,0	100,0	

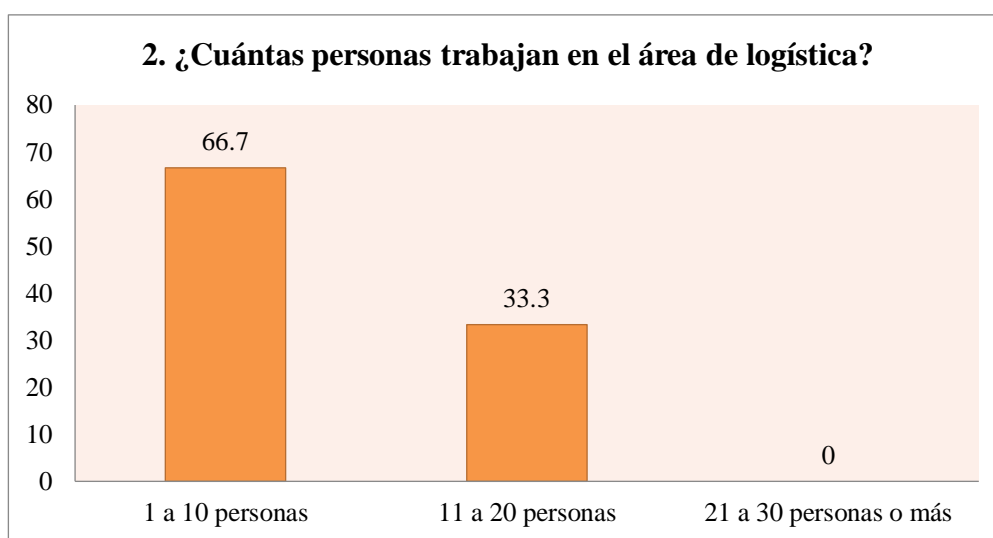


Figura 9. ¿Cuántas personas trabajan en el área de logística?

Análisis 4

Con referencia a la información recolectada se puede visualizar que un 66,7% de empresas cuentan con personal de 1 a 10 personas en el área de logística, mientras que un 33,3 cuentan con 21 a 30 personas. Al tratarse de un área importante en las florícolas estas personas deben ser expertas en logística.

Pregunta 3

Tabla 11

¿Ha experimentado la empresa problemas por capacidad de almacenamiento del producto?

¿Ha experimentado la empresa problemas por capacidad de almacenamiento del producto?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	1	16,7	16,7	16,7
	Regularmente	2	33,3	33,3	50,0
	Nunca	3	50,0	50,0	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

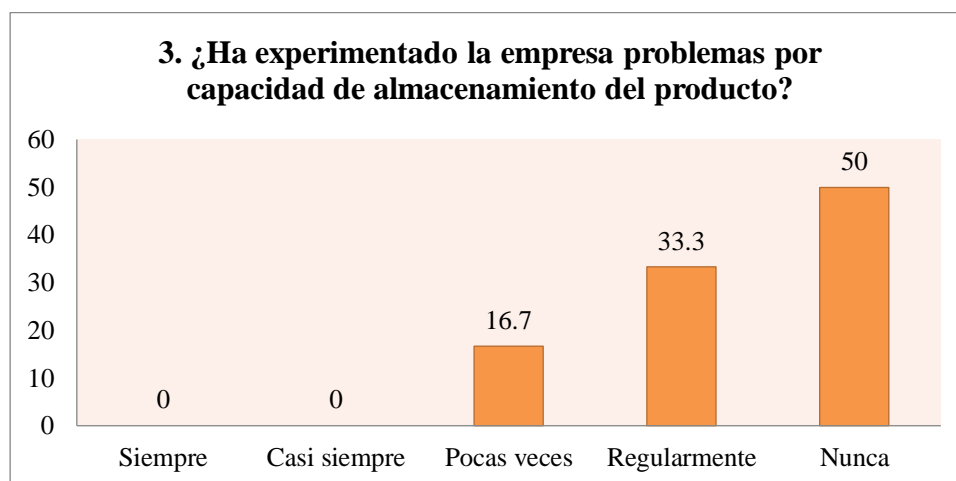


Figura 10. *¿Ha experimentado la empresa problemas por capacidad de almacenamiento del producto?*

Análisis 5

Por un 16,7% de los encuestados indican que tienen problemas en la capacidad de almacenar el producto, también 33,3% mencionan que regularmente si tienen problemas y el 50% indican que nunca tienen problemas al momento de almacenar sus productos.

Si sumamos los resultados del 16,7% y 33,3% se aprecia un alto margen de problemas debido a que no tiene suficiente infraestructura para el almacenamiento y distribución de materiales que esta área debe tener.

Pregunta 4

Tabla 12

¿Qué cantidad de producción posee la empresa?

¿Qué cantidad de producción posee la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 10 a 30 mil tallos diarios	2	33,3	33,3	33,3
31 a 50 mil tallos diarios	4	66,7	66,7	100,0
Total	6	100,0	100,0	

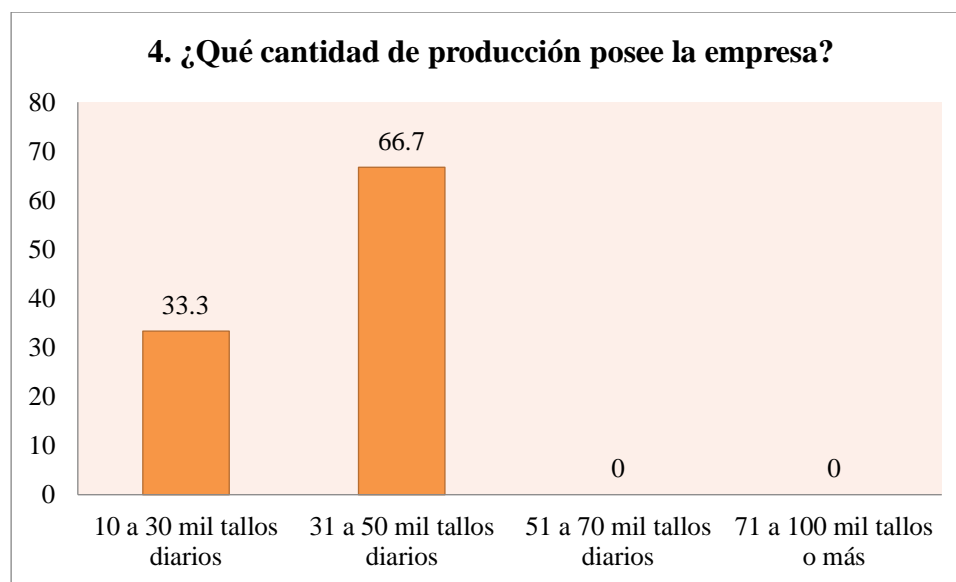


Figura 11. ¿Qué cantidad de producción posee la empresa?

Análisis 6

De las evidencias presentadas se dice que el 33,3% de los encuestados producen de 10 a 30 mil tallos de rosas diarios mientras que el 66,7% menciona que su producción es de 31 a 50

mil tallos de rosas diarios. Hay que destacar que hay temporadas que varían la producción, como San Valentín, día de las madres, navidades entre otras fechas especiales.

Pregunta 5

Tabla 13

¿Qué tiempo pasan las flores en el área de almacenamiento?

¿Qué tiempo pasan las flores en el área de almacenamiento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 2 días	3	50,0	50,0	50,0
	1 a 3 días	2	33,3	33,3	83,3
	1 a 4 días	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

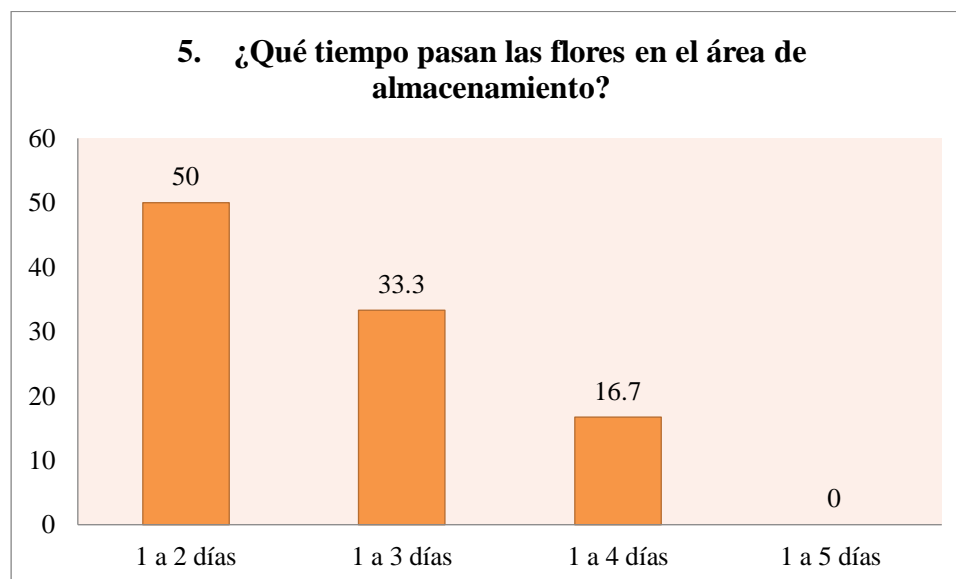


Figura 12. ¿Qué tiempo pasan las flores en el área de almacenamiento?

Análisis 7

Los resultados indican que el 50% de las empresas florícolas mencionan que las flores pasan de 1 a 2 días en el área de almacenamiento, mientras que el 33,3% indica que pasan de 1 a 3 días y el 16,7% indica que lo mantiene en el área de 1 a 4 días. Según la empresa Ecoroses recomienda que el tiempo máximo de almacenamiento es de 1 a 2 días, para poder disfrutar de la calidad de las flores.

Pregunta 6

Tabla 14

¿Cómo debe realizarse la conservación frigorífica de las flores cortadas?

¿Cómo debe realizarse la conservación frigorífica de las flores cortadas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Todas las anteriores	6	100,0	100,0	100,0

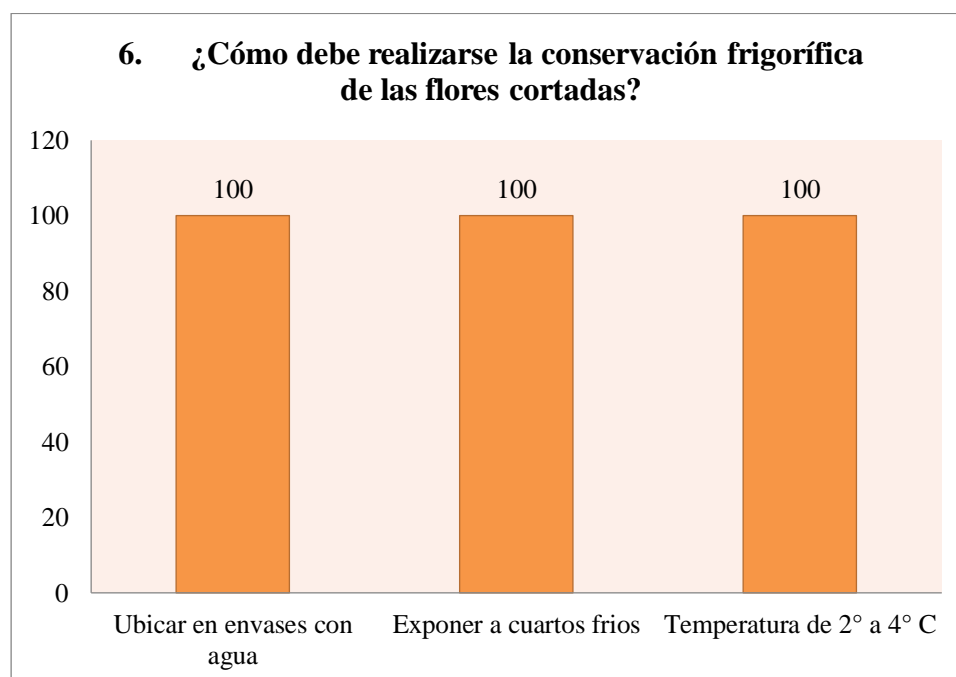


Figura 13. *¿Cómo debe realizarse la conservación frigorífica de las flores cortadas?*

Análisis 8

La referencia de los datos recolectados indica que el 100% de las empresas florícolas hidratan las flores cortadas en cuartos fríos con temperaturas de 2° a 4° C y en tinas con agua, para mantener la frescura de las flores, de esta manera ofrecen un producto de excelente calidad.

Pregunta 7

Tabla 15

¿Posee un sistema de control de los despachos de las flores?

¿Posee un sistema de control de los despachos de las flores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	5	83,3	83,3	83,3
No	1	16,7	16,7	100,0
Total	6	100,0	100,0	

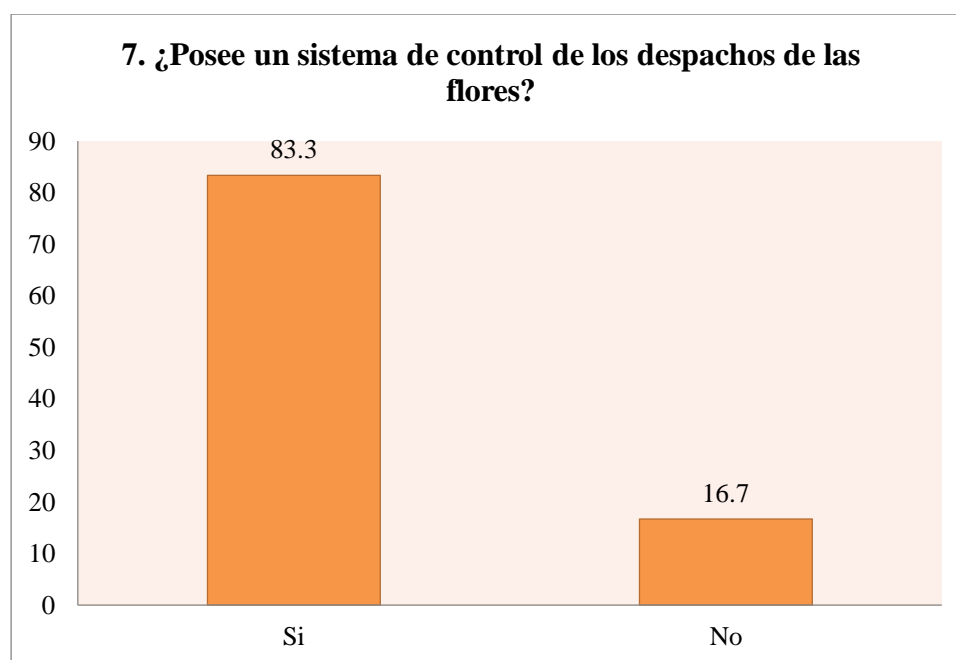


Figura 14. ¿Posee un sistema de control de los despachos de las flores?

Análisis 9

Según los datos anteriores el 83,3% de empresas florícolas poseen el sistema de gestión ambiental para el control de los despachos de las flores, mientras que el 16,7% no posee ningún sistema de control. El no poseer algún sistema para el control de despachos, las empresas están corriendo riesgos de no tener aceptación del producto, resultado a esto puede haber pérdidas de clientes y pérdidas económicas.

Pregunta 8

Tabla 16

¿Cómo realiza la planificación para traslado de flores?

¿Cómo realiza la planificación para el traslado de flores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Diario	5	83,3	83,3	83,3
	Semanal	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

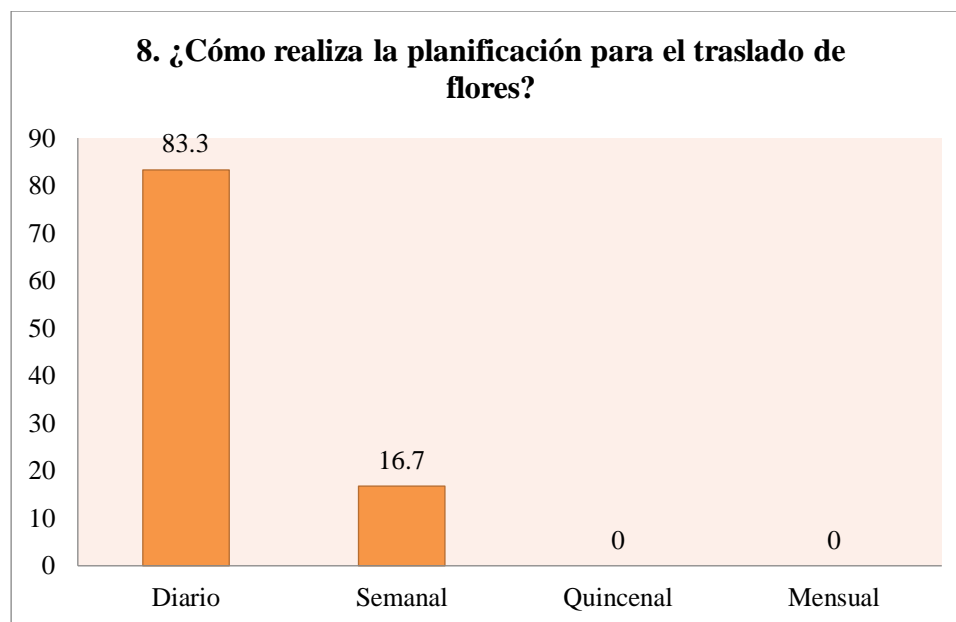


Figura 15. *¿Cómo realiza la planificación para traslado de flores?*

Análisis 10

En efecto con los datos obtenidos el 83,3% de empresas florícolas encuestadas realizan la planificación para el traslado de las flores diariamente, por otro lado el 16,7% hace la planificación semanal. Sería veraz hacer una planificación diaria debido a que todos los días la mercadería está en constante actividad para cumplir con los pedidos de los clientes.

Pregunta 9

Tabla 17

¿Qué medio de transporte utiliza la empresa para la logística dentro del país?

¿Qué medio de transporte utiliza la empresa para la logística dentro del país?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Propios	4	66,7	66,7	66,7
	Tercerizados	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

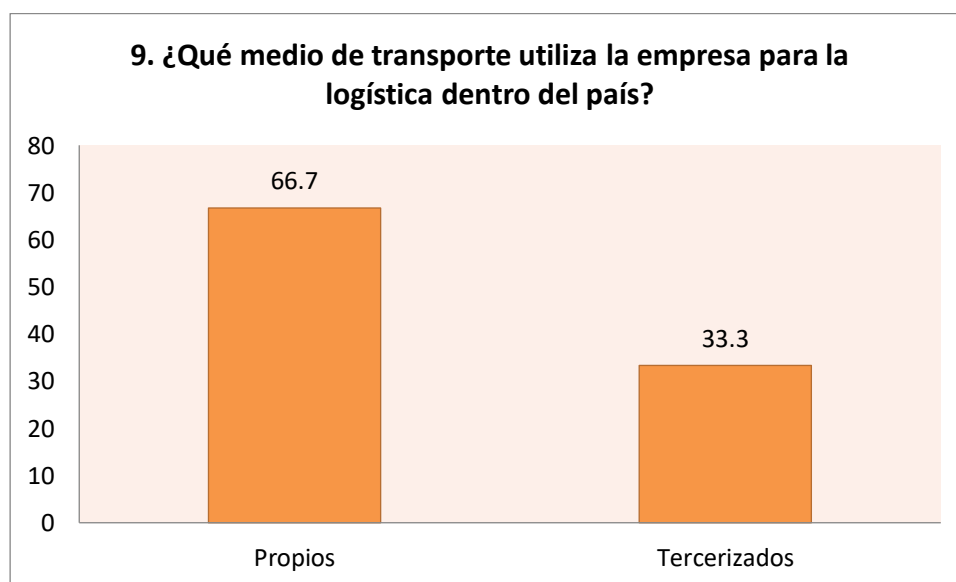


Figura 16. *¿Qué medio de transporte utiliza la empresa para la logística dentro del país?*

Análisis 11

Según los resultados obtenidos el 66,7% de las empresas hacen uso del transporte propio para contribuir con los pedidos que el cliente requiere, mientras tanto que el 33,3% cuenta con alquilado. Lo cual no impide tener problemas con las entregas del producto.

Lo recomendable es utilizar transporte propio para que así las empresas florícolas gocen de una mayor flexibilidad en lo que se refiere a horarios, plazos, condiciones del servicio, entre otros.

Pregunta 10

Tabla 18

¿Cuáles son los trámites que realiza el conductor previo al embarque?

¿Cuáles son los trámites que realiza el conductor previo al embarque?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Todas las anteriores	6	100,0	100,0	100,0

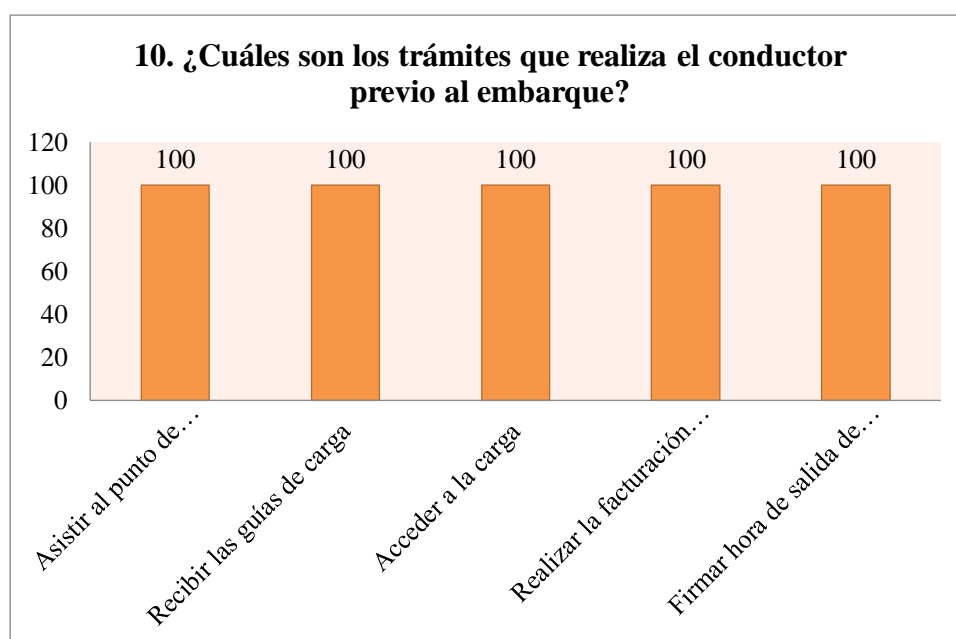


Figura 17. *¿Cuáles son los trámites que realiza el conductor previo al embarque?*

Análisis 12

En los resultados obtenidos sobre los trámites que realiza el conductor del vehículo que realiza el embarque de las flores es el 100%, de esta manera muestran que realizan secuencialmente los pasos como son:

Asistir a la finca bajo llamado de la empresa.

Recibir las guías de carga.

Acceder a la carga.

Realizar la debida facturación.

Firmar salida de embarque.

De esta manera resaltan la imagen empresarial.

Pregunta 11

Tabla 19

¿Cuáles son los parámetros que utiliza la empresa para evaluar las rutas de transportes durante la distribución de flores?

¿Cuáles son los parámetros que utiliza la empresa para evaluar las rutas de transportes durante la distribución de flores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Todas las anteriores	6	100,0	100,0	100,0

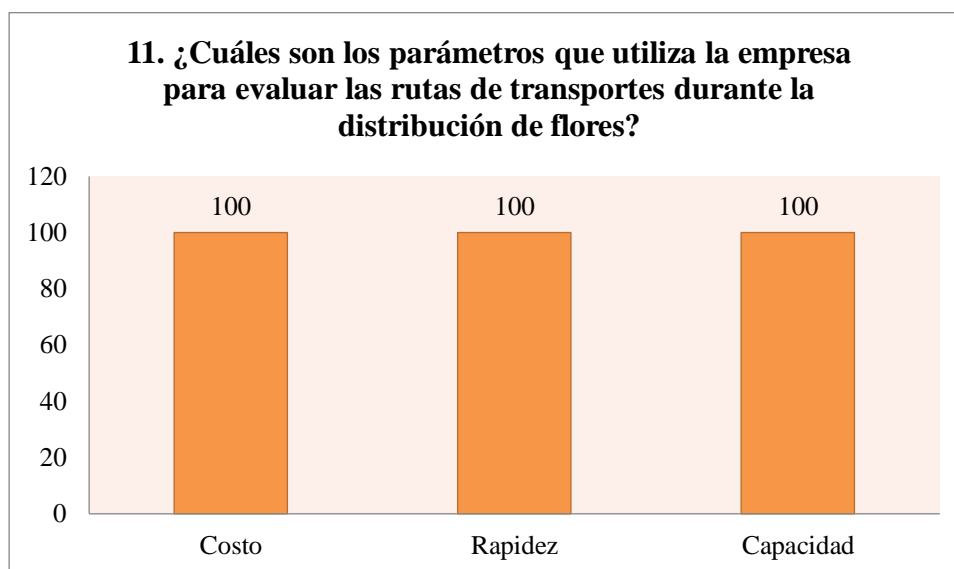


Figura 18. ¿Cuáles son los parámetros que utiliza la empresa para evaluar las rutas de transportes durante la distribución de flores?

Análisis 13

Lo más significativo en los parámetros que utiliza la empresa para evaluar el transporte durante la distribución de flores es el 100% ya que cumplen parámetros como el costo, la rapidez y la capacidad del vehículo.

Gracias a los avances tecnológicos se pueden visualizar transportes de última generación que cumplen con todos los parámetros que las florícolas requieren.

Pregunta 12

Tabla 20

¿Qué tiempo se demora en transportar las flores hasta el aeropuerto de salida?

¿Qué tiempo se demora en transportar las flores hasta el aeropuerto de salida?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1 hora	3	50,0	50,0	50,0
2 horas	3	50,0	50,0	100,0
Total	6	100,0	100,0	

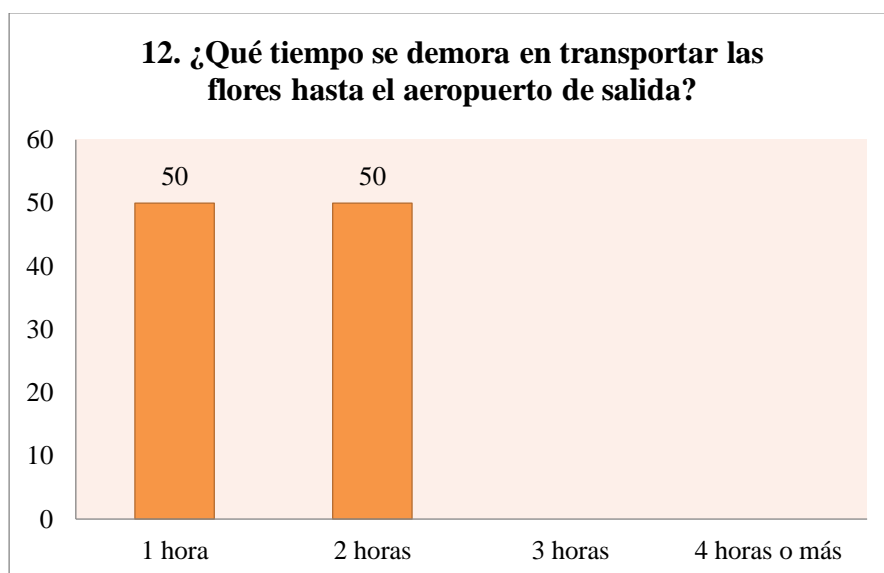


Figura 19. ¿Qué tiempo se demora en transportar las flores hasta el aeropuerto de salida?

Análisis 14

Con las evidencias calculadas el 50% de encuestados toman 1 hora de viaje en el traslado de flores desde la finca florícola hasta el aeropuerto de salida, por otra parte el 50% toma 2 horas de viaje. Se puede observar que el itinerario principal Machachi - Aeropuerto Mariscal Sucre, es el trayecto más óptimo y conveniente para el viaje.

Pregunta 13

Tabla 21

¿Cómo se puede optimizar la logística interna y el costo de transporte interno?

¿Cómo se puede optimizar la logística interna y el costo de transporte interno?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Todas las anteriores	6	100,0	100,0	100,0

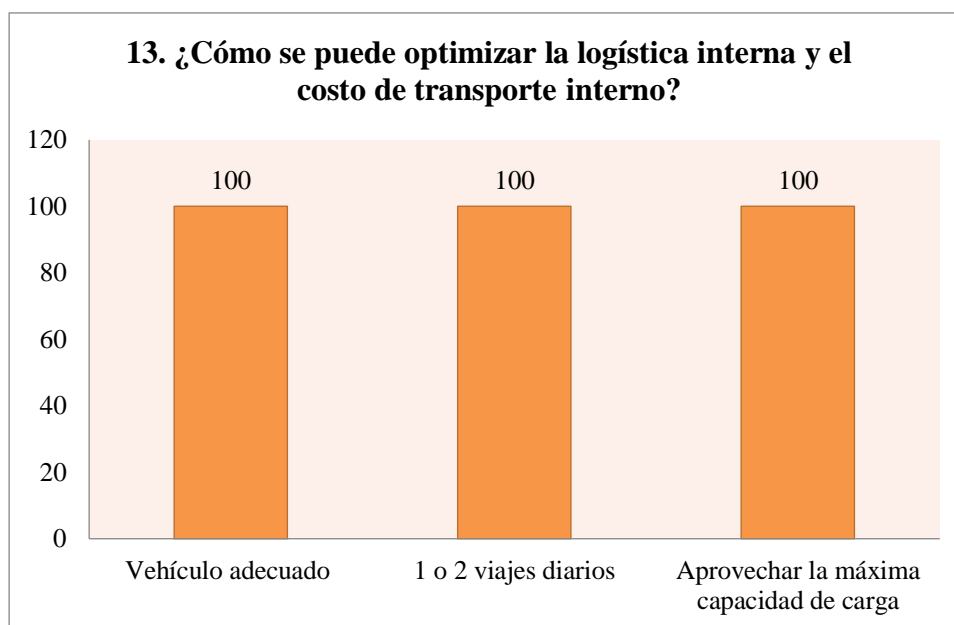


Figura 20. ¿Cómo se puede optimizar la logística interna y el costo de transporte interno?

Análisis 15

Los resultados muestran relevancia del 100% para optimizar los costos en la logística interna y el costo de transporte interno distribuyendo el pedido en 1 o 2 viajes diarios y aprovechando al máximo la calidad, capacidad, y condiciones necesarias del vehículo.

Pregunta 14

Tabla 22

¿Cuáles son las condiciones que debe tener el medio de transporte para trasladar las flores hacia el aeropuerto de salida?

¿Cuáles son las condiciones que debe tener el medio de transporte para trasladar las flores hacia el aeropuerto de salida?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Furgones con nivel de temperatura	3	50,0	50,0	50,0
GPS y Furgones de temperatura	1	16,7	16,7	66,7
Todas las anteriores	2	33,3	33,3	100,0
Total	6	100,0	100,0	

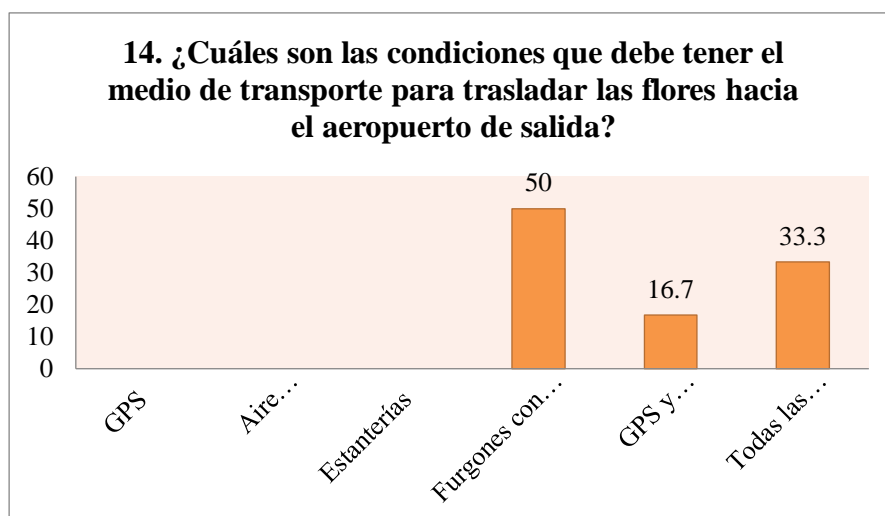


Figura 21. ¿Cuáles son las condiciones que debe tener el medio de transporte para trasladar las flores hacia el aeropuerto de salida?

Análisis 16

Como resultado de los datos obtenidos se puede observar que las condiciones que debe tener el vehículo es el 50% correspondiente a furgones con nivel de temperatura, el 16,7% menciona que deben tener GPS y furgones de temperatura, y el 33,3% dice que deben contar con

GPS, Aire acondicionado, estanterías y furgones con nivel de temperatura, de esta manera garantizando la frescura de las flores.

Pregunta 15

Tabla 23

¿Cuál es el costo de transporte hacia el aeropuerto?

¿Cuál es el costo de transporte hacia el aeropuerto?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
álido	\$1 small box	4	66,7	66,7	66,7
	\$2 full box	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

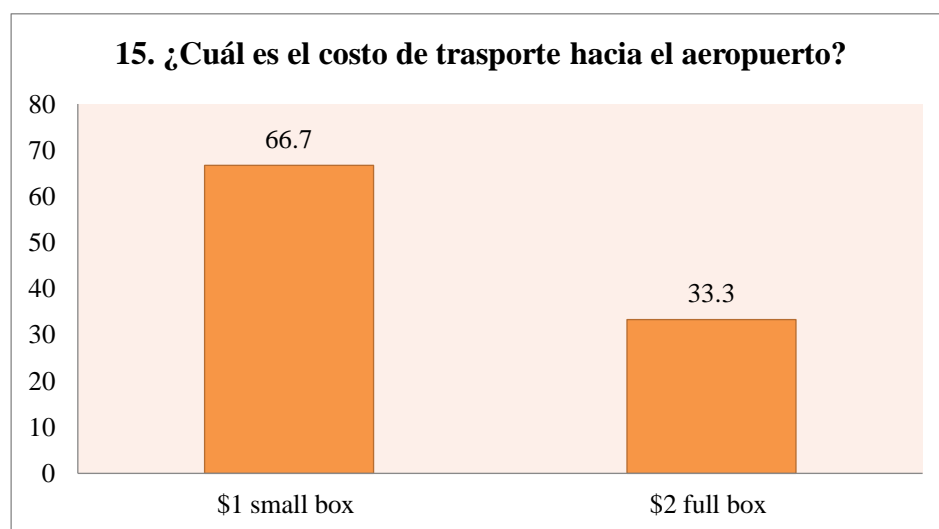


Figura 22. ¿Cuál es el costo de transporte hacia el aeropuerto?

Análisis 17

Los resultados de las encuestas muestran que el 66,7% de las empresas florícolas gastan en el transporte \$ 1 por el small box (las cajas pequeñas), por otro lado el 33,3% gastan \$ 2 y por el full box (las cajas grandes).

Se puede justificar que se obtiene una ventaja económica de costo – beneficio, al gastar un dólar por las small box.

Preguntas 16

Tabla 24

¿Ha existido reclamos en la entrega del producto?

¿Ha existido reclamos en la entrega del producto?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	50,0	50,0	50,0
	No	3	50,0	50,0	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

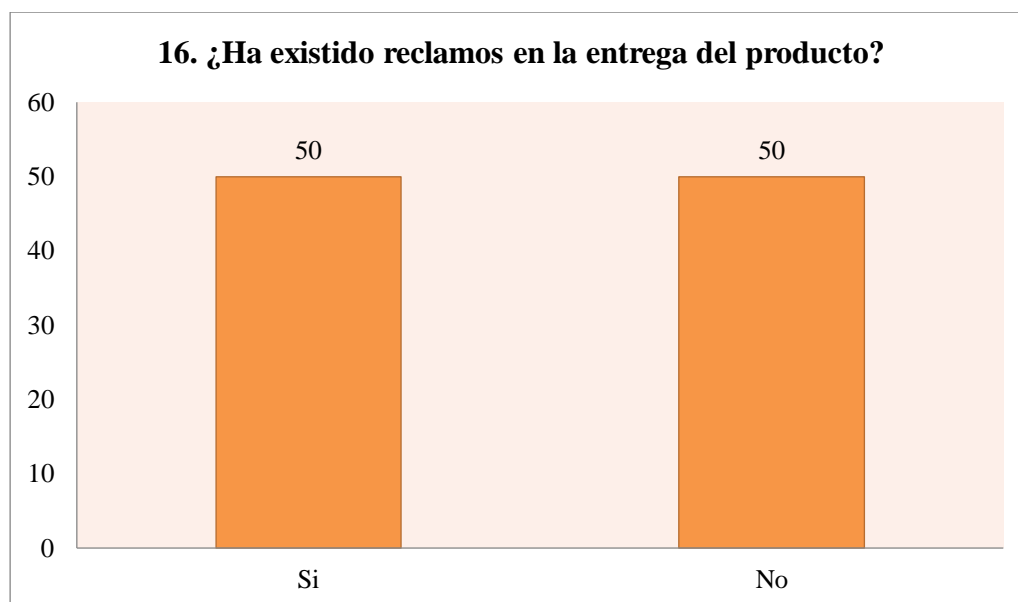


Figura 23. *¿Ha existido reclamos en la entrega del producto?*

Análisis 18

Con referencia a los datos recolectados para el 50% de encuestados si existe reclamos al hacer la entrega de productos debido a que se retrasa el empaque en la finca, mientras tanto el otro 50% no tienen ningún reclamo.

Para evitar los reclamos al entregar el producto se debería aumentar personal para empacar con mayor rapidez y así cumplir con la hora de entrega establecida.

Pregunta 17

Tabla 25

Al entregar el producto ¿Cuál es el nivel de satisfacción del cliente?

Al entregar el producto ¿Cuál es el nivel de satisfacción del cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfactorio	4	66,7	66,7	66,7
	Poco satisfactorio	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

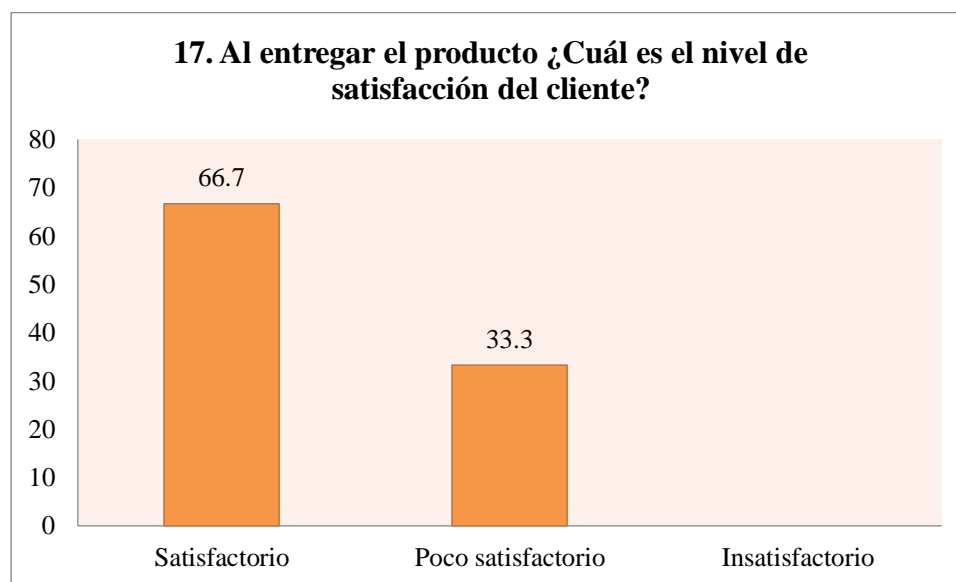


Figura 24. Al entregar el producto ¿Cuál es el nivel de satisfacción del cliente?

Análisis 19

Con efecto de los datos obtenidos el 66,7% de los encuestados muestran un nivel satisfactorio al entregar los productos, por otro lado el 33,3% indican que es poco satisfactorio,

debido a los reclamos que han obtenido, como heridas físicas en los empaques, maltratos de las flores y por retraso de entregas por no contar con transporte propio.

Se debería tomar cartas al asunto, para que la satisfacción del cliente sea exitosa.

Pregunta 18

Tabla 26

¿Cumplen con el tiempo exacto de entregas?

¿Cumplen con el tiempo exacto de entregas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	66,7	66,7	66,7
	Casi siempre	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

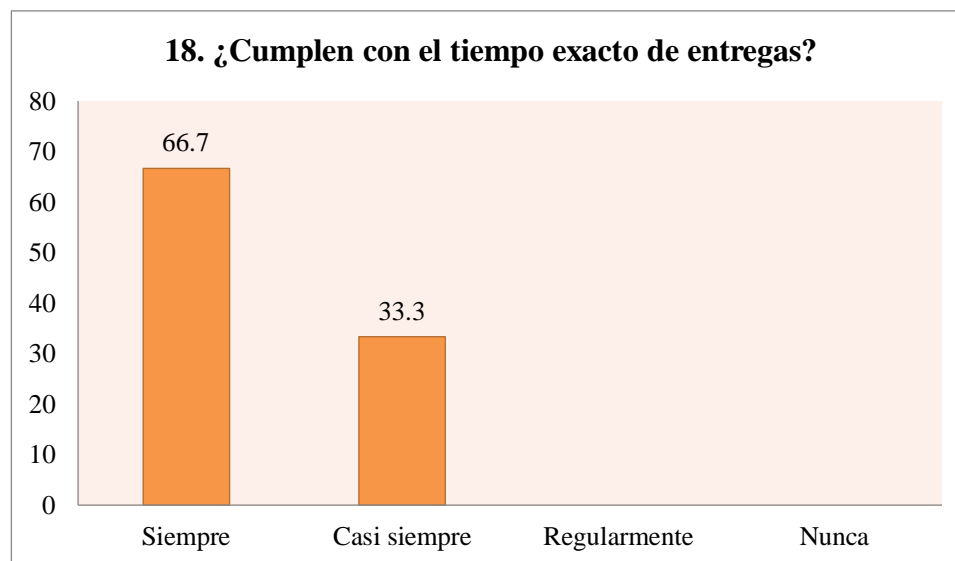


Figura 25. ¿Cumplen con el tiempo exacto de entregas?

Análisis 20

Por un lado, el 66,7% de los encuestados cumplen con el tiempo establecido para la entrega de las flores, mientras que para el 33,3% es casi siempre, lo que indica que la principal causa de no poder cumplir en su totalidad es por no contar con transporte propio para empresa.

Las florícolas que no cuentan con transporte propio deberían hacer una inversión en adquirirlo uno, y de esta manera se beneficia cumpliendo con el tiempo establecido de entrega, y ganando más clientes.

Pregunta 19

Tabla 27

¿Con que frecuencia solicitan los clientes el producto?

¿Con que frecuencia solicitan los clientes el producto?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Diario	3	50,0	50,0	50,0
Semanal	1	16,7	16,7	66,7
Todas las anteriores	2	33,3	33,3	100,0
Total	6	100,0	100,0	

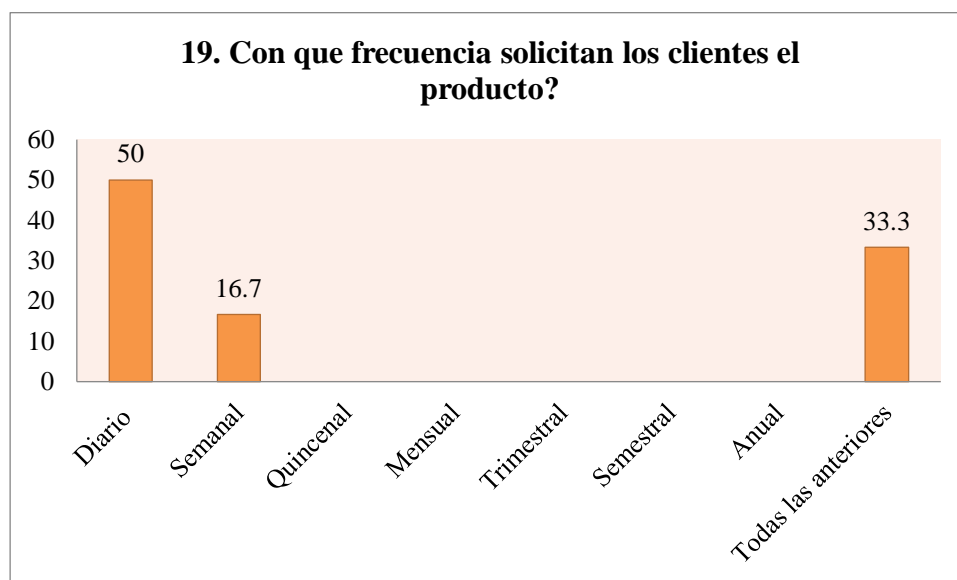


Figura 26. ¿Con que frecuencia solicitan los clientes el producto?

Análisis 21

Según estos resultados el 50% de los clientes solicitan el producto diariamente, mientras que un 16,7% solicitan semanalmente, y por otro lado un 33,3% solicitan diario, quincenal, mensual, trimestral, semestral y anual dependiendo de las temporadas altas y bajas (San Valentín, Día de la madre, Navidad, entre otras fechas festivas)

Pregunta 20

Tabla 28

¿En la cadena de distribución Cuál es el cliente que compra frecuentemente?

¿En la cadena de distribución Cuál es el cliente que compra frecuentemente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Centros comerciales	1	16,7	16,7	16,7
Exportación	2	33,3	33,3	50,0
Centros comerciales y Exportación	2	33,3	33,3	83,3

CONTINÚA →

Centros comerciales y Supermercados	1	16,7	16,7	100,0
Total	6	100,0	100,0	

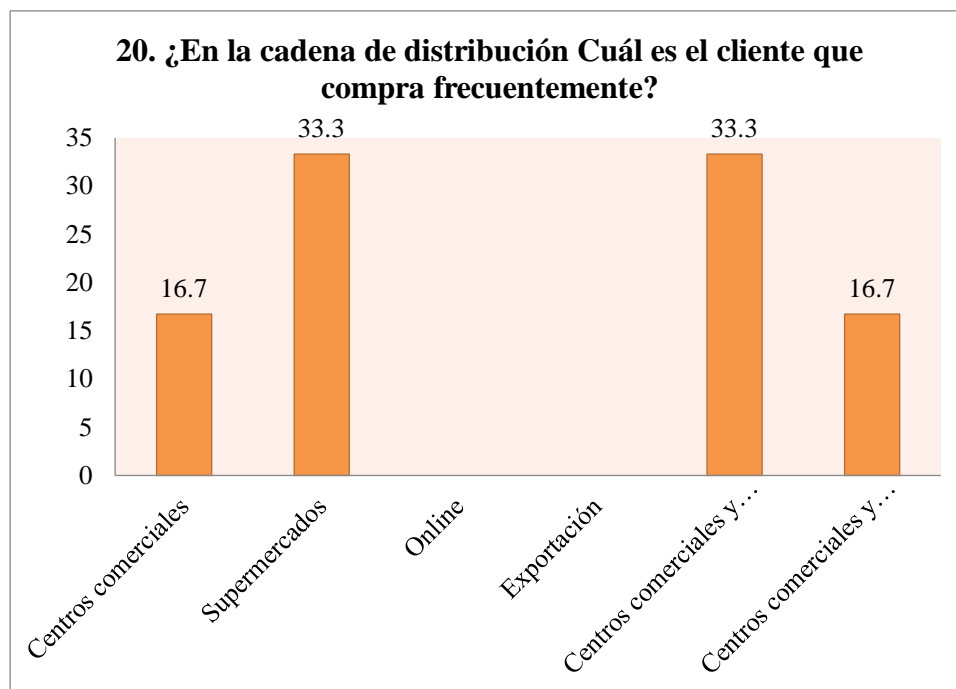


Figura 27. ¿En la cadena de distribución Cuál es el cliente que compra frecuentemente?

Análisis 22

Los resultados indican que el 16,7% de los clientes compran frecuentemente a los centros comerciales, el 33,3% compra frecuentemente para exportación, el 33,3% compran para centros comerciales y exportación y el 16,7% compran frecuentemente para Centros comerciales y Supermercados. Se exalta que el sector floricultor es una de los principales sectores que más exportan en Ecuador.

Pregunta 21

Tabla 29

¿Qué sistema utiliza para controlar y evaluar el sistema logístico de su empresa?

¿Qué sistema utiliza para controlar y evaluar el sistema logístico de su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguno	4	66,7	66,7	66,7
	BASC	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

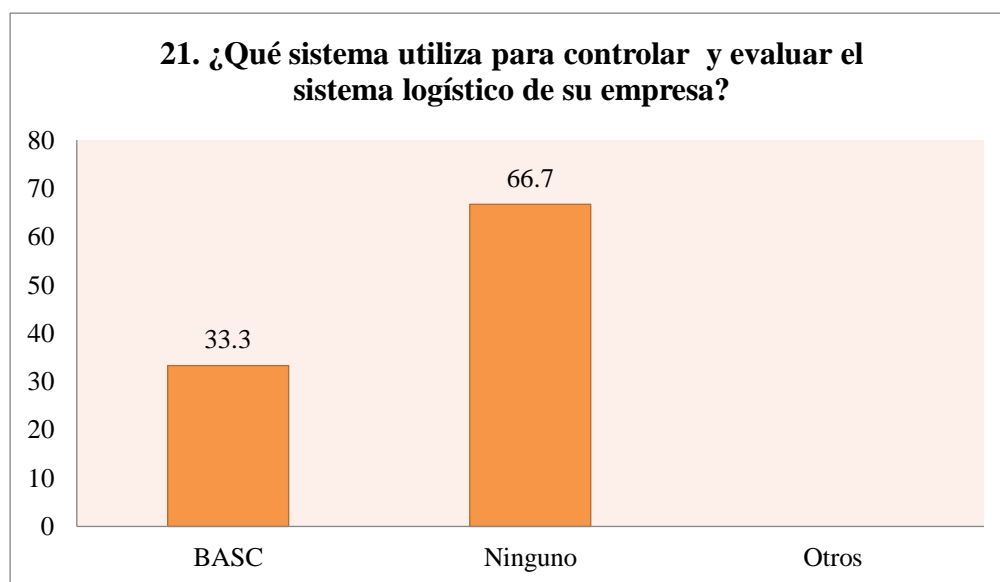


Figura 28. ¿Qué sistema utiliza para controlar y evaluar el sistema logístico de su empresa?

Análisis 23

En su mayoría indican que un 66,7% de encuestados opinan que no utilizan ningún sistema logístico para su empresa, mientras tanto que el 33,3% utilizan el sistema BASC para controlar los procesos logísticos de las empresas de esta manera ofrecen calidad y satisfacen las necesidades del cliente.

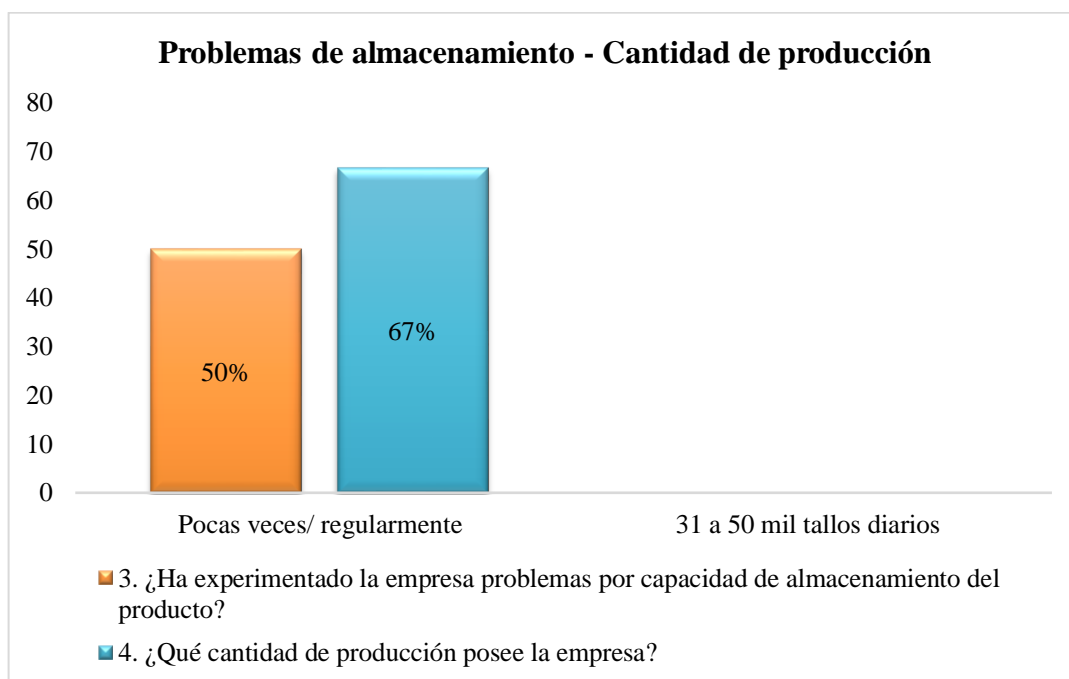
Por lo que es factible contar con un sistema que evalúe los procesos logísticos internos, para garantizar la calidad en las flores logrando ser reconocidas por su calidad y belleza.

Análisis general

Se debe señalar que el estudio demuestra que a pesar de flexibilizarse en algunos aspectos las empresas florícolas actualmente no alcanzan el 100% de cumplimiento con la satisfacción de los clientes. Esta situación se debe principalmente al escaso nivel de contar con transporte propio para las empresas, así como a la latente falta de capacitación o conocimiento del uso del sistema de evaluación de procesos logísticos, que les permita adquirir nuevos conocimientos y sobre todo garantizando la calidad de las flores también como potencializar sus competencias para alcanzar mejores oportunidades.

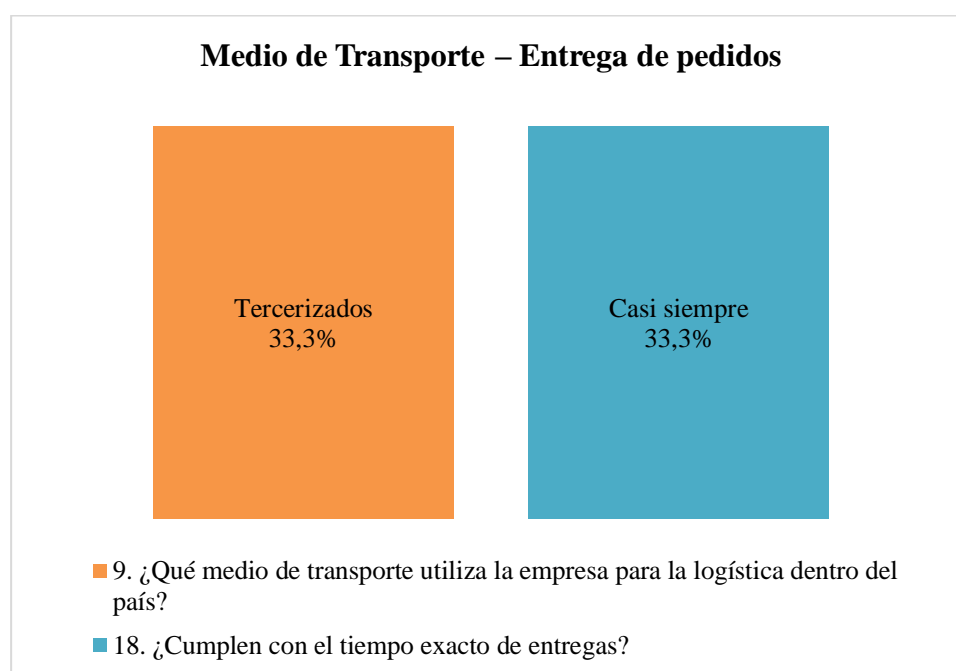
Cruce de variables de la logística interna y su forma de evaluar

- **Problemas de almacenamiento - Cantidad de producción**



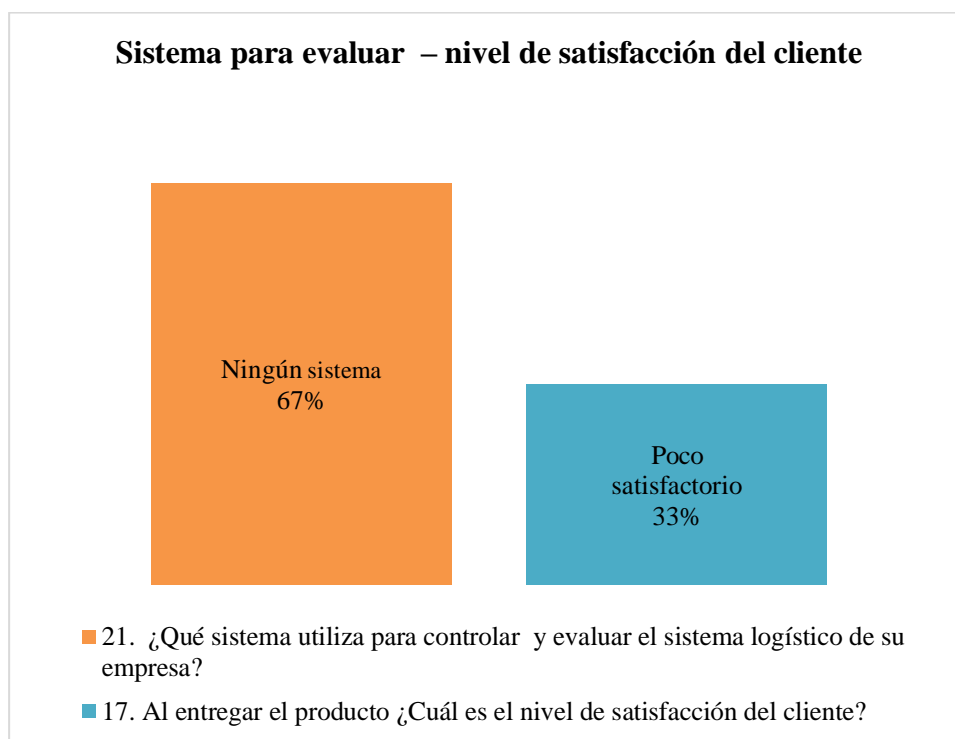
Se aprecia un 16,7% de las empresas que dicen tener problemas de almacenamiento pocas veces y un 33,3% que también tienen problemas regularmente, si sumamos estos dos resultados se observa un alto margen de problemas. Este problema se debe a que la producción esta alta y no se puede distribuir de inmediato, recomendación a esto es que las empresas mantengan un margen de producción mínimo de 10 a 30 mil tallos diarios.

- **Medio de Transporte – Entrega de pedidos**



Se observa que algunas empresas florícolas hacen uso del transporte Tercerizados, esto ocasiona reclamos por parte del cliente al retrasar su pedido. La solución óptima es encomendar a las empresas que adquieran el transporte propio para hacer la distribución satisfactoria para los clientes.

- **Sistema para evaluar – nivel de satisfacción del cliente**



Con las evidencias obtenidas se evalúa que la mayoría de las empresas no utilizan ningún sistema para hacer la evaluación de los procesos logísticos internos, lo que perjudica en dar una satisfacción exitosa al cliente. Se necesita implementar el sistema BASC o cualquier otro sistema que ayude a la evaluación de la logística interna de las empresas florícolas con el fin de certificar el comercio internacional seguro.

Conclusiones:

Revisando la importancia de evaluar cada uno de los factores se detalla lo siguiente:

Cosecha.- La cosecha se realiza normalmente a mano, usando tijeras o un cuchillo afilado.

Rehidratación.- colocar las flores recién cosechadas, en recipientes con agua, a temperaturas de 2° a 4° C, de ser posible también ventilador, para extender su vida en almacenamiento.

Elaboración de ramos.- las flores se amarran en ramos agrupando de 10, 12, o 25 tallos individuales antes de empacar.

Empaque.- hay que adquirir una caja adecuada que sea liviana para facilitar la manipulación y obtener un menor costo a la hora de transportar. Así mismo debe ser una caja ideal para que proteja a las flores conservando la temperatura y evitando golpes que pueden destruir el producto o la misma caja se ablande.

Medio de transporte.- poner de inmediato en un camión frío para trasladarse al aeropuerto el flete de las flores se basa normalmente en el volumen, temperaturas entre los 2° a 4°C. Para mantener la humedad ideal en las instalaciones de transporte, sea aéreo o terrestre (avión o camión), se necesita la activación continua de los ventiladores que se encargan de distribuir la humedad.

Estrategias que se pueden utilizar a futuro para la logística interna:

Según el Paper base del autor (Pinheiro de Lima, Breval Santiago, Rodríguez Taboada, & Follmann, 2017) El mercado ha exigido de las organizaciones un conjunto de características que abarcan: eficiencia, eficacia, dinamismo, creatividad, agilidad, flexibilidad y que posean visión holística, que sean competitivas y que tengan sus estrategias definidas, buscando la sustentabilidad del negocio.

La logística puede ser considerada la gestión estratégica de la adquisición, traslado y almacenaje de materiales y productos acabados, sus informaciones relacionadas, mediante el canal de distribución, maximizando el lucro presente y futuro.

- **Análisis del entorno (Macro y Micro)**

Análisis del macroentorno PEST

- **Político**

En la presidencia de Lenin Moreno se considera impulsar la industria nacional, desarrollada por el Plan Nacional de Desarrollo, donde indica un modelo para impulsar las exportaciones, la inversión pública y privada del país con estrategias de promoción comercial. En el caso del sector florícola la rosa es un producto primario en el sector agrícola que tiene un valor agregado al adaptarse al entorno y aprovechar los recursos generados de manera eficiente, evidenciando cambios tecnológicos y de inversión.

- **Económico**

La importancia del sector florícola se debe a la generación de empleo, en el 2016 habían registradas 204 empresas que están en las provincias de Pichincha y Cotopaxi, las cuales proveían empleo a 29.867 personas. (Información, 2017).

El precio en la finca varia de \$3,00 a \$15,00 según las dimensiones de cada una, esto puede incrementar de acuerdo a las temporadas altas o bajas.

En el 2016, el sector florícola exporto 143.186,79 millones de toneladas métricas, para el 2017 las cifras son alentadoras ya que a julio de 2017 se ha cubierto el 70% de las exportaciones del 2016.

EXPORTACIONES

Exportaciones Nacionales Por Año (2013-Julio2017)

Año	TON	Miles USD FOB	Toneladas Promedio (Miles USD)
2013	153.714,91	830.250,56	5,40
2014	165.189,73	918.243,09	5,56
2015	145.824,33	819.939,10	5,62
2016	143.186,79	802.461,25	5,60
Jul-17	100.146,44	566.008,12	5,65
Total	708.062,20	3.936.902,13	27,84



Figura 29. Exportaciones Nacionales por año (2013 – Julio 2017)

Fuente: (Información, 2017)

El entorno económico de las empresas florícolas se ha mantenido estable a excepción de la empresa Natuflor S.A. y Flor de paramo S.A. lo que significa que deberían mejorar su comercio internacional e impulsar la producción en el país.

Tabla 30*utilidad de las empresas florícolas de la ciudad de Machachi*

Empresas	Utilidad 2015
Natuplant S.A.	\$102.631,4
Sisagarden CIA. LTDA.	\$7.124,69
Rosas del corazón CIA. LTDA.	\$138.583,87
Natuflores S.A.	\$0
Ecoroses S.A.	\$935.620,18
Flor de paramo Flowerpar S.A.	-\$38.877,53

Fuente: (Superintendencia de Compañías)

- **Social**

Al suroriente de la provincia de Pichincha, se encuentra Machachi ciudad de clima frío, donde uno de los motores de desarrollo del cantón Mejía, es la producción agrícola y ganadera.

La florícola es una de las principales actividades de producción que representa un ingreso económico fuerte, con abundantes recursos, que promete brindar a su gente una vida digna.

El sector florícola se debe a la generación de empleo, en el 2016 habían registradas 204 empresas que están en las provincias de Pichincha y Cotopaxi, las cuales proveían empleo a 29.867 personas. (Información, 2017)

- **Tecnológico**

En los últimos años no habido nuevos descubrimientos en el sector florícola, pero si nuevos desarrollos, como:

- Rosas eternas
- Rosas multicolor tintadas

En la industria florícola la innovación tecnológica se evidencia a través del sistema BASC que es una alianza empresarial internacional que promueve un comercio seguro en cooperación

con gobiernos y organismos internacionales y automáticamente hace la evaluación de la logística interna, gracias a la aplicación de este sistema las empresas garantizan y aseguran el buen rendimiento de los cultivos y la calidad de la flor.

Beneficios que brinda BASC “Sistema de Gestión en Control y Seguridad”

- Mejora la Competitividad.
- Amplia las oportunidades de negocios en los diferentes mercados.
- Reduce los riesgos asociados al comercio nacional e internacional.
- Disminuye pérdidas económicas por ineficiencia.
- Fomenta un ambiente de trabajo seguro.
- Mejora el control y la trazabilidad de su cadena logística.

Un buen cultivo de flores no solo depende de los floricultores, sino, también depende de las condiciones del transporte de las flores, siendo otro aspecto tecnológico el transporte, después que se cortan las flores, estas siguen respirando, por lo que es necesario hacer uso de camiones con equipos frigoríficos para que no se interrumpa la cadena de frío mediante sistemas de aire forzado y un condensador para mantener la calidad de la flor y trasladar al aeropuerto para que las mismas sean exportadas.

Análisis del microentorno (5 fuerzas de Porter)

Para el análisis del microentorno se emplea el modelo de Las 5 Fuerzas de Porter, desarrollado por Michel Porter en 1979, es un exploratorio emprendedor el cual permite analizar cualquier empresa en términos de rentabilidad.

Clientes:

El sector florícola en la ciudad de Machachi, es muy competitivo, puesto que existen algunas floristerías a las que el cliente puede acudir, los clientes de las empresas florícolas se encuentran en los siguientes países:

Los principales mercados de las flores ecuatorianas son Estados Unidos destino del 45% de las exportaciones, Unión Europea (20%) y Rusia (16%). En Europa los principales compradores son Países bajos (8%) e Italia (4%).

Proveedores:

Los proveedores inciden de manera directa a las organizaciones que dependen de productos o insumos y servicios de los que estas necesitan para su desempeño como son: los proveedores de fungicidas, pesticidas y fertilizantes y los proveedores de cartón, fundas plásticas, empaques de invernaderos.

Algunos proveedores son:

American Airlines de Estados Unidos, Arrow Air Global de Ecuador, ASR Especial Cargo de Colombia, Cargolux de Luxemburgo, Flower Cargo de Ecuador. De insumos, Florempaque de Ecuador, Flornintanga, PICA.

Competidores:

Uno de los mayores competidores para el Ecuador en producción de flores es Colombia.

En la industria florícola nacional podemos observar competidores que se encuentran en las siguientes provincias: Carchi, Imbabura, Pichincha, Cotopaxi, entre otras provincias.

Las florícolas de la ciudad de Machachi compiten entre sí mismas, pero no se consideran rivales pues cada uno abarca un mercado distinto al que cubre sus necesidades.

Nómina de algunas empresas productoras y exportadoras de Ecuador

Agrocoex, Asofloraustro, Baltropic, Biogarden la Pampa, D.R.Ecuador Roses, E.G. Hill, E.Q.R. Equatoroses, Ecuaros, Emihana, Enchanted Roses, Salinópolis, Farmingcom, Flodecol, Flordmilén, Flores Arcoiris, Florinti, Florisol, Flortec, Latinflor, Greenrose Hilsea, Hoja Verde, Hyperactive Farms, Joygardens, Mystic Flowers, Native Blooms, Natuflor, Nevado Ecuador,

Productores de Cuenca, Rodel Flowers, Rosadex, Rosas del Prado, Rose exchange, Sisapamba Rosas y Rosas, Skiflowers, Star Latin Corporation, Tambo Roses, Terra Nigra, Valle Flor. (Torres J. , 2004)

Nómina de algunas empresas productoras y exportadoras de Colombia

Agrícola Cardenal S.A., Flores Tairona Ltda., Jardines de los Andes S.A., Inverpalmas Ltda., Flores Tiba S.A., Flores de Aposentos Ltda. , Andalucía S.A., Internacional Flores Colon Ltda., Comercializadora San José Ltda., Benilda S.A., Agrícola la Montaña Ltda., Alpes, Flowers S.A., Agrícola El Retiro Ltda., Agrícola Acevedo Ltda., Astro Ltda., Rose Collection S.A., Agrícola El Cortijo S A, Teucali Flowers S.A., Santa Helena Flowers Ltda., Flores De Suesca S.A., Flores De Mayo Ltda., Flores De Los Andes Ltda. C.I., Flores De Las Indias S A, Flores De Funza S.A., Flores Aurora Ltda., Flores Alborada S.A., Flora Intercontinental Ltda., Eurosemillas, Degafloras Ltda., Defrescura Ltda., Cultivos Buenavista Ltda., Calypso del Caribe S.A. , Agrícola El Cactus S.A., Flores Santa Fe Ltda., Bioflora Farm Ltda. (ExpoAmerica, 2009)

Sustitutos:

Dentro del mercado florícola podemos ver que existen varios tipos de sustitutos, sin embargo no son exactamente iguales. Como por ejemplo anastasias, alstroemerias, clavel, lirios. Entre otros productos como: chocolates, tarjetas, bisutería, cosméticos, etc. que podrían considerarse complementarias. Sin embargo dentro de las preferencias de los consumidores las flores siguen siendo el detalle preferido para regalar.

En el 2016 fueron las Rosas abarcaron el 68% de la producción nacional.

Año	Especie producida	Superficie Cosechada (ha)	Producción (Tallos.)	Rendimiento (Tallos/ha)	Porcentaje Nacional
2016	Rosas	5.126	3.804.852.741	742.265	68%
	Flores transitorias	1.819	528.521.039	290.556	10%
	Gysophilia	423	577.397.213	1.365.005	10%
	Otras flores	638	683.808.864	1.071.801	12%
	Total general	8.006	5.594.579.857	698.798	100%

Figura 30. Producción de Nacional por tipo de Flores

Fuente: (Información, 2017)

Rivales:

Generalmente la competencia entre empresas florícolas es alta, debido a la existencia de algunas empresas que producen el mismo producto. Esta rivalidad estimula a las empresas florícolas a competir para lograr ventajas competitivas y convertir en un factor clave.

- **Análisis FODA**

El análisis FODA de las empresas florícolas se adquirió a través de las encuestas aplicadas a las mismas, donde podemos apreciar la existencia de dos factores internos de las empresas (Como indica en el **Anexo 2.**): estos son las fortalezas y las debilidades.

Fortalezas

Se destaca que las empresas están bien y por tanto pueden lograr el éxito.

Oportunidades

Son realidades para que las empresas aumenten su participación.

Debilidades

Son aspectos que tienen que mejorar las empresas.

Amenazas

Son elementos que pueden obstaculizar el crecimiento de las empresas.

Tabla 31

FODA

Fortalezas y debilidades de las empresas florícolas

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Cosecha continua. • Personal con experiencia y trayectoria en la actividad florícola. • Flores de excelente calidad. • Amplia base de trabajadores. • Costos económicos. • Infraestructura y tecnología adecuada. • Conocimiento y experiencia en exportaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad insuficiente de almacenamiento en cuartos fríos. • Falta de un sistema de evaluación para la logística interna. • Carencias en la distribución: embalajes inadecuados. • Insuficiencia de transporte propio para la empresa. • Servicio de entrega deficiente.
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Apertura de nuevos mercados. • La imagen de la flor ecuatoriana es muy reconocida en el mundo. • Mercado con alto nivel de consumo. • Disponibilidad de tierras aptas para ampliar la superficie dedicada a la floricultura. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de acuerdos internacionales por parte del Gobierno Nacional. • Presencia de productos sustitutos. • Aparición de nuevos proveedores. • Fuerte competencia externa: Ecuador – Colombia • Riesgo de desastres naturales.

CAPITULO IV

PROPUESTA

4.1 Introducción

La información investigada de los procesos logísticos internos que manejan las empresas florícolas se recopiló de personas vinculadas a la actividad de la floricultura de tal manera que se obtuvo una propuesta ideal analizada y ajustada a la realidad, donde “Requieren de un plan de Mejoramiento del proceso logístico interno para de manera eficiente poder movilizar las flores en el mercado”, el mismo que servirá de guía para el gerente o personal de logística, y así se logrará mejorar de manera continua y alcanzar la satisfacción del cliente sin novedad alguna.

4.2 Propuesta que el investigador plantea sobre la base de los resultados empíricos

La logística juega un papel clave dentro del desarrollo empresarial, pero si no se posee la tecnología, el personal capacitado y estrategias de desarrollo claramente detalladas, no existe un ordenamiento estratégico de los recursos económicos y materiales a ser utilizados en las diferentes etapas del proceso productivo, por lo que no se podrán alcanzar los objetivos empresariales.

A fin de garantizar la rentabilidad de las empresas se aplicara métodos y estrategias a ser materializados en la parte de producción y del mismo modo potencializar las ventas y disminuir los costos de transporte, se propone la implementación poder contar con transporte propio para la empresa y reducir el tiempo de almacenamiento de las flores. Esto permitirá un control específico y sistemático de los recursos económicos y materiales de toda empresa logrando un funcionamiento ágil, óptimo y de pleno aprovechamiento de recursos, consiguiendo también

optimizar tiempo de respuesta expedito en la entrega de productos, disminución de reclamos por desabastecimiento y evitando de esta forma las paras en la productividad.

- **La logística interna desde la teoría de restricciones**
 - **Abastecimiento:** agrupa las funciones de compras, recepción, almacenamiento y administración de inventarios.
 - **Infraestructura:** involucra las actividades de mantenimiento, los servicios necesarios para el funcionamiento de la planta (agua, luz, combustibles, etc.), la seguridad industrial y el cuidado del medio ambiente.
 - **Distribución:** constituye la unión entre las actividades de producción y de comercialización (productos finales a los mercados).
 - **Producción:** agrupa los subsistemas de abastecimiento y de servicios de infraestructura.

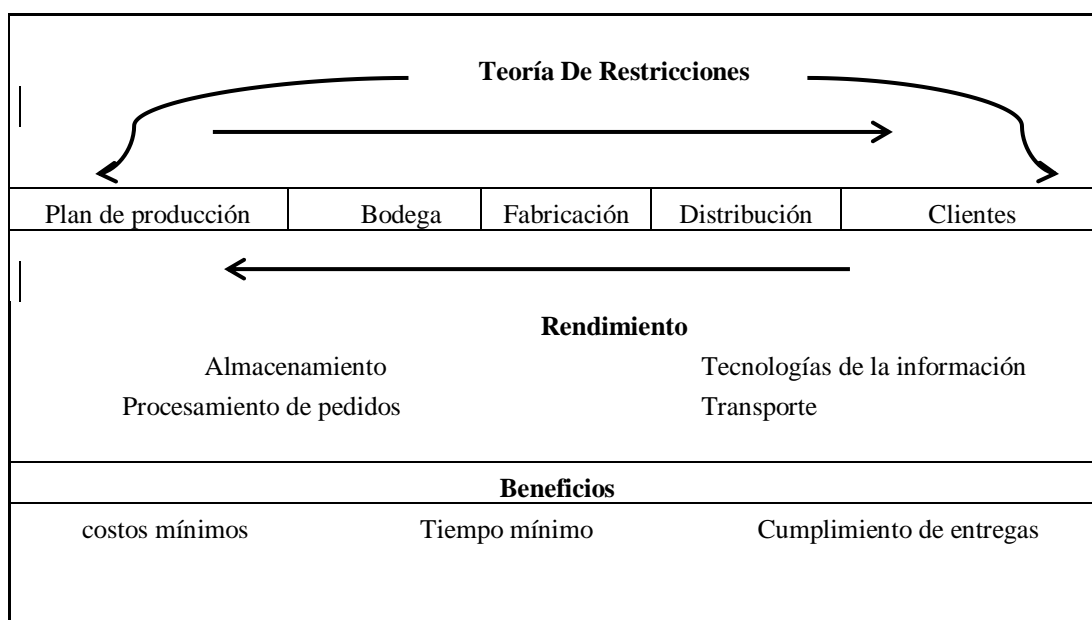


Figura 31. Teoría de Restricciones

La interrelación existente entre las actividades logísticas y entre las áreas de las empresas florícolas, nos llevan a entender la existencia de un procedimiento totalizado. En este procedimiento, cada actividad requiere de una adecuada coordinación para: optimizar la actividad del proceso de negocios, reducir costos y potenciar un mejor nivel satisfactorio al cliente.

Proceso de la logística tiempos – costos

Es una realidad que las compañías deben contar con procesos logísticos eficientes para ser más profesionales en el mercado local e internacional.

Los procesos logísticos ayudan a facilitar las relaciones entre la producción y el movimiento de mercancías, también tiempo y costos.

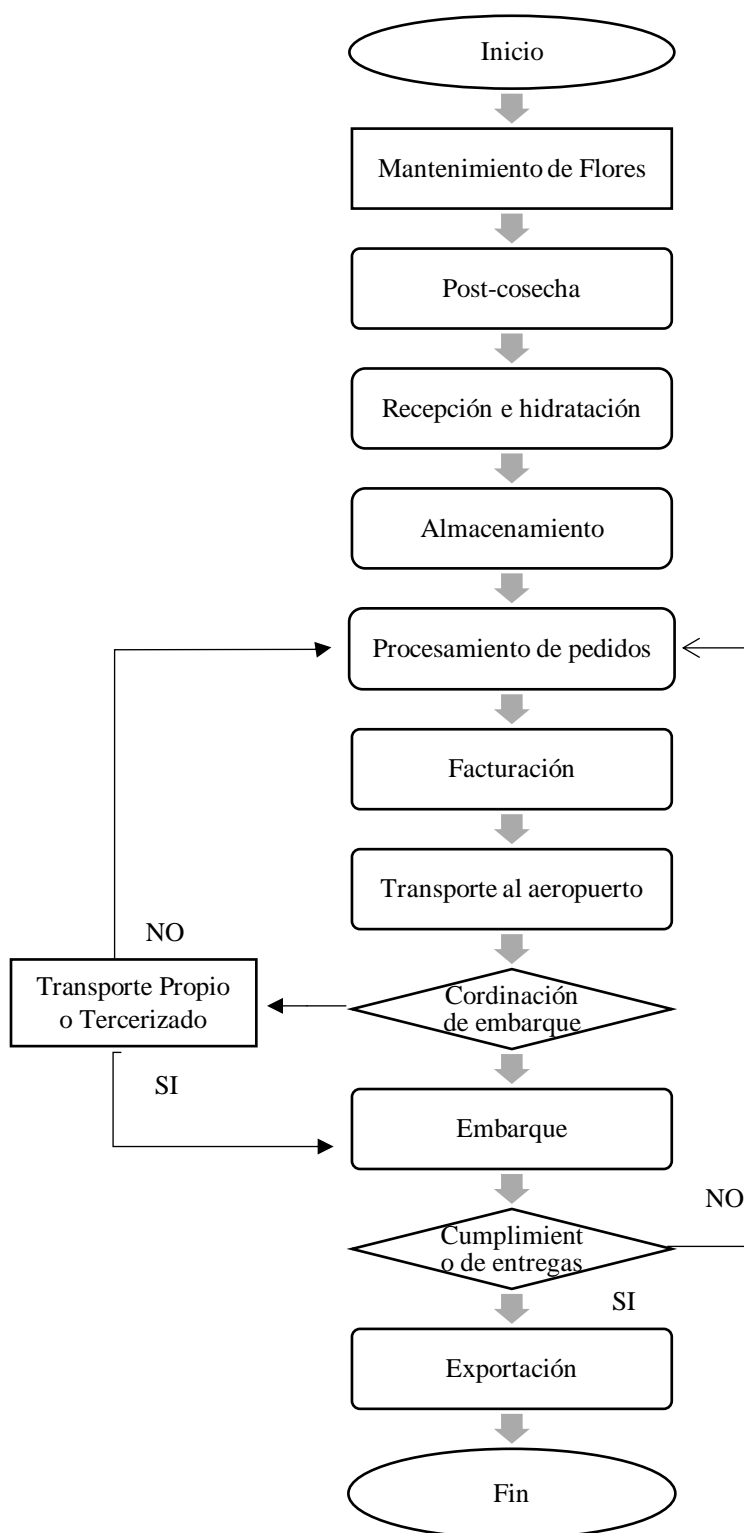


Figura 32. Flujograma del proceso logístico interno de florícolas.

Para el flujograma de la figura 32 se estima los siguientes tiempos:

Actividad	Tiempo
Post-cosecha	1 día
Hidratación	1 a 2 días
Almacenamiento	1 a 2 días
Procesamiento de pedidos	1 a 2 horas
Facturación	15 minutos
Transporte al aeropuerto	Inmediato
Coordinación de embarque	20 minutos
Comercialización	-----
Cumplimiento de entregas	indefinido
Exportación	12 horas

(Cajía, 2018) Menciona que en toda la cadena logística de las empresas florícolas, las flores se ven expuestas a la manipulación de la carga y ésta influye claramente en la calidad de la flor. La mejor opción es mejorar el flujo de la carga mediante transporte propio, esto logra evitar demoras o retrasos o que generen deshidratación en la flor.

La utilización de transporte Tercerizado genera un gasto de \$ 80,00 dólares por viaje, el mismo que carga de 10 a 15 tabacos o cajas pequeñas, estas cajas están disponibles para la capacidad de 300 a 350 tallos de flores. Mientras que con el transporte propio se gasta \$ 50,00 o \$ 60,00 dólares manteniendo los mismos detalles de carga. (Tapia, 2018)

Con referencia a lo explicado anteriormente es muy necesario la adquisición de un vehículo propio, así se estaría mejorando el tiempo de viaje (de una hora a una hora y media), siendo, los servicios más principales: la distribución de corta o larga distancia; la gestión de entregas, puntualidad con pedidos. Con lo referente a costos se visualiza que hay un 30% de ventaja al utilizar vehículo propio, de esta manera generaría una utilidad más a la empresa.

Otra manera de optimizar tiempo y costo es sugerir a las 6 empresas florícolas investigadas en este proyecto, que se tomen vuelos nocturnos, debido a los escasos de tráfico y de esta manera, el transporte terrestre, se desliza rápidamente desde la finca hacia el aeropuerto ahorrando tiempo del viaje.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y FUTURAS INVESTIGACIONES

5.1 Conclusiones:

- Las empresas florícolas de la ciudad de Machachi actualmente utilizan métodos o estrategias de logística deficientes que no les permite un control, regulación y utilización efectiva del procesamiento de pedidos, medios de transporte, situación que se vuelve en descoordinación y por resultado existe una deficiente productividad.
- El personal encargado del área logístico de las empresas florícolas tienen poco conocimiento el asociarse con la empresa High Control Group (empresa de control de calidad del Ecuador con certificación internacional BASC), situación a la que afecta significativamente el apoyo de calidad para las explotaciones agrícolas y al mismo tiempo, los controles de calidad en las fincas de carga, así mismo el sistema evaluador de procesos logísticos internos BASC, garantiza al 100% la calidad del producto.
- Se han incrementado el número de productos sustitutos de flores en un 75% en el mercado interno debido a la existencia de chocolates, tarjetas, peluches, bisutería, cosméticos, entre otros detalles, de tal forma, las flores siguen siendo el regalo sorprendente, donde se demuestra cariño y afecto hacia la persona especial.

5.2 Futuras investigaciones:

- Según la teoría de restricciones se recomienda la optimización de recursos, partiendo desde el personal capacitado con experiencia y capacidades que garantice la disminución de los errores en el almacenamiento, medios de transporte, servicio al cliente, procesamiento de pedidos, tecnología de la información y disposición de materiales e insumos destinados a la producción y por consecuencia el desarrollo en la productividad empresarial.
- Se recomienda hacer uso la aplicación de un sistema logístico, con el objetivo de agilizar la toma de decisiones garantizando al 100% un producto de máxima calidad, de esta manera el cliente quedara satisfecho.
- Se recomienda a las empresas productoras de flores, generar más productividad, para competir con otros productos sustitutos, y de esta forma bajar el nivel de suplentes en el mercado.

Para futuras investigaciones se propone evaluar los procesos logísticos internos de las florícolas legalmente constituidas de la ciudad de Machachi en las problemáticas encontradas como: medios de transporte interno, tecnologías de la información y cumplimiento de pedidos. Cabe recalcar que también sería relevante que pueda realizarse el presente estudio en otro sector económico.

Bibliografía

- Anaconda, D. L. & Vivas, Y. Y. (2013) *Plan estrategico de Mercadeo para la Comercialización de Flores Producida por la Asociación de Floricultores de Nariño*. San Juan de Pasto.
- Alarcon, J. A. (1998). *Reingeniería de Procesos*. Fund. Confemetal.
- Anaya, J. J. (2011). *Logística integral "La gestión operativa de la empresa"*. Madrid: ESIC.
- Antún, J. P., & Ojeda, L. (2004). *Procesos Logísticos. Benchmarking*.
- Aranda, J. (2014). *Nuevas perspectivas de la calidad desde el cliente*. Madrid: Diaz de Santos.
- Arbós, L. C. (2012). *Logística "Gestión de la Cadena de Suministros"*. Días de Santos.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Caracas: Episteme.
- Ariza, I. W. (02 de Marzo de 2015). *Teoría de Restricciones*. Recuperado el 27 de Abril de 2018, de Teoría de Restricciones: <https://www.youtube.com/watch?v=D9Br5Wfa5dI>
- Asamblea Nacional Constituyente, (2008). *La Constitución de la República del Ecuador*. "Articulos Varios". Ecuador - Manabí Montecristi.
- Ballesteros Riveros, D. P., & Ballesteros Silva, P. P. (2008). Importancia de la Administración Logística. *Scientia Et Technica*.
- Barragan, J. (Enero de 2008). Datos Estadísticos. *EXPOFLORES*.
- Bastos, A. I. (2011). *Distribución Logística y Comercial*. España: Vigo ideas propias.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson Educación.
- Bustos, C. E. (Diciembre de 2014). Modelo para controlar la incertidumbre en logística inversa. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 189-210.
- Cajía, S. E. (04 de Abril de 2018). Transporte Propio vs. Transporte Tercerizado. (M. Pilatasig, Entrevistador).

- Castellanos, A. (2009). *Manual de la gestión logística del transporte y distribución de mercancías*. Colombia: Uninorte.
- Covas-Varela, D., Martínez-Curbelo, G., Delgado-Álvarez, N., & Díaz-Peña, M. (Agosto de 2017). Mejora de procesos logísticos en la comercializadora agropecuaria. 210-222.
- Duarte, D. L., & Ceballos, Y. V. (2013). *Plan estratégico de mercadeo para la comercialización de flores producida por la asociación de floricultores de Nariño (ASOFLONAR) en San Juan de Pasto, año 2013-2014*. San Juan de Pasto.
- Elvira. (2015). *floricultura*. México. Obtenido de <http://floriculturaelvi.blogspot.com>
- Gobierno Autónomo de Mejía, (2014 - 2019). *Empresas florícolas legalmente constituidas*. Machachi.
- Juan, C. (18 de noviembre de 2017). */blog/funciones-gestion-interna-logistica/*. Obtenido de <https://www.iebschool.com>
- Linares, C. (2018 de 01 de 28). *Propuestas de mejora en los procesos logísticos de un centro de distribución de una empresa de tiendas de conveniencias mediante el uso de técnicas de simulación*. Obtenido de http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS8399_VOL1.pdf
- Martín, C. (2007). *Aspectos estratégicos de Logística*. México: LIMUSA.
- Martínez, L. H. (2016). *Sistema Andino de Sanidad Agropecuaria*. Bogota - Colombia.
- Moncayo, C. (19 de Julio de 2016). *Sector floricultor presenta incremento en sus ingresos, activos y patrimonio*. Recuperado el 27 de Abril de 2018, de <https://www.incp.org.co/sector-floricultor-presenta-incremento-en-sus-ingresos-activos-y-patrimonio/>
- Mora, L. A. (2016). *Gestión Logística Integral*. Bogotá - Colombia: Ecoe.
- Morales, J. A. (2006). Propuesta para implementar un sistema de programación de la producción, bajo teoría de Restricciones en una empresa de artes gráficas. Medellín, Colombia. Obtenido de

<http://tesis.udea.edu.co/bitstream/10495/141/1/PropuestaImplementarSistemaProgramacionProduccion.pdf>

Ocampo Vélez, P. C. (2009). Gerencia logística y global . *Revista Escuela de Administración de Negocios*.

Orozco, N. M. (11 de Mayo de 2014). *Proceso de Logística exitoso*. Obtenido de <https://www.forbes.com.mx/tips-para-tener-un-proceso-de-logistica-exitoso/>

Pacheco, L. (22 de Agosto de 2015). *Teoría clásica de la Administración*. Recuperado el 27 de Abril de 2018, de https://www.youtube.com/watch?v=uiOC_1dFEag.

Paéz, H. M. (7 de Diciembre de 2014). *Soluciones Estrategicas*. Recuperado el 27 de Abril de 2018, de <https://www.youtube.com/watch?v=PZN6Ct5MS4k>

Pinheiro de Lima, O., Breval Santiago, S., Rodríguez Taboada, C. M., & Follmann, N. (2017). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma . *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*.

Porter, M. (2009). *Ser Competitivo*. España: DEUSTO.

Puertas Medina, R., Martí Selva, M. L., & García Menéndez, L. (2014). Índice de Desempeño Logístico: Exportaciones Europeas. *Revista de Economía Mundial*.

Rea, C. G., & Chiriboga, A. E. (Julio de 2014). Tesis de grado presentada como requisito para la obtención del título de Licenciado(a) en Administración de Empresas. *Análisis histórico del sector florícola en el Ecuador y estudio del mercado para determinar su situación actual*. Quito, Pichincha, Ecuador.

Sánchez, D. E., Martínez, O. M., & Contreras, F. H. (Mayo 2014). La logística y sus componentes. *Contribuciones a la Economía*.

Sánchez, E. F., Camarero, L. A., & Barcala, M. F. (2006). *Estrategía de Producción*. España: mc graw hill.

Sandoval, H. S., & Velásquez, M. G. (Octubre de 2016). La Floricultura en el Ecuador. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*.

- Superintendencia de Compañías. (2016). *Portal de información*. Recuperado el 30 de Abril de 2018, de http://appscvs.supercias.gob.ec/portallInformacion/sector_societario.zul
- Tapia, I. O. (05 de Abril de 2018). Proceso de la logística tiempos – costos. (M. Pilatasig, Entrevistador)
- Torres, J. (2004). *“Las explotaciones florícolas como fuente de mano de obra rural en la Sierra Norte”*. Quito.
- Torres, N. D. (09 de 12 de 2015). Evaluación de los procesos logísticos en las tiendas C&H inversiones ubicada en la ciudad de Chiclayo. Chiclayo, Perú.
- Transgesa. (01 de 01 de 2018). *blog Logística*. Obtenido de (<https://www.transgesa.com>)
- Trespalacios, J. (2005). *Investigación de Mercados*. International Thomson Editores. (pág. 96).
- Vásquez, P. C. (2008). Aproximación Teórica al concepto integral de Logística. *UCPR*.