



**Costos logísticos de aprovisionamiento y distribución de la ferretería Toapanta Cia. Ltda.
En la ciudad de Quito**

Elbay Rivera, Stephanie Valeria

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio
Carrera de Logística y Transporte

Trabajo de integración curricular, previo a la obtención del Título de Tecnóloga Superior en
Logística y Transporte

Ing. Kure Mejía, Verónica Yadira

13 de Agosto del 2022

Reporte de verificación de contenidos

Document Information

Analyzed document	MONOGRAFIA ELBAY RIVERA STEPHANIE VALERIA.docx (D157062395)
Submitted	2023-01-27 02:33:00
Submitted by	Juan Carlos Altamirano
Submitter email	jc.altamiranoc@uta.edu.ec
Similarity	0%
Analysis address	jc.altamiranoc.uta@analysis.arkund.com

Sources included in the report

SA	021. Ensayo Victoria Chávez Manosalvas_03-11-2021.docx Document 021. Ensayo Victoria Chávez Manosalvas_03-11-2021.docx (D117391391)
-----------	---



Firma:



Kure Mejía, Verónica Yadira

Directora



Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Tecnología Superior en logística y transporte

Certificación

Certifico que el trabajo de integración curricular: **“Costos logísticos de aprovisionamiento y distribución de la ferretería Toapanta Cia. Ltda. En la ciudad de Quito”** fue realizado por el/los señor/señores **Elbay Rivera, Stephanie Valeria**, el mismo que cumple con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, además fue revisado y analizada en su totalidad por la herramienta de prevención y/o verificación de similitud de contenidos; razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que se lo sustente públicamente.

Latacunga, 13 de febrero del 2023

Firma:

Kure Mejía, Verónica Yadira

C. C 050252024-0



Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Tecnología Superior en logística y transporte

Responsabilidad de Autoría

Yo/nosotros, **Elbay Rivera Stephanie Valeria**, con cédula/cédulas de ciudadanía n°172675043-1, declaro/declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de integración curricular: **Título: Costos logísticos de aprovisionamiento y distribución de la ferretería Toapanta Cia. Ltda. En la ciudad de Quito** es de mi/nuestra autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos, y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Latacunga, 13 de febrero del 2023

Firma

Elbay Rivera Stephanie Valeria

C.C.: 172765043-1



Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Tecnología Superior en logística y transporte

Autorización de Publicación

Yo/ nosotros, **Elbay Rivera Stephanie Valeria**, con cédula/cédulas de ciudadanía n°172675043-1, declaro/declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de integración curricular: **Título: Costos logísticos de aprovisionamiento y distribución de la ferretería Toapanta Cia. Ltda. En la ciudad de Quito** es de mi/nuestra autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos, y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Latacunga, 13 de febrero del 2023

Firma

Elbay Rivera Stephanie Valeria

C.C.: 172765043-1

Dedicatoria

“Hoy soy lo que soy con todos mis defectos y mis errores. Mañana, quizás soy un poco más sabio, y también seguiré siendo yo.

Estos defectos y errores son lo que soy, componiendo las estrellas más brillantes en la constelación de mi vida. He llegado a amarme a mí mismo por quien soy, por quien fui y por quien espero convertirme.

Como mucha gente, he cometido muchos errores en mi vida, tengo muchos defectos y tengo muchos miedos, pero voy a abrazarme tan fuerte como pueda y estoy empezando a amarme gradualmente, poco a poco”.

-Kim Namjoon-

Esto va para quien me enseñó a perseverar, a soñar y a creer en mí. Por quién me impulso a iniciar esta aventura y con quién ahora comparto este gran sueño y el legado más maravilloso. Iniciamos este camino juntos y aunque ahora no estés aquí cada uno de mis logros te los dedico a ti. Gracias por hacer del cielo mi nuevo paisaje favorito, espero esto llegué a ti y te sientas orgulloso de lo que hemos logrado.

Gracias por ser por siempre mi mayor inspiración y por haberme dado el privilegio de conocer algo que fue una de tus mayores pasiones.

Para mi madre, quien me ha enseñado a ser valiente y fuerte, por ser mi ancla y mi mejor amiga. Has sido tú quien has luchado incansablemente por mis hermanos y por mí. Hemos terminado una etapa más juntas gracias por estar conmigo hasta en mis peores momentos. Aún queda mucho por recorrer y el camino no es claro, sin embargo, te prometo que tarde o temprano llegaremos a esa paz y felicidad que tanto hemos anhelado, por favor ten paciencia y sigamos luchando juntas, te amo.

Para mis hermanos mayores Alex y Ricardo, he aprendido mucho de ustedes, gracias por todo el amor que me tienen, por apoyarme, impulsarme y corregirme cuando ha sido necesario, por creer en mí y sobre todo amarme sin perjuicios y tal como soy. He llegado a ser mi mejor versión gracias a los maravillosos hombres que son y que me han acompañado durante cada etapa, me siento tan orgullosa de ustedes, espero algún día ser realmente buena como ustedes, los amo. Sigamos siempre juntos celebrando cada triunfo y cada derrota.

Para aquel grupo de chicos que me enseñaron a amarme, a soñar, a sonreír y a brillar a pesar de todas las adversidades, por ser mi soporte y brindarme las palabras precisas en los momentos necesarios, por no permitir que me sienta sola y por brindarme en cada verso la fuerza y coraje para continuar con mi sueño, por enseñarme que a que cada esfuerzo cuenta y que nunca es tarde para aprender, crecer y superar.

Gracias por regalarme la libertad que tanto anhelaba.

Para todos aquellos que piensan que ya es tarde, se sienten débiles, cansados, desdichados, desamparados o rotos. No importa lo que la sociedad piense o diga, sigan soñando, sonriendo, luchando, esforzándose, siéntanse orgullosos de lo que han conseguido y no permitan que nadie jamás ponga en duda su esfuerzo y sacrificio. Sigam soñando y no permitan que nadie nunca apague ese brillo, sean los héroes de su propia historia.

Agradecimiento

Quiero agradecer inmensamente a todas las personas que me guiaron y apoyaron en cada paso de este gran camino, mucho de esto no sería posible sin ustedes.

A mis docentes, los cuales me guiaron y brindaron sus conocimientos de manera abierta y sin prejuicios poniendo fe en mí y en cada uno de mis compañeros permitiéndonos crecer como seres humanos y profesionales, en especial a mi tutora la cual ha sido paciente y uno de los pilares fundamentales para poder sobrellevar todo este proyecto de investigación.

A mi madre y hermanos, que a pesar de todo el estrés y malas noches me han brindado su apoyo y me han hecho sonreír en todo este proceso.

A ti tío que fue el inicio e inspiró este gran sueño, me siento muy feliz y agradecida de poder seguir los pasos de quien siempre fue un excelente ser humano y gran profesional, honrarte por siempre su gran legado.

A aquellos amigos y compañeros de estudio, quienes en su momento se convirtieron en una familia para mí, mostrándome que aún existen personas que valen la pena.

Agradezco a todas aquellas personas que han confiado en mí y en mi capacidad, aun cuando yo no lo hice, quiero decirles que faltan muchos retos y metas por cumplir, sin embargo, el camino es largo, más sin embargo me esforzare y daré todo lo mejor de mí.

Para aquel grupo de chicos que con sus canciones y grandes mensajes me apoyaron en las noches de desvelo, contagiándome su gran vibra y buena energía siendo una de las más grandes inspiraciones de este proyecto.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	1
Reporte de verificación de contenidos	2
Certificación	3
Responsabilidad de Autoría	4
Autorización de Publicación	5
Dedicatoria.....	6
Agradecimiento.....	8
Índice de contenidos	9
Índice de figuras	13
Índice de tablas	14
Resumen	15
Abstract.....	16
Capítulo I: Tema	17
Antecedentes	17
Justificación	18
Planteamiento del problema.....	19
Objetivos.....	20
<i>Objetivo General</i>	20
<i>Objetivos Específicos</i>	20
Alcance	20
Capitulo II: marco teórico	22

Logística	22
Cadena de suministro	22
Costos logísticos	23
Aprovisionamiento	23
Distribución	24
Atención al cliente	24
Costos	24
Producto	24
Servicio	24
Calidad	25
Almacenamiento	25
Inventario	25
Transporte Interno	26
Cadena de valor.	26
Estrategias.....	26
Gestión de stock.....	27
Costos ocultos	27
Operación logística.....	27
Competencia empresarial	28
Planificación	28
Innovación	28

Valor agregado.....	28
Manual de procesos	29
Flujograma.....	29
Capítulo III: Ejecución de plan metodológico	30
Modalidades de la investigación.....	30
<i>Investigación aplicada o práctica (IA):</i>	30
<i>Investigación descriptiva o estadística</i>	30
<i>Investigación análisis histórico</i>	30
Tipos de Investigación	30
<i>Investigación básica</i>	31
<i>Investigación documental</i>	31
<i>Investigación exploratoria</i>	31
Niveles de investigación	31
<i>Nivel descriptivo</i>	31
<i>Nivel explicativo</i>	32
<i>Nivel predictivo</i>	32
<i>Nivel de campo</i>	32
Métodos de investigación.....	32
<i>Método cualitativo de investigación</i>	32
<i>Método de escritorio</i>	33
Técnicas de investigación	33
<i>Encuesta</i>	33
<i>Observación directa</i>	33
<i>Observación estructurada</i>	33

<i>Investigación bibliográfica</i>	34
Universo, población y muestra	34
<i>Universo</i>	34
<i>Población</i>	34
<i>Muestra</i>	34
Instrumentos de recolección de datos	34
Proceso de recolección de datos	35
Análisis e interpretación	35
Capitulo IV: Propuesta	52
Capitulo V: Conclusiones y recomendaciones	78
Conclusiones	78
Recomendaciones	79
Bibliografía	80
Anexos	84

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Modelo de dirección de la cadena de suministros</i>	23
Figura 2 <i>Ciclo del inventario</i>	25
Figura 3 <i>Cadena de valor de Mckinsey</i>	26
Figura 4 <i>Gestión de inventario</i>	27
Figura 5 <i>Metodología para la elaboración de flujogramas</i>	29
Figura 6 <i>Actividades empresariales</i>	36
Figura 7 <i>Capacitación</i>	37
Figura 8 <i>Protocolo estándar</i>	38
Figura 9 <i>Desarrollo de actividades</i>	39
Figura 10 <i>Proceso de devolución</i>	40
Figura 11 <i>Registro de existencias</i>	41
Figura 12 <i>Horario de atención</i>	42
Figura 13 <i>Actividades de aprovisionamiento</i>	43
Figura 14 <i>Capacitación para la distribución</i>	44
Figura 15 <i>Protocolo de recepción</i>	45
Figura 16 <i>Licencia de conducción</i>	46
Figura 17 <i>Proceso de distribución</i>	47
Figura 18 <i>Capacitación de distribución interna</i>	48
Figura 19 <i>Protocolo de distribución</i>	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Rol desempeñado en la empresa</i>	36
Tabla 2 <i>Capacitación adecuada dentro de la empresa</i>	37
Tabla 3 <i>Existencia de un protocolo estándar</i>	38
Tabla 4 <i>Como actúa cuando no se cuenta con un protocolo establecido</i>	39
Tabla 5 <i>Proceso de devolución de mercancías</i>	40
Tabla 6 <i>Registro de existencias</i>	41
Tabla 7 <i>Establecimiento de horarios para la atención a proveedores</i>	42
Tabla 8 <i>División de las actividades de aprovisionamiento</i>	43
Tabla 9 <i>Capacitación apta para distribuir mercancías</i>	44
Tabla 10 <i>Protocolo de recepción de mercancía</i>	45
Tabla 11 <i>Licencia de conducción</i>	46
Tabla 12 <i>Procesos de distribución</i>	47
Tabla 13 <i>Capacitación de distribución de la mercancía de manera interna</i>	48
Tabla 14 <i>Protocolo de distribución</i>	49

Resumen

El siguiente trabajo de investigación tiene como finalidad el reconocer cual es la influencia que tienen los costos logísticos dentro de una empresa la cual se dedica a la comercialización de materiales de construcción, así como también analizar, conocer y comprender a fondo y de manera directa el estado de las operaciones y actividades de la empresa que son desempeñadas día a día en base a su respectiva planificación y a los objetivos que la misma desea alcanzar. Es por esto que se ha priorizado en este el estudio las actividades y costos relacionados al aprovisionamiento y distribución, ya que estos representan un gran impacto en cuanto eficacia y eficiencia dentro de cualquier tipo de negocio. Conjuntamente se analizará el estado de capacitación de los trabajadores y las necesidades que esto presentan al momento de realizar su trabajo y brindar los servicios necesarios para satisfacer al consumidor. Con esto se podrá conocer de manera asertiva si los procesos que se llevan a cabo son correctos o si es necesaria una reestructuración de estos en base al reconocimiento corrección de aquellas fallas encontradas y así implementar una herramienta que proporcione un registro detallado y preciso que permita un desarrollo que vaya acorde a las necesidades existentes aprovechando los recursos con los que cuenta la empresa.

Palabras clave: Logística, aprovisionamiento, distribución, costos ocultos, manipulación.

Abstract

The following research work has the purpose of recognizing the influence that logistics costs have within a company dedicated to the commercialization of construction materials, as well as to analyze, know and understand in depth and directly the state of the operations and activities of the company that are performed every day based on their respective planning and the objectives that the company wishes to achieve. This is why we have prioritized in this study the activities and costs related to procurement and distribution, since they represent a significant impact in terms of effectiveness and efficiency in any type of business. In addition, the training status of workers and the needs they have at the time of performing their work and providing the necessary services to satisfy the consumer will be analyzed. With this it will be possible to know in an assertive way if the processes that are carried out are correct or if a restructuring of these is necessary based on the recognition and correction of those failures found and thus implement a tool that provides a detailed and accurate record that allows a development that goes according to the existing needs taking advantage of the resources available to the company.

Key words: Logistics, sourcing, distribution, hidden costs, handling.

Capítulo I:

Tema

Costos logísticos de aprovisionamiento y distribución de la ferretería Toapanta Cia. Ltda en la ciudad de Quito.

Antecedentes

La Ferretería Toapanta inicio sus ocupaciones en el año 1983, la misma que entregó sus inicios con un solo local de venta donde se expendía mayormente materiales para la construcción, contaba con dos empleados, el uno en el área de atención al cliente, el otro para realizar el despacho. Ferretería Toapanta pasa a conformar parte de las Franquicias Disensa en el año 2005. Los primeros 28 años hasta el año 2010 la Ferretería estuvo representada por el Sr. Carlos Floresmilo Toapanta Toapanta como persona jurídica impuesta a llevar contabilidad, a fines del año 2010 pasa hacer una compañía jurídicamente fundada.

La Franquicia Disensa, es la más relevante red de venta de materiales de creación en el territorio y la primera franquicia de esta clase en el planeta. Esta provee alrededor 10 líneas de productos de las 17 existentes, siendo este proceso de forma directa, sin que estos pasen por intermediarios, evitando de esta forma costos adicionales. Los productos y servicios que da la ferretería permanecen enfocados a cubrir las más altas expectativas de sus consumidores, cumpliendo estándares establecidos por la compañía franquiciadora. Son distribuidores de las superiores marcas de productos para la obra en el territorio, productos de los cuales se favorece la ferretería.

En la actualidad, la empresa se caracteriza por ser uno de los puntos de venta más grandes del sur de Quito, comercializando diversos tipos de materiales de construcción al por mayor y menor, siendo distribuidores directos de las principales marcas a nivel nacional e internacional, los cuales brindan servicio a domicilio, generando confianza y satisfaciendo las

distintas necesidades que su clientela presentan prevaleciendo el proporcionar un servicio y productos de calidad.

Justificación

Los costos logísticos tienen gran influencia en los procesos que una empresa debe llevar a cabo para que su funcionamiento sea óptimo y cumpla las metas y objetivos planteados al momento de empezar con su actividad comercial, es fundamental que se tengan en estos parámetros, pues son en estos que la entidad incurre y de esa manera determinan si se obtienen ganancias o pérdidas en las operaciones dando paso a la toma de decisiones orientadas a la optimización de recursos y reducción de gastos, prevaleciendo siempre la calidad de los productos y servicios.

Todos los costes y gastos involucrados dentro de una empresa son costos logísticos, estos abarcan: aprovisionamiento, almacenamiento, inventario, transporte interno, distribución de productos, personal, etc. Al ser una empresa dedicada a la comercialización de materiales de construcción se debe tener presente una buena y eficiente planificación de la cadena de valor, como también controlar y supervisar todas aquellas acciones que influyen en los costos, permitiendo la aplicación de estrategias para las operaciones y así asegurar el progreso de la empresa.

El desarrollo de este trabajo de investigación, permitirá reconocer aquellas operaciones que pueden ser optimizadas o eliminadas y por ende remplazadas, con la finalidad de obtener una respuesta proactiva, ágil, que aumente la competitividad y efectividad en el desempeño de las actividades, obteniendo así la capacidad de mejorar y evolucionar continuamente, estandarizando procesos que permitan el asumir nuevos retos que se presenten al ajustarse a las exigencias del cliente y el creciente mercado competitivo. Así, no solo se podrá brindar una gama de productos de alta calidad, sino también en buenas condiciones, en el tiempo

establecido y a un precio conveniente para el cliente, satisfaciendo sus necesidades y fortaleciendo la relación cliente – proveedor.

Planteamiento del problema

La empresa Toapanta al ser un emprendimiento dedicado al comercio ferretero al por mayor y menor con más de 30 años de experiencia en el mercado ecuatoriano, se ha caracterizado hasta la actualidad por brindar productos y servicios de alta calidad, teniendo en cuenta siempre el bienestar de sus clientes. Por lo cual se encuentra en constante mejora y crecimiento, diferenciándose por siempre tener una solución que se acople y cumpla con las necesidades del consumidor, es por eso que cuenta con una variada gama de productos a la disposición, los cuales requieren un sistema que logre maximizar los procesos y objetivos planteados.

Al contar con productos de diversas características tanto en peso, tamaño, vida útil y cuidado de una manipulación, deben existir áreas de almacenamiento y gestión de stock que puedan conservar su buen estado y calidad, como también se necesitan maquinaria que facilite la movilización de estos, lo cual incurre en costos ocultos que pueden acusar pérdidas significativas tanto económicas como de recursos, esto podría darse como consecuencia de una mala recepción de materiales, mal almacenamiento o la indebida movilización, si nos enfocamos en los altos e innecesarios costos logísticos de distribución se dan frecuentemente por no añadir valor a cada movimiento de los materiales, no se calcula el costo de la mano de obra empleada, la falta de organización del transporte interno y no se determina el mejor método tomando en cuenta la reducción de costos y las condiciones particulares de cada operación.

En la actualidad existen varias empresas situadas en Quito que se dedican al mismo giro de negocio, lo que aumenta la competitividad, exigiendo cada vez más que los mercados se encuentren a la vanguardia, proporcionando excelencia en cada uno de los procesos que desarrollan. Por ello, para que se obtenga el éxito es imprescindible que se cuente con el

respectivo control de los costos logísticos en los que incurren puesto que esto permite la toma de decisiones que darán paso la optimización de recursos y procesos, siempre y cuando las estrategias a aplicar estén enfocadas a resolver la problemática central y así obtener una rotación efectiva y el respectivo seguimiento del inventario, ya que estos son indispensables para las operaciones logísticas de aprovisionamiento y distribución.

Objetivos

Objetivo General

Analizar los procesos que influyen en los costos logísticos de aprovisionamiento y distribución de la empresa ferretería Toapanta Cia. Ltda. para la reducción de costes y efectividad en las operaciones.

Objetivos Específicos

- Elaborar una investigación del estado de los costos actuales que maneja la empresa.
- Evaluar los procesos o actividades existentes para reducir costos, manteniendo el nivel de servicio y calidad en los métodos de aprovisionamiento y distribución en de la ferretería.
- Estudiar procesos que reduzcan los costos de aprovisionamiento y distribución permitiendo que los pedidos, la recepción de mercancías y materiales sean más rápidos y efectivos.

Alcance

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo conocer como influyen los costos logísticos en los que incurre la empresa, basándose en el análisis de los procesos que se utilizan para añadirle valor agregado a los materiales desde la entrada de estos, hasta que estos son entregados al cliente final evaluando los resultados obtenidos, para la aplicación de estrategias que permitan mejorar y reducir costos logísticos de aprovisionamiento y distribución. De esta manera se podrá demostrar que la correcta aplicación de la logística

ofrece herramientas altamente competitivas en el mercado que generarán resultados positivos para la empresa, dando como resultado el sobresalir entre la competencia.

Para esto es de suma importancia encontrar un equilibrio entre la reducción de costos y la satisfacción de las diversas necesidades del cliente, teniendo en cuenta el no reducir la calidad de los servicios y productos que se ofertan dentro de la ferretería. Con la finalidad de que la cadena de valor tenga una mejor planificación y desarrollo, el Con la finalidad de que la cadena de valor tenga una mejor planificación y desarrollo, el cual se adapte a las condiciones de la empresa tanto en instalaciones, personal, maquinaria, tecnología y factores económicos que den paso a la expansión o crecimiento de la empresa. Por ello, la presente investigación será desarrollada desde un enfoque descriptivo con el cual se estudiarán, evaluarán y desarrollarán temas enfocado a los costos logísticos de aprovisionamiento y distribución para exponer estrategias destinadas a optimizar costos en los temas de estudio.

Capítulo II:

Marco teórico

Breve descripción de las temáticas que se desarrollaran a lo largo de este trabajo de investigación, con la finalidad de dar a conocer y esclarecer posibles incógnitas.

Logística

Originada por la necesidad de las personas en tiempos de guerra, el contar con suministros tales como, armamento, comida, equipos médicos y también el flujo de información fue el principal motor que le permitió al ser humano crear, adaptar e innovar procedimientos que marcarían la historia y la manera en la que llevaban a cabo sus actividades. Para (Contreras, 1998) logística se puede entender cómo el conjunto de actividades que ayudan a obtener una organización racional y económica a un producto o de servicios en específico, para poder cumplir los procesos de abastecimiento de los elementos que demanda para su elaboración o transformación, haciendo uso de acciones de planeación, dirección, coordinación y coordinación.

Según (Contreras, 1999) La logística permite y asiste a uno o varios procesos autónomos que ayudan a cumplir a la misión de una organización, que se son propuestos durante el proceso administrativo, gracias a esto empresas y/o entidades pueden satisfacer las necesidades que se presentan en el mercado.

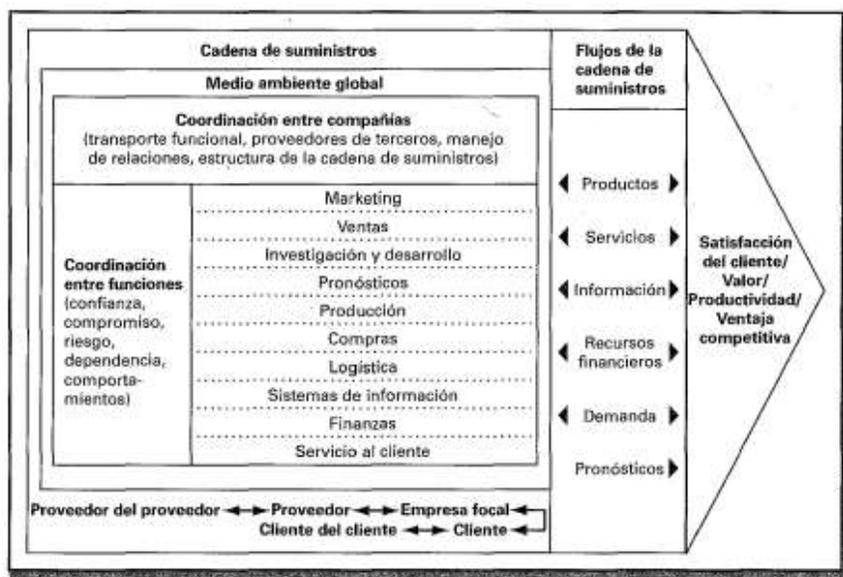
Cadena de suministro

(Contreras, 1999) indicó que “La cadena de suministros hace referencia a un conjunto de procesos que se llevan a cabo en un orden específico, teniendo como objetivo principal el satisfacer de manera eficiente y siempre teniendo en cuenta los intereses del cliente final; por lo cual, cada una de estas actividades permiten que el producto o servicio a ofrecer continúe o concluya su proceso de elaboración o transformación, permitiéndole a este agrega valor al

proceso.” También (Bowersox, s. f., p. 5) afirma que la cadena de suministro son actividades en las cuales incurre una empresa con el objetivo de adquirir materias, artículos, o mercancías a través de estrategias específicas y practicas necesarias para cumplir una negociación o compromiso con el cliente o consumidor.

Figura 1

Modelo de dirección de la cadena de suministros



Costos logísticos

(Rueda, s. f., p. 3) denomina costos logísticos todos aquellos que ayudan a una empresa a lograr completar que el o los procesos o actividades que influyen en su proceso productivo y así este obtenga un valor agregado.

Para (01. *Guía Logística autor Banco Interamericano de Desarrollo.pdf*, s. f., p. 9) los costos logísticos comprenden 4 tipos, siendo estos: costos de transporte, inventario, almacenaje, administrativos y de suministro, los cuales pueden variar dependiendo el tipo de actividad a la que se dedica la empresa.

Aprovisionamiento

Comprende el conjunto de actividades o estrategias anexas a la cadena de suministros que influyen al momento que un productor o vendedor se abastece de las materias ya sean

primas o terminadas que necesita para completar su actividad comercial. (Parra Peña et al., 2022, p. 2)

Distribución

(*Distribución y logística.pdf*, s. f.) Da a conocer sobre un proceso ordenado, en el cual se toman en cuenta varios factores como el tiempo, disponibilidad, existencias, producción, demanda, etc. Es de suma importancia dentro del mundo comercial, puesto que permite que se cumpla con la demanda existente por parte del consumidor.

Atención al cliente

Su objetivo primordial es el de brindar ayuda y soporte al cliente en cada etapa que se atraviese al momento de adquirir un bien o servicio, esto quiere decir que se debe proveer de soluciones a incógnitas existentes durante el trayecto, facilitando y haciendo así una experiencia agradable para el público interesado. (Godoy, s. f., p. 25)

Costos

(Rueda, s. f., p. 4) Indica que los costos o también conocidos como costes, es aquella representación económica en la que se incurre al momento de realizar un bien o servicio, clasificándose según la necesidad que el mismo presente ya sea: mano de obra, producción, admiración, transporte, etc.

Producto

Bien o servicio que se obtiene al finalizar su proceso de elaboración o transformación y que se encuentra listo y en óptimas condiciones para ser ofertado al cliente final por una retribución económica específica. (Morello, s. f., p. 1)

Servicio

Actividad o actividades intangibles que lleva a cabo una persona o empresa con el objetivo de dar como satisfecha una necesidad específica del cliente a cambio de una remuneración económica pactada o estipulada con anterioridad. (Oliva, 2005, p. 65)

Calidad

Propiedad o condición que posee un bien, producto o servicio ya sea en su composición o forma física, el cual resalta o sobresale de ante su competencia, es decir da superioridad dentro del mercado, siendo así de preferencia para el consumidor. (Bowersox, s. f., p. 257)

Almacenamiento

Conjunto de acciones por las cuales pasa un objeto para que este pueda ser almacenado, cumpliendo de antemano los requisitos los cuales aseguren la protección y el buen estado del bien a almacenar. (*Distribución y logística.pdf*, s. f., p. 30)

Inventario

Información con la cual se mantiene un conocimiento general sobre un bien, producto, recurso o artículo que se encuentra bajo el poder de una entidad específica, este especifica el número de existencias, características, propiedades, valor adquisitivo, fechas y datos generales. (*gestion_logistica.pdf*, s. f., p. 121)

Figura 2

Ciclo del inventario



Transporte Interno

Hace referencia al transporte que se lleva a cabo dentro de la misma empresa, indiferentemente del tipo de vehículo o equipo de carga que se utilice para desarrollar esta actividad. (Rueda, s. f., p. 20)

Cadena de valor.

Consiste en todas las actividades que permiten que a un producto se le agregue un valor adicional al que corresponde al momento de su elaboración, transformación o producción, buscando en si mejorar aspectos ya sean físicos o en procesos que se realizan para que el producto final llegue al consumidor para satisfacer las necesidades de este, generando satisfacción durante todo el proceso de compra. (Vergíu Canto, 2014, p. 18)

(Nutz & Sievers, s. f., p. 2) lo describen como un conjunto de actividades que son necesarias para llevar a cabo la producción de un producto o servicio hasta completar su elaboración y distribución y que está listo para el consumo o uso por parte del cliente final.

Figura 3

Cadena de valor de Mckinsey



Estrategias

La estrategia según (Nivela, 2020) es la planificación mediante la cual se busca actividades o procedimientos que permitan efectuar toma de decisiones asertivas, permitiendo

de esa manera facilitar el camino y alcanzar una meta u objetivo planteado con anticipación el cual beneficiara a sus participantes.

Gestión de stock

(Bayas & Martínez, 2017) contribuyen a un conjunto que conforman las existencias de un bien en especial el cual se dentro de un espacio físico específico (almacén) donde se mantiene almacenado hasta que cumpla los con los filtros necesarios para su respectivo despacho y llegue a su cliente final.

Figura 4

Gestión de inventario



Costos ocultos

Los costos ocultos hacen referencia a todos aquellos valores en los que incurre una empresa sin ser intencionales o está dentro de una planificación y/o presupuesto, estos (9788490523124.pdf, s. f.) son el resultado de una planificación ineficiente o el mal uso de los recursos existentes, provocando el incremento innecesario de los gastos.

Operación logística

Son todas aquellas actividades y acciones que influyen de manera directa para la transformación de una materia prima a un producto terminado listo para el consumo o uso, es decir genera impacto en el flujo de información, sus recursos, actividades, procesos y tiempos. (Castrellón-Torres et al., 2014, p. 258)

Competencia empresarial

(Medina-Quintero et al., 2011, p. 10) afirma que existe competencia empresarial cuando en una situación en específico intervienen un número no determinado de personas, empresas o entidades que se dedican al mismo giro de negocio o actividad comercial con la intención de satisfacer las necesidades del cliente y acaparar el mayor número clientes, poniendo en competencia el servicio o bien que lanzan al mercado, aquí influye mucho el precio de venta, las ventajas de adquirirlo, la calidad, apariencia, componentes, temporada, etc. Poniendo como factor más importante al consumidor, conjunto a la oferta y demanda que las necesidades presenten.

Planificación

(Gutiérrez, 2018) afirma, que es ejecución de actividades a través de la toma de decisiones, enfocadas en cumplir un propósito u objetivo planteado, para esto se establecen actividades, metodologías, materiales, colaboradores equipos, tiempos de duración, etc., finalidad de tener un proceso ordenado y que cumpla con las necesidades.

Innovación

Conjunto de procesos que se emplean para mejorar, modificar o potencializar, elementos, ideas, artefactos o metodologías que en la actualidad ya existen y que impacten de manera positiva a la sociedad. (*Innovación tecnológica como mecanismo para impulsar el crecimiento económico Evidencia regional para México*, s. f., p. 12)

Valor agregado

(*VALOR AGREGADO Y PROPUESTA UNICA DE VALOR (PUV)*, s. f.) es toda aquella característica física, de sus componentes o del servicio extra que interviene al momento de elaborar un servicio, este permite que su calidad, aspecto o en si el producto se distinga de entre su competencia y de esa manera añadir un valor comercial.

Manual de procesos

Es aquella herramienta que permite poner en conocimiento sobre el desarrollo de una actividad en concreto, teniendo como objetivo el optimizar recursos, informar y capacitar al personal de una manera estandarizada maximizando los resultados de la operación.

(rus38317.pdf, s. f.)

Flujograma

Herramienta que permite conocer y comprender como se llevan a cabo procesos específicos a través del flujo de información ordenado, el cual responde a varias incógnitas que se pueden presentar durante el desarrollo de las actividades, facilitando el conocimiento adecuado. (Piña, s. f.)

Figura 5

Metodología para la elaboración de flujogramas

Tabla 1. Símbolos utilizados en la construcción de flujogramas. Símbolo	Nombre	Descripción
	Elipse u óvalo	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo. Está reservado a la primera y última actividad. Un proceso puede tener varios inicios y varios finales.
	Rectángulo o caja	Se utiliza para definir cada actividad o tarea. Debe incluir siempre un verbo de acción. Las cajas se pueden numerar.
	Rombo	Se utiliza cuando se debe tomar una decisión. Incluye siempre una pregunta.
	Flecha	Se utiliza para unir el resto de símbolos entre sí.
	Símbolos de entrada y salida	Sirven para representar entradas necesarias para ejecutar actividades del proceso o para recoger salidas generadas durante su desarrollo.
	Conectores	Representan conexiones con otras partes del flujograma o con otros procesos.

Capítulo III:

Ejecución de plan metodológico

Modalidades de la investigación

Son un conjunto de herramientas que ponen en uso los investigadores con la finalidad de recopilar toda la información posible que ayude a la problemática a estudiar.

Investigación aplicada o práctica (IA):

Con la aplicación de esta modalidad y sus criterios dentro de los procesos que se llevan a cabo dentro de la ferretería Toapanta se podrá brindar una solución, la cual pueda contrarrestar los efectos que conlleva esta problemática.

Investigación descriptiva o estadística

El contar con una descripción detallada de la problemática nos permitirá conocer los puntos o actividades que deben ser reemplazados o mejorados, por lo que es indispensable el aplicar sus preguntas primarias.

Investigación análisis histórico

Gracias a la larga trayectoria dentro de lo que es el comercio ferretero, se cuenta con varios registros en cuanto a el ingreso y salida de mercadería dentro de sus actividades comerciales, la empresa cuenta con diversos documentos físicos tales como facturas y archivos en formato Excel los cuales reflejan periódicamente como son los movimientos y por ende la rotación de las materias, manteniendo un archivo estandarizado que facilite la recepción de información para el desarrollo del estudio.

Tipos de Investigación

Herramienta utilizada con la finalidad de realizar un análisis profundo a un tema específico expuesto a un proceso de estudio, con el cual se busca conocer aspectos propios del mismo de manera metódica teniendo como resultado nuevos y reforzados conocimientos.

Investigación básica

Se tomará de referencia información relacionada al tema de estudio con el cual se pueda hacer una comparación de como los problemas existentes en la empresa afectan y a que actividades perjudica, y por ende se podrá crear o planificar procesos que permitan combatir aquellas actividades que afectan en un buen funcionamiento.

Investigación documental

Se ha tomado como referencia la investigación documental como base principal para el desarrollo de este trabajo de investigación, ya que sus características permitirán una organización y recolección de datos de manera asertiva, permitiendo el interpretar los diferentes aspectos que se detallen en cada uno de los históricos o documentos obtenidos y ayudando a la identificación de los aspectos que influyen de forma positiva y/o negativa, generando de esta manera posibles teorías para la resolución y/o mejora de la problemática.

Investigación exploratoria

A través de este nivel se podrá visualizar desde varios puntos de vista, como es que afectan el no contar con protocolos estándar y así se conocerá por medio de un nuevo estudio que analice las variantes y den como resultado premisas que puedan ser comprobadas de manera efectiva que permitan dar una solución acorde a las necesidades expuestas.

Niveles de investigación

Hace referencia a cuan profundo es conocimiento que se tiene sobre el tema de estudio.

Nivel descriptivo

Se aplicará en el trabajo de investigación este nivel, puesto que gracias a este se obtendrán resultados los cuales sean de una comprensión más fácil, ágil y rápida conociendo a detalle la problemática y las actividades que influyen en el mismo con respecto al desarrollo de

las diversas actividades que se llevan a cabo al no contar con procesos estándar que permitan optimizar las actividades dentro de las operaciones.

Nivel explicativo

Mediante un estudio profundo de las diversas actividades que se realizan dentro de la empresa tanto en el área donde se llevan a cabo el aprovisionamiento, la recepción y distribución de las mercancías permitirá reconocer de manera detallada cual es el estado de las operaciones, arrojando así resultados significativos, tales como: cual, cómo y por qué de la presente situación.

Nivel predictivo

Gracias al estudio de las probabilidades de eventos que se puedan presentar progreso de las actividades de manera negativa, y así originar problemáticas dentro del área de almacenamiento y al momento de llevar a cabo la distribución interna, creando así efectos que impacten directamente a la calidad de servicio que se quiere brindar.

Nivel de campo

Dentro de la empresa, la investigación de campo es fundamental y de gran ayuda, ya que, de esta manera, se podrá conocer de manera correcta y muy cercana la información sobre todas las actividades relacionadas al aprovisionamiento y a la distribución, permitiendo de manera directa estar al tanto de cuáles son los cambios o mejoras que se deben llevar a cabo.

Métodos de investigación

Herramientas que se usan con el fin de recopilar la información obtenida y en consecuencia realizar un análisis de los resultados obtenidos, esto ayuda a delimitar de manera precisa y clara cuál es el problema que debe ser resuelto.

Método cualitativo de investigación

El método cualitativo en conjunto con la investigación de campo permitirá conocer de manera más crítica y de forma veraz el comportamiento natural de todos los factores que

intervienen en las actividades de aprovisionamiento y distribución interna que permiten llevar a cabo el funcionamiento de las actividades de la empresa.

Método de escritorio

Usado con la finalidad de obtener resultados cualitativos a través de la recolección de datos obtenidos con antelación, los cuales aporten de manera directa y que alcancen su propósito al complementarse con los métodos y niveles investigativos a aplicar.

Técnicas de investigación

Conjunto de procesos y herramientas que se usan con la finalidad de poder conocer de manera más específica y directa la problemática a estudiar.

Encuesta

En base a los datos obtenidos a través de esta técnica de investigación, se podrá tomar en cuenta cuales son los parámetros que deben ser intervenidos, de acuerdo con los resultados se encontrará una solución efectiva que cumpla y ayude a mejorar o implementar procesos que permitan potencializar las actividades de la empresa y de esa manera mejorar su servicio.

Observación directa

Permite al investigador conocer de manera directa los procesos y actividades que se llevan a cabo en la empresa, de esa forma se podrá conocer y entender el impacto que tiene sobre este y las consecuencias de este, dando paso a el estudio de una solución o mejora asertiva.

Observación estructurada

Gracias a la utilización de herramientas propias de la empresa como lo son bienes muebles, vehículos, sistemas software e históricos, se podrá recopilar información que aporte al análisis previo y también a la toma de decisiones que permita perfeccionar las estrategias.

Investigación bibliográfica

La investigación bibliográfica permitirá obtener datos cualitativos los cuales ya han sido previamente analizados de manera verídica, facilitando encontrar una solución que se adapte a cada una de las necesidades de la temática

Universo, población y muestra

Universo

Para el desarrollo del universo se emplea a los trabajadores de la empresa ferretería Toapanta Cia. Ltda, la cual se encuentra ubicada al sur de Quito, parroquia Guamaní, con un total de cuatro trabajadores, los cuales realizan diversas actividades tales como ventas, servicio al cliente, facturación, distribución, almacenamiento, administración, etc.

Población

Para la aplicación del cálculo de la población se toma en cuenta a todos los trabajadores actuales de la empresa, siendo considerados para el análisis el personal del departamento administrativo y financiero, los cuales son multitareas durante sus turnos de trabajo, esto quiere decir que llevan a cabo actividades varias tales como: administración, ventas, recaudación, distribución, almacenamiento, aprovisionamiento, negociaciones, etc.

Muestra

Al tratarse de un número muy limitado para el desarrollo de la muestra, se tomarán a los 4 trabajadores que desarrollan e influyen dentro de las actividades comerciales de la empresa ferretería Toapanta Cia. Ltda, sin embargo, no se aplicará un cálculo de la muestra, puesto que no se cuenta con una población que ayude a la obtención de datos que ayuden a el progreso del presente trabajo de investigación.

Instrumentos de recolección de datos

Como instrumentos para la recopilación de datos se hará uso de lo expuesto a continuación:

Dos formatos de encuestas, siendo estas enfocadas en las actividades de distribución y aprovisionamiento

La encuesta de distribución consta de 8 preguntas de selección múltiple, orientadas en conocer el estado actual y las problemáticas que se encuentran dentro del área de distribución.

Dentro de la encuesta de aprovisionamiento se encuentran 6 preguntas de selección múltiple, las cuales tienen como objetivo exponer las necesidades que existen dentro de las actividades del área de aprovisionamiento.

Se hará uso de cámaras fotográficas para el desarrollo de una ficha de observación donde se registrará el proceso dentro de las áreas de estudio.

Proceso de recolección de datos

Con el fin de recopilar la mayor información sobre el desarrollo de las actividades y basándonos en las necesidades que existen en el plan metodológico planteado, se asiste a la empresa según la planificación elaborada en conjunto con el gerente de la empresa, así se lleva a cabo las encuestas y fichas que han sido acopladas con anterioridad en base a la información requerida. Seguido de esto, se realizó la respectiva revisión de las encuestas ya receptadas para finalmente dar paso a la respectiva interpretación de estas, para esto se hizo uso de la herramienta Microsoft Excel, gracia a esto se obtiene las principales problemáticas que existen en la actualidad.

Análisis e interpretación

En la presente investigación se desarrollará el análisis e interpretación de los datos recopilados a través de las encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa ferretería Toapanta Cia. Ltda.

Encuesta 1 Actividades de aprovisionamiento

Pregunta 1.- Actividad que realiza dentro de la empresa

Tabla 1

Rol desempeñado en la empresa

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cajero/a	1	25%
Recepción de pedidos	1	25%
Despacho de pedidos		
Ventas		
Distribución		
Otra	2	50%
TOTAL	4	100%

Figura 6

Actividades empresariales



Interpretación. – En base a los datos recopilados, del 100% de trabajadores, el 25% desarrolla la actividad de cajero, el 25% la recepción de pedidos y el 50% restante se dedica a otra actividad.

Análisis. – Por medio de lo interpretado se puede concluir existe un exceso de carga laboral y falta de personal que conozca y dedique enteramente su tiempo a actividades específicas en base a su conocimiento.

Pregunta 2.- ¿Cree usted que cuenta con la capacitación adecuada para realizar actividades de aprovisionamiento de mercancías?

Tabla 2

Capacitación adecuada dentro de la empresa

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	100%
No		
TOTAL	4	100%

Figura 7

Capacitación



Interpretación. – En base a los datos recopilados el 100% de trabajadores, cree que tiene una capacitación adecuada acerca de las actividades de aprovisionamiento.

Análisis. – Por medio de lo interpretado se puede concluir que dentro de la empresa se ha llevado a cabo una capacitación adecuada para todos los trabajadores dentro de la institución.

Pregunta 3. – ¿La empresa cuenta con un protocolo estándar para la recepción de mercancías?

Tabla 3

Existencia de un protocolo estándar

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	100%
No		
TOTAL	4	100%

Figura 8

Protocolo estándar



Interpretación. – En base a los datos recopilados el 100% de trabajadores, está de acuerdo que la empresa cuenta con un protocolo estándar para la recepción de la mercancía

Análisis. – Por medio de lo interpretado se puede concluir que dentro de la empresa todos los trabajadores conocen y manejan un protocolo estándar adecuado para la recepción de la mercancía.

Pregunta 4. - ¿En el caso de no contar con un protocolo de recepción, como usted lleva a cabo esta actividad?

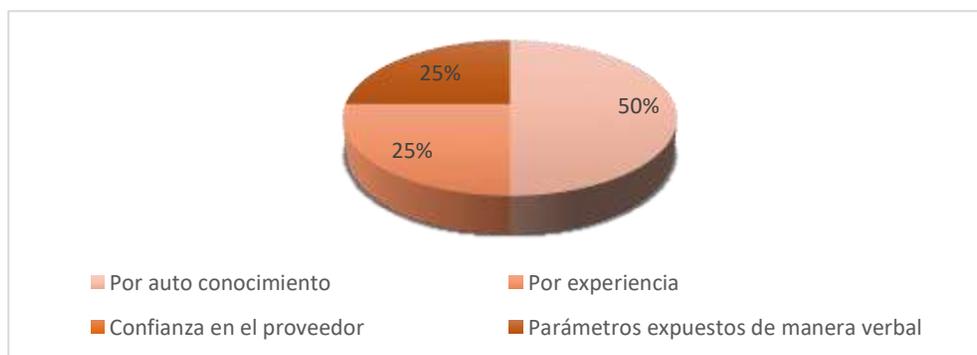
Tabla 4

Como actúa cuando no se cuenta con un protocolo establecido

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Por auto conocimiento	2	50%
Por experiencia	1	25%
Confianza en el proveedor		
Parámetros expuestos de manera verbal	1	25%
TOTAL	4	100%

Figura 9

Desarrollo de actividades



Interpretación. – Como resultado del estudio realizado obtenemos que el 50% de los trabajadores realizarían el trabajo en base a su auto conocimiento, el 25%, expone que, al no contar con un protocolo establecido, realizaría las actividades haciendo uso de su experiencia en el área y el 25% restante haría uso de los parámetros empleados de manera verbal.

Análisis. – En el caso de no poseer un protocolo la mayoría de los trabajadores haría uso de su experiencia, sin embargo, es necesario el establecer un protocolo activo, eficaz y estándar que permita tener un control eficaz en las actividades.

Pregunta 5.- ¿Conoce usted el proceso adecuado para la devolución de una mercancía en mal estado?

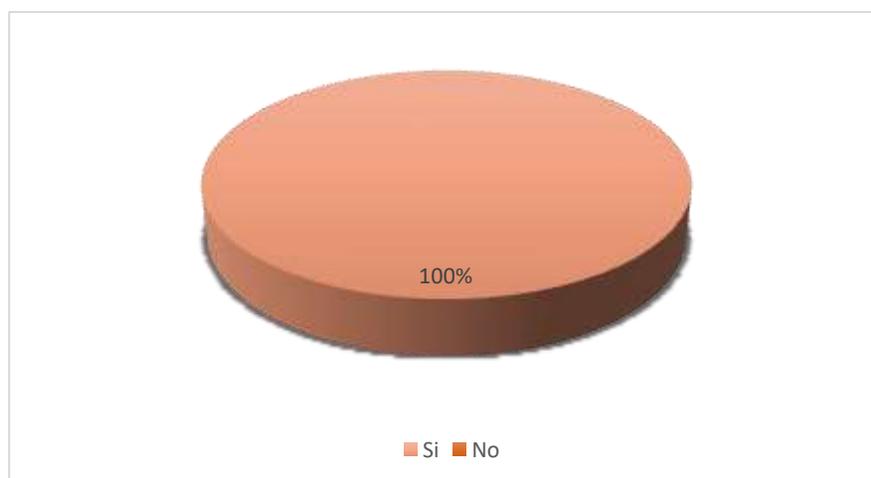
Tabla 5

Proceso de devolución de mercancías

OPCIÓN	FRECUENCIA	PROCENTAJE
Si	4	100%
No		
TOTAL	4	100%

Figura 10

Proceso de devolución



Interpretación. – Según el análisis correspondiente el 100% de los trabajadores conoce y está preparado en cuanto a realizar el proceso de devolución de una mercancía en mal estado.

Análisis. – El personal se encuentra preparado para realizar devoluciones, por lo que deben ser inexistente el ingreso de mercadería en mal estado.

Pregunta 6.- ¿Se cuenta con un registro adecuado y pertinente para conocer las existencias dentro del almacén?

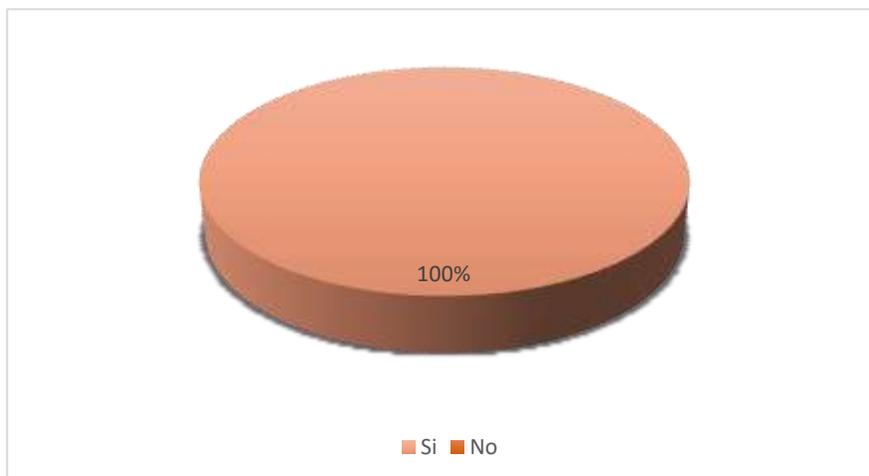
Tabla 6

Registro de existencias

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	100%
No		
TOTAL	4	100%

Figura 11

Registro de existencias



Interpretación. – Gracias al resultado del estudio el cual refleja que el 100% de los empleados están de acuerdo que dentro de la empresa se cuenta con un registro que permite conocer las existencias del almacén.

Análisis. – La empresa mantiene un almacén organizado y bien inventariado, permitiendo así que esta pueda cumplir con las necesidades y demandas de los clientes.

Pregunta 7.- ¿Cree necesario que se establezca un horario (Día y hora a la semana) destinado para atender a proveedores y también para la recepción de la mercancía?

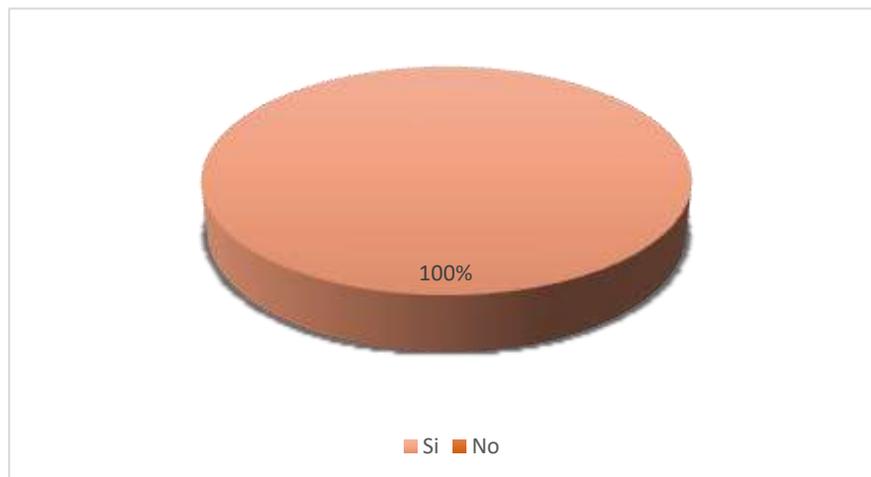
Tabla 7

Establecimiento de horarios para la atención a proveedores

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	100%
No		
TOTAL	4	100%

Figura 12

Horario de atención



Interpretación. – El 100% de los trabajadores están de acuerdo de que se debe implementar un horario de atención a proveedores.

Análisis. – El establecer un horario de atención permitirá que los trabajadores puedan contar con un día en específico, según lo establecido y de ese modo operar de manera más organizada y efectiva.

Pregunta 8.- ¿considera útil que se dividan las actividades relacionadas al aprovisionamiento?

Tabla 8

División de las actividades de aprovisionamiento

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	100%
No		
TOTAL	4	100%

Figura 13

Actividades de aprovisionamiento



Interpretación. – Como resultado de la recopilación de información, se puede concluir que el 100% de los empleados está de acuerdo que es necesario el dividir las actividades relacionadas al aprovisionamiento.

Análisis. – La falta de personal y el sobre cargo de actividades, no le permite al trabajador realizar sus actividades de manera eficiente, por lo cual es sumamente necesario el que se incorpore nuevos trabajadores y de esa manera dividir las actividades de aprovisionamiento de manera efectiva en base a un estudio que comprenda las necesidades que se presenten.

Encuesta 2 actividades de distribución.

Pregunta 1 ¿Cree usted que cuenta con la capacitación adecuada para realizar actividades de distribución de mercancías dentro y fuera de la empresa?

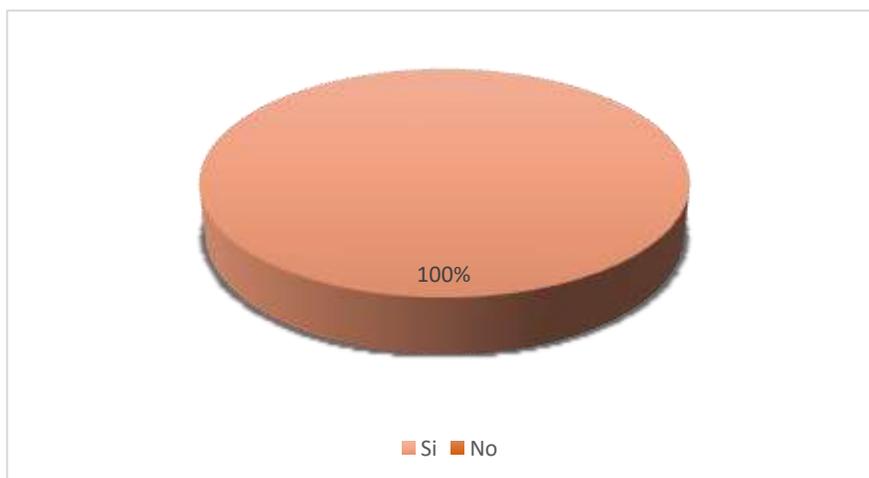
Tabla 9

Capacitación apta para distribuir mercancías

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	100%
No		
TOTAL	4	100%

Figura 14

Capacitación para la distribución



Interpretación. – En base al resultado expuesto en la encuesta, demuestra que el 100% de los empleados están completamente capacitados para realizar actividades referentes a la distribución ya sea dentro o fuera de la empresa.

Análisis. – Gracias a la capacitación asertiva que mantienen los trabajadores al momento de realizar funciones relacionadas a la distribución, se podrá optimizar en tiempo, recursos y espacios, lo cual genera un mejor servicio.

Pregunta 2.- ¿La empresa cuenta con un protocolo estándar para la recepción de mercancías?

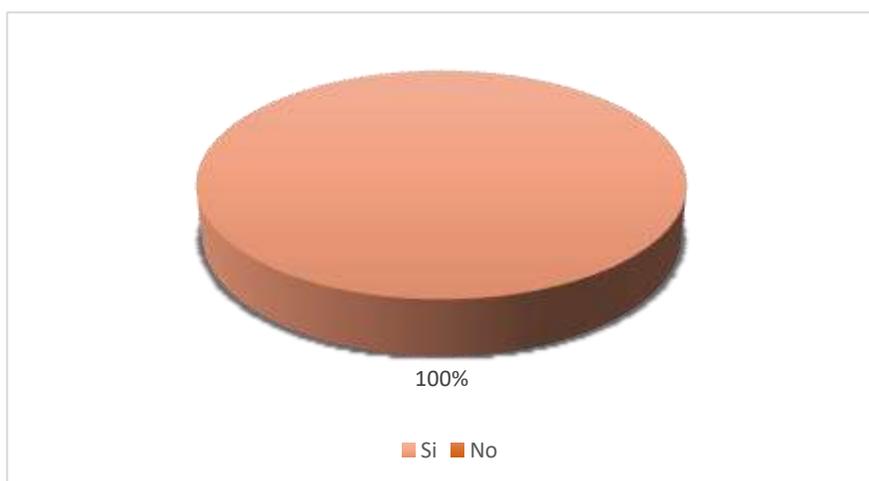
Tabla 10

Protocolo de recepción de mercancía

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	100%
No		
TOTAL	4	100%

Figura 15

Protocolo de recepción



Interpretación. – Como resultado de la encuesta realizada se concluye que el 100% de trabajadores está de acuerdo que la empresa cuenta con un protocolo estándar de recepción de mercancías.

Análisis. – El protocolo de recepción actual permite a los trabajadores realicen las actividades de distribución dentro de la empresa con éxito, dando paso a un proceso preciso y que cumple con las necesidades.

Pregunta 3.- ¿Cuenta usted con la licencia de conducir específica para manejar los diversos vehículos con los que cuenta la empresa?

Tabla 11

Licencia de conducción

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	100%
No		
TOTAL	4	100%

Figura 16

Licencia de conducción



Interpretación. – El 100% de los empleados de la empresa cuenta con los permisos necesario y que habilita a una persona a manejar vehículos a tracción de motor.

Análisis. – El que el personal cuente con los permisos pertinentes para la manipulación y conducción de los vehículos que se tienen en la empresa facilita y agiliza las actividades de distribución dentro y fuera de la empresa, permitiendo así el dar un servicio rápido y ágil como también evita tener mercancía obsoleta.

Pregunta 4.- ¿Conoce usted el proceso adecuado para la manipulación de la mercancía al momento de llevar a cabo la distribución dentro del almacén?

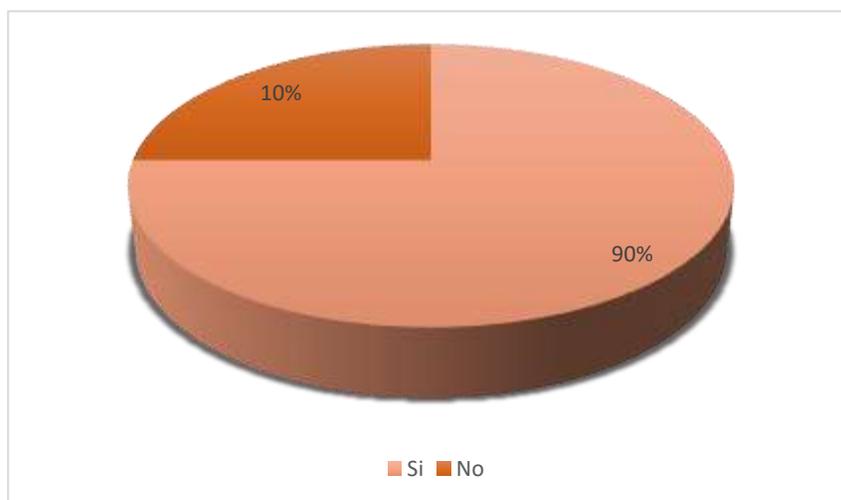
Tabla 12

Procesos de distribución

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	90%
No	1	10%
TOTAL	4	100%

Figura 17

Proceso de distribución



Interpretación. – Según el resultado, el 90% de los trabajadores conocen de los procesos que se llevan a cabo al momento de manipular la mercancía dentro del almacén, sin embargo, el 10% afirma que no conoce como llevar a cabalidad estas actividades, es decir no se encuentra preparado y no ha recibido preparación por parte de la empresa.

Análisis. – El que no todo el personal se encuentre capacitado y al tanto de los procesos que se desarrollan dentro de la empresa, lo cual representa desventajas en cuanto a el desempeño del personal, ya que no podrá prestar apoyo cuando sea requerido.

Pregunta 5.- Dentro de la empresa; ¿Usted forma parte de las personas que están capacitadas para realizar distribución de mercancía de manera interna?

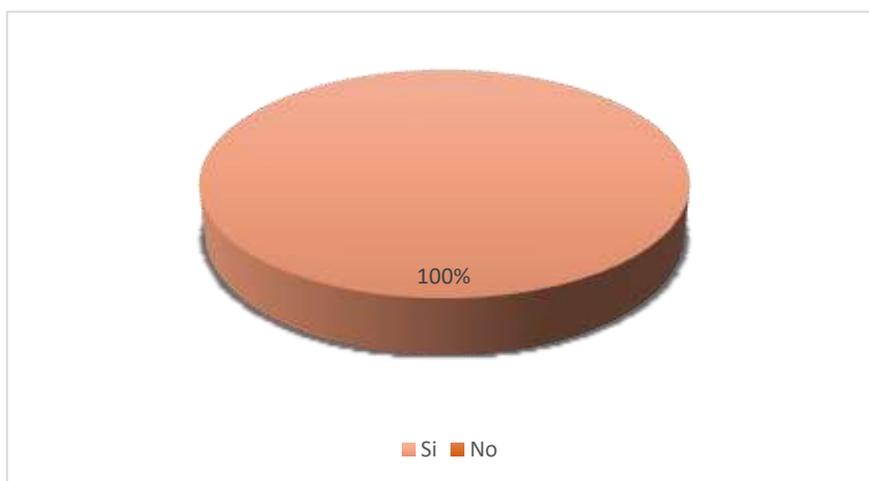
Tabla 13

Capacitación de distribución de la mercancía de manera interna

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	100%
No		
TOTAL	4	100%

Figura 18

Capacitación de distribución interna



Interpretación. – Conforme a los resultados de la investigación, el 100% de los empleados confirman contar con la capacitación adecuada para realizar todas las actividades que se realizan dentro del área de distribución.

Análisis. – La capacitación asertiva de los trabajadores, permiten mantener las actividades mucho más controladas y un ambiente de trabajo agradable, pues todo el personal es apto para cumplir con sus responsabilidades.

Pregunta 6.- ¿Cree necesario que se cumpla con un protocolo de distribución, en el cual se puedan complementar actividades de distribución según las propiedades del material a distribuir en el almacén?

Tabla 14

Protocolo de distribución

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	100%
No		
TOTAL	4	100%

Figura 19

Protocolo de distribución



Interpretación. – El 100% de los empleados está de acuerdo en que es necesario contar un protocolo de distribución de materiales que ayude a tener un mejor control de las mercancías que se encuentran dentro del almacén, tomando en consideración sus necesidades y características físicas.

Análisis. – El contar con un protocolo de distribución elaborado conforme a las necesidades que demanda la mercancía, permitirá que se usen de manera adecuada los recursos con los que cuenta la empresa, tales como: tiempo, dinero, mano de obra, maquinarias, etc.

Análisis del proceso de investigación

Por medio de la investigación realizada se obtuvo varios resultados que reflejan un impacto positivo en cuanto al desarrollo de actividades de la empresa, sin embargo, existen varias falencias que, si bien no frenan la productividad y el poder entregar un producto y servicio al cliente final en buenas condiciones y calidad, si crean conflicto, puesto que el no contar con el número de trabajadores requerido da paso a un sobre cargo de actividades en los empleados actuales, disminuyendo así su rendimiento y provocando la acumulación de tareas en diversas áreas como lo son: aprovisionamiento, distribución, almacenamiento y compras.

Conclusiones

- Al no contar con el número apropiado de trabajadores se dificulta el desarrollo de las actividades, alargando los tiempos de espera ya sea al momento de brindar un servicio, como también los tiempos para la rotación de la mercancía a aprovisionar y despachar.
- El sobrecargo de actividades en los trabajadores disminuye significativamente su rendimiento, lo que representa varios inconvenientes al momento de recibir proveedores o mercancías, distribuirlos dentro y fuera de la empresa.
- Restructurar el modo de operación de la empresa otorgando a cada empleado actividad específica, en conjunto de una estandarización de procesos, ayudará a mantener un mejor desempeño y desarrollo de actividades.
- Establecer un horario fijo en el cual se puedan llevar a cabo las actividades de aprovisionamiento, ayudara a disminuir las mercancías obsoletas dentro del almacén, como también procesos de logística inversa.
- Estudiar y analizar las actividades de aprovisionamiento y distribución, de esa manera detectar todas las falencias existentes, reformar los procesos y brindar una nueva capacitación a todos los empleados de manera estratégica para la satisfacción de las necesidades de la empresa, como también del cliente.

- Por último, es necesaria la implementación de tecnología dentro del almacén, con la cual se permita conocer de manera rápida y sencilla las existencias con las que cuenta el mismo, y de igual manera ayude a mantener el orden y limpieza

Capitulo IV:

Propuesta



**Ferretería Toapanta Cia. Ltda ubicada al sur de la
ciudad de Quito, sector Nueva Aurora.**

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
PARA EL ÁREA DE APROVISIONAMIENTO Y
DISTRIBUCIÓN**

FEBRERO, 2023

CARGO:			
FECHA:			
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO



FERRETERÍA TOAPANTA CIA. LTDA

ÍNDICE

- I. Reseña histórica
- II. Misión de la empresa
- III. Visión de la empresa
- IV. Valores de la empresa
- V. Justificación
- VI. Objetivos
- VII. Mapa de procesos
- VIII. Procesos de la empresa
 1. Proceso de aprovisionamiento
 2. Procesos de distribución
 3. Manipulación correspondiente para la distribución según la clasificación de materiales y sus propiedades
 - 3.1 Pétreos.
 - 3.2 Cerámicas y vidrios
 - 3.3 Metálicos
 - 3.4 Plásticos o sintéticos.
- IX. Conclusiones y recomendaciones

CARGO:			
FECHA:			
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO



FERRETERÍA TOAPANTA CIA. LTDA

I. Reseña histórica

La empresa ferretera Toapanta Cia. Ltda, ubicada al sur de la ciudad de Quito Ecuador, cuenta con tres sucursales las cuales han sido implementadas a lo largo de sus 40 años de existencia en el mercado, su matriz se encuentra ubicada en la Panamericana sur Km. 12 Entrada al Beaterio. Empresa dedicada a la venta al por mayor y mejor, como de artículos de ferretería, materiales de construcción, equipos y materiales de fontanería y calefacción con una gran variedad de marcas y precios siempre pensando en los intereses de los clientes siendo una de las primeras empresas dentro del giro de negocio en conseguir ser parte de la franquicia de Disensa uno de los gigantes referente a materiales de construcción, gracias a esto y a todos sus esfuerzos por brindar productos y servicios de calidad, la empresa ferretera Toapanta Cia. Ltda, forma parte de las cadenas líderes en el comercio referente a artículos ferreteros.

Para obtener una visión más clara y comprender cuales son las problemáticas que afectan a las actividades dentro de la empresa, en cuanto a el aprovisionamiento y distribución refieren, se han tomado en cuenta al número total de trabajadores y colaboradores con los que cuenta la entidad, con la finalidad de conocer de manera directa la realidad en la que se encuentran los mencionados procesos.

CARGO:			
FECHA:			
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO



II. Misión de la empresa ferretera Toapanta Cia. Ltda

Proporciona materiales, insumos y artefactos de construcción y relacionados, prevaleciendo siempre el ofertar los productos líderes en calidad y precio que pensando siempre en nuestros clientes y sus necesidades, poniendo al alcance al alcance de su mano, todo aquello que requiere para poder construir su sueño, porque verte bien es lo que mas nos importa.



CARGO:			
FECHA:			
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO



FERRETERÍA TOAPANTA CIA. LTDA

III. Visión de la empresa ferretera Toapanta Cia. Ltda

Ferretería Toapanta Cia, Ltda. pretende ser reconocida en el mundo ferretero a través de:

- Liderar el mercado ferretero de Quito, gracias a su extenso y variado catalogo de productos y servicios de alta calidad.
- Excelente trato de servicio al cliente.
- Brindar facilidades de entregas y distribución a los clientes
- Asesoría y acompañamiento en todo momento al cliente durante su compra.
- Lider en soluciones en casos fortuitos o de emergencia.

IV. Valores de la empresa Ferreteria Toapanta Cia. Ltda.

- **Transparencia** al momento de brindar nuestros productos y servicios.
- **Puntualidad**, al momento de realizar las entregas a nuestros clientes.
- **Constancia**, para crecer como empresa y así brindar servicios de excelente calidad.
- **Honestidad y lealtad** hacia nuestros clientes, velando siempre por su bienestar de nuestros clientes, permanentemente enfocados en crear lazos que permitan ser de su preferencia.

CARGO:			
FECHA:			
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO



FERRETERÍA TOAPANTA CIA. LTDA

I. Justificación

El manual de procesos que se llevará a cabo para las actividades del área de aprovisionamiento y distribución, generará grandes ventajas a la empresa ferretera Toapanta Cia. Ltda., ya que se facilitará una herramienta rentable con la cual se podrá ahorrar tiempo, optimizar el control interno de existencias y de sus respectivos procesos, implementar una comunicación asertiva enteramente estratégica y establecer un responsable a cargo para cada actividad.

Dichas acciones permitirán a la empresa mejorar y solucionar aspectos internos que interfieren con la rotación adecuada que necesitan las diversas mercancías que se proporcionan en la misma, eliminando así procesos de logística inversa por mercancías o materiales en mal estado, mercancías obsoletas dentro del almacén, posibles roturas de stock y desorganización de los espacios físicos destinados para esta actividad.

Una vez aplicado y puesto en práctica el manual de procesos y procedimientos dentro de las áreas mencionadas será notable la mejora en los procesos y en la productividad de los trabajadores los cuales gracias a esto contarán con protocolo estándar que les permitirá cumplir las actividades necesarias conforme los requerimientos y cuidados que las materias presenten, asegurando así los estándares de calidad de estos para la satisfacción del cliente.

CARGO:			
FECHA:			
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO



FERRETERÍA TOAPANTA CIA. LTDA

V. Objetivos

OBJETIVO GENERAL

- Implementación del manual de procesos como una herramienta de apoyo para los actuales y futuros trabajadores de la institución, que permita corregir, mejorar y estandarizar las actividades que se lleva a cabo en las áreas de aprovisionamiento y distribución en la empresa ferretera Toapanta Cia. Ltda.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Reconocer las distintas problemáticas que afectan de manera directa a las áreas de aprovisionamiento y distribución a través de la de la utilización de encuestas que permiten la recopilación de datos de manera directa.
- Emplear fichas de observación de campo, que permitan reconocer el estado actual de las áreas de estudio y de esa forma reconocer los procesos y actividades a mejorar.



CARGO:			
FECHA:			
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO



I. Mapa de procesos

Para la elaboración del mapa de procesos de la empresa Ferretería Toapanta Cia. Ltda., se ha tomado en cuenta las necesidades que se encuentran dentro de las áreas de estudio, como también aquellas insuficiencias que han expuesto los trabajadores de la empresa, los cuales no permiten que se lleven a cabo de manera eficaz las actividades y procesos.

Dentro del área de aprovisionamiento las actividades a tomar en cuenta son: identificación de las necesidades, fuentes de aprovisionamiento, evaluación de las ofertas recibidas, selección del proveedor o proveedores y la negociación de las condiciones, emisión del pedido, seguimiento del pedido, recepción, revisión y pago de la mercancía.

Para el área de distribución las fases a considerarse son: clasificación de los productos o materias, recepción y codificación, tipos de cargas y almacenamiento y sistema de almacenamiento.

CARGO:			
FECHA:			
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO

 <p>Ferretería Oapanta "Brindando el mejor servicio"</p>	<p>PROCESO DE APROVISIONAMIENTO</p>	<p>CÓDIGO: APRO-MERC-001</p>
	<p>ADQUISICIÓN DE MATERIAS, MATERIALES Y MERCANCIAS</p>	<p>REVISIÓN:</p>
		<p>FECHA:</p>
		<p>PÁGINA:</p>

ÁREA DE APROVISIONAMIENTO

En esta área es donde se llevan a cabo todos los procesos que permiten que la empresa pueda abastecerse y desarrollar sus actividades comerciales, ya que permite conocer cuáles son el número de existencias para no caer en una rotura de stock, por lo cual es necesario que el flujo de información sea efectivo y constante tanto de manera interna como también con los proveedores, es por ello que se plantea el siguiente procedimiento.

PROCEDIMIENTO

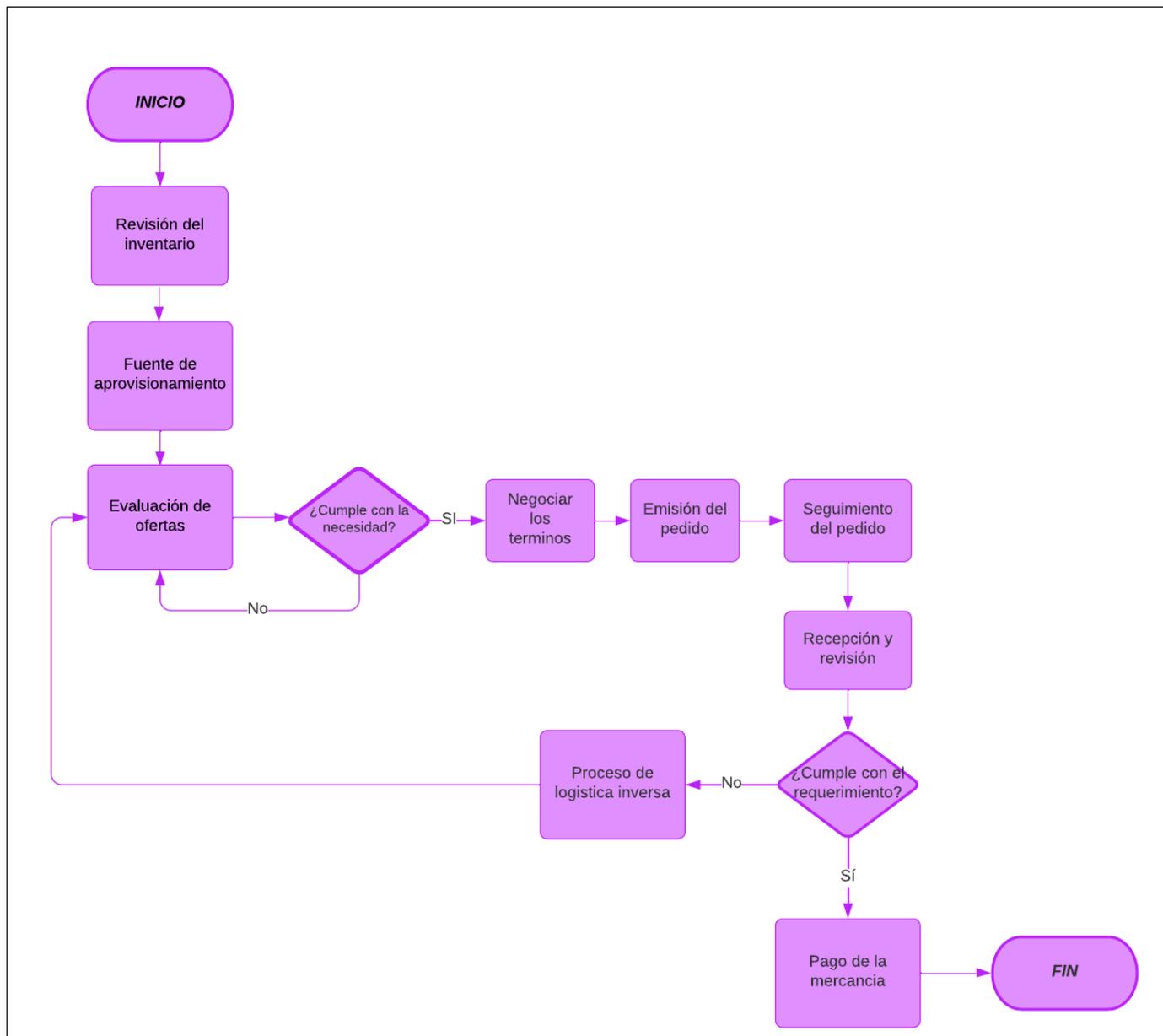
- ✓ **PASO 1.-** La persona de inventario debe mantener un registro semanal, el cual refleje el número de salidas de todos los productos a comercializar.
- ✓ **PASO 2.-** Crear una lista verificada de los productos que se necesitan aprovisionar en orden de prioridad.
- ✓ **PASO 3.-** Facilitar la información detallada al encargado de compras dentro de la empresa, en la cual se especifique de manera clara cuales son las mercancías para adquirir y las características que debe cumplir cada una de ellas, estableciendo el tiempo en el que debe llevarse acabo

CARGO:			
FECHA:			
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO

- ✓ **PASO 4.-** Monitorear de manera constante que el requerimiento solicitado al área de compras se esté llevando a cabo según la necesidad.
- ✓ **PASO 5.-** Colaborar con el área de compras al momento de evaluar las ofertas hechas por los proveedores.
- ✓ **PASO 6.-** Negociación de los términos a aplicar en la respectiva compra de materias y/o mercancías.
- ✓ **PASO 7.-** Emisión del pedido a realizar bajo las directrices ya expuestas con anterioridad.
- ✓ **PASO 8.-** Seguimiento de la compra en cuanto a tiempos de espera y tiempos de entrega correspondientes a la negociación.
- ✓ **PASO 9.-** Recepción y revisión de la compra, en el caso de que la adquisición se encuentre en buenas condiciones, cumpliendo los lineamientos de calidad expuestos con anticipación en la negociación, se dará paso al siguiente punto.
- ✓ **PASO 10.-** Pago e ingreso de las mercancías, para que se lleve a cabo el proceso de distribución interna correspondiente a cada tipo de materia o mercancía y a sus necesidades.

FLUJOGRAMA

CARGO:			
FECHA:			
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO



CARGO:			
FECHA:			
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO

	PROCESO DE DISTRIBUCIÓN	CÓDIGO: DRIB-INTR- 001
	DISTRIBUCIÓN INTERNA DE MATERIAS, MATERIALES Y MERCANCIAS	REVISIÓN:
		FECHA:
	PÁGINA:	

ÁREA DE DISTRIBUCIÓN

En la presente área comienza los procesos que permiten a la empresa mantener y conocer el número exacto de existencias de cada materia, mercancía o producto, reduciendo de esa manera a que la empresa no incurra en gastos innecesarios y potencializando actividades que permitan reducir costos tales como: mantenimiento de áreas de almacenamiento, adquisición de mercancías sin un previo análisis, cuellos de botella, mercancías obsoletas dentro del almacén, etc. Por ello se incorpora el siguiente procedimiento.

PROCEDIMIENTO

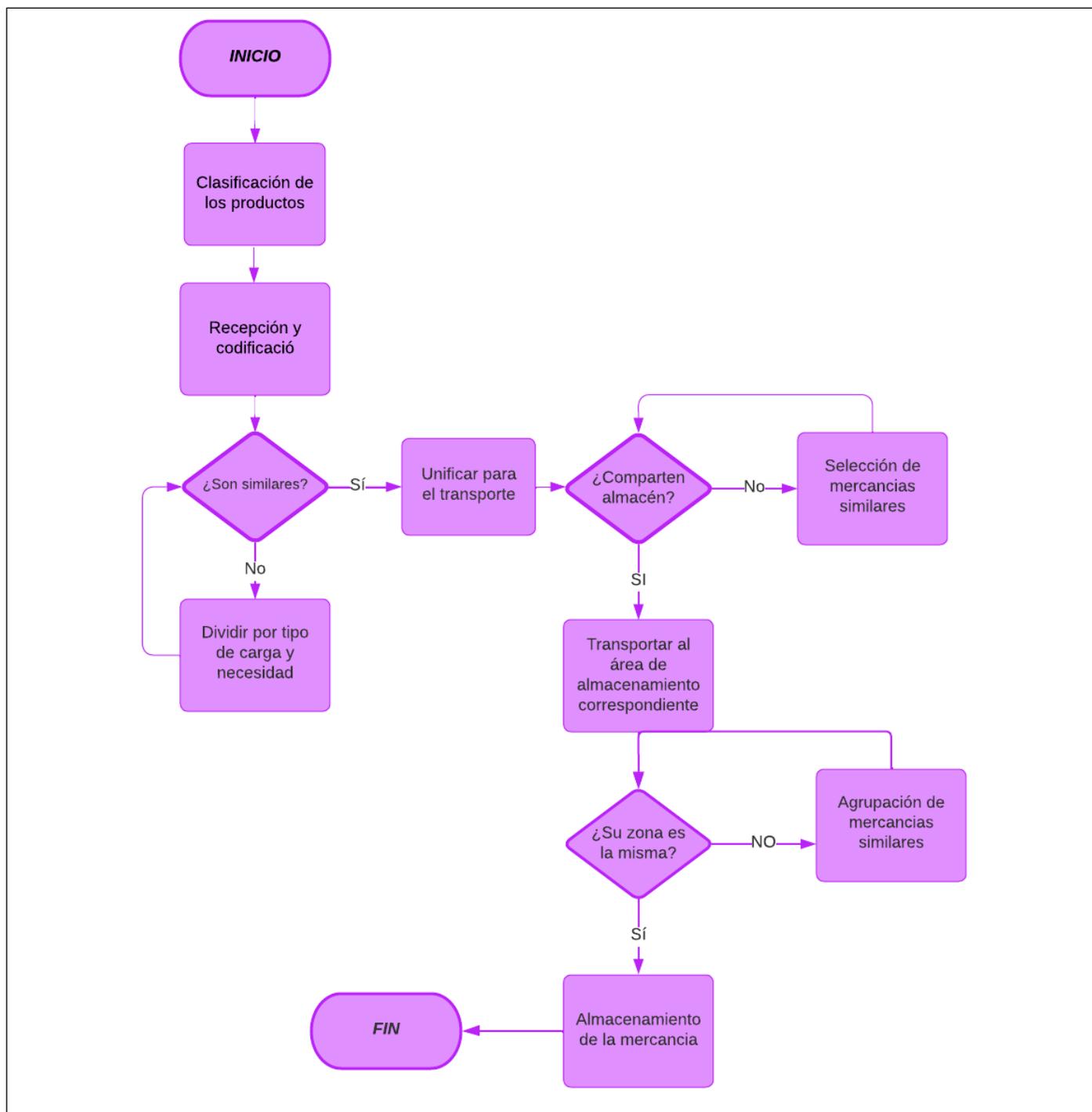
- ✓ **PASO 1.-** Una vez culminada la etapa de recepción, revisión y pago, que es enteramente responsabilidad del encargado del área de aprovisionamiento, se pone en conocimiento cuales son las mercancías adquiridas, sus características y propiedades físicas.
- ✓ **PASO 2.-** Clasificar las mercancías de acuerdo con el tipo y características de este, este paso es indispensable cuando se ingresen mercancías que físicamente no son iguales, pero en su composición comparten similitud.

CARGO:			
FECHA:			
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO

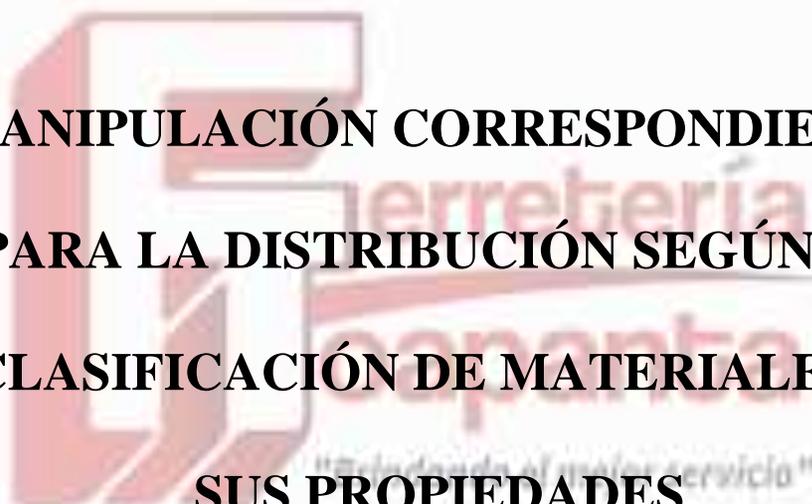
- ✓ **PASO 3.-** Codificación e ingreso al sistema usado para conocer el número de existencias de cada unidad de mercancía obtenida
- ✓ **PASO 4.-** Unificar las mercancías que hayan sido clasificadas como similares o del mismo grupo, para su respectivo transporte.
- ✓ **PASO 5.-** Verificar que el conjunto de mercancías a transportar comparta el mismo espacio físico de almacenamiento.
- ✓ **PASO 6.-** Analizar las características de la carga y las necesidades de esta para encontrar un equipo o medio de transporte que permita la movilización sin afectar la calidad de la mercancía.
- ✓ **PASO 7.-** Verificar que el área de almacenamiento sea la correcta para la descarga de las mercancías.
- ✓ **PASO 8.-** Se agruparán las mercancías para almacenar según el tipo de sistema de rotación que se practique en el almacén.

FLUJOGRAMA

CARGO:			
FECHA:			
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO



CARGO:			
FECHA:			
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO



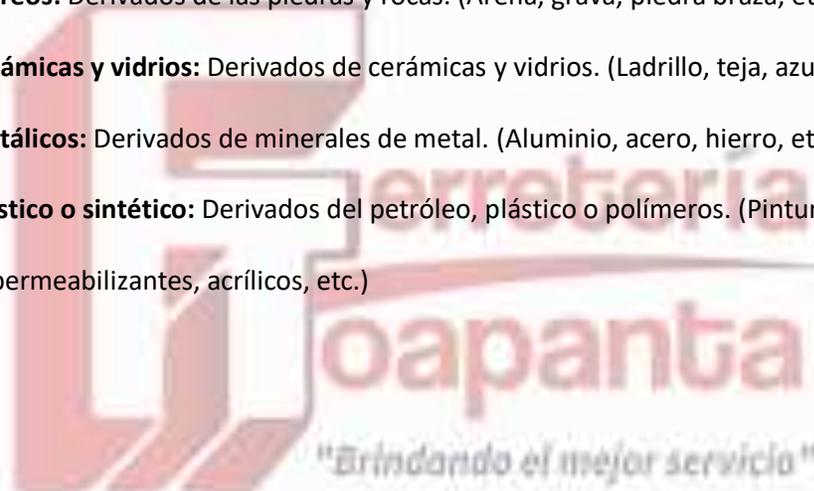
**MANIPULACIÓN CORRESPONDIENTE
PARA LA DISTRIBUCIÓN SEGÚN LA
CLASIFICACIÓN DE MATERIALES Y
SUS PROPIEDADES**

CARGO:			
FECHA:			
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO

Mediante el análisis elaborado con anterioridad, se concluye que dentro de la empresa ferretería Toapanta Cia. Ltda., se comercializan cinco tipos de materiales y mercancías las cuales son distintas tanto en sus propiedades y características, por lo cual se propone la siguiente estructura de procesos que se adaptan a las necesidades de estos.

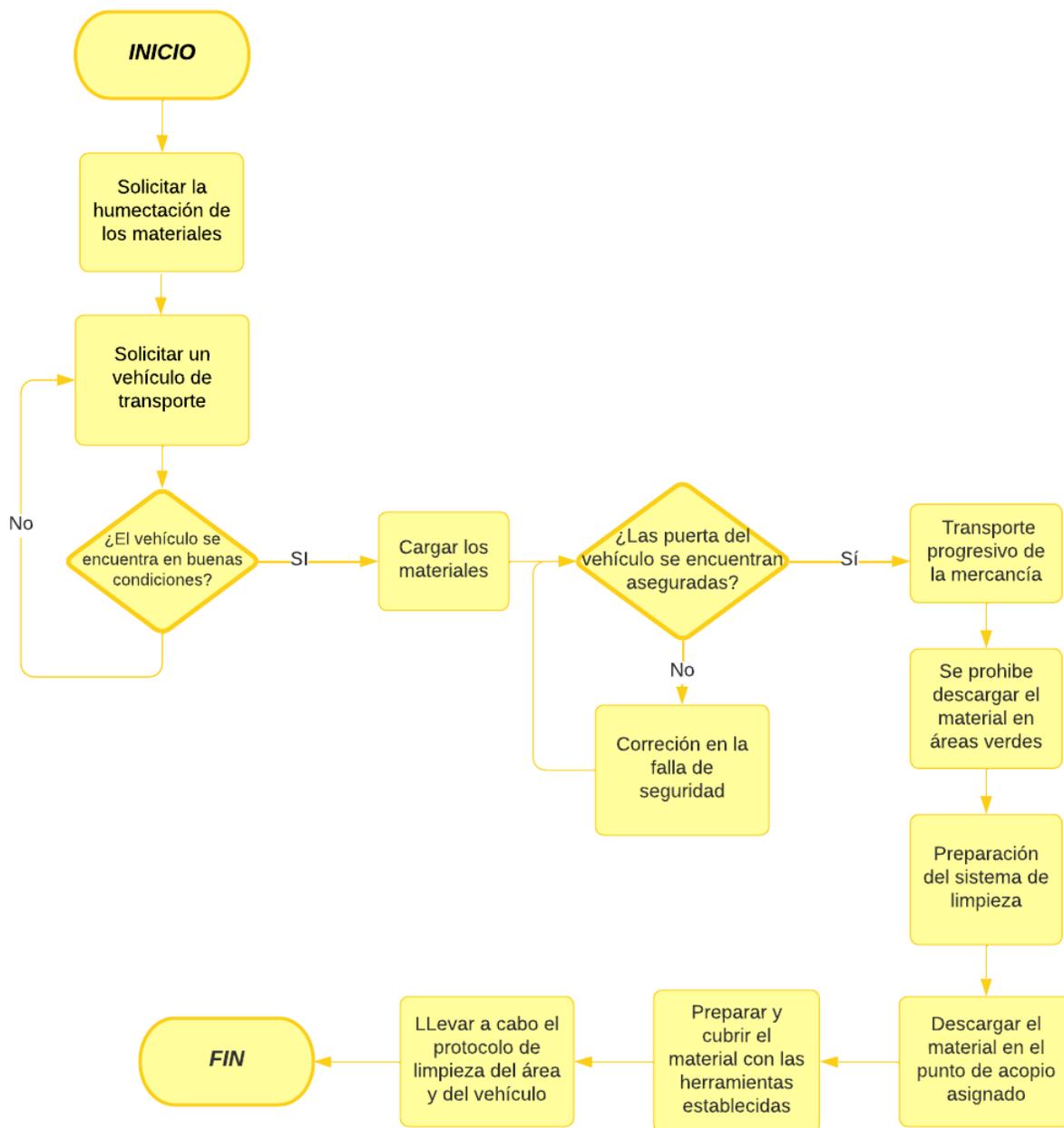
La clasificación propuesta es la siguiente:

1. **Pétreos:** Derivados de las piedras y rocas. (Arena, grava, piedra braza, etc.)
2. **Cerámicas y vidrios:** Derivados de cerámicas y vidrios. (Ladrillo, teja, azulejo, vidrio, etc.)
3. **Metálicos:** Derivados de minerales de metal. (Aluminio, acero, hierro, etc.)
4. **Plástico o sintético:** Derivados del petróleo, plástico o polímeros. (Pintura acrílica, PVC, impermeabilizantes, acrílicos, etc.)



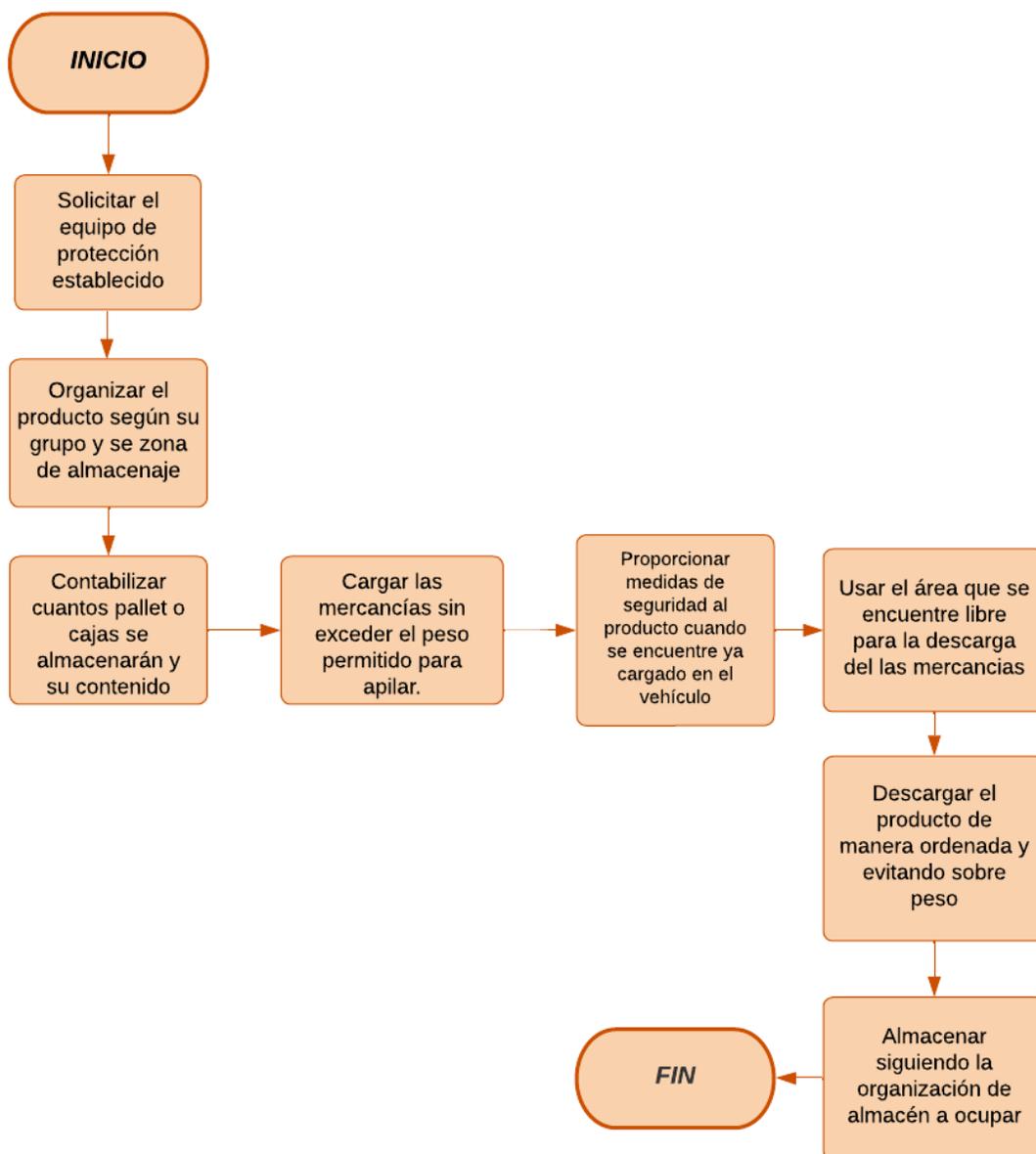
CARGO:			
FECHA:			
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO

1. PÉTREOS



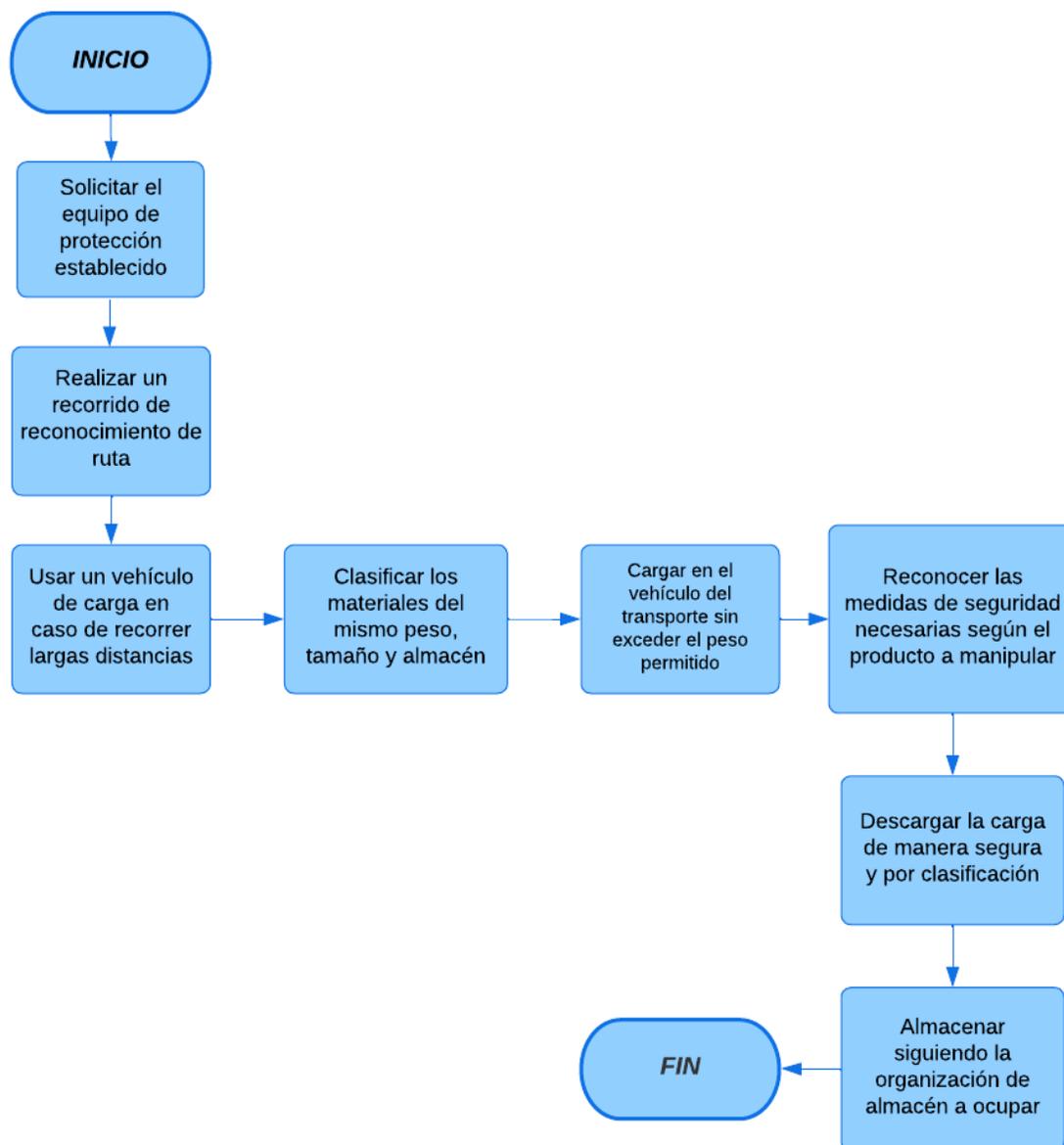
CARGO:			
FECHA:			
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO

2. Cerámicas y vidrios



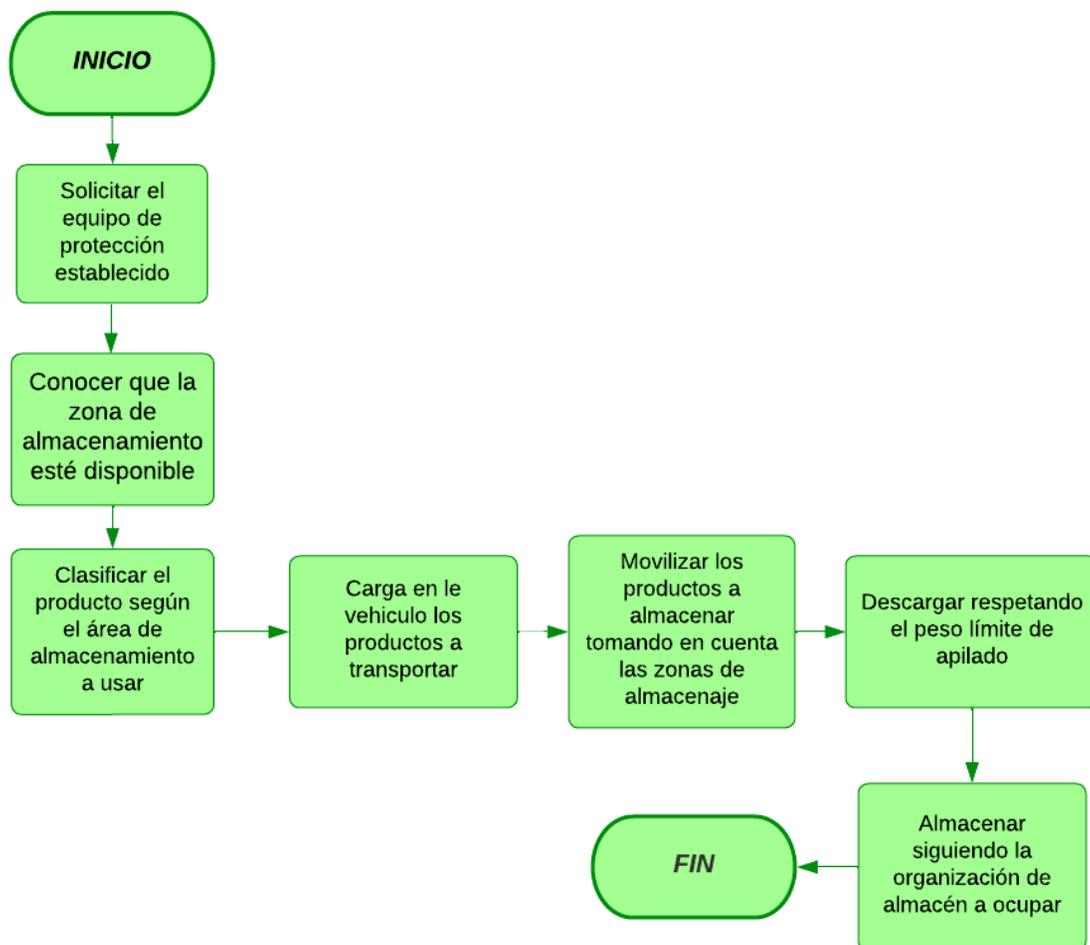
CARGO:			
FECHA:			
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO

3. Metálicos



CARGO:			
FECHA:			
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO

4. Plástico o sintético



CARGO:			
FECHA:			
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO



FERRETERÍA TOAPANTA CIA. LTDA

1. Documentos relacionados

N° DE DOCUMENTO	TITULO DEL DOCUMENTO
001	LISTA PARA LA REVISIÓN DE MERCANCIAS

2. Entrega de documentos

COPIA	ÁREA	DEPARTAMENTO
Original	Compras/ Aprovisionamiento	Gerencia
Uno	Bodega de productos terminados	Talento humano
Versión electrónica	Empresa	Empresa

CARGO:			
FECHA:			
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO

INSTRUCTIVO PARA LLENAR LOS DOCUMENTOS DE SOPORTE

CARGO:			
FECHA:			
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO

LISTA PARA LA REVISIÓN DE MERCANCIAS

1.- TITULO DEL DOCUMENTO

Lista para la revisión de mercancías

2.- OBJETIVO

Llevar de manera organizada un proceso estándar para la revisión de mercancías antes del ingreso al área de distribución.

3.- RESPONSABLE

Encargado de la recepción de pedidos.

4.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	ELEMENTO	DESCRIPCION
1	Cantidad de pallets/ bultos/ cajas	Conteo o identificación del número de pallets/ bultos o cajas que se tiene previsto lleguen
2	Número	Enumeración de los pallets / bultos o cajas par mayor precisión
3	Contenido de cada pallet/ bultos/ cajas	Se describe el contenido de cada pallet/ bultos/ cajas que fue indicado al comprar
4	Peso neto	Revisión y comparación de los datos proporcionados por la empresa proveedora
5	Datos	Lita de información que se necesita para conocer de manera exacta al proveedor de cada materia.

CARGO:			
FECHA:			
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO

FORMATO DE DOCUMENTOS DE SOPORTE

CARGO:			
FECHA:			
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO

LISTA PARA LA REVISIÓN DE MERCANCIAS



LISTA PARA LA REVISIÓN DE MERCANCIAS

FECHA:		FACTURA N°	
PROVEEDOR:		CLIENTE:	
DIRECCIÓN:		DIRECCIÓN:	
TELF:		TELF:	
PAÍS/CIUDAD:		PAÍS/CIUDAD	
MEDIO DE TRANSPORTE:		TIP DE EMBALAJE	
Cantidad de pallets/ bultos o cajas	Número	Contenido de cada pallet / bulto o caja	Peso neto kg
FIRMA		FIRMA	

CARGO:			
FECHA:			
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO

VI. Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

- La correcta aplicación de lo establecido en el presente flujograma permitirá a los empleados la optimización de actividades y recursos, mejorando así el nivel de trato al cliente como también elevando su competitividad en el mercado.
- Gracias a la elaboración del manual de procesos y procedimientos los trabajadores actuales, como también los trabajadores que ingresen en un futuro a la empresa, se encontrarán con una guía rápida del desarrollo de las actividades de aprovisionamiento y distribución.

Recomendaciones

- Es recomendable que la empresa contrate más personal para que de ese modo no exista un sobre cargo de actividades en los trabajadores actuales disminuyendo así su productividad.
- Se recomienda capacitar a los futuros y nuevos trabajadores en base al manual de procesos que se elaboró y se designen encargados para cada actividad plasmada en el mismo.
- Es necesario una reorganización de los espacios físicos para el almacenamiento interno, analizando las necesidades y exigencias de los productos.

CARGO:			
FECHA:			
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

- En base al estudio realizado, se concluye que es necesaria la reestructuración de los procesos del área de aprovisionamiento y distribución, para de esta manera optimizar el uso de recursos, mejorar el rendimiento y brindar servicios y productos de alta calidad.
- La empresa mantiene un sin número de costos, lo cuales se van actualizando conforme se suman nuevos proveedores y productos que llegan al mercado con la finalidad de satisfacer las necesidades del consumidor final, por lo cual se hace imprescindible que se incurran en costos asociados que faciliten los procesos en la misma.
- El contar un número reducido de personal, sumando a esto, el pasar por una pandemia que ha afectado a todos los niveles económicos y del comercio a nivel mundial, ha jugado en contra de las grandes y pequeñas empresas, en este caso todos los métodos y actividades que están en aplicación actual no cumplen con las exigencias, resultando así que los procesos sean precarios.
- Para la mejora de las actividades se ha elaborado un manual de procesos, con el cual los empleados tengan una base estándar que arroje resultados de provecho para cumplir con las exigencias del mercado.

Recomendaciones

- Se recomienda implementar herramientas que permitan conocer el estado, las actividades y procesos a realizar dentro de la empresa, cumpliendo los lineamientos necesarios que faciliten optimizar la cadena de valor, para esto, es necesario que se mantengan en constante actualización y se cuente con el número apropiado de trabajadores, eliminando así el sobre cargo de actividades que disminuye la productividad y la calidad de servicio que los mismos brindan, con la finalidad de que no se pierda el objetivo a cumplir, dando paso a desarrollar un circuito efectivo que goce de buena comunicación, bajos tiempos de espera, bajos materiales obsoletos, organización y control de actividades, como también el contar con un personal debidamente capacitado, especializado y autónomo en el área de desenvolvimiento. De este modo se podrá tener información que de paso a la toma de decisiones que permita aplicar estrategias enfocadas en la reducción de costos logísticos.

Bibliografía

01. *Guía Logística autor Banco Interamericano de Desarrollo.pdf*. (s. f.). Google Docs.
 Recuperado 18 de enero de 2023, de https://drive.google.com/file/d/1oo9mfQ9-rf7BMDt6O_eEB8kBufK4oOOS/view?usp=sharing&usp=embed_facebook
- 41—*La cuestión de los niveles.pdf*. (s. f.). Recuperado 25 de enero de 2023, de
<https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/2888/41%20-%20La%20cuestion%20de%20los%20niveles.pdf?sequence=1&isAllowed=y9788490523124.pdf>. (s. f.). Recuperado 18 de enero de 2023, de
<https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788490523124.pdf>
- Arango, L. Z. (s. f.). *Estudio exploratorio, un viaje para descubrir*.
- Bayas, I. Y. G., & Martínez, M. C. (2017). *INVENTORY MANAGEMENT AS A STRATEGIC FACTOR IN BUSINESS ADMINISTRATION*.
- Bowersox, D. J. (s. f.). *Administración y logística en la cadena de suministros*.
- Cadena-Iñiguez, P., Rendón-Medel, R., Aguilar-Ávila, J., & Salinas-Cruz, E. (s. f.). *Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: Un acercamiento en las ciencias sociales* Cuantitative methods, qualitative methods or combination of research: An approach in the social sciences*.
- Cap.1-Introducción a la investigación científica.pdf*. (s. f.). Recuperado 25 de enero de 2023, de
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf>
- Castrellón-Torres, J. P., Torres-Acosta, J. H., & Adarme-Jaimes, W. (2014). Model for the logistics distribution of medicines in the Colombian public health program. *DYNA*, 81(187), 257-266. <https://doi.org/10.15446/dyna.v81n187.46107>
- Contreras, A. T. V. (1998). Logística: Una aproximación a su lógica. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 36, Art. 36.

- Contreras, A. T. V. (1999). Metodología de diagnóstico para sistemas logísticos. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 38, Art. 38.
- Díaz-Narváez V.P., V. P., & Calzadilla-Núñez A., A. (2016a). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Ciencias de la Salud*, 14(1), 115-121. <https://doi.org/10.12804/revsalud14.01.2016.10>
- Díaz-Narváez V.P., V. P., & Calzadilla-Núñez A., A. (2016b). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Ciencias de la Salud*, 14(1), 115-121. <https://doi.org/10.12804/revsalud14.01.2016.10>
- Distribución y logística.pdf*. (s. f.). Recuperado 18 de enero de 2023, de <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1501/Distribuci%C3%B3n%20y%20log%C3%ADstica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gestion_logistica.pdf*. (s. f.). Recuperado 18 de enero de 2023, de https://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e_libros/logistica/gestion_logistica.pdf
- Godoy, J. N. (s. f.). *El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio*.
- Guerra, T. G. (2002). *La metodología de la investigación histórica: Una crisis compartida*.
- Gutiérrez, M. A. R. (2018). *DE NUEVOS PRODUCTOS Y SU IMPACTO EN LA PRODUCCIÓN: CASO DE ESTUDIO BH CONSULTORES*.
- Innovación tecnológica como mecanismo para impulsar el crecimiento económico Evidencia regional para México*. (s. f.). Recuperado 18 de enero de 2023, de <https://www.elsevier.es/es-revista-contaduria-administracion-87-pdf-S0186104213712208>
- Lenta, M. M., & Di Iorio, J. (2013). *La construcción de una perspectiva ética-relacional en las investigaciones del campo de la infancia y la adolescencia*. <https://www.aacademica.org/maria.malena.lenta/22>
- Maya, E. (s. f.). *Métodos y técnicas de investigación*.

- Medina-Quintero, J. M., de la Garza Ramos, M. I., & Jiménez Almaguer, K. P. (2011). Competencia empresarial con el uso de la información y la tecnología. *Investigación Administrativa*, 40-2, 1-11. <https://doi.org/10.35426/IAv40n108.01>
- Morello, G. (s. f.). *Productos, Mercados y la cuestión del Made in*.
- Nivela, G. A. P. (2020). *PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA CONSTRUCTORA EMANUEL EN EL CANTÓN LA MANÁ*.
- Nutz, N., & Sievers, M. (s. f.). *GUÍA GENERAL PARA EL DESARROLLO DE CADENAS DE VALOR*.
- Ojeda, D. P. C. (s. f.). *Universo, población y muestra*.
- Oliva, E. J. D. (2005). *Del servicio y sus modelos de medición*.
- Parra Peña, J., Niño Villamizar, Y. A., & Suárez Serrano, M. Y. (2022). Reflexiones en torno a la logística de aprovisionamiento: Antecedentes y tendencias. *Ingeniería*, 27(2), e17043. <https://doi.org/10.14483/23448393.17043>
- Piña, R. A. R. (s. f.). *Propuesta metodológica para el análisis del flujograma informacional en las organizaciones*.
- RCU-N°-081-2022-DIRECTIVA-GUIA-METODOLOGICA-TRABAJOS-DE-INVESTIGACION-Y-TESIS-V3.pdf*. (s. f.). Recuperado 25 de enero de 2023, de <https://autonomadeica.edu.pe/wp-content/uploads/2022/03/RCU-N%C2%B0-081-2022-DIRECTIVA-GUIA-METODOLOGICA-TRABAJOS-DE-INVESTIGACION-Y-TESIS-V3.pdf#page=8>
- Risso-Migues, A. (2002). Metodología de investigación en la WWW. *Metodología de las Ciencias del Comportamiento (ISSN: 1575-9105)*, 487-491.
- Rueda, C. A. P. (s. f.). *COSTOS LOGISTICOS*. *Rus38317.pdf*. (s. f.). Recuperado 18 de enero de 2023, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>
- TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL*. (s. f.).

Torrice, B. C. H. (2018). *Metodología científica para la realización de investigaciones de mercado e investigaciones sociales cuantitativas*.

VALOR AGREGADO Y PROPUESTA UNICA DE VALOR (PUV). (s. f.).

Vargas Cordero, Z. R. (2009). La Investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 33(1), 155.

<https://doi.org/10.15517/revedu.v33i1.538>

Vergú Canto, J. (2014). La cadena de valor como herramienta de gestión para una empresa de servicios. *Industrial Data*, 16(1), 017. <https://doi.org/10.15381/idata.v16i1.2944>

Anexos