



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGO SUPERIOR EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORA A LOS PROCESOS LOGÍSTICOS DE LA
EMPRESA ALMACENES MIRNA EN LA PARROQUIA
ROCAFUERTE DEL CANTÓN GUAYAQUIL**

Autora: Cruz Pozo Marcela Romina

Tutora: MsC. Ismelis Castellanos López

Guayaquil, Ecuador

2020

DEDICATORIA

A Dios gracias a él me ha dado fuerzas para seguir adelante a pesar de las adversidades no me ha abandonado ni desamparado, dándome la sabiduría necesaria para lograr esta etapa de mi vida.

A mi madre que gracias a ella soy lo que soy por su apoyo, amor, orientación, ayuda, consejos en los momentos más difíciles donde la vida nos ha golpeado y siempre ella dándome ánimo para que nunca me dé por vencida y salir adelante.

A mi hija que es un Ángel del cielo que es la luz y el motivo de orgullo de logro, gracias a ella tuve una nueva oportunidad de vida en donde puedo seguir cumpliendo todos mis sueños y metas.

A la vida por enseñarme cada caída y levantada, donde me enseñó lo bueno y lo malo y ver qué lo más importante es ser alguien en la vida.

Cruz Pozo Marcela Romina

AGRADECIMIENTO

A mis compañeros y amigos presentes y pasados quienes sin esperar nada a cambio me ayudaron con sus conocimientos, alegrías e incluso tristeza y así apoyándome para que este sueño se haga realidad.

A mis profesores de estudio que gracias a todos estos años de aprendizaje pude adquirir los mejores conocimientos y así aplicarlos en cada etapa de tu vida laboral.

Cruz Pozo Marcela Romina

**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema

“Propuesta de mejora a los procesos logísticos de la empresa
Almacenes Mirna en la Parroquia Rocafuerte del cantón Guayaquil”

Autora: Cruz Pozo Marcela Romina

Tutor: MSc. Ismelis Castellanos López

RESUMEN

En referencia a esta tesis se elaboró para presentar una propuesta de mejora de los procesos logísticos de la empresa Mialmsa (Mirna Almacenes S.A) dedicada a la venta de artículos varios para el hogar donde presentaba falencias en la parte logística de entrega de mercadería que se observaba inconsistencias en faltantes de mercadería, mal atención en clientes, quejas diarias de que no habían correctos despachos generando como consecuencia bajos niveles de ventas donde se identificaban en lo cierre de cajas. El propósito de la investigación estuvo orientado a proponer acciones de mejoras en el procedimiento actual de control en los procesos logísticos, donde se fundamentó un estudio profundo sobre todo lo relacionado a procesos logísticos enfatizado en la entrega de mercadería. Se utilizó la técnica de investigación cuantitativa donde se enfoca en entrevistas y encuestas donde también los tipos de investigación fueron: descriptivo, explicativo y correlacional. Para el desarrollo o análisis de la encuesta se tomó una muestra de 67.72 personas del personal de la empresa que la conclusión a la que se llegó fue aplicar sistema de procesos logísticos donde se propuso capacitaciones al personal para que se relacionen y actualicen todo lo relacionado a la logística y los beneficios que nos brindan para así acabar con las falencias ya mencionadas y así mismo tener control tanto en ventas como en inventarios que son puntos preferenciales así logrando los objetivos que es mejorar la atención del servicio al cliente y la propuesta de mejorar la gestión logística donde la principal ventaja es que le permita a la organización mantener mejor calidad en el servicio de atención al cliente.

Gestión

Logística

Servicio

Ventas

**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema

“Propuesta de mejora a los procesos logísticos de la empresa Almacenes Mirna en la Parroquia Rocafuerte del cantón Guayaquil”

Autora: Cruz Pozo Marcela Romina

Tutor: MSc. Ismelis Castellanos López

ABSTRACT

In reference to this thesis, it was prepared to present a proposal to improve the logistics processes of the company Miasmas SA dedicated to the sale of various items for the home where there were shortcomings in the logistics part of the delivery of merchandise that was observed inconsistencies in the lack of merchandise, poor customer service, daily complaints that there were not correct dispatches resulting in low levels of sales where they were identified in the closing of boxes. The purpose of the research was aimed at proposing improvement actions in the current control procedure in logistics processes, where a deep study was based on everything related to logistics processes emphasized in the delivery of merchandise. The quantitative research technique was used where it focuses on interviews and surveys where the types of research were also: descriptive, explanatory and correlational. For the development or analysis of the survey, a sample of 67.72 people from the company's staff was taken. The conclusion reached was to apply a logistics process system where training was proposed for staff so that they can relate and update everything related to the logistics and the benefits that they provide us in order to end the aforementioned shortcomings and also have control both in sales and in inventories that are preferential points thus achieving the objectives that is to improve customer service and the proposal to improve the logistics management where the main advantage is that it allows the organization to maintain a better quality of customer service

Management

Logistic

Service

Sales

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Portada.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Certificación de aceptación del Tutor.....	iv
Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación	iv
Certificación de aceptación del cegescit	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Índice general	xii
Índice de cuadros.....	xvi
Índice de figura	xvii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema	1
Ubicación del problema en un contexto	1
Situación conflicto	2
Delimitación del problema.....	3
Formulación del problema.....	3
Variables de investigación	4
Objetivos	4
Objetivo General	4
Objetivos Específicos.....	4

Justificación de la Investigación.....	4
--	---

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Fundamentación teórica.....	6
Antecedes Históricos	6
Logística: Definición.....	7
Objetivo de la logística.....	8
Funciones de la cadena logística.....	11
Funciones logísticas en empresas comerciales.....	11
Funciones logísticas en empresas de servicios	12
Servicio	12
Servicio de entrega de mercaderías	13
Diseño de servicio logístico al cliente	13
Entrega	14
Antecedentes Referenciales	15
Fundamentación Legal	17
Variables de la Investigación	19
Variable independiente: Proceso Logístico.....	19
Diseño del proceso logístico	19
Variable dependiente: Servicio de entrega de mercadería	20
Objetivos del servicio de entrega de mercadería.....	20
Importancia del servicio de entrega de mercaderías	21
Definiciones Conceptuales.....	22

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

Presentación de la empresa	23
Reseña histórica de la Empresa Almacenes Mirna.....	23
Misión y visión:.....	25
Nuestros Valores:	25
Productos que comercializa	26
Estructura Organizativa.....	27
Plantillas de Empleados.....	29
Organigrama General	30
Competencia.....	32
Análisis Pest	32
Diseño de la Investigación	33
Tipos de Investigación.	34
Descriptiva	34
Explicativa.....	35
Correlacional.....	35
Población	35
Población Infinita.....	36
Delimitación del Problema	36
Muestra	37
Técnicas e Instrumentos	38
Entrevista.....	38
Encuesta.....	38

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Introducción	40
Análisis de la Entrevista	40
Análisis de la Encuesta	41
Diagrama Causa-Efecto o Diagrama de ISHIKAWA.....	52
Plan de mejoras (5W2H).....	54
Conclusiones	56
Recomendaciones	57
Bibliografía	58
ANEXOS	61

ÍNDICE DE CUADROS

Contenidos:	Páginas:
Cuadro 1: Productos Comercializados.....	26
Cuadro 2: Plantilla de Empleados.....	30
Cuadro 3: Estructura de área de entrega de mercadería.....	36
Cuadro 4: Encuesta de Trabajadores Mialmsa	41
Cuadro 5: Implementos necesarios para que el trabajo sea eficiente.....	42
Cuadro 6: Resultados como se encuentra la mercadería	44
Cuadro 7: Personal del área de despacho.....	45
Cuadro 8: Almacenaje de Bodega	46
Cuadro 9: Recomendaciones de que desean que se implemente	47
Cuadro 10: Procesos e implementos de seguridad	48
Cuadro 11: Resultados de las funciones de los Trabajadores	49
Cuadro 12: Resultados de cambio de sistema de entrega	50
Cuadro 13: Calificación del área de despacho.....	51

ÍNDICE DE FIGURA

Contenidos:	Páginas:
Figura 1: Estructura Organizativa de la Empresa	27
Figura 2. Organigrama General	31
Figura 3: Análisis Pest	32
Figura 4: Programa de Capacitacion del Personal.....	42
Figura 5: Resultados de que si cuentan con implementos necesarios para su trabajo	43
Figura 6:Resultados de la encuesta de como esta colocada la mercaderia	44
Figura 7: Resultados del personal del area de despacho	45
Figura 8: resultado del almacenaje en bodega	46
Figura 9: Porcentajes de resultados de que implementen en Mialmsa	47
Figura 10: Porcentaje de procesos e implemento de seguridad	48
Figura 11: Porcentaje de resultados de falta de distribucion del personal	49
Figura 12: Porcentaje de cambio de sistemas	50
Figura 13: Porcentajes de calificacion del area de despacho	51

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

Ubicación del problema en un contexto

La alta competencia en el mercado de las empresas comerciales hace que deban mantener un alto estándar de calidad en cada una de las fases del proceso logístico, puesto que una deficiencia en la capacidad del servicio de entrega de mercadería marca la diferencia entre posicionamiento o no de la competencia; desde esta perspectiva se debe entender que el área de despacho de entrega de mercaderías también es una función sustantiva dentro de la logística, puesto que es el sitio donde se concentra la mercadería y el orden de su ubicación permite la entrega oportuna a los clientes. (Ballou, 1991)

Logística es planificar, operar, controlar y detectar oportunidades de mejora del proceso de flujo de materiales (insumos, productos), servicios, información y dinero. Es la función que normalmente opera como nexo entre las fuentes de aprovisionamiento y suministros y el cliente final. (Roberto Carro Diaz, pág. 4)

Según el autor se entiende por logística como al proceso de planificar, implementar y controlar eficientemente el flujo de las mercaderías, y la

información relacionada con ellos, desde el punto de origen hasta el punto de consumo con el propósito de satisfacer los requerimientos del cliente.

El proyecto de investigación tiene como contexto la empresa Almacenes Mirna del cantón Guayaquil, provincia del Guayas cuya actividad es las ventas de artículos varios destinados a todo tipo de clases sociales, en la actualidad presenta falencias en el proceso logístico específicamente en el área de despacho de entrega de mercadería que requiere superar para agilizar el servicio de entrega de mercadería a los clientes, y partir de los resultados del diagnóstico proponer mejoras a dicho proceso.

Situación conflicto

Existen diversas situaciones en la empresa Almacenes Mirna que hacen que los procesos de logística sean conflictivos y son las siguientes:

- Poco interés de invertir en programas o servicios de procesos logísticos, incluso así mismo recursos para los empleadores.
- Ubicación de manera incorrecta de los productos que atrasa los procesos de entrega.
- Falta de contratación de personal para las diversas áreas de bodegaje.
- Falta de comunicación que ocasiona que los procesos de entrega se dificulten o se congestione.
- Falta de nivel organizacional que indique al personal que actividad realizara (asignación de cargos).
- Falta de inversión para un sistema que te ayude a ver el producto o mercadería de manera más eficaz.

Como consecuencia de lo anterior se han presentado los síntomas del problema y se detallan a continuación:

- Se observa la falta de mecanismos para lograr la rápida entrega y a criterio de la investigadora se relaciona con los espacios y

equipos utilizados que no son los adecuados para la función de entrega de mercadería.

- La carencia de un prototipo logístico para cualquier inconveniente que se presente de improviso en el área de entrega de mercadería.
- Incremento en los reclamos de los clientes por la tardanza y el mal estado en que reciben sus pedidos.

De igual manera la administración de la empresa Almacenes Mirna tiene ideas para realizar cambios en el área de logística pero existen dudas por parte de la gerencia general de introducir cambios en los procesos para lograr un crecimiento favorable.

Delimitación del problema

Campo: Administrativo

Área: Logístico

Aspecto: Agilizar el servicio de entrega de mercadería.

Contexto: Empresa Almacenes Mirna

Cantón: Guayaquil

Provincia: Guayas

Año: 2020

Formulación del problema

¿Cómo contribuir a mejorar el proceso logístico para agilizar el servicio de entrega de mercadería a los clientes de la Empresa Almacenes Mirna, ubicado en la parroquia Rocafuerte, del cantón Guayaquil, provincia del Guayas, en el período 2020?

Variables de investigación

Variable independiente: Proceso Logístico

Variable dependiente: servicio de entrega de mercadería

Objetivos

Objetivo General

Elaborar mejoras al proceso logístico para agilizar el servicio de entrega de mercadería a los clientes de la Empresa Almacenes Mirna de la parroquia Rocafuerte del Cantón Guayaquil.

Objetivos Específicos

- Buscar los sustentos teóricos de la administración específicos del campo de la logística y del servicio de entrega en las empresas comerciales.
- Diagnosticar el estado actual del proceso logístico, aplicando los instrumentos de investigación de la Empresa Almacenes Mirna.
- Diseñar mejoras al proceso logístico que contribuyan a agilizar el servicio de entrega de mercadería a los clientes de la Empresa Almacenes Mirna.

Justificación de la Investigación

Entre las funciones de la logística se encuentran las de recepción, almacenamiento y despacho, en este proceso se combinan recursos humanos y materiales con el objetivo de garantizar las condiciones de conservación de los artículos desde que se reciben del suministrador hasta que se entregan al cliente final de la cadena logística. (Enrique Benjamín, 2004)

Lo expresado anteriormente sirve para dimensionar la importancia de la presente investigación que se desarrolla en la Empresa Almacenes Mirna, y que inicia un diagnóstico fáctico donde se evidencian las falencias que en la actualidad existen en el proceso logístico y específicamente en el área de despacho de mercaderías y que afecta significativamente en el servicio que se presta al cliente y con ellos a las ventas.

La utilidad práctica del presente estudio se precisa en diseñar mejoras al proceso logístico que se centren específicamente en el área de despacho de entrega de mercadería, con la finalidad de agilizar el servicio de entrega de mercadería a los clientes, superando los constante reclamamos que se reciben los clientes de la Empresa Almacenes Mirna de la parroquia Rocafuerte en el cantón Guayaquil

Por otra parte se puede establecer que la utilidad metodológica del trabajo está en los tipos y técnicas de investigación que se utilizan en el análisis del estado actual del proceso logístico que se sigue en el servicio de entrega de mercadería que se da a los clientes de la Empresa Almacenes Mirna

La relevancia social se alinea al Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida donde se orienta a lograr un trabajo digno a todos los ecuatorianos como alternativa para mejorar la calidad de vida y en este proyecto en particular los habitantes de la parroquia Rocafuerte en el cantón Guayaquil y sus alrededores.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 Antecedes Históricos

La palabra logística deriva del griego “logistike”, relativa al cálculo. Representaba a un método de cálculo aplicado o cálculo científico opuesto a las matemáticas. Durante el imperio romano se empezó a utilizar la logística como término militar, al denominar logística al administrador o intendente del ejército, y este concepto se mantuvo durante todo el imperio bizantino. (Serrano, 2019, pág. 1)

La palabra logística, que etimológicamente procede del griego (flujo de materiales), se empieza a aplicar en la empresa a partir de la década de los sesenta, si bien su origen procede de la jerga militar, que la empezó a emplear a partir de la Primera Guerra Mundial como función de apoyo para el abastecimiento y control de los recursos necesarios para las actividades bélicas. (Serrano, 2019)

Durante el siglo XIX, el concepto de logística se extendió como arte de la guerra que atiende al movimiento de las tropas en campaña, su alojamiento, transporte y avituallamiento. Después de la Segunda Guerra

Mundial, la logística militar se incorporó al mundo empresarial y las técnicas logísticas evolucionaron rápidamente. (Serrano, 2019)

Ya en los años posteriores los avances conceptuales de la logística son atribuidos al desarrollo militar estadounidense, debido a algunos de sus más sobresalientes miembros estrategas como Alfred Thayer Mahan, Cyrus Thorpe y Henry E. Eccles, quienes sentaron bases importantes en la clasificación de los procesos logísticos y en la formación de su vocabulario. La logística se aplica en la empresa para identificar todas aquellas actividades relacionadas con el aprovisionamiento y suministro de productos. Actualmente no se concibe una empresa, que opera a nivel mundial, que no incluya en su organización un sistema logístico de gestión encargado de coordinar las funciones de aprovisionamiento, producción, almacenaje, transporte, distribución y servicio al cliente. (Serrano, 2019, pág. 2)

Según el autor nos manifiesta que la palabra logística se relaciona de una forma directa con todas las actividades y los procesos de aprovisionamiento, fabricación, almacenaje y distribución de productos a nivel empresarial ya que con estos conceptos nos enfocamos a mejorar los procesos en las empresas que brindan servicios de entrega de mercadería.

Logística: Definición

La logística es "el movimiento de los bienes correctos en la cantidad adecuada hacia el lugar correcto en el momento apropiado" (Enrique Benjamín, 2004)

Según el autor nos enseña que el objetivo de la logística es un nivel operacional que maneja todas las actividades y pasos necesarios para una administración enfocada a lo que se desea llegar.

Se constata, por tanto, que la función logística permite obtener ventajas competitivas sostenibles, tanto por la vía de la diferenciación (innovación, servicio), como por la vía de la reducción de costes. (Severa, 2010).

Objetivo de la logística

La logística tiene como objetivo principal satisfacer la demanda en las mejores condiciones de servicio es una ventaja competitiva y reducir costes, permite aumentar el beneficio de la empresa; por ello, la logística se encarga de gestionar los medios necesarios (locales, medios de transporte, programas de gestión informática, movilizar los recursos humanos y financieros más adecuados. (Serrano, 2019, pág. 6)

- Adquirir materiales en las condiciones más adecuadas de esta forma evitamos realizar operaciones de desembalaje.
- Reducción de costos de transportes realizando agrupación de cargas
- Reducción de costos de manipulación evitando cambiar la mercadería de lugar el menor número de veces.
- Reducir los grupos de clasificación de stock así como minimizar el volumen, espacios y el número de recintos destinados a almacenaje.
- Reducir el número de revisiones y control de existencia haciendo las necesarias y de la forma más fácil y cómodas posibles. (Serrano, 2019, págs. 6-7)

Según criterio del autor y para mayor aprendizaje a mención de todos estos puntos colocados nos indica que todo es una conciliación ya que al incrementar un buen sistema logístico en las empresas se va a lograr un rápido servicio de inventario, una correcta derivación de mercadería y gracias a estos factores va beneficiar que el pedido o entrega de mercadería sea de manera eficaz y rápida donde el mayor logro que se va

alcanzar es mantener la lealtad del cliente brindando un servicio de alta calidad.

Importancia de la logística en las empresas

Según (Ballou, 1991) destaca, como una de las actividades "clave", el servicio al cliente.

Esta es una noción amplia que incluye muchos elementos relacionados con áreas del conocimiento como el marketing, la calidad y la logística.

El marketing se encarga, entre otros aspectos, de caracterizar el mercado; para ello debe identificar los deseos y las expectativas de los clientes por medio del estudio de su comportamiento; por su parte, la calidad define el nivel deseado por los consumidores a partir de sus de la estrategia a seguir; para lograrlo hay que velar por que la calidad brindada sea igual a la percibida y finalmente, la logística debe garantizar la adecuada organización del sistema con el objetivo de brindar un servicio más competitivo. De la correcta interacción entre los resultados que brindan cada una de las áreas dependerá el éxito de la satisfacción del cliente. Esta se puede garantizar con un nivel de servicio bueno o regular pero el reto es alcanzarla con el nivel de servicio prefijado. (Alejandro R, 2014)

Según los autores nos enseñan que la logística y el servicio de la entrega de mercadería se relaciona para incrementar los niveles de eficiencia y competitividad necesaria que mantiene a las empresas trabajando para mejorar los servicios al cliente y así interpretar las necesidades y preferencias de los mismos con el mayor objetivo de que el cliente sea el centro de atención en el ámbito empresarial.

La Evolución de la Logística

Para entender la aparición de este significado debemos desplazarnos hasta la antigua Grecia y el Imperio Romano. En aquella época, los

‘Logistikas’ eran los oficiales militares encargados de abastecer al ejército. Además, el término ‘Logistikos’ puede traducirse por “aquél que sabe calcular”. Podemos deducir gracias a la terminología utilizada la importancia que se le daba a estas personas y lo importante que eran su preparación y sus conocimientos matemáticos a continuación la evolución:

- Del 2.900 al 2.800 a.C. la logística militar se basaba en el aprovisionamiento de recursos y materiales.
- A partir de 1950 la capacidad de producción y venta era superior a la distribución, por lo que comenzaron las dificultades en la entrega puntual y eficiente de recursos.
- En 1960 la logística sufre una transición al desarrollar los primeros centros de distribución y medios de transporte.
- En los años 80 comienza a cobrar verdadera relevancia los tiempos de entrega y la gestión de materiales, así como el servicio al cliente. Para ello, se aumentó la productividad de las plantas distribuidoras y se racionalizaron correctamente los servicios de transporte.
- Ya en 1980 con la aparición de la globalización, el aumento de las operaciones a nivel internacional conllevaba a la integración y el control de todas las operaciones. (TRANSEOP, 2020)

Según la empresa de transporte TRANSEOP ah identificado como los procesos logísticos ah evolucionando tomando un enfoque desde sus orígenes del cual nos enseña también como vamos seguir creciendo por que hoy en dia los niveles tecnológicos crecen y todo se moderniza. En el mundo empresarial la logística ha ido evolucionando con la historia y ha mantenido la misma denominación para funciones.

Funciones de la cadena logística

El proceso logístico se compone de una serie de fases o etapas que se suceden en cadena y depende por una parte de la naturaleza del propio producto y por otra, de la actividad principal de las empresas que intervienen; es decir, industrial, comercial o de servicios. Para que el producto pueda llegar al consumidor final, generalmente se utilizan dos vías:

- **Canal de aprovisionamiento:** cuando el producto se traslada desde el centro de extracción (mina, bosque, huerta, etc.) a la fábrica o almacén.
- **Canal de distribución:** cuando el producto se traslada desde la fábrica o el almacén a los puntos de venta. (Serrano, 2019, pág. 3)

Funciones logísticas en empresas comerciales

Las empresas comerciales centran su actividad en las funciones de aprovisionamiento y distribución; los productos o mercancías son bienes adquiridos con el fin de revenderlos a terceros sin transformación previa.

- Las empresas mayoristas compran directamente del fabricante o al mayorista y las ventas se dirigen al consumidor final.
- Las empresas detallistas pueden comprar al fabricante o al mayorista y las ventas se dirigen al consumidor final. (Serrano, 2019)

En opinión del autor nos enseña que las funciones de la logística que están relacionadas con el flujo de materiales (almacenaje y transporte) varían de una empresa a otra; dependen de factores tales como la estructura, la organización o tamaño de la propia empresa, los objetivos establecidos por cada área o sección de la compañía, etc.

Funciones logísticas en empresas de servicios

Las empresas de servicios centran sus funciones en satisfacer las necesidades de los clientes, a través de los servicios que prestan. Los bienes que adquieren son para llevar a cabo la actividad que realizan y al ser de uso, generalmente, no se almacenan. (Serrano, 2019, pág. 5)

Servicio

Definen los servicios "como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades" (Stanton William, 2004, págs. 333-334)

En la opinión de los autores recalcan que la definición de servicio es para servir a alguien con funciones participativas por las personas hacia otras personas con la finalidad de cumplir la satisfacción del cliente y así llegar que sean el centro de atención.

También definen un servicio de la siguiente manera: "Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo" (Kotler Philip, 2004 , págs. 9-10).

Complementando esta definición, cabe recalcar que según la opinión de los autores nos enseña que los servicios consta con una gran variedad, que va desde el alquiler de una habitación, un depósito en el banco, etc.

También contamos con servicios intangibles que no incluyen un elemento físico como puede ser la tarea del consultor de gestión y otros

"Un servicio es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos. Los servicios se refieren a un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente". (Lamb Charles, 2002, pág. 344).

Se observo que el autor se enfatiza al resultado de esfuerzos humanos o mecánicos por tanto es la herramienta principal de una transacción ideada para lograr satisfacer las necesidades o deseos de los clientes.

Servicio de entrega de mercaderías

La logística y el servicio de la entrega de mercadería se relaciona para incrementar los niveles de eficiencia y competitividad necesaria que mantiene a las empresas trabajando para mejorar los servicios al cliente y así interpretar las necesidades y preferencias de los mismos con el mayor objetivo de que el cliente sea el centro de atención en el ámbito empresarial. (Alejandro R, 2014)

Según el autor consiste en las actividades que comienzan al retirar las mercaderías de las existencias, por la decisión de los medios por las que serán transportadas al cliente y finalmente la entrega al cliente en las condiciones pactadas, incluyendo las actividades de consolidación en las cuales se eligen los encargados del transporte y donde son combinadas para el envío.

Diseño de servicio logístico al cliente

En esta fase se sintetizan todos los elementos desarrollados en las etapas anteriores del procedimiento, los primeros elementos a tener en cuenta son la determinación de cuál es la organización que se puede asumir en la empresa, cuáles son las características de la entidad para brindar el servicio y para quién se trabaja (el cliente). (Alejandro R, 2014)

En pos de ello debemos responder las siguientes preguntas:

- ¿Qué se ofrece?
- ¿Cómo se ofrece?
- ¿Quiénes serán los encargados?

- ¿Cuáles serán las magnitudes en que se brindará el servicio?
- ¿En qué momento y lugar se ofrecerá?
- ¿Cuál es el conjunto de recursos que se requieren para brindar el servicio?
- ¿Cuáles son las razones que condicionan la realización de cada una de las actividades que componen el proceso de servicio al cliente?

Las respuestas anteriores conducirán el diseño del servicio logístico al cliente, hay que considerar también los costos que supone para la empresa lograr los niveles de servicios deseados cuando el diseño del servicio logístico se realice con el menor costo posible, la empresa será más competitiva y tendrá clientes plenamente satisfechos. (Alejandro R, 2014)

Entrega

Un método de entrega es un método mediante el cual se pueden emitir o recibir transacciones financieras de un producto; los métodos de entrega solo se pueden aplicar a productos de prestación, solo a productos de obligatoriedad, o a ambos. (IBM, 2020).

Según mi análisis de contextualización la entrega es un método pero también puede llegar abarcar como un servicio ya que es el área de despacho que se encarga de destinar el producto al cliente, así mismo mostrándole al consumidor técnicas de atención al cliente para que llegue a una entrega final sin problemas.

2.2 Antecedentes Referenciales

Se ha considerado como puntos importantes tomar como referencias estudios realizados con el objetivo de expandir el proyecto de investigación , los mismo que detallo a continuación:

Un primer trabajo corresponde a (Fernando, 2012) quien realizó un Análisis y mejoramiento del proceso logístico de distribución de Ponqué Ramo de Antioquia S.A; en este trabajo se manejaron teorías sobre los indicadores logístico ya que es una herramienta que permite observar la situación actual ya que una vez que los implementas sirve como guía para ser un control directo.

Dentro de las funciones principales que cumplen estos indicadores es apoyo y de una vez la toma de decisiones, control y evolución en el tiempo, sirve como base para la planificación de la organización así mismo la comprensión de su evolución además de la participación de las personas de la gestión o de los procesos en áreas encargadas. (Anibal, 2008)

Por lo tanto el uso adecuado de estos indicadores serán el eje para administrar los procesos y generar determinados tiempo sostenibles para la organización y por eso tomaron en cuenta aspectos principales como:

- Indicar el procedimiento logístico a medir
- Determinar cada paso de los procesos
- Recoger información de los procesos
- Identificar el objetivo del indicador y las variables a medir
- Establecer el indicador para controlar los procesos. (Anibal, 2008)

Un segundo trabajo corresponde a (Gaete, 2015) que realizó una Propuesta de mejora en procesos logísticos de la empresa Hidrosa S.A para maximizar la satisfacción del cliente, en este proyecto de titulación identificamos el tema de costos logísticos que se refiere a los gastos generados por las actividades de mantenimiento logístico; si los costos

son altos reduce el mercado y se puede permitir trabajar con proveedores de otros países en cambio si los costos son bajos se considerara factores como tiempo, calidad, etc.

Según es este proyecto manifiesta que los costos indirectos producen perdidas asociados a situaciones como:

- Roturas de stocks
- Manipulaciones que producen roturas o deterioros
- Disminución de existencias por robos
- Mala imagen y falta de interés en atención al cliente
- Utilización de herramientas que no son aptos para nuevas tecnologías. (Boubeta, 2007, pág. 6)

Un tercer trabajo Según (Zenith, 2017) en tesis para un Análisis de la Gestión de Almacenes en la Farmacia América SRL, tienen conceptos referentes a inventarios que es la acumulación de materiales que dan servicio a varias funciones que agregan flexibilidad a las operaciones empresariales de que manejan y existen diferentes tipos de inventarios:

- **Materia prima:** son productos que requieren grados de transformación antes de considerarlo como producto.
- **Productos semielaborados:** son artículos manufactureros que incorporan para constituir el producto final también es conocido como componentes.
- **Empaquetado:** son artículos que sirven para empaquetar los productos antes de su venta y también sirve para que los productos estén bien conservados durante su bodegaje y el inventario sea de mejor calidad.
- **Consumibles:** son artículos que no se incorpora como producto terminado pero de tal manera son necesarios para su elaboración.

- **Productos terminados:** artículos ya listos y funcionando para su venta. (Yosmary, 2012)

Según lo aprendido en esta investigación que pude determinar que un correcto manejo de la administración de inventarios consiste en determinar cantidades valiosas sea utilizando productos terminados o no pero esto nos beneficia a que utilicemos recursos necesarios y convenientes para las empresas.

2.3 Fundamentación Legal

El presente trabajo de investigación se basa en el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.

Título Preliminar.

Del Objetivo y Ámbito de Aplicación

Art. 1. Ámbito.- Se rigen por la presente normativa todas las personas naturales y jurídicas y demás formas asociativas que desarrollen una actividad productiva, en cualquier parte del territorio nacional.

El ámbito de esta normativa abarcará en su aplicación el proceso productivo en su conjunto, desde el aprovechamiento de los factores de producción, la transformación productiva, la distribución y el intercambio comercial, el consumo, el aprovechamiento de las externalidades positivas y políticas que desincentiven las externalidades negativas. Así también impulsará toda la actividad productiva a nivel nacional, en todos sus niveles de desarrollo y a los actores de la economía popular y solidaria; así como la producción de bienes y servicios realizada por las diversas formas de organización de la producción en la economía, reconocidas en la Constitución de la República. De igual manera, se regirá por los principios que permitan una articulación internacional estratégica, a través de la política comercial, incluyendo sus instrumentos de aplicación y aquellos que facilitan el comercio exterior, a través de un régimen aduanero moderno transparente y eficiente.

Art. 2.- Actividad Productiva.- Se considerará actividad productiva al proceso mediante el cual la actividad humana transforma insumos en bienes y servicios lícitos, socialmente necesarios y ambientalmente sustentables, incluyendo actividades comerciales y otras que generen valor agregado. (Normativa)

Art. 3.- Objeto.- El presente Código tiene por objeto regular el proceso productivo en las etapas de producción, distribución, intercambio, comercio, consumo, manejo de externalidades e inversiones productivas orientadas a la realización del Buen Vivir.

Del Fomento a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa

Art. 53.- Definición y Clasificación de las MIPYMES.- La Micro, Pequeña y Mediana empresa es toda persona natural o jurídica que, como una unidad productiva, ejerce una actividad de producción, comercio y/o servicios, y que cumple con el número de trabajadores y valor bruto de las ventas anuales, señalados para cada categoría, de conformidad con los rangos que se establecerán en el reglamento de este Código. En caso de inconformidad de las variables aplicadas, el valor bruto de las ventas anuales prevalecerá sobre el número de trabajadores, para efectos de determinar la categoría de una empresa. Los artesanos que califiquen al criterio de micro, pequeña y mediana empresa recibirán los beneficios de este Código, previo cumplimiento de los requerimientos y condiciones señaladas en el reglamento.

Art. 54.- Institucionalidad y Competencias.- El Consejo Sectorial de la Producción coordinará las políticas de fomento y desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa con los ministerios sectoriales en el ámbito de sus competencias. Para determinar las políticas transversales de MIPYMES.

2.4 Variables de la Investigación

Variable independiente: Proceso Logístico

Diseño del proceso logístico

Según el autor (Roberto Carro Díaz) nos manifiesta la siguiente conceptualización:

Con esta etapa se define la forma en que se va implantar la gestión del proceso logístico del cual debe de someterse en forma ordenada tal como se expone a continuación:

- **Identificación:** En esta fase se debe considerar el tipo de actividad es decir que los procesos de información que se deben identificar sin son automatizados, puesto que esto condicionan un tratamiento particular de entradas y salidas ya que esto nos ayuda con una medición precisa para la siguiente fase que es la descripción.
- **Descripción:** Esta fase se debe determinar en forma detallada las operaciones o actividades preservando el principio lo que permitirá concretar sus alcances y así eliminar actividades que no sean necesarias. (Roberto Carro Díaz)
- **Mapeado:** Consiste en proporcionar y visualizar la secuencia en que debe de realizarse las diferentes actividades, operaciones o rendimiento lo cual nos permitirá una mejor comprensión y así el mismo tiempo nos permitirá un entrenamiento necesario de las personas en las diferentes funciones que deben de realizar correctamente con el único propósito de contribuir para la mejora continua.
- **Documentación:** Cada uno de los procesos debe de estar acompañado de su documentación de que permitirá de forma sintética expresar los aspectos con el propósito de que contribuya alcanzar una adecuada implementación, medición, evaluación con

lo que es necesario para un excelente trabajo. (Roberto Carro Diaz, págs. 39-41).

Según opinión del autor estos procesos nos beneficia en realizar un correcto control ya que con estos procesos vamos a llegar a realizar un excelente proceso logístico en la empresa mencionada en este proyecto; ya que abarca profundamente lo que voy a realizar y así tener un profundo diagnóstico de las falencias cometidas en cada proceso con el fin de mejorar.

Variable dependiente: Servicio de entrega de mercadería

La logística y el servicio de la entrega de mercadería se relaciona para incrementar los niveles de eficiencia y competitividad necesaria que mantiene a las empresas trabajando para mejorar los servicios al cliente y así interpretar las necesidades y preferencias de los mismos con el mayor objetivo de que el cliente sea el centro de atención en el ámbito empresarial. (Alejandro R, 2014)

Por otra parte se percibe una relación entre la logística y el servicio de entrega de mercadería que se enfoca de un vínculo que solo se aprecia como soporte para la prestación del servicio para así incrementar los niveles de eficiencia y competitividad de las organizaciones y mantener al cliente satisfecho.

Objetivos del servicio de entrega de mercadería

El objetivo de entrega de mercadería es un análisis que cada organización debe de determinar cuáles son sus metas para así llegar que el cliente que sienta satisfecho con la entrega de mercadería, tomando en cuenta niveles comparativos con los competidores o como un punto de estudio y así mismo lograr identificar cuál es su debilidad y fortaleza del negocio.

Dentro de las más destacables considero:

- La entrega a tiempo, dentro de plazo.
- La entrega al cliente del pedido completo.
- La garantía de una recepción sin daños o deterioros de la mercancía.
- La presentación de las facturas y documentación adecuadas.

Así mismo considero que hay que tener en cuenta que el cliente siempre espera una entrega en perfectas condiciones, por lo que, ante cualquier resultado que no encaje en ese estándar, la percepción será negativa y la imagen que se estará dando será la de un servicio al cliente precario, que puede dañar los resultados de la cadena de suministro. (Cruz, 2020)

Importancia del servicio de entrega de mercaderías

La logística y la de entrega es fundamental para garantizar un servicio de calidad al consumidor, gestionando las mercancías para llegar a su destino lo más rápido posible. (Sabadell, 1971)

Según el autor nos manifiesta que con responsabilidad y compromiso se puede ofrecer un servicio de entrega a tiempo, asegurando a la empresa su normal funcionamiento y evitando problemas de producción, logística o contabilidad ante la falta de sus mercancías para así ganarnos la confianza de nuestros clientes que es nuestro principal objetivo y la manera de diferenciarnos de las demás empresas.

Mediante mi opinión en el proceso de investigación pude determinar que el tiempo de entrega es fundamental e importante para garantizar un servicio de calidad al consumidor, gestionando las mercaderías para llegar a su destino lo más rápido posible como en sistemas de logística o distribución, así también cumplir los plazos de tiempo pactados es parte esencial de la credibilidad de una compañía.

2.5 Definiciones Conceptuales

Control de mercancía: Constituye las actividades de gestión que consiste en la realización de una comprobación de las existencias disponibles. (Boubeta, 2007)

Retroalimentación: Para la retroalimentación, tanto de los clientes como del personal de la empresa, se deben encuestar o comentar las deficiencias e insatisfacciones que aún permanecen en el nuevo diseño, con el fin de conocer las experiencias tanto positivas como negativas de los clientes; ya que es una oportunidad para mejorar la calidad de los servicios. (Ballou, 1991)

Aprovisionamiento: es una operación logística que consiste en asegurar el abastecimiento de mercancías (stock) en una tienda para evitar así vacíos incómodos a los clientes. (Boubeta, 2007)

Rotación: es el ritmo con el que las existencias de un producto se renuevan en un período de tiempo determinado. (Boubeta, 2007)

Inventario: son la cantidad de bienes que una empresa mantiene en existencia en un momento dado bien sea para la venta o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización. (Yosmary, 2012)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

3.1 Reseña histórica de la Empresa Almacenes Mirna

MIALMSA (Mirna Almacenes S.A) , inició su actividad en el año 2008 donde actualmente consta con 12 años de presencia trayectoria en el mercado donde la resolución aprobó y fue constituida en la ciudad de Guayaquil el 12 de Mayo de 2008 ante el abogado Walter Xavier Parra Mazón comparecen sus propios derechos al señor Boris Iván Guaycha Macas.

Sus comienzos empezaron con las ventas de artículos de peluquería o belleza pero las ventas fueron decayendo y realizando un estudio de mercado se enfatizó en productos o artículos para el hogar como (reposteros, jarras. cucharas, etc.)

Actualmente la empresa consta ya con más de 50 proveedores con sus principales como Alessa, Gerardo Ortiz, Oviplax, etc.

Su local matriz queda ubicado en Lorenzo de Garaycoa 1341 y 10 de Agosto ya constando con una sucursal durante 1 año en la Av. Rodolfo Baquerizo Nazur y J. María Roura cual su propietario es el Ing. Boris

Guaycha la empresa tiene un prestigio ya que se puede determinar que durante este tiempo consta con un 80% en ventas circunstancia favorable que permitió obtener un edificio propio y así mismo con la creación de nuestra sucursal dando oportunidad a muchas personas de diferentes edades.

Durante estos años hemos podido llegar hacer competencia directa y así mismo brindar con nuestros productos oportunidades laborales ya que con la variedad de productos puedes trabajar bajo casa.

Quienes somos

Almacenes Mirna, se proyecta y se plasma en el sueño de un joven emprendedor; el cual desde niño fue creciendo en el mundo de los negocios, gracias al ejemplo de esfuerzo y trabajo inculcado por su padre, con el cual recorrió diferentes lugares, experiencia que le permitió tener una visión de lo que llegaría a ser, un empresario exitoso; los valores y madurez aprendida culminando sus estudios universitarios a sus 22 años; en conjunto con el apoyo y respaldo de su padre nace Almacenes Mirna, en el año 2008 dentro del centro de la ciudad de Guayaquil, en la zona del mercado central.

Con la apertura de su primer local y con una fuerza laboral de 6 colaboradores, pone a la venta productos para el Hogar, Cuidado Personal, cosméticos y mercadería en general; importando desde países como Chile y Panamá, complementando con proveedores locales. En el año 2010 su oferta fue diversificándose con nuevas líneas de negocios como artículos de Bazar, Cocina, Juguetes y productos de temporada, comprendiendo un catálogo con más de 30000 productos que se renuevan constantemente y consolidando la empresa en un gran distribuidor e importador de la zona.

Con el correr de los años la empresa ha ido creciendo cada vez más, consolidándose como un gran importador a nivel nacional; siendo hoy en

día un gran aporte de fuentes de empleos a más de 100 familias ecuatorianas de forma directa y a miles de forma indirecta. En noviembre del 2018 apertura su primera sucursal localizada en el norte de la ciudad de Guayaquil.

En el año 2020 y con 12 años en el mercado almacenes Mirna realiza el lanzamiento de su página web para ventas en líneas con entrega a domicilio a nivel nacional, dando una nueva experiencia de compra y facilidades a sus consumidores finales acorde a las nuevas tendencias y generaciones.

3.2 Misión y visión:

Misión:

Estar siempre en cada momento de las familias ecuatorianas, cumpliendo con sus mayores necesidades y los mejores niveles de calidad, con un servicio innovador y vanguardista generando fuentes de trabajo y aportando así al desarrollo económico de nuestro país.

Visión: Ser la cadena de tiendas líderes en el mercado de productos para el hogar brindando la mejor experiencia de compra a nuestros clientes.

Nuestros Valores:

- Compromiso
- Responsabilidad
- Lealtad
- Transparencia
- Integridad
- Servicio
- Confianza
- Innovación

Mediante esto se basó a una filosofía de los siguientes puntos:

- Cumplimos con las necesidades de los clientes y especificando nuestros productos con el fin de satisfacer sus peticiones o exigencias.
- Constamos con productos nacionales e importados con altos niveles de calidad y así mismo cumpliendo con todas las leyes y normas a niveles de importación.
- Poseemos colaboradores con capacidades y principios éticos y con el ende principal altamente confiables

3.3 Productos que comercializa

Los productos que comercializa Mialmsa (Mirna Almacenes S.A) están dirigidos a un mercado que cumple a todas las clases con un sector enfocado a productos varios como hogar, cocina, bazar, etc. Adicional ya comercializando marcas patentes como son:

PRODUCTOS	MARCA
CUCHARAS, OLLAS, PLATOS	
PISCINAS, BOYAS,	
COCHES, CUNAS, ANDADORES	
CUCHILLOS, ESPATULAS	
REPOSTEROS DE PLASTICOS, CONDIMENTEROS	
CEPILLOS DENTALES, JGO DE MANICURE, ECT	

Cuadro 1: Productos Comercializados

3.4 Estructura Organizativa

El personal de la empresa Mialmsa (Mirna Almacenes S.A) está constituido por 82 empleados distribuidos de la siguiente manera:

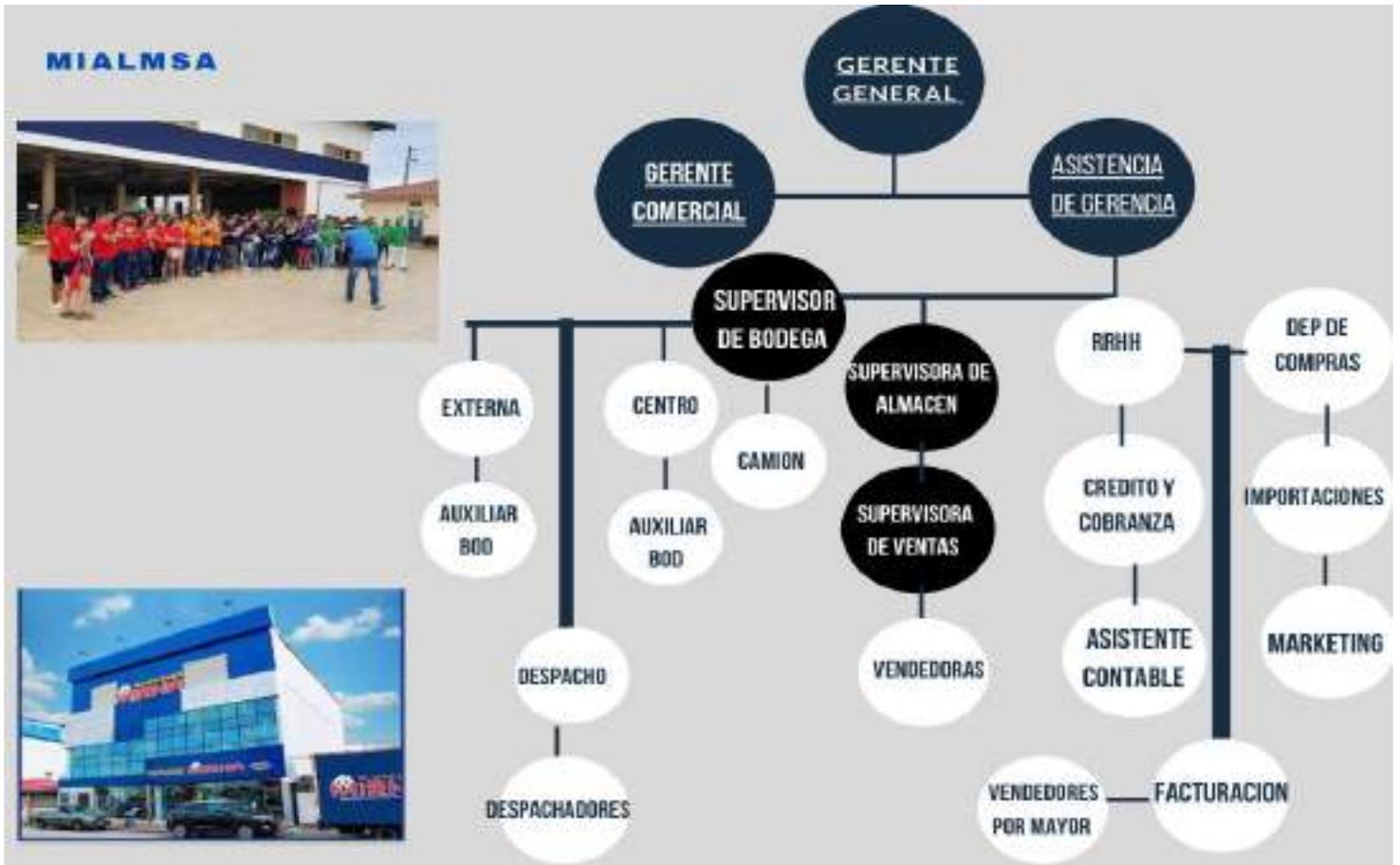


Figura 1: Estructura Organizativa

- Gerente General – 1
- Gerente Comercial – 1
- Asistencia de Gerencia-1
- Personal Administrativo – 14
- Personal Logístico-47
- Personal del área comercial- 21

A continuación detallo los procesos de estudio de cada área mediante conceptualización:

Gerente General: Representa la punta principal es el que maneja máxima autoridad es el que se encarga de cumplir la misión de la empresa.

Gerente Comercial: Organiza las tareas y responsabilidades de todos los ingresos y ayuda alcanzar los objetivos y lograr todas las especificaciones de las tareas.

Asistencia de Gerencia: Se encarga que todos los procesos transmitirlos a cada área para su plena ejecución y se encarga de ver la fluidez de todas las áreas. .

Personal Administrativo: Ejecuta cuyas labores que cumplen con funciones propias en área de oficinas ya que es el departamento que se encarga de cumplir un rol técnico ya que se clasifican en muchas áreas como las más principales que son:

- **Financiero:** Se encarga de la parte de dinero de la empresa y mantener su liquidez de forma responsable.
- **Recursos Humanos:** Es la persona encargada de todos los trabajadores y su nivel de trabajo de cada uno de ellos.
- **Marketing: interviene** en la parte de publicidad e imagen de la empresa.
- **Crédito y cobranza:** Es el departamento encargado de manejar toda la parte crediticia y así mantener la fluidez de fondos.

Personal Logístico: En este punto recalco que la principal función es de abastecer los productos requeridos para la venta y almacenarlos en óptimas condiciones y también con lo que es entrega de mercaderías así mismo en tiempos indicados.

Personal del área comercial: Aquí se encarga de toda la parte de ventas, cajas es la parte operativa la que ejecuta todos los procedimientos para la ganancia de la empresa son los pulmones de toda la compañía.

3.5 Plantillas de Empleados

PLANTILLAS DE EMPLEADOS	
1	ASPIAZU SUAREZ OLGA LIDIA
2	BAJAÑA CHALEN MILTON JAVIER
3	BAQUE YAGUAL ERICK EDUARDO
4	BARREIRO TUMBACO SARA CAROLINA
5	BERECHE AGREDA JUAN ISAAC
6	BERMUDEZ MACIAS CAROLINA ALEXANDRA
7	BRIONES NAVARRETE JULIO ALBERTO
8	BURGOS CUERO MYCKEL ANTONIO
9	BUSTAMANTE ESPINOZA VICENTE ARMANDO
10	CABRERA PALADINES LENIN SAUL
11	CANTO DUARTE KATHERINE MARIA
12	CAÑIZARES CASTRO DANIELA ESTEFANIA
13	CAÑIZARES PANCHANA MICAELA ANNABELLE
14	CARDENAS MACAS GUISELLA ESTEFANIA
15	CARDOZO CORTEZ VICTOR HUGO
16	CARRANZA AGUILAR LUIS OMAR
17	CASTRO MONCADA ANA LUCIA
18	CHEME PIHUAVE FANNY LILIANA
19	CHIMBILIGUA CAGUA ERIK ADRIEL
20	CISNEROS BAJAÑA PEDRO ANIBAL
21	COELLO RODRIGUEZ EDISON ALBERTO
22	CONZA PACLAS MIGUEL ANGEL
23	CRUZ SANCHEZ JHON FERNANDO
24	DELGADO SORNOZA KLEBER KLEYTON
25	DELGADO SORNOZA LEVI NOE
26	ENRIQUEZ VILLON EDDIE ARMANDO
27	ESPINOZA BARRE BETTY EDITH
28	ESPINOZA BERMEO JUAN MIGUEL
29	ESPINOZA ESPINOZA HERMES LENIN
30	FIERRO BEJARANO PATRICIO ENRIQUE
31	FIGUEROA QUIMIS VERONICA ELIZABETH
32	FLORES FLORES OSCAR MARCELO
33	GALARZA VALLE MONICA ALEXANDRA
34	GUERRERO BENAVIDES MAURO LEONARDO
35	INTRIAGO CHOEZ DARWIN RODOLFO
36	IÑIGUEZ MORALES OMAR GUSTAVO
37	IZA CARPIO JEFFERSON LEONARDO
38	JAIME LUCIN JAMES BYRON
39	JARRIN ABRIL OSCAR STALYN
40	LAPO SANCHEZ LISBETH ARACELLY
41	LARA HERNANDEZ MARIO BOLIVAR
42	LINDAO DE LA ROSA GENESIS MICHELLE
43	LOOR PARRALES LUIS ALBERTO
44	LUCAS LEON DENNY OSWALDO
45	MACAS CORREA MARIANA DE JESUS

46	MACIAS ESPINOZA EMMA ELIZABETH
47	MALDONADO CORDOVA ANGEL STEEVEN
48	MARTINEZ QUINDE JANETH ALEXANDRA
49	MENOSCAL SANTANA LIZ KATHERINE
50	MONCADA ZAMBRANO CARLOS RAUL
51	MORA MENDEZ MARIA ELIZABETH
52	MORAN ORTIZ KLEBER ALFREDO
53	OLVERA ALVARADO CHRISTOPHER DARIO
54	OLVERA ALVARADO MIGUEL GREGORIO
55	OLVERA CUSME ELISEO NICOLAS
56	OLVERA CUSME IVAN SEBASTIAN
57	OLVERA SOLORZANO ESTEVEN IVAN
58	ORTEGA MOSQUERA ORLANDO RICARDO
59	PARRALES MONTESDEOCA JOSE JAIR
60	PINCAY DELGADO HECTOR RICARDO
61	PONCE QUINDE HERMELINDO ALFREDO
62	POZO BAQUE RAYMOND LUIS
63	QUIROLA CALERO JUAN RAMIRO
64	RIVAS VEGA KARYNA LILIANA
65	RIVERA DELGADO EDWIN RUBEN
66	RODAS CHIMBILIGUA MICHAEL ANDRES
67	ROJAS LOPEZ DOLORES MARGARITA
68	SALAZAR CHIPANTIZA DIEGO MANUEL
69	SALAZAR MENDIOLA EDWIN ALEJANDRO
70	SANDOVAL CABRERA MARIA DIOCELINA
71	SARITAMA AGREDA ALVARO DANIEL
72	SOLIS DIAZ SANDY MARISOL
73	SOLIS ESPINOZA DODDY ALEXANDER
74	SOLIS ULLOA CLAUDIO ISRAEL
75	TARIRA MOREIRA JULEXI NICOLLE
76	TRIVIÑO MONTECE MAIRO AGUSTIN
77	VERA GUAGUA ROSA ALEXANDRA
78	VILLACRES GUAMAN CARLOS EFRAIN
79	VILLOTA POVEDA JOHANNA BELEN
80	WILLIAM ALEFRANDO AFREN ALBERTO
81	YAGUAL RUBIO YURY ELIZABETH
82	ZAMBRANO MOREIRA VICTOR JOEL

Cuadro 2: Plantilla de Empleados

3.6 Organigrama General

3.7 Competencia

La competencia es de gran importancia ya que me permite identificar cuáles son sus niveles de fortaleza y debilidad basándome en un principal objetivo que son los precios, distribución, productos, etc.

Nuestra competencia directa es Estuardo Sánchez ya que por su trayectoria dentro del sector y también que casi el 30% de sus productos posee la empresa así estableciendo una proyección de similitud de precios, parte de exhibición, etc. consideramos que es la principal competencia.

Así mismo poseemos competencias de maneras indirectas ya que a los alrededores contamos con locales comerciales como Bazar China, locales de emprendimiento, etc.

3.8 Análisis Pest

El análisis PEST es una herramienta de gran utilidad para comprender el crecimiento o declive de un mercado, y en consecuencia, la posición, potencial y dirección de un negocio. Es una herramienta de medición de negocios. PEST está compuesto por las iniciales de factores Políticos, Económicos, Sociales y Tecnológicos, utilizados para evaluar el mercado en el que se encuentra un negocio o unidad. (Chapman, 2004)

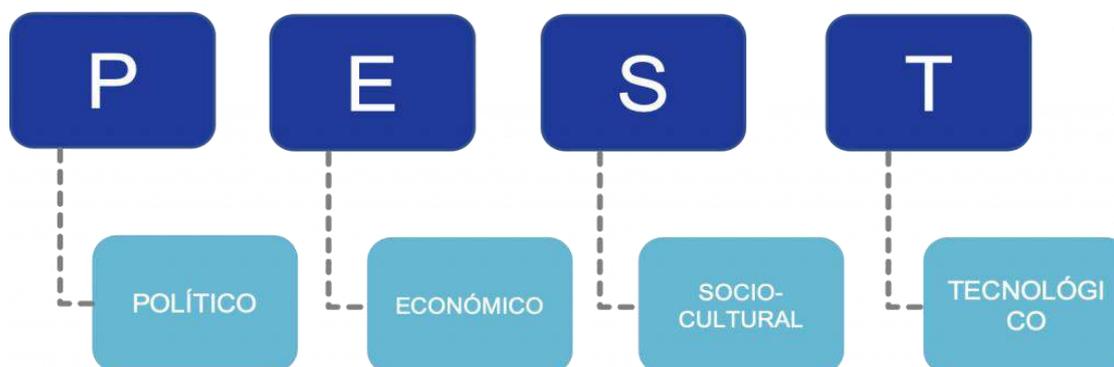


Figura 3: Análisis Pest

Factores Político:

- Leyes claras y determinadas para protección del consumidor.
- Documentos en reglas como pagos de impuestos, Sri, etc.
- Leyes y reglamentos claros para la protección del colaborador.

Factores Económicos:

- Políticas Económicas para el eje de importaciones.
- Cumplimiento de políticas y tasas de interés en Aduana.
- Inflación y riesgos económicos para el país.

Factores Socio Cultural:

- Incremento de las tasas de desempleo.
- Variaciones de los estilos de vida del consumidor o de las personas.
- Incremento del riesgo en salud ocupacional de los empleados.

Factores Tecnológicos:

- Actuales cambios en sistemas de Información.
- Falta de conocimientos tecnológicos.

3.9 Diseño de la Investigación

En este proyecto de investigación se va a utilizar el sistema de investigación cuantitativo ya que abarca a un análisis exacto donde voy a estudiar el fenómeno en relación causa-efecto y como resultado me va arrojar un análisis estadísticos donde voy a tener la respuesta en donde se desarrolla el problema.

Según el modelo “racionalista” o cuantitativo, la ciencia surge como una necesidad del ser humano por aprender sobre los fenómenos que ocurren a su alrededor y sus relaciones de causa y efecto, con el fin de poder

interferir en ellos o utilizar este conocimiento a su favor. (Nadia Ugalde Binda, 2013)

Según el autor nos enseña que por medio de una investigación ya que es un proceso sistemático que busca identificar, conocer y describir el tipo de componentes presentes o asociados a determinada unidad de información la cual es ordenada y sintetizada para la comprensión de su significado, a partir de datos generados en un proceso de recolección y me va ayudar a generar un enfoque de estudio preciso para así hallar los problemas que se presentan en los procesos que se van a tratar.

3.10 Tipos de Investigación.

El Presente trabajo de investigación tiene una visión de investigación cuantitativa, ya que los resultados serán medidos por medio de estadística descriptiva por que la información recolectada será bajo la investigación de campo y bibliográfica.

Descriptiva

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento. (Morales, 2012)

Según el autor bajo mi proyecto de investigación permitirá solucionar los problemas en los procesos logísticos de la empresa Almacenes Mirna a través de estadísticas que bajo los resultados me muestra una realidad y cuál es el punto de origen del problema.

Explicativa

Se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas como de los efectos, mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos.

La investigación explicativa intenta dar cuenta de un aspecto de la realidad, explicando su significatividad dentro de una teoría de referencia, a la luz de leyes o generalizaciones que dan cuenta de hechos o fenómenos que se producen en determinadas condiciones. (Morales, 2012)

Correlacional

“La Utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas” (Hernandez, 2010)

El estudio correlacionar fue aplicado como un modelo de simulación ya que el programa se ve cómo se comportan los precios de las acciones cuando existe la influencia factor externo, político, económico, social es decir que pasa con el precio de una acción cuando existe una devaluación o cuando sucede algo inesperado.

3.11 Población

"Totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando o un conjunto de entidades que participan de una determinada característica y se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio de investigación. (Tamayo, 2003)

Según el autor nos demuestra que es un estudio de que vamos a realizar para hay sacar datos específicos para lograr una excelente investigación; donde la población es la parte logística donde es hay que vamos a aplicar los métodos estudiados en los puntos anteriores.

Población Infinita

La población infinita se refiere a aquellos conjuntos con gran cantidad de individuos o elementos. (Significados, 2020)

Según mi proyecto de investigación la parte de población infinita la constan de 82 trabajadores en la empresa Almacenes Mirna.

3.12 Delimitación del Problema

La población se basa a todos los trabajadores que desempeñan sus funciones en la empresa Almacenes Mirna S.A donde el objetivo de la investigación es la parte Logística y las diversas funciones las detallo a continuación como está estructurado:

Ítem	Informantes	Población
1	Choferes	3
2	Jefes de bodega	10
3	Despachador	28
4	Ayudante de Camión	6
TOTAL:		47

Cuadro 3: Estructura de área de entrega de mercadería

3.13 Muestra

La muestra descansa en el principio de que las partes representan el todo y por tanto refleja las características que definen la población de la cual fue extraída, lo cual nos indica que es representativa. Es decir, que para hacer una generalización exacta de una población es necesaria una muestra totalmente representativa y, por lo tanto, la validez de la generalización depende de la validez y tamaño de la muestra. (Tamayo, 2003)

En mi proyecto de investigación abarco como muestra a 67.72 personas que gracias a esta toma de muestra voy a identificar las falencias que presentan cada uno de ellos y así identificar los problemas que presenta el departamento.

Cálculo de muestra:

Para el procedimiento de hallar la muestra se aplica de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Npq}{(N-1) E^2 + Z^2}$$

Dónde:

n= tamaño de la muestra

N= Tamaño de la Población

p= 0,5 posibilidad que ocurra un evento

q= 0.5 posibilidad que no ocurra un evento

E= 0.05 margen de error

Z= 95%= 1.96 nivel de confianza

Con el detalle se procederá hallar el resultado de la muestra a continuación:

$$n = \frac{82 (0.50) (0.50)}{(82-1) (0.05)^2 + (1.96)^2}$$

$$n = \underline{20.50}$$

$$\frac{0.2025}{3.8416} + 0.25$$

$$n = \frac{20.50}{0.30271241}$$

$$n = 67.72$$

3.14 Técnicas e Instrumentos

Para mi análisis de investigación identificando la población en estudio se encogen como instrumentos específicos a la guía de encuesta y entrevista y se consideran las siguientes razones:

Entrevista

Su objetivo es recolectar información pertinente para responder una pregunta de investigación, ya sea en investigación cuantitativa o cualitativa; se conduce en función del paradigma de investigación usado. (Enrique, 2012).

Según el autor la entrevista es aquella que se emplean en distintas circunstancias tanto para realizar estudios de carácter investigativos que permiten obtener información específica y básica sobre el problema. Ver anexo 1

Encuesta

La encuesta es “Un conjunto de preguntas que están analizadas y preparadas para la obtención de respuestas críticas que servirán para la interpretación del investigador” (Tamayo, 2003)

Según la opinión del autor se identifica que la entrevista y la encuesta son de fundamental apoyo debido a que se interactúa de forma directa con el gerente, con los colaboradores del área de bodega y distribución y con los clientes de la empresa entonces con lo mencionado anteriormente se

prosigue a determinar a las personas a entrevistar y los clientes a encuestar y así podemos identificar y resolver el problema que se origina.

Ver anexo 2

CAPÍTULO IV

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Introducción

El enfoque de esta investigación está básicamente plasmada en realizar un estudio y mejorar los procesos en entrega de mercadería en el área de despacho de la empresa Almacenes Mirna S.A para así buscar el problema y hallar soluciones ya que este capítulo trata de un análisis profundo obteniendo resultados específicos y poder identificar cuáles son los puntos importantes para establecer una interpretación con resultados reales y saber cuál es el eje principal del problema con los colaboradores.

Análisis de la Entrevista

Para este tipo de entrevista obtuvimos como resultado un análisis cualitativo, ya que las preguntas fueron formuladas de manera abierta para poder identificar el profesionalismo del jefe de bodega del área de Despacho, que es la cabeza principal y el que maneja todos los procesos, respondiendo así a su criterio y a su manera de proyección para la mejora de la entrega de mercadería y así obteniendo la satisfacción de los empleados y así mismo de los clientes.

Análisis de la Encuesta

Las preguntas de la encuesta se realizó de manera objetiva obteniendo como resultado un análisis cuantitativo ya que me ayuda analizar la opinión de los colaboradores ; para así evaluar los requerimientos de ellos, donde medimos los niveles de satisfacción con valores reales y ver cuál es eje de problema.

La obtención de los resultados de la encuesta se procesaron y se tabularon utilizando el programa de Excel, así mismo detallo los resultados de la satisfacción de los clientes de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Empresa Almacenes Mirna S.A.

¿La empresa cuenta con planes y programas de capacitación para el personal de bodega y entrega de mercadería?

Respuestas	Encuesta	Porcentaje
Si	10	15%
No	56	82%
Tal vez	2	3%
Total	68	100%

Cuadro 4: Encuesta de Trabajadores Mialmsa

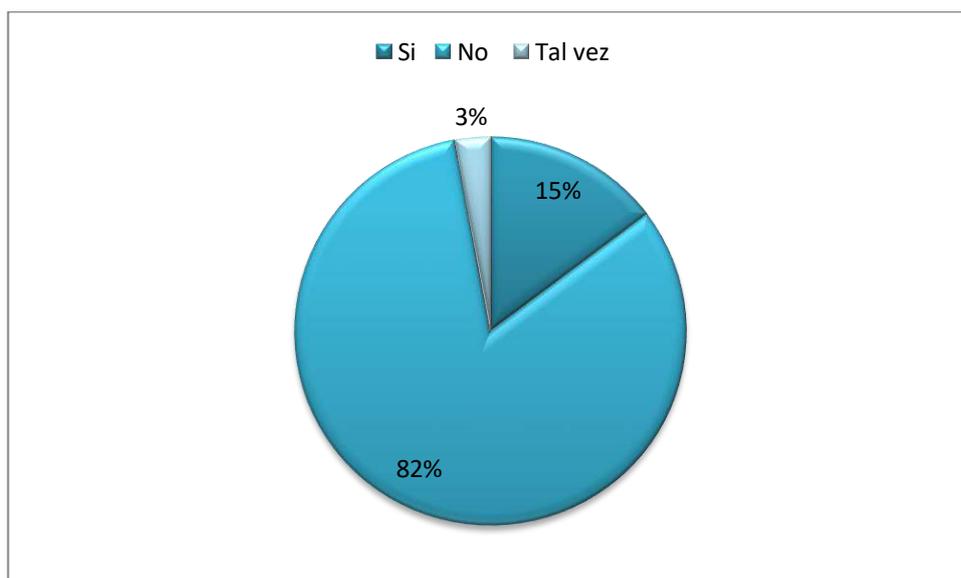


Figura 4: Programa de Capacitación del Personal

Análisis:

Mediante la encuesta realizada por los trabajadores tomando en cuenta que la muestra es de 68 personas observamos que el mayor porcentaje que cuenta con el 82% respondieron que la empresa Mialmas (Mirna Almacenes S.A) no cuenta con programas de capacitación para el personal ya que estos programas ayudan aplicando conocimientos para realizar mejores las funciones; en cambio el 15% respondió que sí pero tomando en cuenta que ellos si tienen conocimientos de otras empresas donde si brindaban capacitaciones y por último el 3% que respondió tal vez ya que mezclan con capacitaciones que ha realizado pero no específicamente con el área de bodega y almacenaje.

¿Usted considera que cuenta con todos los implementos necesarios para que su trabajo sea eficiente?

Respuestas	Encuesta	Porcentaje
Si	12	18%
No	46	68%
Tal vez	10	15%
Total	68	100%

Cuadro 5: Implementos necesarios para que el trabajo sea eficiente

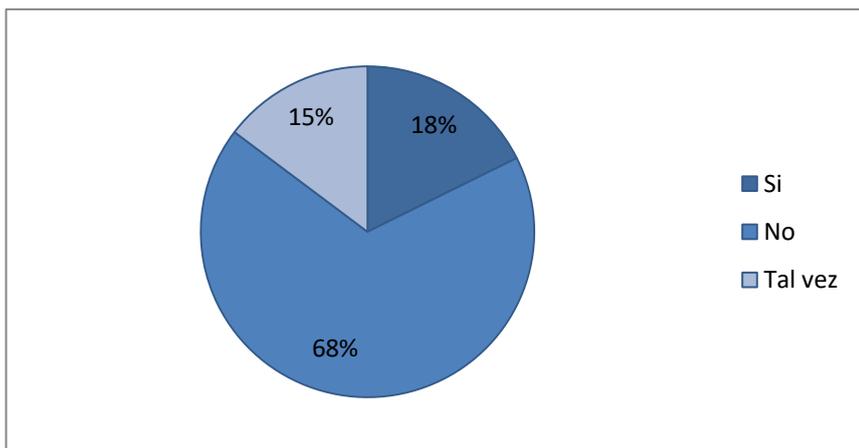


Figura 5: Resultados de que si cuentan con implementos necesarios para su trabajo

Análisis:

En el análisis de esta encuesta determinamos que el porcentaje que estuvo mal alto es del 68% que nos indica que el personal no cuenta con todos los implementos para realizar sus funciones manifestando que es necesarios muchos instrumentos para agilizar los procesos como lo más importante computadoras y maquinas que arrojan tickets en cada piso para que no tengan la necesidad de ir al área de despacho por su tickets y recién ser despachada la mercadería luego observamos que el 18% respondieron si y el 15% tal vez ya que ellos argumentan que cuentan con implementos necesarios para su correspondiente de despacho que igual deben de ejercer las funciones ya que son implementos que piden y no son llegados hasta el momento; todo esto tomamos en cuenta con una muestra de 68 personas que realizaron las encuestas.

¿Dentro del área de bodega, usted cree que la mercadería este correctamente organizada, distribuida y con un inventario real?

Respuestas	Encuesta	Porcentaje
Si	7	10%
No	55	81%
Tal vez	6	9%
Total	68	100%

Cuadro 6: Resultados como se encuentra la mercadería

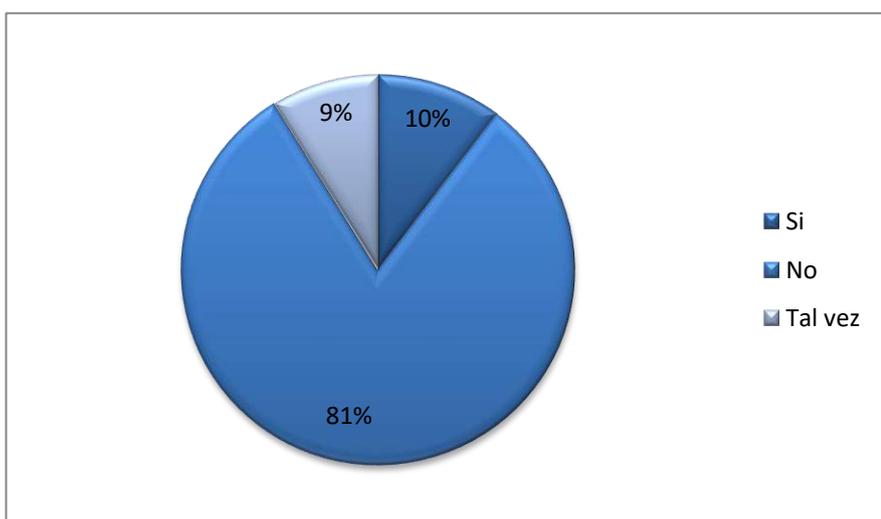


Figura 6: Resultados de la encuesta de cómo está colocada la mercadería

Análisis:

Los resultados de la encuesta tomando una muestra de 68 personas nos arroja que el 81% manifestaron que las bodegas están con mal orden, mal distribuidas y con un inventario que no es real lo que hace que los procesos de despacho de mercadería se demoren más, adicional desacuerdo total ya que los valores no están inventariados correctamente que hace que en un tiempo esos inventarios pasan a ser descontados al personal como faltantes mientras tanto el 10% y el 9% manifiestan que si

o tal vez estén arreglando por que no cuentan con tiempo suficiente y personal adecuado ya que no hay como ubicarlas de manera rápida.

¿Usted como empleado considera que la empresa tiene el personal adecuado para lo que es el área de entrega de mercadería?

Respuestas	Encuesta	Porcentaje
Si	20	29%
No	40	59%
Tal vez	8	12%
Total	68	100%

Cuadro 7: Personal del área de despacho

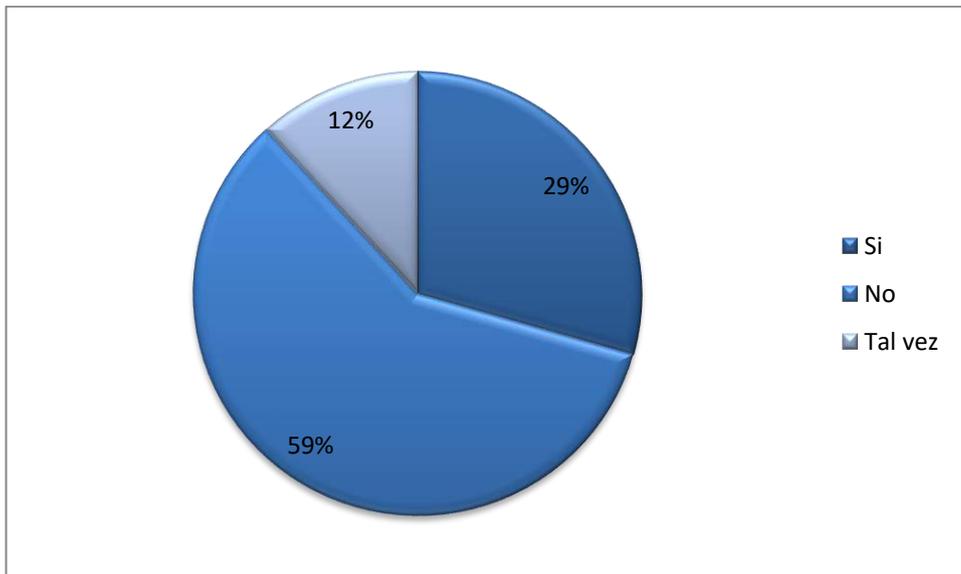


Figura 7: Resultados del personal del área de despacho

Análisis:

El análisis de las encuesta con una muestra de 68 personas nos arroja que el 59% nos indica que no cuenta con el personal adecuado ya que todo el personal lo ocupan dependiendo lo que solicitan ya que no hay un cargo específico y asignación por eso consideran que cuando se llena el área de despacho el proceso es complicado ya que por eso el cliente se queja que se demora en la entrega de la misma así mismo el 29% nos indica que si ya que el personal es adecuado para el despacho y que

hacen falta más personal en otros departamentos y así mismo el 12% nos indica que tal vez ya que el personal se distribuye y que por eso no se meten a pedir más personal.

¿Usted considera que la capacidad de almacenaje con la que cuenta la bodega es suficiente para la cantidad de mercadería que se maneja?

Respuestas	Encuesta	Porcentaje
Si	35	51%
No	25	37%
Tal vez	8	12%
Total	68	100%

Cuadro 8: Almacenaje de Bodega

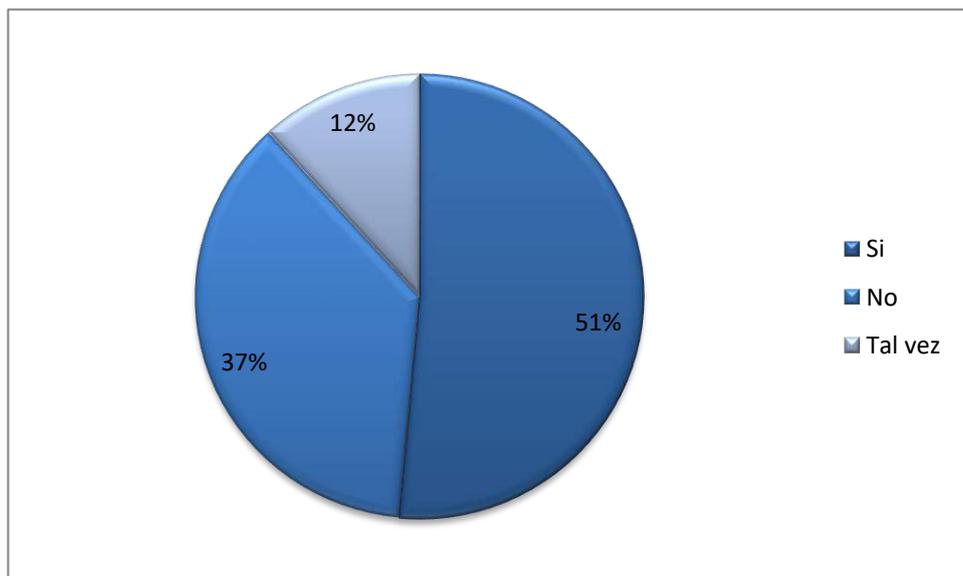


Figura 8: resultado del almacenaje en bodega

Análisis:

Según los resultados de mi encuesta el 51% indico que si es correcto el lugar para el almacenaje de mercadería pero si sugieren que la organización sea más correcta el no corresponde a un 37% manifestando que hay muy poco espacio para lo que es la mercadería que recomiendan que se alquilen bodegas para ir distribuyendo y el 12% corresponde a un

tal vez que la mercadería no está adecuada en donde se localizan así tomando la totalidad de una muestra de 68 personas.

¿Qué recomendaría que se implemente?

Respuestas	Encuesta	Porcentaje
Ascensores	10	15%
Crecimiento de pisos	20	29%
Nuevos recursos tecnológicos	8	12%
Todas las anteriores	30	44%
Total	68	100%

Cuadro 9: Recomendaciones de que desean que se implemente

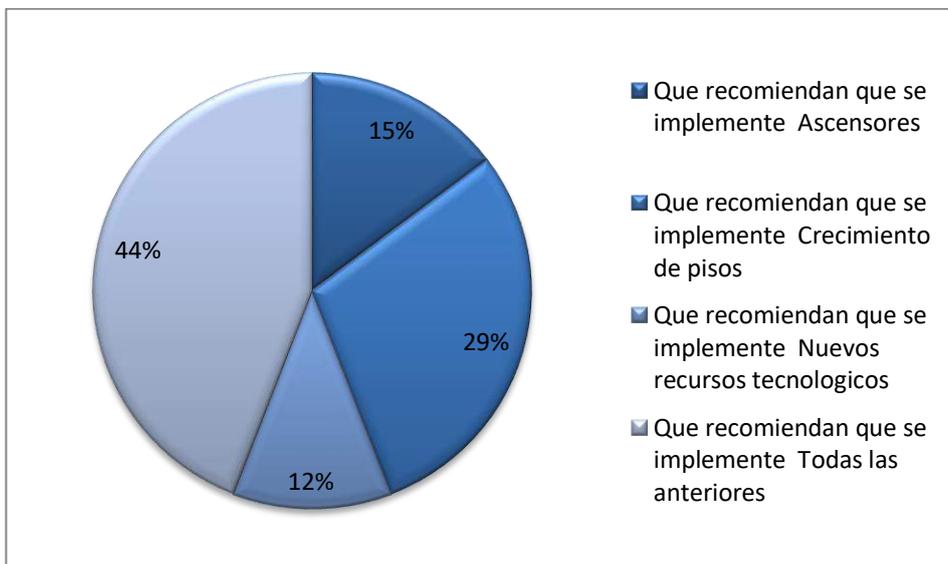


Figura 9: Porcentajes de resultados de que implementen en Mialmsa

Análisis:

Con resultados de las encuestas con una muestra de 68 personas nos indicaron que se deben de implementar todas las opciones alcanzando un porcentaje del 44%; donde el 29% con relación a crecimiento de pisos para abarcar con la mercadería donde este mejor organizada, el 15%

implementen ascensores para que el que se encarga de revisar la mercadería obtenga más rápido el producto y no espere al despachador que lo lleve y por último el 12% abarcando la opinión de que se cumplan nuevos recursos tecnológicos para que instalen programas donde salgan mejor las ubicaciones, aparatos de donde salgan más tickets, etc.

¿Cómo empleador cuenta con todos los procesos e implementos de seguridad para lo que corresponde al área de bodega y entrega de mercadería?

Respuestas	Encuesta	Porcentaje
Si	4	6%
No	60	88%
Tal vez	4	6%
Total	68	100%

Cuadro 10: Procesos e implementos de seguridad

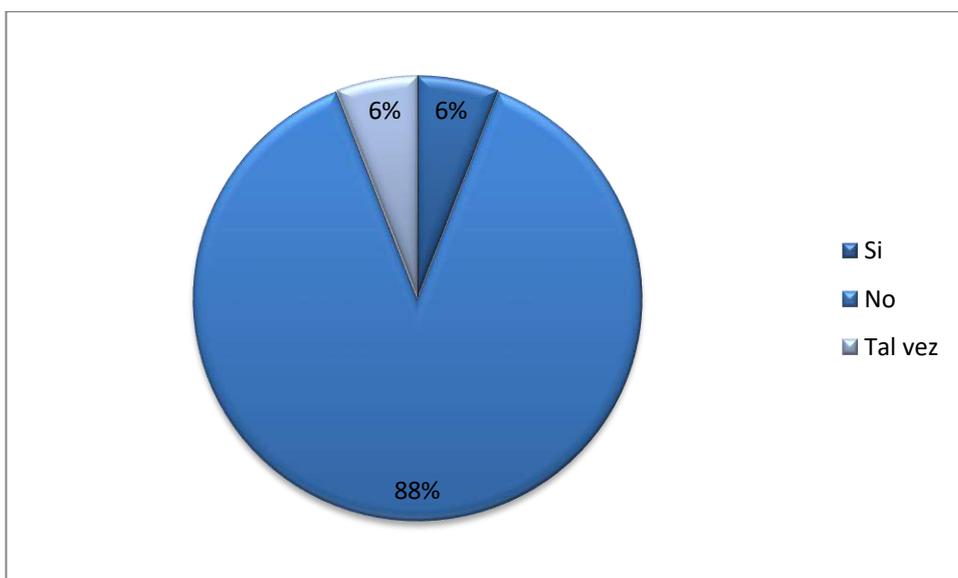


Figura 10: Porcentaje de procesos e implemento de seguridad

Análisis:

Mediante el análisis de la encuesta nos arroja que el 88% nos respondieron que no cuentan con implementos ni procesos de seguridad ya que no cuentan ni con adecuadas fajas, zapatos, etc. en cambio el 6%

respondieron que sí y tal vez ya que los empleados más antiguos si gozaron de fajas que vienen de bodegas externas y son obligatorias en bodegas todo esto con una muestra de 68 personas que es el resultado del análisis.

¿Usted considera que están bien distribuidas las funciones de cada uno de los trabajadores de la empresa, principalmente en el área de despacho?

Respuestas	Encuesta	Porcentaje
Si	20	29%
No	30	44%
Tal vez	18	26%
Total	68	100%

Cuadro 11: Resultados de las funciones de los Trabajadores

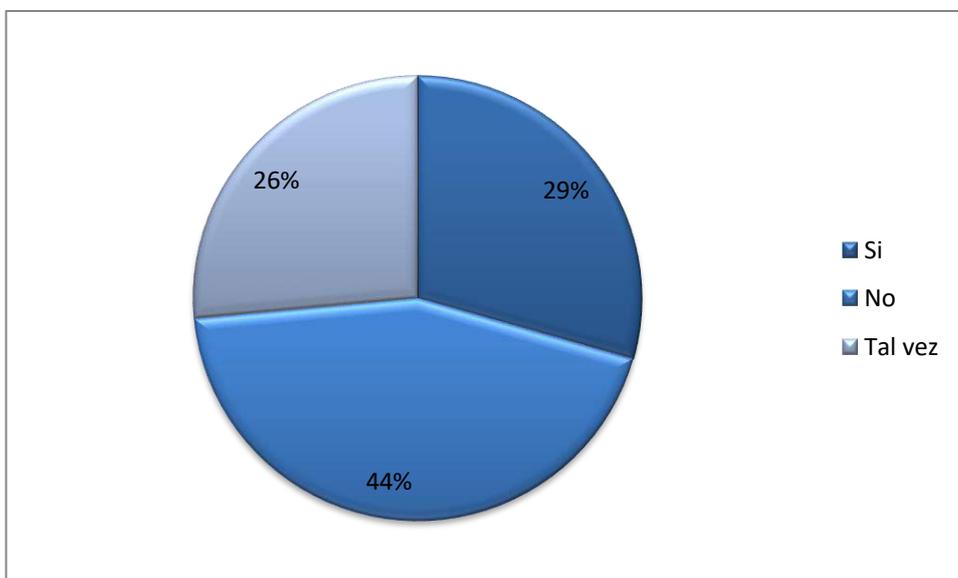


Figura 11: Porcentaje de resultados de falta de distribución del personal

Análisis:

Tomando en cuenta que la muestra es de 68 personas nos indican los resultados de las encuestas que el 44% nos indicó que no que siempre

hay problemas por que el personal que despacha se los llevan arreglar bodegas, a realizar limpieza, etc. ; en cambio el 29% nos informa que si cuentan ya que es la parte necesaria que se llena más en temporadas que hay recomiendan que si deben de tener contratación del personal y el 26% tal vez ya que si sugieren que exista más contratación del personal tienen miedo que llamen la atención o se fijen en que no se abastecen tomando resultados negativos.

¿Usted recomendaría cambiar el sistema de entrega de mercadería?

Respuestas	Encuesta	Porcentaje
Si	35	51%
No	13	19%
Tal vez	20	29%
Total	68	100%

Cuadro 12: Resultados de cambio de sistema de entrega

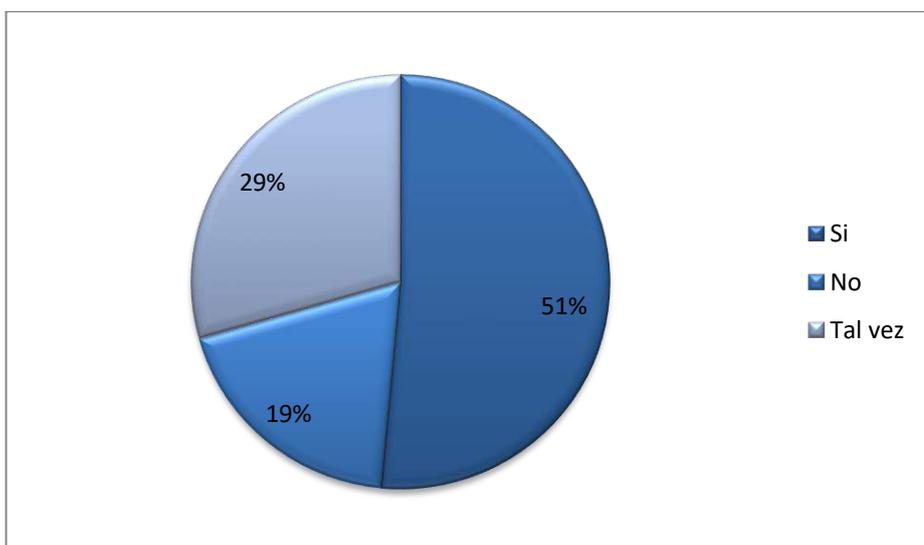


Figura 12: Porcentaje de cambio de sistemas

Análisis:

El análisis de la encuesta nos arroja que si deben de cambiar o mejorar el sistema de entrega de mercadería implementando mejores procedimientos, nuevos niveles tecnológicos que hacen que los procesos sean más ágiles y eficientes arrojando un porcentaje del 51% mediante

esto también respondieron con el 19% no ya que eso también actualizando pueden costar puesto de trabajo y tomas otras medidas y por último el 29% tal vez ya que si es recomendable el cambio pero también valorando el esfuerzo de los empleadores que llevan un pan a sus hogares.

¿Cómo califica para su criterio actualmente al área de despacho?

Respuestas	Encuesta	Porcentaje
Bueno	35	51%
Malo	10	15%
Excelente	23	34%
Total	68	100%

Cuadro 13: Calificación del área de despacho

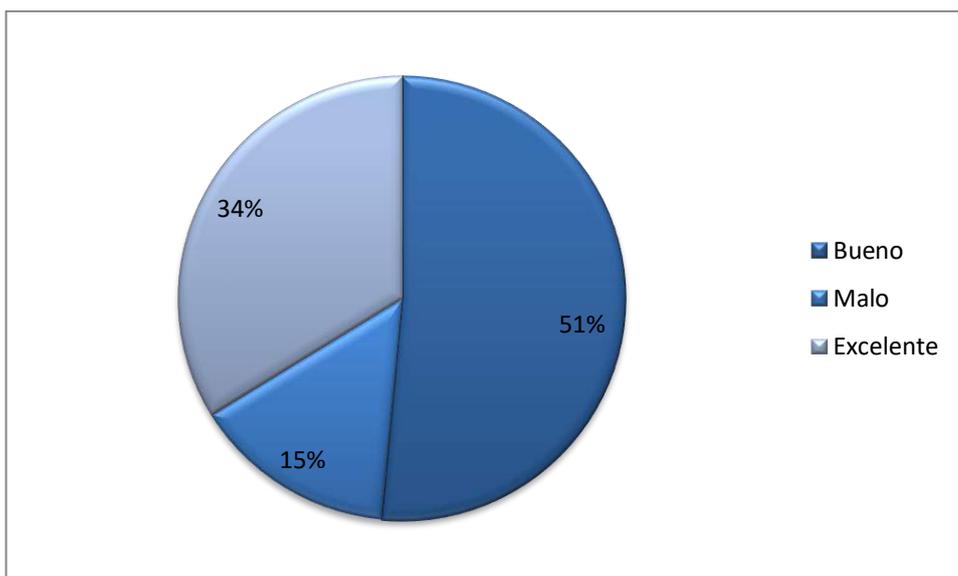


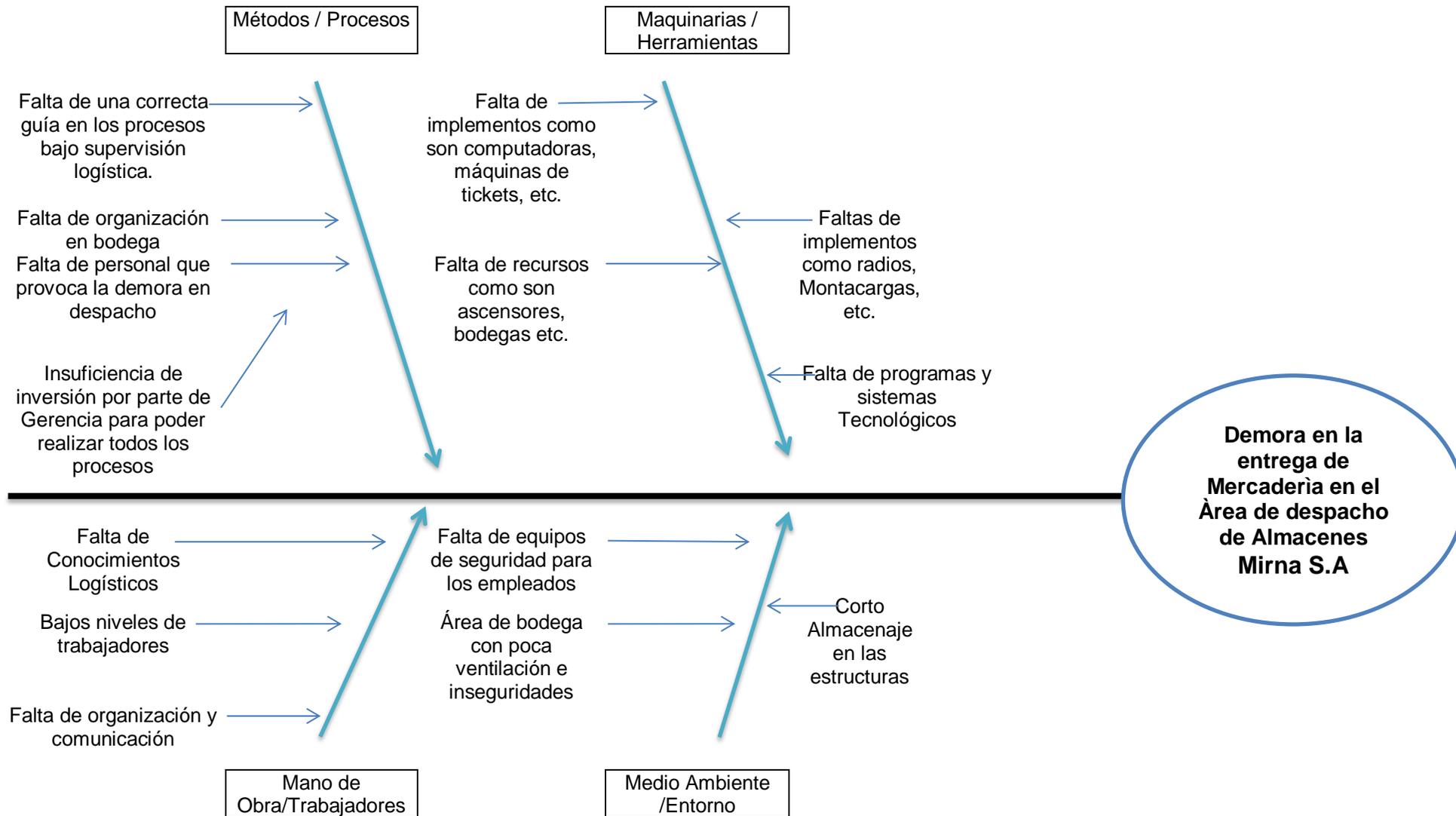
Figura 13: Porcentajes de calificación del área de despacho

Análisis:

Los resultados de la encuesta nos arrojó mediante una muestra de 68 personas que el 51% califican que si es bueno el área de despacho pero solo con las alternativas anteriores se pueden mejorar; el 34% como un nivel excelente ya que califican este procedimiento como algo cercano al cliente donde van atender las necesidades del consumidor y por último el

15% como malo ya que a veces se demoran los procesos y existe mayor queja en los clientes.

4.2 Diagrama Causa-Efecto o Diagrama de ISHIKAWA



Cuadro 1: Diagrama de Causa- Efecto

4.3 Plan de mejoras (5W2H)

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Cuándo?	¿Cuánto?
Implementar contratación de empresas de Logística	Ayuda con la mejora de procesos y optimiza la entrega de mercadería	A través de programas o capacitaciones al personal para así que sus funciones sean más automáticas	El jefe de Bodega bajo aprobación de Gerencia	Almacenes Mirna S.A	1-nov-20	\$ 1.500,00
Contratar personal para el área de despacho	Evita que no se congestione el área de despacho y existan quejas del consumidor	Bajo contratación con experiencia enfocándose en establecer áreas	El jefe de bodega y recursos humanos	Almacenes Mirna S.A	15-nov-20	\$ 1.260,00
Implementar ascensores para la mercadería	Beneficia a que la mercadería se dirija más rápido al área de despacho	Distribuyendo bien los espacios e invirtiendo para así optimizar tiempo	Gerencia	Almacenes Mirna S.A	1-ene-21	\$ 5.000,00
Agrandar espacios en bodega e incrementar inversiones para centro de distribuciones	Por qué bajo eso colocaríamos la mercadería distribuida y organizada para agilizar procesos	Mediante inversiones o prestaciones a instituciones financieras	Gerencia e Instituciones Financieras	Almacenes Mirna S.A	1-ene-21	\$ 70.000,00
Implementar equipos electrónicos como computadoras, máquina de tickets,ect	Optimizamos tiempo para así consolidar y generar más rápidos los procesos en la entrega de mercadería	Realizando inversiones y así mismo la contratación de personal de sistemas	Recursos humanos y gerencia	Almacenes Mirna S.A	30-nov-20	\$ 4.000,00
TOTAL						\$81.760,00

Cuadro 2: Plan de mejoras 5W2H

Análisis

En este plan de mejorar podemos identificar que la manera más factible es incrementar todos los puntos mencionados ya que con una inversión de \$81.760 que lo vamos a implementar el otro mes tomando en cuenta los proceso de ejecución rápida, así mismo los que son tipo de inversión se realizara a inicios del otro año manifestándose aquí instituciones financieras brindando así prestamos que se los sustentara con ventas que gracias a esto se va a obtener más fluidez monetaria porque el punto eje de la propuesta que es el servicio de entrega de mercadería que se ejecutara de manera rápida, optima y de alta calidad de servicio así mismo con la implementación de centro de distribución se obtendrá otros ingresos como beneficio de alquiler de bodega, alquiler de locales,etc.

Conclusiones

Mediante la información recolectada y gracias a los sustentos teóricos de la administración dentro del campo logístico con el fin de mejorar los procesos de la entrega de mercadería determinamos que existían procesos operativos que se establecían de forma empírica así mismo que ocasionaba retrasos en realizar los despachos.

Gracias a este estudio implementamos los instrumentos de investigación como son la descriptiva que se encarga de las situaciones, costumbres y actitud exactas de las actividades donde se realiza un estudio minucioso donde determinamos las situaciones que faltaban para realizar correctamente sus procesos; la explicativa este estudio se encarga de los hechos donde se realiza una hipótesis con conocimientos más profundos mediante este estudio determinamos las conclusiones de donde es el error y las situaciones que lo provocan y finalmente el estudio correlacional es un proceso de simulación para ver los comportamientos y cómo funcionan dentro de todos los procesos logísticos y así obtener soluciones y resultados eficaces para la mejora de entrega de mercadería en el área de despacho de la empresa Almacenes Mirna.

Finalmente mediante este estudio diseñamos mejoras para agilizar los procesos de entrega de mercadería para mantener a nuestros clientes con niveles de satisfacción altos donde lo proyectamos en el en el cuadro de mejoras 5w2h ya que ahí determinamos cuales son las propuestas y hasta cual va hacer nuestra inversión para ahí implementar todas las alternativas que nos beneficiaran para el futuro de la empresa y hasta tener una entrega de mercadería con mayor agilidad e incluso esta propuesta puede llegar hacer establecida no solo en Almacenes Mirna sino también en cualquier tipo de negocio que manejen este mismo tipo de problema ya que son propuestas factibles con la finalidad de marcar la diferencia y mejorar los niveles de ventas y del negocio.

Recomendaciones

Una vez dado terminado este estudio es de mayor importancia tomar en cuenta estas recomendaciones:

- Mantener con las encuestas al personal porque de esa manera vamos a identificar las necesidades e inquietudes de cada uno de ellos.
- Comunicación continúa con todos los empleados y clientes donde obtendremos un alto panorama de lo que se está fallando.
- Mediciones y control de productos porque ahí estamos conscientes de lo que se vende y lo que no y así podemos determinar lo más importante que son los costos y así implementar planes de mejoras para no obtener pérdidas.
- No esperar que el consumidor se queje de la calidad del producto ahí que adelantarse a la solución ya que la visión de ellos es importante, lo debemos de hacer si observamos mercadería sucia o deteriorada podemos realizarlo como es limpiándola o arreglándola en tiempos que se puedan gestionar para que no se origine tardanza en la entrega de mercadería si llega encontrar estos problemas.
- Organización en todos los procesos para así tener un nivel de control de inventarios, organización dentro del almacén para así llevar el producto a tiempo óptimos para favorecer al cliente.
- Tener indicadores de gestión par así determinar la demanda y que la empresa lleve una correcta retroalimentación con sus procesos y así responder eficientemente las necesidades de nuestros consumidores.

Bibliografía

- IBM. (2020). Recuperado el 31 de MAYO de 2020, de IBM:
ibm.com/support/knowledgecenter/es/SS8S5A_7.0.0/com.ibm.cura
m.content.doc/IntegratedCaseManagementConfiguration/c_ICMCO
NFIG_Configuring15DefiningDeliveryMethod1.html
- Significados. (2020). Recuperado el 31 de Mayo de 2020, de Significados:
<https://www.significados.com/poblacion/>
- Alejandro R, A. B. (2014). *Facultad de Economía, Universidad de La Habana, Cuba*. Cuba: Econ. y Desarrollo vol.152 no.2 La Habana jul.-dic. 2014.
- Anibal, M. G. (2008). *Indicadores de la Gestion Logistica*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Ballou, R. H. (1991). *Logística empresarial, Control y planificación*. Díaz de Santos S. A., Ediciones · 1991 · Rústica.
- Boubeta, A. I. (2007). *Distribucion Logistica y comercial* . España: Ideaspropias Editorial .
- Chapman, A. (Agosto de 2004). Análisis DOFA y análisis PEST. *Análisis DOFA y análisis PEST*.
- Cruz, R. (10 de Agosto de 2020). Guayaquil, Guayas, Ecuador .
- Enrique Benjamín, F. F. (2004). *Organizacion de Empresas 3era Edic* . Mexico: MC Graw Hill Companies Inc.
- Enrique, M. R. (2012). *Teoria y Tecnica de la entrevista* . Mexico: Red Tercer Milenio .
- Fernando, C. F. (2012). *Analisis y Mejoramiento del proceso logistico de Distribucion de Ponque Ramo de Antioquia*. Bucaramanga.
- Gaete, I. G. (2015). *PROPUESTA DE MEJORA EN PROCESOS LOGÍSTICOS DE LA EMPRESA*. Guayaquil .
- Hernandez, f. y. (2010). *Metodologia de Investigacion* . Mexico: Mc Graw hill pag 60.63 .

- Jiménez, I. V. (2012). La entrevista de la investigación cualitativa nuevas tendencias y retos . *Revista Calidad en la Educación Superior programa de autoevaluación académica* , 120.
- Kotler Philip, B. P. (2004). *El Marketing de Servicios Profesionales*. Nueva Jersey EEUU : Ediciones Paidós Iberica S.A.
- Lamb Charles, H. J. (2002). *Marketing* . Mexico- Monterrey : Cengage Learning .
- Morales, F. (2012). *Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa*. Recuperado el 31 de Mayo de 2020, de academia edu :
https://scholar.google.com.ec/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&as_vis=1&q=investigacion+descriptiva+&btnG=
- Nadia Ugalde Binda, F. B. (2013). Investigación cuantitativa e investigación cualitativa: buscando las ventajas de las diferentes metodologías de investigación. *Revistas de ciencias económicas vol 31 num 2* , 184 y 185 .
- Normativa, D. N.-D. (s.f.). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones COPCI*. Ecuador.
- Roberto Carro Diaz, D. G. (s.f.). *LOGISTICA EMPRESARIAL*. ARGENTINA: APUNTE DE ESTUDIO.
- Sabadell, T. (1971). Blog-Transportes Sabadell . Italia, Italia.
- Serrano, J. E. (2019). *LOGISTICA DE ALMACENAMIENTO*. ESPAÑA: COPYRIGHT- EDICIONES PARANINFO SA.
- Severa, D. (2010). Fusión Logística . *Innovar*, 224 rev. innovar vol. 20, núm. 38, septiembre-diciembre de 2010.
- Stanton William, E. M. (2004). *Fundamentos de Marketing*. Mexico : McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Talancón, H. P. (2007). *LA MATRIZ FODA: ALTERNATIVA DE DIAGNÓSTICO Y DETERMINACION DE ESTRATEGIAS DE INTERVECIÓN EN DIVERSAS ORGANIZACIONES*. MEXICO: Enseñanza e Investigación en Psicología.
- Tamayo, M. T. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Mexico: Limusa - Noriega editores .

TRANSEOP. (22 de Julio de 2020). La evolución de la logística en la historia. España.

Yosmary, D. (2012). Administracion del inventario . *Vision General*, 55-57.

Zenith, M. M. (2017). *ANALISIS DE LA GESTIÓN DE ALMACENES EN LA FARMACIA AMERICA SRL. IQUITOS.*

ANEXOS



Anexo 1

Entrevista realizada al Jefe de Bodega de la Empresa Almacenes Mirna S.A

- 1- ¿Qué está haciendo como encargado de la parte logística para ofrecer un mejor servicio al cliente?
- 2- ¿La Empresa cuenta con programa de mejora para los empleadores del área de despacho?
- 3- ¿Usted considera que tiene todas las herramientas tecnológicas para los procesos logísticos para así atender todas las necesidades de los clientes y así mismo de los trabajadores?
- 4- ¿Considera que los colaboradores de la empresa conocen la importancia y responsabilidad que es brindar una excelente atención al cliente?
- 5- ¿Estima que se realizan seguimientos a los problemas y sugerencias de los trabajadores del área de despacho?
- 6- ¿Cómo usted cree que puede colaborar en la empresa para sus colaboradores y mejoren sus procesos para así mismo que exista una buena satisfacción al cliente?



Anexo 2

Encuesta de satisfacción para los Despachadores en el Área de entrega de mercadería

Nombre del Empleador:

Fecha:

1- ¿La empresa cuenta con planes y programas de capacitación para el personal de bodegaje y entrega de mercadería?

- Si
- No
- Tal vez

Comentarios -----

2- ¿Usted considera que cuenta con todos los implementos necesarios para que su trabajo sea eficiente?

- Si
- No
- tal vez

Comentarios -----

3- ¿Dentro del Área de bodega, usted cree que la mercadería este correctamente organizada, distribuida y con un inventario real?

- Si
- No
- Tal vez

Comentarios -----

4- ¿Usted como empleado considera que la empresa tiene el personal adecuado para lo que es el área de entrega de mercadería?

- Si
- No
- Tal vez

Comentarios -----

5- ¿Usted considera que la capacidad de almacenaje con la que cuenta la bodega es suficiente para la cantidad de mercadería que se maneja?

- Si es la adecuada

- No es la adecuada
- Tal vez lo sea

Comentarios -----

6- ¿ Que recomendaría que se implemente:

- Correctos Ascensores
- Crecimiento de pisos para almacenar mejor la mercadería
- Nuevos recursos tecnológicos
- Todas las Anteriores

7- ¿Cómo empleador cuenta con todos los procesos e implementos de seguridad para lo que corresponde al área de bodega y entrega de mercadería?

- Si
- No
- Tal vez

Comentarios -----

8- ¿Usted considera que están bien distribuidas las funciones de cada uno de los trabajadores de la empresa principalmente en el área de despacho?

- Si
- No
- Tal vez

Comentarios -----

9- ¿Usted recomendaría cambiar el sistema de entrega de mercadería?

- Si
- No
- Tal vez

Comentarios -----

10- ¿Cómo califica para su criterio actualmente al área de despacho?

- Bueno
- Malo
- Excelente

Comentarios -----