



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO UNIVERSITARIO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA.**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

TEMA:

**PLAN DE MEJORA EN LA RECEPCIÓN DE MERCADERÍAS DE LA
EMPRESA INTEROC S.A. EN EL CANTÓN GUAYAQUIL, PROVINCIA
DEL GUAYAS**

Autora:

Pérez Oyola Carmen Regina

Tutor:

PhD Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador

2020

DEDICATORIA

Agradezco a Dios principalmente, por que sin el nada de esto hubiese sido posible. A mis padres y hermanos por su empuje incondicional para culminar la carrera. A mis compañeros de trabajo por estar siempre dispuestos a colaborarme cuando lo necesite. Y a todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

Carmen Regina Pérez Oyola

AGRADECIMIENTO

Son muchas las personas a las que debo agradecer por todo lo que han aportado en el proceso de investigación y redacción de este trabajo.

En primer lugar, quisiera agradecer a la Psicóloga Johanna Farías, quien desde el comienzo de mi carrera me brindó su apoyo incondicional para que no desista en dejar la carrera.

A la Ing. Betty Tayo que me brindó la oportunidad de crecer en el ámbito laboral y adquirir nuevas experiencia para desempeñarme en el ámbito profesional y educativo.

Un agradecimiento al Instituto Tecnológico Bolivariano y a todas las autoridades, por permitirme concluir con una etapa de mi vida profesional. También hago extenso este reconocimiento de manera especial a mi tutor Simón Alberto Illescas Prieto por sus conocimientos recibidos en el desarrollo de esta investigación.

Finalmente quiero agradecer a todas mis amistades, quienes de una u otra manera nunca dejaron de creer en mí.

Carmen Regina Pérez Oyola



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

Tema

Plan de mejora en la recepción de mercaderías de la empresa Interoc
S.A. en el cantón Guayaquil, provincia del guayas

Autora: Pérez Oyola Carmen Regina

Tutor: Phd. Simón Alberto Illescas Prieto

Resumen

El sector Agrícola en la actualidad es muy competitivo debido a la diversidad de insumos que se obtienen de los recursos naturales, estos son comercializados por muchas empresas que se encuentran en el mercado. Con este estudio se pretende dar mayores soluciones y optimas respuestas en las recepciones y envíos de los mismos. Optimizando los recursos y tiempos de respuesta para la recepción de las materias primas. Con este proyecto se beneficiara a toda la organización en almacenamiento, distribución, control de calidad y todas las demás áreas ligadas a la logística. Se pretende alcanzar mejoras en la cadena de abastecimiento, enfocada en aumentar significativamente el rendimiento económico de la empresa. Diseñando un procedimiento de mejora de recepción de mercaderías para los insumos agrícolas en contenedores de la empresa Interoc S.A. Se debe recordar que en épocas antiguas el hombre vivía de la caza, la pesca y la recolección de los frutos y raíces, con el pasar del tiempo la agricultura se convirtió en su mejor aliada para la medicina y alimentación de sus tribus. Utilizando métodos teóricos como la observación, análisis y la descripción, además de las técnicas más utilizadas como son la entrevista y la encuesta se logró obtener valiosa información que permitirá mejorar la productividad en los colaboradores y aportara en el plan de mejora de recepción de mercaderías en la empresa Interoc S.A. del cantón Guayaquil.

Recepción	Mercadería	Insumos	Agrícolas
-----------	------------	---------	-----------



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:
Tecnólogo en administración de empresa

Tema

Plan de mejora en la recepción de mercaderías de la empresa Interoc
S.A. en el cantón Guayaquil, provincia del guayas

Autora: Pérez Oyola Carmen Regina

Tutor: Phd. Simón Alberto Illescas Prieto

ABSTRACT

The Agricultural sector is currently very competitive due to the diversity of inputs obtained from natural resources, these are commercialized by many companies that are in the market. The aim of this study is to provide greater solutions and optimal responses in their reception and delivery. Optimizing resources and response times for the reception of raw materials. This project will benefit the entire organization in storage, distribution, quality control and all other areas related to logistics. It is intended to achieve improvements in the supply chain, focused on significantly increasing the economic performance of the company. Designing a procedure for improving the reception of goods for agricultural inputs in containers of the company Interoc S.A. It should be remembered that in ancient times man lived by hunting, fishing and the gathering of fruits and roots, with the passing of time agriculture became his best ally for medicine and food for his tribes. Using theoretical methods such as observation, analysis and description, in addition to the most used techniques such as the interview and the survey, it was possible to obtain valuable information that will allow to improve the productivity of the collaborators and contribute in the plan to improve the reception of goods in the company Interoc SA from the Guayaquil canton.

Reception	Commodity	Supplies	Agricultural
-----------	-----------	----------	--------------

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	vi
Certificación de aceptación del Senescyt	vii
1.1 Planteamiento Del Problema.....	1
1.2 Ubicación de problema de un contexto.....	4
1.3 Situación conflicto	7
1.4 Formulación del problema	10
1.5 Delimitación del problema	10
1.6 Evaluación del problema	10
1.7 Variables de la investigación	11
1.8 Objetivos de la investigación	11
1.9 Objetivo general	11
1.10 Objetivos específicos	11
1.11 Preguntas de investigación	12
1.12 Justificación e importancia	12
2.1 Antecedentes Históricos.....	16
2.2 Antecedentes Referenciales.....	20
2.3 Fundamentación Legal.....	22
2.4 Variables de la investigación	25
2.5 variable independiente	25

2.6 variable dependiente	28
2.7 Definiciones Conceptuales	32
3.1 Datos de la empresa	33
3.2 Diseño de la Investigación:.....	36
3.3 Tipos de Investigación.....	37
3.4 Población y Muestra	37
3.5 Población:	37
3.6 Muestra	38
3.7 Tipos de muestra	38
3.8 Métodos Teóricos de la Investigación	39
3.9 Técnicas e Instrumentos de la Investigación	40
3.10 Procedimientos de la Investigación	40
4.1 Aplicación a las técnicas e instrumentos	42
4.2 Plan de mejora	54
4.3 Conclusiones.....	57
4.4 Recomendaciones.....	58
4.5 Bibliografía	59
4.6 Anexos	1

ÍNDICE DE GRAFICOS

Contenidos:	Páginas:
Graficos 1 Organigrama:.....	34
Graficos 2 Conocimientos sobre recepción de mercadería	42
Graficos 3 Información para Recepción	43
Graficos 4 Logística de recepción.....	44
Graficos 5 Calificación de la logística actual	45
Graficos 6 Área de carga y descarga.....	46

Graficos 7 Equipos a utilizar	47
Graficos 8 Cumplimiento de los horarios	48
Graficos 9 Nivel de aporte del supervisor	49
Graficos 10 Aporte en la organización	50
Graficos 11 Participación gerencial en la empresa	51

ÍNDICE DE CUADROS

Contenidos:	Páginas:
Cuadro 1 Ubicación	9
Cuadro 2 Tipos de Investigación.....	37
Cuadro 3 Elementos	38
Cuadro 4 Procedimiento	40
Cuadro 5 Conocimientos sobre insumos agrícolas	42
Cuadro 6 Información para recepción	43
Cuadro 7 Logística de recepción	44
Cuadro 8 Calificación de la logística actual.....	45
Cuadro 9 Área de carga y descarga	46
Cuadro 10 Equipos a utilizar	47
Cuadro 11 Cumplimiento de los horarios	48
Cuadro 12 Nivel de aporte del supervisor	49
Cuadro 13 Aporte en la organización.....	50
Cuadro 14 Participación gerencial en la empresa	51
Cuadro 15 Entrevista	52

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento Del Problema

En la empresa Interroc S.A. se realiza el proceso de recepción de insumos agrícolas en contenedores de una manera sencilla y básica, ingresando el vehículo o contenedor al área de descarga, luego se apertura y se contabilizan las unidades por lotes, para posteriormente ser ingresadas al sistema de la empresa. Siendo este proceso algo alterado a la eficacia del despacho de los productos que salen de la empresa a nivel nacional, como internacional.

Sin embargo en otros países como España, se realiza la recepción de insumos agrícolas de manera más óptima, utilizando accesos como por ejemplo; atracaderos de camiones o plataformas llamados Bahía, que facilitan la recepción, visualización y conteo de las materias primas agrícolas, lo que permite la recepción de mercaderías con mayor agilidad de recepción y generando un inventario más certero, además de realizar entregas oportunas y de alta calidad a todo su portafolio de proveedores.

En países como Francia las exigencias son mayores, siendo un país altamente desarrollado, las exportaciones se receptan en un orden más específico, cumpliendo con todos los requerimientos que el país solicita, con esto, pretende demostrar a los países vecinos que las operaciones logísticas pueden mejorarse y brindar agilidad a todo el comercio exterior e interior, cumpliendo eficientemente los requisitos que plantea el país, de tal manera que los productos lleguen a tiempo a cada uno de los consumidores. Del mismo modo se puede ejecutar estudio referentes a procesos logísticos para recepción de importaciones con el objetivo mejorar la calidad de despacho y recepción.

Francia es uno de los países que favorece a los empresarios en exportaciones y recepción de mercadería dentro y fuera del país, el cual tiene como objetivo, reducir a un mínimo los aranceles impuestos, de esta manera los empresarios generaran ahorro y se invertirá en la infraestructura marítima y aérea del mismo, para temas de logística interna.

En el Índice de Competitividad Global, Francia se ubica en el puesto 16 de 160 países analizados según el apartamiento del Banco Mundial, situándose hacia lo alto de Suiza, pueblos de saliente como la República de Corea, y si mencionamos a Latinoamérica, tiene una actitud bastante superior a la Chile (46), México (54) y Perú (69).

Los países Europeos gozan de libre aranceles al mercado, incluyendo a Francia, desde la llegada de la ley del acuerdo de libre comercio, el sector de la factoría representa el 6% del importe total exportado al mercado, el cual fue dominado por los sectores rurales, pesquero y petrolero. Al mismo tiempo esta modalidad favorece a varios países, dándole la oportunidad de reconocimiento de sus productos, permitiendo a su vez mayor facilidad al empresario exportar sus productos a países subdesarrollados y darse a conocer en el mercado internacional.

En estos países Europeos, muchos artículos se exportan incluso en volúmenes pequeños y de forma eventual, así mismo están constituidas por una amplia variedad de mercadería, cuyos volúmenes se modifican de año a año, luego se verifica el posicionamiento del producto estrella, en particular aquellos artículos que se envían tanto por vía aérea y marítima, siendo estos insumos de mayor demanda, el proceso de recepción y entrega se realizan de manera prioritaria y agilitada para su despacho, lo cual permiten que estos productos mantengan su posicionamiento y su logística sea eficaz en el proceso.

Respecto a la infraestructura de Francia, el muelle en que reciben sus exportaciones tiene muchos años de construcción, siendo uno de los más antiguos, sin embargo la recepción de mercadería se realiza de manera oportuna. La mercadería debe tener un control y autorización de despacho, la cual además puede ser almacenada máximo 20 días y cumplir con todas las normas impuestas en el país.

Francia cuenta con 10 puertos principales para su importación y exportación, en donde sus mayores requisitos son la equivalencia, en donde los productos deben tener una regulación equivalente a la mercadería que circula en la unión europea. Además existe la trazabilidad que consiste en vigilar los procesos de elaboración, producción y distribución. Y por último el de responsabilidad, el cual incluye a la persona que se encarga de introducir el producto al mercado y es el responsable que se cumplan todas las normas.

El Aeropuerto de Gaulle, es el principal sitio de ingreso de las exportaciones peruanas, el costo del flete es de \$ 2.46 el kilogramo. Gracias a la reducción de estos costos, los documentos de IVA deducen el 20% de la base imponible, lo que admite un ahorro a las grandes empresas que se dedican a este negocio de la exportación e importación de varios insumos.

Por tanto es necesario identificar los puntos críticos que lentifican los procesos logísticos de recepción de insumos agrícolas, con la finalidad de mejorar la productividad en la empresa.

1.2 Ubicación de problema de un contexto

En los países latinoamericanos la recepción de productos posee falencias tales como delimitación de espacios, bajo rendimiento del personal y poco interés de compromiso. Sin embargo en varios países existen requisitos y normas que deben cumplirse para la recepción y despacho de la mercadería.

Nuestro país vecino Colombia demuestra gran interés y cumplimiento en sus normas para la recepción de insumos, consiguiendo mantener un almacén completamente organizado, planificando anticipadamente las entradas y salidas de sus mercaderías, además cuenta con un buen control de calidad hacia sus productos que tiene como objetivo evaluar el correcto almacenaje del mismo.

Hay que tener en cuenta que la desorganización y la falta del cumplimiento de los procedimientos repercuten y afectan negativamente al proceso de la cadena de distribución de mercadería en todos los países.

En la actualidad la generación de transporte, al igual que la producción de bienes, se ve perjudicada por los avances tecnológicos. Los costos del transporte en los países como Brasil y Colombia, son considerados como los más altos a escala universal, debido a que algunas carreteras no se encuentran en las condiciones apropiadas y la tasa de cobro por flete va en aumento y aun así la industria colombiana mantiene la entrega de sus productos por carretera. (Calderón Álvaro, 2016)

Se considera que sin infraestructura de calidad no se puede ser eficiente y en la actualidad Colombia padece una alta deficiencia en la operación logística, demostrando un bajo índice de desempeño que presenta mala planeación y gestión.

La principal necesidad es el mejoramiento logístico interno, para que el costo de transporte de los productos de consumo interno no sea tan elevados y no se vea afectado globalmente al micro, pequeño y mediano empresario, al igual que al campesinado colombiano. Es aquí donde surge la necesidad de conectar las regiones, subregiones, ciudades, poblaciones y facilitar el comercio y la movilidad de los productos en las fronteras.

Los retrasos logísticos de mercancías, debido a incumplimientos aduaneros, infraestructura o localización, implican altos costos de adquisición del comercio y estos atrasan la entrega y en algunas ocasiones causa la pérdida total del cliente o proveedor.

Colombia mantiene una infraestructura logística común con la que ha trabajado durante muchos años y en la actualidad está buscando mejorar su sistema y las condiciones de trabajo para su gente.

Para ello está trabajando de la mano con la empresa Dafsa para perfeccionar e implementar un circuito de transportadores junto a sus muelles de carga y descarga.

Esto facilitara a futuro la logística de todas las empresas colombianas que deseen integrar este nuevo sistema y brindara un mejor almacenamiento de sus productos. Este novedoso sistema permitirá que la recepción, distribución y despacho sea eficaz.

Es importante contar con toda la tecnología e infraestructura necesaria en todas las empresas de Latinoamérica, con el fin de ofrecer a nuestros grandes negociadores, productos de excelente calidad y en el tiempo record. Por ello la empresa Interoc busca posicionarse en el mercado por su innovación y pronta atención a sus clientes ofreciendo servicios de primera de calidad.

Argentina es otro de los países con una logística de éxito en las empresas de hoy en día, para ellos el concepto de almacén ha cambiado. A lo largo

de los años la responsabilidad de la función logística, hace referencia a la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén y el consumo de cualquier material materia prima o producto terminado.

El compromiso del almacén surge en la recepción del insumo físico en las propias instalaciones y mantenerlo en las mejores condiciones para su posterior distribución final, sea esta un envío por transporte aéreo, fluvial o terrestre.

La cadena de suministro ha evolucionado de almacenar en un solo lugar sus productos, a convertirse en varios centros de distribución de servicios, aumentando su cartera de clientes.

Los lugares de descarga en la empresa Quilmes son considerados en su medio como uno de los mejores, ya que cuenta con 5 espacios de almacenamiento, entre ellos depósitos propios y centros de distribución externos. (Moens, y otros, 2018)

Su recepción es adecuada debido a que cuenta con varios almacenes de admisión como: materia prima, productos terminados e insumos para empaques.

Aunque en esta empresa Quilmes poseen un correcto almacenamiento, existen pequeñas falencias, por ejemplo uno de sus almacenes no cuenta con estanterías (rack) y su mercadería es apilada en pallets uno sobre otro, esto perjudica la adecuada logística de algún producto en particular dentro del almacén, por lo que a futuro se realizaran mejoras del mismo para el correcto depósito.

1.3 Situación conflicto

En un mundo globalizado donde ser competitivos es una de los principales objetivos en las grandes empresas, en Ecuador no se sabe con exactitud cuánto se ha prosperado en el entorno logístico, pues los cambios para ser más competitivos tienen mucho énfasis en la tecnología para esta área.

Hoy en día el sistema operativo de la recepción de mercadería, va mejorando paulatinamente, por la gran demanda que genera el consumidor, para eso se basan en tecnologías y herramientas modernas que facilitan la recepción más pronta e inmediata de mercaderías y un almacenaje adecuado, dando las facilidades de envío por carreteras, aéreas y fluvial.

Sin embargo, en el Ecuador, las empresas se encuentran en busca de un cambio agresivo en sus procesos internos con la finalidad de brindar al cliente entregas óptimas de sus principales productos, brindando seguridad y ejecutando rigurosos controles de calidad.

Ecuador ocupa el puesto 70 en el ambiente general del Índice de Desempeño Logístico, una medición que describe las afinidades generales en asignatura de provisión.

En Ecuador existen 4 puertos importantes que son: Guayaquil, Esmeraldas, Manta y Puerto Bolívar, en donde el 70% del comercio ingresa al de Guayaquil, al ser el más importante en el Ecuador y que a su vez presenta un problema, pues posee una profundidad no superior a 9 metros y las embarcación necesitan de 7 a 10 metros de calado, para ingresar al puerto, otro problema es la gran congestión en el acceso vial hacia el puerto, ya que sus calles son demasiadas congestionadas.

Existen estudios que indican que Ecuador se encuentra rezagado en infraestructura en sus aeropuertos al igual que Haití y salvador, en cuanto

al despacho y llegada de carga, pues uno de los problemas que se encuentra en la logística, tiene mucha relación con el aéreo portuaria.

El aeropuerto de Quito cuando se construyó se debió utilizar un espacio de 1000mil metros cuadrados para bodegas y solo se elaboró alrededor de 20mil metros cuadrados de capacidad. Esto conlleva a dificultad de espacio suficiente para almacenaje.

Otro problema que tiene relevancia es la falta de vías de acceso al aeropuerto de Quito, tanto para las personas que necesitan viajar, como para los despachos permanentes de carga.

Ecuador ha invertido en mejorar las vías de accesos entre provincias, pero aun así la circulación de mercancías supera los costos, ya que las vías principales se encuentran en mal estado por causa del invierno u otros factores. Esto da como consecuencia lo siguiente: resulta más caro enviar mercancía a Colombia que enviar a Miami. (Arcos, 2013)

Mónica Ceballos de Velasteguí, Gerente Regional de Asia Shipping, destaca que Ecuador es mayormente importador de artículos arruinados, “lo cual para nuestro país es siempre un reto de cómo apartarse con las necesidades de los importadores. Se debe estar en perseverante rebusca de precios que nos permitan competir con costos considerables”.

Gustavo Chamorro, Gerente General de Si Logística, quien considera que la tecnología juega un papel importante como: el internet, las redes sociales, el GPS, la robótica, la reproducción 3d, que mejoran la visibilidad y el desempeño. (Publicayo, 2019)

De acuerdo a lo manifestado Chamorro, se puede afirmar que la tecnología es uno de los accesos más importantes para la obtención de los suministros

y que estos a su vez ayuden a realizar las actividades logísticas de manera más ágil y eficiente.

La influencia portuaria juega un papel principal en el desarrollo del caudal ecuatoriano, así lo enfatiza José Antonio Contreras, Gerente General de Contecon Guayaquil, quien piensa que las exportaciones de banano, camarón, cacao entre otras, son de crucial trascendencia para el desempeño del país. (Portuario, 2020)

Según Contreras se puede verificar la importancia que existe en mantener el área portuaria en óptimas condiciones para que se facilite el libre tránsito de todos los contenedores que arriban diariamente al puerto y así lograr la entrega a sus diferentes clientes en los tiempos acordados.

Sin embargo existe un déficit de plataformas de transportes que trasladan los contenedores de 20 y 40 pies a los diferentes puntos del país, esto en la actualidad afecta en las entregas oportunas a los otros destinos.

Finalmente el punto más importante es saber cómo funciona la logística y conocer sobre sus procesos, ya que en cualquier momento se va a dirigir una empresa y se debe estar bien preparado para soportar las diferentes crisis que se presenten en el país, y como empresa siempre buscar el bienestar y la estabilidad de saberlo sobrellevar y buscar las más óptimas y oportunas decisiones por más escasas que parezcan.

Cuadro 1 Ubicación

Antecedentes	Consecuencias
Mediana organización	Déficit en despachos
Despachos equivocados a clientes	Baja credibilidad
Limitado manejo de los recursos	Alza de los costos (inversión)

Elaborado por Pérez C. (2020)

1.4 Formulación del problema

¿Cómo influye en los clientes un procedimiento de mejora de recepción de mercaderías, de insumos agrícolas en contenedores, de la empresa “Interoc S.A” ubicada en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas, en el año 2020?

1.5 Delimitación del problema

Campo: Administrativo

Área: Recepción de mercadería

Aspectos: Insumos agrícolas, mercadería

Tema: Plan de mejora en la recepción de mercaderías de la empresa Interoc S.A. En el cantón Guayaquil, provincia del Guayas

1.6 Evaluación del problema

Delimitado: Debido al entorno del problema, existen varias alteraciones dentro del proceso de recepción de mercaderías. Este estudio permitirá realizar mejor el trabajo en tiempo y espacio para un alto control de toda la mercadería que ingrese y salga de las instalaciones.

Evidente: El trabajo de recepción es un tanto errado, se observa claramente la falta de conocimientos del personal de campo, al manejar este tipo de labores.

Claro: Podemos retroalimentar a todo el personal de piso, para realizar mejor los trabajos de recepción como existen en otras fábricas que realizan la misma labor pero con la diferencia que instruyen a su personal.

Concreto: Realizar un sondeo de las empresas aledañas del sector industrial, con la finalidad de implementar sus conocimientos más avanzados en nuestro trabajo.

Relevante: Es de mucha importancia que el personal este actualizado en materia de capacitaciones, referente a los procesos de recepción de mercaderías y de cómo lidiar con posibles problemas que se presenten. Este aprendizaje fortalecerá grandemente a la empresa en ahorros significativos de gastos.

Factible: Debido a la alta demanda de productos a nivel nacional e internacional, los clientes buscan rapidez y entregas a tiempo de sus productos. Es por tal motivo que deben existir mejoras en los procesos de recepción para que exista fluidez en la cadena de abastecimiento.

1.7 Variables de la investigación

Variable independiente: Recepción de mercadería

Variable dependiente : Insumos agrícolas

1.8 Objetivos de la investigación

1.9 Objetivo general

Diseñar un procedimiento de mejora de recepción de mercaderías para los insumos agrícolas en contenedores de la empresa Interoc S.A., del cantón Guayaquil

1.10 Objetivos específicos

Fundamentar desde la teoría administrativa la recepción de mercadería e insumos agrícolas.

Diagnosticar el estado actual del proceso de despacho que realizan en la entrega de la mercadería a los clientes de la empresa Interoc S.A., del cantón Guayaquil

Elaborar un plan de mejora de recepción de mercaderías en la empresa Interoc S.A, del cantón Guayaquil

1.11 Preguntas de investigación

¿Desde la teoría administrativa como se fundamenta la recepción de mercaderías agrícolas?

¿Cómo diagnostica el proceso de despacho de mercaderías a los clientes?

¿Cuál sería el plan de mejora de recepción de mercaderías en la empresa Interoc S.A?

1.12 Justificación e importancia

Este proyecto ha sido escogido por la necesidad que existen en esta y varias empresas de nuestro país, haciendo referencia a la operatividad de la logística o recepción de mercadería.

Se puede observar que en la empresa Interoc, existen falencias para la entrega oportuna de la mercadería a los diferentes clientes a nivel nacional e internacional. De aquí surge la necesidad e importancia del estudio, para mejorar el proceso de recepción para una manera ágil y adecuada.

Partiendo de este estudio, se entiende que la operación se basa en las múltiples áreas que se ejecutan, desde la programación de operaciones inclusive el servicio posventa, pasando por el transporte de las materias primas, la planificación y administración, el almacenaje, mercadería en stocks, empaques, embalajes, transporte, organización física y los

denominados flujos de información. Todas estas áreas son incluidas en un proceso diario dentro de la empresa.

En este proyecto se pretende alcanzar parte de la efectividad en la logística de transporte, focalizadas en el almacenaje e inventarios, como actividades principales a desarrollar a través del planteamiento estratégico que se persigue en este plan.

Este estudio nos permitirá optimizar los recursos y tiempos de respuesta para la recepción de las materias primas que beneficiara a toda la organización en almacenamiento, distribución, control de calidad y todas las demás áreas ligadas a la logística.

El objetivo y la importancia de este proyecto, es que todo el personal logístico se encuentre 100% capacitado y calificado para realizar las labores de recepción, carga y despacho de los productos sin caer en error, evitando perdidas de los mejores clientes, alcanzando mejoras en la cadena de abastecimiento, enfocadas en aumentar significativamente el rendimiento económico de la empresa y lograr la permanencia de la empresa como líder en mercado agrícola.

Esta investigación es conveniente para toda empresa u operario logístico, por la implementación de un plan de mejoras en la recepción de mercadería, pues la inversión en este tipo de proyectos beneficiara a toda la compañía en especial, al área administrativa para la toma de decisiones, lo que permitirá una mejor organización y planificación de entregas de nuevos productos, brindando pronta agilidad en la recepción de mercaderías de una manera más óptima.

Este proyecto tiene relevancia, ya que la implementación de un plan o estrategias, permitirá que las condiciones de entregas, despachos y recepción de los insumos, sean eficaces y efectivos, sirviendo de gran

aportación a la empresa y manteniendo competitividad hacia el resto de mercados con sus innovaciones de los nuevos productos y aumento del portafolio de clientes.

Es importante saber que la aplicación de un plan de mejoras en cualquier proceso, beneficiara significativamente a todas las empresas, pues esto ayuda a que se reduzcan la producción de productos defectuosos o desechados, consigue la mejora de tiempo en corto plazo y resultados visibles. Además de ahorros en todas las materias primas utilizadas en el proceso y a su vez el ahorro de costos.

Este proyecto beneficiará a todo el entorno comercial, facilitando la pronta entrega de sus productos a los distintos clientes con calidad y rapidez, favoreciendo a muchas las empresas, las cuales gozaran de un incremento en sus ventas por el alto índice de demanda.

Este estudio se basa además en que la actividad logística posee mucha importancia en las zonas industriales y considera que al aplicar nuevas estrategias en recepción de mercaderías, se resolverán muchos cuellos de botellas generados durante la actividad, facilitando la entrega inmediata, pues el objetivo de esta investigación es que concentra su atención en la solución de problemas logísticos para alcanzar un desempeño eficiente en las dificultades que se presenten.

Aplicando la mejora en los procesos se puede perfeccionar las debilidades que se presentan en la actualidad y aumentar las fortalezas en la organización, con el mejoramiento continuo se puede lograr ser más productivos y competitivos dentro del mercado nacional e internacional. Además se debe estar atentos en revisar los procesos, esto permitirá corregir falencias que pueden ser oportunos y necesarios a los procesos de entrega y recepción de la mercadería.

La actual propuesta está planteada para mejorar la recepción de la mercadería y a su vez tener un control de las operaciones logísticas, evaluación y revisión de la mercadería, control de los procedimientos y funciones de todas las etapas que encierran el proceso de recepción. El cumplimiento de este plan favorecerá la gestión logística de recepción.

Este proyecto beneficiara además a todas las empresas Ecuatorianas dedicadas a las actividades logísticas, agrícolas, agropecuarias, entre otras, que tengan mayor o igual demanda de insumos, que ejecuten actividades relacionadas a la recepción y despacho de mercaderías, implementado una mejor atención y distribución eficaz de los productos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Históricos

Rojas, manifiesta que desde el principio de la humanidad, los productos que la gente deseaba, no se producían cerca para su consumo y no estaban disponibles en el momento en que lo deseaba. (Rojas, 2011) y al no existir el transporte y el almacenamiento de los productos, el traslado se limitaba a la capacidad de lo que una persona pudiera llevar. Desde entonces se creó la necesidad de transportar los productos a distintas partes del mundo, poniendo a disposición la cercanía de aquellos productos que han sido de primera necesidad para la humanidad.

El significado de logística, procede del flujo de materiales y se lo empezó a emplear para el abastecimiento y control de los recursos necesarios, procesos para llevar a cabo la organización de una empresa, de servicio y distribuciones.

(Santos, 2004) Manifiesta que, existe un canal de distribución de la ruta del producto hasta el consumo del cliente, para que la actividad pueda favorecer el despacho y agilidad de los productos, de acuerdo a las necesidades del cliente y el manejo programado del producto. De aquí surge la importancia de la distribución o despacho de los productos y según la necesidad del cliente se distribuye con mayor agilidad y efectividad para satisfacción del cliente o proveedor.

Los almacenes de sucursales múltiples son empresas que explotan un cierto número de establecimientos de venta al detalle. Para diseñar una red logística se debe tener en cuenta lo siguiente: planificación de pedidos en

almacén, control de nivel de stocks, selección de rutas de transporte, facturas de cargas y ordenes de producción.

Existen muchas alternativas de almacenamiento en lo que a la propiedad se refiere. La mayoría de los grandes fabricantes poseen almacenes propios, aunque cada vez con más frecuencia se combina esta opción con otras: alquiler de espacio, almacenes de tránsito. Estos servicios son, básicamente, recepción de mercancías, almacenamiento, envíos.

Aguirre, comenta sobre la Cadena de Suministros y define la administración logística, como la parte de la cadena que implementa y controla la efectividad del flujo, el almacenamiento de bienes, servicios y la información que conlleva al consumo con el interés de satisfacer al usuario. (Aguirre, 2007). En otro aspecto se refiere a la logística como la acción del colectivo laboral dirigido a garantizar las actividades de diseño y dirección de los flujos material, informativo y financiero, desde sus fuentes de origen hasta su llegada.

Por tanto ambos autores coinciden en la logística de reversa, el primero con los flujos de reversa y el segundo a la conservación el medio ambiente, considerando a la logística como un proceso de carácter administrativo. Sin embargo no hay que olvidar que los procesos productivos se han clasificado tradicionalmente según su naturaleza en químicos y físicos.

Dichas actividades están incorporadas al proceso en forma de maquinaria y equipo, mientras que en los procesos físicos son actividades complementarias, para las que es necesario obtener equipos especiales y diferentes, las actividades deben ser planificadas de manera separada pero dependiente, buscando siempre la mayor eficiencia, al ser procesos que no agregan valor real. La logística de operaciones es entonces completamente diferente en cada una de estas situaciones.

La Naturaleza ha sido pródiga y lo seguirá siendo, y la Agricultura seguirá siendo la fuente de sustento con nuevos cultivos y nuevos ganados terrestres y acuáticos

(Biodiversidad, 2018) El surgimiento de la agricultura es quizás uno de los procesos más revolucionarios de la historia de la humanidad. La agricultura cambió la forma de alimentarnos y de vivir. También cambió los ecosistemas y los territorios y creó las condiciones materiales para todos los procesos posteriores de formación de los distintos pueblos y sus formas de ser y vivir, incluidos los procesos que llevaron a la formación de clases sociales y civilizaciones.

Sin la agricultura, nuestra especie humana podría haber sobrevivido sólo con algunos cientos de millones de personas repartidos por el mundo o, incluso, podría haberse extinguido, sin embargo gracias a la producción agrícola que ayuda al florecimiento de los productos, se puede supervivir en la actualidad.

Cada día se sabe más de los orígenes de la agricultura, a medida que los métodos científicos de estudio de restos históricos y prehistóricos se perfeccionan. Pero es todavía una historia a pedazos, que además la interpretan y la cuentan personas principalmente hombres que poco o nada saben de la práctica de la agricultura, del cuidado y el trabajo año tras año, de la selección de plantas, semillas y animales, de depender del clima, de recolectar, de guardar para el próximo ciclo, de cocinar y alimentar sabrosamente con lo que hay, de aprovechar todo lo que se pueda, de la inmensa diversidad que se encuentra en los campos y en las mesas.

Además de hablar de lo que la ciencia manifiesta, es preciso relacionar la historia con los saberes campesinos, esto permite entender mejor cómo ha sido y es la historia de los cuidados que mantienen viva la creación de la

agricultura. Esto hace referencia al cultivo, la siembra, el cuidado, la cosecha de plantas domesticadas y la crianza de animales domesticados.

En sus inicios la agricultura, consistió en el cuidado y siembra de plantas silvestres y en el encierro de animales domesticados. En la actualidad la agricultura incluye plantas no domesticadas, como medicinales, hortalizas silvestres, árboles, etcétera. La agricultura incluye el cuidado y manejo de plantas y animales con el fin de obtener alimento, medicinas, madera, fibras y otros elementos que se consideren necesarios para el ser humano.

Las diferentes formas de experimentación del hombre con la agricultura para la supervivencia como, ir seleccionando, combinando cultivos, cruzando plantas, inventando herramientas, probando sistemas de riego, creando diversas formas de uso, son fruto de la experimentación del individuo en su necesidad.

Estos experimentos no son muy diferentes de los que se realizan en la actualidad, pues los cuidados y protecciones de las semillas, admiten la permanencia de ciertos productos en el mercado.

Estudios demuestran que las mujeres eran las responsables de la recolección de alimentos, procedían a cuidar y sembrar plantas silvestres que eran necesarios para la alimentación y para la medicina, luego la selección de las semillas pasó a ser la parte más importante, permitiendo que se desarrollen diferentes procesos en el sembrado y la cosecha.

Una situación distinta se produjo en América, donde los animales domesticados llamas, cuyes, gallinas estuvieron presentes sólo desde hace unos seis mil años; posiblemente porque había gran abundancia de animales de tamaño medio o pequeño, de baja agresividad y relativamente fáciles de cazar distintos tipos de ciervos, el tapir, gran cantidad de aves, etcétera.

2.2 Antecedentes Referenciales

Tema: "Propuesta de Mejoramiento en los Procesos de Almacenamiento y Despacho de Materiales en la Planta 2 de SYGLA". Año: 2015 Institución: Universidad Industrial De Santander Autor: Edison Javier García López Resumen: Se presenta la metodología utilizada para diseñar propuestas de mejoramiento para las estrategias y procesos logísticos utilizados en el almacenamiento y despacho de materiales. Diferencia: De fácil aplicación en proyecto para empresas de producción, en nuestro trabajo se pretende alcanzar la optimación de tiempo y recursos existentes que garanticen un adecuado control de recepción.

Tema: "Propuesta de Mejora del Proceso de Almacenamiento y Distribución de Producto Terminado en una Empresa Cementera del Sur del País" Año: 2018 Institución: Universidad Católica San Pablo Autores: Daniel Fernando Paredes Fernández Rommel Alexsi Vargas Llerena Resumen: La presente propuesta pretende incrementar la satisfacción del cliente e incrementar los volúmenes de despacho Diferencia: Al implementar un plan de mejora en la recepción queremos asegurar la fluidez de la cadena de recepción y abastecimiento de la empresa Interoc S.A.

Tema: "Propuesta de mejora del proceso Logístico de la empresa Tramacoexpress Cia.Ltda del cantón Durán" Año: 2018 Institución: Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas Escuela de Ingeniería Comercial. Autores: Quintero Caicedo, Ana Katherine Sotomayor Sellan, Jomaira Madelaine. Resumen: Este estudio analiza los problemas que presenta el área de logística de la empresa Tramacoexpress con el fin de proponer perfil de funciones más específicos e indicadores que midan el rendimiento de los mismos para superar los inconvenientes que se presentan actualmente. Diferencia: Nuestro proyecto busca mejorar significativamente el área operativa en

infraestructura, personal y herramientas que faciliten la fluidez de recepción de mercancías dentro de la empresa industrial.

Tema: “Propuesta de mejora de los procesos de recepción, gestión de inventarios y distribución de un operador logístico” Año: 2020 Institución: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) Autores: Becerra Díaz, Claudia Patricia; Estela Basaldúa, David Alfredo Resumen: Tiene como objetivo la elaboración y desarrollo de propuestas de mejora continua para un operador logístico del país. Además se analizarán los procesos de recepción, gestión de inventarios y distribución de la empresa, para identificar problemas y analizar las causas de los mismos también plantear diversas propuestas para mejorar los procesos. Diferencia: El proyecto está centrado en buscar solución en área operativa de recepción, de manera simple, entendible y de fácil manejo para el personal de la empresa.

Tema: “Proyecto de Mejora de Procesos en la Recepción y Supervisión de Mercadería de la empresa Roand Servicios Logísticos EIRL” Año: 2018 Institución: Universidad San Ignacio de Loyola Autor: Alicia Carol Díaz Contreras Resumen: Aplicación de procesos claros dentro de la organización, que conlleven a estrategias nuevas con metas fijas que permitan la identificación de posibles problemas y generen soluciones inmediatas. Diferencia: El autor del proyecto propone mejoras en los procesos, a diferencia de mi proyecto que a través de varias herramientas como la entrevista, encuesta y observación se podrá identificar los puntos críticos que lentifican la operatividad de recepción de mercaderías.

Tema: “Propuesta De Mejora Para La Optimización Del Desempeño Del Almacén Central De Franco Supermercados” Año: 2017 Institución: Universidad Católica San Pablo Autores: Melina Cornejo Catacora Frederick León Mamani. Resumen: El autor propone levantar toda la información que se requiera para mejorar la optimización del desempeño de un almacén, con la finalidad de incrementar la rentabilidad en el lapso

de cuatro años. Diferencia: Mi proyecto pretende alcanzar su máximo rendimiento en operaciones logísticas con la finalidad de implementarse en distintas sucursales y empresas de operaciones similares.

2.3 Fundamentación Legal

Constitución de la República del Ecuador (2008)

Según el artículo 14 Art.- Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*. Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados.

Art. 15.- El Estado promoverá, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto. La soberanía energética no se alcanzará en detrimento de la soberanía alimentaria, ni afectará el derecho al agua. Se prohíbe el desarrollo, producción, tenencia, comercialización, importación, transporte, almacenamiento y uso de armas químicas, biológicas y nucleares, de contaminantes orgánicos persistentes altamente tóxicos, agroquímicos internacionalmente prohibidos, y las tecnologías y agentes biológicos experimentales nocivos y organismos genéticamente modificados perjudiciales para la salud humana o que atenten contra la soberanía alimentaria o los ecosistemas, así como la introducción de residuos nucleares y desechos tóxicos al territorio nacional.

El Art. 21.- Las personas tienen derecho a construir y mantener su propia identidad cultural, a decidir sobre su pertenencia a una o varias comunidades culturales y a expresar dichas elecciones; a la libertad estética; a conocer la memoria histórica de sus culturas y a acceder a su patrimonio cultural; a difundir sus propias expresiones culturales y tener

acceso a expresiones culturales diversas. No se podrá invocar la cultura cuando se atente contra los derechos reconocidos en la Constitución.

Art. 22.- Las personas tienen derecho a desarrollar su capacidad creativa, al ejercicio digno y sostenido de las actividades culturales y artísticas, y a beneficiarse de la protección de los derechos morales y patrimoniales que les correspondan por las producciones científicas, literarias o artísticas de su autoría.

Art. 23.- Las personas tienen derecho a acceder y participar del espacio público como ámbito de deliberación, intercambio cultural, cohesión social y promoción de la igualdad en la diversidad. El derecho a difundir en el espacio público las propias expresiones culturales se ejercerá sin más limitaciones que las que establezca la ley, con sujeción a los principios constitucionales.

Art. 24.- Las personas tienen derecho a la recreación y al esparcimiento, a la práctica del deporte y al tiempo libre.

Art. 25.- Las personas tienen derecho a gozar de los beneficios y aplicaciones del progreso científico y de los saberes ancestrales.

Capítulo séptimo Derechos de la naturaleza

Art. 71.- La naturaleza o Pacha Mama, donde se reproduce y realiza la vida, tiene derecho a que se respete integralmente su existencia y el mantenimiento y regeneración de sus ciclos vitales, estructura, funciones y procesos evolutivos. Toda persona, comunidad, pueblo o nacionalidad podrá exigir a la autoridad pública el cumplimiento de los derechos de la naturaleza. Para aplicar e interpretar estos derechos se observarán los principios establecidos en la Constitución, en lo que proceda. El Estado incentivará a las personas naturales y jurídicas, y a los colectivos, para que

protejan la naturaleza, y promoverá el respeto a todos los elementos que forman un ecosistema.

Art. 72.- La naturaleza tiene derecho a la restauración. Esta restauración será independiente de la obligación que tienen el Estado y las personas naturales o jurídicas de Indemnizar a los individuos y colectivos que dependan de los sistemas naturales afectados. En los casos de impacto ambiental grave o permanente, incluidos los ocasionados por la explotación de los recursos naturales no renovables, el Estado establecerá los mecanismos más eficaces para alcanzar la restauración, y adoptará las medidas adecuadas para eliminar o mitigar las consecuencias ambientales nocivas.

Art. 73.- El Estado aplicará medidas de precaución y restricción para las actividades que puedan conducir a la extinción de especies, la destrucción de ecosistemas o la alteración permanente de los ciclos naturales. Se prohíbe la introducción de organismos y material orgánico e inorgánico que puedan alterar de manera definitiva el patrimonio genético nacional.

Art. 336.- reconocen y garantiza a todas las personas el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características;

Art. 397.- En caso de daños ambientales el Estado actuará de manera inmediata y subsidiaria para garantizar la salud y la restauración de los ecosistemas. Además de la sanción correspondiente, el Estado repetirá contra el operador de la actividad que produjera el daño las obligaciones que conlleve la reparación integral, en las condiciones y con los procedimientos que la ley establezca.

2.4 Variables de la investigación

2.5 variable independiente

Recepción de mercadería.

En la recepción de la mercadería es importante conocer que los productos llegan al almacén con el objetivo de ser clasificados, controlados y despachados, para luego enviarlos al cliente o consumidor final.

Los productos pueden presentarse en diferentes formas de manipulación como las siguientes: pallet, caja, tachos, sacos, cisternas, tanques, canecas, etc. Según el tipo de producto, tamaño y procedencia, siendo este, el proceso más importante de manipulación y clasificación de los mismos.

El proceso de recepción se divide en las siguientes tres fases:

1. Externa

Se realiza la descarga de la mercadería, si viene en transporte con medios mecánicos o si viene de manos del transportista, si es un bulto pequeño, grande, etc. Se verifica en el documento de entrega que somos el destinatario y que la cantidad de la mercadería coincida con lo indicado.

Se comprueba que la mercancía recibida se encuentra en buen estado de embalaje y que no muestra signos de manipulación (precintos rotos, cajas abiertas o rotas, humedades, etc.,) porque es la única forma de poder reclamar en caso de faltantes o roturas ocultas. La mercancía sin utilizar se la ubicara, sin desembalar en una zona de cuidado, que no se utilizara para otro propósito y que será inviolable.

2. Documentación de comprobación

Para dar entrada a la mercancía en nuestro stock, se debe seguir los siguientes pasos: Crear un documento de entrada basado en el pedido de adquisición que hicimos a nuestro proveedor. Se debe realizar las

modificaciones oportunas en el documento de entrada con los posibles sobrantes y faltantes. Este documento sirve para el conteo de la mercancía recibida punteando referencias, cantidades, caducidades y cualquier otro dato que sea necesario en el registro.

3. Chequeo interno de producto

- ✓ Hay que desembalar el material poniendo minucioso cuidado en no dañar la mercancía con herramientas de corte.
- ✓ Separar los materiales para identificarlos y clasificarlos según su tamaño, forma, cantidad o cualquier otro criterio que consideremos operativo.
- ✓ Identificar la mercancía con nuestro registro con el fin de poderla ubicar en nuestro almacén de manera que se localice de forma rápida y sencilla.
- ✓ Una vez realizado el chequeo completo de la mercancía, se procede a su ubicación, que quedará registrada en el almacén, de forma manual o con radiofrecuencia si se dispone de este sistema.
- ✓ Devolveremos el documento de entrada debidamente llenado con los datos requeridos y con las posibles discrepancias a nuestra administración para que realice las modificaciones oportunas, las cantidades y se avise al proveedor de los faltantes o para que las retire los sobrantes.

La recepción segura, nos facilita rapidez en la preparación de pedidos y aporta fidelidad a nuestro inventario. Esto también permite la ética y permanencia de la empresa en un status alto de competencia, ya que la

facilidad y manejo de mercadería es la forma en que una empresa se manifiesta de forma positiva.

Es por esta razón que en los procesos logísticos con mayor responsabilidad es la recepción de mercaderías, es aquí donde se encuentran más peligros por las pérdidas o accidentes de los insumos.

Las empresas tienen diferentes formas de realizar la recepción de mercancía en una compañía y suele ser similar a la de todas, sin embargo las diferencias en los procesos dependen del tamaño de la distribución, importancia, rigurosidad y el ritmo con la que recepten mercancía, siendo esta la pieza fundamental en la calidad del producto.

Acotando con lo anterior hay que tener en cuenta que el tratamiento que se le da a los productos que se reciben en la bodega de almacenamiento, deben ser de estricto control, cumpliendo con todas las normas de seguridad de los diferentes productos que se reciben, estos pueden ser funguicidas, herbicidas, pesticidas, nematocidas, etc.

Todos los productos deben cumplir el proceso de calidad, asegurando que el insumo está en óptimas condiciones, para distribuirlos a los diferentes destinatarios (distribuidores, proveedores o clientes).

El departamento de calidad, cumple con analizar cada producto que llega con la finalidad de asegurar la calidad del producto.

2.6 variable dependiente

Insumos agrícolas.

Borrero, comenta que en la época antigua el hombre vivía de la caza, la pesca y la recolección de los frutos y raíces, era considerada un predador nato en los años 10000 a.d.C, (Borrero, 2014) Con el pasar del tiempo la agricultura se convirtió en su mejor aliada para la medicina y alimentación de sus tribus. Luego de esta fase se implementó el traslado de aquellos productos de más necesidad y consumo para el ser humano.

Desde la necesidad alimenticia se le ha dado al hombre el modelo agrícola, surgiendo el interés desde los principios de los siglos. La importancia que se le dio a la agricultura fue la supervivencia de poblaciones que habitaban en lugares lejanos y apartados, surgiendo así la necesidad de la llegada de productos a sus poblaciones.

En España el nacimiento de la agricultura ha sido muy estudiado por organismos regionales, provinciales o autonómicos entre ellos, el Instituto Español de Prehistoria con importantes aportaciones, poco a poco estos descubrimientos se han ido ampliando utilizando cada vez con mayor intensidad los progresos de la tecnología científica, con lo que en ocasiones algunas de las hipótesis han sido nuevamente revisadas como:

(Modernas, 1981) Comenta que la agricultura dio origen y sostiene ahora toda cultura, patria y sistema económico. Su fortalecimiento y desarrollo ha refluído siempre en surgimiento económico y ha dividido el estado de incremento de las patrias. Históricamente los dos incrementos tienden a ir sincronizados.

En relación al mundo, el fortalecimiento y crecimiento de la agricultura de Latinoamérica está entre los más importantes y promisorios. Latinoamérica es una división esencialmente rural, sus recursos naturales por capital está

entre las más espaciales del planeta, su tecnología rústica no ha atrapado todavía la lista de desarrollo accesible en el espacio actual, el mercado universal para artículos agrícolas seguirá creciendo con la localidad.

La indagación y la divulgación agrícola pueden y deben contribuir al florecimiento y visión potencial que existe para la agricultura de la zona. Ello implica una participación directa al incremento económico y social futuro de todos países.

La agricultura surgió y progreso como una forma de reforzar el bocado humano. El desarrollo de la agricultura o certeza en recaudar los alimentos ha sido sellado por dos aspectos sobresalientes. El cuidado creciente de la naturaleza bajo los anhelos del hombre, el segundo un levantamiento de la fuerza de la mano de obra en la obtención de alimentos. Ambos aspectos han consentido el surgimiento de otras necesidades humanas, otras acciones y múltiples estructuras humanas y económicas para tratar con ello.

Cubero, acota que la Agricultura, desde el Neolítico, es el arte de cultivar la tierra. (Cubero, 2012) Hoy es la única ciencia capaz de llevarnos hasta el próximo siglo, y seguirá siendo nuestra fuente de sustento con cultivos y ganados que quizás hoy no podamos ni imaginar.

En tan sólo diez mil años agrícolas la vida ha cambiado sobre la faz de la Tierra. La interacción entre pueblos se hizo más intensa a causa del aumento en población y la Historia se aceleró. No en vano a los primeros imperios se les llama Imperios agrícolas, pues quien domina la producción de alimentos domina el mundo y, hasta ahora, la única manera de producir alimentos es por medio de la Agricultura, integrando el cultivo de plantas, la cría de animales y la transformación de los productos de ellos obtenidos.

Los productos para el uso agrícola, son insumos destinados a la sanidad y alimentación de los cultivos y animales, como fertilizantes, abonos, plaguicidas, semillas, material de propagación vegetal, para el agro o de uso veterinario, favoreciendo al agricultor para que sus productos se mantengan en buen estado y sean óptimos para la venta o consumo humano.

La aplicación de insumos agrícolas a los sembríos brinda una protección contra las plagas que pueden dañar las parcelas de los agricultores. Estos insumos ayudan al mejor crecimiento y funcionamiento de los cultivos o animales. (agropinos, 2013). Sin la existencia de los agroquímicos, la producción mundial de frutas, vegetales y fibras caería un 40% por la operación de plagas.

Los procesos de producción, incrementan la capacidad de continuar generando insumos, esto además ayuda a autoabastecerse y en algunas ocasiones, ayuda a la comunidad a realizar trueques por aquellos productos que ellos no se pueden producir o no se cosechan.

Es de gran importancia conocer que el abuso o la inadecuada manipulación de los productos químicos pueden generar varios daños en los seres humanos en donde, además incluye a la contaminación de las agua y es perjudicar al riego de las plantaciones.

La conservación, el manejo adecuado y sustentable del agua es particularmente importante en el país, pues las desigualdades de riqueza potencial entre diferentes cuencas y entre los diferentes actores sociales están estrechamente vinculadas al acceso al agua; adicionalmente, el 70% de la energía eléctrica en el Ecuador es de origen hidráulico.

Los efectos negativos que pueden causar los plaguicidas es que entran en contacto con el ser humano a través de todas las vías de respiratoria,

digestiva y dérmica, al realizar acciones como en el aire inhalado, agua y alimentos, entre otros medios ambientales. Entre uno de los daños es que puede provocar cáncer o traer consecuencias para los sistemas reproductivo, inmunitario o nervioso. De aquí surge la importancia de estudio de los plaguicidas con fin de conocer los posibles efectos para la salud

Se conoce que estas sustancias puede causar daños a la salud de las personas, animales, agua y al ambiente, por esta causa los plaguicidas se deben almacenar y manipular para precautelar la vida de los seres humanos.

Se tratar de almacenar la menor cantidad posible de agroquímicos en fincas o empresas. Se debe tener disponible para el uso solo lo que se va a necesitar de inmediato o en los próximos días. Las bodegas donde se almacenan agroquímicos son exclusivamente para este tipo de productos, no es recomendable guardar en el mismo lugar fertilizantes, combustibles, alimentos u otros materiales. (Almacenamiento y Manipulación, s.f.)

Para el almacenaje de agroquímicos, se debe cumplir con lo siguiente:

- El lugar debe estar alejado de casas, oficinas, comedores, pozos de agua.
- acceso de vehículos.
- las bodegas no deben ser de madera.

Para el debido uso de los agroquímicos es necesario crear conciencia de la conservación y mantenimiento de los recursos naturales y del medio ambiente.

De igual importancia tiene el cuidado y apreciación del agro ecosistema y la salud humana, en donde se pueden identificar los riesgos para los animales, las plantas y el individuo.

2.7 Definiciones Conceptuales

Recepción: Es el conjunto de acciones encaminadas a conseguir que las mercancías recibidas coincidan en precio, calidad, cantidad y presentación con los pedidos realizados. Los establecimientos deberán disponer de una persona específicamente encargada de la recepción de mercancías. (Figuerola, 2010)

Mercadería: Mercadería es todo bien susceptible de ser comercializado, ya sea de manera física o no, a través de actividades económicas conocidas como la compra y la venta de mercaderías o mercancías. Habitualmente se identifica el concepto de mercadería con bien económico. (Galan, 2018)

Insumo: Es un concepto económico que permite nombrar a un bien que se emplea en la producción de otros bienes. De acuerdo al contexto, puede utilizarse como sinónimo de materia prima o factor de producción. Puede decirse que un insumo es aquello que se utiliza en el proceso productivo para la elaboración de un bien. (Porto, 2010)

Logística: es una función operativa que comprende todas las actividades y procesos necesarios para la administración estratégica del flujo y almacenamiento de materias primas y componentes, existencias en proceso y productos terminados; de tal manera, que éstos estén en la cantidad adecuada, en el lugar correcto y en el momento apropiado. (Thompson, 2019)

Agrícola: Que tiene en la agricultura su principal fuente de riqueza (Google, 2019)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Datos de la empresa

Nombre de la empresa: Interoc S.A.

Nombre Comercial: Interoc S.A.

Fecha de constitución: octubre de 1993

Registro Único de contribuyente: 0991028544001

Objeto social: Formulación, Comercialización y Distribución de Insumos Agrícolas.

Interoc S.A. es una empresa con más de 20 años de experiencia, dedicada a la producción, distribución y comercialización de insumos para la agricultura e industria en América Latina.

Inició sus actividades en Guayaquil (Ecuador), en octubre del 93, fundada por Richard Custer. Es una empresa que se dedica al desarrollo y distribución de productos agroquímicos y tiene un amplio portafolio de productos, en donde hasta la actualidad maneja cuatro líneas de negocio los cuales son: Agrícola; Tratamiento de Aguas y Petróleo; Químicos y Salud Pública; Nutrición y Sanidad Animal.

MISIÓN

Somos una empresa que, a través de un equipo humano desarrollado y altamente motivado, provee soluciones innovadoras para la agricultura e industria del continente. Nuestros clientes derivan satisfacción y confianza por la eficacia de nuestro servicio, así como la sostenibilidad que aseguramos al entorno y el valor a nuestros accionistas. (Interoc, 2018)

VISIÓN

Ser líderes en innovación y reconocidos por nuestra pasión en el servicio.

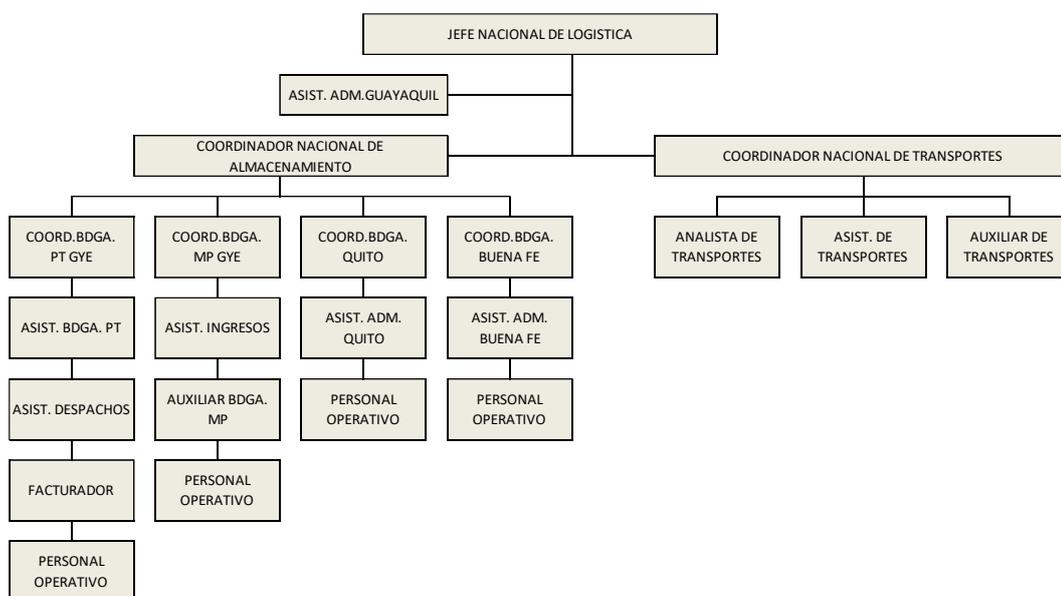
VALORES

Transparencia, Prolijidad/excelencia, Humildad, Proactividad y ser ganadores.

Logo:



Gráficos 1: Organigrama:



Descripción de actividades de los colaboradores:

Jefe Nacional de Logística: Control y gestión de todas las materias primas y productos terminados, almacenamiento, distribución de mercaderías, control de stock y reportes a gerencias de operaciones.

Asistente Administrativa: Funciones ligadas directamente a jefe de logística.

Coordinador Nacional de Almacenamiento: Controlar y dirigir varias sucursales a su cargo para que se cumplan las labores de recepción, almacenaje y distribución de insumos a clientes. Reportando directamente al jefe nacional de logística.

Coordinadores de Bodega: Encargados de mantener y dirigir la perfecta distribución de los insumos en almacén y a clientes. Reportando al coordinador nacional de almacenamiento.

Asistentes Administrativos: Labores de reportes e ingresos al sistema de todos los productos que existen en la bodega, toma de pedidos de clientes para futuras entregas etc.

Coordinación de transportes: Diligencias inmediatas de todos los pedidos solicitados y facturados para entregar a clientes dentro y fuera de la ciudad de Guayaquil.

Analista de Transportes: Encargado del análisis profundo para las entregas de los productos basados en estrategias de rutas de todo el país.

Asistente de Transporte: Encargado del contacto directo con agentes de ventas, además de la coordinación con choferes para las entregas puntuales.

Auxiliar de Transportes: Encargado de velar que todo el personal del área cuente con su documentación al día, como chequeos médicos, chequeos de los vehículos, revisiones etc.

Personal Operativo: Colaboradores que realizan trabajos de fuerza como carga, estiba, acondicionamiento, supervisión etc. Además de utilizar herramientas de utilidad para las labores tales como: montacargas, yales

manuales, balanzas, pallets. Encargados de la recepción y correcto almacenamiento de los productos organizados según se indique.

3.2 Diseño de la Investigación:

Científica: En la investigación científica primero se debe ejercer el control de la misma a fin de encontrar resultados confiables relacionados con los interrogantes surgidos de la hipótesis en este proyecto se determina que es científica porque se encarga de controlar toda la logística de recepción adecuada, dando como resultado análisis crítico.

Cualitativa: El término de una investigación cualitativa se refiere al abordaje general que se utiliza en el proceso de investigación, es más flexible y abierto, y el curso de las acciones se rige por el campo, los participantes y la evolución de los acontecimientos, de este modo, el diseño se va ajustando a las condiciones del escenario o ambiente. Para el proyecto que se está tratando se la considera cualitativa porque trata la realidad de sus procesos para obtener resultados con la observación y entrevistas al personal.

Cuantitativa: El término diseño en el marco de una investigación cualitativa se refiere al abordaje general que se utiliza en el proceso de investigación, es más flexible y abierto, y el curso de las acciones se rige por el campo, los participantes y la evolución de los acontecimientos, de este modo, el diseño se va ajustando a las condiciones del escenario o ambiente. Utilizaremos en este proyecto este tipo de investigación para los temas estadísticos que conlleva el problema.

3.3 Tipos de Investigación

Cuadro 2

Explicativa	Descriptiva	Explicativa	Correlacional
La investigación exploratoria es aquella a que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto es decir un nivel superficial de conocimientos (G.Arias, 2006)	Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas. (Tamayo, 2004)	Se centra en determinar los orígenes o causas de un determinado conjunto de fenómenos. Su objetivo, por lo tanto, es conocer por qué suceden ciertos hechos, analizando las relaciones causales existentes (A.Sabino, 2006)	Tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba (Sampieri, 2003)

Elaborado por Pérez C. (2020)

Se utilizara los tipos descriptivo y correlacional porque son más específicos en análisis y comparación de resultados.

3.4 Población y Muestra

3.5 Población:

Es el conjunto de individuos que tienen ciertas características propiedades que son las que se desea estudiar. (Gallego, 2006) pg.55

La población de una investigación está compuesta por todos los elementos (personas, objetos, organismos, historias clínicas) que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación. (Leon N. T., 2015)

El autor Duncan manifiesta que la población parte del conjunto de datos y las técnicas del análisis demográfico, los estudios de la población

comparten más o menos el mismo conjunto de datos y las diferentes técnicas que van apareciendo. (Duncan, 1975)

Población Infinita: Se define la población infinita como la parte cuando no se sabe el número exacto de unidades del que está compuesta la población. Según el autor (G.Arias, 2006) pg.85

Población Finita: Se considera a aquella que posee un número limitado y conocido de unidades. (Jose, 2015) p. 168

Cuadro 3 Elementos

Universo	Cantidad
Jefe de Logística	1
Jefe Nacional Almacén	1
Coordinador Almacén Gye	1
Asistente Ingresos	1
Personal Operativo	4
Total	8

Elaborado por Pérez C. (2020)

3.6 Muestra

Porción o parte de la población de interés, que refleje las mismas características que la población. (Leon N. T., 2014) p. 7

3.7 Tipos de muestra

Muestra Estratificada:

Se denomina muestreo estratificado aquel en que los elementos de la población se dividen en clases o estratos. (Alegria, 2005) p. 295

Muestra no estratificada:

Es una técnica de muestreo donde las muestras se recogen en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados.

3.8 Métodos Teóricos de la Investigación

(Betancur, 2016) Manifiesta que en la comprensión particular que Newton desarrolla de este gracias a su filosofía experimental.

(Galindo E. M., 2016) Considera que la observación no sería posible sin la actividad analítico-sintética o la ayuda de la percepción, es decir, esa facultad para identificar y conocer el conjunto de cualidades y partes de los objetos y fenómenos de la realidad que actúan directamente sobre los sentidos, puesto que por medio de éstos sólo se conocen algunas cualidades aisladas.

Se usara este método en el área de recepción de mercaderías, con el fin de entender el procedimiento y realizar las mejoras adecuadas.

(Yanez, 2018) El método descriptivo es uno de los métodos cualitativos que se utilizan en investigaciones que tienen el objetivo de evaluar algunas características de una población o situación particular. En la investigación descriptiva, tal como lo indica su nombre, el objetivo es describir el estado y/o comportamiento de una serie de variables. El método descriptivo orienta al investigador durante el método científico en la búsqueda de las respuestas a preguntas como: quién, qué, cuándo, dónde, sin importar el por qué.

Descriptivo: Se tomara en consideración este método para las descripciones más detallada de las actividades en el área de carga y descarga.

3.9 Técnicas e Instrumentos de la Investigación

Cuadro 4 Procedimiento

Técnicas	Instrumentos
Entrevista	Formulario
Encuesta	Cuestionario

Elaborado por Pérez C. (2020)

Entrevista: La entrevista es una forma oral o escrita de comunicación interpersonal que tiene como finalidad obtener información en relación a un objeto. (Ibañez & López, 2004)

Encuesta: Es una herramienta fundamental para el estudio de las relaciones sociales, utilizada como instrumento indispensable para conocer el comportamiento de sus grupos de interés y tomar decisiones sobre ello. (Galindo L. J., 2017) p. 33

3.10 Procedimientos de la Investigación

A continuación se presentan los instrumentos utilizados en la técnica de recolección de datos.

Entrevista

Objetivo:

Obtener información, y punto de vista de jefe directo de área Logística, sobre el correcto manejo de los insumos agrícolas en la empresa Interoc.

Variable Dependiente: Insumos Agrícolas

Encuesta

La siguiente encuesta está dirigida a una parte del personal administrativo y operativo de la empresa Interoc S.A

Objetivo:

Extraer información sobresaliente que sirva de ayuda para mejorar los procesos de recepción de insumos agrícolas

Variable Independiente: Recepción de Mercadería

Instrucciones:

Utilice pluma azul o negra

Tiene usted 20 minutos para responder

Utilice un visto para contestar

Si tiene alguna consulta levante la mano

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1 Aplicación a las técnicas e instrumentos

Encuesta

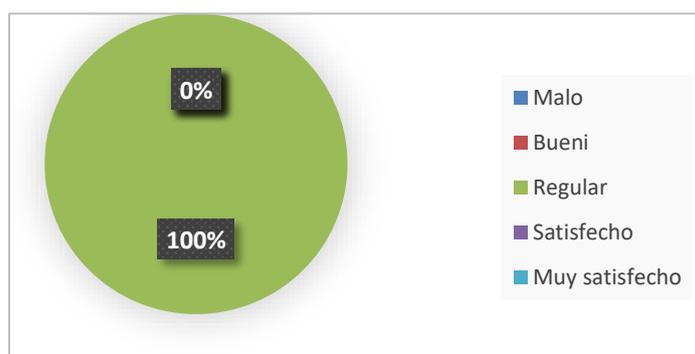
1. ¿Cómo califica sus conocimientos sobre recepción de mercadería?

Cuadro 5 Conocimientos sobre insumos agrícolas

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Malo	0	0
Regular	0	0
Bueno	6	100%
Satisfecho	0	0
Muy satisfecho	0	0
Total	6	100%

Elaborado por Pérez C. (2020)

Gráficos 2 Conocimientos sobre recepción de mercadería



Análisis e Interpretación

Se observa que el 100% de los encuestados, consideran que se posee buenos conocimientos y están entrenados sobre recepción de mercadería.

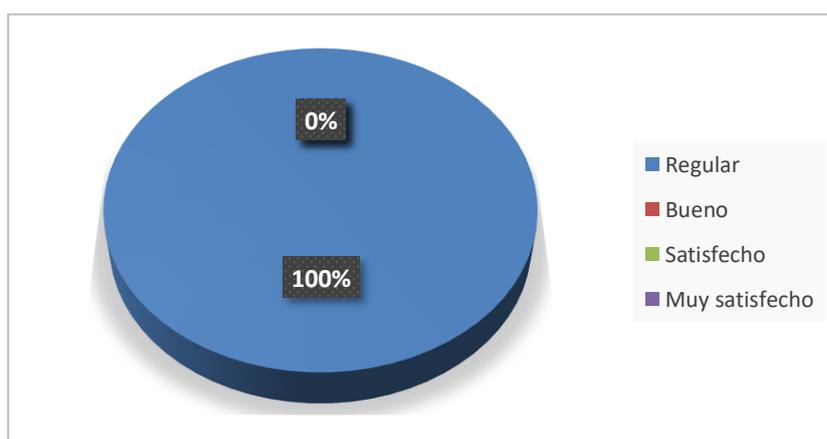
2.- ¿Cómo califica la información que recibe para la recepción de insumos?

Cuadro 6 Información para recepción

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Malo	0	0
Regular	6	100%
Bueno	0	0
Satisfecho	0	0
Muy satisfecho	0	0
Total	6	100%

Elaborado por Pérez C. (2020)

Gráficos 3 Información para Recepción



Análisis e Interpretación

El 100% del personal encuestado manifiesta que no están conforme con la documentación que recibe al momento de la recepción de toda la mercadería, los encuestados indican que la falta de información dificulta la recepción de la misma.

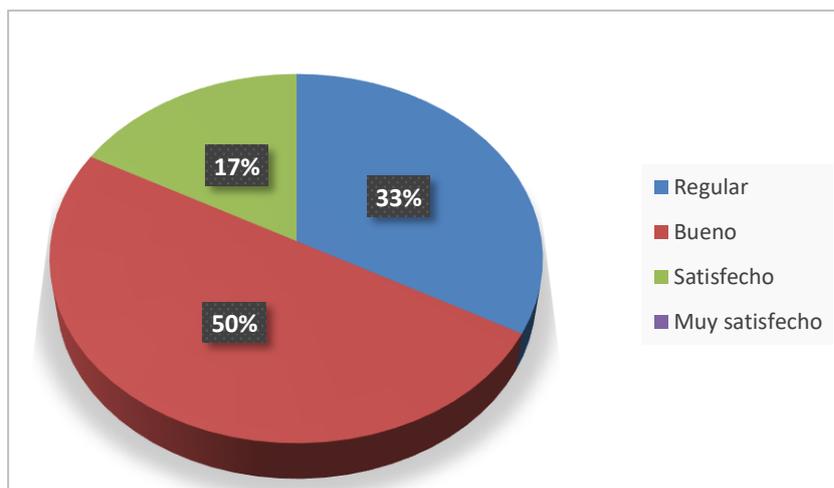
3.- ¿Cómo cliente interno como califica la logística de recepción?

Cuadro 7 Logística de recepción

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Malo	0	0%
Regular	2	33%
Bueno	3	50%
Satisfecho	1	17%
Muy satisfecho	0	0%
Total	6	100%

Elaborado por Pérez C. (2020)

Gráficos 4 Logística de recepción



Análisis e interpretación

El personal encuestado sostiene que las estrategias de recepción dentro de la organización son inestable. El 33% indica que es regular, un 50% manifiesta que es buena la logística y por ultimo un 17% se encuentra satisfecho con la operación en la empresa.

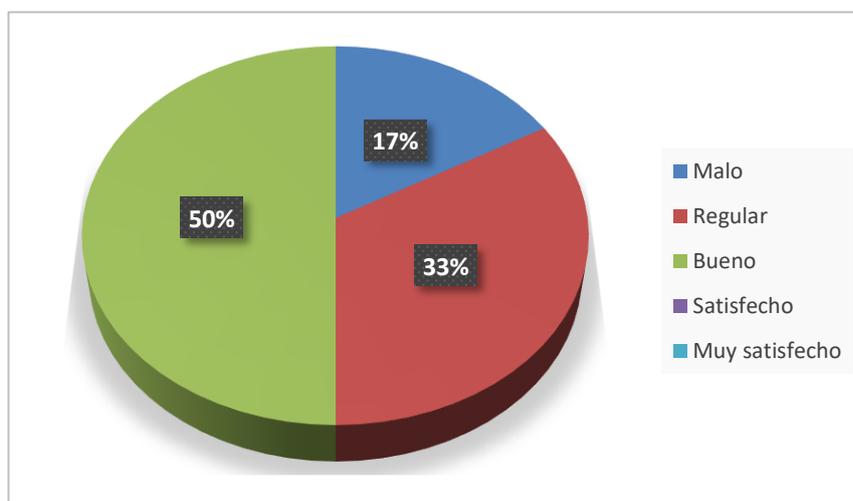
4.- ¿Qué calificación obtendría la logística actual de la empresa?

Cuadro 8 Calificación de la logística actual

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Malo	1	17%
Regular	2	33%
Bueno	3	50%
Satisfecho	0	0%
Muy satisfecho	0	0%
Total	6	100%

Elaborado por Pérez C. (2020)

Gráficos 5 Calificación de la logística actual



Análisis e interpretación

La calificación que se le da a la logística es buena, según lo que manifiestan el 50% de los encuestados, mientras que el 33% sostiene que es regular y el 17% indica que es mala. Por lo consiguiente al existir un mayor porcentaje positivo, se puede afirmar que de la logística dentro de la organización es estable.

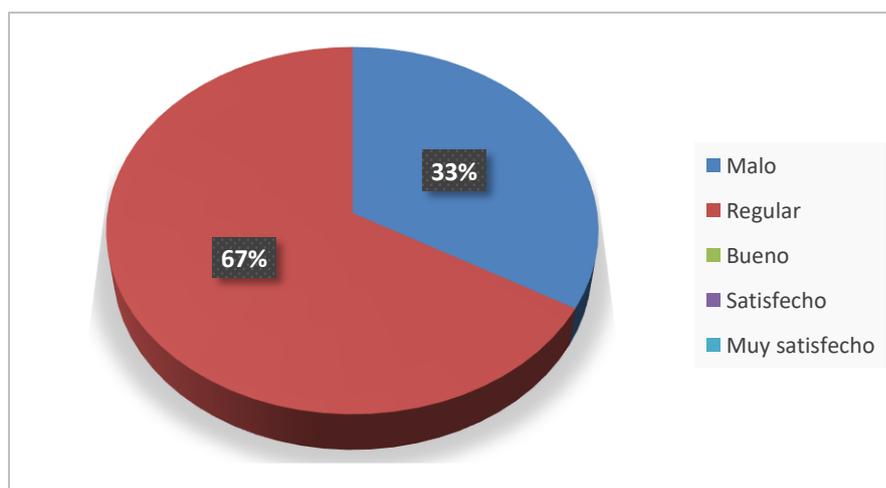
5.- ¿Cómo considera el área de carga y descarga en la empresa?

Cuadro 9 Área de carga y descarga

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Malo	2	33%
Regular	4	67%
Bueno	0	0%
Satisfecho	0	0%
Muy satisfecho	0	0%
Total	6	100%

Elaborado por Pérez C. (2020)

Gráficos 6 Área de carga y descarga



Análisis e interpretación

El 66.67% de los encuestados, manifiestan que el área de carga y descarga que existe en la empresa es regular, ya que al no cumple con los parámetros necesarios para la operación, mientras que el 33% comentan que es malo.

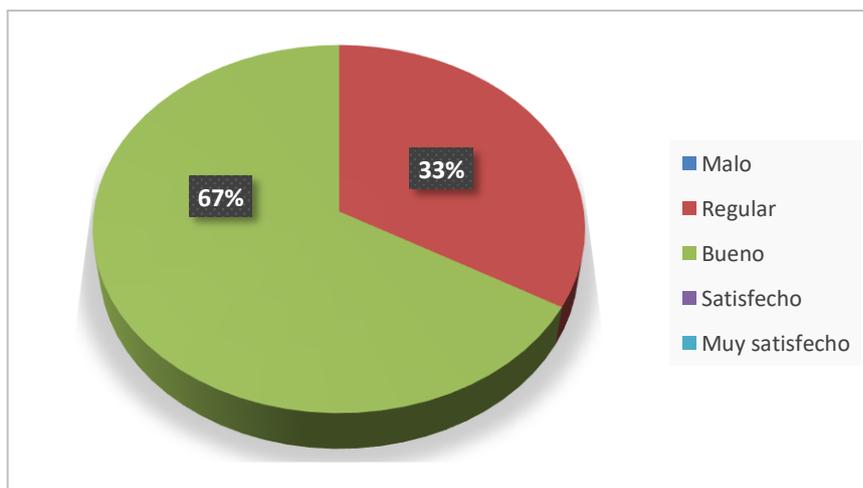
6.- ¿Cómo son los equipos que se utilizan en la recepción de mercadería?

Cuadro 10 Equipos a utilizar

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Malo	0	0%
Regular	2	33%
Bueno	4	67%
Satisfecho	0	0%
Muy satisfecho	0	0%
Total	6	100%

Elaborado por Pérez C. (2020)

Gráficos 7 Equipos a utilizar



Análisis e interpretación

Los encuestados, el 67% manifiestan que los equipos o maquinarias de recepción de mercadería son buenos y adecuados para la operación, mientras que el 33% acotan que es regular, por la escasas de equipos.

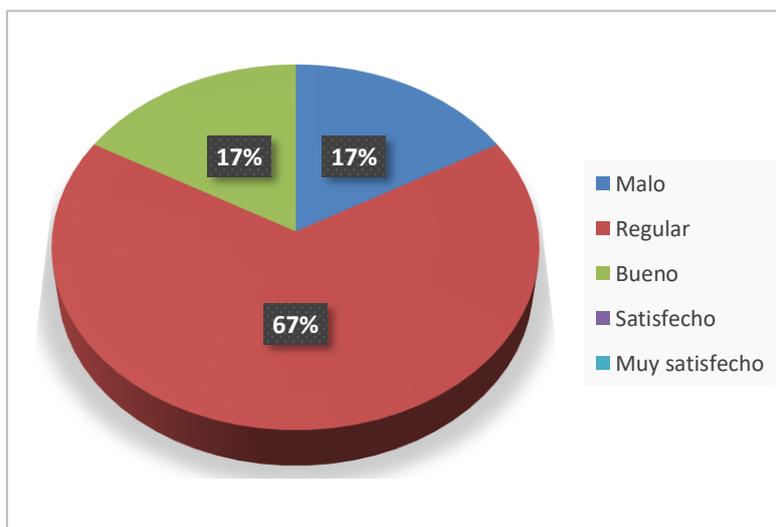
7.- ¿Cómo es el cumplimiento de los horarios?

Cuadro 11 Cumplimiento de los horarios

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Malo	1	17%
Regular	4	67%
Bueno	1	17%
Satisfecho	0	0%
Muy satisfecho	0	0%
Total	6	100%

Elaborado por Pérez C. (2020)

Gráficos 8 Cumplimiento de los horarios



Análisis e interpretación

El 67% de los encuestados manifiestan que el cumplimiento del horario es regular, porque en ocasiones no se cumplen las entregas en los tiempos acordados, mientras que un 17% del personal dicen que malo y el otro 17% comentan que es bueno.

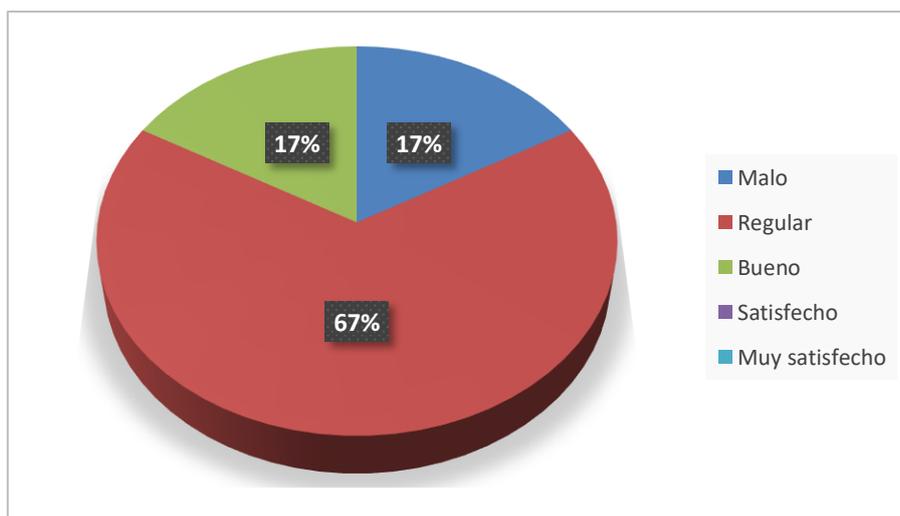
8.- ¿Cuál es el nivel de aporte del supervisor en una operación de recepción?

Cuadro 12 Nivel de aporte del supervisor

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Malo	1	17%
Regular	4	67%
Bueno	1	17%
Satisfecho	0	0%
Muy satisfecho	0	0%
Total	6	100%

Elaborado por Pérez C. (2020)

Gráficos 9 Nivel de aporte del supervisor



Análisis e interpretación

El 67% de los encuestados manifiestan que el aporte del supervisor es regular al momento de realizar consultas referentes a la recepción, mientras que un 17% del personal dicen que malo y el otro 17% comentan que es bueno.

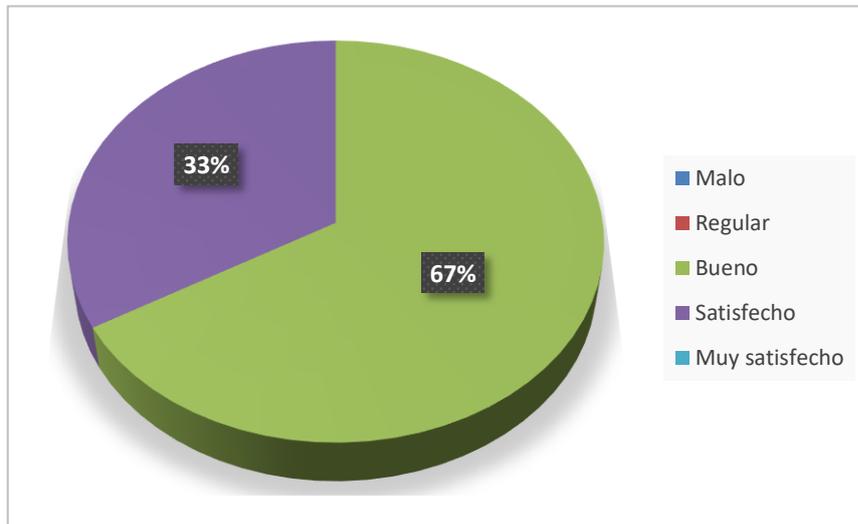
9.- ¿Cómo valora su aporte dentro de la organización?

Cuadro 13 Aporte en la organización

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Malo	0	0%
Regular	0	0%
Bueno	4	67%
Satisfecho	2	33%
Muy satisfecho	0	0%
Total	6	100%

Elaborado por Pérez C. (2020)

Gráficos 10 Aporte en la organización



Análisis e interpretación

El 67% de los encuestados manifiestan que el aporte que brindan a la empresa es bueno, debido a sus conocimientos básicos en recepción de mercadería, mientras que el 33% comentan que es satisfactorio.

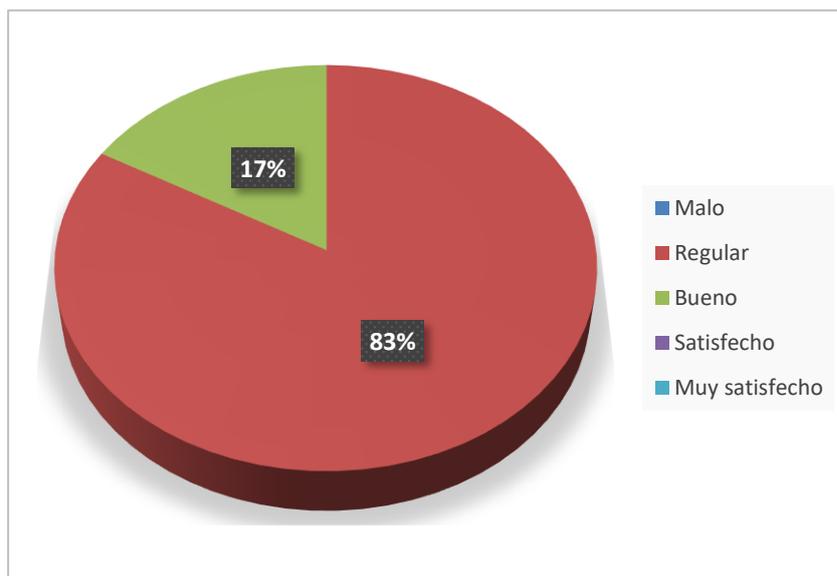
10.- ¿Cómo considera la participación gerencial de la empresa?

Cuadro 14 Participación gerencial en la empresa

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Malo	0	0%
Regular	5	83%
Bueno	1	17%
Satisfecho	0	0%
Muy satisfecho	0	0%
Total	6	100%

Elaborado por Pérez C. (2020)

Gráficos 11 Participación gerencial en la empresa



Análisis e interpretación

El 83% de los encuestados acotan que la participación gerencial en la empresa es regular, por el poco interés que manifiestan en relación con la operatividad, mientras que 17% manifiesta que es bueno.

Cuadro 15 Entrevista

Preguntas	Jefe de Logística	Jefe Nacional de Almacén
1.- ¿Qué conocimientos tiene usted acerca de Insumos Agrícolas?	los necesarios para la aplicación del trabajo	Básicos propios de actividad a realizar
2.- ¿ Considera usted que el personal operativo esta completamente preparado para realizar actividades logísticas?	Mi personal esta capacitado para ejecutar los trabajos, pero siempre deberian estar capacitandose	SI. EL personal esta plenamente calificado para este tipo de actividad
3.- ¿ Que recomienda usted para mejorar la recepcion de insumos agricolas?	Una planta mas amplia para acondicionarla a nuestras actividades cotidianas, esto nos permitira mejorar nuestro trabajo logístico	Capacitar mucho mas al personal con el que contamos, esto hara que nuestros procesos fluyan y logremos excelencia y calidad
4.- ¿ Cree usted posible la realizacion de cursos de aprendizaje sobre logistica para todo el personal? Y ¿ Porque?	Si por su puesto, nuestro personal debe siempre estar a la vanguardia sobre nuevas alternativas en logistica	Si. Deberian siempre estar capacitandose, para realizar trabajos mas eficaces con reducción de costos
5.- ¿ Conoce usted sobre los procesos de recepcion de insumos agricolas de la empresa?	Si, claro que conozco	Si, por supuesto
6.- A su juicio ¿Cuáles pueden ser las causas que generen tardanza o equivocaciones en los procesos de recepcion?	La falta de comunicación es una de las principales. La escasa infraestructura con la que contamos Y la poca entrega de nuestros colaboradores	La bodega no es la adecuada infraestructura no es apta Falta de documentacion al día
7.- ¿ Considera importante la ampliacion del area de carga y descarga en la bodega principal? Y ¿ Porque?	No necesariamente diria ampliacion,diria compra de predio por la gran cantidad de volumen que mueve la empresa seria necesario un cambio de esos y pronto.	Si urge ya una restructuracion del patio de maniobras, porque perdemos tiempos valioso de entregas on time a clientes potenciales.

Elaborado por Pérez C. (2020)

Análisis e Interpretación

- ✓ Los jefes manifiestan que los conocimientos que poseen son básicos, pero son los necesarios para aplicar en su área de trabajo .
- ✓ Los altos mandos consideran que las gerencias están comprometidas con sus colaboradores en que todos deben capacitarse con la finalidad de brindar un trabajo impecable y de calidad.
- ✓ Ambos entrevistados manifiestan que las condiciones del lugar de maniobras no permite un trabajo favorable.
- ✓ El jefe de almacén indica que existen pocas capacitaciones para el personal operativo y administrativo lo que no permite que se mantengan actualizados en el manejo de operaciones.
- ✓ Los jefes comentan que si cuentan conocen los procesos de recepción de insumos.
- ✓ Ambos jefes manifiestan que existe escasa comunicación entre los jefes y subalternos, lo que conlleva a errores en los despachos y verificaciones en los mismos.
- ✓ Tanto el jefe de logística, como el de almacén acotan que la falta de reestructuración del espacio físico no permite que las entregas de la mercadería sean despachadas a tiempo y con agilidad, perdiendo en muchos de los casos a clientes valiosos.

4.2 Plan de mejora

Plan de mejora en la recepción de mercaderías de la empresa Interoc S.A.

Yuni y Urbano, manifiestan que la relación entre dos fenómenos, garantiza la posibilidad de un cambio o mejora y constituyen el punto de partida que sirve de orientación para la acción. (Yuni & Urbano, 2006)

La misma debe estar integrada por un objetivo que describe nuestro propósito con relación al objetivo de investigación. Los objetivos en tanto, parten del proceso de investigación y a su vez implican la realización de actividades cognitivas. Como parte del enfoque de la investigación, los motivos deben indicar la dirección al cambio, la mejora o solución que requiere implantar en el progreso de sus procesos.

Cómo se realiza

Esta fase es la que se orienta hacia la acción. Realizando el diagnóstico inicial de la temática-problema y la formulación de hipótesis-acción. El equipo debe revisar el diagnóstico e interrogarse sobre qué debe hacerse para alcanzar una mejora de la situación. En base a estas respuestas se adopta el plan de acción.

Este es uno de los pasos que determinan en gran manera el rumbo de la investigación, aunque no es decisivo, ya que si el plan de acción escogido no es el adecuado, la investigación nos permite estar constantemente replanteándolo en función de los resultados.

La reflexión, vuelve a ser el elemento clave para encontrar un plan de acción, se trata de tomar decisiones prácticas y concretas acerca de las siguientes cuestionamientos, tales como:

¿Qué debe hacerse?

¿Por parte de quién?

¿Dónde hay que actuar para producir el efecto más eficaz?

¿Cuándo y cómo hacerlo?

La planificación de las estrategias de cambio tiene como objetivo elaborar un plan de acción que responda al modelo teórico de la investigación.

Es el momento en que se toman un conjunto de decisiones sobre las estrategias que se van a utilizar para transformar el problema, es decir, se seleccionan las soluciones que se creen que promoverán el cambio, la innovación o mejora que se busque realizar.

Según Bantú Group, indica que existen 7 pasos para este plan de mejora, los mismos que permitirán identificar los procesos que requieren de una intervención urgente, y así validar una mejor forma de solucionarlos. (Group, 2020)

1. Define tus objetivos
2. Mide y analiza tus resultados
3. Comparativa de resultados entre procesos
4. Simplificar procesos
5. Involucrar al equipo de trabajo
6. Evaluación periódica del plan de mejora continua.
7. Análisis y feedback de los resultados

Metodologías para el plan de mejora continua.

Para la realización de un plan de mejora continua, existen algunos instrumentos que favorecerán a que la empresa administre de forma correcta las diferentes valoraciones necesarias para un proceso de optimización.

Una de las estrategias para mejorar los procesos de una manera más eficiente es la más conocida y aplicada “Six Sigma”, la misma que garantiza resultados efectivos en la mejora de procesos.

Cuadro 16 Plan de mejora

Objetivo: realizar un plan de mejora de recepción de mercadería

Qué?	Por qué?	Cómo?	Cuándo?	Quién?	Dónde?
Limitada infraestructura en patio de maniobras	Para tener una mejor y amplia recepción	Realizando ampliación en los patios de carga y descarga o asignación de lugar transitorio para la recepción de mercaderías	oct, nov, dic - 2020	Área de Mantenimiento e Infraestructura	Bodega Principal Gye
Uso no adecuado de los recursos	Por el alza de los costos y uso de maquinarias que dan paso a tiempos muertos	Replanteamiento del proceso sobre el uso adecuado de los recursos	ene-21	Jefe área de operaciones	Bodega Principal Gye
Despachos equivocados a los clientes	Por toma de mercadería almacenada a punto de caducar	Mejor control de la recepción y mercaderías de despacho	feb-21	Supervisor de carga	Bodega Principal Gye
Escasa comunicación	Producen fallos y generan despachos equivocados	Capacitaciones programadas sobre comunicación a personal operativo y administrativo	oct, nov, dic - 2020	Talento Humano	Bodega Principal Gye

Elaborado por: Pérez C. (2020)

4.3 Conclusiones

- ✓ Una de las principales falencias del personal que labora en Interoc, es la escasa comunicación entre los jefes y subalternos, lo que ocasiona que el despacho de los productos sea el equivocado o a su vez no exista un seguimiento del mismo.
- ✓ No existen suficientes capacitaciones para el personal operativo y administrativo.
- ✓ La estructuración del espacio físico no es la adecuada, lo que no permite que las entregas de la mercadería sean despachadas a tiempo y con agilidad, perdiendo en muchos de los casos a clientes valiosos.
- ✓ No se cumplen los horarios adecuados para la entrega de insumos dentro de la planta.
- ✓ Existe insuficiente maquinarias para la demanda de recepción y despacho de los insumos.

4.4 Recomendaciones

- ✓ Implementar actividades recreativas que faciliten la comunicación entre los jefes y los subalternos, para que además exista un ambiente favorable a los despachos de la mercadería, como de todo el personal.

- ✓ Solicitar capacitaciones para el personal operativo y administrativo para que se mantengan actualizados en el manejo de operaciones.

- ✓ Proponer mediante un escrito, la reestructuración del espacio físico para mejorar las maniobras y despachos de la mercadería.

- ✓ Generar una planilla mensual de las cargas que arribaran a la planta para organizar una mejor recepción.

- ✓ Aumentar los equipos y maquinarias que se utilizan para una mejor recepción de despacho de los insumos.

4.5 Bibliografía

Obtenido de Almacenamiento y Manipulación:

<http://www.buenaspracticasagricolas.ucr.ac.cr/index.php/manejo-de-agroquimicos/almacenamiento-y-manipulacion-de-los-agroquimicos>

A.Sabino, C. (2006). Los caminos de la ciencia: una introduccion al metodo científico. Mexico.

Agropinos. (2013). Obtenido de agropinos:

<https://www.agropinos.com/insumos-agricolas>

Aguirre, D. M. (2007). Logistica de Operaciones. *Business Management*, 3.

Alegria, J. M. (2005). Curso Basico de Estadistica para Economia y Administracion de Empresas. Graficas Calima.

Arcos, J. E. (2013). La logistica y los retos actuales en el Ecuador. *Comunidad de Comercio Exterior*.

Betancur, S. M. (22 de Mayo de 2016). *Visor Redalyc*. Obtenido de Visor Redalyc:

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/3798/379853583003/index.html>

Biodiversidad. (2018). Biodiversidad. *Biodiversidad*.

Borrero, J. V. (2014). *Historia de la Agronomía*. España: Ediciones Mundi-Prensa.

Calderón Álvaro, M. D. (2016). Los desafíos del Ecuador para el cambio. Santiago : naciones unidas.

Carlos. (2020). Gestion de Almacen. *Acacia Technologies*.

Cubero, J. I. (2012). *Historia General de la Agricultura*. Madrid.

Duncan, P. M. (1975). *El Estudio de la Poblacion*. Santiago de Chile: Instituto Interamericano de Estadística.

- Fernandez+Estefania+Lopez+Gonzales. (2015). Recepción y acondicionamiento de materias primas y materiales de floristería. En Fernandez+Estefania+Lopez+Gonzales, *Recepción y acondicionamiento de materias primas y materiales de floristería* (pág. 640). España: Elearning, S.L.
- Ferretero, E. (2017). Importancia del almacenamiento. *El Ferretero*, 1.
- Figueroa, M. (Noviembre de 2010).
- G.Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigacion Introduccion a la metodologia cientifica. Caracas: Episteme.
- Galan, J. S. (2018). *Economipedia*.
- Galindo, E. M. (2016). Metodología de Investigacion, pautas para tesis. En E. M. Galindo, *Metodología de Investigacion, pautas para tesis*. Peru.
- Galindo, L. J. (2017). Tecnicas de Investigacion en sociedad, cultura y comunicacion. Colombia.
- Gallego, C. F. (2006). Elaboración y Presentación de un Proyecto de Investigación y una Tesina. Barcelona.
- Google, O. L. (2019). *Oxford Languages and Google*.
- Group, B. (2020). Obtenido de Blog Oficial de Bantú:
<https://www.bantugroup.com/>
- Herrera, J. (2020). Operaciones del almacén: recepción de producto. *MeetLogistics*.
- Ibañez, A. C., & López, A. F. (2004). El proceso de la entrevista conceptos y modelos. México: Noriega.
- Interoc. (2018). *Mision de la empresa*. Obtenido de <http://clientes.geekslatam.com/interoc-custer/conocenos/nuestra-filosofia/>
- José I Casar, C. M. (1990). *La Organizacion Industrial en Mexico*. México.
- Jose, M. V. (2015). Investigacion Comercial. España.
- Leon, N. T. (2014). Poblacion y Muestra. México.
- Leon, N. T. (2015). *Poblacion y Muestra*. Mexico.

- Maroto Borrego, J. V. (2014). *Historia de la Agronomía*. Valencia: Ediciones Mundi-Prensa 2014.
- Modernas, A. O. (1981). *Luis A. Navarro*. Costa Rica.
- Moens, Vallvé, Castellani, Estebenet, Zinn, & Hermann. (2018). *Diagnóstico Empresario y Plan de Acción*. Argentina.
- Namakforoosh, M. N. (2000). *Metodología de la Investigación*. México: Noriega Editores.
- Porto, J. P. (2010). *Definicion.De*.
- Portuario, P. (2020). Obtenido de portalportuario: <https://portalportuario.cl/ecuador-contecon-guayaquil-embarca-primer-contenedor-con-carbono-neutral-del-mundo/>
- Publicayo. (2019). panorama logistico. *publicayo*.
- Rodriguez, E. B.-C. (2005). Más allá del dilema de los métodos: la investigación en ciencias sociales. Bogota: Grupo Editorial Norma.
- Rojas, G. C. (2011). *Logística Integral*. Bogota: Ediciones de la U.
- Salkind, N. J. (2018). *Métodos de Investigación*. México.
- Salud, O. M. (2006). Programa Conjunto FOA/OMS sobre Normas Alimentarias. Roma.
- Sampieri, R. H. (2003). *Metodología de la Investigación*.
- Santos, I. S. (2004). *Logística Comercial y Empresarial 4ta Edición*. Madrid: Esic Editorial.
- Tamayo, M. T. (2004). *Proceso de Investigación Científica*. México: Noriega.
- Thompson, I. (2019). *promonegocios*. Obtenido de promonegocios: <https://www.promonegocios.net/distribucion/definicion-logistica.html>
- Torres, C. A. (2006). *Metodología para la Investigación para Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México.
- Yanez, D. (2018). *Lidefer.com*. Obtenido de Lidefer.com: <https://www.lifeder.com/metodo-descriptivo/>
- Yuni, J. A., & Urbano, C. A. (2006). *Mapa y herramienta para conocer la escuela: Investigación*. Cordova-Argentina: Brujas.

4.6 Anexos

ANEXOS

PROPÓSITO

Mejorar la calidad de vida y crear un mundo mejor.

VISIÓN

Ser líderes en innovación y reconocidos por nuestra pasión en el servicio.

MISIÓN

Somos una empresa que, a través de un equipo humano desarrollado y altamente motivado, provee soluciones innovadoras para la agricultura e industria del continente. Nuestros clientes derivan satisfacción y confianza por la eficacia de nuestro servicio, así como la sostenibilidad que aseguramos al entorno y el valor a nuestros accionistas.

NUESTROS VALORES

Transparencia

Prolijidad/Excelencia

Humildad

Proactividad

Ser ganadores

LOGOTIPO



ENTREVISTA

Fecha: _____

Datos Generales

Entrevistado:

Nombres y Apellidos: _____

Edad: _____ Lugar: _____

Cargo: _____

Hora de inicio: _____ Hora de término: _____

Entrevistador: _____

Objetivo: Obtener información, y punto de vista de jefe directo de área Logística, sobre el correcto manejo de los insumos agrícolas en la empresa Interoc S.A:

Variable Dependiente: Insumos Agrícolas

Formulario

1.- ¿Qué conocimientos tiene usted acerca de Insumos agrícolas?

2.- ¿Considera usted que el personal operativo está completamente preparado para realizar actividades logísticas?

3.- ¿Que recomienda usted para mejorar la recepción de insumos agrícolas?

4.- ¿Cree usted posible la realización de cursos de aprendizaje sobre logística para todo el personal? Y ¿Por qué?

5.- ¿Conoce usted sobre los procesos de recepción de insumos agrícolas de la empresa?

6.- A su juicio ¿Cuáles pueden ser las causas que generen tardanza o equivocaciones en los procesos de recepción?

7.- ¿Considera importante la ampliación del área de carga y descarga en la bodega principal? Y ¿Por qué?

FORMULARIO DE ENCUESTA

#	Cuestionario	Malo	Regular	Bueno	Satisfecho	Muy satisfecho
1	¿Como califica sus conocimientos sobre recepcion de mercaderia?					
2	¿Cómo califica la informacion que recibe para la de insumos?					
3	¿Cómo cliente interno como califica la logistica de recepcion?					
4	¿Qué calificacion obtendria la logistica actual de la empresa?					
5	¿Cómo considera el área de carga y descarga para la recepcion de mercaderiaen?					
6	¿Los equipos a utilizar en la recepcion son?					
7	¿Cómo considera los horarios para la recepcion de insumos en la empresa ?					
8	¿El nivel de aporte en la operación de recepcion por un supervision es?					
9	¿Cómo valora su aporte dentro de la organización?					
10	¿Cómo califica al departamento de Comex dentro de la organiaacion?					

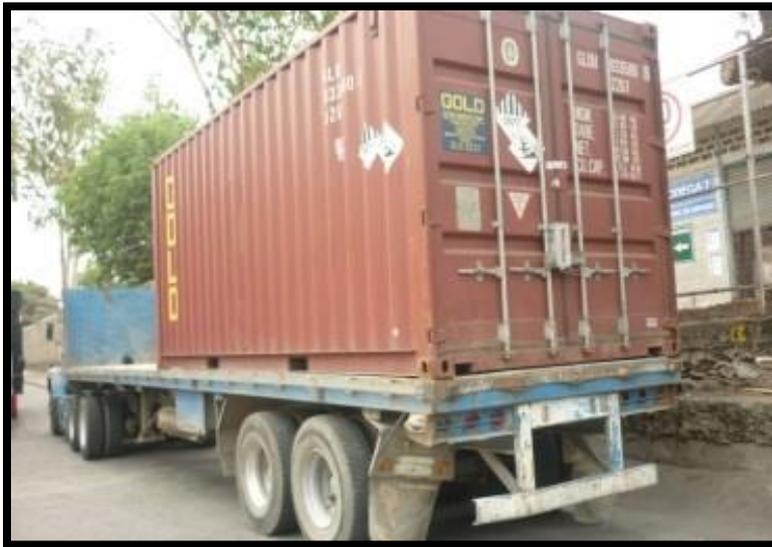
Fotos



Ampliación del patio de maniobra



Mejora del patio de maniobras: Bahías adicionales



Limitado espacio para recepción de Contenedores



Descarga de mercadería

Capacitaciones sobre la buena comunicación

