



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

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

TEMA:

**“PROPUESTA DE MEJORA A LOS PROCESOS
LOGÍSTICOS DE LA EMPRESA BIOMAR S.A.”**

Autor: Arévalo Adams Miguel Ángel

Tutor: Ing. Marlo López Perero Mba.

Guayaquil, Ecuador

2020



DEDICATORIA

Mi tesis se la dedico a toda mi familia que han sido el motor de lucha y constancia a lo largo de todo este camino, a mis padres por su dedicación y amor, a mi esposa e hija que son lo más hermoso que tengo en la vida.

AREVALO ADAMS MIGUEL ANGEL



AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios por guiar mi camino con sabiduría y rectitud, a mis padres, esposa e hija por su constante apoyo y motivación, a los profesores por su enseñanza la cual me permitieron adquirir nuevos conocimientos en largo de mi desarrollo profesional.

AREVALO ADAMS MIGUEL ANGEL



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**“Propuesta de mejora a los procesos logísticos de la empresa
BIOMAR S.A.”**

Autor: Arévalo Adams Miguel Ángel.

Tutor: Ing. Marlo López Perero Mba.

Resumen

La presente investigación consiste en realizar un análisis de los procesos de la logística que empleaba la empresa Biomar S. A. en la distribución y entrega de alimentos para la línea de acuicultura, ya que el crecimiento de las empresas camaroneras ha provocado incremento en la demanda de productos alimenticios, lo que dificulta la entrega de pedidos, por tal motivo el autor presenta una propuesta de mejora a los procesos logísticos de la empresa, para resolver el problema de ineficientes procesos logísticos que generan retrasos en la entrega de mercadería en la empresa Biomar S. A. se utilizó una investigación mixta a través de la técnica de marco lógico, partiendo con un árbol de problema y un árbol de objetivos para identificar causas y efectos, además de varias etapas que inicio con la recopilación de datos, entre los que destacan las fuentes documentales, la observación directa de los procesos de logística empleados, y las entrevistas realizadas a los representantes de las áreas de: logística y las demás involucradas incluidas la de producción; hasta el procesamiento de los datos obtenidos en campo y el respectivo análisis de los resultados para cumplir con los objetivos planteados y generar las conclusiones del proyecto. Lo que se trata de lograr es desarrollar procesos logísticos eficientes, que permitan entregar a tiempo los requerimientos de los clientes

Proceso

Logística

Comercialización



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**“Propuesta de mejora a los procesos logísticos de la empresa
BIOMAR S.A.”**

Autor: Arévalo Adams Miguel Ángel.

Tutor: Ing. Marlo López Perero Mba.

Abstract

This research consists of conducting an analysis of the logistics processes used by the company Biomar S.A. in the distribution and delivery of food for the aquaculture line, since the growth of shrimp companies has led to an increase in demand for food products, which makes it difficult to deliver orders, so the author presents a proposal for improvement to the logistics processes of the company, to solve the problem of inefficient logistics processes that generate delays in the delivery of goods in the company Biomar S.A. a mixed investigation was used through the logic framework technique, starting with a problem tree and a tree of objectives to identify causes and effects, in addition to several stages that I start with the collection of data, among which are the documentary sources, the direct observation of the logistics processes used, and the interviews conducted with the representatives.

Process

Logistic

Marketing

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:

CARATULA.....	I
DEDICATORIA.....	li
i	
AGRADECIMIENTO.....	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 UBICACIÓN DEL PROBLEMA EN UN CONTEXTO:.....	1
1.2 SITUACIÓN CONFLICTO.....	3
1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.5 EVALUACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.6 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.....	6
VARIABLE.....	6
1.7 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.8 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	8
2.2 ANTECEDENTES REFERENCIALES:.....	18
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	22
2.4 VARIABLES DE INVESTIGACION. CONCEPTUALIZACIÓN.....	32
2.5 DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	35

CAPITULO III
MARCO METODOLOGICO

3. DATOS DE LA EMPRESA	38
3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN:	43
3.3. TIPOS DE MUESTRA.....	47

CAPITULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

PLAN DE MEJORAS.....	68
CONCLUSIONES.....	69
RECOMENDACIONES	70
BIBLIOGRAFIA.....	71
ANEXOS:.....	74

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 COLABORADORES.....	45
TABLA 2 POBLACIÓN.....	45
TABLA 3 DE LA MUESTRA.....	46

ÍNDICE DE GRAFICOS

GRAFICO 1 ORGANIGRAMA BIOMAR S. A.....	39
GRÁFICO 2 GÉNERO	56
GRÁFICO 3 EDAD	57
GRÁFICO 4 ACTIVIDADES.....	57
GRÁFICO 5 PROCESOS.....	58
GRÁFICO 6 PERSONAL.....	58
GRÁFICO 7 MOTIVACIÓN.....	59
GRÁFICO 8 CLIMA LABORAL.....	59
GRÁFICO 9 QUEJAS.....	60
GRÁFICO 10 CLIENTES.....	60
GRÁFICO 11 RESPONSABILIDAD.....	61
GRÁFICO 12 PRODUCTOS.....	61
GRÁFICO 13 PROCESO LOGÍSTICO.....	62
GRÁFICO 14 GÉNERO MASCULINO.....	63

GRÁFICO 15 RANGO DE EDADES.....	63
GRÁFICO 16 SERVICIO	64
GRÁFICO 17 QUEJA PERSONAL.....	64
GRÁFICO 18 CONDICIONES	65
GRAFICO 19 INFORMACIÓN	65
GRÁFICO 20 CLIMA LABORAL.....	66
GRÁFICA 21 SERVICIO PRESTADO	66
GRAFICO 22 COMUNICACIÓN	67

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Ubicación del problema en un contexto:

Hoy en día el tema de la logística es una cuestión tan valiosa que las empresas crean áreas concretas para su proceso, ya que es una operación básica para conseguir beneficios, ser competitiva en el mercado y hacerlo de forma sostenible y sustentable, en cuanto al negocio para sus emprendedores y a su vez proveedoras de bienes, o servicios a sus clientes, que estarán solicitando la mejor calidad al menor precio. (Escudero, 2013)

En este mismo precepto de ideas en un artículo publicado se mantiene que, dentro de una economía globalizada, que tiene en la deslocalización de la fabricación uno de sus principales pilares, es la logística que se ha convertido en un reto para la gestión de la cadena de suministro, en un momento como el actual caracterizado por la innovación constante del producto y por el acortamiento de los procesos productivos. La estructura logística, que abarca desde la gestión de las compras de materias primas, al transporte y la distribución del producto final, ha posibilitado en gran medida este cambio de modelo.

Según Kotler & Keller, (2017) se concibe por logística al proceso de proyectar, efectuar y controlar un flujo de materia prima, inventario en proceso, productos terminados e información relacionada desde el punto de consumo hasta el punto de origen de una forma eficiente y lo más económica posible con el propósito de recuperar su valor o el de la propia Devolución

La entrega directa en logística es una estrategia de distribución de productos que consiste en enviar la mercadería o los productos de una

empresa, directamente, desde el punto de fabricación hacia los puntos de venta y/o almacenes de los compradores sin que exista un punto de acopio intermedio. Básicamente, como su nombre lo dice, se entrega directamente desde la fábrica al cliente. (López, 2014)

Emplear la entrega directa en logística tiene la gran ventaja de que los costos de maniobra se reducen, ya que no existe un inventario acumulado en un punto intermedio. Esta estrategia igualmente supone una inversión menor, ya que no es necesario utilizar almacenes periféricos, por lo que podremos reducir la infraestructura requerida. Asimismo, el nivel de productos que la empresa tendrá que mantener en stock es mucho más bajo que en otros métodos de distribución.

El régimen de entrega directa igualmente tiene la gran ventaja de que permite que los ejecutores puedan gestionar la relación con sus clientes, mejoren la seguridad de sus productos y que puedan desarrollar plenamente el canal de ventas en línea o e-commerce. (Duran, 2017)

Sí, el lado negativo de emplear este tipo de estrategia de distribución es que pueden existir complicaciones para cubrir los canjes en la demanda ya que, al no existir un punto intermedio de acopio de mercadería, puede ocurrir que haya desabasto en los puntos de venta. Otro semblante negativo es que el servicio de entrega no suele ser muy vertiginoso ya que, por lo general, las entregas son primeramente programadas. Asimismo, el coste de envío suele ser elevado en comparación a otras formas de repartición. (Veritas, 2011)

La empresa BIOMAR S.A.", se dedica al balanceado de camarón elaborado por personas naturales, la cual busca mediante la mejora en la planeación de su proceso logístico la optimización del tiempo de entrega del balanceado a su destino en atención que en la actualidad existen muchas quejas por parte de los clientes, lo que se atribuye a las deficiencias en la organización de dicho proceso y que a consideración del autor de la

presente investigación está causando a la empresa, problemas masivos con sus clientes.

1.2 Situación Conflicto

La empresa BIOMAR S.A.", ubicada en el cantón Duran de la provincia del Guayas se dedica a la producción y comercialización de balanceado de camarón, en la actualidad se evidencian falencias en la manera que desarrolla sus procesos logísticos lo cuales necesita mejorar para poder realizar la entrega de la mercadería a sus clientes de manera oportuna y en buen estado y así ir disminuyendo de manera paulatina las quejas del servicio que hacen llegar los clientes de la empresa.

La problemática se presenta desde hace tiempo, pero la empresa no ha realizado los correctivos necesarios de allí se la situación se ha agravado y en la actualidad visiblemente se observan síntomas como:

Una alta tasa por los Ineficientes procesos logísticos, generan retrasos en la entrega de mercadería en la empresa BIOMAR S.A. de la ciudad de Guayaquil durante el periodo 2019, debido a la ineficiente planificación de la logística, por la deficiencia en el flujo de la información y la carencia de de control en los procesos, esto es causado por los reducidos niveles de estudios, ya que los procesos de selección del personal son inadecuados ya que se desconoce de los procesos de contratación.

Además, se manifiesta un amplio incumplimiento de tareas por parte de los colaboradores, lo que resulta en retrasos en la entrega de los productos e incremento de las quejas de los clientes, esto es provocado por el escaso liderazgo departamental ya que no existen recursos para capacitación y también existe un alto desinterés de parte de los directivos

Por último, se nota una elevada deserción del personal, por la inestabilidad laboral lo que resulta en reducidos ingresos para la empresa, esto es

provocado por la nula motivación al talento humano por el incumplimiento de las políticas laborales ya que se desconoce respecto a las reformas.

- Carencia de un control de los procesos logísticos
- Deficiencias en flujo de información
- El cliente interno no se sienta identificado con su trabajo y mucho menos con su empresa
- Inestabilidad que se puede filtrar y llegar al mercado y lo podrían en desventaja la posición empresa frente a la competencia.

Actualmente estas debilidades se han convertido en una mayor amenaza pues la empresa no cuenta con un sistema de comunicación lo cual implica que el personal de logística se retrase en la entrega de la producción del balanceado. Lo antes mencionado conduce al problema, ineficientes procesos logísticos generan retrasos en a entrega de mercadería en la empresa BIOMAR S.A. de la ciudad de Guayaquil durante el periodo 2019.

La problemática planteada unida a la experiencia en el campo de la investigación del autor del estudio permite formular el problema de investigación que se presenta a continuación:

1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Campo: Administrativo

Área: Procesos logísticos

Aspecto: Mejorar la entrega de mercadería

Contexto: BIOMAR S.A:

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

Año: 2020

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide los procesos logísticos para mejorar la entrega de mercadería en la empresa BIOMAR S.A. ubicada en la provincia del Guayas, cantón Guayaquil, en el periodo fiscal 2020?

1.5 Evaluación del problema

Delimitado. - Ineficientes procesos logísticos, generan retrasos en la entrega de mercadería en la empresa BIOMAR S.A. de la ciudad de Guayaquil durante el periodo 2019

Claro. - Como se observa en la delimitación, los procesos logísticos son la variable independiente, retrasos en la entrega de mercadería la variable dependiente, la empresa BIOMAR S. A. de la ciudad de Guayaquil es el espacio geográfico y durante el año 2019, es el espacio temporal

Evidente. - Las manifestaciones detalladas son observadas por los clientes internos y externos y esto resulta en pérdida de clientes, lo que reduce los ingresos económicos para la empresa.

Relevante. - Desde luego si estas eventualidades no se corrigen, la comunidad se verá impactada debido a que se incrementará el desempleo en el sector y por lógica la demanda de productos se disminuiría por la pérdida de poder adquisitivo.

Original. - La logística es un tema de amplio estudio, pero es necesario actualizarlo constantemente, ya que la globalización y la tecnología obligan a las empresas a innovar constantemente sus procesos.

Contextualmente. - El emprendimiento y la innovación es lo que buscan las IES, para que sus educandos generen fuentes de empleo que el que sigue como política el gobierno de turno.

Factible. - Es factible por que el gobierno está incentivando a los jóvenes con diferentes políticas y programas su inserción en el ámbito laboral.

1.6 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Variable Independiente: Procesos logísticos

Variable Dependiente: Entrega de mercadería

1.7 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Replantear los procesos logísticos a través de un plan de acción que permita mejorar la entrega de mercadería en la empresa BIOMAR S.A. en la ciudad de Guayaquil

OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Analizar la teoría científica que sustenta la administración y establecer la relación que existe entre los procesos logísticos y la entrega de mercaderías en las empresas
- Diagnosticar el estado actual de los procesos logísticos en la empresa BIOMAR S.A. en la ciudad de Guayaquil
- Replantear los procesos logísticos a través de un plan de acción que permita mejorar la entrega de mercadería.

1.8 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Este plan contiene todos los aspectos relevantes para que la empresa diseñe su futuro y establezca la forma de alcanzar sus objetivos. Para esto es necesario la colaboración del personal y de todos quienes de una u otra forma participan dentro de las actividades de la empresa.

La presente exploración tiene como matriz la creación de un proceso de planificación que esté acorde a las necesidades tanto internas como externas, el mismo que ayudara de manera significativa en el desarrollo eficiente de la empresa BIOMAR S.A

El desarrollo de la tesis es muy importante ya que desde que iniciaron sus actividades la comunidad cambio su calidad de vida por el incremento de las fuentes de empleo, además de la comunidad se beneficiarían empresa y colaboradores y otras empresas que desarrollen actividades similares, ya que la investigación estaría actualizando los estudios anteriores aplicando nuevos conceptos y tecnología.

La aplicación de la técnica de marco lógico e este tipo de estudio científico ayuda a plantear problemas de forma participativa, es decir participan los diferentes actores involucrados para la identificación de causas y efectos que viene a ser la situación negativa que está pasando la empresa, esta situación negativa será transformada en situación positiva porque lógicamente ellos conocen y saben cómo resolver ese problema, desde luego tendrá implicaciones trascendentales porque no es complicada su aplicación. (Cordova, 2014)

El valor teórico es muy trascendental porque esta se estaría incrementando en el ámbito de la investigación científica, lo que permitirá desarrollar nuevas teorías respecto al planteamiento y solución de un problema empresarial.

Los métodos de investigación cualitativo y cuantitativo, permitirán mediante diferentes técnicas recopilar información secundaria y primaria para que luego de procesarla analizarla y sintetizarla permita tomar decisiones acertadas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos

En el espacio empresarial la logística ha ido evolucionando con la historia y ha sostenido la misma denominación para funciones muy diferentes. Esto ha creado confusión, al haber empleado muchos términos: operaciones, supply chain, cadena de suministro, aprovisionamiento, transporte, etc. (Farran, 2016)

Sin embargo, si tuviésemos que dar una definición de logística con una sola palabra, la más adecuada sería “suministro”. La palabra logística es un término cuyo origen es soldadesco, y en su primera definición comprendía el suministro de municiones y armas. Este abastecimiento requería, en el caso de un combate, una serie de habilidades y estrategias que justificaron la perspectiva del término logística. (Cuatrecasas, 2015)

Para pensar la aparición de este significado debemos trasladarnos hasta la antigua Grecia y el Imperio Romano. En aquella estación, los ‘Logistikas’ eran los oficiales militares encargados de proporcionar al ejército. Además, el término ‘Logistikos’ puede traducirse por “aquél que sabe calcular”. Podemos concluir gracias a la terminología utilizada la importancia que se les daba a estas almas y lo importante que eran su elaboración y sus conocimientos matemáticos. (Cabeza, 2012)

Debido a que entendemos la logística como toda aquella labor de abastecimiento y distribución de bienes, podemos atestiguar que la logística ha existido desde el origen de los tiempos: cuando nuestros

precedentes necesitaron almacenar alimentos en las cuevas usaron la logística, por rudimentaria que fuera, hasta convertirse en lo que conocemos ahora y ejercitar un papel fundamental tanto en los envíos nacionales como en los transportes internacionales de mercancías.

Una vez que hemos definido qué es la logística, podremos comprender mejor cómo fue evolucionando a través de la historia.

Del 2.900 al 2.800 a.C. la logística militar se basaba en el aprovisionamiento de recursos y materias primas o componentes. A partir de 1950 la capacidad de fabricación y venta era preferente a la distribución, por lo que comenzaron los conflictos en la entrega puntual y eficiente de recursos. En 1960 la logística soporta una transición al desarrollar los primeros focos de distribución y medios de transporte. (Cabeza, 2012)

Durante los años 80 comienzan a cobrar indiscutible relevancia los términos para la entrega y la gestión de recursos o materias primas, así como el servicio al cliente. Debido a ello, se ensanchó la productividad de las plantas intermediarias y se normalizaron correctamente las labores de transporte. Ya en 1980 con la espectro de la globalización, el aumento de las sistematizaciones a nivel internacional conllevaba a la unificación y el control de todas las operaciones. (Coll, 2012)

Las pirámides son una de las primeras grandes construcciones de la humanidad y, por ello, representan uno de los mayores esfuerzos logísticos de la historia. Pese a contar con unas rentas muy limitadas, los egipcios mostraron unas grandes dotes de organización e imaginación para hacer posible la construcción de las pirámides. Hoy en día sin embargo se sigue investigando sobre las tecnologías que se emplearon para hacer posibles edificaciones tan gigantescas como la Gran Pirámide de Giza, que cuenta con 146 metros de alto y 6 millones de toneladas de peso.

La comercialización creó desde sus propios orígenes la necesidad de tener rutas productivas. Ejemplos como La Ruta de la Seda, que recorre medio mundo, o el comercio en el Mediterráneo, que impulsó la creación de los navíos a remo, manifiestan la inclinación y la necesidad del hombre por llevar materiales y productos de un sitio a otro con el fin de aprovecharlos. Estos desplazamientos podían suponer grandes esfuerzos a nivel humano y, a nivel logístico, suponían una evolución más que desafiante.

Desde la creación de los modeladores de postas reales en la antigua China, las grandiosas civilizaciones han pretendido por sus propios medios crear sistemas para el envío de comunicados y/o misivas. En Europa acentuó un servicio en concreto, creado por la familia aristócrata Thurn und Taxis, que daba servicio a países como España, Italia, Alemania, Países Bajos y Austria mediante un elaborado sistema de postas, con el cual conseguían unos tiempos de entrega revolucionarios para la época. (Viciano, 2009)

El uso del vapor promovió la creación de nuevas tecnologías y capitales del transporte. Uno de los más importantes de la época fue el ferrocarril. Aunque sin embargo no se trate de un desarrollo logístico moderno, se generan inevitablemente más congruencias y posibilidades para desplazar grandes cantidades de artículos en mucho menos tiempo.

Tanto la construcción del canal como su posterior regeneración han supuesto dos grandes hitos en la historia de la logística, no solo por la atribución que tuvieron al permitir y potenciar nuevas rutas marítimas sino por la complejidad que supuso su construcción. El Canal de Panamá y su ampliación han transformado el mapamundi de la logística. Aunque hoy en día parecen indispensables, la emergencia de enviar la mercancía en contenedores marítimos no perennemente estuvo ahí. (McCullough, 2012)

De hecho, no fue hasta 1956 que Malcom McLean los concibió debido a que la carga y descarga de material en los barcos era un proceso lento,

complicado y poco eficiente. Con el desarrollo de su idea, colocar directamente la caja de sus camiones en los barcos, dio un vuelco a la logística que terminó usándose en todo tipo de situaciones.

Las prosperidades en la productividad cambian las insuficiencias logísticas. Hace que sea más necesaria una logística eficiente, que consienta a las empresas llegar a otros mercados en los que poder vender, haciéndolo a un precio competitivo. Una vez esto se hace posible, las grandes empresas empiezan a aprovechar la economía de escala al ocasionar grandes cantidades en una misma localización. A su vez la globalización unida al transporte internacional de productos hace que un sinnúmero de centros de fabricación sean llevados a lugares en los que producir es más económico y, por ello, se necesita la logística para rentabilizar esos desplazamientos. Se empieza a valorar la eficacia a la hora de cumplir y reducir periodos de entrega y aumenta la exigencia sobre las cadenas de suministro. (Viciano, 2009)

El siglo XX ha sido el de la llegada de la informática a la logística. Nuestra capacidad para medir y controlar lo que sucede en la cadena de suministro aumenta y, a su vez, la capacidad de desarrollo de sistemas para mejorarlo.

El desarrollo de Sensores, Códigos QR, Just in Time, Sistemas de Trazabilidad, Gestión de Rutas y Flotas, Preaviso para la Entrega a Particulares, Medición de Indicadores de Desempeño. La logística experimenta desde hace años un desarrollo tecnológico frenético, siendo en muchos casos la punta de lanza de la utilización de nuevas invenciones.

En esta última parte de la historia de la logística las empresas de transporte empiezan a tomar plena conciencia de que la logística es y será una ventaja competitiva y un elemento clave para su crecimiento. La logística se considera una rama de conocimientos clave para el éxito de las compañías, por ellos la mayoría de las nuevas empresas globales basan su éxito en el perfeccionamiento de su cadena

de suministro. Este estudio al mundo e historia de la logística nos demuestra dos cosas: Primero, la jerarquía que la logística ha tenido y seguirá teniendo en nuestro mundo y, segundo, la estrecha dependencia entre su desarrollo y la creación de nuevas tecnologías. (Pokrovskaya, 2020)

La logística ha pasado de ser tener el producto justo, en el sitio justo, en el tiempo oportuno, al menor costo posible, a ser todo un proceso intrínsecamente de la empresa con áreas específicas para su procedimiento. Busca gerenciar estratégicamente la adquisición, el movimiento, el almacenaje de artículos y el control de los inventarios, así como todo el flujo de información asociado, a través de los cuales la organización y su canal de distribución se encauzan de tal modo que la rentabilidad presente y futura de la empresa es maximizada en términos de costes y efectividad. (Apolinario, 2015)

Así, a día de hoy entendemos la logística como la organización de las actividades de aprovisionamiento de materiales, artículos semi elaborados y componentes, desde las fuentes de abastecimiento a los centros de fabricación y de estos, ya convertidas por el proceso productivo, a las plataformas o almacenes de distribución de forma que lleguen al mercado en perfectas condiciones y con un coste mínimo. (Pokrovskaya, 2020)

El principal objetivo de la logística desde un ámbito de transacciones es la de colocar los artículos en el lugar educado de manera correcta, esto quiere decir que las operaciones logísticas deben llevarse a cabo en el momento en que así se solicite y en condiciones óptimas para conseguir, de esta forma, una rentabilidad superior para la compañía.

Por tanto, para obtener este fin, la logística debe compensar a los demandantes con unas condiciones de servicio superiores, así como unos costes y una calidad adecuada. Para ello, serán obligatorios una serie de medios como instalaciones, medios de transporte, tecnologías de la

información, recursos humanos, capacidad económica, transportistas de confianza etc. (Ferrin, 2010)

En este sentido, podríamos decir que la logística industrial abarca ámbitos relacionados tanto con las sistematizaciones como por las estrategias llevadas a cabo por la empresa y la organización que ha de seguirse dentro de la misma.

Para declarar un poco más en el ámbito logístico de negocios, cabe destacar que los esfuerzos ejecutados en la cadena de suministros en cuanto a la calidad del servicio, los costes y la seguridad de los artículos y componentes utilizados, son factores que pueden aportar grandes beneficios competitivos para la empresa. Asimismo, también serán fundamentales otros aspectos de la época actual como puede ser el hecho de ser sostenible y el cuidado al medio ambiente, de manera que si empezamos a desarrollar productos que respeten esta filosofía contaremos con un punto más a favor para la empresa. (Carreño, 2017)

En Latinoamérica las compañías locales y regionales no han sido inmunes a las potencias de la economía mundial, pero han cerrado brechas frente a estándares internacionales. La incipiente década del siglo XXI ha consolidado la visión corporativa de la logística y la gestión de la cadena de suministro en las firmas regionales. Antes de 1999 existían muy pocas escuelas de alineación en temas logísticos, las organizaciones contaban con áreas de ventas y operaciones donde se hacían funciones de gestión de la cadena de abastecimiento sin ningún foco especialista y pocas firmas realmente contaban con un procedimiento de indicadores de desempeño para hacer seguimiento a la operación logística de propios o terceros.

Estos 10 años vividos han visto aparecer y consolidarse a la organización logística empresarial, a la estructura educativa de formación de cuadros directivos, expertos y operativos, y naturalmente la aparición de publicaciones especializadas periódicas y ocasionales.

En esta visión sobre la evolución de la logística y la misión de cadena de abastecimiento en América Latina, se intenta hacer un corto resumen de lo que a un sano juicio constituyen las áreas más importantes de evolución como son: el talento humano en logística, la cultura logística empresarial y las fuerzas de la tercerización y la automatización en la región. Termina esta reflexión con algunas opiniones sobre las grandes tareas pendientes para continuar el camino de mejoramiento del quehacer logístico empresarial como contribuyente a la competitividad y al bienestar de las economías latinoamericanas. (Carreño S. A., 2017)

El proceso de perfeccionamiento de talento humano en logística era responsabilidad de las propias empresas que entrenaban a su gente y donde generaciones de expertos en industrias como consumo masivo y retail saltaban de una firma a otra o adaptaban conocimientos entre industrias. Sin duda en ese momento era complicado encontrar talento logístico especializado en el mercado y el disponible era costoso o con conocimientos a partir únicamente de la experiencia en el puesto de trabajo. (Ruiz, 2016)

Hoy podemos decir que hay un mercado activo de formación y desarrollo de nuevos talentos en las áreas de logística y gestión de abastecimiento y que los procesos de selección en las empresas simultáneamente promueven talento interno y externo mucho más capacitado en posiciones de mayor responsabilidad y visibilidad. Como parte de esta evolución puede verse también el cambio en los roles y responsabilidades de los líderes en gestión de redes de abastecimiento y las nuevas competencias y actividades reflejadas en ese cambio. Encontramos dos grandes tipos de competencias: las técnicas y las gerenciales. (Escudero, 2013)

Como competencias técnicas del líder de la cadena de abastecimiento de la próxima década se buscan las siguientes:

- Planeación y ejecución estratégica con un foco diferente al conocimiento táctico de procesos.

- Visión estratégica arraigada en un entendimiento del entorno de negocios, incluyendo los mercados, tendencias de industria y conciencia de las condiciones locales particulares.
- Capacidad de demostrar el valor de la gestión de cadenas de abastecimiento vía casos de negocio donde se muestre como habilitador de las estrategias comerciales y de resultados financieros.

Claramente los resultados de los ejercicios de benchmarking logístico del LALC en los últimos 10 años muestran la consolidación de la logística como un área organizacional definida a nivel corporativo en la mayoría de las empresas latinoamericanas, con poca variación por país y alguna variación por tamaño de empresa. (Codling, 2010)

En la mayoría de ellas, para empezar, las definiciones de logística como función corporativa se refieren principalmente a las actividades relacionadas al almacenamiento, el transporte, la distribución y los inventarios. Lo cual es interesante por la interdependencia de todos estos procesos. La composición del personal en logística y SCM por categorías de competencias en la mitad de las empresas participantes se compone de directivo (5%), profesional (20%) & operativo (75%). Esto muestra la necesidad de seguir trabajando en la inclusión de analistas y profesionales en la estructura organizacional y aumentar la tecnificación del segmento operativo. (Zamarreño, 2019)

En cuanto a la estructura de reporte, los avances son claros; la actividad logística pertenece a la primera línea de la organización, a la alta gerencia. La razón detrás de esta realidad se apoya en la necesidad de que la función logística esté alineada con la estrategia corporativa para que se desarrolle estratégicamente y sea una fuente de ventajas competitivas.

La Tercerización y tecnología, estos dos siguen siendo temas pendientes de ayer y hoy. En materia de tercerización logística se ha logrado un avance al desarrollar una oferta de firmas de servicios logísticos que ofrecen un portafolio variado desde las propuestas de valor más

operacionales (categoría 1: servicios de logística física) hasta grandes integradores de conocimiento y tecnología para toda la cadena de abastecimiento (categoría 4: servicios basados en el conocimiento). (Pereira, 2017)

Sin embargo, la gran tarea es acrecentar la penetración de servicios logísticos tercerizados principalmente en las categorías 3 y 4 y profundizar el uso de proveedores externos cuando se buscan economías de escala y mayor competitividad regional logística.

En materia de tecnología el progreso es inferior al realizado en temas de talento humano y de organización logística, y en general al evidenciado en procesos de mejoramiento continuo en las empresas latinoamericanas. Todavía encontramos una baja penetración de sistemas de ejecución para logística y la gestión de la cadena de abastecimiento. (Garnica, 2013)

En América Latina, las cadenas de abastecimiento y los procesos logísticos son intensos en el uso de talento humano. Las estadísticas de benchmarking muestran que entre 50% y 75% de la potencia laboral de una empresa regional corresponde a personal dedicado a procesos logísticos de captura de demanda, vigilancia de inventarios, transporte, compras y almacenamiento.

Es poco lo que se puede adelantar en el ámbito del sector privado sin un respaldo continuo y positivo del sector público que tiene gran injerencia en la validez de la gestión logística. En materia de políticas públicas para las estrategias logísticas originarias es mucho lo que hay pendiente por hacer y va más allá de las inversiones en infraestructura. Si bien es innegable que muchos países de la región ven afectada su productividad logística por causa de una indigente infraestructura vial, portuaria y aeroportuaria, también es cierto que, con la infraestructura actual, las cosas podrían ser mejores.

Los grandes reductores de velocidad y eficiencia logística son la corrupción y la tramitología impuesta a las sistematizaciones. Estos dos últimos detractores van de la mano: A mayor carga administradora y mayor complejidad burocrática en trámites y papeleo, mayor corrupción instigada por agentes privados y públicos con beneficios perversos. Los primeros para agilizar sus conocimientos a costa de lo que sea necesario y los últimos para beneficiarse en persona de la autoridad que detentan en el curso regular de los controles administrativos.

Es sorprendente que en pleno siglo 21 haya países donde la entrega de documentos siga siendo realizada en papeles físicos y en oficinas, y que no podamos procesar documentación electrónica de manera no presencial. No tiene mucho sentido avanzar en destrezas eficientes de logística corporativa con tiempo de más de 200 días en varios países para obtener una licencia de construcción, o pasar más de 100 días para constituir una sociedad de prestación de servicios logísticos. (Noah, 2018)

Sin duda que 10 años son un buen período de tiempo para desenvolver y consolidar una visión empresarial sobre el valor estratégico y competitivo de la logística. Mucho se ha aprehendido en esta década en materia creación de una cultura logística empresarial en América Latina, en el desarrollo del talento humano y la gestión de desempeño en la cadena de abastecimiento. El papel de la tecnología y de los especialistas logísticos es indisputable en esta evolución, como se discutió anteriormente.

En un ambiente globalizado, donde las cadenas de suministro rebasan las fronteras y las sistematizaciones de comercio exterior son críticas para la sostenibilidad de los negocios, la industria de servicios logísticos y de transporte en Ecuador, reviste una importancia vital en la competitividad sistémica de los países y sus empresas. (Chavez M. J., 2015)

Adicionalmente, aporta de forma significativa a la economía de los países en términos de inversiones, ingresos y nivel de empleo generado, además de ser una industria altamente vinculada al resto de actividades

económicas por el rol transversal que juega al generar los servicios que permiten un eficiente desarrollo de sus operaciones, tanto locales como internacionales.

El levantamiento universal de barreras comerciales y menores costos de envío producto de innovaciones tecnológicas trasladaron a una mayor dispersión geográfica de la producción y a sistemas flexibles de cadenas de suministro que aumentaron la jerarquía de la logística. Con el crecimiento de las cadenas globales de valor aumentó la interconexión de las economías en el mundo, inventando una mayor especialización en actividades específicas y en etapas particulares de las cadenas de valor. (Castan, 2012)

En este contexto, las actividades de carga proveen un servicio costo-efectivo para llevar pasajeros y carga por vía terrestre, marítima o aérea, mientras que la logística ofrece un manejo eficiente de la cadena de suministro al aseverar que bienes o servicios estén disponibles en buenas condiciones y a precios competitivos. Tiempo, costo y confiabilidad en la entrega son criterios para preferir el modo de transporte, siendo los modales más lentos y de bajo costo capaces de transportar mucha más carga. Así, el transporte por vía marítima se ha constituido en el modo más importante para el comercio internacional de mercancías.

2.2 Antecedentes referenciales:

Coloma & Malavé (2018) Comercialización de enzimas y probióticos para la elaboración de alimentos predirigidos en la alimentación de camarones en cautiverio. Memoria para optar el título de Magister en Agronegocios. Escuela Superior Politécnica del Litoral. Guayaquil Ecuador (Coloma & Malave, 2018)

La sustentabilidad de la fabricación comercial de camarón es dependiente de las restrictivas económicas y ambientales del mercado local y del procedimiento de consumo en mercados foráneos. Dado que el alimento es

uno de los mayores costos asociados con las piscinas de camarón, hay considerables presiones para reducir los costos de alimentación y minimizar los efectos contaminantes del alimento sin que ello produzca una disminución en la calidad y tamaño del camarón. Por conciliación de tecnologías y estrategias apropiadas de alimentación, la obligación de nutrientes asociados a los sistemas de alimentación implementados puede ser minimizada.

Una variedad de suplementos alimenticios, los cuales han justificado incrementar la producción animal, podrían ser aprovechados a alimentos para camarón. Por ello, el presente trabajo tiene como objetivo analizar la viabilidad del proyecto Enzipro desde las apariencias técnicas, operacionales, legales, comerciales y financieras. Enzipro Cia. Ltda. busca comercializar un producto pre digerido para camarones a base de polvillo de arroz, maíz y suplementos enzimáticos que sirva para disminuir los costos asociados

Se pretende demostrar la rentabilidad de la comercialización del producto terminado, fórmula preparada y envasada, de los productos Enzimir, Enzibac y Bacfer mediante la técnica de pre digerido, cuyo consumo pretende sustituir el alimento tradicional, balanceado o pelet, en hasta un 25% generando una reducción de hasta un 15% en el costo de alimentación.

La investigación estimada para este trabajo nos indica que los costos en los procesos de manufactura son importantes, como igualmente los costos en logística ya que todos estos componentes incrementan el precio del producto por lo tanto si se busca ser profesionales hay que trabajar en los tres componentes de la competitividad, velocidad de entrega, calidad y costos.

Fabre (2014) Diseño de una cadena logística para la camaronera los Angeles como plan de mejora competitiva y la exportación de su producto desde el puerto de Guayaquil hasta el puerto de Miami. Memoria para la obtención del título de Ingeniero en Comercio Exterior. Pontificia Universidad católica del Ecuador, Sede Esmeraldas, 2014. (Fabre, 2014)

La actual investigación está basada en la necesidad de guiar al personal camaronero en los procesos de producción, cadena logística, exportación y comercialización de su producto a Estados Unidos. La expedición del camarón de piscina ha ido en engrandecimiento desde la terrible mancha blanca que devastó a este sector en 1999 en la actualidad el camarón es el segundo producto no petrolero en ser exportado a otros países principalmente a Estados Unidos.

Al conocer las artes para la producción del camarón de piscina se aprovechan las condiciones atmosféricas del lugar para obtener un producto de excelente calidad y se analizan los desiguales tipos de recursos para su exportación. Para que esta exploración se cumpla se estudió a profesionales del área camaronera como a expertos en el manejo del camarón de piscina y demás personas inmersas en el área de la producción, además de las empresas navieras y agentes de aduana.

Esta indagación es creada con el fin de que los camaroneros realicen la exportación directa de su producto con Estados Unidos y que tengan mayor conocimiento e información del mercado al cual se va a exportar, además de aumentar la rentabilidad y por ende el campo laboral se expanda.

Esta investigación ha sido realizada con el fin de crear un material de apoyo para los camaroneros, estudiantes y personas naturales para que conozcan más a fondo el manejo de una cadena logística y la expedición del camarón.

La cadena más factible para exportar camarones a Estados Unidos es la que se efectúa desde el puerto de Guayaquil pasando por el canal de Panamá hasta el puerto de Miami según los datos y análisis plasmados en esta investigación.

La investigación de Fabre nos enseña que es transcendental que el productor ecuatoriano puede llegar a exportar su producción sin la ayuda de intermediarios, desarrollando productos de calidad y aplicando este modelo

de logística para poder hacer llegar su producción al mercado norteamericano.

Carrasco & Lozano (2018) Modelo para la comercialización del producto balanceado para el camarón. Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Administrativas. Carrera de ciencias Administrativas. Guayaquil Ecuador (Carrasco & Lozano, 2018)

El contemporáneo trabajo de titulación tuvo como objetivo, acrecentar la comercialización del balanceado del camarón de una empresa privada que por motivos de confiabilidad se la denominará “Empresa A”. Mediante un modelo de mercantilización adecuado, se podría incrementar las ganancias de la organización. Con el fin de emplear estrategias del marketing moderno que promuevan a los vendedores a la consecución de sus presupuestos y lograr un mayor incremento en las ventas de la compañía, por exclusividad del producto no se puede poner el nombre del mismo por temas de exclusividad.

La metodología utilizada en esta propuesta se basó en un análisis cualitativo de la información obtenida, teniendo como base el diseño de una investigación descriptiva con enfoque inductivo. Para la unidad de observación se realizó un muestreo estratificado. Los medios que se utilizaron en esta exploración fueron: encuestas, grupos focales, investigación documental y cogida de información en artículos científicos sobre las nuevas herramientas de aplicación del marketing en ventas e incremento de productividad.

Para finalizar el estudio, parte fundamental de la presente tesis se concluyó que; aprovechando el sector en el que se desenvuelve las empresas, se puede incluir a la venta el balanceado para el camarón, diversificando así la gama de productos que ya se comercializan.

El plan de planificación, debe considerar los puntos mencionados en la propuesta como parte de un control rutinario; sobre las actividades que

realizan, como consecuencia se deriva en el incremento de la rentabilidad mediante la comercialización de balanceado del camarón, con el uso de diferentes estrategias de comercialización.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Algunas instituciones del estado tienen injerencia en las actividades de la industria del camarón, pero la principal autoridad la tiene la Subsecretaria de Acuicultura del Ministerio de producción, Comercio Exterior, Inversiones y pesca, quien tiene como misión ser rector de la gestión estratégica en la regulación, fomento y aprovechamiento de las actividades pesqueras y acuícola, sobre la base de políticas, estrategias, normas e instrumentación técnica y legal para el efecto. Para poder desarrollar actividades lícitas en la República del Ecuador se debe de considerar lo que establece la constitución. (Registro oficial 449, 2011)

La constitución vigente 2008 en ejercicio de la facultad que le confiere el numeral del 2 del artículo 139 de la Constitución Política de la Republica resuelve expedir la siguiente codificación de la ley de compañías sección VI.

El artículo 143 imprime que la compañía es una sociedad cuyo capital, fraccionado en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que corresponden únicamente por el monto de sus acciones. Las sociedades o compañías civiles anónimas están sujetas a todas las reglas de las sociedades o compañías mercantiles anónimas

El artículo 144.- Indica que esta se administra por mandatarios amovibles, socios o no. La designación de esta compañía deberá contener la indicación de "compañía anónima" o "sociedad anónima", o las convenientes siglas. No podrá adoptar una denominación que pueda confundirse con la de una compañía preexistente. Los términos comunes y aquellos con los cuales se determine la clase de empresa, como "comercial", "industrial", "agrícola", "constructora", etc., no serán de uso exclusivo e irán acompañadas de una expresión peculiar. (Congreso, 2013)

Tipo de Sociedad

La empresa BIOMAR S. A. es una compañía de tipo sociedad anónima y limitada, ósea está constituida por dos socios que aportaron capital y bienes para su creación. Además, la compañía tiene obligaciones con la superintendencia de Compañías; (Codificación, 1999)

Art. 20.- Las compañías constituidas en el Ecuador, sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías, enviarán a ésta, en el primer cuatrimestre de cada año:

- a) Copias autorizadas del balance general anual, del estado de la cuenta de pérdidas y ganancias, así como de las memorias e informes de los administradores y de los organismos de fiscalización establecidos por la Ley;
- b) La nómina de los administradores, representantes legales y socios o accionistas; y,
- c) Los demás datos que se contemplaren en el reglamento expedido por la Superintendencia de Compañías.

El balance general anual y el estado de la cuenta de pérdidas y ganancias estarán aprobados por la junta general de socios o accionistas, según el caso; dichos documentos, lo mismo que aquellos a los que aluden los literales b) y c) del inciso anterior, estarán firmados por las personas que determine el reglamento y se presentarán en la forma que señale la Superintendencia. (Superintendencia, 2017)

Implicaciones tributarias, comerciales y laborales. El personal contratado por la empresa se debe atener a los contratos que se realicen entre el trabajador y la empresa, en el cual constan todas las obligaciones de cada parte y será registrado en la inspectoría de trabajo más cercana. Las remuneraciones de sueldo, salarios y aportes a la seguridad social (IESS) ya están establecidos en dicho contrato, los horarios de trabajo y beneficios laborales.

Art. 20.- Autoridad competente y registro. - Los contratos que deben celebrarse por escrito se registrarán dentro de los treinta días siguientes a su suscripción ante el inspector del trabajo del lugar en el que preste sus servicios el trabajador, y a falta de éste, ante el Juez de Trabajo de la misma jurisdicción. En esta clase de contratos se observará lo dispuesto en el Art. 18 de este Código. (Secretaría, 2017)

El pago de impuesto mediante las declaraciones mensuales (formulario 104) y anuales (formulario 101), serán realizados por el Contador de la empresa y serán entregados al SRI (Servicios de Rentas internas) para su posterior comprobación y cobro. Otro rubro es la retención a la fuente que es obligación de la empresa recolectarlo al momento de la facturación. Además, se realizan; los anexos de relación de dependencia, estados financieros, anexos transaccionales simplificado y pago de la patente municipal

Art. 37.- Tarifa del impuesto a la renta para sociedades. - (Sustituido por la Disposición reformativa segunda, núm. 2.6, de la Ley s/n, R.O. 351-S, 29-XII-2010; reformado por el Art. 1, lit. a de la Ley s/n, R.O. 847-S, 10-XII-2012; y reformado por el Art. 18 de la Ley s/n, R.O. 405-S, 29-XII-2014).- Los ingresos gravables obtenidos por sociedades constituidas en el Ecuador, así como por las sucursales de sociedades extranjeras domiciliadas en el país y los establecimientos permanentes de sociedades extranjeras no domiciliadas aplicarán la tarifa del 22% sobre su base imponible. No obstante, la tarifa impositiva será del 25% cuando la sociedad tenga accionistas, socios, partícipes, constituyentes, beneficiarios o similares residentes o establecidos en paraísos fiscales o regímenes de menor imposición con una participación directa o indirecta, individual o conjunta, igual o superior al 50% del capital social o de aquel que corresponda a la naturaleza de la sociedad.

Art. 45.- Otras retenciones en la fuente. - Toda persona jurídica, pública o privada, las sociedades y las empresas o personas naturales obligadas a llevar contabilidad que paguen o acrediten en cuenta cualquier otro tipo de

ingresos que constituyan rentas gravadas para quien los reciba, actuará como agente de retención del impuesto a la renta. (Secretaría T. d., 2020)

Patentes y Marcas

Para el registro y patente de la marca para la Empresa BIOMAR S.A., se necesitará cumplir con los requisitos y seguir el procedimiento, según lo determina los siguientes artículos de la ley de la propiedad intelectual:

De los Requisitos para el Registro

Art. 194. Se entenderá por marca cualquier signo que sirva para distinguir productos o servicios en el mercado. Podrán registrarse como marcas los signos que sean suficientemente distintivos y susceptibles de representación gráfica.

También podrán registrarse como marca los lemas comerciales, siempre que no contengan alusiones a productos o marcas similares o expresiones que puedan perjudicar a dichos productos o marcas.

Las asociaciones de productores, fabricantes, prestadores de servicios, organizaciones o grupos de personas, legalmente establecidos, podrán registrar marcas colectivas para distinguir en el mercado los productos o servicios de sus integrantes. (SENADI, Servicios nacionales de derechos intelectuales , 2020)

Del Procedimiento de Registro:

Art. 201. La solicitud de registro de una marca deberá presentarse ante la Dirección Nacional de Propiedad Industrial, comprenderá una sola clase internacional de productos o servicios y contendrá los requisitos que determine el Reglamento.

Art. 202. A la solicitud se acompañará:

- a) El comprobante de pago de la tasa correspondiente;
- b) Copia de la primera solicitud de registro de marca presentada en el exterior, cuando se reivindique prioridad; y,
- c) Los demás documentos que establezca el reglamento.

Art. 203. En el caso de solicitarse el registro de una marca colectiva se acompañará, además, lo siguiente:

- a) Copia de los estatutos de la asociación, organización o grupo de personas que solicite el registro de la marca colectiva;
- b) Copia de las reglas que el peticionario de la marca colectiva utiliza para el control de los productos o servicios;
- c) La indicación de las condiciones y la forma como la marca colectiva debe utilizarse; y,
- d) La lista de integrantes.

Una vez obtenido el registro de marca colectiva, la asociación, organización o grupo de personas, deberá informar a la Dirección Nacional de Propiedad Industrial sobre cualquier modificación que se produzca.

Art. 207. Si la solicitud de registro reúne los requisitos formales, la Dirección Nacional de Propiedad Industrial ordenará su publicación por una sola vez, en la Gaceta de la Propiedad Intelectual.

Art. 208. Dentro de los treinta días hábiles siguientes a la publicación, cualquier persona que tenga legítimo interés, podrá presentar oposición debidamente fundamentada, contra el registro solicitado. Quien presuma tener interés legítimo para presentar una oposición podrá solicitar una ampliación de treinta días hábiles para presentar la oposición.

Art. 212. El registro de una marca tendrá una duración de diez años contados a partir de la fecha de su concesión y podrá renovarse por períodos sucesivos de diez años. (Instituto Ecuatoriano de la Propiedad Intelectual, 2006)

6.2. Aspectos legislativos de operación. Luego de la constitución de la empresa BIOMAR S.A., tendrá que seguir un procedimiento de control posterior al proceso de constitución, según lo contemplado en la Ley de Compañías vigente:

Art. 12.- DEL CONTROL POSTERIOR AL PROCESO DE CONSTITUCION.- A efectos de realizar la labor de control y verificar lo declarado al tiempo de constitución, y sin perjuicio de las amplias facultades de control in situ de la Superintendencia de Compañías y Valores, la compañía deberá presentar los documentos aplicables que justifiquen la correcta integración del capital social; siendo estos, el estado de situación financiera inicial, el comprobante de depósito y asiento de diario en la modalidad prevista para el efecto, documentación que debe presentarse en el plazo 30 días posteriores a la inscripción de la escritura de constitución en el Registro Mercantil, bajo pena de aplicarse sanciones pecuniarias o adecuarse a las causales de intervención o cancelación de inscripción en el Registro Mercantil, contempladas en la Ley de Compañías vigente, en caso de renuencia. (Superintendencia, 2017)

Trámites y permisos de funcionamiento

El permiso de ejercicio será otorgado por el Ministerio de Salud Pública, siguiendo el reglamento de permiso de funcionamiento de: distribuidoras farmacéuticas, distribuidora dental, distribuidora de cosméticos, distribuidora de productos higiénicos, distribuidora de productos homeopáticos, productos veterinarios, reactivos bioquímicos y de diagnóstico.

Los requisitos para realizar el trámite y obtener el permiso serán:

- Solicitud para permiso de funcionamiento
- Planilla de Inspección.
- Copia del RUC del establecimiento.
- Copias de la Cédula y Certificado de Votación del propietario o representante legal.

- Permiso del CONSEP (en caso de comercialización de psicotrópicos)
- Autorización de distribución otorgada por el titular del registro sanitario en el país.
- Copia del título del Químico o Bioquímico farmacéutico (opción farmacia y tecnología farmacéutica, registrados en el Ministerio de Salud Pública).
- Copia del registro del título en la SENESCYT
- Contrato de trabajo actualizado con el Químico Farmacéutico o Bioquímico Farmacéutico (establecimiento farmacéutico) y copia de cédula
- Lista de productos con número de Registro Sanitario
- Copia de certificado de salud ocupacional emitido por los centros de salud del Ministerio de Salud (el certificado de salud tiene validez por 1 año desde su emisión)
- Permiso de Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil. (Pública)

Dificultades legales del producto ofertado

Según la ley Orgánica de Regulación y Control del poder de mercado, podrían ser dificultades legales:

Sección 2, del poder del mercado:

Artículo 9.- Abuso de Poder de Mercado. - Constituye infracción a la presente Ley y está prohibido el abuso de poder de mercado. Se entenderá que se produce abuso de poder de mercado cuando uno o varios operadores económicos, sobre la base de su poder de mercado, por cualquier medio, impidan, restrinjan, falseen o distorsionen la competencia, o afecten negativamente a la eficiencia económica o al bienestar general.

En particular, las conductas que constituyen abuso de poder de mercado son:

1.- Las conductas de uno o varios operadores económicos que les permitan afectar, efectiva o potencialmente, la participación de otros competidores y la capacidad de entrada o expansión de estos últimos en un mercado relevante, a través de cualquier medio ajeno a su propia competitividad o eficiencia.

2.- Las conductas de uno o varios operadores económicos con poder de mercado, que les permitan aumentar sus márgenes de ganancia mediante la extracción injustificada del excedente del consumidor.

3.- Las conductas de uno o varios operadores económicos con poder de mercado, en condiciones en que, debido a la concentración de los medios de producción o comercialización, dichas conductas afecten o puedan afectar, limitar o impedir la participación de sus competidores o perjudicar a los productores directos, los consumidores y lo usuarios.

4.- La fijación de precios predatorios o explicativos.

5.- La alteración injustificada de los niveles de producción, del mercado o del desarrollo técnico o tecnológico que afecten negativamente a los operadores económicos o a los consumidores.

6.- La discriminación injustificada de precios, condiciones o modalidades de fijación de precios.

7.- La aplicación, en las relaciones comerciales o de servicio, de condiciones desiguales para prestaciones equivalentes que coloquen de manera injustificada a unos competidores en situación de desventaja frente a otros.

8.- La venta condicionada y la venta atada, injustificadas.

9.- La negativa injustificada a satisfacer las demandas de compra o adquisición, o a aceptar ofertas de venta o prestación de bienes o servicios.

10.- La incitación, persuasión o coacción a terceros a no aceptar, limitar o impedir la compra, venta, movilización o entrega de bienes o la prestación de servicios a otros.

Aspectos ambientales

En la elaboración de alimento Balanceado para camarones se utiliza entre un 25% y 50% de harina de pescado, un recurso que no es renovable, para desarrollar la acuicultura sostenible y responsable con el ambiente, se encuentran varios ingredientes vegetales, con alto contenido de proteínas, que son fuentes alternativas para el uso de harina de pescado; tales como, harina de soya, canola y gluten de maíz, que están disponibles en todo el mundo y tienen un menor costo en comparación con la harina de pescado. De estas fuentes, la harina de maíz es la que más atención ha recibido como reemplazo de la harina de pescado, debido a su alta disponibilidad y bajo costo. Según la ley de pesca en la parte ambiental, los residuos provenientes de los desperdicios del procesamiento del pescado o camarón, se realiza la harina de pescado. Según la ley de pesca;

Art. 15.- La harina de pescado, de camarón o de otras especies bioacuáticas, se elaborarán utilizando únicamente los excedentes y desperdicios resultantes del procesamiento de los recursos para consumo humano directo y las especies que no se empleen para tal consumo. La Subsecretaría de Recursos Pesqueros, fijará anualmente los porcentajes de captura de productos bioacuáticos que podrán destinarse a la producción de harina de pescado, camarón u otras especies, de acuerdo con la política adoptada para la explotación racional de tales recursos. (Ecuador M. d., 2016)

Con la técnica de pre digerido se reemplaza parte del alimento balanceado por maíz molido y polvillo de arroz. Generando menos impacto al ambiente.

Art. 73.- Con el fin de proteger los cultivos agrícolas de las influencias salinas del agua y del peligro que representa la utilización de insumos químicos para la agricultura, en las instalaciones donde se críen especies bioacuáticas se dejarán franjas o zonas de retiro de acuerdo a las especificaciones técnicas establecidas para el efecto por el Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuicultura y Pesca. (Ecuador M. d., 2016)

El uso de bacterias y enzimas ayudan a mejorar la condición del suelo donde es cultivado el camarón, además se interactúa con un ambiente más

saludable que beneficia el desarrollo de microorganismos que son aprovechados por el camarón.

De los productos de uso veterinario para la actividad acuicultora

Art. 138.- Se autorizará la importación de productos de uso veterinario para la aplicación en la actividad de cultivo de especies bioacuáticas, únicamente de aquellos que tengan la aprobación para uso en la acuicultura y el registro sanitario correspondiente, emitido por el o los organismos oficiales competentes del país de origen de fabricación de dicho producto, incluyendo las formas de uso, actividad residual, tiempos de biodegradación, contraindicaciones, ensayos de eficacia Y otros.

Todos los insumos que se importen para la aplicación en la industria acuícola deben provenir de establecimientos aprobados por las autoridades oficiales competentes y deberán estar acompañados del registro sanitario correspondiente. (Ecuador M. d., 2016)

Art. 145.- El Instituto Nacional de Pesca (INP) es competente para otorgar las autorizaciones para la importación de insumos y productos de uso veterinario que tengan aplicación en la actividad pesquera y acuícola, así como el registro unificado para dichos bienes, para lo cual seguirá un procedimiento ágil basado en el Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva. (Ecuador M. d., 2016)

Art. 69.1.- Son actividades conexas a la actividad acuícola la producción y distribución de alimentos balanceados de uso acuícola, alimentos complementarios y suplementarios, premezclas, productos veterinarios, productos medicados, aditivos y químicos de uso o aplicación en acuicultura y vitaminas, minerales, probióticos, prebióticos, fertilizantes y demás insumos orgánicos e inorgánicos de aplicación en la acuicultura. (Ecuador M. d., 2016)

Art. 69.3.- Corresponde al Instituto Nacional de Pesca otorgar los certificados sanitarios y de calidad de los productos acuícolas, así como también las

certificaciones relacionadas con la sanidad e inocuidad del producto. (Ecuador M. d., 2016)

Art. 70.- Áreas técnicamente permisibles son aquellas que sin perturbar el sistema ecológico ni transformar la estructura orgánica del terreno, reúnen las condiciones químicas, físicas y biológicas para la explotación controlada de especies bioacuáticas. La actividad acuícola no debe afectar áreas declaradas como parques nacionales, de reserva de cualquier índole, zonas influenciadas por programas de riego para agricultura o de desarrollo habitacional. (Ecuador M. d., 2016)

ART.1.- La presente Ley tiene por objetivo la organización, planificación, fomento regulación, modernización y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, con el fin de proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano y a las persona y lugares expuesto a las contingencias de dicho desplazamiento, contribuyendo al desarrollo socio – económico del país para mejor el bienestar general de los ciudadanos. El Estado garantiza que la prestación del servicio de transporte se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justa.

2.4 VARIABLES DE INVESTIGACION. CONCEPTUALIZACIÓN

Variable independiente: Procesos logísticos

Los conocimientos logísticos facilitan las relaciones entre la producción y el movimiento de los productos. Específicamente, los procesos logísticos deben dirigirse a muchos aspectos de la producción, incluyendo tiempo, costos y calidad. Cuando una empresa coordina exitosamente estos procesos, puede seguir el proceso a través de la producción, el consumo, el almacenaje y la eliminación. Un proceso logístico funcional también depende de la correcta ubicación geográfica de todos los inmuebles de la organización.

Un proceso logístico trata de encontrar la mejor solución para fabricar y distribuir los artículos, considerando cómo el mercado usa estos productos. Como parte de este proceso, una empresa debe siempre considerar la ubicación de un producto y analizar los muchos factores asociados con esa ubicación. Esto incluye costos de producción, personal, tiempo y costo requerido para su desconsolidación y las posibilidades de almacenamiento, incluyendo costo y espacio. Como parte de este proceso, una empresa también debe tener en cuenta los factores que afectan la calidad de producción y el transporte entre centros de distribución.

La logística es el marco de planificación usado para el manejo de una organización, para facilitar la distribución del personal, material, servicio, información y flujos de capital. Como proceso, la logística se vuelve más complicada debido a la creciente demanda de información compleja y los sistemas de control de comunicación del ambiente de negocios globales de la actualidad. Un proceso logístico eficiente dentro de una organización utiliza herramientas para analizar y visualizar las complejidades involucradas en la producción. Estas herramientas deben integrar la información, el inventario, la producción, el almacenaje, el personal, los materiales, el embalaje y la entrega segura de los productos finales.

Variable dependiente: Entrega de mercaderías

La relación entre el proveedor y el detallista debe llevarse con sumo cuidado, por eso el tema de entrega de producto no se debe tomar a la ligera. Con el fin de alcanzar la eficiencia en la entrega de productos a los clientes o supermercado, el Manual de Buenas Prácticas productivas recomienda realizar y revisar cuatro etapas en este proceso de entrega:

1. Presentar el producto educadamente. Esta primera etapa es importante dado que el supermercado evalúa todos los aspectos que detalle el proveedor, tales como:
 - a. Ficha técnica: donde se describan elementos que puedan apoyar de excelente manera el proceso de almacenamiento, distribución y venta final del producto al consumidor final.

b. Elementos mercadológicos: acá se revisa la exposición del producto al consumidor versus preferencias del consumidor, el desarrollo de la marca y su potencial, la amplitud y profundidad (cantidad de marcas y presentaciones en la categoría), espacio a utilizar, segmentación en el mercado, segmentos o formatos del retail donde puede desarrollar mayor potencial, análisis de la respectiva categoría de ese producto y aporte de diferenciación en su categoría, como las bondades especiales del producto o elementos sobresalientes de manera tal que no se dé una saturación de la categoría.

2. Negociación comercial clara

Una vez que el producto pasa por el análisis de la primera etapa, se prosigue con la fase de negociación, en la cual es importante que ambas partes definan con suma claridad temas como la definición del precio del producto, las condiciones comerciales que lo afectan, los plazos de pago, las forma de entrega del producto, la capacidad de producción y de reacción, las políticas de entrega de mercadería y las de recibo de esta, así como las políticas de acuerdo mutuo en materia de devolución y rechazo de mercadería, y las relacionadas en cuanto a generación y aceptación de notas de débito.

3. Cumplir con los estándares y reglamentos nacionales. El tercer aspecto a tomar en cuenta cuando se entrega el producto es la verificación de la información que dice la etiqueta, tanto en la veracidad del contenido del código de barras, así como en el correcto diseño por las entidades pertinentes. Además, se evalúa la lectura apropiada de la información de las etiquetas complementaria o si hay sellos borrados. También toma en cuenta el cumplimiento con las exigencias de registro sanitario, si la empresa está al día con su cédula jurídica, y si el etiquetado cumple con el reglamento de etiquetado nacional de etiquetado general y nutricional. En esta fase se debe considerar que cada supermercado cuenta con sus políticas en cuanto a empaque y embalaje de los productos, por lo que es importante que esas políticas sean revisadas y estén claras.

4. Evitar errores. Siempre pueden existir prácticas que creen ineficiencia en la entrega de producto, sin embargo, como última etapa se recomienda hacer una última revisión a ciertos aspectos para evitarlas:

a. Asegúrese de que exista una total coincidencia entre la orden de compra y la factura, al hacerlo previene situaciones como: mercadería sobrante, mercadería que no se ha pedido, mercadería solicitada y no entregada, errores en la facturación, producto invertido, errores en el factor de conversión del producto (especialmente relacionado con el factor de conversión de las unidades de medida), entre otros.

b. Cerciórese de que el producto está en perfecto estado.

c. Propicie una calidad de empaque que garantice una adecuada manipulación de los productos.

d. Establezca prácticas formales en la utilización de los códigos de barra y evite malas prácticas como falsificación, copia, mala calidad de impresión, etc.

e. Cada supermercado tiene sus políticas en cuanto a la proximidad de la fecha de vencimiento de las diferentes categorías de productos, por lo que el proveedor debe tener claridad en cuanto a esas políticas y así evitar rechazos en la entrega.

f. Asegúrese del cumplimiento con los tiempos y citas de entrega de la mercadería en los distintos puntos de venta o centros de distribución.

g. Ordene la ubicación de los productos, para que la secuencia de los estos en la factura concuerde con la ubicación de los productos en el camión, según la factura y el punto de entrega. Cuando la ubicación es desordenada se pierde tiempo en la búsqueda según la factura.

h. Vigile que se cumplan las buenas prácticas de higiene y manejo de camiones repartidores de manera que se evite la contaminación en el transporte.

i. Si se contrata servicios de transporte se debe asegurar que el transportista esté debidamente informado del proceso de entrega.

2.5 DEFINICIONES CONCEPTUALES

Vehículos de transportes. - En función de las características de la carga, de la operación y de las rutas levantadas, se podrán determinar las características técnicas que deberá poseer el vehículo para poder desempeñar la tarea de transporte.

Procesos. - Potencial enormes para las Administraciones. Ello es debido a la cantidad y variedad de procesos de trabajo que pueden encontrarse en cualquier tipo de administración. Por otra parte, las administraciones suelen contar con una estructura rígida, generalmente con un número excesivo de niveles, donde los procesos fluyen a través de una organización compleja

Implantación. - La implementación del modelo de procesos se logra debido a que el sistema operativo almacena en una tabla denominada tabla de control de procesos información relativa a cada proceso que se está ejecutando.

Gestión de calidad. - La obtención de la calidad deseada requiere el compromiso y la participación de todos los miembros de Transportes Directo, la responsabilidad de la gestión recae en la alta dirección de la empresa. La implantación de la política de calidad de una empresa requiere un sistema de la calidad, entendiendo como tal el conjunto de estructura, organización, responsabilidades, procesos y recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad.

Canales de Distribución. - Los canales de Distribución son el conjunto de empresas o individuos que adquieren la propiedad, o participan en su transferencia, de un bien o servicio a medida que éste se desplaza del productor al consumidor. Las decisiones sobre el Canal de distribución o Comercialización se encuentran entre las más importantes que debe tomar la administración, pues afectan de manera directa todas las demás decisiones.

Intermediarios. - Compran las grandes cantidades de los fabricantes para dividir las en las cantidades pequeñas y los surtidos más amplios que

desean los consumidores. Con ello, desempeñan un papel importante, pues hacen que correspondan oferta y demanda.

Objetivos. - Es el Conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, o de un servicio, especialmente de distribuciones.

La logística en el ámbito empresarial. - La logística empresarial cubre la gestión y la planificación de las actividades de los departamentos de compras, producción, transporte, almacenaje, y distribución.

Transporte. - Medio de traslado de personas o bienes desde un lugar hasta otro. El transporte comercial moderno está al servicio del interés público e incluye todos los medios e infraestructuras implicadas en el movimiento de las personas o bienes, así como los servicios de recepción, entrega y manipulación de tales bienes.

El transporte comercial de personas. - Se clasifica como servicio de pasajeros y el de bienes como servicio de mercancías. Como en todo el mundo, el transporte es y ha sido un elemento central para el progreso y desarrollo de las economías en las distintas civilizaciones y culturas.

Logística. - Para definir la logística nos basaremos en el concepto establecido por Ana Bastos en su libro "La Logística en la Empresa" donde señala a la logística como: "el proceso por el que la empresa gestiona de forma adecuada el movimiento, la distribución eficiente y el almacenamiento de la mercancía, además del control de inventarios, a la vez que maneja con acierto los flujos de información asociados." (Bastos Boubeta, 2007 p. 11)

Importancia de la logística en transporte terrestre.- Siendo el transporte uno de los medios para movilizar los productos, mercancías o materias primas de una empresa a otra o a los clientes que están dispersos en la geografía de una nación, la logística cumple una labor fundamental ya que gracias a ella podemos planear y elegir las rutas que mejor convengan reduciendo tanto el tiempo como el costo, satisfaciendo así a nuestros clientes y a la vez insertando un valor agregado al servicio ya que el producto transportado es entregado a tiempo y sin ningún daño.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

3. Datos de la empresa

La empresa BIOMAR S.A.", se dedica a la producción y comercialización de balanceados para la línea acuícola, elaborado por personas naturales, La información básica que registra en el sistema interno de rentas, es como Sociedad civil de hecho "BIOMAR S. A.", con nombre comercial o de fantasía, camaronera BIOMAR S.A, con registro único de contribuyentes (RUC) 07911724090001, contribuyente activo, inicio de actividades 2006, obligado a llevar contabilidad, sociedad con personería jurídica, del sector privado, con código CIU. A032102. La sigla significa clasificación internacional industrial uniforme, es una codificación homologada y comparable a nivel mundial. Cada país tiene una clasificación industrial propia para responder adecuadamente sus requerimientos individuales y al grado de desarrollo de su economía.

La razón social la cual busca mediante la mejora en la planeación de su proceso logístico la optimización del tiempo de entrega del balanceado a su destino en atención que en la actualidad existen muchas quejas por parte de los clientes, lo que se atribuye a las deficiencias en la organización de dicho proceso y que a consideración del autor de la presente investigación está causando a la empresa, problemas masivos con sus clientes.

Misión

Nuestra misión de investigación y desarrollo es fortalecer la competitividad de los clientes. BIOMAR se esfuerza continuamente por mejorar su capacidad de innovar

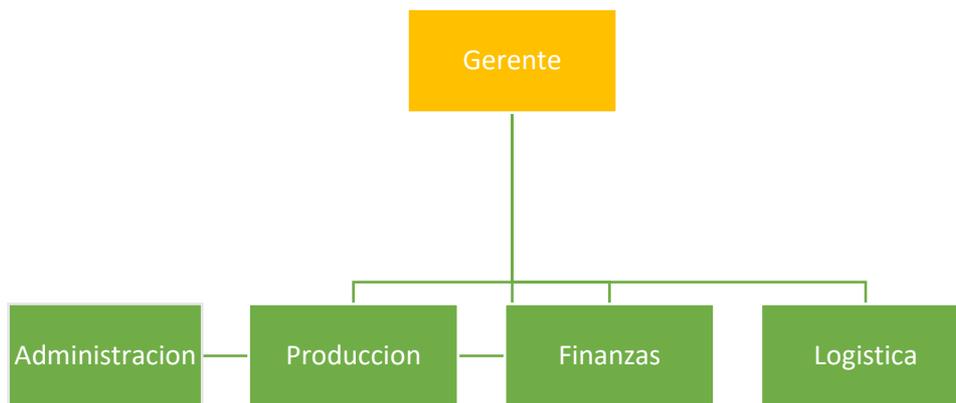
Visión

Somos innovadores dedicados a una acuicultura global eficiente y sostenible, comprometidos con la producción de dietas funcionales y de alto performance para peces y camarones

Objetivo social.

Auspicia a la asociación de ganaderos del litoral Galápagos, con programas de terapia especializada realizada con caballos, se ha descubierto que los movimientos tridimensionales del caballo estimulan el sistema sensorio motriz, fortaleciendo la musculatura, mejorando la coordinación, los reflejos y la planificación motora, como responsabilidad social,

Grafico 1 ORGANIGRAMA BIOMAR S. A.



Fuente. Elaboración del autor

Clientes

- Empagran
- Skretting Ecuador
- Aprolab
- Bioaquafloc
- Pronaca
- Fernandez

Proveedores

Molinos Champion

Jofar

Industrias Ragar

Científica vela Quin

Plata Plus

Waters S. A.

Carbotecnia

Carguil

Competidores

Neocetic

Nicovita

Cargil

Aprobal

Biofeeder

Subpesca

Natluk

Pesquera Santa Priscila

Brimon. S. A.

Tabla 1 Colaboradores de BIOMAR S. A.

TRABAJADORES	CANTIDAD
Propietarios Directivos	5
Despachadores	4
Operadores	17
Choferes	4
TOTAL	30

Fuente. Elaborado por el autor

Principales productos o servicios.

Larvaviva. Dietas especializadas para Hatchery

Exia strat. Dietas de cuidado intensivo para larvicultura y pre-cria

Exia Prime. Alimento de iniciación y engorde para producciones intensivas

Exia Perform. Alimento de engorde para producciones semi-intensivas

Low Salinity. Cultivo de camarón en agua de baja salinidad

Smartcare. Programa intensivo de salud

- Análisis económico financiero de periodos anteriores de la empresa a través de indicadores. Para poder tomar la decisión de elegir el tema objeto de estudio se realizó una minuciosa evaluación a la tabla de entregas no realizadas en los tres últimos años, que reposa en la gerencia de la empresa, el observar esos resultados de logra determinar la causa por la cual la mayoría de clientes frecuentes se han retirado.

Entregas no realizadas durante los tres últimos años

Entregas o realizadas	Año 2017	Año 2018	Año 2019
Pedidos no entregados	284	395	545
Valores de los pedidos	55.380	75.050	236.250

Fuente. Elaboración propia

Diseño de la investigación.

Como metodología de la investigación se denomina al grupo de procedimientos y técnicas que se aplican de manera ordenada y sistemática en la realización de un estudio. En un proceso de investigación, la metodología es una de las etapas en que se divide la realización de un trabajo. En ella, el los investigadores deciden el conjunto de técnicas y métodos que emplearán para llevar a cabo las tareas vinculadas a la investigación.

De esta manera, la metodología de investigación elegida es la que va a determinar la manera en que el investigador recaba, ordena y analiza los datos obtenidos. La función de la metodología de la investigación es otorgarle validez

y rigor científico a los resultados obtenidos en el proceso de estudio y análisis. Asimismo, como metodología de la investigación se denomina la parte de un proyecto en que son expuestos y descritos los criterios adoptados en la elección de la metodología de trabajo y las razones por las cuales se considera que dichos procedimientos son los más pertinentes para abordar el objeto de estudio, etc.

Por otro lado, como metodología de la investigación también se denomina una disciplina de conocimiento que tiene como objeto elaborar, definir y sistematizar, el conjunto de técnicas y métodos que se deben seguir durante el desarrollo de un proceso de investigación. Como tal, la metodología de la investigación es aplicable a las más variadas disciplinas de estudio. Desde las científicas y las sociales, hasta las humanísticas, las educativas y las jurídicas. Dependiendo de la materia y el tema de estudio, se elegirá la metodología que se considere más adecuada. existen dos enfoques, el cualitativo y cuantitativo

Enfoque cualitativo:

Como metodología de la investigación cuantitativa se conoce aquella que se vale de datos cuantificables, a los cuales se accede por medio de observaciones y mediciones. Para el análisis de datos, la metodología cuantitativa procede mediante cálculos estadísticos, identificación de variables y patrones constantes, a partir de los cuales elabora los resultados y las conclusiones del trabajo de investigación. Como tal, es el tipo de metodología característico de las ciencias naturales o fácticas.

Para el Desarrollo del objeto de investigación se aplicará el método cuali-cuantitativo, por que se aplicaran entrevistas y encuestas para la recopilación de informacion primaria

Posee un enfoque multimetodico en el que se incluye un acercamiento interpretativo y naturalista al sujeto de estudio, lo cual significa que el

investigador cualitativo estudia las cosas en sus ambientes naturales, pretendiendo darle sentido o interpretar los fenómenos.

Enfoque cuantitativo:

Como metodología de la investigación cuantitativa se conoce aquella que se vale de datos cuantificables, a los cuales se accede por medio de observaciones y mediciones. Para el análisis de datos, la metodología cuantitativa procede mediante cálculos estadísticos, identificación de variables y patrones constantes, a partir de los cuales elabora los resultados y las conclusiones del trabajo de investigación. Como tal, es el tipo de metodología característico de las ciencias naturales o fácticas.

Para el Desarrollo del objeto de investigación se aplicará el método cuali-cuantitativo, porque se aplicarán entrevistas y encuestas para la recopilación de información primaria

Es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables y estudia las propiedades y fenómenos cuantitativos. Entre las técnicas de análisis de encuentran: análisis descriptivos, análisis exploratorio, inferencial multivariado, modelización y contrastación. Para el Desarrollo del objeto de investigación se aplicará el método cuali-cuantitativo, porque se aplicarán entrevistas y encuestas para la recopilación de información primaria

3.2. Tipos de investigación:

Exploratoria.

También conocido como estudio piloto, son aquellos que se investigan por primera vez o son estudiados muy pocos investigados. También se emplean para identificar una problemática.

Descriptiva:

Describen los hechos como son observados, para el efecto aplicando la técnica de marco lógico, lo que se observó se plasmó el modelo grafico de

marco lógico, se planteó el problema central y se identificaron tres causas y tres efectos para llegar al efecto último, que no es otra cosa que la sumatoria de todos esos efectos en situación de carencias.

Explicativa:

Este tipo de estudio busca el porqué de los hechos estableciendo las relaciones causas efectos. La investigación explicativa se llevaba a cabo para investigar de forma puntual un fenómeno que no se había estudiado antes o que no se había explicado bien con anterioridad.

Correlacional: Es un tipo de método de investigación no experimental en el cual un investigador mide dos variables. Entiende y evalúa la relación estadística y sin influencia de ninguna variable.

El proceso formal se refiere al método que se emplea en el estudio, este se divide en:

Método deductivo. Parte de una premisa general para obtener las conclusiones de un caso particular. Pone énfasis en la teoría, modelos teóricos, la explicación y abstracción antes de recoger datos empíricos, hacer observaciones o emplear experimentos

Método Inductivo.

Se analizan solo casos particulares, cuyos resultados son tomados para extraer conclusiones de carácter general. A partir de las observaciones sistemáticas de la realidad se descubre la generalización de un hecho y una teoría. Se emplea la observación y la experimentación para llegar a las generalidades de hechos que se repiten una y otra vez

Método hipotético-deductivo:

A través de observaciones ejecutadas de un caso específico se plantea un problema. Éste traslada a un proceso de inducción que consigna el problema a una teoría para enunciar una hipótesis, que a través de un raciocinio deductivo pretende validar la hipótesis empíricamente.

Población.

Es el conjunto integral de personas, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo cualquier investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al escoger la población bajo estudio. Son personas que trabajan para producir bienes y servicios, y a su vez, son los consumidores de esos bienes y servicios que produce BIOMAR S. A. entre esas características tenemos.

Tiempo. Se refiere al ciclo de tiempo donde se ubicaría la población de interés. Establecer si el estudio es del momento presente o si se va a estudiar a una población de cinco años atrás o si se van a entrevistar personas de diferentes generaciones.

Espacio. Se considera a la zona donde se ubica la población de interés. Un artículo no puede ser muy abarcador y por falta de tiempo y recursos hay que limitarlo a un área o comunidad en específico.

Cantidad. Se refiere a la dimensión de la población. El volumen de la población es sumamente importante porque ello determina o afecta al tamaño de la muestra que se vaya a escoger, además que la falta de recursos y tiempo también nos limita la extensión de la población que se vaya a investigar.

Población finita: Es aquella en la que el número de valores que las componen tiene un fin. Los investigados no llegan a 100.000

Población infinita: Se trata de aquella población que no tiene fin los investigados pasan de 100.000

Tabla 2 Población

TRABAJADORES	CANTIDAD
Propietarios Directivos	5
Despachadores	4
Operadores	17

Choferes	4
TOTAL	30

Fuente. Elaborado por el autor

Población finita: Es aquella en la que el número de valores que las componen tiene un fin.

Población infinita: Se trata de aquella población que no tiene fin.

Muestra: Es el subconjunto de los individuos de una población estadística. Estas muestras permiten inferir las propiedades del total conjunto. El muestreo es indispensable para el investigador ya que es imposible entrevistar a todos los miembros de una población debido a problemas de tiempo, recursos y esfuerzo.

Al seleccionar una muestra lo que se hace es estudiar una porción o un subconjunto de la población, pero que la misma sea lo adecuadamente representativa de ésta para que luego pueda popularizar con seguridad de ellas a la población.

El tamaño de la muestra depende de la precisión con que el investigador desea llevar a cabo su estudio, pero por regla general se debe usar una muestra tan grande como sea posible de acuerdo a los recursos que haya disponibles. Entre más grande la muestra mayor posibilidad de ser más representativa de la población.

Tabla 3 de la muestra

TRABAJADORES	CANTIDAD
Propietarios Directivos	1
Jefe de logística	1
Despachadores	4
Operadores	16
Choferes	4

Clientes	50
TOTAL	76

Fuente. Elaborado por el autor

3.3. Tipos de muestra

- **Muestra probabilística:** Es el principio de probabilidad, ya que cada elemento del universo tiene una probabilidad conocida y no nula de figura en la muestra, esto quiere decir que los elementos del universo pueden formar parte de la muestra.
- **Muestra no probabilística:** No se efectúa bajo normas probabilísticas durante su proceso y opiniones y criterios no existe norma bien definida o validada. Por esta razón es aquella que se utiliza de forma empírica

El muestreo no probabilístico intencional, será el que se aplicará en el levantamiento de la información primaria. Se hará una entrevista a un directivo de BIOMAR S. y una entrevista al jefe de logística, 24 encuestas para los colaboradores de la empresa y 50 encuestas para los clientes

Técnicas e instrumentos de investigación

En una indagación, la recolección de datos es un asunto apretadamente relacionado con el análisis de los mismos, sin embargo, cada tipo de investigación demanda técnicas adecuadas a utilizar y cada técnica establece sus propias herramientas o medios a emplear; existen varias técnicas e instrumentos que le permite al investigador recolectar datos de una muestra acerca del problema de la investigación y de la hipótesis de trabajo.

Técnica	Instrumento
Entrevista	<input type="checkbox"/> Cuestionario
Encuesta	<input type="checkbox"/> Libreta de notas
	<input type="checkbox"/> Cuestionario

Fuente. Elaboración propia

Entrevista: Es el intercambio de ideas, opiniones mediante una conversación que se da entre una o varias personas donde el entrevistador es el designado hacer preguntas. el objetivo de las entrevistas es obtener determinada información.

Encuesta: La técnica que se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas, y así determinar un tipo de solución al problema.

Cuestionario: Es la herramienta de investigación que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados.

Ficha de observación del Proceso de logística y entrega de la mercadería

Nombre del Responsable: _____

Fecha: _____

Datos del empleado: _____

Lugar:

Área _____

Descripción	SI	NO	TAL VEZ
El personal realiza sus funciones de forma planificada			
El personal revisa el producto y verifica que su pedido sea el correcto de acuerdo a la factura y/o guía de remisión			
El personal realiza el reporte y adjunto la documentación que luego dirige al departamento de logística.			
Se evalúa lo que se va a pedir, así como La reposición del material y su necesidad			
Se produce un registro de salida de material, solicitando copia ya sea con vale o nota de salida.			
El personal recoge y procesa los documento de salida de la mercadería			
La ruta esta previamente establecida o el recorrido es arbitrario			
Se presenta impuntualidad en la salida y entrega de productos a los clientes			
El empleado proyecta seguridad en sus actividades			
Se observa en el empleado un sentimiento de inconformidad o preocupación.			

Se evidencia en el cliente un sentimiento de satisfacción			
-----------------------------------------------------------	--	--	--

Fuente. Elaboración propia

Entrevista al experto

1	¿Considera usted que el proceso de la logística está siendo manejado de una forma rutinaria?
2	¿Cree usted que se debe realizar una reestructuración de los proceso de logística de la empresa, a fin de mejorar el proceso de entrega?
3	¿Existe un control adecuado de toda la documentación que se produce a propósito del proceso de logística?.
4	¿Cree usted que el proceso de logísticas se ve afectado por la elevada rotación de empleados?.
5	¿Se realiza el seguimiento a los pedidos con el fin de solucionar el problema o con el deseo de encontrar un culpable
6	¿Cree usted que el nivel educativo repercute en la comprensión y destreza de los empleados al momento de cumplir con sus obligaciones?.
7	¿Podría relatar su relación con los colaboradores en cuanto a la motivación en pro del desarrollo de las actividades de la empresa.

Fuente. Elaboración propia

Encuesta al colaborador

Sexo	femenino	Masculino
Área	Administrativo	Logística
edad	16 a 20	21 a 26
	27 a 31	32 a 36
	37 a 41	41 en adelante

#	Preguntas	SI	NO	TAL VEZ	NO SÉ
1	¿Se siente usted comprometido con las actividades a realizar por la empresa?				

2	¿Considera usted, que los procesos de generación de las actividades dependen del empoderamiento de cada colaborador				
3	¿Considera que hay privilegio al momento de seleccionar al personal que opera en los diferentes procesos de logística?				
4	¿Considera usted que ha sido motivado para empoderarse de su gestión?				
5	¿Le agrada el clima laboral al interior de la empresa				
6	¿Creé usted que parte de las quejas de los clientes es la responsabilidad de la gestión logística?				
7	¿Creé usted que parte de las quejas de los clientes es ocasionada por la poca planificación de entrega y los tiempos de demora?				
8	¿Cree usted que parte de las quejas de los clientes es responsabilidad del seguimiento del proceso?				
9	¿Creé usted que el tiempo de entrega de los productos puede ser mejorado?,				
10	¿Considera usted que hay poca información a manos del colaborador para actuar a favor de la empresa?				
11	¿Apoyaría en la reestructuración del proceso logístico para beneficio del cliente?				

Fuente. Elaboración propia

Encuesta al cliente

Sexo	femenino	Masculino
Área	Administrativo	Logística
edad	16 a 20	21 a 26
	27 a 31	32 a 36
	37 a 41	41 en adelante

Fuente. Elaboración propia

#	Preguntas	SI	NO	TAL VEZ	NO SÉ
1	¿Se siente Usted satisfecho por el servicio proporcionado por la empresa?				
2	¿Tiene usted alguna queja sobre el personal de la empresa?				
3	¿Considera usted, que los tiempos y condiciones de entrega son los adecuados?				
4	¿Considera usted que el trabajador está bien informado y de hecho esto ha servido para transferir la información a usted sin problema alguno?				
5	¿Le agrada el clima laboral que percibe al interior de la empresa?				
6	¿Ha presentado usted alguna queja por el servicio prestado?				
7	¿Los canales de comunicación son los adecuados y eficiente para proporcionale información?				

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

OBSERVACIÓN

En esta parte del trabajo se expondrán, tanto gráfica y textualmente, las respuestas obtenidas de la aplicación de los diferentes instrumentos elaborados para levantar la información primaria, que nos permita realizar correctamente el diagnóstico de la situación en la que se encuentra la empresa y proceder con la misma a replantear los procesos logísticos a través de un plan de acción que permita mejorar la entrega de mercadería en la empresa.

Para realizar esta acción se procedió a observar y registrar en un instrumento creado en el lugar donde se realiza el proceso de logística de entrega, y como primer levantamiento tenemos:

La ficha de observación se llenó considerando un cliente al azar, al cual se siguió el proceso de entrega y recepción de los pedidos.

1. Si observó claramente que el personal posee planificación y sus funciones.
2. Si se observó que los empleados revisan el producto y si verifican que el pedido este correcto de acuerdo a la factura y/o guía de remisión.
3. Si realiza el personal el reporte y adjunta la documentación que luego dirige departamento de logística.
4. Si se evaluó lo que se va pedir a bodega central, así como la reposición del material y su necesidad.
5. Si se produce un registro de salida del producto, solicitando copia ya sea con vale o nota de salida.
6. Si recoge el personal los documentos de salida de la mercadería para su proceso.

7. Si se encuentra la ruta esta previamente establecida aparentemente el recorrido es arbitrario.
8. Se presenta impuntualidad en la salida y entrega de los productos a clientes.
9. No se proyecta en el empleado seguridad en sus actividades.
10. Se observa en el empleado un sentimiento de inconformidad o preocupación.
11. En el dialogo con el cliente se evidencia dispersión en el grado de preparación a los empleados.
12. No se evidencia en el cliente un sentimiento de satisfacción.

En resumen, queda demostrado a través de la aplicación de esta ficha que los problemas de manejo de documentación, respeto de procesos de logística y entrega de mercadería en general presenta mínimos problema tales retrasos en la salida, impuntualidad en la entrega de los productos, otros hallazgo radican en las condiciones psicológicas tales como desmotivación, inseguridad en sus actos, insatisfacción de los trabajadores, otro punto importante es la preparación de los empleados que según el sondeo de viene de menos. Esa capacitación que proporciona la seguridad en los procesos.

En resumen, quedan demostrados a través de la aplicación de esta ficha que los problemas de manejo de documentación, respeto de procesos de logística y entrega de mercadería en general presenta mínimos problemas de retraso en la salida, impuntualidad en la entrega de los productos, otros hallazgos radican en las condiciones psicológicas tales como desmotivación, inseguridad en sus actos, insatisfacción de los trabajadores.

En la ficha se recoge algo muy puntual y la tendencia nos lleva a deducir que existe algún tipo de inconformidad en el trato tanto al cliente que interno como al cliente externo, puesto que el proceso de logística es efectuado de forma sistematizada de igual manera la entrega de la mercadería, puesto que están implementando tecnología que de seguro reducirá tiempos y esfuerzos.

ENTREVISTA AL EXPERTO

Primera Encuesta Jefe de Logística

Se entrevistó al jefe de logística de la empresa, esta entrevista se realizó de forma telemática, precautelando los estándares de bio seguridad, es así que se presenta las siguientes respuestas a las preguntas planteadas en el capítulo anterior.

¿Considera usted que el proceso de la logística está siendo manejado de una forma rutinaria?

El proceso de logística que se encuentran presente y en uso en la empresa tiene un modelo probado, que se utiliza no sólo en la empresa, sino también en otros países. Este sistema se alimenta de toda la información proporcionada por la misma gestión de producción, y comercialización. Ahora es muy cierto que existen factores externos por los cuales debe actualizar o poner en contexto. Pero no es algo muy fácil de realizar

¿Cree usted que se debe realizar una reestructuración del proceso de logística de la empresa, a fin de mejorar el proceso de entrega?

Como ya manifesté en la respuesta de la pregunta anterior no es fácil, pero bajo la necesidad actual nos estamos reinventando, se ha considerado agregar manualmente al proceso acciones que no estaban contempladas en la sistematización, pero que se van a ir regularizando con el pasar de los días.

¿Existe un control adecuado de toda la documentación que se produce a propósito del proceso de logística?

Si, diariamente bajo informe se traslada la documentación física de cada uno de los módulos, hacia el modulo central donde reposa la documentación física, pero digitalmente tenemos un servidor en donde se almacena los datos de la empresa, es así que los empleados además de archivar físicamente la información deben escanearla etiquetarla y proceder a cargarla en la plataforma, del cual los empleados que continúan con el proceso toman la información para su análisis.

¿Cree usted que el proceso de logísticas se ve afectado por la alta rotación de empleados?

Si podría ser, pero esa es la política interna de la empresa que, por evaluación y necesidad, se rota de forma constante al personal. Para que esto no sea una debilidad contamos con modelo de inducción, que asegura la incorporación de nuevos elementos, este personal preparado no interrumpirá las actividades de forma peligrosa.

¿Se realiza el seguimiento a los pedidos con el fin de solucionar el problema o con el deseo de encontrar un culpable?

El seguimiento tiene definitivamente varias acciones, al seguir los pedidos se deberá evaluar el grado de afectación del problema, aunque no necesariamente se sancionará al que causa el inconveniente, es necesario registrarla para de forma sumativa ir armando un banco de datos que permita acudir a él como fuente de información cuando el problema se repita.

El seguimiento que se realiza a los pedidos es por las posibles fallas, que por la gestión humana puede ocasionarse, evitando con ello, potenciales quejas que se desprendan de los problemas generados por estas fallas.

¿Cree usted que el nivel educativo repercute en el comprensión y destreza de los empleados al momento de cumplir con sus obligaciones?

Claro, el nivel de conocimiento no sólo de la academia sino también de la georeferenciación, es primordial pues aunque hoy en día hay tecnología hay problemas por los detalles que encontramos en la ubicación física y eso nos ayuda la experiencia de los trabajadores tanto en el uso del equipo como en el análisis del entorno, pues en Guayaquil los barrios están mezclados hay zonas seguras dentro de zonas inseguras, y sólo la experiencia y el conocimiento nos ayudara a reducir el riesgo de entregas de productos.

¿Podría relatar su relación con los colaboradores en cuanto a la motivación en pro del desarrollo de las actividades de la empresa?

Bueno mi relación es cordial, y con muchas consideraciones para el personal, pero definitivamente es necesario un trato más cercano en vista del número de trabajadores, el departamento de personal debería tomar un papel más activo

con el fin de que el trabajador se sienta apreciado, motivado y que desarrolle su trabajo con calidad tal y cual se espera que se cumpla.

Conclusión

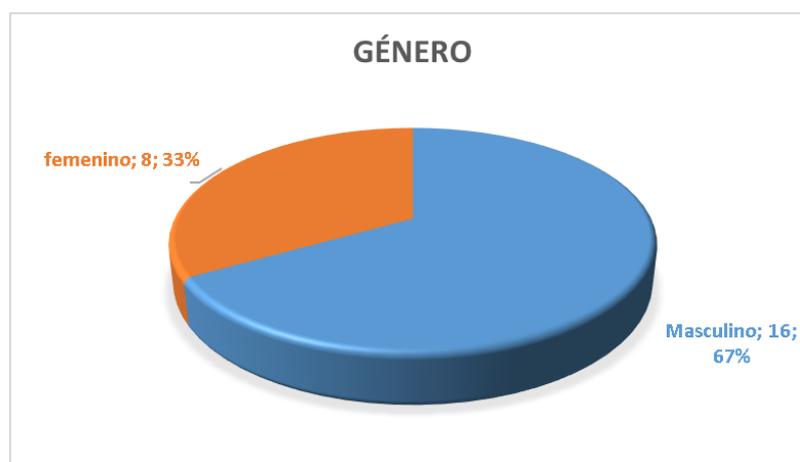
Analizando pragmáticamente el contenido de la respuesta de la entrevista realizada al jefe de operaciones, se evidencia que sus respuestas son neutrales, ve la realidad desde el punto del propietario como debe de ser por espíritu de cuerpo, pero más allá de ese enfoque y en cuanto a la parte de rotación de personal, considera dejar ese problema a quien corresponda en la empresa según lo asevera, además piensa que la sistematización es la solución a todo, que el proceso está bien alineado, que la documentación sigue un adecuado tramite y que todo se soluciona acudiendo a los instrumentos que son de uso interno de la empresa. Termina indicando que la relación con sus colaboradores es cordial y que cualquier cosa adicional no le corresponde a él.

Encuesta al colaborador

GÉNERO

En esta parte del análisis tenemos que se ha encuestado a 67% a hombres y un 33% a las mujeres, tal cual se evidencia en el gráfico Nro. 2

Gráfico 2 Género

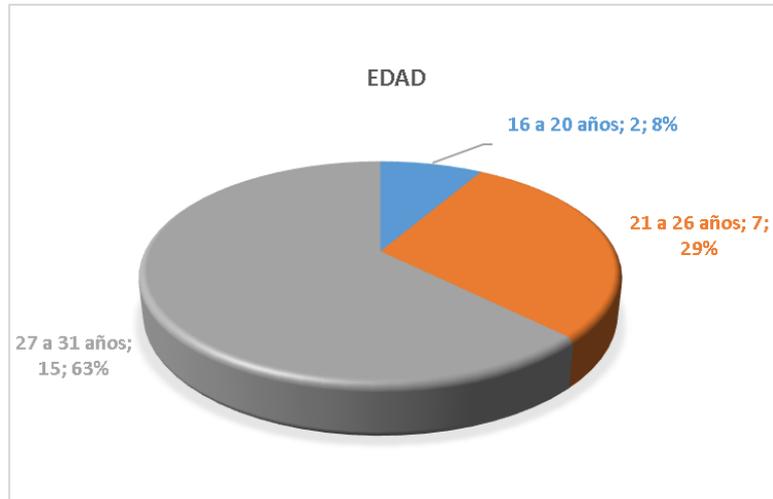


Fuente. Elaboración propia

EDAD

Según la edad el rango que se encuentra presente en la empresa y que se observa en el grafico No. 3, tenemos que el 63% va de 27 a 31 años, el 29% va de 21 a 26 años y el 8% está de 16 a 20 años.

Gráfico 3 Edad



Fuente. Elaboración propia

¿Se siente usted comprometido con las actividades a realizar por las empresas_?

En esta pregunta el 63% respondieron tal vez, el 25% contestaron si, el 8% no y el 4% que no saben, como se observa en el grafico No. 4.

Gráfico 4 Actividades

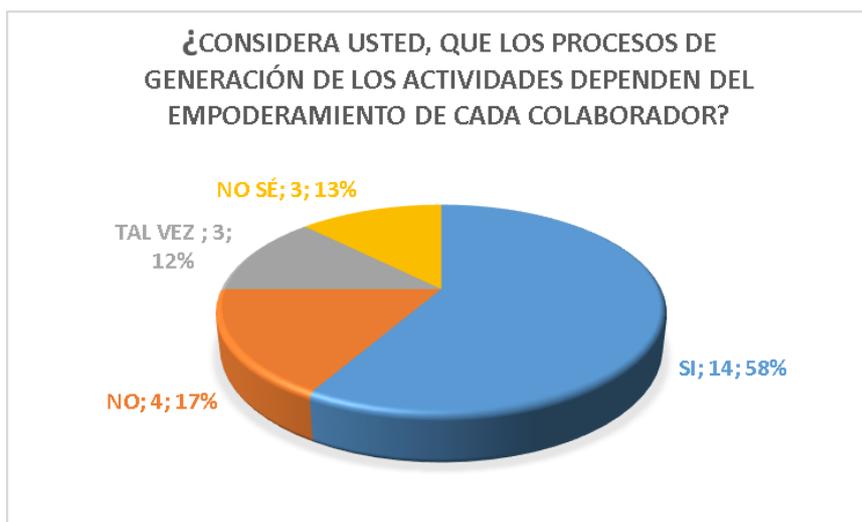


Fuente. Elaboración propia

¿Considera Usted, que los procesos de generación de las actividades dependen del empoderamiento de cada colaborador?

Desde el punto de vista de los clientes los colaboradores deben empoderarse tenemos que el 58% consideran que si, el 17% que no, el 13% no sabe, y el 4% No, esto observamos en el grafico No. 5 a continuación.

Gráfico 5 Procesos

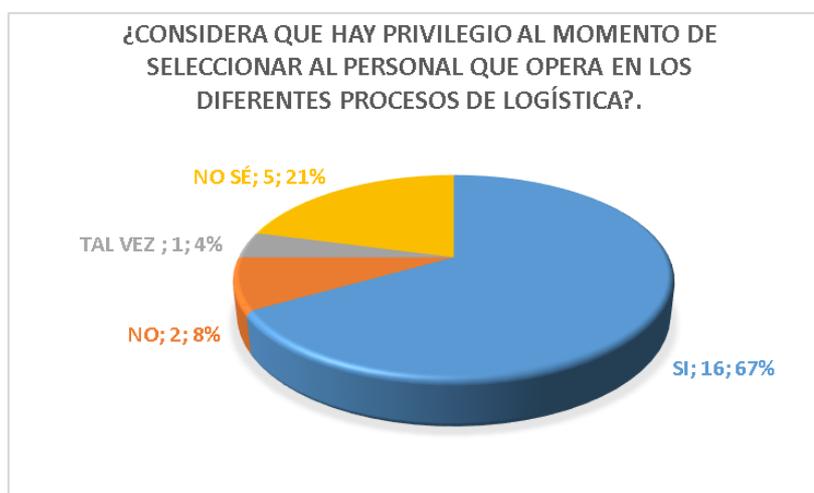


Fuente. Elaboración propia

¿Considera que hay privilegio al momento de seleccionar al personal que opera en los diferentes procesos de logística?

En esta pregunta se evidencia que el 67% manifestaron que si, el 21% que no saben, el 8% No, y el 4% que tal vez, esto se ve en el grafico no. 6.

Gráfico 6 Personal



Fuente. Elaboración propia

¿Considera Usted que ha sido motivado para empoderarse de su gestión?

Aquí tenemos como respuesta que el tal vez llego al 58%, que si el 34%, No sé el 4%, y por último el 4% No, observarlo en el grafico no. 7

Gráfico 7 Motivación

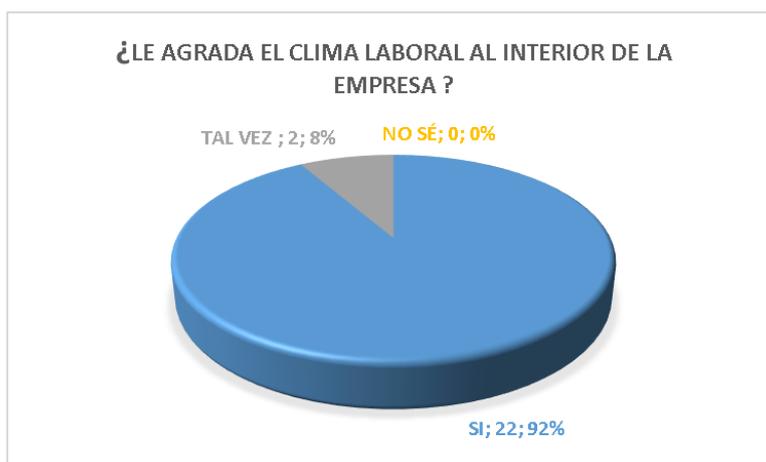


Fuente. Elaboración propia

¿Le Agrada el clima laboral al interior de la empresa?

Contestaron el 92% que sí, luego el 8% que tal vez esto lo podemos observar en el gráfico no. 8.

Gráfico 8 Clima Laboral



Fuente. Elaboración propia

¿Creé usted que parte de las quejas de los clientes es responsabilidad de la gestión logística?

De acuerdo a las respuestas el 63% contestaron que sí, el 21% que no, el 8% de Tal vez y por no sé el 8%. Esto lo podemos observar en el gráfico no.

Gráfico 9 Quejas

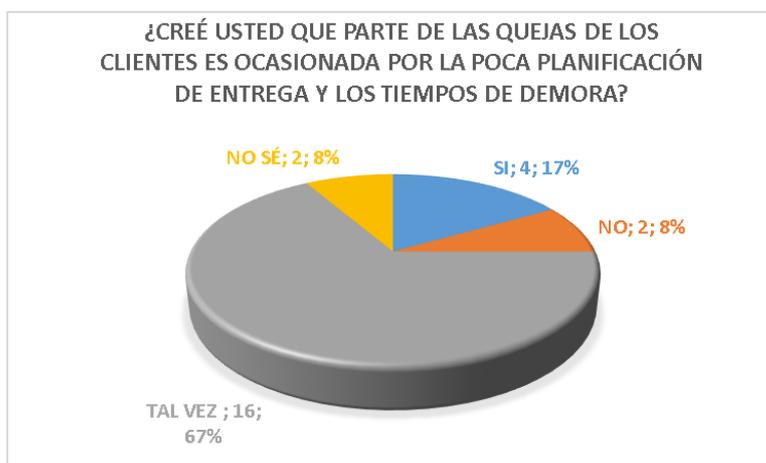


Fuente. Elaboración propia

¿Creé usted que parte de las quejas de los clientes es ocasionada por la poca planificación de entrega y los tiempos de demora?

La respuesta a esta pregunta presenta que indica tal vez llegó al 67%, el 17% dijo que si, el 8% que no sé, y el 8% que no. Esto podemos observar en el gráfico no. 10.

Gráfico 10 Clientes

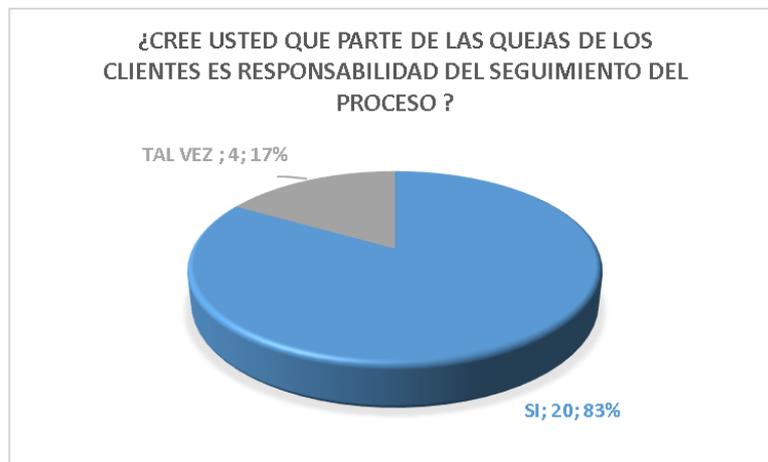


Fuente. Elaboración propia

¿Creé usted que parte de las quejas de los clientes es responsabilidad del seguimiento del proceso?

Del total de encuestados el 83% manifestó que si, y el 17% que tal vez, esto se evidencia en el gráfico no. 11.

Gráfico 11 Responsabilidad

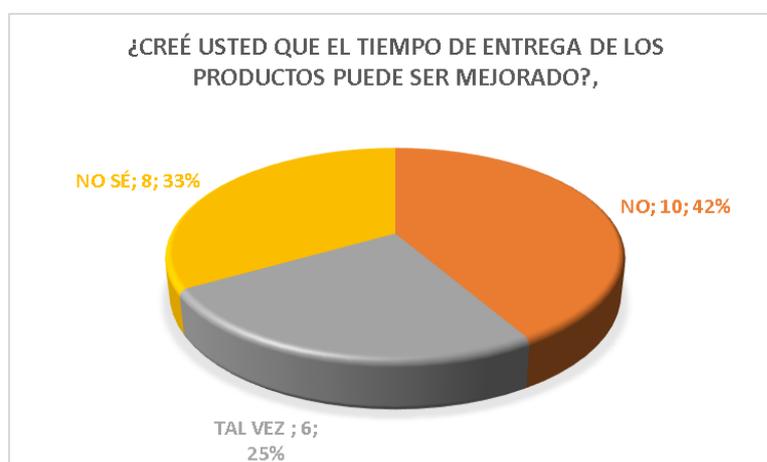


Fuente. Elaboración propia

¿Creé usted que el tiempo de entrega de los productos puede ser mejorado?

En esta pregunta tenemos que el 42% contestaron que no, el 33% respondieron que no sé, y el 25% que tal vez. Observar esta respuesta en el gráfico 12

Gráfico 12 Productos



Fuente. Elaboración propia

¿Apoyaría en la reestructuración del proceso logístico para beneficio del cliente?

Cuando se les pregunto a los colaboradores sobre esto, contestaron el 100% que, por supuesto que apoyarían para elevar la calidad del servicio, observar el gráfico No. 13

Gráfico 13 Proceso Logístico



Fuente. Elaboración propia

Conclusión

Al termino del análisis pregunta por pregunta podemos concluir que el personal en un 67% es masculino, que tiene 63% en un rango de 27 a 31 años de edad, que en un 63% está comprometido con las actividades de la empresa.

Los colaboradores consideran en un 58% que la generación de las actividades depende el empoderamiento de cada uno, en un 67% piensan que se privilegia la selección del personal que opera en los procesos de logística. Y luego con un 58% piensa que han sido motivado para desarrollar su gestión. También en un 92% les agrada el clima laboral de la empresa.

Con respecto a las quejas piensan en un 63% que es responsabilidad de la logística. Y un 67% por la poca planificación de entrega y la demora de los tiempos. En un 83% piensa que las quejas responden al poco seguimiento del proceso. Los colaboradores piensan en un 42% que los tiempos no

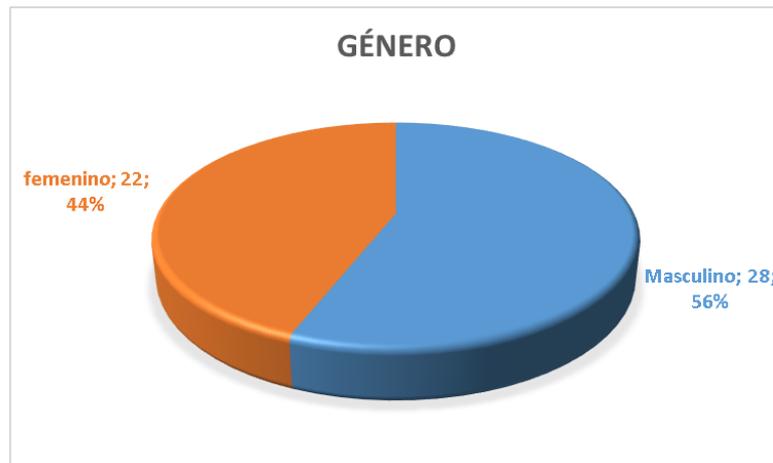
pueden ser mejorados. Y si hay que reestructurar el proceso de logística, piensan en un 100% que lo apoyarían.

RESULTADO DE LAS ENCUESTA A CLIENTES

Género

Las encuestas realizadas en su mayoría le pertenecen al género masculino en un 56% y en un 44% al género femenino como indica el gráfico no. 14

Gráfico 14 Género Masculino



Fuente. Elaboración propia

Edad.

El rango de edad de los clientes encuestados oscila entre los siguientes rangos 60% de 27 a 31 años, en 20% del rango de 37 a 41 años, de 32 a 36 años en un 10% y de 41 en adelante con el 10%, como se visualiza en el gráfico no. 15

Gráfico 15 Rango de Edades



Fuente. Elaboración propia

¿Se siente usted satisfecho por el servicio proporcionado por la empresa?

En esta respuesta contamos con el 80% que sí, el 10% que no, el 6% que tal vez y el 4% que no sé. Observar esto en el gráfico no. 16

Gráfico 16 Servicio



Fuente. Elaboración propia

¿Tiene usted alguna queja sobre el personal de la empresa?

En esta pregunta el cliente contestó que No en un 86% y que si en un 14%, tal como se encuentra reflejado en el gráfico no. 17.

Gráfico 17 Queja Personal



Fuente. Elaboración propia

¿Considera usted, que los tiempos y condiciones de entrega son los adecuados?

En esta pregunta a los clientes le pareció en un 92% que si, son adecuados los tiempos y condiciones de entrega y por el contrario en un 8% que no, esto se expone en el gráfico no. 18

Gráfico 18 Condiciones

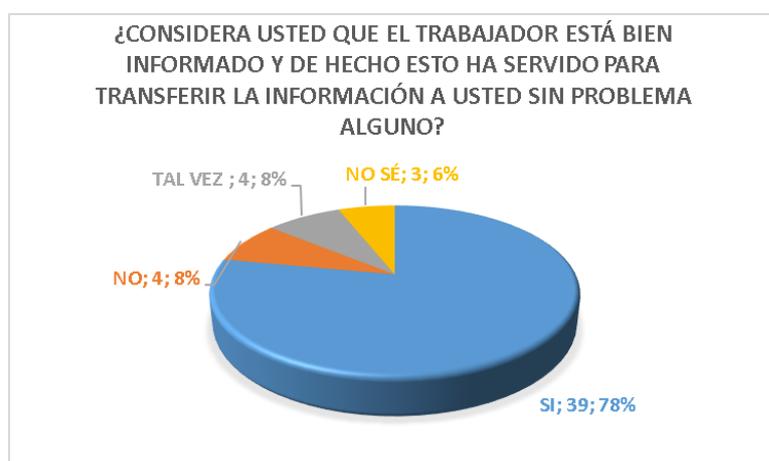


Fuente. Elaboración propia

¿Considera usted, que el trabajador está bien informado y de hecho esto ha servido para transferir la información a usted sin problema alguno?

La respuesta afirmativa alcanzo el 78% con el Sí, con la respuesta de No en un 8%, con la respuesta de tal vez en un 8%, y en un 6% la respuesta No sé. Esto se lo visualiza en el grafico no. 19

Grafico 19 Información

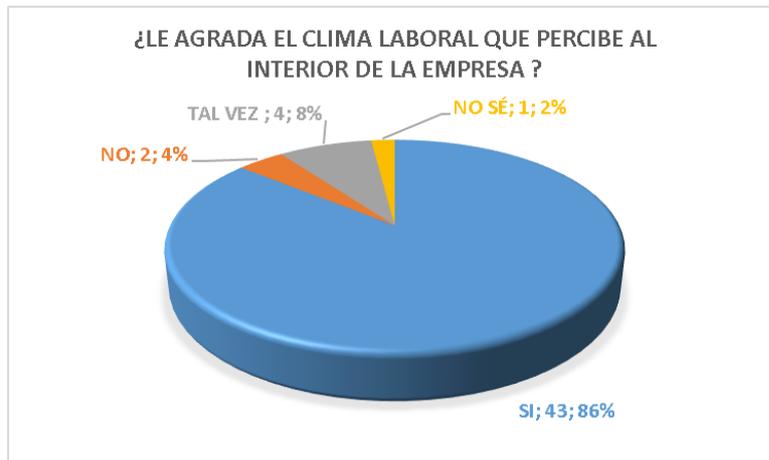


Fuente. Elaboración propia

¿Le agrada el clima laboral que percibe al interior de la empresa?

Con el 86% los clientes contestaron que, si les agrada el clima laboral de la empresa, un 8% que tal vez, un 4% que no, y no sé en un 2%, lo que nos indica el gráfico no. 20.

Gráfico 20 Clima Laboral



Fuente. Elaboración propia

¿Ha presentado usted alguna queja por el servicio prestado?

Los clientes aseguran haber presentado en un 16% quejas por un servicio mal prestado y en un 84% dicen no haber expresaron quejas del servicio, esto lo podemos ver en el gráfico No. 21

Gráfica 21 Servicio Prestado



Fuente. Elaboración propia

¿Los canales de comunicación son los adecuados y eficiente para proporcionarle información?

Contestaron esta pregunta con un 68% que Si, y con un 32% que no, esto se visualiza en el grafico no. 22

Grafico 22 Comunicación



Fuente. Elaboración propia

Conclusión

Esta conclusión tiene que ver con el criterio de los clientes que se procederá a resumir a continuación: se encuestó a 50 clientes de los cuales 56% fueron hombres y 44% mujeres, con un 60% bajo el rango de edad de entre 27 a 31 años que predominó. Que dijeron sentirse satisfecho por el servicio en un 80%, pero en la pregunta que si han presentado quejas ante la empresa contestaron que no en un 86% y un 14% que sí. Con respecto a que si considera que los tiempos y condiciones de entrega son los adecuados el 92% expresaron que sí.

El 78% afirmaron que el trabajador está bien informado y por ende transfiere correctamente la información de la empresa, el 86% de las respuestas indica que les agrada el clima laboral. Con un 84% aseguran, no haber presentado quejas por el servicio prestado.

Los canales de comunicación le parecen los más eficientes y adecuados, así lo aseveraron el 68% de los encuestados.

Con todas estas respuestas se diagnostica que los clientes tienen una buena imagen de la empresa, que hay que trabajar pues existe un grupo que han presentado y esto no se conoce en que consistió la queja. Luego hay un grupo considerable que estima que hay desinformación en los empleados,

resulta un porcentaje elevado y no tenemos que desestimar, puesto que se puede volver en contra de la empresa el hecho de que los colaboradores no estén bien informados y transmitan lo que la empresa quiera comunicar, esto se ve manejable con un buen programa de capacitación que ayude a acercarse al empleado para motivarlo y canalizar sus emociones, sentimiento, habilidades.

Plan de mejoras

Plan de Mejoras						
¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo	¿Quién?	¿Dónde?	¿Costo?
Elaborar un programa de capacitación para los colaboradores de la empresa	Es necesario mejorar el clima laboral, mejorar la convivencia, motivación, empoderar al colaborador,	Involucrando en el plan de capacitación al departamento de personal como elemento protagonista, para que sean ellos quienes asuman este reto	15 de sept.	El jefe de personal	Al interior de la empresa utilizando medio telemáticos, y plataforma utilizada por al empresa zoom	\$3.000
Diseñar un programa de comunicación	Este plan se sustenta en la necesidad que se evidenció en la investigación, 32% difuso entre los colaboradores y clientes	Formando 1 grupo con integrantes de todos los departamentos de la empresa que orientados por un experto le ayude a construir mensajes que sean significativos tanto para los colaboradores internos, externos y sus clientes	16 de Octubre	El jefe de personal	Al interior de la empresa utilizando medio telemáticos, y los medios con los que cuenta la empresa	\$2.000
Diseñar un programa de incentivos a corto, mediano y largo plazo	Este programa se sustenta en la encuesta sobre las posibles quejas de los clientes sobre varios temas que algunas se han hecho evidentes otros no.	Construyendo canales estables que permitan conocer el sentir de los clientes, involucrarlos en los temas nuevos de las empresa y haciéndoles participe del avance o crecimiento de la gestión	15 de dic.	El jefe de marketing o comercialización	Utilizando espacio de los canales de distribución, pagina web y otros medios de la empresa, los medio telemáticos.	\$10.000

Conclusiones

Se concluye que mediante la investigación realizada se ha logrado comprender que el problema que se evidenció en la empresa sobre logística se puede sobreponer en vista que la real causa es el factor humano que estaba desatendido y que solo con prestarle mayor atención se lograría articular tanto para las necesidades internas y externas. Pues inclusive en la observación, se evidenció que las entregas podrían mejorar sólo con el hecho de la predisposición de utilizar medios electrónicos o digitales o sujetarse a la planificación estricta con lo que cuenta la empresa.

Así mismo el factor humano internos, externo fue considerado en el plan de mejoras que de implementarse de seguro logrará que la empresa mejore su calidad de atención.

Queda flotando en el proyecto la alta rotación de empleados, que consideramos fue un factor difícil de cambiar, en vista que ni el jefe de logística fue capaz de considerarlo seriamente en la entrevista realizada. Se espera que luego de la inversión que se realice frente a la capacitación, consideren que es necesario un personal capacitado para mejorar la calidad, tomando como una inversión saludable mantener por más tiempo al personal contratado o incursionen u otro medio más prolongado de contrato.

Los tres programas son necesarios para lograr una saludable recuperación de la empresa sobre el problema planteado.

Recomendaciones

Se recomienda invertir en los tres programas planteados tanto a corto, mediano y largo plazo, pues este plan es resultado del análisis de los criterios manifestados por los mismos actores del proceso y tiene validez propia.

Adicionalmente hay que considerar la tendencia del marketing, los negocios y es el de la personalización, es decir darle la importancia que requiere a todas y cada una de las observaciones que manifiestan tanto los clientes internos como los clientes externos.

Se recomienda plantear un canal de comunicación interno cuyo fin sea motivar y reducir el estrés a los colaboradores.

Los planes de incentivos a los clientes ayudan recordando que estos no necesariamente son en efectivo, sino involucrar a las personas en los procesos causa un efecto beneficioso para la empresa.

BIBLIOGRAFIA

- Apolinario, Q. R. (2015). *Seguro y logística internacional* . España: Palibrio.
- Cabeza, N. D. (2012). *Logística inversa*. España: ICG Marge, SL.
- Cabeza, N. D. (2012). *Logística inversa* . España : Biblioteca de logística .
- Carrasco & Lozano. (2018). *Modelo para la comercialización del producto balanceado para el camarón* . Guayaquil: Ecuador .
- Carreño, S. A. (2017). *Cadena de suministros y logística* . España : Navarro .
- Carreño, S. A. (2017). *Cadena suministros y logísticas* . Lima : Universidad católica de Perú.
- Castan, F. J. (2012). *la logística en la empresa: un área estratégica para alcanzar ventajas competitivas* . México : Pirámide .
- Chavez, M. J. (2015). *Una investigación empresarial en Tampico* . España: Palibro.
- Chavez, M. J. (s.f.). *Una visión de la investigación wmpewsa*.
- codificación, C. I. (1999). *Codificación de la ley de compañías* . Quito : Nacional .
- Codling, S. (2010). *Benchmarking* . México: AENOR Interenacional.
- Coll, P. (2012). *Regímenes aduaneros económicos y procesos logísticos en el comercio internacional* . España: Marge Books.
- Coloma & Malave, F. L. (2018). *Comercialización de enzimas y probióticos para elaboración de alimentos predirigidos a la alimentación de camarón en cautiverio* . Guayaquil : Ecuador .
- Congreso, N. (2013). *Ley de compañías codificación* . Quito : Nacional .
- constitución. (s.f.).
- Cordova, P. m. (2014). *Formulación y evaluación de proyectos*. Colombia: Pearson.
- Cuatrecasas, A. L. (2015). *Logística integral* . España : Profit.
- Duran, A. (2017). *Ecommerce 360º*. España : Marcombo.
- Ecuador, C. P. (2008). *Elementos constitutivos del estado* . Quito : Asamblea constituyente.
- Ecuador, M. d. (2016). *Estadísticas de exportaciones de camarón* . Quito: Nacional .
- Ecuador, S. d. (cinco de Julio de 2020). *Gaceta tributaria digital*. Obtenido de SRI EN LINEA .

- Escudero, S. J. (2013). *Gestion logistica y comercial*. Eapaña: Paraninfo.
- Escudero, S. M. (2013). *Gestion de logistica y comercial* . Mexico: Paraninfo .
- Fabre, G. P. (2014). *Diseño de una cadena logistica para la camaronera los angeles como plan de mejora competitiva en la exportacion de su producto*. Esmeraldas.: 2004 .
- Farran, N. J. (2013). *Distribucion y logistica* . Navarra: Coleccion manuales IESE.
- Farran, T. E. (2016). *¿Como desarrollar ideas publicitarias creativas?* Español: UOC,S. L. .
- Ferrin, G. A. (2010). *Gestion de estocks en la logistica de almacenes* . Mexico: FC Editorial .
- Garnica, S. G. (2013). *La integracion de la gestion humanista en la cadena de abastecimiento* . Navarra : EAE.
- Josè, F. E. (2001). *El derecho de la conomia globalizada*. Colombia: Trotta S.A.
- Kotler & Keller. (2017). *Direccion de marketing* . Mexico : Pearson .
- Lòpez, F. R. (2014). *Logistica de aprovisionamiento*. España: Paraninfo.
- McCullough, D. (2012). *Un camino entre dos mares: La creacion del canal de Panama*. Colombia: Espasa Libros.
- Nacional, H. C. (2013). *Ley de compañías, codificacion* . Quito : Nacional .
- Noah, H. Y. (2018). *21 lecciones para el sigfo XXI*. Mexico : Debate .
- Pereira, S. A. (2017). *Terciarizacion; servizalizacion e sustentabilidad* . España : Andavira Editora.
- Pokrovskaya, O. (2020). *logistica* . España : Ciencia Scripts. .
- Registro oficial 449, D. I. (2011). *Constitucion de la Republica del ecuador 2008*. Quito : Nacional .
- Rodrik, D. (2012). *La paradoja de la globalizacion* . España : Antoni Bosch.
- Ruiz, O. E. (2016). *Recursos humanos y Respeonsabilidad social corporativa. Libro del alumno. gardo superior*. Mexico: McGraw-hill.
- Secretaria, t. d. (2017). *Ley de seguridad social* . Quito: Lexis.
- Secretaria, T. d. (12 de julio de 2020). *SRI en linea*. Obtenido de Resoluciones vigentas: https://www.sri.gob.ec/web/guest/doc-gaceta-tributaria?p_auth=ZG
- SENADI, Servicios nacionales de derechos intelectuales* . (20 de Mayo de 2020). Obtenido de Servicio nacional de derechos intelectuales : <http://www.derechosintelectuales.gob.ec/>
- Superintendencia, d. c. (2017). *Ley de compañías* . Quito : Lexis.

Veritas, B. (2011). *Logística integral* . España : FC Editorial.

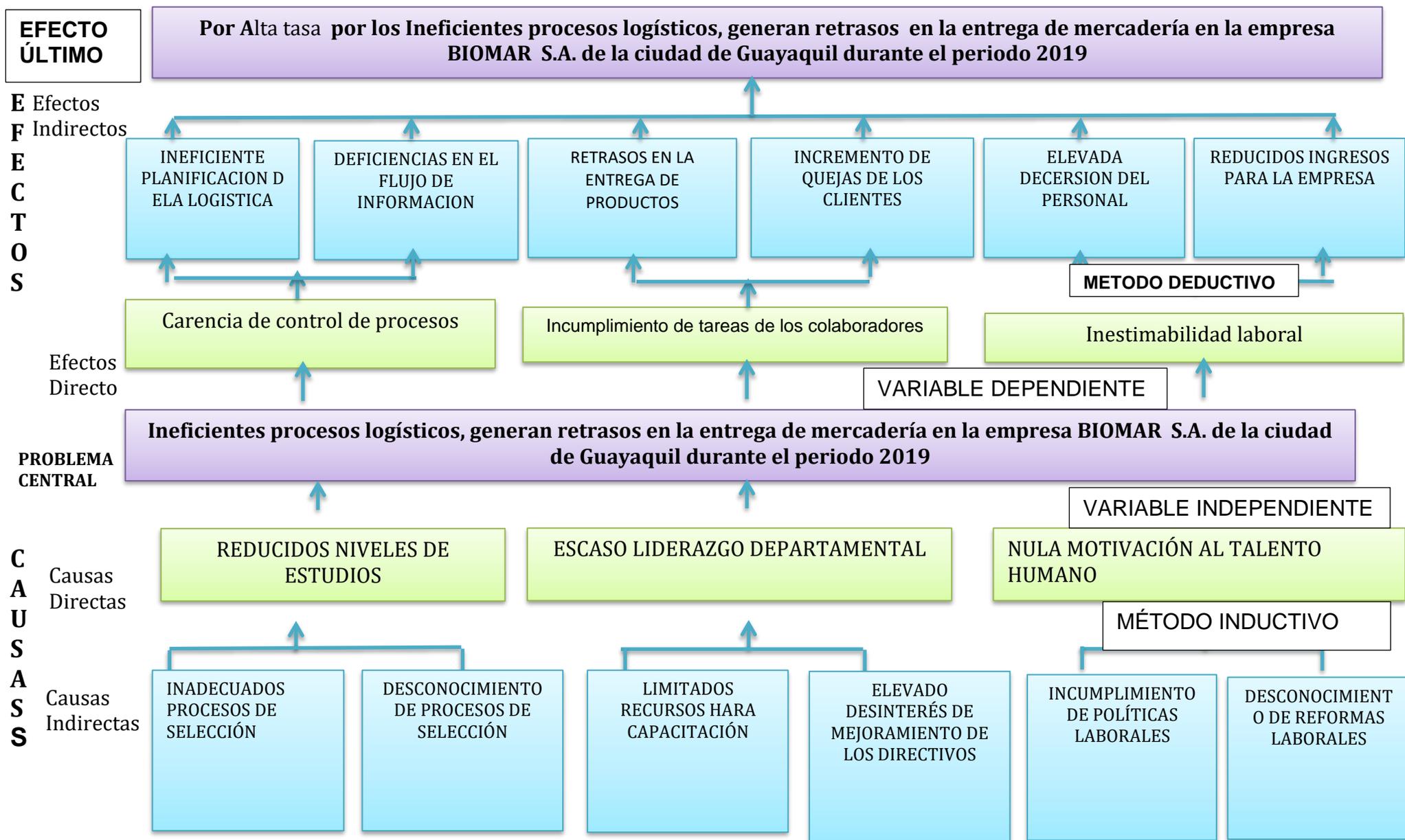
Viciano, P. A. (2009). *Gestión de stock y logística básica* . España : Navarra.

Zamarreño, A. G. (2019). *Logística y operaciones en e-Commerce*. Navarra : España

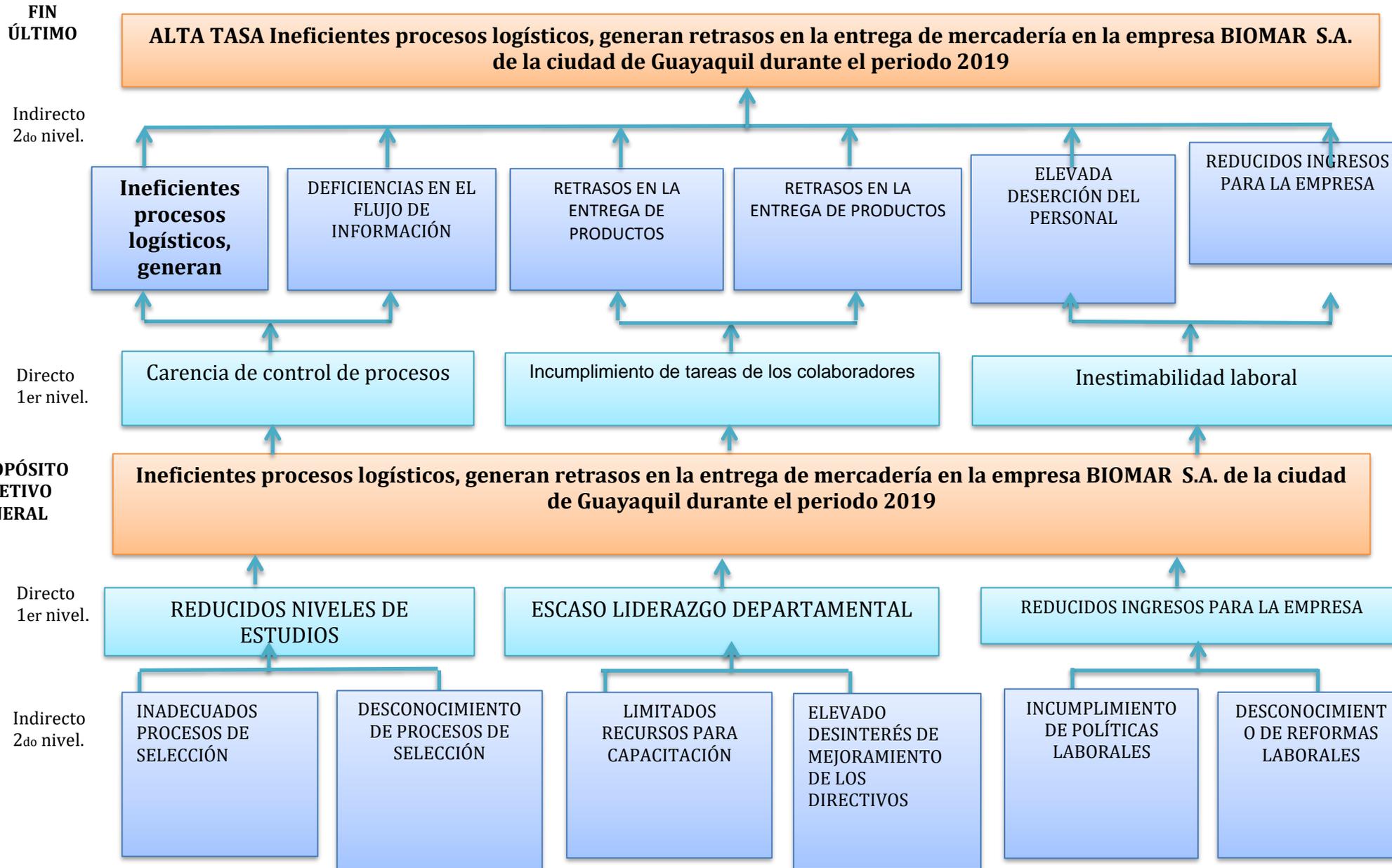
ANEXOS:



ÁRBOL DE PROBLEMAS (-)



ÁRBOL DE OBJETIVOS (+)



FICHA DE OBSERVACIÓN

Descripción	SI	NO	TAL VEZ
El personal realiza sus funciones de forma planificada	x		
El personal revisa el producto y verifica que su pedido sea el correcto de acuerdo a la factura y/o guía de remisión	x		
El personal realiza el reporte y adjunta la documentación que luego dirige al departamento de logística.	x		
Se evalúa lo que se va a pedir, así como La reposición del material y su necesidad	x		
Se produce un registro de salida de material, solicitando copia ya sea con vale o nota de salida.	x		
El personal recoge y procesa los documento de salida de la mercadería	x		
La ruta esta previamente establecida o el recorrido es arbitrario	x		
Se presenta impuntualidad en la salida y entrega de productos a clientes	x		
El empleado proyecta seguridad en sus actividades		x	
Se observa en el empleado un sentimiento de inconformidad o preocupación.	x		
En el dialogo con el cliente se evidencia algún grado de preparación a los empleados		x	
Se evidencia en el cliente un sentimiento de satisfacción		x	