



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

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

TEMA:

**PROPUESTA DE UN PROCEDIMIENTO DE DISTRIBUCIÓN PARA LA EMPRESA
DISTRIBUIDORA HERRERA VINCES**

Autor: Joshua Gabriel Ronquillo Cabritongo

Tutor: PhD. Carlos Luis Rivera

Guayaquil, Ecuador

2022

INDICE GENERAL

CARATULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INDICE GENERAL.....	x
INDICE DE FIGURAS.....	xiii
INDICE DE CUADROS.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. ANTECEDENTE DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.1.1. UBICACIÓN DEL TEMA EN UN CONTEXTO.....	4
1.1.2. SITUACIÓN CONFLICTO.....	4
1.1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
1.1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
1.1.5. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.1.6. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
1.1.7. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
1.1.7.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA:.....	11
1.1.7.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	11
1.1.7.3. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	12

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	13
-----------------------------------	----

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	15
2.2.1. ADMINISTRACIÓN	15
2.2.2. LOGÍSTICA DE LA DISTRIBUCIÓN	16
2.2.3. PROCESO DE DISTRIBUCIÓN	17
2.3. ANTECEDENTES REFERENCIALES	20
2.4. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	23
2.5. CONCEPTUALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	24
2.6. GLOSARIO DE TÉRMINOS	25

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	28
3.1.1.FECHA, LEY O RESOLUCIÓN EN QUE FUE APROBADA O CONSTITUIDA	28
3.1.2. MISIÓN Y VISIÓN DE LA EMPRESA	28
3.1.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIST. HERRERA VINCES.....	29
3.2. CLIENTES, PROVEEDORES Y COMPETIDORES MÁS IMPORTANTES..	30
3.3. PRINCIPALES PRODUCTOS O SERVICIOS	30
3.4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO OBJETO DE ESTUDIO O PUESTO DE TRABAJO	32
3.5. ANÁLISIS ECONÓMICO FINANCIERO DE LA DIST. HERRERA VINCES .	33
3.6. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
3.7. TIPO DE INVESTIGACIÓN	37
3.8. PASOS PARA LA INVESTIGACIÓN	39
3.9. TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS	39
3.9.1. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	40
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	41

CAPÍTULO IV

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	46
4.1. DIAGRAMA DE PARETO	46

4.2 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	55
4.3 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	56
OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	56
JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	57
ELEMENTOS DE LA PROPUESTA.....	57
4.4. CONCLUSIONES.....	59
4.5. RECOMENDACIONES	60
BIBLIOGRAFÍA	61
ANEXOS	64
ANEXO 1.....	64
ANEXO 2.....	68
ANEXO.....	69

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. ESQUEMA DE ISHIKAWA	6
FIGURA 2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIST.VINCES HERRERA.....	29
FIGURA 3. ESTADO DE RESULTADOS DE LOS DOS ÚLTIMOS TRIMESTRES DE LA DIST. HV	35

INDICE DE CUADROS

CUADRO 1 <i>PRODUCTOS DE LA DIST. HERRERA VINCES</i>	30
CUADRO 2 RESPONSABILIDADES DEL GERENTE DE OPERACIONES	32
CUADRO 3 RESPONSABILIDADES DEL ASISTENTE ADMINISTRATIVO	32
CUADRO 4 RESPONSABILIDADES DEL ÁREA LOGÍSTICO Y DE DESPACHO.....	33
CUADRO 5 RESUMEN FINANCIERO DE LOS ÚLTIMOS DOS TRIMESTRES DE LA DIST. HERRERA VINCES	35
CUADRO 6 ESTUDIO DE FRECUENCIA SOBRE LA FALTA DE UN PROCEDIMIENTO DE DISTRIBUCIÓN EN LA DISTRIBUIDORA HERRERA VINCES	47
CUADRO 7 FRECUENCIA SOBRE LA FALTA DE UN PROCEDIMIENTO DE DISTRIBUCIÓN	49
CUADRO 8. IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA LOGÍSTICO	57

INTRODUCCIÓN

En la mayoría de las empresas, el sistema logístico es de suma importancia para el logro y alcance de los objetivos o propósitos planteados, debido a que se constituye en diferentes fases de distribución y organización que promueve los altos niveles de calidad tanto en el servicio como en el producto.

En muchas ocasiones, los problemas logísticos se deben a la mala organización y control de inventario, ya que no existe un sistema gerencial adecuado y una participación conjunta en las empresas, es por ello, que la presente investigación espera proponer un procedimiento de distribución para la Distribuidora Herrera Vinces, debido a que actualmente no realizan los pedidos a tiempo y al efectuarlo no distribuyen la cantidad adecuada del mismo.

Esto genera insatisfacción del cliente, pérdidas económicas, baja rentabilidad y falencias en los procesos de distribución de productos, lo cual sería lo más recomendable planificar, estudiar y analizar todos los aspectos esenciales de la empresa de estudio, para obtener resultados favorables.

La presente tesis se encuentra estructurada en cuatro capítulos, donde cada uno tiene como propósito cumplir con la razón del estudio, para garantizar la viabilidad y aporte científico a la sociedad.

El primer capítulo expone los antecedentes, la formulación del problema evidenciando los objetivos y variables de la investigación en relación al tema de estudio.

El segundo capítulo establece el marco teórico del proyecto de investigación en el cual se conceptualiza los términos claves y aspectos correspondientes al sistema logístico de las microempresas. Además, se plantea el marco legal y los antecedentes referenciales que son todas las tesis que han estudiado casos similares con objetivos y metodología acorde al tema.

El tercer capítulo muestra el proceso metodológico aplicado en la tesis, el cual se pone en práctica el enfoque cualitativo a partir de la indagación y obtención de información referente a la empresa y a contextos de distribución. También se utiliza la encuesta y entrevista como técnica para garantizar información real y comprobada.

En el cuarto capítulo hace hincapié a la interpretación de resultados en base a lo obtenido en la encuesta y entrevista, que sirven como técnicas de la investigación, permitiendo un análisis crítico y sistemático.

Finalmente se establece la conclusión y propuesta de estudio planteada indicando la resolución de la actividad logística en base a un sistema de pasos o procesos a seguir para cumplir los objetivos planteados y lograr el éxito esperado en la Dist. Herrera Vinces. De la misma manera, se agrega las recomendaciones, bibliografía y anexos en la tesis.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. ANTECEDENTE DE LA INVESTIGACIÓN

El comercio ha ido incrementando con el pasar de los años, estableciendo diferentes rutas que permitiría la eficacia en la distribución o entrega de los productos o bienes, sin embargo, el problema logístico se originó debido a la desorganización y falta de control de inventario, siendo una situación que ha seguido suscitando con el tiempo.

El Ecuador consta con diferentes tipos de empresas, tales como distribuidoras de productos con tarifa 12%, pero se ha ido incrementando el nivel de inconvenientes relacionados con el sistema de logística y despacho, lo cual origina insatisfacción al cliente y disminución de las ventas, lo que claramente denota una gran desventaja tanto económica como organizacional.

Si se toma en consideración la empresa Dist. Herrera Vinces, se puede manifestar que desde su inicio como empresa se ha dedicado a realizar entregas de productos de higiene sin llevar un control de tiempo, por lo tanto, ha generado malestar en los clientes, por los retrasos que se han venido presentando, también cabe mencionar que por la cantidad de productos que se suministra hay fallas en la calidad de los mismos, dado que es un problema común en distribuidoras, por la cantidad que se maneja.

Es por ello, que se espera realizar el siguiente proyecto de investigación con el fin de plantear un adecuado procedimiento de distribución que permita mejorar los tiempos de entrega, de esta manera, se lograría obtener un mejor posicionamiento de la marca en el mercado, en vista a las falencias que se ha venido estudiando de manera interna en la empresa, se encuentra en la parte logística, no solo es un control que se debe llevar sino una organización derivando en sí que función debe ejecutar al personal, para evitar retrasos o confusiones al entregar el producto.

Cabe mencionar que por ser una empresa que recién se encuentra empezando en el mercado como distribuidora, los problemas que se vienen suscitando es en base a su inicio, esperando a que se brinde una mejora, tanto en el procedimiento de distribución como en la derivación de su trabajo hacia sus colaboradores.

1.1.1. Ubicación del tema en un contexto

Basándonos en que las problemáticas de las empresas se deben por los retrasos en la entrega de pedidos, por el cual, existe la probabilidad de medir la efectividad de la distribución en oportunidades de entrega, integridad del pedido, costos logísticos, servicio de entrega, el incumplimiento de estos elementos valorados por los consumidores generará problemas en la distribución.

Generalmente, estos problemas influyen en la reputación en el mercado, su estado financiero y el ambiente laboral de la empresa, lo que claramente denota la gran desventaja que el objeto de estudio muestra en la actualidad.

Esta problemática de estudio ha suscitado desde años atrás con muchas distribuidoras del mercado, lo que demuestra la falta de una adecuada implementación de un sistema logístico para mejorar los procedimientos de distribución, debido a que incitaría servicios de entregas efectivos, crecimiento oportuno de la empresa y eficiencia en el área de trabajo. Al alcanzar los objetivos y metas establecidas se generaría la fidelidad a la marca.

1.1.2. Situación conflicto

La Distribuidora Herrera Vines tiene 1 mes constituido como una empresa con marco legal para distribuir productos de primera necesidad.

Actualmente, se enfoca en vender sus productos a consumidores finales, mayoristas, distribuidoras, entre otros. El problema radica en que no se cuenta con un procedimiento que garantice un proceso correcto de distribución en todas sus fases lo que genera afectaciones al cliente relacionado al cumplimiento de los compromisos de entrega en tiempo y con la calidad y cantidad requerida en el

despacho de los productos es un problema que se encuentra a menudo y es muy particular en las distribuidoras.

Lo anteriormente descrito generan situaciones frecuentes de quejas e insatisfacciones en tanto los clientes reciben productos incompletos en relación a la cantidad plasmada en sus pedidos y reciben la entrega tardíamente lo que provocará inevitablemente que busquen otros proveedores que cumplan con sus exigencias de tiempo y calidad del despacho de sus productos y por consiguientes, se comenzará a tener dificultades en relación a la fidelización de éstos hacia la empresa lo que es indeseable para una organización que recién inicia en el mercado de la distribución.

Teniendo en cuenta las causas y efectos que origina el problema de estudio, se puede manifestar que el inventario influye en gran medida debido a que no se controla o registra adecuadamente el stock o bien que se espera liquidar a partir de la venta, por lo tanto, esto genera desorganización e incumplimiento de la correcta cantidad y entrega de sus productos al consumidor final.

Como otro aspecto causal se tiene el desconocimiento del mercado y de la resolución de las etapas procedentes a la entrega de los productos de la Dist. Herrera Vines, lo que ocasiona riesgos de eficiencia en el desenvolvimiento logístico de la empresa. Como otro ítem se encuentra la falta de capital debido a que no permite ejecutar los nuevos proyectos y dificulta en gran medida la eficacia de la empresa.

Al presentar estos inconvenientes en la empresa, se presenta un ambiente laboral inestable originando un gran peligro de la marca, debido a que disminuye las ventas y, por consiguiente, los ingresos. La desorganización logística hace que existan errores en la liquidación de productos, por lo que no garantiza una entrega efectiva.

Se dice que, en la mayoría de las empresas, la falta de un adecuado procedimiento de distribución y entrega de productos, se ocasiona debido a que la motivación empresarial es limitada, provocando que el servicio y efectividad disminuya en gran proporción, es por ello, que es importante incorporar charlas motivacionales, motivación económica, entre otros.

A continuación, se presentará el esquema de Ishikawa donde establece el problema central y sus causas:

Figura 1. Esquema de Ishikawa



Elaborado por Ronquillo, J.

1.1.3. Planteamiento del problema

TEMA Propuesta de un procedimiento de distribución para la empresa Distribuidora Herrera Vincés.

1.1.4. Delimitación del problema

País: Ecuador
Región: Costa
Provincia: Guayas
Cantón: Guayaquil
Lugar: Distribuidora Herrera Vincés
Campo: Administrativo

Área: Logística de la distribución

Aspecto: Proceso de distribución

Período: 2020

Formulación del problema

¿Cómo incide la falta de un procedimiento de distribución en la empresa Distribuidora Herrera Vinces en el cumplimiento de los tiempos de entrega y cantidad de los productos?

1.1.5. Variables de la investigación

Variable dependiente: Tiempos de entrega y cantidad de productos

Variable independiente: Procedimiento de distribución

Evaluación del Problema

Esta investigación fue realizada debido a que se necesitaba elaborar un nuevo sistema que permita mejorar el área de despacho y logística de la Dist. Herrera Vinces, debido a que las consecuencias tales como: pérdidas económicas, despido del personal, disminución del nivel competitivo, entre otros generaría que este problema vaya incrementando cada vez más con el pasar del tiempo.

Es por ello, que se efectúa esta investigación con el único fin de brindarles una propuesta de mejora a la empresa de estudio y así pueda superar sus ingresos y margen de rentabilidad. Se toma en consideración los siguientes aspectos:

Delimitado: En este proyecto de investigación se delimita el tema de estudio enfocando términos como distribución, cumplimiento de entrega y el despacho correcto de sus productos. A partir de esto, se puede establecer los límites del trabajo, que se presentan en los diferentes aspectos como: tiempo, espacio y situación. En este caso, la Distribuidora Herrera Vinces 2020 se encuentra localizada en Villa del Rey y su situación actual es la falta de un procedimiento de distribución adecuado que permita la entrega de sus productos de manera efectiva.

Relevante: El proyecto de investigación maneja información relevante, es decir que cumple con los lineamientos estipulados para efectuar el análisis y síntesis del conocimiento obtenido a partir de fuentes secundarias confiables, excluyendo información que puede ser interesante, pero que, sin embargo, puede ser muy generalizada e innecesaria, haciendo que los objetivos de la tesis no se cumplan a cabalidad.

Factible: Esta tesis tiene toda la información necesaria que permitirá un adecuado análisis e interpretación de los resultados esperados, por lo tanto, se puede decir que este proyecto planteará una propuesta que generará una posible solución a la problemática de estudio, determinando su validez y pertinencia correspondiente.

Claro: La redacción de la investigación realizada está escrita en tercera persona, donde se toma en consideración la interpretación del contenido, que se presenta de manera explícita y con un lenguaje coloquial que permite el adecuado entendimiento de lo manifestado en el documento, logrando que el lector organice sus ideas con claridad.

Evidente: El tema de investigación es pertinente y evidente debido a que se conoce el problema de estudio, sus causas y efectos, lo que permite organizar y aclarar las ideas para que sean más eficientes al momento de realizar cada capítulo de la tesis.

Original: Se puede comprobar la originalidad del proyecto al estudiar una empresa recién constituida legalmente y al mismo tiempo, al establecer información relevante proveniente de directivos de la misma, al aplicar la técnica de investigación conocida como la entrevista, lo que asegura el contexto en el que se plantea y evidencia presentada desde todos sus enfoques propuestos.

Viabilidad técnica: En el aspecto de viabilidad Técnica se considera diferentes aspectos como: tipo de productos que la empresa vende como en este caso, los papeles higiénicos, servilletas y demás productos que brinda la Distribuidora Herrera Vinces, a su vez se considera el mercado en el que se encuentra como el sector de Guayaquil. Se atiende las características tecnológicas que se encuentran estrechamente involucradas con el proyecto como el uso de internet, demás aparatos tecnológicos como laptop e impresora, incluyendo los materiales empleados en la tesis.

Viabilidad económica: Como viabilidad económica se hace referencia a la importancia económica que el proyecto de investigación presenta, en este caso, si se presenta un nuevo y adecuado procedimiento de distribución para la empresa Dist. Herrera Vinces, esto generaría el incremento de ventas y, por lo tanto, de ingresos en la misma, sin embargo, se tiene en cuenta, el costo y tiempo que se necesita para presentar esta propuesta, por lo que es importante garantizar buenos resultados y beneficios.

El problema de estudio es de suma importancia plantearla y estudiarla a profundidad, porque permitiría que las demás empresas dedicadas a la compra y venta de diferentes productos de primera necesidad, puedan satisfacer las necesidades de sus clientes, al tener una correcta organización logística que permita realizar la entrega de sus productos a tiempo y cumpliendo con la cantidad adecuada de los pedidos, es decir, sin errores.

1.1.6. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Proponer un procedimiento de distribución en la Distribuidora Herrera Vinces para mejorar el tiempo de entrega y la cantidad de los productos.

Objetivos específicos

1. Fundamentar los aspectos teóricos sobre logística de la distribución.
2. Realizar la interpretación de resultados obtenidos a partir de la aplicación de la encuesta elaborada para los clientes de la Dist. Herrera Vinces.
3. Investigar nuevos antecedentes referenciales como proyectos de investigación o tesis que han realizado un trabajo similar al presente.

1.1.7. Justificación de la investigación

Este proyecto de investigación se enfocará en proponer una mejora en el sistema de distribución en la empresa Dist. Herrera Vinces con el fin de optimizar el tiempo de entrega y cantidad de los productos al momento de efectuar una venta. A partir del

análisis y síntesis del problema de estudio se logrará cumplir los objetivos planteados de la tesis.

Para ello, se consideran 5 aspectos importantes tales como:

Conveniencia: Este estudio sirve para poder implementar y mejorar procedimientos de distribución en la empresa Dist. Herrera Vinces, siendo así conveniente en la investigación debido a que se espera obtener resultados favorables para el beneficio de la empresa.

Relevancia Social. - Esta investigación tiene gran relevancia social, porque permite implementar un plan de mejora en la empresa Distribuidora Herrera Vinces que dará un cambio efectivo en su proceso logístico y de distribución logrando satisfacer sus necesidades y las necesidades del cliente.

Valor Teórico: Esta investigación presenta su valor teórico a partir de la vinculación de las causas y consecuencias que ha generado el tema de estudio, que han sido estudiadas y analizadas a profundidad, para establecer la interpretación de ideas respecto a cada categoría tales como: cumplimiento de los tiempos de entrega y cantidad de los productos, a su vez el control de inventario, organización, conocimiento y falta de capital. Lo que promueve la presentación de aportaciones teóricas de la investigación mediante la utilidad y aportación científica que se da al proyecto.

Implicaciones Metodológicas: A partir de la investigación realizada, se muestra el diseño que presenta la tesis en el cual presenta la aplicación de la entrevista como técnica de investigación y el contexto en el que se encuentra la empresa de estudio, permitiendo obtener resultados confiables que enfoca una realidad particular como es con el caso de la Distribuidora Herrera Vinces.

Implicaciones Prácticas: Permite establecer, procedimentalmente, la organización de la distribución en la empresa lo que beneficiará a esta actividad y permitirá aplicar enfoques similares a otras áreas de la Distribuidora Herrera Vinces que presenten deficiencias o debilidades. Adicionalmente, dejará establecido un procedimiento que

podría ser aplicado o generalizado a otras entidades del ramo que tengan problemáticas similares a la estudiada.

1.1.7.1. Justificación teórica:

La mayoría de las empresas que tienen como actividad económica la distribución de diferentes productos de limpieza y consumo masivo ha buscado incrementar la eficiencia y capacidad en el mercado, para ello, deben contar con una adecuada organización y abastecimiento local para una mejor planificación y colaboración en la misma.

Según (services, 2012):

La planificación de logística abarca la planificación del transporte y el almacenamiento. Incluye determinar las ubicaciones de los almacenes, su capacidad y condiciones, lo cual incluye la distribución estructural, la seguridad y el acceso. También incluye planificar la forma en que se van a entregar los productos en los puntos de distribución previstos y cómo hacerlo a tiempo.

El correcto manejo de un sistema que afirma las etapas de cada proceso, deben estar profundamente estudiadas y organizadas con el objetivo de establecer planes específicos de las compras a proveedores, cadena de suministros, entre otros.

1.1.7.2. Justificación metodológica

El siguiente trabajo de investigación se describe y analiza de manera cualitativa la información teórica adquirida en las diferentes fuentes secundarias como libros y tesis, para de esta forma obtener información relevante que permitirá el adecuado estudio del problema de estudio que se enfoca específicamente en el procedimiento de distribución en la empresa Dist. Herrera Vines. También se utilizará diferentes herramientas requeridas en la investigación para evaluar causas, efectos y resultados obtenidos.

1.1.7.3. Justificación práctica

Esta nueva propuesta de investigación promueve e incentiva a la Dist. Herrera Vinces a implementar un nuevo sistema de distribución para mejorar la calidad del servicio de entrega y organización logística, lo cual apoya al crecimiento comercial y económico en el mercado, logrando superar el nivel competitivo en relación con las demás empresas con similares actividades económicas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes históricos

La función logística ha ido evolucionando con el paso del tiempo, en la que se divide en diferentes etapas de desarrollo asociándose esencialmente en las diligencias de la distribución física, entrega y recepción de la mercadería.

El orden cronológico de la logística nace desde la acción de hacer llegar los productos ganaderos a los puntos de venta como los mercados, de esta forma se ejercía la actividad comercial en la época industrial, donde se tenía como principal objetivo establecer un equilibrio entre comprador y vendedor, en la que se entable un acuerdo respecto a la oferta y demanda de los productos en el mercado. Francés D. (2010) pág. 4

Durante la Segunda Guerra Mundial, el intercambio y distribución de diferentes armamentos para el ejército estadounidense despertó el interés de la mayoría de los empresarios, debido a que se expandió la función logística a tal punto de lograr nuevos puntos de venta y gestionar de manera eficiente el flujo de los productos.

Durante el período de 1965 hasta 1980 se origina el incremento de la logística en todas las empresas y negocios del mundo, en donde su misión y visión era garantizar la satisfacción de las necesidades de los clientes o consumidores finales.

Ballou R. (2004) manifiesta que: “La novedad en el campo de la logística estriba en el concepto de dirección coordinada de las actividades relacionadas y en el concepto de que la logística añade valor a los productos o servicios esenciales para la satisfacción del cliente y de las ventas” es decir que este proceso de distribución de productos tienen la responsabilidad de satisfacer las necesidades del consumidor final, hasta el punto de hacer que la marca sea reconocido en el mercado y obtenga un nivel competitivo elevado. Pág. 3

Al principio de este proceso, la logística era directa es decir que iba desde empresa a cliente, sin embargo, en la actualidad, se ha convertido en una gestión conjunta, debido a que hay intermediarios que se encargan de realizar la entrega y distribución de los productos en el mercado.

Es necesario mencionar que el proceso de distribución se constituye de dos tipos, uno interno donde establece la producción o elaboración de los productos, que previamente serán vendidos en el mercado, donde la función logística, promueve el cumplimiento de las etapas del proceso de producción que genera un producto final. Y el otro tipo es el externo, donde hace referencia a la compra de mercadería para que luego sea distribuido a los clientes.

Entre los años 1980 hasta el año 1994 la función logística se diferencia en las empresas debido a la capacidad de gestionar los canales de aprovisionamiento y la implementación de un sistema que permita la distribución exitosa, estableciendo que la importancia nace en el concepto donde se implementan normativas que les permite a las empresas direccionarse a un objetivo, de esta manera, se logra a diferenciar lo más y menos importante, controlando los aspectos internos y externos de la misma. Jordi Pau i Cos & De Navascués y Gasca (1998).

Para poder lograr el nivel competitivo en el mercado, las empresas tenían que consolidar los pros y contras, y de esta forma implementar una estrategia que cumpla con las funciones de distribución de manera eficiente y correcta, ya sea mejorando el servicio, los tiempos de entrega, la reducción de costos y la lealtad del cliente.

Con el pasar del tiempo, la logística fue teniendo más relevancia a nivel mundial, durante el período de tiempo de 1995 hasta el año 2005, donde se crea diferentes canales de suministro para ofrecer a su cliente productos y servicios de calidad, empleando una planificación eficaz que integra los puntos principales de la logística.

2.2. Fundamentación teórica

2.2.1. Administración

Robbins & DeCenzo, Fundamentos de Administración: Conceptos Esenciales y Aplicaciones (2009) manifiesta que: “el término administración se refiere al proceso de conseguir que se hagan las cosas, con eficiencia y eficacia, mediante otras personas y junto con ellas” es decir que se debe realizar algún método organizacional correctamente, donde se establezca un equilibrio entre los costos de los recursos materiales y económicos, de esta manera, se logra cumplir los objetivos y metas planteadas.

Claramente se tiene que organizar y direccionar adecuadamente las actividades económicas, comerciales y operativas, para generar resultados positivos y crecimiento de la empresa.

La administración de empresas es la ciencia que hace referencia a la organización y control de los procesos esenciales de las organizaciones, donde se administra de manera eficiente las áreas de contabilidad, operativa, de marketing y de ventas.

Esta ciencia enfoca todos los aspectos de la empresa, debido a que es necesario manejar todo el organismo corporativo para cumplir con éxito las metas o fines estipulados.

Es de relevancia mencionar que los roles que cumplen los gerentes o representantes legales de la empresa, deben establecer un liderazgo representativo debido a que son los encargados de tomar las decisiones que se encuentran relacionados con la utilización de los recursos, compilación de información, solucionador de conflictos, entre otros.

Por lo general, una empresa consta con recursos de las cuales son aquellos elementos que son indispensable para la resolución de las actividades operativas y administrativas.

Según Luyo J. (2013) se clasifican en:

- Recursos humanos: Hace referencia al personal que son los encargados de gestionar y lograr el funcionamiento adecuado de los demás recursos. Se cuentan con colaboradores en las diferentes áreas, tales como asistentes, contadores, supervisores, gerente, operadores, etc. También se determina un departamento de recursos humanos, donde se preocupan plenamente en el trabajador, estableciendo sus contratos, pagos, conciliaciones, entre otros.
- Recursos financieros: Es aquel factor económico con el que cuenta una empresa para la efectuación de sus actividades, en este caso, se puede encontrar en los activos, al momento de contar con dinero en caja, en bancos, aportaciones, utilidades, etc.
- Recursos materiales: Se los conoce como aquellos bienes que son indispensables en la empresa, tales como la materia prima, equipos de cómputo, terrenos, maquinaria, mercadería y demás.
- Recursos tecnológicos: son indispensables para llevar a cabo la organización de los datos o resultados obtenidos, se los puede encontrar a partir de la utilización de un sistema que promueva el control del área administrativo, de ventas, producción y gerencial. También se lo puede observar en la utilización de equipos técnicos como computadoras, impresoras, telefonía, políticas de seguridad, de contingencia, etc.

Teniendo como ejemplo la empresa de estudio, se puede decir que cuenta con los recursos humanos, materiales y tecnológicos para la resolución adecuada de su actividad económica, debido a que se controla el inventario y se efectúa las ventas de manera efectiva.

2.2.2. Logística de la distribución

La logística de salida, es conocida como aquella fase en la que el producto llega a los compradores a partir del proceso de almacenamiento y entrega.

La logística de la distribución debe pasar por diferentes funciones de las cuales según Añez (2020) son:

1. **Transportar:** Tiene como objetivo la movilización y descarga de los productos hasta el punto de venta, por el cual requiere de cierta cantidad de colaboradores para participar la distribución.
2. **Fraccionar:** hace referencia a la coordinación y ubicación correcta de los productos acorde a las cantidades y políticas que establezca el mercado.
3. **Almacenar:** Es la actividad por el cual se recopila los productos desde el momento que se los adquiere hasta el momento en el que se liquidan.
4. **Informar:** Es el método en el que se estudia el mercado, para conocer las necesidades de los clientes y plantear las mejores estrategias que beneficien a la empresa.

Los canales de distribución son aquellos puntos interesados que forman parte de la cadena de suministros, ya que son conocidos como intermediarios, mayoristas, fabricantes y clientes.

2.2.3. Proceso de distribución

Los métodos de distribución en las diferentes entidades comerciales se basan en la agrupación de tareas o actividades realizadas desde la primera etapa de creación del producto hasta la etapa final (es decir, la venta es completada y adquirida por el cliente).

Un canal de distribución: “es un conjunto de organizaciones que dependen entre sí y que participan en el proceso de poner un producto o servicio a la disposición del consumidor o usuario industrial” Philip, Armstrong, & Prentice, (2003) pág. 399 lo que denota el conjunto de participantes que aportan a la resolución de este proceso de distribución, reconocidos como el recurso humano y material que laboran en una empresa con un fin específico.

Los canales de distribución se dividen en:

- Canal directo: Esto se refiere cuando el producto es vendido a sus consumidores finales sin la intervención de terceros.
- Canal indirecto: Cuando hay una persona que cumple el rol de circular el producto a su punto de entrega.

Este se subdivide en dos:

- ✓ Canal corto: Existe solo un participante que sirve como intermediario entre la empresa y el consumidor final.
- ✓ Canal largo: Participan muchos intermediarios, para la venta de un producto. Nuño (2017)

Es importante detallar que, durante las diferentes etapas de este procedimiento, el empleado debe cumplir con los protocolos que una distribuidora tiene establecido para realizar la entrega de sus productos a tiempo.

Los aspectos que se deben tomar en cuenta para efectuar la entrega de los productos sin inconvenientes o insatisfacción de los consumidores finales son: “El cumplimiento de los tiempos de entrega, la calidad de pedido, la entrega perfecta recibida y la puntualidad de los despachos son indicadores que permiten conocer el desempeño logístico de las empresas”. Cardona , Henríquez Fuentes, Rada Llanos, & Robles (2018) pág. 1

Sin embargo, la falta de procedimientos logísticos origina que la cantidad de productos que el cliente solicita no sea la correcta, generando inconformidad en el cliente, lo que demuestra una amenaza grande para una distribuidora, porque estaría en contra de sus objetivos al no satisfacer las necesidades del consumidor final.

Los factores que perjudica la elección del canal de distribución son:

1. Factores del mercado: Esto se refiere al estudio del mercado meta, detallando las necesidades específicas del individuo, la competencia, el espacio geográfico, el tamaño de los pedidos en relación al precio, estadística de compradores potenciales, entre otros.
2. Factores del producto: Incluyen el costo unitario del producto, tiempo de duración, y la naturaleza técnica del mismo.
3. Factores de los intermediarios: Establecen diferentes aspectos como el tipo de servicio que dan al mercado, la disponibilidad de productos, el tiempo y correcta atención al cliente, donde se ponga en práctica los valores y las políticas del fabricante.

4. Factores de la compañía: Se estudia la situación en la que se encuentra la empresa, desde el control de sus actividades y canales, los servicios de los vendedores, la adecuada administración de sus ejecutivos y el recurso económico necesario que permitirá adquirir la mercadería. Ceupe (2020) pág. 1

Cuando una empresa inicia su actividad económica, debe tomar muchas decisiones que permitirá obtener resultados ya sean positivos o negativos respecto a la situación en la que se encuentre. En este caso, la Distribuidora Herrera Vincés deberá conocer los factores importantes en la distribución de sus productos, que nacen del nivel de inventario, tamaño de la orden y tiempo de entrega.

Al inicio de este procedimiento es necesario establecer el lugar adecuado y la fecha oportuna para efectuar la entrega de los productos, donde el costo sea el menor posible, debido a que los costos, permite impedir la disminución de los márgenes de utilidad, a su vez promueve líneas de distribución y aprovisionamiento. Lo que genera, que poco a poco se penetre la marca en el mercado, elevando las ventas, ganancias y la participación.

Si se ejecuta correctamente los parámetros logísticos en la distribuidora, se promueve una mejor organización en el despacho, al tener transporte y suministro a los puntos de venta, manejo de materiales o recursos para el embalaje y almacenamiento de los productos y finalmente control del inventario.

Con el logro de los objetivos planteados como empresa, se podrá lograr la fidelización del cliente, para que se generen las ventas en tiempo indefinido. Al reconocer la calidad, organización y distribución de productos, el consumidor final pondrá de toda su confianza para comprar de los productos pertenecientes a la Distribuidora Herrera Vincés en los siguientes meses y se convertirá en un cliente habitual.

Claramente, este aspecto es una gran ventaja debido a que el consumidor final acudirá en primera instancia a la Distribuidora en vez de comprar los mismos a la competencia, en muchas ocasiones, esto promueve la recomendación de la marca y el mayor reconocimiento en el mercado.

Poniendo como ideas para mejorar el proceso logístico de la distribución se tiene las siguientes:

- ✓ La organización de establecimientos, productos y su propia identificación.
- ✓ Control adecuado del stock y de todos los productos que salen y entran del almacén.
- ✓ Almacenar los productos en un establecimiento que tenga una buena ubicación para que así se genere una entrega más rápida.
- ✓ Elaborar un sistema en el despacho, para que los trabajadores realicen el control de inventario y la distribución adecuada de sus productos.

Al disponer de una gama de productos, los encargados de efectuar el proceso de despacho, tiene que establecer el control de inventario que se lo hace pasando 15 días, sin embargo, esto depende de la liquidación de los productos.

2.3. Antecedentes referenciales

Los antecedentes referenciales consideran todas las tesis o proyectos de investigación realizados respecto al tema de estudio que trata sobre la implementación de un sistema logístico para mejorar el procedimiento de distribución de las empresas, de esta manera se logra conocer hasta qué punto se ha llegado la información y el conocimiento en relación a las variables estudiadas de la investigación.

A continuación, se mencionará los antecedentes reconocidos lo que denotan claramente su relevancia en esta tesis, se hace mención al proyecto de investigación de Molina (2015) titulada: "Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S.A" la cual tuvo como propósito plantear su problema a partir de la deficiencia existente en el proceso logístico en la empresa Letreros Universales S.A, debido a que no se emplea una metodología adecuada para organizar las rutas de distribución, pero sin embargo, influye la falta de control del tiempo al momento de realizar las entregas de los productos publicitarios, denotando la insatisfacción del consumidor final.

Empleó una metodología tanto cualitativa como cuantitativa debido a que utiliza diferente información y datos numéricos en base a la aplicación de la encuesta y entrevista que brinda resultados involucrados en el tema de estudio.

Finalmente, planteó como solución un modelo administrativo, que establece una mejora en el transporte, punto de repedido y red PERT que mejora la rentabilidad y producción de la empresa de estudio. Lo que promovió rápidamente la efectividad en la resolución de las actividades dentro de la empresa y una mejor comunicación entre colaboradores.

Como segunda fuente referencial se encuentra en la tesis de Díaz Quiróz & Sánchez Camacho (2013) titulada “Plan de logística de distribución para la empresa Las 3 SSS Ltda.” En el que estudia la manera en la que una microempresa del mercado colombiano puede efectuar un crecimiento económico considerable que permita elevar el sistema de información, alcanzar los puntos de venta más importantes en el sector y el procesamiento de la entrega de pedidos.

A partir, de una gerencia logística y gestión comercial adecuada se logra obtener esa ventaja competitiva, para ello, emplearon un como enfoque cualitativo, en donde se recopile información relevante en documentos existentes, que permita medir las ventas y mejorar el sistema de distribución.

Al final, obtuvo como resultado la aplicación de un sistema logístico que aumenta la producción, los clientes y los posiciona en un puesto considerable a nivel nacional, permitiéndoles lograr un nivel competitivo y disminuir el estancamiento comercial originado por la falta de conocimiento e información disponible en la empresa.

Silva (2015) redactó un proyecto de investigación con el tema “La logística empresarial y la rentabilidad de la Distribuidora DIMAR” en el cual tiene como objetivo la implementación de un esquema logístico a partir del método Trupút, debido a que esperaba facilitar el período de caja.

El trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo debido a que utilizó datos derivados y medidos de la estadística descriptiva, que se estudia en base a la investigación de campo y obtención de conocimiento.

Como conclusión obtuvo la determinación de una técnica de contabilidad que promovió la mejora en la comprensión, interpretación y demostración de información financiera, lo cual son producto de una adecuada implementación de un procedimiento logístico empresarial de la Dist. DIMAR.

Escalante & Delgado Cepeda (2016) enfocan en su tesis denominado como: “Análisis de procesos en la logística de salida (planificación y distribución del producto terminado) de la empresa CDE y el diseño de modelo logístico de gestión” los procesos de la logística de salida que basa su estudio en el producto que se encuentra en su fase final, debido a que ya pasó las etapas de planificación, evaluación, control, transporte y distribución a los puntos de venta.

Los autores consideraron los últimos períodos en el que se vieron relacionados las entradas y salidas de la mercadería, ya que esperaban analizar y determinar una estrategia de mejora que permita a los directivos tomar las decisiones más efectivas.

Finalmente diseñó un modelo logístico enfocado en el método matemático de la herramienta Solver, el cual es un complemento del programa de Microsoft Excel, que les permitiría la determinación de los costos, precios y margen de rentabilidad.

Estas referencias son de gran ayuda, debido a que aporta significativamente de información relevante que contribuyen con el análisis e interpretación de los datos, también sirven de enfoque para el diseño apropiado del proyecto de investigación, lo cual beneficia profundamente a la tesis en desarrollo, al momento de aplicar la metodología cualitativa y el uso de instrumentos de la investigación necesaria.

El aporte significativo de todas las *referencias* mencionadas permite un mejor entendimiento y alcance a la realidad en la que se encuentra la empresa de estudio, en el cual se puede realizar un análisis comparativo de los resultados obtenidos y determinar qué tipo de estrategia sería la más apropiada para evitar insatisfacción en el proceso de distribución de productos y en la organización entre colaboradores.

2.4. Fundamentación legal

En todo proceso empresarial donde intervienen el sistema logístico y de distribución de una empresa, participan las leyes o normativas que se establecen con el fin de seguir un ordenamiento legal y ejercer la actividad económica de manera eficiente.

En este caso, se puede citar el Art. 3 del COPCI la cual manifiesta:

El presente Código tiene por objeto regular el proceso productivo en las etapas de producción, distribución, intercambio, comercio, consumo, manejo de externalidades e inversiones productivas orientadas a la realización del Buen Vivir. (Nacional, 2010)

Esta normativa quiere decir que el principal propósito de las empresas en el país, es cumplir con el procedimiento productivo de la actividad económica, donde se distribuya los productos regulando todas las normativas que garanticen el Buen Vivir.

Es importante recalcar que la Dist. Herrera Vinces es considerada una microempresa en el SRI o mejor conocido como Servicios de Rentas Interna, por lo cual se referencia a la Ley Orgánica de la Economía Popular Solidaria Art. 17 que manifiesta:

El desarrollo microempresario no solo genera un beneficio particular sino un beneficio colectivo para el entorno donde se desarrolla, además contribuye con las políticas del buen vivir. (Nacional, 2012)

Dentro de las actividades más fundamentales de una microempresa, se puede mencionar la de comercio: que se basa en la compra y venta de productos, tal como la Dist. Herrera Vinces que compra sus productos de consumo masivo para su venta a los diferentes clientes.

Otro documento que fundamenta el marco legal de este proyecto es la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder Mercado el cual establece en el Art. 5 del Capítulo II Sección 1 lo siguiente:

La determinación del mercado relevante considerará las características particulares de los vendedores y compradores que participan en dicho

mercado (...) se considerará las características de la superficie de venta, el conjunto de bienes que se oferta, el tipo de intermediación y la diferenciación con otros canales de distribución o venta del mismo producto. (Nacional, wipo, 2019)

Esta cita hace hincapié al proceso de distribución de los productos o servicios ofrecidos por una empresa o ente económica, teniendo en consideración los canales de distribución en el mercado.

2.5. Conceptualización de las variables

Al tener en consideración la conceptualización de las variables es circunstancial definir la variable dependiente y la independiente:

Variable independiente: El procedimiento de distribución, hace referencia a la metodología que aplica la Distribuidora Herrera Vínces para llevar a cabo el despacho de los productos. Influye en gran medida el ambiente laboral y la manera en la que se distribuyen las actividades dentro y fuera de la empresa. Se tiene como indicadores de la investigación al sistema logístico y la organización en el área de despacho, debido a que, a partir de una participación y cumplimiento de cada tarea de manera efectiva, se logra satisfacer las necesidades de los clientes en su máximo nivel.

Variable dependiente: Tiempo de entrega, es aquella etapa por el cual depende en su gran proporción del sistema logístico aplicado, debido a que, si no existe una correcta organización laboral, no se puede cumplir efectivamente con los pedidos a tiempo. Siendo esto, una gran amenaza, ya que genera insatisfacción y pérdidas económicas al disminuir el reconocimiento y la lealtad de los clientes con la Dist.HV.

En este caso, se puede decir que los **tiempos de entrega** dependen del **procedimiento de distribución**, debido a que, si no se dispone de un adecuado funcionamiento logístico, los pedidos no son entregados en el tiempo determinado.

Para alcanzar resultados positivos, se debe interactuar ordenadamente con cada recurso indispensable como el económico, material y humano para efectuar el

proceso logístico, generando una mejor rotación de la mercadería, nivel de abastecimiento, planificación técnica y práctica que permite alcanzar los objetivos planteados.

2.6. Glosario de términos

Proceso logístico

Para poder cumplir con el procedimiento logístico, se debe realizar adecuadamente una planificación que es aquella que define los objetivos planteados en una organización, por el cual se pone en práctica la socialización de estrategias y de un plan de acción que propone el cumplimiento de los mismos en un tiempo determinado.

Se divide en 3 tipos:

Planificación estratégica: “es la planificación global que permite la buena administración de un proceso” Rubí (s.f.) es decir que destaca un conjunto de actividades que permite una mejor orientación para alcanzar objetivos.

Planificación táctica: “describe lo que una empresa tiene que hacer, el orden de los pasos necesarios para llevar a cabo esas tareas” Johnson (s.f.)

Planificación operativa: “se centra en los productos y los servicios de una empresa y desarrolla planes para maximizar la cuota de mercado y desarrollar proyecciones financieras” Johnson (s.f.)

Cuando se cumple con todos estos 3 tipos de planificación, se establece un almacenamiento y despacho de los productos, por lo cual es necesario contar con el transporte y todas las herramientas necesarias para optimizar la distribución y entrega a tiempo.

Distribución: es un conjunto de estrategias, procesos y actividades que se pueden utilizar la transferencia de productos y/o servicios desde el estado de producción final hasta un lugar completo donde los clientes o consumidores finales pueden utilizar y

cumplir con el tiempo, cantidad y condiciones que el cliente desee o necesita. Díaz Quiróz & Sánchez Camacho (2013) pág. 27

Distribución física: es aquella en donde se desplaza los productos desde el vendedor hasta el consumidor final o cliente, siendo considerada una etapa fundamental del área de la logística.

Administración: Robbins & Coulter, Administración de Empresas (2014) indica que la administración requiere de 4 funciones importantes tales como: la planeación, organización, dirección y control, debido a que se pone en práctica diferentes actividades empresariales que les permite a las empresas determinar las estrategias y objetivos que se sustentan a partir de la eficacia y eficiencia para la resolución de los procesos y, por consiguiente, la obtención de resultados positivos. pág. 9

Según (Thompson, 2009) **Clientes:** “es aquel por quién se planifican, implementan y controlan todas las actividades de las empresas u organizaciones” es decir que es aquel grupo de personas que participan de manera externa en una empresa, ya que por ellos, la actividad económica puede cumplir su ciclo y generar un beneficio económico

Ganancias: Hace referencia al beneficio económico que se obtiene como resultado de una actividad económica, donde se establece costos y al mismo tiempo una rentabilidad dentro de una empresa. (Bembire, 2009)

Misión: Según (Barraza, 2019) “Es lo que la organización desea lograr en un período específico de tiempo” es decir que se refiere a los objetivos planteados en un tiempo determinado, en la cual enfoca cada etapa y tarea clave para lograr lo estipulado como empresa.

Visión: Es la manera en la que se establece los planes en el futuro, detallando ese deseo de como se espera que fuese su realidad de manera exitosa con buenas mejoras y un camino correcto. (Barraza, 2019)

Diagrama de Pareto: “Es una representación gráfica de los datos obtenidos sobre un problema que ayuda a identificar cuáles son los aspectos prioritarios que hay que

tratar” (Roldán) es decir que es la forma en la que se muestre los efectos que influyen en el problema de estudio. A partir del uso de este diagrama se puede efectuar el análisis y síntesis de este proyecto de investigación.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Presentación de la empresa

La empresa se denomina “Dist. Herrera Vinces, pertenece a la rama de las ventas y tiene como actividad económica la comercialización de productos de consumo masivo.

3.1.1. Fecha, ley o resolución en que fue aprobada o constituida

Cuando la empresa se constituyó en el mes de julio del día 15 del año 2020, estableció sus obligaciones tributarias y derechos como una persona natural no obligada a llevar contabilidad, donde establece el régimen impositivo para microempresas en este caso una distribuidora, fundamentando su base legal en la Ley Orgánica de Simplificación y Progresividad Tributaria, Ley de Régimen tributario interno, entre otros.

3.1.2. Misión y Visión de la empresa

Misión

- Ofrecer y distribuir a diferentes sectores del país productos de consumo masivo para de esta forma satisfacer las necesidades del cliente y subir el nivel competitivo en el país.

Visión

- Ser una de las distribuidoras más conocidas en el mercado nacional, ofreciendo productos de buena calidad y un servicio efectivo a los clientes o consumidores finales.

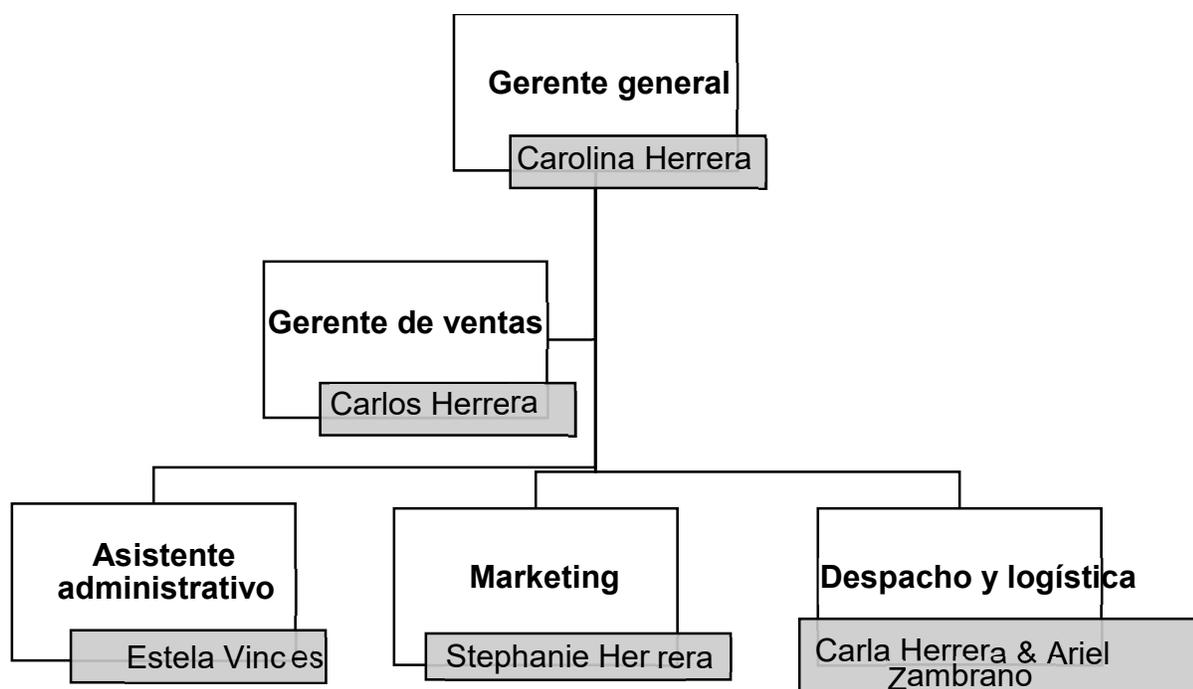
3.1.4. Valores

- Respeto
- Responsabilidad

- Dedicación
- Disciplina
- Adaptación al cambio
- Trabajo en equipo

3.1.3. Estructura organizacional Dist. Herrera Vices 3.1.6. Plantilla de trabajadores y/o cantidad de trabajadores por categoría ocupacional.

Figura 2. Estructura Organizacional Dist.Vices Herrera



Elaborado por: Ronquillo, J (2020)

Actualmente la empresa no cuenta con un grupo de trabajadores afiliados, debido a que es una microempresa familiar, que está creciendo poco a poco.

Sin embargo, aquellos que forman parte del organigrama son contados 5 personas, de las cuales cumplen diferentes roles dentro de la empresa.

3.2. Clientes, proveedores y competidores más importantes

La Dist. Herrera Vinces consta con sus principales clientes, las cuales son:

- Mini Market “Good Market”
- Avícola “La Granja”
- Dist. Distrialma
- Comercial Anchundia
- Dist. Ana Villarreal

También solo dispone de 2 proveedores:

1. **Dist. Lorena Saavedra:** Aquella empresa que vende productos de la marca Melopaper como papel higiénico, servilletas, toallas Z, entre otros.
2. **Tsunami Clean:** Microempresa que se dedica a la venta de productos de limpieza como cloro, desinfectante, desengrasante, etc.

Al ser una Dist. Con poco tiempo de constitución se puede reconocer el nivel de competitividad en el mercado, la cual es elevado debido a que se encuentran diferentes distribuidoras dedicadas a la venta de estos tipos de productos, pero de diferentes marcas como Familia, Scott, Elite, Hada, entre otras, lo cual denota claramente la competencia dentro de este mercado.

Para ello, es recomendable ejercer una fuerza de venta con el fin de convertir en sus principales clientes, empresas e instituciones grandes como Plaza “Tía”, Mi Comisariato, Gran Akí. Y así lograr establecer un reconocimiento de la Distribuidora dentro de la ciudad y así poco a poco poder incrementar los ingresos económicos de la misma.

3.3. Principales productos o servicios

A continuación, se mostrará una tabla de productos que distribuye o vende la empresa Dist. Herrera Vinces:

Cuadro 1 Productos de la Dist. Herrera Vinces

PAPEL HIGIENICO INSTITUCIONAL DOBLE HOJA BLANCO	
1	PH DE 100 METROS DOBLE HOJA
2	PH DE 180 METROS DOBLE HOJA
3	PH DE 200 METROS DOBLE HOJA
4	PH DE 250 METROS DOBLE HOJA
PAPEL HIGIENICO DOMESTICO DOBLE HOJA BLANCO	
5	PH DE 50 METROS (PAQUETE X 4)
TOALLA "Z" 100% CELULOSA 36 GRAMOS	
6	TOALLAS PARA MANO 150 UNIDS.(PAQ.)
SERVILLETAS 100% CELULOSAS 21 GRAMOS	
7	SERVILLETAS 24 x 24 . 100 unids. (PAQUETE)
8	SERVILLETAS 24 x 24 . 350 unids. (PAQUETE)
LIMPION INDUSTRIAL UNA HOJA PRECORTADO 38 GRS.	
9	LIMPION INDUST. ROLLO 100 METROS
10	LIMPION INDUST. ROLLO 150 METROS
11	LIMPION INDUST. ROLLO 300 METROS
12	LIMPION INDUST. ROLLO 400 METROS
DISPENSADORES / EXHIBIDORES	
13	DISPENSADOR DE LIMPION 100-150
	DISPENSADOR DE LIMPION 300-400
14	DISPENSADOR DE TOALLA "Z"
15	DISPENSADOR DE GEL/JABON LIQUIDO
16	DISPENSADOR DE PAPEL HIGIENICO INSTIT.
PRODUCTOS DE LIMPIEZA	
17	DESINFECTANTE
18	SUAVIZANTE
19	DETERGENTE LIQUIDO
20	CLORO
21	JABON LIQUIDO

22	DESENGRASANTE
23	AMONIO CUATERNARIO
24	ALCOHOL ANTISEPTICO
25	GEL ANTIBACTERIAL

Elaborado por: Ronquillo, J (2020)

Entre los productos más reconocidos y vendidos se encuentra el papel higiénico industrial de 200m, las servilletas, toallas z y los productos de limpieza, cada uno constan con diferentes precios que varían según el tipo de cliente, ya que hay algunos que compran en cantidades grandes y otros que compran en pequeñas proporciones.

3.4. Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo

A continuación, se detallará las responsabilidades de los colaboradores proveniente al área operativa, logística y financiera en la empresa:

Cuadro 2 Responsabilidades del Gerente de operaciones

RESPONSABILIDADES DEL GERENTE DE OPERACIONES
· Dirigir las actividades de producción de la empresa buscando su optimización y mejoramiento continuo.
· Controlar el cumplimiento de los planes y programas de ventas.
· Controlar los índices y costos de la compra de productos
· Diseñar y desarrollar estrategias con la finalidad de incrementar la rentabilidad y participación en el mercado.
· Controlar el equilibrio Financiero entre los costos y la rentabilidad. ·
· Verificar el cumplimiento de las normas de Seguridad y Salud Ocupacional.
· Mantener relaciones comerciales permanentes con los clientes.

Elaborado por: Ronquillo, J. (2020)

Cuadro 3 Responsabilidades del Asistente Administrativo

RESPONSABILIDADES DEL ASISTENTE ADMINISTRATIVO
<p>Ingresos de comprobantes: caja chica, egresos, cheques, transferencias.</p> <p>Realizar los asientos contables diarios en el sistema contable.</p> <p>Ingreso de facturas de venta</p> <p>Ingresos y egresos de la compañía.</p> <p>Auditar el inventario.</p>

Elaborado por: Ronquillo, J. (2020)

Cuadro 4 Responsabilidades del área logístico y de despacho

RESPONSABILIDADES DEL ÁREA LOGÍSTICO Y DE DESPACHO
<p>Control de Inventario</p> <p>Planeación de entrega de productos Pronóstico de ventas</p> <p>Centros de distribución y puntos de ventas</p> <p>Creación de sistemas de control de calidad y mejora</p> <p>Flujo de productos a clientes y proveedores</p>

Elaborado por: Ronquillo, J. (2020)

3.5. Análisis económico financiero de la Dist. Herrera Vinces

Es de suma importancia considerar la lista de precios de la Dist. Herrera Vinces se puede mencionar que el costo varía según el tipo de cliente que tenga, ya que depende de la cantidad de productos, actividad económica y ubicación en el mercado.

El precio costo de los papeles higiénicos de 100 metros están a \$0,66 ctvo. por unidad y por bulto es decir 12 rollos a \$7,90, el papel higiénico de 180 metros a \$1,04 c/u y \$12,50 por bulto, el PH de 200 metros a \$1,16 precio unitario y \$14,00 por bulto, el PH de 250 metros a \$1,65 c/u y \$19,80 por bulto.

El paquete 4 papeles higiénicos de 50 metros, están a \$1,38 por unidad y a \$16,50 por bulto. Las toallas para mano cuestan \$1,21 precio unitario y \$14,50 por los 12 paquetes.

Las servilletas de 100 unidades están a \$0,31 ctvos. y a 48 paquetes a un costo de \$14,69 y las servilletas de 350 unidades están a \$1,00 la unidad y \$16,00 el bulto de 16 paquetes.

Los limpiones de 100 metros cuestan \$1,83 por unidad y \$21,96 por un bulto de 12 rollos, de 150 metros a \$2,37 precio unitario y \$28,44 el bulto, de 300 metros a \$4,86 por unidad y \$19,44 el bulto de 4 rollos, de 400 metros a \$6,35 por unidad y \$25,40 el bulto de 4 rollos.

También se agrega a la cartera de productos los dispensadores o exhibidores que oscilan los valores entre \$9,12, \$11,50, \$12,00, \$11,50.

Por último, se agrega los valores a los productos de limpieza, de acuerdo al tipo de producto:

- Desinfectante: \$3,75
- Suavizante: \$4,50
- Detergente líquido \$4,50
- Cloro: \$1,25
- Jabón líquido: \$4,25
- Desengrasante: \$7,00
- Amonio Cuaternario: \$5,00
- Alcohol Antiséptico: \$9,75
- Gel Antibacterial: \$9,75

Estos productos generan una rentabilidad dependiendo del tipo de cliente:

Distribuidores: 10%

Mayorista: 15%

Vendedores: 25%

Instituciones: 30%

Consumidor Final: 40%

La Distribuidora Herrera Vinces tiene actualmente una metodología de compra y venta de productos, que le ha generado durante estos dos últimos trimestres los siguientes resultados:

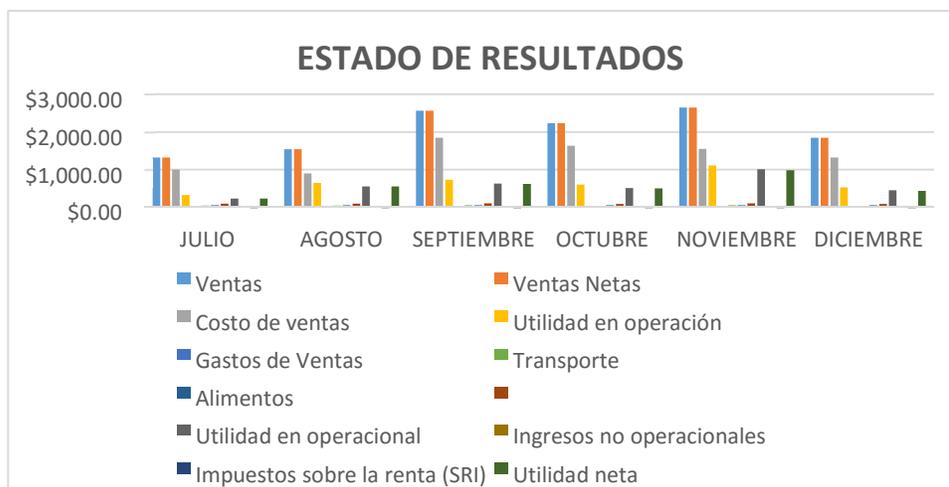
Cuadro 5 Resumen financiero de los últimos dos trimestres de la Dist. Herrera Vinces

Distribuidora Herrera Vinces						
Estado de resultados del 1 de julio al 31 de diciembre de 2020						
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Ventas	\$1,320.40	\$1,540.10	\$2,560.40	\$2,230.45	\$2,649.60	\$1,840.30
Ventas Netas	\$1,320.40	\$1,540.10	\$2,560.40	\$2,230.45	\$2,649.60	\$1,840.30
Costo de ventas	\$1,000.05	\$895.60	\$1,838.63	\$1,634.62	\$1,545.90	\$1,320.15
Utilidad en operación	\$320.35	\$644.50	\$721.77	\$595.83	\$1,103.70	\$520.15
Gastos de Ventas						
Transporte	\$40.00	\$42.00	\$45.00	\$35.00	\$50.00	\$30.00
Alimentos	\$50.00	\$50.00	\$50.00	\$50.00	\$50.00	\$50.00
	\$90.00	\$92.00	\$95.00	\$85.00	\$100.00	\$80.00
Utilidad en operacional	\$230.35	\$552.50	\$626.77	\$510.83	\$1,003.70	\$440.15
Ingresos no operacionales						
Impuestos sobre la renta (SRI)	\$ 4.61	\$ 11.05	\$ 12.54	\$ 10.22	\$ 20.07	\$ 8.80
Utilidad neta	\$225.74	\$541.45	\$614.23	\$500.61	\$983.63	\$431.35

Obtenido por: la Asistente Contable de la Dist. HV

A continuación, se mostrará la representación gráfica del resumen financiero de los últimos dos trimestres de la Dist. Herrera Vinces:

Figura 3. Estado de resultados de los dos últimos trimestres de la Dist. HV



Elaborado por: Ronquillo, J. (2021)

En base a la información presentada se puede decir que la empresa Dist. Herrera Vines tiene una disminución de utilidad en operación dentro del estado de resultados correspondiente al mes de octubre, en donde se determina que no hubo margen de ganancias, sino que se presentó un mayor margen de gastos.

También se visualiza los gastos de ventas como el transporte y la alimentación, que son indispensables para efectuar la actividad económica de la empresa, los valores oscilan según el nivel de ventas generados en cada mes.

En los ingresos no operacionales, se encuentra los impuestos sobre la renta (SRI) que son calculados en base al 2% de los ingresos obtenidos durante el período 2020 segundo semestre.

Claramente, esto explica que la empresa de estudio no mantiene una continuidad respecto a las utilidades generadas, debido a que se encuentra de manera consecutiva un aumento y una disminución, generando desestabilidad operacional y económica.

Es por ello, que el sistema utilizado actualmente por la empresa debe ser mejorado en su totalidad, para que las ganancias aumenten y mantengan la misma tendencia en los siguientes meses, evitando pérdidas a partir de las correcciones de los errores

más determinantes en el área logística que es lo que ha ido generando disconformidad con los clientes y, por ende, menos ventas.

3.6. Diseño de la investigación

El presente trabajo tiene un diseño cualitativo donde no se manipulan las variables para un proceso experimental sino se interpretan y analizan la situación del problema de estudio para que a partir de la información obtenida se logre establecer resultados y conclusiones con el propósito de mejorar o evitar nuevos desajustes.

En este caso, la información que se obtenga de la empresa Dist. Herrera Vinces será a partir de la aplicación de una de las herramientas metodológicas que es la entrevista, debido a que se tuvo una conversación eficiente con la representante legal de la empresa de estudio, con el objetivo de expandir las ideas y tener más conocimiento relacionado con la Distribuidora.

Esta metodología aplicada se sustenta en libros y referencias bibliográficas secundarias que otorgan información relevante que logrará la adecuada implementación y propuesta de un procedimiento de distribución en la Dist. Herrera Vinces.

3.7. Tipo de investigación

El proyecto de investigación es un trabajo elaborado con el fin de obtener información o conocimiento necesario para la investigación, según (Bernal, 2010) existen diferentes tipos de investigación, las cuales se establecen a partir del problema y metodología de investigación aplicada.

- **Investigación documental:** Hace referencia al conocimiento obtenido de diferentes documentos bibliográficos como libros, artículos, entre otros, permitiendo establecer como fuente de referencia la información obtenida y así generar un mejor análisis del tema a abordar. Este proyecto se corresponde a este tipo de investigación porque en ella se obtuvo definiciones y conceptos de términos relevantes que logra una mejor comprensión y enfoque del tema.

- **Investigación descriptiva:** Establece características y datos relevantes del tema de estudio, es decir plantea una investigación detallada, con el propósito de describir todos los aspectos claves de las variables ya sean cuantitativos como cualitativos. Se presenta en este tipo de investigación en el trabajo, debido a que se analizará y estudiará el estado actual de la distribuidora Herrera Vinces para confirmar el problema y lograr cumplir con los objetivos planteados.
- **Investigación correlacional:** Permite estudiar la relación existente entre las variables de investigación o los resultados generados de las mismas, sin embargo, especificando las variables estadísticas que necesitan información cuantitativa. Se justifica este tipo de investigación con el proyecto porque se espera realizar una propuesta de procedimiento de distribución efectiva para mejorar los procesos de entrega y despacho de productos.
- **Investigación explicativa:** Pone en manifiesto la resolución de hipótesis y la búsqueda de conclusiones efectivas que responda correctamente la pregunta de investigación establecida en el proyecto, se encuentra implicada en el proyecto debido a que se tiene como objetivo analizar las causas y consecuencias de la falta de un procedimiento de distribución en la distribuidora Herrera Vinces en el cumplimiento de los tiempos de entrega y cantidad de los productos.
- **Investigación de estudio de caso:** Establece la adquisición de información que se encuentra estrechamente relacionados con las personas que forman parte de la población de estudio, en este caso, la distribuidora Herrera Vinces consta de empleados siendo parte de los sujetos de estudio, aquellos que brindará datos relevantes sobre el problema de investigación. Se genera el uso de las técnicas de investigación tales como la entrevista, documentos personales, etc.

3.8. Pasos para la investigación

Es importante mencionar que en la tesis se aplicará el método científico debido a que esperar obtener definiciones, teorías y realizar su respectiva síntesis e interpretación de la información que se presente.

El proceso se constituye en diferentes etapas:

- a) Obtención de datos e información bibliográfica confiable.
- b) Evaluación general de la empresa de estudio
- c) Elaboración del instrumento de la investigación conocido como (encuesta).
- d) Aplicación de los instrumentos de investigación para la adquisición de información confidencial referente a la empresa de estudio.
- e) Análisis y efectuación de diagramas para mejor comprensión del caso
- f) Resolución de una estrategia para mejorar el estado de la empresa.

3.9. Técnicas y herramientas

Recalcando que, como punto principal se aplicará la técnica de la observación de manera constante, para comprobar la realidad de los hechos y de esta forma, establecer un criterio cien por cierto veraz.

También se utilizarán técnicas como:

- Diagrama de Pareto: Para identificar los problemas y su frecuencia que residen en la distribuidora Herrera Vínces. Contando que con el 20% de los efectos que ocupa el 80% de insatisfacción del cliente.
- Técnica de los 5 ¿por qué?: Con el fin de identificar el problema general que reside en la empresa para así establecer posibles soluciones.
- Encuesta: Hace referencia a la obtención de resultados por parte de los clientes de la empresa para establecer con exactitud la satisfacción del servicio brindado y la calidad del mismo.
- Entrevista: Está dirigido a la representante legal de la empresa para tener el permiso y por consiguiente datos confidenciales de la misma.

3.9.1. Población y muestra

Según (Aguiar, 2016): “La población o universo se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan los elementos o unidades” es decir que hace referencia al grupo de personas que serán partícipes en la investigación científica para consecuentemente interpretar resultados y establecer conclusiones.

En este caso, la población está constituida por clientes de la Dist. Herrera Vinces, aquellos que son conocidos como los agentes externos de la empresa, al contribuir económicamente en el ciclo de la actividad empresarial, ya que son los que adquieren los productos para satisfacer sus propias necesidades. Se dividen en: consumidor final, mayorista, distribuidora, institución y vendedores.

La Dist. Herrera Vinces cuenta con 3 mayoristas, 6 distribuidoras, 3 instituciones y con 4 vendedores como clientes fijos y los consumidores finales que semanalmente son entre 10 a 15 personas, fueron encuestadas cuando realizaron sus pedidos y compras de los productos en la segunda semana de noviembre, lo cual representan al 100% de la población.

Según (Aguiar, 2016): “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población” es decir que es la subdivisión de elementos que forma parte de un conjunto.

En esta investigación, la muestra fue seleccionada por conveniencia de tipo no probabilística, debido a que se escogió a los clientes que durante ese período de tiempo realizaron sus pedidos y compras de los productos.

En este tipo de muestreo los puntos clave no son dependientes de la probabilidad, sino del motivo por el cual se realiza el proyecto de investigación. A partir de la aplicación del enfoque cuantitativo, se logra establecer una mejor interpretación y análisis de la situación o contexto en la que se encuentre la población de estudio.

En este caso, fueron: 1 mayorista, 2 distribuidoras, 1 institución, 3 vendedores y 12 consumidores finales, lo cual representan al 61% de la población mencionada anteriormente.

Se calculó de la siguiente forma:

Se multiplica 19 que es la cantidad de la muestra por el porcentaje de la población que representa al 100% dividido para la cantidad total de la población la cual es 31, que da un resultado del 61% de la muestra.

$$\frac{19 \times 100\%}{31} = 61\%$$

La muestra de la investigación ha sido de mucha utilidad para la resolución de la encuesta, debido a que permite completar este proceso metodológico y de esta manera obtener la mayor cantidad posible de información o datos relevantes que enriquezca la investigación. (Castro & Crespo Blanco, 2007)

Técnicas e Instrumentos de Investigación

En este proyecto de investigación se utilizaron dos técnicas de la investigación las cuales fueron la encuesta a los clientes de la Dist. Herrera Vinces con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción del servicio brindado por la empresa de estudio y la entrevista a la Asistente Contable y los colaboradores del área logístico para obtener resultados financieros y conocimiento referente al sistema utilizado en el área de despacho.

Las principales técnicas de investigación empleadas en este tipo de investigación son:

Según (Palacios, 2015): “la Observación es un proceso de recolección de información, de manera sistemática, válida y confiable, que requiere atención voluntaria (intencionalidad), dirigida hacia un objeto de conocimiento” es decir que es el instrumento de investigación que permitirá observar de primera mano el actual proceso seguido por los colaboradores de la empresa para la distribución de los productos, para ello, se elaboró una guía de observación que refleja los aspectos a evaluar del área logística de la Dist. Herrera Vinces (**Véase anexo 3**).

Los aspectos a evaluar se detallan a continuación:

- Cuentan con una organización adecuada al momento de despachar sus productos **(tal vez)**
- Se recepta los pedidos de manera rápida y clara **(si)**
- Se entrega la cantidad solicitada por el cliente **(tal vez)**
- Tiempo de entrega de productos **(tal vez)**
- Stock de mercadería abastecida **(no)**
- Control de inventario **(tal vez)**
- Calidad en servicio al cliente **(si)**
- Uso de recursos materiales y tecnológicos indispensables para la distribución de sus productos **(tal vez)**

Generando las siguientes observaciones:

- ✓ No siempre se visualiza una buena organización
- ✓ Se recepta pedidos de manera efectiva
- ✓ Su stock de mercadería no es completo
- ✓ Debido a su movilización se retrasan sus pedidos
- ✓ Cuentan con un proveedor que no cumple con el tiempo de entrega
- ✓ Su trabajo es poli funcional por lo que no hay dedicación en la revisión de artículos
- ✓ Genera confiabilidad entre cliente y vendedor
- ✓ El sistema que utilizan es básico por lo que no es confiable y al utilizarlo se les dificulta

Según (Díaz-Bravo, Torruco-García, Martínez-Hernández, & Varela-Ruiz, 2013): “La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar” es decir que tiene como finalidad analizar de fuente directa el criterio de los sujetos de estudio que en este caso serían los directivos, respecto al problema que se estudia y pretende resolver.

La entrevista fue realizada el 6 de noviembre del 2020, donde se mencionaron diferentes preguntas referentes al sistema de logística que aplican en la actualidad, a los resultados financieros en los últimos dos trimestres, el ambiente laboral, el

servicio al cliente, el uso de instrumentos e implementos claves para la entrega de sus productos, entre otros. **(véase anexo 2).**

A continuación, se dará a conocer el modelo de cuestionario de preguntas para la entrevista a fin de contribuir a la investigación:

- 1.- ¿Qué procedimiento de distribución se utiliza para llevar a cabo su actividad económica?
- 2.- ¿Cuál es su cartera de productos? Menciónelos.
- 3.- ¿Con cuántos proveedores cuentan para adquirir sus productos? Por favor menciónelos.
- 4.- ¿Con cuántos clientes cuentan? ¿Cada cuánto realizan sus pedidos?
- 5.- ¿Podría mencionar cuáles son los roles del Gerente operativo?
- 6.- ¿Podría mencionar cuáles son sus roles de trabajo como Asistente Administrativa y financiera?
- 7.- ¿Qué recursos materiales y tecnológicos son utilizados para llevar a cabo el proceso logístico?
- 8.- ¿De qué manera el ambiente laboral influye en el servicio de entrega de productos a sus clientes?
- 9.- ¿Cómo el factor tiempo influye en el proceso de entrega de pedidos?

Dichas preguntas son fundamentales para realizar la investigación con datos y referencias verídicas, lo cual permite analizar la situación que presenta actualmente la empresa Dist. Herrera Vincés. Teniendo en consideración temas relacionados al área logística y al procedimiento de distribución de productos.

(Anguitaa, J.R. Repullo Labradora, & J. Donado Campos, 2003) manifiesta que: “la técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz” es decir que es un documento empleado para la obtención de información que será de gran ayuda para

interpretar y evaluar lo manifestado en el proyecto, siendo un instrumento que se aplica cuando la muestra a analizar es superior a 35 personas.

Para efectuar la encuesta (**véase anexo 1**) primero se aseguró que los encuestados disponían de tiempo y de un dispositivo electrónico para responder adecuadamente la encuesta, luego se les pidió encarecidamente a los clientes que realizaron sus compras durante esa semana de noviembre, que utilicen el instrumento de la investigación conocido como Google Formularios para realizar de forma virtual este proceso de encuesta, lo cual permite a los clientes manejar esta plataforma de manera más rápida y fácil.

Siendo muy relevante su participación en el estudio debido a que son la población clave para que la Dist. Herrera Vinces pueda ejercer su actividad económica de manera rentable.

A continuación, se presentará las preguntas que fueron propuestas en la encuesta:

- Tipo de cliente
- ¿Qué tipo de productos ha adquirido de la Dist. Herrera Vinces?
- ¿Cuándo la Dist. Herrera Vinces le hace la entrega de su pedido, se encuentra completo y en buen estado?
- ¿Qué factor considera más importante al momento de comprar un producto de la Dist. Herrera Vinces?
- Del 1 al 5, donde 1 es “menos importante” y 5 “muy importante”. ¿En qué grado afecta la demora en la entrega de productos de la Dist. Herrera Vinces?
- ¿Cómo califica el servicio de despacho y distribución de productos de la Dist. Herrera Vinces?
- ¿Qué aspecto usted considera el de mayor insatisfacción en la Dist. Herrera Vinces?

Este cuestionario de preguntas, permite obtener información real respecto al nivel de satisfacción de los clientes de la Dist. Herrera Vinces, siendo fundamental evaluar los resultados y efectuar una interpretación adecuada de los mismos.

Como recurso material se necesitó plumas, papel, entre otros suministros de oficina, para realizar anotaciones relacionados con la situación presentada en la empresa. Cabe recalcar que se empleó el recurso económico para efectuar las visitas a la Dist. Herrera Vincés y por consiguiente aplicar las técnicas en el proyecto de investigación.

CAPÍTULO IV

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Diagrama de Pareto

Teniendo en consideración el diagrama de Pareto, se establece los 6 aspectos que influyen en la falta de un procedimiento de distribución en la Distribuidora Herrera Vinces. Para ello, se representa de la siguiente manera, la frecuencia, el porcentaje relativo y la frecuencia acumulada que denotan la magnitud por el cual el problema gira en torno a cada uno de los aspectos. De esta forma, se determinará el factor o la causa principal que genera esta situación en la empresa, consiguiendo así un mejor resultado y solución.

Para llevar a cabo la resolución del diagrama de Pareto, primero se tuvo que establecer categorías que hacen referencia a los problemas más frecuentes en la empresa Dist. Herrera Vinces. Luego se detalla la frecuencia que denota la ocurrencia por el cual se observó durante las semanas de observación y evaluación del problema de estudio.

Se obtuvo como resultados los siguientes:

1ra y 2da semana de noviembre del 2020

Se observó por tres ocasiones el ambiente laboral inestable, debido a que todos los colaboradores de la empresa, al momento de despachar un pedido, no se organizan adecuadamente, por lo que genera discusiones entre los miembros de la empresa.

La mala organización se pudo presenciar en repetidas ocasiones en el área logística interna, representando un valor de 7 frecuencias, debido a que, al momento de realizar el control de inventario, separación de los productos por pedido y demás, todos realizaban las mismas actividades, ya que son poli funcional sus roles y no les permite establecer actividades fijas.

Se visualizó que a 5 clientes no se le entregó sus pedidos a tiempos, esto se debe porque realizan los envíos a domicilio, lo cual es una gran desventaja para el factor tiempo, más aún si no se despacha con anticipación los pedidos.

Se considera que el trabajo en equipo es fundamental para llevar a cabo un correcto funcionamiento de las actividades, sin embargo, en este caso, es necesario que trabajen en equipo sin descuidar los roles principales que cada colaborador mantiene en la empresa, es por ello, que esta categoría representa 8 frecuencias.

Si se espera cumplir con cada ítem mencionado anteriormente, se tiene que manejar adecuadamente el sistema de despacho, ya que es el área en donde empieza todo el proceso de distribución de productos. Se detectó una frecuencia de 9, lo que denota falta de una implementación de sistema online, que les permita conciliar cada aspecto esencial en la empresa.

Finalmente, la última categoría muestra una frecuencia de 4, lo que explica que las veces por el cual cada colaborador recibe motivación laboral es muy poca, es por ello, que necesitan mejorar cada ámbito negativo que perjudica en gran nivel a la Dist. HV.

Para obtener el porcentaje relativo y la frecuencia acumulada, se hizo los siguientes cálculos:

Porcentaje relativo

$$\frac{\text{valor de la frecuencia}}{\text{valor total de las frecuencias}} \times 100$$

Frecuencia Acumulada

$$\text{frecuencia 1} = \text{frecuencia acumulada 1}$$

$$\text{frecuencia acumulada 1} + \text{frecuencia 2} = \text{frecuencia acumulada 2}$$

Y así sucesivamente, a continuación, se mostrará el diagrama de Pareto con los resultados obtenidos en base a las fórmulas aplicadas:

Cuadro 6 Estudio de frecuencia sobre la falta de un procedimiento de distribución en la Distribuidora Herrera Vines

Categorías	Frecuencia	% Relativo	F. acumulada
Ambiente laboral inestable	3	8%	8%
Mala organización	7	19%	28%
Incumplimiento de los pedidos a tiempo	5	14%	42%
Falta de trabajo en equipo	8	22%	64%
Manejo inadecuado del sistema de despacho	9	25%	89%
No existe motivación laboral	4	11%	100%
TOTAL	36	100%	

Elaborado por: Ronquillo, J. (2020)

Al observar la tabla presentada se puede decir que la principal causa que genera el problema de estudio es el manejo inadecuado del sistema de despacho al tener el 25% de la frecuencia relativa que en comparación a las demás es la mayor influyente dentro de este campo de estudio.

Le sigue la falta de trabajo en equipo con el 22%, lo que explica que, si los colaboradores de la empresa no realizan sus actividades conjuntamente, no logran obtener resultados favorables para la empresa, ya que no se está brindando un servicio de calidad.

Se tiene con el 19% la mala organización en el área logística, en muchas ocasiones esto ocurre porque el representante legal o encargado del departamento no establece el control y orden adecuado de las actividades laborales, por lo que es necesario, establecer roles a cada colaborador y proporcionar trabajo para cada uno, de manera equitativa y justa.

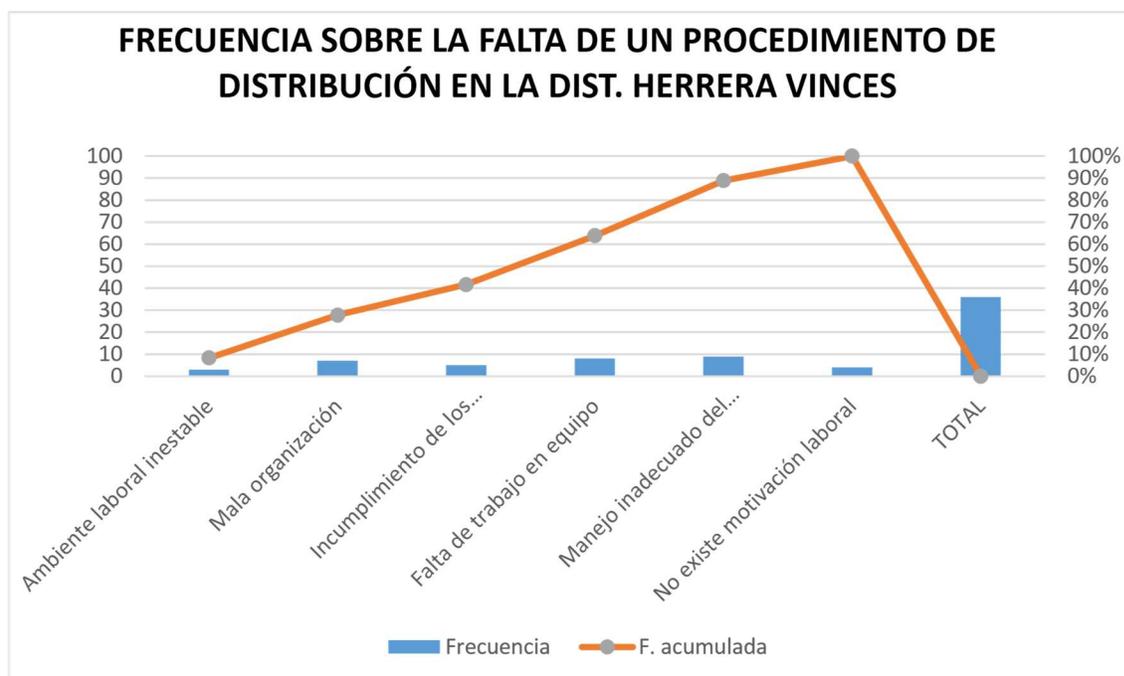
Con el 14% se encuentra el incumplimiento de los pedidos a tiempo y esto claramente denota la relación que tienen entre sí cada una de las causas mencionadas, debido a que si no se cumple correctamente con la entrega de la cantidad adecuada de los productos es porque en el área logístico y de despacho existe diferentes obstáculos que impide un servicio eficiente.

Por otro lado, la motivación laboral es de suma importancia en todas las empresas, debido a que si no se recompensa a los colaboradores su labor ardua se sentirán desmotivados, lo que claramente afectaría la rentabilidad de la empresa. Este aspecto muestra el 11% de la frecuencia relativa, puede ser considerada no tan significativa por el nivel en el que se encuentra, sin embargo, debe ser estudiada y analizada para mejorar a cabalidad con cada aspecto mencionado.

Y en el último nivel se encuentra el ambiente laboral inestable al representar el 8% de la frecuencia relativa, donde indica que la falta de comunicación entre colaborador- colaborador y colaborador- empleador influye en gran medida en el espacio y ambiente por el cual dedican gran parte de su tiempo laborando, siendo así necesario establecer un nuevo programa que permita mejorar la relación laboral en la Distribuidora Herrera Vincés.

A continuación, se mostrará gráfica de los datos obtenidos a partir de la aplicación del diagrama de Pareto en el proyecto de investigación. Se establece el punto más alto del problema y aquel que causa menos índice de riesgo. Ambos extremos tienen su porcentaje desde el 0 al 100 y se representa en forma de barras.

**Cuadro 7 Frecuencia sobre la falta de un procedimiento de distribución en la
Dist. Herrera Vincés**



Elaborado por: Ronquillo, J. (2020)

Técnica de los 5 ¿Por qué?

1. ¿Por qué la empresa Distribuidora Herrera Vices se ve afectada en sus entregas de productos?

Porque no existe un control de inventario efectivo.

2. ¿Por qué es de suma importancia mejorar el control en el inventario de la empresa?

Porque se espera entregar la cantidad correcta de productos de acuerdo a los pedidos o ventas realizados.

3. ¿Por qué la distribución de productos es influida por el ambiente laboral de la distribuidora?

Porque si no hay una correcta comunicación entre empleados, la distribución de los productos en la Distribuidora Herrera Vices se verá afectada.

4. ¿Por qué no existe una correcta comunicación en el trabajo en equipo en la Distribuidora Herrera Vices?

Porque no existe una buena organización en la empresa, al momento de cumplir cada actividad.

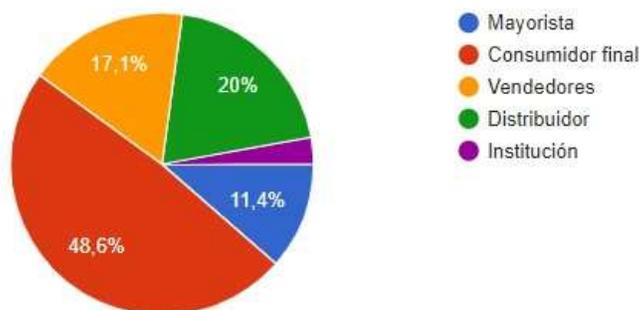
5. ¿Por qué se va a aplicar un procedimiento de distribución para la Distribuidora Herrera Vincés?

Porque actualmente la empresa presenta problemas relacionados con la gestión logística y de despacho provocando que los pedidos no se entreguen en el tiempo estimado.

Encuesta

A continuación, se mostrarán los resultados obtenidos por la encuesta realizada el día 26 de noviembre del 2020 a los clientes de la Distribuidora Herrera Vincés.

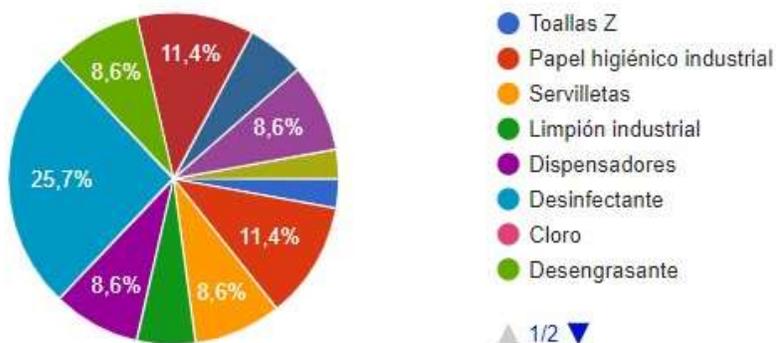
1. Detalle el tipo de cliente al que pertenece:



Pregunta 1. Obtenido por aplicación de formularios de google

Esta pregunta demuestra que el 48% de los encuestados fueron consumidores finales de la empresa de estudio, y por el contrario, los distribuidores muestran el 20%, el 17,1 lo representan los vendedores, los mayoristas representan un 11,4% y por consiguiente el 2,9% se encuentran las instituciones.

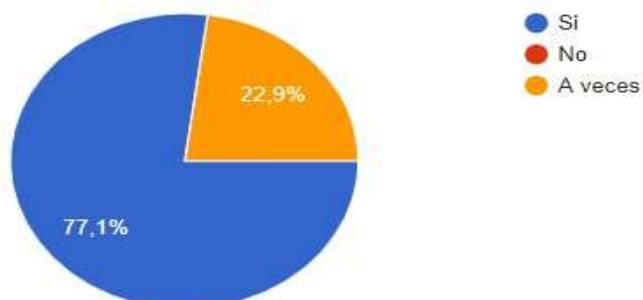
2. ¿Qué tipo de productos ha adquirido de la Dist Herrera Vincés?



Pregunta 2. Obtenido por aplicación de formularios de google

En esta interrogante los resultados indican que el producto con mayor porcentaje de adquisición son los desinfectantes al tener el 25,7% de respuestas, le sigue con el 11,4% papel higiénico industrial y jabón líquido, con el 8,6% se encuentran el desengrasante, servilletas, dispensadores, alcohol antiséptico, Finalmente el 5% lo representan el limpión industrial y las toallas Z y con el 2% están el amonio cuaternario y el detergente líquido. Esto permite observar la cartera de productos y la resolución de sus ventas.

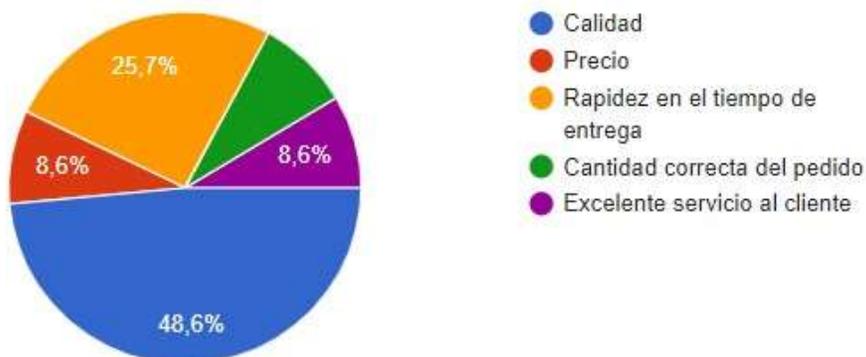
3. ¿Con qué frecuencia adquiere los productos de la Dist. Herrera Vinces?



Pregunta N. 3. Obtenido por aplicación de formularios de google

Fue de suma importancia de realizar esta pregunta, para conocer si el pedido se entrega completo y en buen estado, por el cual el 77,1% respondieron que sí y el 22,9% representan al "a veces", lo cual denota que la empresa Dist. Herrera Vinces no mantiene el equilibrio adecuado para llevar a cabo el proceso de distribución de productos.

4. ¿Qué factor considera más importante al momento de comprar un producto de la Dist. Herrera Vinces?

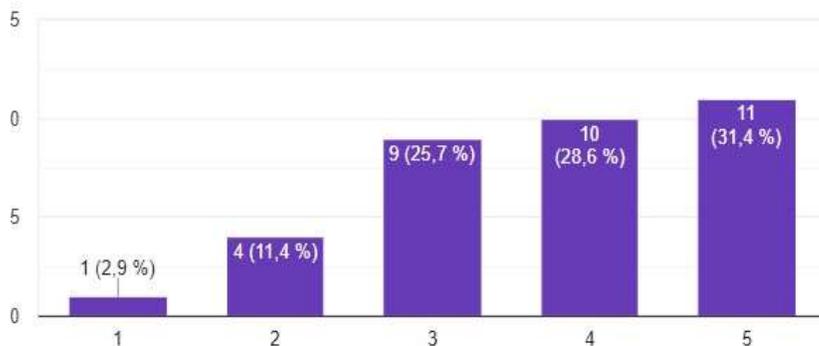


Pregunta N. 4. Obtenido por aplicación de formularios de google

Esta pregunta arrojó que el 48% de los encuestados se interesan en la calidad al momento de adquirir un producto, el 25,7% optó por el servicio de entrega, en donde el factor tiempo influye en gran proporción, con el 8,6% se encuentran el precio y el excelente servicio al cliente durante la emisión de llamadas telefónicas y por último la cantidad correcta del pedido que representa al 8,5%.

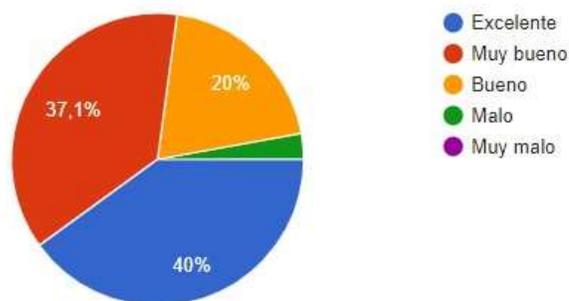
5. Del 1 al 5, donde 1 es “menos importante” y 5 “muy importante”. ¿En qué grado afecta la demora en la entrega de productos de la Dist. Herrera Vinces?

En esta pregunta los resultados arrojaron que el 31,4% de los encuestados consideran muy importante el tiempo de entrega de los productos, el 28,6% se ubican en el cuarto nivel, el 25,7% de los participantes se encuentran en el tercer nivel, seguido del 11,4% en el segundo puesto y el 2,9% en el primer puesto que indica que no es muy importante el tiempo que se demora la entrega de los productos.



Pregunta N. 5. Obtenido por aplicación de formularios de google

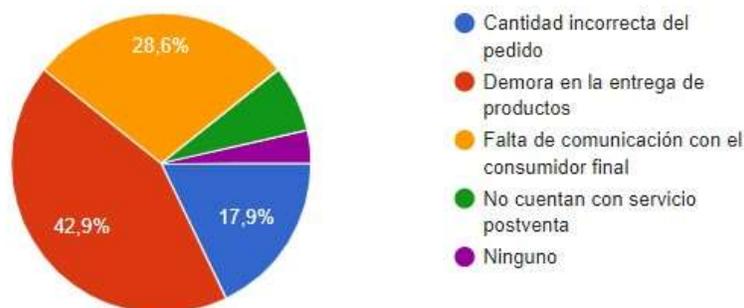
6. ¿Cómo califica el servicio de despacho y distribución de productos de la Dist. Herrera Vinces?



Pregunta N. 6. Obtenido por la aplicación de formularios de google

La siguiente pregunta indica que el 40% califica excelente el servicio de despacho y distribución de productos de la Dist. Herrera Vinces, el 37,1% lo caracterizan muy bueno, el 20% con el indicador de bueno y finalmente con el 2,9% lo califican con malo y muy malo.

7. ¿Qué aspecto usted considera el de mayor insatisfacción en la Dist. Herrera Vinces?



Pregunta N. 7. Obtenido por aplicación de formularios de google

Como resultados se obtuvo lo siguiente: el 42,9% de los encuestados considera que el mayor aspecto negativo de la Distribuidora Herrera Vines es la demora en la entrega de productos, el 28,6% indicaron que existe una falta de comunicación con el consumidor final, el otro 17,9% manifestó que la empresa de estudio no cuentan con la entrega correcta del pedido, 5,6% indicó que no cuentan con servicio postventa lo cual es un aspecto que demuestra una gran desventaja y por último, el 4,4% de los encuestados expresaron que no hay ningún problema.

4.2 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los procesos logísticos y de distribución tienen varios componentes que influyen de manera profundizada en la actividad económica de la empresa de estudio. A partir de la encuesta realizada, se puede decir que la mayoría de los clientes consideran muy importante el cumplir con excelencia el servicio al cliente, el cual se va en entregar el pedido a tiempo y con la cantidad adecuada.

Es importante mencionar, que el precio es uno de los primeros aspectos que el consumidor final se fija al momento de adquirir un producto y luego piensa en la calidad del mismo. Es por ello, que los costos de los productos deben generar una rentabilidad considerable, donde establezca una mejora en los márgenes de error y evitar más inconvenientes dentro de la empresa.

Al mismo tiempo, el apoyo de los diferentes recursos como el económico, material y humano, son de gran ayuda para efectuar este proceso logístico de la mejor manera posible, logrando brindar un servicio al cliente positivo.

Para alcanzar los objetivos planteados, sería recomendable el implementar un sistema logístico donde incluya la organización del inventario, de las tareas y del despacho, teniendo en cuenta el factor tiempo y calidad.

4.3 Antecedentes de la propuesta

Al establecer como objetivos principales implementar un sistema de distribución que mejore el servicio de la Dist. Herrera Vincés, se ha analizado todos los aspectos necesarios en diferentes índoles, tanto en la entrega a tiempo de los productos como en la distribución de la cantidad correcta del mismo.

Por lo que se ha evidenciado la oportunidad de mejorar esta área con el fin de generar un margen de rentabilidad mayor del que actualmente están teniendo y para que esto pueda ocurrir se deben tomar en cuenta todos los factores influyentes tales como los recursos, la organización de las tareas, la estipulación de roles dentro de la empresa y generar satisfacción a los clientes al tener un producto y un servicio de calidad.

Objetivos de la propuesta

Objetivo General

- Proponer un sistema que mejore el proceso logístico en la Distribuidora Herrera Vincés donde garantice la distribución efectiva de productos.

Objetivos específicos

- Conocer las diferentes maneras de mejorar un problema dentro de una empresa, para de esta forma incrementar los ingresos y disminuir la pérdida de clientes.
- Establecer más de una actividad organizacional que garantice una mejor organización y cumplimiento de objetivos.

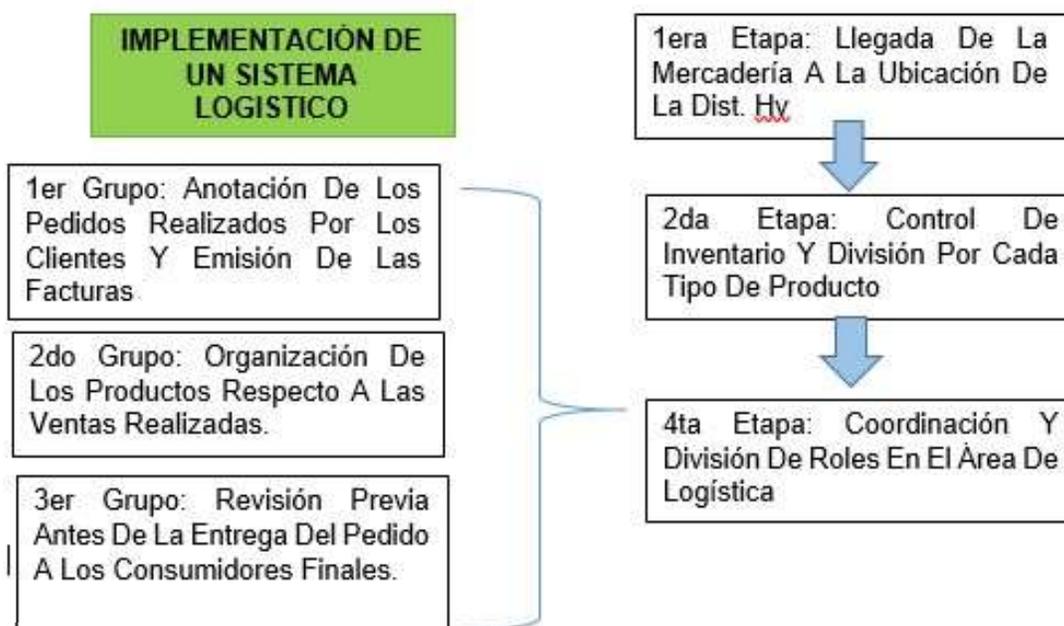
Justificación de la propuesta

Esta propuesta tiene como enfoque el garantizar una solución respecto al problema de estudio, en el cual se mencione los aspectos más relevantes del mismo y así estipular un conjunto de ideas que establecen una empresa atractiva y más reconocida en el mercado.

Elementos de la propuesta

A continuación, se mostrará el sistema logístico que dispone de una serie de etapas por el cual los colaboradores de la Dist. Herrera Vinces deben seguir para lograr con éxito los objetivos planteados.

- Proceso e implementación del sistema logística:



Cuadro 8. Implementación de un sistema logístico. Elaborado por: Ronquillo, J. (2020)

□ **Detalle del sistema**

Al estipular un control en el proceso logístico y designar adecuadamente los roles y actividades a cada colaborador de la empresa, se ahorraría tiempo y se efectuaría la entrega correcta de los productos.

El proceso inicia al momento de recibir de los proveedores la cartera de productos, luego pasa por el área encargada de controlar el inventario, estableciendo la cantidad exacta de productos a vender y organizando según cada tipo la mercadería, después de esa fase, se establece la coordinación y división de roles, donde se divide en 3 grupos:

- 1er grupo: es el encargado de atender a los clientes anotando los pedidos realizados y emitiendo las facturas según las ventas.
- 2do grupo: Se enfoca principalmente en organizar los productos y separarlas como parte de los pedidos presentados, es decir son aquellos que despachan los productos hacia los clientes.
- 3er grupo: es el personal que tienen como responsabilidad la revisión previa del pedido mucho antes de entregárselos a los clientes, por lo tanto, se podría comprobar con seguridad que el pedido fue entregado con la cantidad correcta y en el menor tiempo posible.

Esto quiere decir que, si en una empresa como es en el caso la Distribuidora Herrera Vincés, establece un sistema que les permita mantener la organización y control de las ventas en todos los aspectos, lograría el cumplimiento exitoso de todos sus objetivos sin necesidad de pasar alguna circunstancia o desventaja para la misma.

4.4. CONCLUSIONES

Finalmente, se puede decir que el proponer este sistema logístico y de distribución sería de gran ayuda para generar la lealtad de los clientes y un reconocimiento de la empresa en el mercado.

Gracias a la investigación exhaustiva de los antecedentes teóricos, referenciales se pudo obtener conocimiento científico importante que benefició la interpretación y análisis de los resultados en base a la definición y conceptualización de los términos referentes a la logística de la distribución.

La metodología aplicada fue de mucha ayuda debido a que, a partir de la aplicación de las técnicas e instrumentos de la investigación, se pudo realizar las encuestas y entrevistas que generó en el proyecto un sustento favorable, logrando así, conocer la incidencia que tiene el incumplimiento de los plazos de entrega y en la entrega completa de los pedidos.

Se propone un procedimiento de distribución para la empresa Dist. Herrera Vinces que claramente mejorará el proceso logístico y de despacho, en el que se mostrará un servicio eficiente que denota una correcta organización y control de actividades.

Es importante mencionar que aún existen muchos temas por aprender como estudiar el margen de rentabilidad de la Dist. Herrera Vinces, donde se puede estipular los cambios referentes a las ventas realizadas en un tiempo determinado.

La tesis presentó puntos fuertes como la presentación de información confidencial de la empresa de estudio, donde facilita una mejor comprensión e interpretación de información. Este estudio se puede aplicar con cualquier tipo de empresa que tenga como actividad económica la distribución de productos de diferentes índoles, ya sean empresas exportadoras, distribuidoras, mayoristas, entre otros.

4.5. RECOMENDACIONES

A partir de las conclusiones se recomienda lo siguiente:

- Adecuar un componente en la empresa para que se encargue específicamente en el departamento logístico, con el objetivo de que se logre tomar las decisiones de una manera más técnica y apropiada, la cual permitirá el correcto funcionamiento de distribución de los productos.
- Realizar una capacitación especializada mensualmente para que los colaboradores tengan mayor conocimiento respecto al nuevo sistema que se implementará en la Dist. Herrera Vinces.
- Se requiere contar con los suministros necesarios para llevar el cabo el proceso de distribución de pedidos, como libretas, computadora, entre otros.
- Es fundamental que los directivos de esta empresa estudio ejerzan auditorías operativas cada tres semanas, para conocer las causas y el efecto que está originando problemas en la parte logística y en el funcionamiento de la empresa.
- Se debe contratar por lo menos a 2 trabajadores más para que puedan ejercer de manera adecuada la revisión previa de los pedidos antes de ser entregados a sus clientes, con el fin de verificar la cantidad exacta y evitar futuros errores en los pedidos.

Es fundamental de que los colaboradores de la empresa cumplan con este nuevo mecanismo que será fundamental para llevar a cabo el proceso de distribución y entrega de productos.

Sin embargo, se considera que el modelo logístico tendrá un impacto positivo en la distribución y entrega de los productos de la Distribuidora Herrera Vinces, a su vez incrementaría el nivel de satisfacción de los clientes, la cual es una gran ventaja que tendría la empresa al crecer proporcionalmente y generar buena impresión a terceros.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguiar, M. D. (2016). *sabermetodología*. Obtenido de <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/15/poblacion-ymuestra/>
- Anguita, J. C., J.R. Repullo Labradora, & J. Donado Campos. (2003). LA ENCUESTA COMO TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN. *INVESTIGACIÓN*, 12. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Añez, J. (04 de Junio de 2020). *economia360*. Obtenido de <https://www.economia360.org/logistica-de-distribucion/>
- Ballou, R. H. (2004). *Logística: Administración de la cadena de suministro*. México: Pearson Educación . Obtenido de https://books.google.com.ec/books/about/Log%C3%ADstica.html?id=ii5xqLQ5VLgC&redir_esc=y
- Barraza, H. (26 de 1 de 2019). *entrepreneur*. Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/294059>
- Beguiría, S. (s.f). *CEUPE*. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/loscostes-de-almacenamiento.html>
- Bembire, V. (01 de 2009). *definicionabc*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/economia/ganancia.php>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. (O. F. Palma, Ed.) Colombia: Pearson .
- Blanco, M. (25 de Enero de 2016). *slideshare*. Obtenido de <https://www.slideshare.net/mariablanca0407/consumidor-clientecomprador-y-usuario-mapa-mixto>
- Cardona , D. A., Henríquez Fuentes, G. R., Rada Llanos, J. A., & Robles, N. R. (Diciembre de 2018). *scielo*. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642018000600277#B27
- Castro, A. B., & Crespo Blanco, C. M. (18 de 02 de 2007). *sc.ehu.es*. Obtenido de <http://www.sc.ehu.es/plwllumuj/ebalECTS/praktikak/muestreo.pdf>
- Ceupe, E. B. (2020). *Ceupe*. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/politicade-distribucion-de-marketing-mix.html#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20un%20canal%20de,consumidor%20o%20del%20usuario%20industrial>
- Díaz Quiróz, A. R., & Sánchez Camacho, A. F. (2013). *repository.unilibre*. Obtenido de

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9398/Tesis%20Ver.%20Final%20Plan%20Log%C3%ADstico%20de%20Distribuci%C3%B3n.pdf?sequence=1>

Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (09 de 2013). *Scielo.com*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S200750572013000300009#:~:text=La%20entrevista%20es%20una%20t%C3%A9cnica,al%20simple%20hecho%20de%20conversar.&text=Es%20un%20instrumento%20t%C3%A9cnico%20que%20adopta%20la%20forma%20de%20un%20di

Escalante, D. H., & Delgado Cepeda, M. G. (2016). *repositorio.ug.edu*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16072/1/TESIS%20PROCESOS%20LOGISTICA%20DE%20SALIDA.pdf>

Francés, D. S. (2010). *Redalyc.org*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81819024018.pdf>

Interna, S. d. (2021). *SRI*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/web/guest/regimen-impositivo-paramicroempresas>

Johnson, R. (s.f.). *La Voz*. Obtenido de <https://pyme.lavoztx.com/planificacintctica-y-operativa-5481.html#:~:text=%20Planificaci%C3%B3n%20T%C3%A1ctica%20y%20Operativa%20%201%20Planificaci%C3%B3n,empresas%20porque%20las%20medidas%20desarrolladas%20en...%20More%20>

Jordi Pau i Cos, & De Navascués y Gasca, R. (1998). *Manual de logística integral*. España: Díaz de Santos. Obtenido de https://books.google.com.ec/books/about/Manual_de_log%C3%ADstica_a_integral.html?id=dxTImJ4ipCMC&redir_esc=y

Luyo, J. L. (22 de 07 de 2013). *slideshare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/pepelucholuyoluyo/14-va-semana-rh-rf-rm-rtre>

Molina, J. D. (2015). *dspace.ups.edu*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10267/1/UPSGT001298.pdf>

Nacional, A. (29 de 12 de 2010). Obtenido de <https://www.correosdelecuador.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2018/11/COPCI.pdf>

Nacional, A. (2012). Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/interna-npe?760>

Nuño, P. (7 de Abril de 2017). *emprendepyme*. Obtenido de

<https://www.emprendepyme.net/la-distribucion-de-productos-en-la-empresa.html>

- Palacios, A. (30 de 10 de 2015). *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/k6guzchgqm9u/tecnicas-de-la-observacion-y-susinstrumentos/>
- Philip, K., Armstrong, G., & Prentice, H. (2003). *Fundamentos de Marketing*. México: Pearson de Educación. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/distribucion/canalesdistribucion.html#:~:text=Para%20Philip%20Kotler%20y%20Gary,usuario%20industrial%22%20%5B3%5D>.
- Quiróz, A. R., & Sánchez Camacho, A. (2013). *repository.unilibre*. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9398/Tesis%20Ver.%20Final%20Plan%20Log%C3%ADstico%20de%20Distribuci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Administración de Empresas*. México: Pearson Education. Obtenido de https://www.academia.edu/38294032/Administraci%C3%B3n_de_Empresas_PDF
- Robbins, S. P., & DeCenzo, D. (2009). *Fundamentos de Administración: Conceptos Esenciales y Aplicaciones*. México: Pearson Education. Obtenido de https://books.google.com.ec/books/about/Fundamentos_de_Administracion.html?id=yly3Ak0GLyC&redir_esc=y
- Roldán, J. M. (s.f.). *Diagrama de Pareto*. Obtenido de https://www.uteq.edu.mx/files/docs/Curso_Estadistica_MARS/Diagrama_de_Pareto.pdf
- Rubí, L. (s.f.). *CIVICUS*. Obtenido de <http://civicus.org/view/media/Planificacion%20strategica.pdf>
- services, C. R. (2012). Obtenido de https://ics.crs.org/sites/default/files/capitulo_7_administracin_de_la_cadena_de_suministros.pdf
- Silva, E. A. (2015). *repositorio.uta.edu*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17774/1/T2965i.pdf>
- Thompson, I. (Julio de 2009). *promonegocios*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>
- Vargas, F. A. (16 de octubre de 2018). *conexionesan*. Obtenido de [conexionesan: https://www.esan.edu.pe](https://www.esan.edu.pe)

ANEXOS

Anexo 1

Encuesta de satisfacción de los clientes de la Dist. Herrera Vinces

Objetivo: Determinar el grado de satisfacción por la entrega a tiempo y cantidad de productos de la Dist. Herrera Vinces

Tipo de cliente

- Mayorista
- Consumidor final
- Vendedores
- Distribuidor
- Institución

¿Qué tipo de productos ha adquirido de la Dist. Herrera Vinces?

- Toallas Z
- Papel higiénico industrial
- Servilletas
- Limpión industrial
- Dispensadores
- Desinfectante
- Cloro

-
- Desengrasante
 - Jabón Líquido
 - Detergente líquido
 - Alcohol Antiséptico
 - Gel Antibacterial
 - Amonio Cuaternario

¿Cuándo la Dist. Herrera Vines le hace la entrega de su pedido, se encuentra completo y en buen estado?

- Sí
- No
- A veces
- Otro: _____

¿Qué factor considera más importante al momento de comprar un producto de la Dist. Herrera Vines?

- Calidad
- Precio
- Rapidez en el tiempo de entrega
- Cantidad correcta del pedido
- Excelente servicio al cliente

Excelente servicio al cliente

Del 1 al 5, donde 1 es "menos importante" y 5 "muy importante". ¿En qué grado afecta la demora en la entrega de productos de la Dist. Herrera Vinces?

	1	2	3	4	5	
Menos importante	<input type="radio"/>	Muy importante				

¿Cómo califica el servicio de despacho y distribución de productos de la Dist. Herrera Vinces?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Malo
- Muy malo

¿Qué aspecto usted considera el de mayor insatisfacción en la Dist. Herrera Vinces?

- Cantidad incorrecta del pedido
 - Demora en la entrega de productos
 - Falta de comunicación con el consumidor final
 - No cuentan con servicio postventa
 - Otro: _____
-

ANEXO 2

MODELO DE ENTREVISTA

Entrevista realizada a la Asistente Administrativa y financiera de la Dist. Herrera Vinces.

Ubicación: Villa del Rey

Entrevistador: Joshua Ronquillo C.

Entrevistado: Estela Vinces Santos.

- 1.- ¿Qué procedimiento de distribución se utiliza para llevar a cabo su actividad económica?
- 2.- ¿Cuál es su cartera de productos? Menciónelos.
- 3.- ¿Con cuántos proveedores cuentan para adquirir sus productos? Por favor menciónelos.
- 4.- ¿Con cuántos clientes cuentan? ¿Cada cuánto realizan sus pedidos?
- 5.- ¿Podría mencionar cuáles son los roles del Gerente operativo?
- 6.- ¿Podría mencionar cuáles son sus roles de trabajo como Asistente Administrativa y financiera?
- 7.- ¿Qué recursos materiales y tecnológicos son utilizados para llevar a cabo el proceso logístico?
- 8.- ¿De qué manera el ambiente laboral influye en el servicio de entrega de productos a sus clientes?
- 9.- ¿Cómo el factor tiempo influye en el proceso de entrega de pedidos?

ANEXO

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Datos de la empresa a observar:

Nombre o Razón Social: Dist. Herrera Vines

Nombre del observado: Carlos Herrera

Puesto o cargo: Gerente operativo

Dirección: Urb. Villa del Rey etapa Beatriz Mz. 19 Villa 40

INSTRUCCIONES: Observar si el procedimiento de distribución de productos de la Dist. Herrera Vines cumple con la entrega a tiempo de los pedidos, detalle su repuesta, marcando con una (X)

OBJETIVO: Observar y evaluar el desempeño realizado por los colaboradores del área logística y de despacho de la Dist. Herrera Vines.

No.	Aspectos a evaluar	SI	NO	TALVEZ	OB SERVACIONE S
1	Cuentan con una organización adecuada al momento de despachar sus productos			X	No siempre se visualiza una buena organización
2	Se recepta los pedidos de manera rápida y clara	X			Se recepta pedidos de manera efectiva
3	Se entrega la cantidad solicitada por el cliente			X	Su stock de mercadería no es completo
4	Tiempo de entrega de productos			X	Debido a su movilización se retrasan sus pedidos
5	Stock de mercadería abastecida		X		Cuentan con un proveedor que no cumple con el tiempo de entrega
6	Control de inventario			X	Su trabajo es polifuncional por lo que no hay dedicación en la revisión de artículos
7	Calidad en servicio al cliente	X			Genera confiabilidad entre cliente y vendedor
8	Uso de recursos materiales y tecnológicos indispensables para la distribución de sus productos			X	El sistema que utilizan es básico por lo que no es confiable y al utilizarlo se les dificulta