



**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:

**PLAN DE MEJORA AL PROCESO DE DESPACHO DE
MERCADERÍA EN LA EMPRESA “LICORES MAR” DE LA
CIUDAD DE DAULE.**

Autor:

Pincay Burgos Elvis Rafael

Tutor:

PhD Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador

2021

ÍNDICE GENERAL

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
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del Problema	1
1.2. Ubicación del problema en un contexto	4
1.3. Situación Conflicto	6
1.4. Formulación del Problema	8
1.5. Variables de la Investigación.....	8
1.6. Delimitación del Problema.....	8
1.7. Evaluación del Problema.....	8
1.8. Sistematización De La Investigación.....	9
1.9. Objetivos de la investigación.....	9
1.9.1. Objetivo General	9
1.9.2. Objetivos Específicos.....	9
1.10. Justificación de la Investigación	10

1.11. Viabilidad de la Investigación	12
1.11.1. Viabilidad Técnica	12
1.11.2 Viabilidad Económica.....	12
CAPÍTULO II.....	13
MARCO TEÓRICO	13
2.1. Antecedentes Históricos.....	13
2.1.1. Despacho De Mercadería	13
2.1.2. Preparación Y Despacho Del Pedido.....	14
2.1.3. Transporte De La Mercancía	15
2.1.4. Recibo De La Mercancía.....	17
2.1.5. Bienes De Consumo	18
2.2. Antecedentes Referenciales	23
2.3. Fundamentación Legal.....	26
2.3.1. Constitución De La República Del Ecuador	26
2.3.2. Ley Orgánica de Defensa Del Consumidor (Ley No. 2000-21)	26
2.3.3. Código De Comercio.....	27
2.3.4. Código Orgánico De La Producción, Comercio E Inversiones, COPCI	27
2.3.5. Ley Orgánica De Transporte Terrestre Tránsito Y Seguridad Vial...	28
2.4. Variables Conceptuales De La Investigación	28
2.4.1. Variable Independiente: Despacho De Mercadería	28
2.4.2. Variable Dependiente: Bienes De Consumo.....	29
2.5. Definiciones Conceptuales.....	30
Según.....	32

CAPÍTULO III.....	35
METODOLOGÍA	35
3.1. Datos De La Empresa	35
3.1.1. Misión.....	35
3.1.2. Visión	35
3.1.3. Logo De La Empresa	36
3.1.4. Organigrama De La Empresa	36
3.1.5. Descripción De Actividades De Colaboradores	37
3.1.6. Valores De La Empresa	38
3.1.7. Políticas De La Empresa.....	38
3.2. Diseño De Investigación.....	38
3.2.1. Diseño Documental.....	39
3.3. Métodos De Investigación	40
3.3.1. Método Estadístico.....	40
3.3.2. Método Analítico	40
3.3.3. Método Inductivo.....	41
3.3.4. Método Deductivo	41
3.4.4. Método Sintético	42
3.4.5. Método Estadístico.....	42
3.5. Técnicas E Instrumentos De La Investigación	42
3.5.1. Encuesta	43
3.5.2. Entrevista	43
3.6. Población	44
3.6.1. Población Finita	44

3.6.2. Población Infinita.....	44
3.7. Muestra	44
3.7.1. Tipos De Muestra.....	45
CAPÍTULO IV	46
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	46
4.1. Aplicación a las técnicas e instrumentos.....	46
4.1.2. Aplicación de la entrevista	56
4.2. Propuesta.....	59
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	60
Plan de mejora de despacho de mercadería	61
4.2.1 CONCLUSIONES	62
4.2.2 RECOMENDACIONES	63
BIBLIOGRAFÍA	64
ANEXOS.....	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Análisis Externo.	7
Tabla 2. Prototipos.	39
Tabla 3. Procedimiento.	42
Tabla 4. Universo.	44
Tabla 5. Frecuencia de control de inventarios.	46
Tabla 6. Faltantes en inventario.	47
Tabla 7. Tecnología para el despacho de mercadería.	48
Tabla 8. Verificación de la mercadería.	49
Tabla 9. Organización de la mercancía.	50
Tabla 10. Nivel de eficiencia de la logística de la empresa.	51
Tabla 11. Suficiencia de espacio físico.	52
Tabla 12. Quejas o inconformidades de los clientes.	53
Tabla 13. Plan de mejora para el proceso de despacho.	54
Tabla 14. Beneficios del plan de mejora.	55
Tabla 15. Plan de mejora.	59
Tabla 16. Cronograma de actividades.	60
Tabla 17. Plan de mejora.	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Logo de la empresa.	36
Figura 2. Organigrama de la empresa.	36
Figura 3. Frecuencia de control de inventarios.	46
Figura 4. Faltantes en inventario.....	47
Figura 5. Tecnología para el despacho de mercadería.....	48
Figura 6. Verificación de la mercadería.....	49
Figura 7. Organización de la mercancía.	50
Figura 8. Nivel de eficiencia de la logística de la empresa.....	51
Figura 9. Suficiencia de espacio físico.	52
Figura 10. Quejas o inconformidades de los clientes.....	53
Figura 11. Plan de mejora para el proceso de despacho.....	54
Figura 12. Beneficios del plan de mejora.	55

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

Europa en el siglo XX cuando Karl Benz, un ingeniero automotriz dueño de la marca de vehículos alemana Mercedes Benz en el año 1895 diseñó por primera vez un camión con motor que funcionaba a combustión. Karl con su invento, revolucionó las entregas de productos a varios sectores donde el ferrocarril no llegaba, haciendo así que los despachos de cualquier producto se hagan de manera más rápida.

Desde ese entonces, después de la creación del primer camión a gasolina revoluciona más el sector logístico en Europa, llegando la masificación de rutas navieras, la optimización con nuevas rutas navieras modernas y por último el transporte aéreo de carga para despachos urgentes.

Llegó el tiempo de la democratización del transporte por las carreteras europeas y fue ahí donde se le robó terreno a los antiguos medios de transporte de mercaderías hasta el punto de dejarlos obsoletos. Además, se crearon algunos operadores logísticos para abastecer la masificación de las entregas en toda Europa.

En Europa la mayoría de mercadería que circula por el continente se traslada de manera terrestre ya que tienen las mejores carreteras del continente y permite un movimiento de mercancía de manera más rápida. Estas carreteras son muy necesarias porque la mayoría de materia prima que se utiliza en varias empresas de Europa transitan primero por España.

El despacho de una mercadería es un proceso muy complejo y más en un continente con un desarrollo muy alto, ya que se tiene estándares elevados,

donde el tema de higiene, legalidad y estado de la mercadería son muy rigurosos. Es imprescindible tener en cuenta que para que el proceso de despacho de mercadería con estos estándares se cumpla, se debe implementar mano de obra de calidad y ayuda tecnológica que permita que algunos de los procesos sean automatizados y que contribuyan a que todo esté en perfecto orden.

La logística a nivel mundial es un proceso extenso que se tiene que estar innovando siempre para ayudar a que los tiempos de despacho disminuyan y que todos los usuarios estén satisfechos con cada empresa a las que le confían sus procesos logísticos.

Emplear algunos sistemas informáticos ya sea para el control interno de la empresa como emplearlo para efectuar pedidos a proveedores o ventas a los clientes, es de mucha ayuda para la empresa, puesto que esto sirve para optimización de recursos y para la agilización de los procesos que se llevan a cabo para el correcto funcionamiento de la empresa.

Un claro ejemplo son las empresas más grandes en el mundo como es Amazon, el mismo que cuenta con el Centro de Distribución de Barcelona en España. Este es una macro bodega donde si algunos procesos se llevan de forma automatizada igual es necesario tener una buena cantidad de personas para controlar cada proceso.

En este centro de distribución hay recepción, almacenaje y despacho de mercadería. Para completar el proceso de recepción de toda la mercadería se escanea ítem por ítem para después ser almacenados de forma automática gracias a sus equipos de Amazon robotics.

Cada estantería donde se encuentran los productos listos para empaacar tienen un código que los robots escanean según la orden del despacho, una vez que el robot se acerque la estantería a la siguiente estación que es la de empaacar hay una persona que mide cada ítem para de acuerdo eso asignarle una caja de un tamaño adecuado.

A la hora de hacer el picking o la preparación de la mercadería ya, se procede a una de las últimas fases del proceso logístico que es el pack, que consiste en ponerlo dentro de la caja ya que anteriormente se le fue asignada. Para saber la caja que ha sido asignada se vuelve a escanear el producto y en una pantalla se puede visualizar el tipo de caja que el operario debe utilizar. Más adelante una máquina automatizada le pone una etiqueta donde se encuentran los datos de cada cliente.

Ya estando todo listo en cuanto al empaque del producto, se procede al transporte correspondiente y luego realizan la entregan en la dirección ingresada en la base de datos de Amazon. El proceso de despacho de cada producto puede ser en el mismo día que fue solicitado.

Amazon es la gran muestra de que con procesos automatizados y un buen sistema que contribuya a hacer todo de forma remota, se puede conseguir una gran ventaja en todos los procesos y de esta manera poder superar a cualquier empresa, debido a que se tiene un mayor desempeño que hace que los clientes estén más satisfechos al momento de usar los servicios que ofrece la empresa. Además, actualizar o innovar procesos es la clave para el éxito de las grandes empresas en el mundo, puesto que de esta manera generan un valor agregado que los diferencia de la competencia.

1.2. Ubicación del problema en un contexto

En América, las grandes empresas optan por usar sistemas informáticos que le ayuden al proceso de despachos de mercadería con el objetivo de tener mayor precisión en los despachos.

Los sistemas que emplean las grandes empresas ayudan a simplificar el proceso ya que el software utilizado hace una gran parte del despacho de manera automatizada. Esto lo hacen más las empresas estadounidenses y canadienses que poseen un poco más de tecnología que los demás países de América, es por eso que los despachos de mercadería en estos dos países se manifiestan de una forma más rápida y con menos errores.

Las carreteras por donde se transportan todos los productos que necesita el país son un elemento muy importante para estos países ya que gracias al buen estado de las vías se pueden movilizar de manera más rápida.

En Norteamérica hay muchas empresas dedicadas sólo a la transportación de mercadería y esto hace que para transportar cualquier producto de un lado a otro tengan varias opciones de operadores logísticos. Lo mencionado anteriormente, es una gran oportunidad que aprovechan las empresas en Norteamérica.

Junto a un buen sistema informático y las múltiples opciones de operadores logísticos, los despachos de cualquier tipo de mercadería en estos países son fundamental para que todas las empresas tengan un rendimiento óptimo.

En América Latina el proceso logístico es un poco diferente porque existen varias opciones de llevar a cabo un proceso logístico, una de esas es contratar a otra empresa para se encargue de realizar todas las actividades que envuelven a un proceso logístico.

En la actualidad, se evidencian muchas empresas grandes que ya no quieren invertir en mano de obra que se dedique a distribución puerta a puerta, puesto que quieren obviar ese proceso y para ello contratan a una empresa que les brinde el servicio de despacho al consumidor final.

En México una de las grandes opciones que tienen las empresas es hacer uso del mercado libre. Para poder hacer uso de los servicios de Mercado Libre solo es necesario suscribirse a Mercado Envíos y asistir a un Webinar donde se les explica a los interesados, sobre todas las políticas que se usan en la empresa. Ellos tienen todos los productos almacenados en sus bodegas y brindan la opción de que los usuarios de mercado libre pueden escoger los productos que necesiten. Además, las entregas se realizan dentro de 24 horas mediante varios procesos que agilitan las entregas desde el punto de origen hasta el lugar establecido por el consumidor final.

Los vendedores o empresas tienen que llevar sus productos a las bodegas del mercado libre para ponerlos en venta en su página web, puede ser desde un ítem hasta cientos de ellos; desde el más pequeño producto hasta el más grande, entre otros. Además, para asegurarse de que cada producto que los vendedores llevan a su centro de distribución este en perfecto estado se tiene que escanear cada uno de los productos después de pasar por el escáner se agrega automáticamente al inventario de mercado libre.

En el área del picking o de preparación de mercadería para despachar, ponen el producto en su respectiva caja o funda. Este último se utiliza sólo para textiles, también se escanea cada uno de los productos para quitarlos automáticamente de su inventario, en el packing ya le ponen la etiqueta de cada usuario donde se encuentran los datos y el destino.

En el picking se clasifica por cada uno de los diferentes estados mexicanos donde tienen cobertura los mismos vehículos de mercado libre. En el caso de que los vehículos de mercado libre no tengan cobertura, se utiliza alguna otra compañía de logística como FedEx. Es decir que se garantiza que el pedido va a llegar en menos de 24 horas a cualquier lugar de México.

Mercado Libre cuenta con un gran personal capacitado para manejar los despachos de todos los estados mexicanos, aparte de eso tiene alianzas con otras empresas de logística que le ayudan a cumplir con las necesidades de todos sus clientes y a su vez seguir cumpliendo su objetivo meta que es entregar cualquier producto en cualquier lugar en menos de 24 horas.

1.3. Situación Conflicto

Dentro de la empresa Licores MAR ubicada en Ecuador en la ciudad de Daule, se presentan evidentes falencias en el proceso de despacho, debido a que no posee una planificación, sistematización, directrices y políticas establecidas de despacho. Esto hace que al momento de despachar la mercadería se genere un gasto y desperdicio excesivo de los recursos, ocasionados por la mano de obra o recursos económicos destinados a la movilización del personal que generan las entregas de puerta a puerta.

Además, la empresa de Licores MAR no posee un sistema de control interno que permita que los recursos de la empresa sean utilizados de forma óptima y es por ello que se evidencia un desgaste mayor tanto en el personal como en los activos de la empresa.

La empresa siempre ha receptado pedidos y los ha despachado de manera aleatoria dándoles prioridad a cierto tipo de clientes y no siguiendo el orden establecido de acuerdo a las órdenes de compra emitidas, puesto que todos

los clientes deben tener la misma importancia a la hora de hacer el despacho de la mercadería.

Una vez que se implementen teorías, planes y políticas para despachar mercadería será posible tener mayor eficiencia y eficacia al momento de llevar a cabo el proceso de logística en la empresa. Además, un plan de despacho podría contribuir a que la empresa tenga cobertura en todo el país mediante alianzas estratégicas con compañías de transporte pesado y así permitir que el mercado crezca utilizando una mínima cantidad de recursos.

El gerente de la empresa insiste en utilizar métodos antiguos para todos los procesos que se manejan en la empresa, es por ello que ya no se evidencia una evolución en la empresa, lo que ha terminado afectando a las utilidades de la misma.

El implementar procesos nuevos en los procesos de logísticas, en especial en las actividades de despachos de mercadería, es una oportunidad para que la empresa pueda captar más clientes y así lograr satisfacerlos a todos en la misma proporción.

Tabla 1. *Análisis Externo.*

CAUSAS	CONSECUENCIAS
Inexistencia de conocimientos en el proceso de despacho de mercadería.	Deficiencia en los pedidos de licores.
No existe política de oficina.	Desorganización en la salida de mercadería.
No hay una planificación de pedidos en las ventas.	Baja de ventas de licores.

Elaborado por: Pincay, E (2021).

1.4. Formulación del Problema

¿Cómo mejorar el proceso de despacho de mercadería, para la venta de bienes de consumo, en la empresa “Licores MAR” ubicada en la ciudad de Daule, provincia del Guayas, ¿en el año 2021?

1.5. Variables de la Investigación

- **Variable Independiente:** Despacho de mercadería.
- **Variable dependiente:** Venta de bienes de consumo.

1.6. Delimitación del Problema

- **Campo:** Administración.
- **Área:** Despacho.
- **Aspectos:** Despacho de mercadería, bienes de consumo.
- **Tema:** Plan de mejora al proceso de despacho de mercadería en la empresa “Licores MAR”, de la ciudad de Daule.

1.7. Evaluación del Problema

Delimitado: el problema de la empresa Licores MAR se encuentra en el despacho aleatorio de la mercadería, no llevando un orden establecido. Eso causa que haya pedidos que demoren días en ser entregados que a su vez también tienen como consecuencias que los clientes anulen dicho pedido.

Factible: implementar este proyecto es viable porque se están tomando planes de innovación que son bastante necesarios para el desarrollo óptimo y constante de la empresa.

Claro: las estrategias contribuirán a restablecer el servicio de despacho y a mejorar los procesos de logística de la empresa, en especial las actividades desarrolladas en el proceso de despacho de mercaderías.

Concreto: se brindará el apoyo necesario para que el proyecto tenga resultados positivos en la empresa, solucionando todos los inconvenientes en el proceso de despacho de mercadería mencionados en la problemática.

Relevante: se diseñarán estrategias en el despacho de la mercadería para mejorar la calidad del servicio brindado hacia los clientes, beneficiando de esta manera el crecimiento de la empresa.

Evidente: La empresa no está tomando en consideración las observaciones que realizan sus clientes, esto hace que se sigan cometiendo los mismos errores en los procesos logísticos. El hecho de tomar las observaciones también se mejoraría el servicio brindado a los clientes.

1.8. Sistematización De La Investigación

- ¿Cuáles son las teorías que sustentan el despacho de mercadería y venta de bienes de consumo?
- ¿Cuáles son los bienes de consumo que maneja actualmente la empresa Licores MAR?
- ¿Cómo se elabora un plan de mejora para el despacho de mercadería para lograr la satisfacción de los clientes en Licores MAR?

1.9. Objetivos de la investigación

1.9.1. Objetivo General

Desarrollar un plan de mejora de despacho de mercadería para la venta de bienes de consumo en la empresa “Licores MAR” ubicada en la ciudad de Daule.

1.9.2. Objetivos Específicos

- Analizar teorías que fundamenten el despacho de mercadería y venta de bienes de consumo.

- Estudiar el estado actual de la venta de bienes de consumo que mantiene la empresa “Licores MAR” de la ciudad de Daule.
- Elaborar un plan de mejora de despacho de mercadería en la empresa “Licores MAR” en la ciudad de Daule.

1.10. Justificación de la Investigación

La investigación se ha realizado con la finalidad de identificar las falencias que presenta el proceso de despacho de mercadería en la empresa Licores MAR.

En la empresa “Licores MAR” no se ha tomado en consideración que el proceso de despacho de mercadería está llevándose a cabo de manera errónea, ya que no se toman diferentes aspectos necesarios para que la empresa se ponga a la par de los procesos de logística que muestra el mercado en la actualidad.

Para llevar a cabo un proyecto de esta índole es imprescindible que se tomen en cuenta las realidades del país al momento de hacer los despachos de mercadería, puesto que no se puede hacer recorridos innecesarios, porque el gasto de combustible es mayor y afecta a la utilidad de la empresa.

El presente proyecto justifica su importancia debido a que tener una mejor sistematización y políticas de despacho de mercadería, le brindaría la empresa mayor eficiencia y eficacia mayor puesto que esto contribuiría al cumplimiento y satisfacción de las necesidades de los clientes de la empresa. Así mismo teniendo planes para el despacho de los bienes se lograría que la empresa pueda llegar a más lugares del país.

Los recursos tecnológicos son otro punto que se debe de tomar en consideración la empresa, puesto que estos contribuyen a que las actividades

de logística y procesos de despacho se realicen de una manera más automatizada.

Entre esos sistemas automatizados más relevantes y comunes usados por las empresas, se encuentran aquellos que hacen las órdenes de despacho de acuerdo al inventario existente en la empresa. Es así que existe la opción de que si uno de los productos solicitados no se encuentra en stock o exista una cantidad menor a la solicitada, el operador conocerá de estos resultados de manera automática y la orden de compra al proveedor correspondiente.

Para realizar el despacho es necesario crear una política de despacho que permita organizar el tiempo, planificar rutas y sobre todo que la correcta organización logística, logra reducir los gastos innecesarios de recursos. Al finalizar la jornada contribuirá a la empresa a evitar tener gastos extras que afectan a la utilidad de la misma.

Al poner en práctica el nuevo sistema tecnológico y una nueva política para despachos se logrará tener una mayor eficacia en el proceso de venta de bienes de consumo, y por ende una mayor satisfacción de los clientes. Estas nuevas implementaciones harán que los clientes tengan mayor confianza en los procesos realizados por la empresa y de esta manera existe la posibilidad de que ellos recomienden con otras personas, los servicios ofertados de comercialización de licores de manera más rápida y eficiente que el de la competencia.

La implementación de planes para despachos de la mercadería, logrará un crecimiento de la empresa porque ayudaría a que esta tenga mayor cobertura a todo el territorio nacional con la ayuda de operadores logísticos que se encargan de hacer una cobertura a nivel nacional a varias empresas a la vez. Además, con la ayuda de estas empresas prestadoras del servicios de

logística se disminuirán los gastos de la entidad al momento de hacer el despacho de mercadería fuera del perímetro urbano.

1.11. Viabilidad de la Investigación

El proyecto de investigación realizado se basa en buscar planes, estrategias y recursos nuevos para implementar un proceso de despacho de mercadería eficiente y eficaz para la satisfacción de todos los clientes de la empresa Licores Mar.

El objetivo fundamental es proporcionar elementos que ayuden a mejorar todo el proceso de despacho de mercadería para así elaborar un proyecto nuevo que contribuya a que todos los procesos se realicen de manera más eficaz, teniendo como objetivo primordial generar beneficios no sólo para la empresa sino también para los clientes.

La viabilidad es importante porque tiene este proyecto poniendo en práctica todos los elementos que se han recomendado. A continuación, se detalla la viabilidad de dicho proyecto.

1.11.1. Viabilidad Técnica

Técnicamente la investigación es viable ya que se brinda un mejor proceso de despacho de mercadería que harán que el jefe de la bodega tenga un mejor desempeño para la empresa y para los clientes.

1.11.2 Viabilidad Económica

Económicamente es viable porque se implementará un software diferente reemplazando el antiguo sistema obsoleto con el que contaba la empresa. A través de este sistema se facilitará el trabajo del jefe de bodega, para que este tenga más tiempo de gestionar las rutas que se llevarán a cabo en el proceso de despacho.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Históricos

2.1.1. Despacho De Mercadería

El despacho de mercadería es una parte fundamental de la logística de cualquier empresa, a pesar que ha evolucionado con el paso de los años. Entre los años 2900 a 2800 a.C. logística militar se basaba en aprovisionamiento de recursos materiales. Luego, en el año 1960 se empezó con la construcción de los centros de distribución y medios de transporte (DATASUR, 2019).

De acuerdo a los autores Carro & González (2018), “el proceso de despacho de mercadería es llevado a cabo por un jefe de bodega, quien es la persona encargada de controlar la mercadería que ingresa y sale del almacén” (p. 29).

Para llevar a cabo el proceso de compra de mercadería, el jefe de recibo es quien se encarga de llegar a un acuerdo con los proveedores para establecer una fecha y hora para la entrega de los productos. Posterior a ello, el mismo jefe de recibos es quien organiza a los recibidores para que clasifiquen los productos de acuerdo a su tipo u otras características diferenciales.

El siguiente proceso que debe ser llevado a cabo es la revisión de la mercadería que ha llegado a la empresa, para esto es necesaria la intervención del recibidor quien es la persona que tiene la función de revisar y verificar la mercancía con ayuda de la orden de compra, para luego estibar y embalar los productos para luego almacenarlos.

La programación de despacho se realiza al momento en el que el jefe de ventas elabora una solicitud de los productos salientes. Luego de ello, el jefe de despacho se encarga de realizar el orden de venta el mismo que es cargado en el sistema informático que tenga la compañía, en donde se detallan varios puntos como son los grupos de despacho, fecha, dirección (García, 2018, p. 45).

2.1.2. Preparación Y Despacho Del Pedido

Según Castellanos (2015), los pasos para la preparación y despacho del pedido de mercancías son los siguientes:

- Se recibe el pedido por parte del cliente.
- El proveedor se encarga de verificar que el cliente cuente con crédito, con las condiciones comerciales y la certificación necesaria en caso de que el pedido se trate de bienes de uso controlado.
- Para facilitar el trabajo de control de los entes reguladores, es imprescindible que la orden de compra para medicamentos de orden controlado, debe de ir por separado de la orden de compra de los medicamentos no controlados.
- Para asegurar la calidad del despacho al cliente, se debe de generar la lista de Picking, la misma que debe de tener el visto bueno de la persona encargada. En el caso de las operaciones logísticas, el proveedor es la persona encargada de enviar las instrucciones de despacho.
- El proveedor u operador logístico debe de preparar el pedido con ayuda de mecanismos que proporcionen la seguridad adecuada, con la finalidad de que se precautele y garantice la seguridad, calidad y que la cantidad artículos entregadas de manera física del despacho de la mercancía sea igual a la solicitada en la facturación.
- La lista de empaque, estará contenida dentro del aviso de despacho, cuando se trate del despacho de cajas mixtas, estibas mixtas y arrume de mercancía.

- Se debe de generar y enviar aviso de despacho hacia al cliente, el mismo que debe de describir la cantidad y tipo de camiones que serán despachados para entregar la mercancía solicitada, cuando la empresa no tiene la capacidad para generar un aviso de despacho hacia el proveedor.
- El proveedor debe incluir el número de localización del punto de entrega simbolizado en código de barras en la etiqueta de despacho o también llamado rótulo, cuando se trate de los despachos de paquetero o las entregas en Cross Docking Predistribuido.
- Para realizar la respectiva facturación se debe de registrar el número del sello de seguridad y de estibas, cajas o recipientes que lleve el vehículo. Mencionados datos, también deben de ser incluidos en el aviso de despacho cuando sea aplicable.
- .El aseguramiento de la calidad de la entrega de los procesos y de la mercancía es un punto muy importante a tomar en consideración, es por ello que los industriales deben hacer uso de normas pertinentes para que se cumpla a cabalidad con este punto.
- Para finalizar se debe de cargar el vehiculó que va a ser el encargado de transportar el pedido, con la respectiva colección de los sellos de seguridad o su equivalente.

2.1.3. Transporte De La Mercancía

De acuerdo al autor Cabrera (2018), el transporte de mercancía se desarrolla de acuerdo a los siguientes puntos:

- El transporte del generador de la carga recibe las primeras instrucciones.
- Se procede a enviar toda la información del medio de transporte como lo son el nombre del funcionario, el tipo e identificación del vehículo y la cantidad de mercancía transportada para de esta manera poder enviar la confirmación de la reserva.

- El vehículo llega en el tiempo y lugar planificado para realizar la recepción de la carga que debe de transportar.
- Se realiza el conteo de la mercadería a transportar, verificando que la cantidad de empaques y la calidad de los mismos sean igual de manera física y en la hoja de control.
- En el caso del transporte masivo y semimasivo se colocan los sellos de seguridad teniendo en cuenta lo acordado con el cliente.
- Se recibe copia del aviso de despacho generado por el proveedor.
- Tramitar los documentos de transporte: remesas, entre otros.
- El cargue o descargue de mercadería del camión con los avisos del despacho es validado en el caso de que mencionada mercadería no sea despachada directamente hacia los puntos de entrega, posterior a ello se realiza la respectiva lectura de los códigos de barra de los productos transportados. Por otra parte, cuando se trata de un despacho por parqueo, el código de barras del rótulo también contiene el número de localización del punto de entrega de la mercadería.
- La entrega de la mercadería se realiza siempre de acuerdo a las fechas y horario establecidos de manera previa entre la empresa y los clientes.
- Los documentos firmados por la empresa al momento de realizar una entrega, servirán para que los clientes puedan realizar cambios o devoluciones de mercancía en caso de que sea necesario.
- Al finalizar este proceso, la empresa recibe una copia del documento de recibido del cliente o algún tipo de solicitud de acciones correctivas en caso de ser necesario.
- Para finalizar, la factura del servicio prestado es enviada al generador de carga.

2.1.4. Recibo De La Mercancía

De acuerdo a los autores Becerra & Campos (2017), el recibo de la mercadería se realiza de la siguiente manera:

- El proveedor es atendido por parte de la empresa en la hora y fecha previamente establecidas.
- El documento que ampara la seguridad de la mercancía es recibido a través de aviso de despacho.
- Los operarios de la empresa destinan un determinado lugar en las bodegas para el descargue de la mercancía. Mencionado espacio es utilizado por los proveedores para colocar los embalajes o las estibas con la mercancía.
- La empresa debe de constatar que el sello de seguridad que se encuentra en la mercancía sea el mismo que se visualiza en los documentos de entrega. En caso de que exista alguna anomalía con este tema se deberá realizar la verificación física por completo del material.
- El operario receptor debe de realizar el conteo respectivo de los embalajes estibas o recipientes enviados y posterior a ello entregar el resultado al responsable del manejo de los documentos, para la correspondiente verificación del material físico con el que se encuentra estipulado en la factura o aviso de despacho.
- El responsable de recibir la mercadería consulta el tamaño de la muestra a chequear físicamente aplicando el plan de muestreo a la fase en que se encuentre el proceso de certificación.
- Al momento de realizar la verificación se deben de leer los códigos de barras en las referencias, empaques, subempaques y estibas, correspondientes a la muestra.
- En el modelo de la verificación se hará lectura de los códigos de barras en las referencias, empaques, subempaques y estibas, correspondientes a la muestra.

2.1.5. Bienes De Consumo

Los bienes de consumo son parte de los considerados bienes económicos, puesto que son el resultados de un proceso productivo que envuelve a cualquier tipo de bien o mercancía que tiene la finalidad de satisfacer de manera directa o indirecta las necesidades de los consumidores finales (Castellanos, 2015, p. 115).

En el año 1864 se evidenció la Hesperidina que con un aperitivo de naranja llamado Bagley, los próximos 50 años el granero del mundo dio la masificación de los bienes de consumo que causó impresión a los empresarios estadounidenses. En ese entonces las empresas que vendían cervezas y cigarrillos incrementaron sus ingresos hasta alcanzar maximizar los beneficios de la clase trabajadora (Neill & Cortés , 2017, p. 73).

Los bienes de consumo hacen referencia a la mercadería final que da como resultado un proceso de producción, la misma que es fabricada con la finalidad de satisfacer de alguna manera las necesidades de una persona o un grupo específico. En otras palabras, a diferencia de los bienes de capital, los bienes de consumo no son utilizados para crear nuevos productos o servicios, sino que son producidos para ser consumidos directamente por los consumidores finales para su propio beneficio.

Los bienes de consumo tienen una amplia clasificación, entre los que se encuentran: los bienes de capital, los bienes intermedios y los bienes de consumo. Los bienes de capital son activos como las maquinarias utilizadas en los procesos de producción. Los bienes intermedios, como por ejemplo los insumos para transformar la materia prima en productos elaborados. Por

último los bienes de consumo, que son el producto final utilizado por el consumidor para satisfacer sus necesidades.

2.1.5.1. Características De Los Bienes De Consumo

Entre las principales características de los bienes de consumo se encuentran en que estos son producto de un proceso productivo que pase por varias fases dentro de la cadena de valor, representando el último eslabón de esta cadena. La oferta y la demanda influyen en sus precios, no crean otros productos como los bienes de capital, todos tienen un precio o valor económico, son intercambiables, conllevan una demanda en los mercados por sus utilidades, no se encuentran en abundancia siendo limitados, todos son bienes económicos y son de gran importancia para las sociedades (Portal, 2015, p. 96).

2.1.5.2. Tipos De Bienes De Consumo.

Los diferentes tipos de bienes de consumo, se pueden clasificar principalmente de dos formas, que son los bienes duraderos y los bienes no duraderos. La clasificación de los bienes de consumo según el tiempo de uso se muestra a más detalle a continuación:

2.1.5.2.1. Bienes Duraderos.

Según Eslava (2017), “los bienes duraderos hacen referencia a la mercancía que tiene un tiempo aproximado de duración o también llamado vida útil mayor a tres años. Por esta razón, estos bienes pueden ser utilizados por una larga cantidad de tiempo” (p. 78).

Algunos ejemplos de bienes duraderos son los muebles de casa u oficina, vehículos, televisores y demás artículos electrónicos, entre otros. Sin embargo, las viviendas no entran dentro de este tipo de

bienes debido a que son considerados dentro de otro grupo conocido como bienes de capital o inversión (Guerrero, 2017, p. 104).

2.1.5.2.2. Bienes No Duraderos.

“Los bienes no duraderos a diferencia de los duraderos, tienen como principal característica el hecho de que se agotan de manera inmediata o en un corto lapso de tiempo” (Sierra, Guzmán, & García, 2015, p. 118).

Algunos de los ejemplos de bienes no duraderos que se agotan en su primer uso o después de poco tiempo como lo son los alimentos, papel de baño, perfumes, jabones de tocador, en general todos aquellos que cuenten con una fecha de caducidad.

Los bienes de consumo también pueden clasificarse de acuerdo a su grado de terminación de la siguiente manera:

- **Bienes Finales**

De acuerdo a los autores Ballou & Garrido (2016), “los bienes finales son aquellos que los consumidores usan para darle una utilidad final, es decir, que es aquella mercancía que es producida con la finalidad de satisfacer de manera directa o indirecta las necesidades de los consumidores finales” (p. 71).

Los bienes finales tienen una clasificación, la misma que se detalla de manera más explícita a continuación:

- *Bienes sustitutos:*

Los bienes sustitutos son aquellos que poseen características similares a otros bienes, y por esta razón tienen la posibilidad de reemplazarlos. En mucho de los casos cuando el precio de un producto aumenta, la

demanda del producto sustituto también incrementa y viceversa (Martínez, 2016, p. 126).

Los ejemplos más comunes de productos sustitutos son el té que generalmente reemplaza al café y la manteca que generalmente reemplaza a la mantequilla, entre otros.

- *Bienes complementarios:*

Los bienes complementarios son aquellos que se usan en conjunto porque uno mejora la manera en la que el otro se desenvuelve. Es decir, que dos productos son complementarios cuando la alta demanda de uno aumenta la demanda del otro, y viceversa (De los Santos, 2016, p. 109).

Los ejemplos más comunes de productos complementarios son la gasolina y los vehículos, el azúcar y el café, entre otros.

- **Bienes Intermedios**

Según Flamarique (2018), “los bienes intermedios son aquellos que se utilizan dentro de un proceso de producción para posterior a ello transformarlos en productos elaborados o también llamados finales” (p. 74).

Un ejemplo claro es el algodón, que primero pasa por su extracción de los borregos para luego ser utilizado en ese estado o a su vez a través de él se pueden confeccionar prendas de vestir.

- **Bienes Perecederos**

De acuerdo a los autores Mendoza, Salgar, & Novoa (2013), “los bienes perecederos son aquellos productos que pasan de tener una duración de corto

plazo para aumentar el tiempo en que se deterioraran, esto a través de factores naturales o la conservación aplicada por parte del mercado” (p. 115).

2.1.5.3. Diferencia De Los Bienes De Consumos Y Otros Tipos De Bienes Económicos

De acuerdo a los autores Carro & González (2018), “los bienes de consumo no se deben confundir con los bienes económicos que forman parte de estos últimos de manera general con los servicios intangibles u otros tipos de bienes con diversa utilidad en la sociedad” (p. 102).

Según Thompson (2020), algunos de los tipos de bienes económicos se muestran a continuación:

- Los bienes libres, son aquellos generados de manera natural que se encuentran en el medio ambiente de manera abundante, no poseen precio ni dueños. Además de ello, no han sido modificados de algún modo y mucho menos han pasado por algún tipo de proceso de producción.
- Los bienes intermedios, son aquellos a partir de los cuales se obtienen nuevos productos. Un ejemplo claro de ello es la madera, que es la base para generar mesas, muebles y demás.
- Los bienes sustitutos, son aquellos que reemplazan a otros debido a sus características y propiedades similares, lo que hace que la disminución de demanda de un producto, hace que la demanda del otro aumente.
- Los bienes complementarios, son aquellos que se utilizan en conjunto con otros para que de esta manera mejoren su funcionamiento al trabajar en equipo. Por ejemplo, la gasolina y los vehículos.
- Los bienes de capital, son aquellos aplicados para la fabricación de otros bienes, productos y servicios.

2.1.5.4. Importancia De Los Bienes De Consumos

Los bienes de consumo son importantes debido a que tienen la finalidad de satisfacer de manera directa o indirecta las necesidades individuales o colectivas de las personas. Además de ello, la comercialización de estos bienes generan beneficios económicos a través de su comercialización porque son medios para generar mano de obra, materia prima, entre otros, que contribuyen al crecimiento económico de un determinado territorio (Paz, 2018, p. 87).

2.1.5.5. Ejemplos De Bienes De Consumos

Otros bienes, productos, materiales y mercancías en beneficio de satisfacer una necesidad de los consumidores finales son los siguientes:

- Alimentos.
- Herramientas y maquinarias.
- Vestimenta.
- Electrodomésticos.

2.2. Antecedentes Referenciales

Tema #1: “Innovación de la gestión de coordinación de los procesos operativos y administrativos del área de despacho de la dirección distrital de Guayaquil para el mejoramiento y control de la atención al usuario”.

- *Autores:* Adriana Cedeño, María Tumbaco (2014).
- *Institución:* Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- *Resumen:* El proyecto se enfocó en tener una herramienta que facilite la atención a los trámites que se encarga la dirección de despacho de la SENA E.
- *Diferencia:* Se evidencia que estos despachos se tratan de trámites gubernamentales y no privados.

Tema #2: Propuesta de mejora de la cadena de distribución en el sistema de entrega de un producto de consumo masivo en la ciudad de Quito.

- *Autor:* Diego Rivera (2021).
- *Institución:* Universidad Politécnica Salesiana.
- *Resumen:* Se basa en mejorar la producción y distribución de un producto de consumo masivo es muy importante, actualmente la empresa no tiene un procedimiento eficaz para abastecer en la producción y distribución de un producto de consumo masivo.
- *Diferencia:* se trata de una empresa que cumple con dos procesos al mismo tiempo.

Tema #3: Plan de mejora en el área de logística y despacho de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. de la ciudad de Trujillo.

- *Autores:* Alegría Peláez, Alberto Alfonso (2015).
- *Institución:* Universidad Privada del Norte.
- *Resumen:* El Plan de Mejora Continua en el área de Logística de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. será capaz de atender los diversos requerimientos de sus clientes internos con una mejora del 35%, logrando así un óptimo abastecimiento el cual se verá reflejado en las obras de mantenimiento e implementación de nuevas herramientas y maquinarias que fortalecen las áreas productivas de la empresa.
- *Diferencia:* se trata de desabastecimiento de recursos para los procesos logísticos.

Tema #4: Plan de mejoras para los procesos logísticos del Grupo Farmacéutico DIFARE S.A. de la ciudad de Guayaquil mediante la aplicación del método COSO.

- *Autoras:* Escalante Muñoz, Claudia Isabel Ortiz Gutiérrez, Wendy Elizabeth (2015).

- *Institución:* Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- *Resumen:* Se realiza la respectiva aplicación del método COSO realizando una evaluación por cada uno de los componentes haciendo énfasis en los procesos de recepción, almacenamiento/bodega, despacho, embarque, transporte y devolución de mercancías.
- *Diferencia:* se enfocan en aplicar un método ejecutivo para el control interno de la mercadería.

Tema #5: Implementación de un sistema para la gestión de despachos de pedidos de mercadería aplicando el uso de listas dinámicas.

- *Autores:* Gómez Fernando (2017).
- *Institución:* Universidad Técnica de Machala.
- *Resumen:* Este trabajo tiene como objetivo desarrollar un sistema en el lenguaje de programación java usando listas dinámicas para la gestión de despachos de pedidos de mercadería que se generan desde un local de autoservicio hacia el almacén central.
- *Diferencia:* se trata de implementar un lenguaje informático para el despacho de mercadería.

Tema #6: Desarrollo de un sistema de gestión de logística de salida: despacho de mercaderías por medio de servicios web.

- *Autora:* Cañola Andrea (2018).
- *Institución:* Universidad de Guayaquil.
- *Resumen:* Propone el desarrollo de una aplicación web para el control logístico de despachos de mercadería; por medio orden de despacho de los productos de las facturas incluyendo la toma física antes del embarque a los transportes designados. De esta manera se elabora un soporte de las operaciones de logística e inventarios, realizadas por el personal de bodega, facilitando de manera significativa las dificultades

analizadas en los procesos del área de bodega de la empresa Conspromavi.

- *Diferencia:* trata de un sistema informático solo para compras a través de página web de la empresa.

2.3. Fundamentación Legal

2.3.1. Constitución De La República Del Ecuador

De acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador (2008), la información que se relaciona al siguiente proyecto es la siguiente:

Art. 281.- La soberanía alimentaria constituye un objetivo estratégico y una obligación del Estado para garantizar que las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades alcancen la autosuficiencia de alimentos sanos y culturalmente apropiados de forma permanente.

Fortalecer el desarrollo de organizaciones y redes de productores y de consumidores, así como la de comercialización y distribución de alimentos que promueva la equidad entre espacios rurales y urbanos.

Generar sistemas justos y solidarios de distribución y comercialización de alimentos. Impedir prácticas monopólicas y cualquier tipo de especulación con productos alimenticios.

2.3.2. Ley Orgánica de Defensa Del Consumidor (Ley No. 2000-21)

Art. 2.- Definiciones. - Para efectos de la presente Ley, se entenderá por: Distribuidores y Comerciantes. - Las personas naturales o jurídicas que de manera habitual venden o proveen al por mayor o al detal, bienes destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público (Ley Orgánica de Defensa Del Consumidor, 2012).

2.3.3. Código De Comercio

Dentro del Código de Comercio (2019), los artículos más relevantes y que guardan congruencia con el estudio son los siguientes:

Art. 687.- Cuando el contrato de operación logística incluya actividades como el transporte de mercaderías para ser entregadas ya sea a distribuidores, o vendedores, o destinatarios finales, el operador se cerciorará del cumplimiento de todas las disposiciones de seguridad de transporte y de tránsito, sin que pueda establecerse responsabilidad para el solicitante del servicio.

Art. 305.- Si el vendedor no estuviere obligado a entregar las mercaderías en un lugar determinado, su obligación de entrega consistirá:

- a) Cuando el contrato de compraventa implique el transporte de las mercaderías, deberá ponerlas en poder del primer porteador o transportista para que las traslade al comprador;
- b) Cuando el contrato verse sobre mercaderías no identificadas que hayan de extraerse de una masa determinada, o aquellas que deban ser manufacturadas o producidas, en ambos casos en un lugar determinado, deberá ponerlas a disposición del comprador en ese lugar; y
- c) En los demás casos, deberá poner las mercaderías a disposición del comprador en el lugar donde el vendedor tenga su establecimiento en el momento de la celebración del contrato.

2.3.4. Código Orgánico De La Producción, Comercio E Inversiones, COPCI

El **Art. 139.-** Del Despacho y sus Modalidades. - Despacho es el procedimiento administrativo al cual deben someterse las mercancías que ingresan o salen del país, dicho proceso inicia con la presentación de la DAU y culmina con el levante. Sus modalidades y formalidades

serán las establecidas en el reglamento al presente Código. El sistema de perfiles de riesgo del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador determinará las modalidades de despacho aplicable a cada declaración, conforme a las disposiciones que dicte para su aplicación la directora o el director general, a base de la normativa internacional. En los casos de mercancías que se transporten bajo el régimen particular de correos rápidos o courier, su declaración y despacho se regirá conforme el reglamento que el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador establezca para el efecto (Código Orgánico De La Producción, 2018).

2.3.5. Ley Orgánica De Transporte Terrestre Tránsito Y Seguridad Vial

De acuerdo a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial (2014), el **Art. 46.-** El transporte terrestre automotor es un servicio público esencial y una actividad económica estratégica del Estado, que consiste en la movilización libre y segura de personas o de bienes de un lugar a otro, haciendo uso del sistema vial nacional, terminales terrestres y centros de transferencia de pasajeros y carga en el territorio ecuatoriano. Su organización es un elemento fundamental contra la informalidad, mejorar la competitividad y lograr el desarrollo productivo, económico y social del país, interconectado con la red vial internacional.

2.4. Variables Conceptuales De La Investigación

2.4.1. Variable Independiente: Despacho De Mercadería

El despacho de mercancías hace referencia al conjunto de trámites y demás operaciones que se realizan para llevar a cabo las importaciones y exportaciones de aduana. Dentro de estos procesos, en muchos casos intervienen intermediarios conocidos como agentes de aduana, que son colaboradores independientes que se encargan de gestionar y

agilizar los procedimientos en el despacho de mercancías (Ballou & Garrido, 2016, p. 67).

El principal objetivo de un despacho de mercancías es que se lleve a cabo el proceso logístico en el que un determinado bien salga del almacén y pase por una serie de procedimientos hasta llegar a su destino final, en perfectas condiciones y en el tiempo acordado.

Previo al despacho de mercancías se debe de asegurar la gestión de los productos, para luego planificar las entregas a realizar. Posterior a ello, es necesario que se compruebe que los productos se encuentren en óptimas condiciones y que la documentación se presente de manera correcta y ordenada. Finalmente, la mercancía debe de ser cargada a los camiones que la transportarán y la misma debe de ser monitorizada durante su traslado como una medida de seguridad de logística (Cabrera, 2018, p. 48).

2.4.2. Variable Dependiente: Bienes De Consumo

Según De los Santos (2016), “los bienes de consumo son aquellos que son producidos por una determinada industria para que sea llevado al mercado y consumidos por los clientes” (p. 74).

Los bienes de consumo se definen también como bienes finales, puesto que son aquellos considerados como el objetivo dentro de la producción de nuevos bienes en las empresas dedicadas a la industria. En otras palabras, son los bienes que se le ofrecen a los clientes o consumidores finales para su inmediato consumo (Álvarez, 2015, p. 81).

2.5. Definiciones Conceptuales

- **Aprovisionamiento**

Según Paz (2018), “el aprovisionamiento es el proceso mediante en cual una determinada empresa realiza una compra o adquisición de recursos provenientes de una fuente externa” (p. 53).

- **Mercancías**

“Las mercancías son bienes que tienen la finalidad de satisfacer una determinada necesidad, y que son fáciles de comercializar en el mercado. En otras palabras, las mercancías son productos que se pueden vender o comprar” (Flamarique, 2018, p. 15).

- **Inventarios**

El inventario es una lista que muestra un registro de todos los bienes que posee una persona natural o jurídica. Además, es una herramienta para que la empresa tenga constancia de la mercadería que tiene en existencia y a partir de ello realizar la nueva compra de bienes (Lopera, 2017, p. 28).

- **Picking**

El picking es el proceso a través del cual se preparan los pedidos antes de que lleguen a su consumidor final. Este proceso es muy común, y se lleva a cabo cuando sea necesario reunir cajas, piezas, materiales u otros bienes para posterior a ello realizar su traslado. Además, este proceso puede ser llevado a cabo en casi cualquier tipo de almacén (Portal, 2015, p. 63).

- **Estibas**

De acuerdo a los autores Sierra, Guzmán, & García (2015), “la estiba es la manera en la que se distribuye la mercadería correctamente dentro de las unidades de carga previamente a su traslado” (p. 76).

- **Productos o servicios Sustitutivos**

Según Andrade (2017), “los productos o servicios sustitutivos son aquellos que cuentan con características similares a otros productos y por ende tienen la finalidad de satisfacer las mismas necesidades de aquel producto” (p. 52).

- **Comercialización**

La comercialización es el conjunto de estrategias que se llevan a cabo para facilitar el proceso de venta de un determinado bien o servicio y que de esta manera llegue a un consumidor final que necesite que una determinada necesidad sea satisfecha (Eslava, 2017, p. 69).

- **Competitividad**

Según Llamas (2020), “la competitividad es la capacidad que posee una persona natural o jurídica para obtener un valor agregado o ventaja significativa con respecto a sus competidores, logrado de esta manera tener un poder diferenciador y un mayor posicionamiento en el mercado” (p. 85).

- **Desabastecimiento**

De acuerdo al autor Portal (2015), “el desabastecimiento es la falta de productos o servicios dentro de una empresa. Esta situación generalmente es generada por el desequilibrio del mercado cambiante en el que opera la entidad” (p. 48).

- **Courier**

Según (Mendoza, Salgar, & Novoa (2013), “el courier es la empresa o persona que se encarga del transporte de la mercadería como correspondencia, cartas o paquetes desde un lugar a otro, es decir desde un punto de salida hasta un punto de llegada” (p. 102).

- **Informalidad**

La informalidad es la falta de sistematización y organización estructurada en los procesos que se realizan dentro de la empresa. Por otra parte, cuando se trata de la contratación de colaboradores, la informalidad consiste en la falta de regularizaciones legales al momento de contratar al capital humano, quien sólo recibe un salario, pero no los beneficios legales que ofrecen los países (Becerra & Campos, 2017, p. 77).

- **Higiene Laboral**

La higiene son el conjunto de prácticas de aseo y limpieza de espacio ya sean estos públicos o privados. Esta es una actividad fundamental, debido a que evita la generación de consecuencias negativas para la salud personal y grupal de un equipo de trabajo (Ramos, 2015, p. 51).

- **Legalidad**

Según García (2018), “la legalidad es el principio de llevar a cabo o de ejercer actividades de acuerdo a lo establecido por las leyes, normas y reglamentos que estipula el Estado” (p. 113).

- **Estándares**

Los estándares son una serie de patrones que se siguen de manera sistemática y ordenada con la finalidad de obtener algún tipo de beneficio económico o alcanzar una meta planificada de manera previa.

Además, a través de estándares se puede medir el grado de eficiencia de una empresa (Eslava, 2017, p. 92).

- **Automatizada**

De acuerdo al autor Sierra, Guzmán, & García (2015), “las acciones automatizadas son aquellas que se realizan por sí solas, es decir que no es necesaria la participación directa de la mano del hombre para que puedan desarrollarse por ello se vuelven automáticas” (p. 63).

- **Precisión**

De acuerdo al autor Álvarez (2015), “la precisión es lograr la mínima dispersión al momento de hacer una medición o de realizar una tarea” (p. 123).

- **Software**

El software hace referencia a la parte intangible de la informática y la computación. En otras palabras, son los programas o el sistema informático que utilizan las empresas para registrar sus actividades diarias y mantener un control de sus inventarios o flujos de efectivo (De los Santos, 2016, p. 78).

- **Distribución**

Según Ballou & Garrido (2016), “la distribución son el conjunto de actividades que realiza una determinada empresa, para poder transportar un producto elaborado en lugares estratégicos para su comercialización, para que posteriormente llegue al consumidor final” (p. 108).

- **Webinar**

De acuerdo a los autores Barquero, Barquero, Rodríguez, & Huertas (2017), “un Webinar es un seminario online en video, grabado o en vivo, que

generalmente permite la interacción de la audiencia vía chat, en el que se tratan temas de cualquier índole. Estos pueden ser de manera gratuita o pagada” (p. 86).

- **Alianzas Estratégicas**

Las alianzas estratégicas son acuerdos comerciales que se realiza entre personas o empresa, con la finalidad de obtener beneficios para ambas partes. En otras palabras, es un contrato de asociación entre dos entes para trabajar en conjunto en beneficio económico de las entidades involucradas (López & Cueva, 2014, p. 154).

- **Métodos**

Según Behar (2014), “el método es la manera sistemática y ordenada de alcanzar los objetivos establecidos dentro de una organización. Además, puede este concepto puede ser aplicado a un sin número de áreas de estudio” (p. 35).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Datos De La Empresa

- **Nombre de la empresa:** Licores MAR.
- **Fecha de constitución:** 12/02/2014.
- **Registro Único de Contribuyente:** 0901321943001.
- **Objeto social:** venta al por mayor y menor de bebidas alcohólicas.

Licores MAR es una empresa que se encuentra ubicada en el km 12.5 vía a Samborondón, en la ciudad de Daule. Esta empresa cuenta con un personal conformado por un gerente general, una jefa de bodega, vendedores, encargado de facturación y operarios.

La empresa se dedica a la comercialización de licores al por mayor y menor a todos los sectores de la provincia delo guayas teniendo como meta expandir sus entregas a todo el Ecuador.

3.1.1. Misión

Ser una reconocida distribuidora que se preocupe por las necesidades del mercado. Ofreciendo productos de calidad con precios accesibles a nuestra población ecuatoriana.

3.1.2. Visión

Ser una empresa líder en distribución de productos de consumo masivo, y destacarnos tanto por nuestros servicios como por nuestros productos de prestigiosas marcas.

3.1.3. Logo De La Empresa

La Figura 1, muestra el logo de la empresa, el mismo que es elaborado de manera sencilla con colores sobrios que tienen la finalidad de demostrar la formalidad y generar confianza en los clientes.



Figura 1. Logo de la empresa.
Elaborado por: Pincay, E (2021).

3.1.4. Organigrama De La Empresa

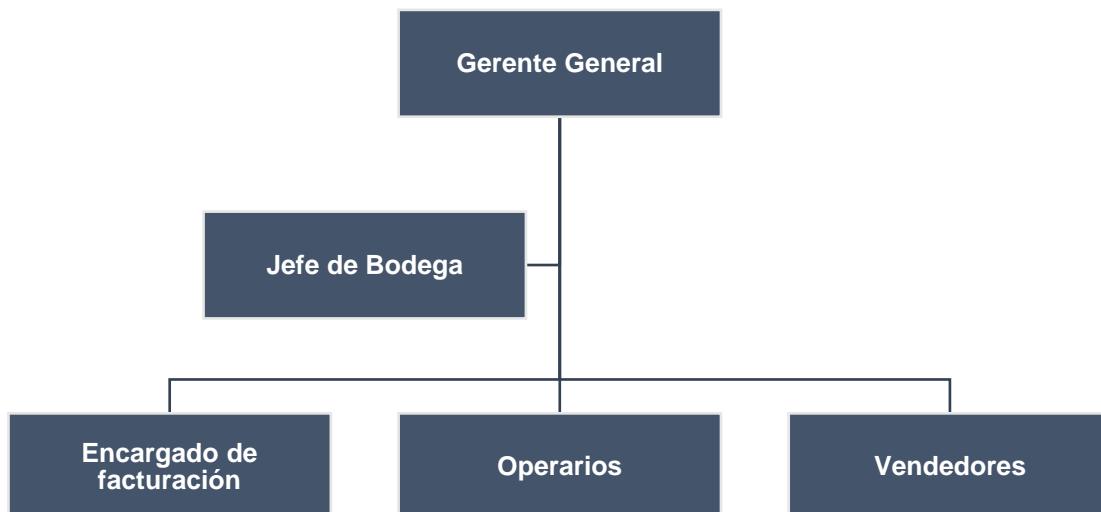


Figura 2. Organigrama de la empresa.
Elaborado por: Pincay, E (2021).

3.1.5. Descripción De Actividades De Colaboradores

La descripción de cada uno de los colaboradores se describe de manera más detallada a continuación:

- **Gerente**

El gerente es el encargado de llevar las riendas del negocio tomando en cuenta el presupuesto disponible para las actividades varias que se llevan a cabo en la empresa y de establecer los precios de cada producto disponible para la venta respetando el margen de ganancia y de acuerdo a la última facturación de cada proveedor.

- **Jefe de bodega**

El jefe de bodega es el encargado de recepción de las órdenes de pedidos que ha obtenido cada vendedor durante el día y encargado de establecer el orden de despacho a cada orden de pedido. También se encarga de estar pendiente del inventario completo de bodega manteniendo informado al gerente general.

- **Vendedores**

Los vendedores son las personas que se encargan de visitar a los clientes y hacer apertura de nuevos clientes.

- **Encargado de facturación**

El encargado de facturación debe de realizar las facturas de las órdenes de pedidos receptadas por el jefe de bodega después de establecer el orden de despacho.

- **Operarios**

Los operarios son los auxiliares del jefe de bodega en los inventarios, hacer la recepción el almacenaje, la preparación de los pedidos a despachar y la entrega de la mercadería a cada cliente.

3.1.6. Valores De La Empresa

Nuestra amplia variedad de bebidas alcohólicas es muy importante para poder cumplir los requerimientos a cada uno de nuestros clientes, aparte del conocimiento adquirido con nuestra experiencia podemos sugerir productos para cada necesidad del cliente.

3.1.7. Políticas De La Empresa

Cada colaborador tiene que cerciorarse que todas las actividades que se hagan dentro de la empresa sean totalmente legales. Cada producto debe estar dentro de todos los estándares legales para brindarles seguridad a todos nuestros clientes. Respetar a todas las personas sean compañeros, proveedores o clientes.

3.2. Diseño De Investigación

El diseño de investigación es la manera planificada en la que un proyecto de investigación se estructura, con la finalidad de recopilar información relevante que sirva para resolver una determinada problemática. En otras palabras, el diseño de investigación muestra las directrices necesarias para determinar conclusiones posteriormente a la investigación de un objeto de estudio (Behar, 2014, p. 201).

El diseño de la investigación se muestra como una estructura guía cuando se trata de la experimentación, es decir en los diseños experimentales mientras que también es utilizada en la recopilación y análisis de datos dentro de un proyecto científico o de investigación.

El diseño de investigación es definido como un plan estructurado que se desarrolla en función de los objetivos planteados a inicios de la investigación. Esta planificación se encuentra orientada a la recolección

de relevante para de esta manera buscar una solución óptima y viable para el problema planteado (Baena, 2014, p. 105).

3.2.1. *Diseño Documental*

Según Pinedo (2016), “la investigación documental hace referencia a la recopilación de información del objeto de estudio, a través de la utilización de fuentes bibliográficas que sirven de guía para una mejor orientación en el desarrollo de un determinado tema de investigación” (p. 83).

Tabla 2. *Prototipos.*

Exploratoria	Explicativa	Descriptiva	Correlacional
La investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos.	La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis.	La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.	Su finalidad es determinar el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables. En estos estudios, primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno.

Elaborado por: Pincay, E (2021).

Durante el desarrollo del presente proyecto, se utilizó la investigación documental o bibliográfica, para poder obtener información relevante a través de la utilización de libros, revistas, artículos, videos y bibliografías virtuales o

físicos. Mencionados datos, son relacionados estudios similares de empresas que buscan mejorar sus procesos logísticos en el despacho de mercancías.

En esta investigación se utilizará la investigación explicativa porque con los hechos vamos a esclarecer las relaciones de causa – efecto, mediante las investigaciones experimentales obtendremos hipótesis.

3.3. Métodos De Investigación

Los métodos de investigación son una actividad asignada a la adquisición de un nuevo conocimiento o su práctica para la conclusión de problemas determinados, por medio de una técnica clara, comunicable y repetible. Además, los métodos de investigación permiten brindar nueva información a distintas zonas del conocimiento humano, y compromete diferentes tipos de razonamientos según el método de investigación seleccionado.

3.3.1. Método Estadístico

El método estadístico, es un ámbito de la objetividad excesivamente de resultados confirmados logrados de la hipótesis de la investigación. La demostración que usan los procedimientos del método estadístico se evidencian desde el proyecto investigación estudiado para el control de la consecuencia verificable de un argumento (Cohen & Gómez, 2019, p. 74).

El método estadístico utiliza estrategias convenientes para explicar a través de datos numéricos, las reseñas cualitativas obtenidas luego de la recolección de datos obtenidos de las técnicas e instrumentos de investigación.

3.3.2. Método Analítico

El método análisis y síntesis, diferencia las características del problema en el comercio alcanzando, analizar, estudiar e investigar organizando

cada una de ellas, con el objetivo de encontrar soluciones apropiadas. Este método sirve para entender a fondo la objetividad con la que se aprovecha en la búsqueda, también ayudando a nuevos conocimientos (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2015, p. 176).

El análisis es un procedimiento de transcurso que admite diferenciar en los grados diferentes y apego incoherentes. Debido a que un estudio a través de este análisis se obtiene al descubrir desde donde comiéntala duda. La síntesis es comprendida a través de la estructura de un todo por unión de sus partes o elementos.

3.3.3. Método Inductivo

El método inductivo tiene la finalidad de plantear una posibilidad y encontrar la conclusión del problema desarrollado, con ayuda de la observación directa, estudio y la organización de los hechos elaborados. Además, este método por lo común se basa en analizar y examinar el objeto de estudio creando actividades con el simple fin de lograr un resultado común, en decir que, este procedimiento comienza por la reseña y termina en una hipótesis (Baena, 2014, p. 97).

La importancia del método inductivo radica en que es una técnica de investigación, que utiliza el análisis práctico de los elementos de manera que parte de hechos específicos hasta llegar a propuestas generales.

3.3.4. Método Deductivo

“El método deductivo es un razonamiento lógico que permite formular soluciones o resultados de un estudio partiendo de conclusiones generales para explicar a través de premisas una determinada situación en la que se envuelve un objeto de estudio” (Neill & Cortés, 2017)

3.4.4. Método Sintético

El método sintético es un proceso analítico de razonamiento que busca reconstruir un suceso de forma resumida, valiéndose de los elementos más importantes que tuvieron lugar durante dicho suceso. En otras palabras, es aquel que permite a los seres humanos realizar un resumen de algo que conocemos (Jervis, 2020).

3.4.5. Método Estadístico

“El método estadístico eestudia los hechos de una investigación, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis) y luego se integran para estudiarlas de manera integral (síntesis)” (Behar, 2014, p. 134).

3.5. Técnicas E Instrumentos De La Investigación

Tabla 3. *Procedimiento.*

Técnicas	Instrumentos
Entrevista	Formulario
Encuesta	Cuestionario

Elaborado por: Pincay, E (2021).

Para poder plantear y reconocer las necesidades y expectativas de los clientes externos se elaboró un análisis de investigación, donde se formularon preguntas con respuestas cerradas con escala tipo Likert para las encuestas dirigidas a los colaboradores y preguntas abiertas para la entrevista dirigida al gerente general de la empresa, con la finalidad de obtener información relevante para resolver la problemática existente.

3.5.1. Encuesta

Según Rivera & Hernández (2015), “la encuesta es una técnica usada por la investigación descriptiva, en la que el investigador recopila datos haciendo uso de un cuestionario, para luego tabular las respuestas en gráficos y tablas estadísticas que postteriormente serán analizadas por el investigador” (p. 33).

La encuesta se elaboró con diez preguntas cerradas escritas en un cuestionario y que se enfocaron en la variable del despacho de mercadería. Estas preguntas fueron de selección múltiple con el objetivo de recolectar información breve y clara acerca de la problemática existente. Además, las preguntas usadas en las encuestas se elaboraron de acuerdo a las necesidades y expectativas que necesitó la investigación.

3.5.2. Entrevista

La entrevista es un procedimiento que consiste en llevar a cabo un diálogo entre dos o más personas, en donde el entrevistador realiza cierta cantidad de preguntas a los entrevistados. El entrevistado responde a las preguntas que se le han realizado, mientras que el entrevistador toma nota de ello (Behar, 2014, p. 110).

La entrevista se formuló con siete preguntas, con la opción a ser contestada de forma abierta por parte del Gerente General, el mismo que expresó de manera libre su opinión acerca de la manera en la que visualiza la problemática existente dentro de la empresa de licores Mar.

La información obtenida en la entrevista fue fundamental para el desarrollo del proyecto, debido a que a través de ella se evidenciaron con mayor claridad las falencias que deben de ser mejoradas a través de la propuesta de este estudio.

3.6. Población

De acuerdo a los autores Sampieri, Fernández, & Baptista (2015), “la población es el conjunto de elementos o personas que posee características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia; o bien, unidad de análisis” (p. 146).

3.6.1. Población Finita

Según Baena (2014), “la población finita es la agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades” (p. 85).

3.6.2. Población Infinita

De acuerdo a los autores Cohen & Gómez (2019), “la población infinita es aquella en la que se desconoce el total de elementos que la conforman, por cuanto no existe un registro documental de éstos debido a que su elaboración sería prácticamente imposible” (p. 92).

Tabla 4. *Universo.*

Elementos	Cantidad
Gerente General	1
Jefe de Bodega	1
Vendedores	3
Operarios	4
Total	9

Elaborado por: Pincay, E (2021).

3.7. Muestra

Según Boente (2019), “la muestra es un subconjunto representativo y finito de elementos que se extraen de la población accesible, ya sea esta conocida o no” (p. 107)

3.7.1. Tipos De Muestra

3.7.1.1. Muestreo Aleatorio Simple

El muestreo aleatorio simple es un método que se aplica principalmente en investigaciones sobre poblaciones pequeñas, en donde cada individuo tiene una posibilidad igual de ser elegido para el estudio. Para llevar a cabo este tipo de muestreo, se requiere de una lista clasificada de las cantidades de la población que se quiere muestrear (Behar, 2014, p. 114).

Este es el método de muestreo más fácil y popular, por ende, cuando se trata de la investigación que requiere un marco muestral y en excesivos casos no es viable utilizarlo. Además, es conveniente cuando las poblaciones son pequeñas y, por lo tanto, se cuenta con listados de información de la población, puesto que cuando las poblaciones son considerables, se escoge el muestreo en periodos.

3.7.1.2. Muestreo No Probabilístico

“El muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo que el medio de selección no es al predestinada, además que está demostrado en el proceso personal del investigador para llevar a cabo la preferencia de recursos correspondiente a la muestra” (Cohen & Gómez, 2019, p. 71).

Este tipo de muestreo obtiene muestras sin que todas las personas de la población posean probabilidades iguales de ser seleccionados; esto acostumbra ser así porque está fuera de las probabilidades económicas y métodos del estudio conformase a una muestra probabilística.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Aplicación a las técnicas e instrumentos

1. ¿Cada cuánto tiempo se realiza un control de inventario de manera física en bodega de la empresa?

Tabla 5. Frecuencia de control de inventarios.

Respuestas	Frecuencia	Frecuencia
Diariamente	0	0%
Semanalmente	6	67%
Mensualmente	3	33%
Semestralmente	0	0%
Anualmente	0	0%
TOTAL	9	100%

Elaborado por: Pincay, E (2021).

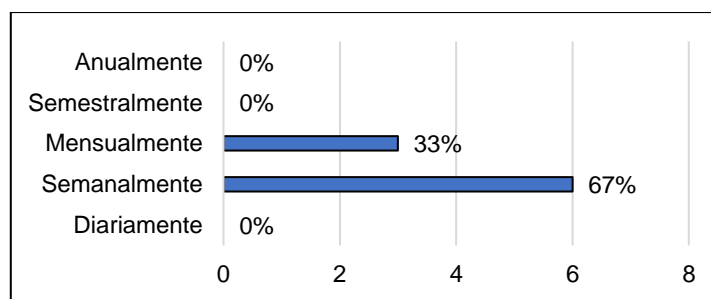


Figura 3. Frecuencia de control de inventarios.

Elaborado por: Pincay, E (2021).

Análisis: La Figura 3, muestra que el mayor porcentaje de los encuestados, afirma que el control de inventario de manera física en la bodega de la empresa se la realiza de manera semanal, mientras que el restante afirma que esta revisión se la realiza mensualmente.

2. ¿Con qué frecuencia se presentan faltantes en la revisión de inventario?

Tabla 6. *Faltantes en inventario.*

Respuestas	Frecuencia	Frecuencia
Siempre	0	0%
Casi siempre	1	11%
Frecuentemente	3	33%
Casi nunca	5	56%
Nunca	0	0%
TOTAL	9	100%

Elaborado por: Pincay, E (2021).

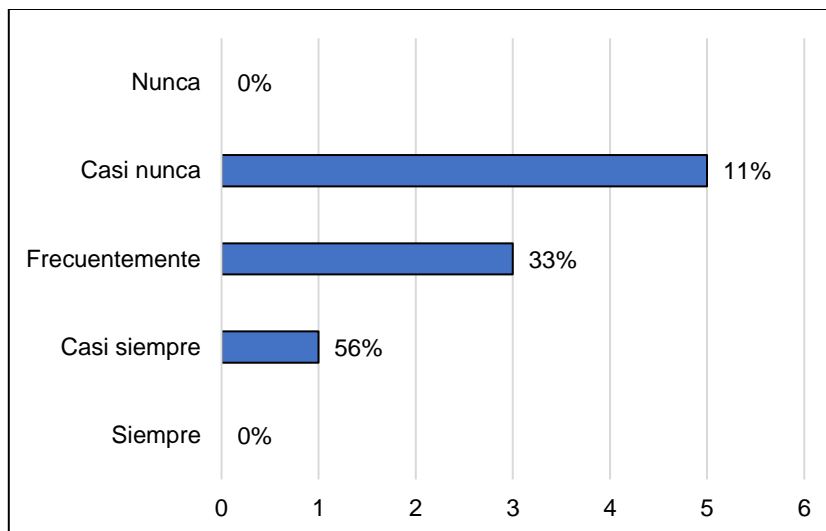


Figura 4. *Faltantes en inventario.*
Elaborado por: Pincay, E (2021).

Análisis: La Figura 4, muestra que los encuestados ha evidenciado que casi nunca se han encontrado con faltantes en de inventarios en la empresa, mientras que por el contrario menciona que de manera frecuente se presenta este tipo de faltantes, lo que indica una falencia más.

3. ¿Considera que la empresa hace un uso correcto de la tecnología para el despacho de mercadería?

Tabla 7. *Tecnología para el despacho de mercadería.*

Respuestas	Frecuencia	Frecuencia
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Indeciso	0	0%
En desacuerdo	7	78%
Totalmente en	2	22%
TOTAL	9	100%

Elaborado por: Pincay, E (2021).

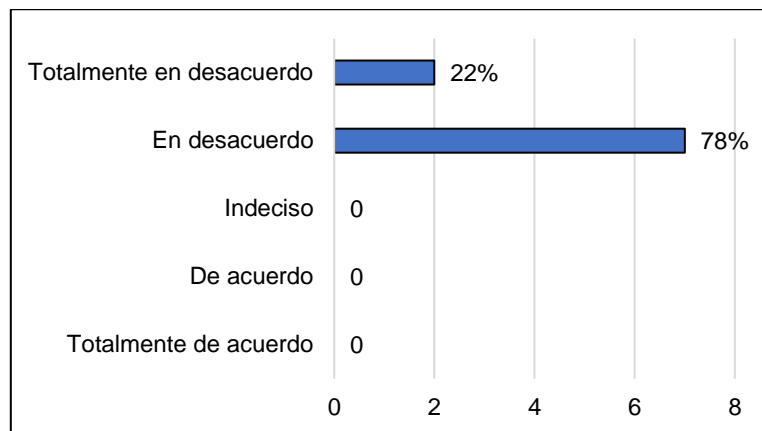


Figura 5. *Tecnología para el despacho de mercadería.*

Elaborado por: Pincay, E (2021).

Análisis: La Figura 5, muestra que la mayor cantidad de encuestados del total se encuentra en desacuerdo con la manera en la que la empresa hace uso de su tecnología. Esto evidencia la falta de automatización y óptima utilización de tecnología en los procesos logísticos de la empresa.

4. ¿De manera previa al despacho de mercadería se procede a la verificación de la cantidad, estado de producto, guía de remisión, y demás requisitos para realizar este proceso?

Tabla 8. Verificación de la mercadería.

Respuestas	Frecuencia	Frecuencia
Siempre	0	0%
Casi siempre	3	33%
Frecuentemente	5	56%
Casi nunca	1	11%
Nunca	0	0%
TOTAL	9	100%

Elaborado por: Pincay, E (2021).

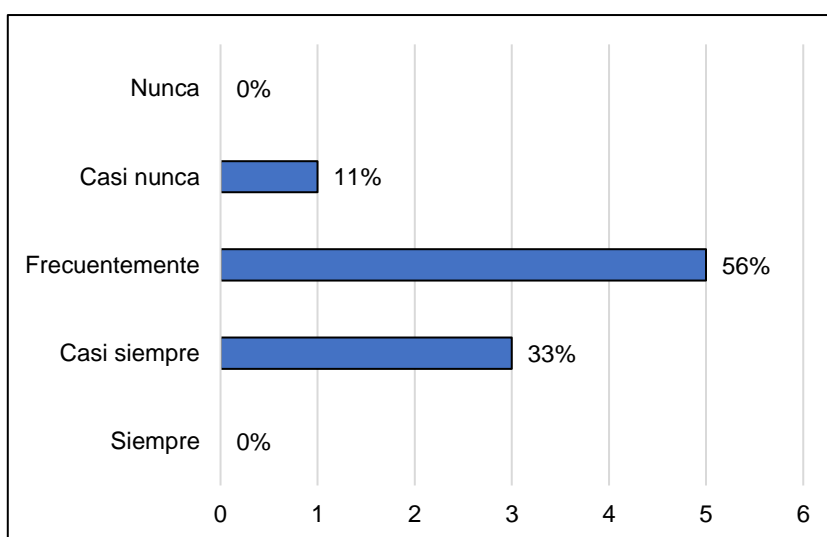


Figura 6. Verificación de la mercadería.
Elaborado por: Pincay, E (2021).

Análisis: La Figura 6, muestra que los encuestados mencionan que de manera frecuente se verifica la cantidad, estado de producto, guía de remisión, y demás requisitos para realizar el proceso de despacho de mercadería, mientras que el resto menciona que se lo realiza casi Semper. Estas respuestas son fuertes indicadores de que no se está realizando un control exhaustivo de verificación de mercancía de manera precisa al despacho.

5. ¿La mercancía se encuentra organizada de tal manera que facilite el proceso de despacho de mercadería?

Tabla 9. Organización de la mercancía.

Respuestas	Frecuencia	Frecuencia
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Frecuentemente	4	44%
Casi nunca	5	56%
Nunca	0	0%
TOTAL	9	100%

Elaborado por: Pincay, E (2021).

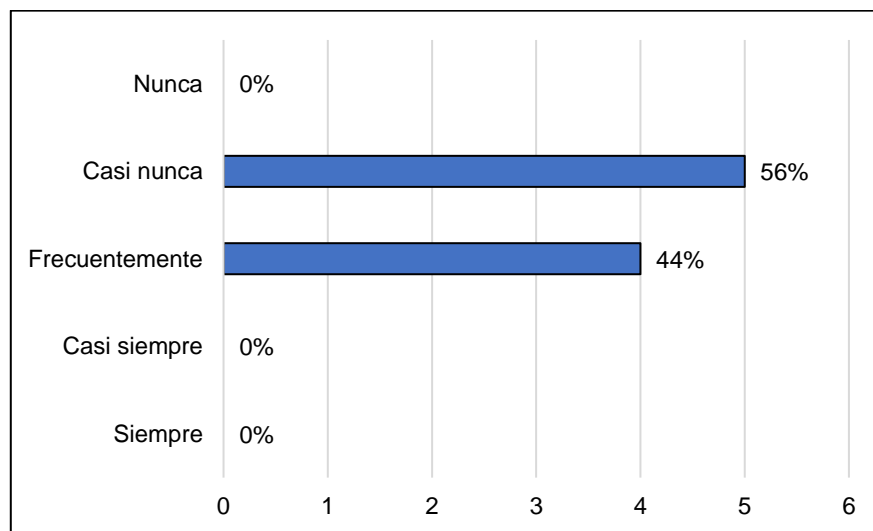


Figura 7. Organización de la mercancía.

Elaborado por: Pincay, E (2021).

Análisis: La Figura 7, muestra que los encuestados mencionan que casi nunca la mercancía se encuentra organizada de tal manera que facilite el proceso de despacho de mercadería ordenada en bodega, mientras que los demás mencionan que frecuentemente se encuentra organizado.

6. ¿Cómo calificaría el nivel de eficiencia en cuanto a la logística que desarrolla la empresa?

Tabla 10. Nivel de eficiencia de la logística de la empresa.

Respuestas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Muy eficiente	0	0%
Eficiente	1	11%
Poco eficiente	5	56%
Insuficiente	3	33%
Muy insuficiente	0	0%
TOTAL	9	100%

Elaborado por: Pincay, E (2021).

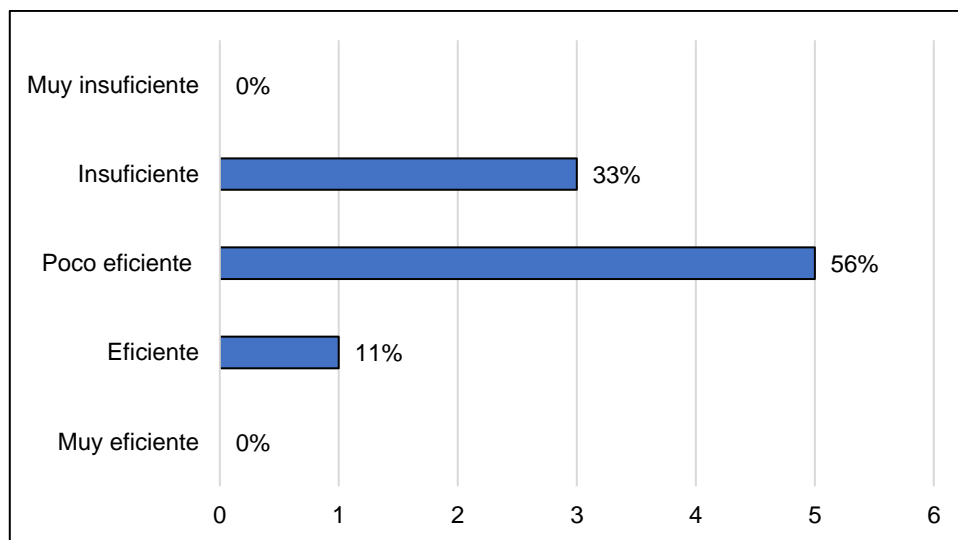


Figura 8. Nivel de eficiencia de la logística de la empresa.
Elaborado por: Pincay, E (2021).

Análisis: La Figura 8, muestra que los encuestados en su mayor porcentaje califican como poco eficiente los procesos de logística que desarrolla la empresa, seguido de la minoría que lo califica como insuficiente. Esto quiere decir que los colaboradores no se encuentran conforme con la manera en la que la empresa realiza sus actividades logísticas.

7. ¿Considera usted que el espacio físico que posee la empresa es suficiente para el correcto almacenaje y despacho de mercadería?

Tabla 11. *Suficiencia de espacio físico.*

Respuestas	Frecuencia	Frecuencia
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	2	22%
Indeciso	0	0%
En desacuerdo	6	67%
Totalmente en	1	11%
TOTAL	9	100%

Elaborado por: Pincay, E (2021).

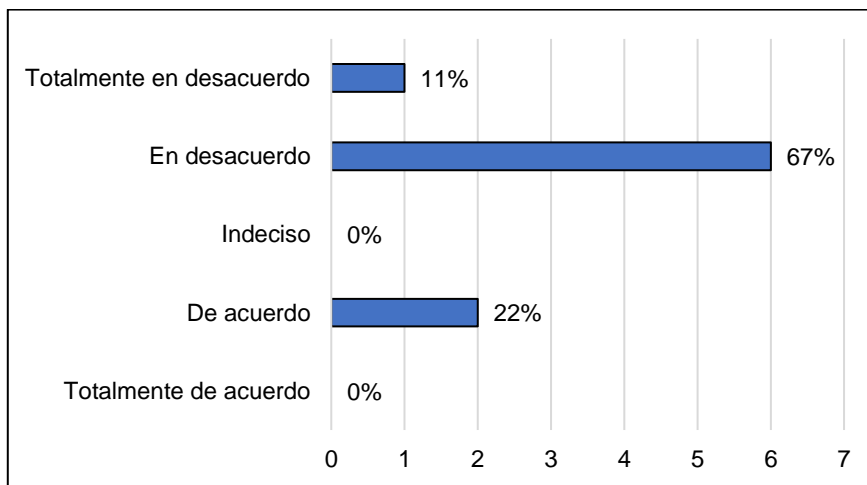


Figura 9. Suficiencia de espacio físico.
Elaborado por: Pincay, E (2021).

Análisis: La Figura 9, muestra de manera clara que la mayor cantidad de colaboradores consideran que el espacio físico que posee la empresa no es suficiente para el correcto almacenaje y despacho de mercadería.

8. ¿La empresa ha recibido algún tipo de quejas o inconformidades por parte de los clientes debido a deficiencias en el despacho de mercadería?

Tabla 12. Quejas o inconformidades de los clientes.

Respuestas	Frecuencia	Frecuencia
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Frecuentemente	3	33%
Casi nunca	6	67%
Nunca	0	0%
TOTAL	9	100%

Elaborado por: Pincay, E (2021).

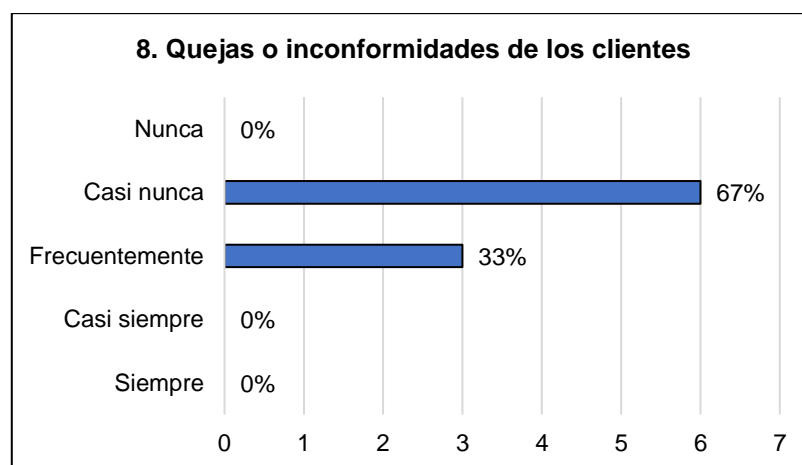


Figura 10. Quejas o inconformidades de los clientes.

Elaborado por: Pincay, E (2021).

Análisis: La Figura 10, indica que más de la mitad del total de encuestados afirman que casi nunca han recibid o reclamos de los clientes, mientras que el restante menciona que de manera frecuente se presenta algún tipo de inconvenientes debido a deficiencias en el despacho de mercadería. Esto indica que si existe un grado de descontento por parte del cliente con respecto a los servicios prestados por la empresa.

9. ¿Se encuentra de acuerdo con que la empresa implemente un plan de mejora para el proceso de despacho de mercadería?

Tabla 13. *Plan de mejora para el proceso de despacho.*

Respuestas	Frecuencia	Frecuencia
Totalmente de acuerdo	7	78%
De acuerdo	2	22%
Indeciso	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en	0	0%
TOTAL	9	100%

Elaborado por: Pincay, E (2021).

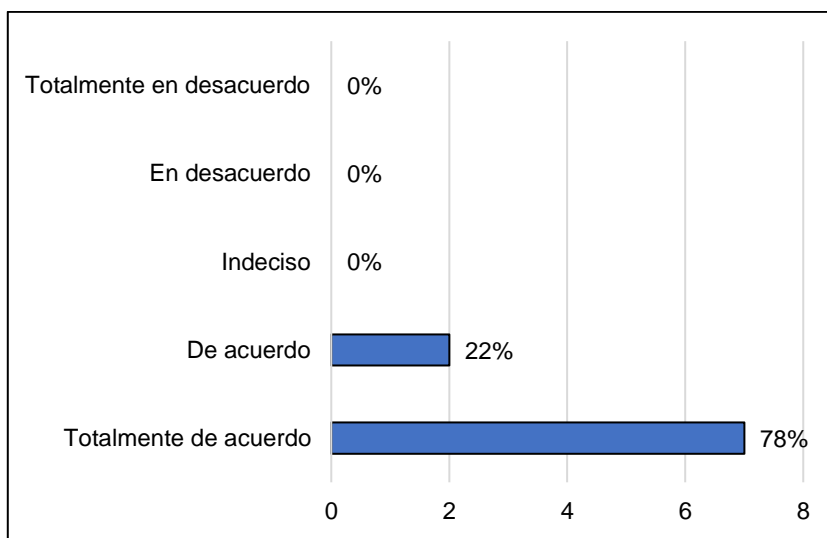


Figura 11. *Plan de mejora para el proceso de despacho.*
Elaborado por: Pincay, E (2021).

Análisis: La Figura 11, muestra que el 78% de encuestados que es casi la totalidad de los mismos, se encuentran totalmente de acuerdo con que la empresa implemente un plan de mejora para el proceso de despacho de mercadería, mientras que el restante se encuentra de acuerdo. Es decir, que todos los colaboradores consideran que esta alternativa es favorable para mejorar las falencias de la empresa.

10. ¿Considera que un Plan de mejora al proceso de despacho de mercadería generará beneficios en los procesos logísticos de la empresa?

Tabla 14. *Beneficios del plan de mejora.*

Respuestas	Frecuencia	Frecuencia
Totalmente de acuerdo	8	89%
De acuerdo	1	11%
Indeciso	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en	0	0%
TOTAL	9	100%

Elaborado por: Pincay, E (2021).

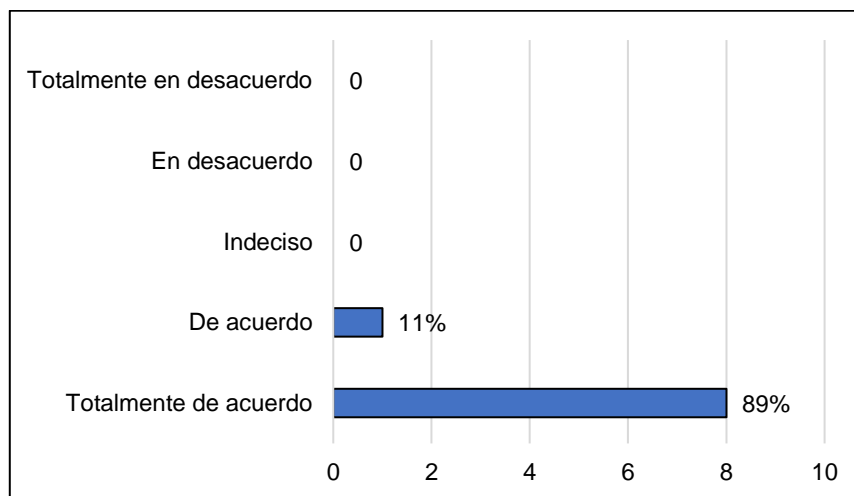


Figura 12. *Beneficios del plan de mejora.*

Elaborado por: Pincay, E (2021).

Análisis: La Figura 12, muestra que los colaboradores están totalmente de acuerdo con que un Plan de mejora al proceso de despacho de mercadería generará beneficios en los procesos logísticos de la empresa, mientras que el restante se encuentra de acuerdo, lo que quiere decir que de una u otra manera la totalidad de colaboradores se muestran a favor de la iniciativa de este proyecto.

4.1.2. Aplicación de la entrevista

La entrevista consta de siete preguntas abiertas dirigidas al gerente general de la empresa, para de esta manera determinar las debilidades que hasta el momento presenta la empresa, para de esta manera lograr ofrecer a través de la recopilación de información una propuesta que mejore el desarrollo y funcionamiento del despacho de mercadería.

1. ¿Qué dificultades se presentan en la cadena logística de la empresa al momento de realizar el proceso de despacho de mercadería?

La principal dificultad que como empresa presentamos es que no contamos con políticas o directrices a seguir para poder realizar el proceso de despacho de manera eficiente. Además de ello, no contamos con una planificación de las actividades a realizar, lo que dificulta en gran manera la rapidez y la eficiencia con la que se realizan las entregas de licores.

2. ¿Cree usted que la empresa maneja de manera correcta su proceso de despacho de mercadería?

Debo de aceptar que las estrategias utilizadas son un poco obsoletas, aun haciendo uso de guías escritas a mano y con muy poca utilización de tecnología. Esto considero que es una gran desventaja en relación a nuestros competidores que se encuentran cada día más actualizados y automatizados.

Sin embargo, la falta de implementación de estos recursos ha sido debido a que la economía de la empresa no se encuentra del todo estable en estos momentos después de las repercusiones de la pandemia del COVID-19.

3. ¿Realizan inspecciones de manera previa al despacho de mercaderías?

En la actualidad si se realizan inspecciones más a menudo de los pedidos realizados debido a que han existido inconvenientes con los clientes por equivocaciones o que la cantidad de los productos no ha sido lo correcto.

4. ¿Poseen algún tipo de seguro para precautelar la posibilidad de que la mercadería se deteriore?

No, la empresa no cuenta con seguros debido a lo que ya mencioné anteriormente de que no nos encontramos económicamente estables para poder dar ese paso, pero en caso de que los clientes deseen asegurar el transporte de su mercancía ellos deben de pagar adicional a una aseguradora por ese servicio.

5. ¿Se han presentado inconvenientes con los clientes relacionados con los procesos de despacho de mercadería?

Los pedidos de despacho se realizan de manera aleatoria favoreciendo a cierto tipo de clientes y esto ha ocasionado retrasos en algunas entregas por no tener estipulada una manera sistematizada de llevar a cabo el proceso de despacho.

6. ¿Utiliza algún tipo de herramienta informática que le ayude a tener un mayor control y eficiencia del despacho de mercadería?

No, sólo un sistema de control de inventarios bastante básico para saber la cantidad o el tipo de licor que hay en stock pero no contamos con sistemas automatizados para realizar los procesos logísticos con mayor rapidez y eficiencia.

7. ¿Considera usted beneficioso para la empresa la creación de un plan de mejora al proceso de despacho de mercadería?

Por supuesto, considero que generar estrategias para mejorar el despacho de mercadería no sólo disminuiría a corto, mediano o largo plazo un menor gasto innecesario en los procesos de logística, sino que también contribuiría a que los clientes reciban un mejor servicio y se fidelicen con la empresa a través de la generación de confianza.

4.1.2.1. Análisis de la entrevista.

Luego de realizar la encuesta se pudo determinar por parte del gerente que la empresa posee varias falencias en cuanto a la manera en la que realiza sus procesos de logística, en especial en el despacho de mercancías. Además, se determinó que la falta de herramientas tecnológicas genera el cometimiento de errores y la disminución de la rapidez, eficacia y eficiencia de los procesos.

Los problemas o quejas por parte de los clientes se deben a que no existen un orden establecido de entregas y éstas se realizan no por el orden de pedidos sino de manera aleatoria lo que ocasiona retrasos en el despacho de mercancía. Este inconveniente se ha suscitado en gran medida de acuerdo al entrevistado, debido a que la empresa carece de una planificación, sistematización, políticas y demás directrices que les permitan a los colaboradores mejorar la manera en la que desarrolla sus funciones.

La empresa cuenta con la predisposición para poder aplicar un plan de mejoras, sin embargo, no cuentan con los recursos económicos necesarios debido a la inestabilidad ocasionada por la pandemia que deterioró en gran magnitud la economía de la empresa y por ende ocasionó que el porcentaje de ingresos anuales disminuyera.

4.2. Propuesta

PLAN DE MEJORA AL PROCESO DE DESPACHO DE LA EMPRESA “LICORES MAR”, UBICADA EN EL CANTON DAULE.

Objetivo: Mejora en el proceso de despacho de mercadería en la empresa Licores MAR mediante un sistema informático.

Tabla 15 Plan de mejora

¿Qué?	Mejorar el proceso de despacho de mercadería
¿Por qué?	El tiempo de entrega de mercadería a cada cliente es muy variante, a veces es muy lento por la falta de inventario y causa malestar en el cliente, en ocasiones las entregas hacen que haya un gasto mayor de recursos ya que hay que ir donde el proveedor a retirar mercadería para poder cumplir con el cliente.
¿Cómo?	Implementando un sistema informático que automatice la recepción de ordenes de pedido y que lleve de manera actualizada el inventario físico en bodega.
¿Cuándo?	Año 2022
¿Quién?	Jefe de Bodega y Encargado de Facturación
¿Dónde?	Empresa Licores MAR

Elaborado por Pincay, E (2021)

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 16: Cronograma de actividades

2021\2022		DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO			
#	ETAPAS	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4
1	Creación del plan de despacho de mercadería																
2	Capacitación del jefe de Bodega y Encargado de Facturación																
3	Aplicar el nuevo procedimiento de despacho																

Elaborado por: Pincay, E (2021)

Plan de mejora de despacho de mercadería

Tabla 17: Plan de Mejora

Objetivo General: Desarrollar un plan de mejora de despacho de mercadería para la venta de bienes de consumo en la empresa “Licores MAR” ubicada en la ciudad de Daule.

Problema	Objetivo	Meta	Acciones	Recursos	Plazo	Responsable
Poco uso de tecnología en procesos	Obtener ayuda tecnológica para automatización de procesos	Implementar un software que facilite los procesos	Poner en marcha el uso del software y evaluar resultados	Facilitador del sistema \$250	Primera semana de enero 2022	Gerente general
Falta de inventario a la hora de despachar la mercadería	Tener un stock relativo a la rotación de cada producto	Mantener los inventarios en constante actualización	Automatizar el Kardex en el sistema con base a la facturación	Facilitador del Sistema \$150	Segunda semana de enero 2022	Jefe de bodega
Espacio en bodega reducido	Obtener un espacio más amplio para mantener más ordenada la bodega	Lograr una ubicación adecuada para cada item dentro de la bodega	Adquirir racks para duplicar el espacio en bodega	\$1500	Tercera semana de enero 2022	-Gerente General - Jefe de bodega
No existe método para la clasificación de la mercadería	Clasificar la mercadería en bodega mediante un indicador de rotación	Optimizar tiempo al momento de hacer el picking	Probar un método de clasificación de inventario en bodega	Administrador de bodega \$300	Cuarta semana de enero 2022	Jefe de Bodega
TOTAL DE INVERSION				\$2200		
Nota la inversión de \$2200 corre a cargo de la empresa Licores MAR						

4.2.1 CONCLUSIONES

- Existe poco uso de los recursos tecnológicos en la empresa Licores MAR y evidencia poca automatización de procesos dentro de la empresa, entre ellos el sistema de inventarios.
- El almacenaje no tiene un orden específico, no existe ningún método a aplicar al momento de almacenar la mercadería. Esto dificulta al momento de hacer la preparación de los pedidos.
- El espacio de la bodega no es suficiente para la cantidad de mercadería y números de ítems.
- Hay un poco de descontento en los clientes porque a veces el pedido no le llega completo, o a veces hay que hacerle dos entregas para completar un pedido.
- La mayoría está de acuerdo en que la empresa debería de aplicar un plan de mejora para mejorar el rendimiento de la misma en las diferentes áreas.
- El gerente y dueño de la empresa Licores MAR está de acuerdo en que se debe de implementar herramientas tecnológicas que ayuden al proceso de despacho de mercadería para tener mayor aceptación de la clientela.

4.2.2 RECOMENDACIONES

- Adquirir un nuevo software que cuente con mejores acciones que el actual para que genere procesos automáticos.
- Implementar un método de almacenaje de mercadería para tener acceso más rápido a los productos según su indicador de rotación.
- Contemplar el uso de racks en la bodega para obtener más orden y comodidad en la bodega.
- Revisar que el inventario cuente con la cantidad completa que aparece en cada orden de pedido antes de hacer el despacho para evitar que el pedido salga incompleto.
- Aceptar un plan de mejora para ser más eficientes y eficaces con todos los clientes.
- Revisar los resultados de los nuevos métodos que se están implementando en la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, F. (2015). *Soluciones Logísticas. Manual para optimizar la cadena de suministro* (Segunda Edición ed.). Barcelona, España: Editorial Marge Books. Obtenido de https://www.marcialpons.es/media/pdf/Cap_gratuito_Soluciones_logisticas_Francisco_Alvarez_Ochoa_Logisnet.pdf
- Andrade, C. (2017). *¿Cómo determinar el nivel óptimo de inventarios?* Obtenido de <http://www.ld.com.mx/blog/administracion-de-inventarios/como-determinar-el-nivel-optimo-del-inventario/>
- Baena, P. G. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Patria. Obtenido de <https://editorialpatria.com.mx/mobile/pdf/files/9786074384093.pdf>
- Ballou, R., & Garrido, M. (2016). *Logística empresarial: control y planificación*. Barcelona, España: Editorial Díaz de Santos.
- Becerra, M., & Campos, F. (2017). *El enfoque por competencias y sus aportes en la Gestión de Recursos Humanos*. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116913/Memoria%20MBecerra%20FCampos.pdf?sequence=1>
- Behar, R. D. (2014). *Metodología de la Investigación*. Bogotá, Colombia: Ediciones Shalom.
- Boente, A. (2019). *Metodología de la Investigación*. México: La Patria.
- Cabrera, C. A. (2018). *Transporte internacional de mercancías*. Barcelona, España: ICEX (Instituto Español De Comercio Exterior).
- Carro, R., & González, D. (2018). *Logística Empresarial*. Mar de la Plata, Argentina: Universidad Nacional Mar de la Plata. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/1831/1/logistica_empresarial.pdf
- Castellanos, A. (2015). *Logística comercial internacional*. Buenos Aires, Argentina: ECOE Ediciones.
- CEPAL. (diciembre de 2020). *Comisión Económica para América Latina y el Caribe*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/proyectos/conectividad-transporte-comercio-la-era-la-pandemia>

- Código de Comercio. (29 de Mayo de 2019). *Asamblea Nacional de la República del Ecuador*. Obtenido de https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/2019/JUNIO/C%C3%B3digo_de_Comercio.pdf
- Código Orgánico De La Producción, C. E. (21 de Agosto de 2018). *Asamblea Nacional*. Obtenido de <https://www.correosdeecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/11/COPCI.pdf>
- Cohen, N., & Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación ¿Para qué?* (N. Cohen, & G. Gómez, Trads.) Buenos Aires, Argentina: CLACSO. Obtenido de http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Constitución de la República del Ecuador. (1 de Agosto de 2008). Obtenido de <http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>
- DATASUR. (10 de Mayo de 2019). *La evolución de la logística en la historia*. Obtenido de <https://www.datasur.com/la-evolucion-de-la-logistica-en-la-historia/>
- David Neill, Liliana Cortés . (2017). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica* . Redes Colección .
- De los Santos, I. (2016). *Logística y Marketing para la Distribución Comercial*. Madrid, España: Editorial ESIC.
- Editorial Etecé. (2020). *"Método inductivo"*. Argentina : Editorial Etecé.
- Eslava, A. (2017). *Canales de distribución logístico - comerciales*. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=6zOjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Canal+de+distribuci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiazMqp_rwAhUmQzABHd7TAPEQ6AEwAHoECAsQAg#v=onepage&q=Canal%20de%20distribuci%C3%B3n&f=false

- Flamarique, S. (2018). *Gestión de existencias en el almacén*. Barcelona, España: Marge Books.
- García, C. A. (2018). *Cadena de suministro y logística*. México.
- Guerrero, H. (2017). *Inventarios: Manejo y Control*. Jalisco, México: ECOE Ediciones. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2017/08/Inventarios.-Manejo-y-control-2da-Edici%C3%B3n.pdf>
- Jervis, T. M. (9 de abril de 2020). *Método Sintético: Características, Leyes y Ejemplos*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/metodo-sintetico/>
- Ley de Derecho. (5 de 02 de 2021). *Historia de la Rotación de Personal*. Obtenido de <https://leyderecho.org/historia-de-la-rotacion-de-personal/>
- Ley Orgánica de Defensa Del Consumidor. (2012). *Congreso Nacional del Ecuador*. Obtenido de <https://www.dpe.gob.ec/wp-content/dpetransparencia2012/literala/BaseLegalQueRigeLaInstitucion/LeyOrganicadelConsumidor.pdf>
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial. (31 de Diciembre de 2014). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf>
- Llamas, J. (13 de mayo de 2020). *El término software es un término de origen anglosajón que hace referencia a la parte intangible de la informática y la computación*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/software.html>
- Lopera, L. (2017). *Administración de Inventarios*. Obtenido de <http://www.gobcundinamarca.virtualplant.co/logistica/resources/uploaded/resources/ADMINISTRACION%20DEL%20INVENTARIO%20II.pdf>.
- López, A., & Cueva, E. P. (2014). *Manejo de Recursos Humanos*. Virginia, Estados Unidos: The Nature Conservancy.
- Martínez, G. P. (2016). *El transporte terrestre de mercancías: Responsabilidad por averías, faltas y retrasos*. México: Ediciones Díaz de Santos .

- Mauleón, M. (2016). *Logística y Costos*. Barcelona, España: Editorial Océanica.
- Mendoza, A., Salgar, Y., & Novoa, A. (17 de Marzo de 2013). *Despacho de mercancías*. Obtenido de <http://despdemer.blogspot.com/2013/03/despacho-de-este-proceso-es-llevado-por.html>
- Pablo Orellana. (15 de junio de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/metodo-analitico.html>
- Paz, H. (2018). *Canales de distribución: Gestión comercial y logística* (Tercera ed.). Sao Paulo, Brasil: Lectorum Ugerman.
- Portal, C. R. (25 de Junio de 2015). *Gestión de inventario, stocks y almacenes*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/gestion-de-inventario-stocks-y-almacenes/>
- Ramos, L. (2015). *Subsistemas de Control de Recursos Humanos*. México.
- Sampieri, R. H., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2015). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
- Sierra, J., Guzmán, I. M., & García, M. F. (2015). *Administración de almacenes y control de inventario*. Eumed.net Enciclopedia Virtual. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1444/index.htm>
- Thompson, I. (2 de marzo de 2020). *El producto y clasificaciones de productos características y atributos de los productos*.

ANEXOS

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Universitario Bolivariano de Tecnología

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB-U.**

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma

Anexo 1. *Formato de encuesta.*

**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA
TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



El presente proyecto de investigación trata de un plan de mejora al proceso de despacho de mercadería en la empresa “Licores Mar” de la ciudad de Daule.

Instrucciones Generales: Responda las siguientes preguntas con total honestidad, debido a que serán de mucha utilidad al momento de resolver la problemática de estudio del tema planteado anteriormente.

Fecha: _____ **Investigador:** _____

Formato de Encuesta a los Colaboradores

Respuestas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Diariamente		
Semanalmente		
Mensualmente		
Semestralmente		
Anualmente		

2. ¿Con qué frecuencia se presentan faltantes en la revisión de inventario?

Respuestas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Siempre		
Casi siempre		
Frecuentemente		
Casi nunca		
Nunca		

3. ¿Considera que la empresa hace un uso correcto de la tecnología para el despacho de mercadería?

Respuestas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Totalmente de acuerdo		
De acuerdo		
Indeciso		
En desacuerdo		
Totalmente en desacuerdo		

4. ¿De manera previa al despacho de mercadería se procede a la verificación de la cantidad, estado de producto, guía de remisión, y demás requisitos para realizar este proceso?

Respuestas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Siempre		
Casi siempre		
Frecuentemente		
Casi nunca		
Nunca		

5. ¿La mercadería se encuentra organizada de tal manera que facilite el proceso de despacho de mercadería?

Respuestas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Siempre		
Casi siempre		
Frecuentemente		
Casi nunca		
Nunca		

6. ¿Cómo calificaría el nivel de eficiencia en cuanto a la logística que desarrolla la empresa?

Respuestas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Muy eficiente		
Eficiente		
Poco eficiente		
Insuficiente		
Muy insuficiente		

7. ¿Considera usted que el espacio físico que posee la empresa es suficiente para el correcto almacenaje y despacho de mercadería?

Respuestas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Totalmente de acuerdo		
De acuerdo		
Indeciso		
En desacuerdo		
Totalmente en desacuerdo		

8. ¿La empresa ha recibido algún tipo de quejas o inconformidades por parte de los clientes debido a deficiencias en el despacho de mercadería?

Respuestas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Siempre		
Casi siempre		
Frecuentemente		
Casi nunca		
Nunca		

9. ¿Se encuentra de acuerdo con que la empresa implemente un plan de mejora al proceso de despacho de mercadería?

Respuestas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Totalmente de acuerdo		
De acuerdo		
Indeciso		
En desacuerdo		
Totalmente en desacuerdo		

10. ¿Qué beneficios cree usted que obtendría la empresa al implementar un Plan de mejora al proceso de despacho de mercadería?

Respuestas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Totalmente de acuerdo		
De acuerdo		
Indeciso		
En desacuerdo		
Totalmente en desacuerdo		

**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA
TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



El presente proyecto de investigación trata de un plan de mejora al proceso de despacho de mercadería en la empresa “Licores Mar” de la ciudad de Daule.

Instrucciones Generales: Responda las siguientes preguntas con total honestidad, debido a que serán de mucha utilidad al momento de resolver la problemática de estudio del tema planteado anteriormente.

Fecha: _____ **Investigador:** _____

Formato de Entrevista al Gerente General

1. **¿Qué dificultades se presentan en la cadena logística de la empresa al momento de realizar el proceso de despacho de mercadería?**
2. **¿Cree usted que la empresa maneja de manera correcta su proceso de despacho de mercadería?**
3. **¿Realizan inspecciones de manera previa al despacho de mercaderías?**
4. **¿Poseen algún tipo de seguro para precautelar la posibilidad de que la mercadería se deteriore?**

- 5. ¿Se han presentado inconvenientes dentro de los procesos relacionados al despacho de mercadería?**
- 6. ¿Utiliza algún tipo de herramienta informática que le ayude a tener un mayor control y eficiencia del despacho de mercadería?**
- 7. ¿Considera usted beneficioso para la empresa la creación de un plan de mejora al proceso de despacho de mercadería?**

Bodega



Picking



Entrega de Pedido

