



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

**Proyecto De Grado Previo A La Obtención Del Título De:  
TECNÓLOGA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE UN PLAN LOGÍSTICO DE DISTRIBUCIÓN  
PARA LA ENTREGA DE PRODUCTOS TEXTILES DE LA  
EMPRESA**

**“CONFECCIONES BRIGGITTE”**

**Autora:**

**Reyes Aguilera María De Los Ángeles**

**Tutor:**

**Ing. Alejandro Reigosa Lara**

**Guayaquil- Ecuador**

**2021**

**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

**Proyecto previo a la obtención del título de:  
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

**Tema**

**“Propuesta de un plan logístico de distribución para la entrega de  
productos textiles de la empresa “CONFECCIONES BRIGGITTE””**

**Autora: Reyes Aguilera María de los Ángeles**

**Tutor: Ing. Alejandro Reigosa Lara**

**RESUMEN**

La empresa CONFECCIONES BRIGGITTE, ubicada en la provincia del Guayas en el cantón de Guayaquil, dedicada a la elaboración de productos textiles, presenta en la actualidad deficiencias en la entrega de sus productos. El propósito de esta investigación es desarrollar un plan logístico de distribución para la entrega de sus productos textiles de dicha empresa con la finalidad de establecer propuestas de solución. Durante el desarrollo de esta investigación se puso en práctica diferentes técnicas como la lectura, los mapas conceptuales y organizadores gráficos, la observación, la encuesta, diagrama de Ishikawa, lluvia de ideas. Esta investigación concluye realizando una propuesta de solución a través de un diseño de un plan de logístico de distribución de productos en la que se determina una cadena de acciones que debe realizar la empresa.

Palabras claves

Lógica

Distribución

Transporte



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

**Proyecto previo a la obtención del título de:**

**TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Tema**

**“Propuesta de un plan logístico de distribución para la entrega de  
productos textiles de la empresa “CONFECCIONES BRIGGITTE””**

**Autora: Reyes Aguilera María de los Ángeles**

**Tutor: Ing. Alejandro Reigosa Lara**

### **Abstract**

The company CONFECCIONES BRIGGITTE, located in the province of Guayas in the canton of Guayaquil, dedicated to the production of textile products, currently has deficiencies in the delivery of its products. The purpose of this research is to develop a logistics distribution plan for the delivery of its textile products from said company in order to establish solution proposals. During the development of this research, different techniques such as reading, concept maps and graphic organizers, observation, survey, Ishikawa diagram, brainstorming were put into practice. This research concludes by making a solution proposal through a design of a product distribution logistics plan in which a chain of actions that the company must carry out is determined.

Key words:

Lógica

Distribución

Transporte

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE .....	i
TECNOLOGÍA .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vii
RESUMEN.....	viii
Abstract.....	ix
CAPÍTULO I.....	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2 Ubicación del problema en un contexto.....	1
1.3 Situación conflicto.....	3
1.4 Delimitación del problema.....	5
1.5 Formulación del Problema.....	5
1.6 Variables de Investigación .....	6
1.7 Evaluación del problema.....	6
1.8 OBJETIVOS.....	8
1.8.2 Objetivos Específicos: .....	8
1.9 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
CAPÍTULO II.....	10
2. MARCO TEÓRICO .....	10
2.2 Antecedentes históricos .....	10
2.3 Antecedentes Referenciales.....	17
2.4 Fundamentación Legal.....	24
2.5.3 Definiciones conceptuales .....	26
CAPÍTULO III.....	29
3 METODOLOGÍA .....	29

3.2 Diseño de investigación .....	33
3.2.1 Tipos de investigación. ....	33
3.2.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	35
Muestra .....	38
3.3 Técnicas de Investigación.....	38
CAPÍTULO IV.....	48
4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	48
4.4.1 Análisis de la lista de cheques. ....	57
4.4.2 Diagrama de Ishikawa.....	59
4.4.3 Plan de Mejora.....	60
Propuesta. ....	60
Justificación .....	62
Matriz FODA .....	64
CONCLUSIONES .....	75
RECOMENDACIONES.....	75
Anexos.....	76
BIBLIOGRAFÍA.....	81

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Tabla 1 : Plantilla de Trabajadores y Ocupación.....	31
Tabla 2 : Lista de Chequeos .....	44
Tabla 3 : PREGUNTA # 1 .....	48
Tabla 4 : PREGUNTA # 2 .....	49
Tabla 5 : PREGUNTA # 3 .....	50
Tabla 6 : PREGUNTA # 4 .....	51
Tabla 7 : PREGUNTA # 5 .....	52
Tabla 8 : PREGUNTA # 1 .....	53
Tabla 9 : PREGUNTA # 2 .....	54
Tabla 10 : PREGUNTA # 3 .....	55
Tabla 11 : PREGUNTA # 4 .....	56
Tabla 12 : Lista de Chequeos .....	58
Tabla 13 : Matriz FODA .....	65
Tabla 14 : Determinación de Programas .....	66
Tabla 15 : Identificación de Programas de mantenimiento .....	67
Tabla 16 : Identificación de Programas de Transporte .....	68
Tabla 17 : Identificación de Programas Personal.....	69
Tabla 18 : Identificación de Programas de Abastecimiento .....	69
Tabla 19 : Programa General Plan de Logístico de Distribución.....	71

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Gráfico 1. Ubicación geográfica de los clientes. ....	36
Gráfico 2 Nivel de titulación de los clientes.....	37
Gráfico 3 Edad de los clientes según el rango establecido.....	38
Gráfico 4 Pregunta # 1 .....	49
Gráfico 5 PREGUNTA # 2 .....	49
Gráfico 6 PREGUNTA # 3 .....	50
Gráfico 7 PREGUNTA # 4 .....	51
Gráfico 8 PREGUNTA # 5 .....	52
Gráfico 9 PREGUNTA # 1 .....	53
Gráfico 10 PREGUNTA # 2 .....	54
Gráfico 11 PREGUNTA # 3 .....	55
Gráfico 12 PREGUNTA # 4 .....	56

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Figura 1 Ciclo logístico.....	14
Figura 2 Cadena de suministros para empresas comerciales .....	21
Figura 3 Logística Básica.....	22
Figura 4 Sistema logístico.....	23
Figura 5 Organigrama de la empresa. ....	30
Figura 6 Diagrama Causa-efecto.....	45
Figura 7 Representación de la tormenta de ideas. ....	46
Figura 8 FODA.....	47
Figura 9 Diagrama de Ishikawa .....	59

# CAPÍTULO I

## 1. EL PROBLEMA

### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.2 Ubicación del problema en un contexto.

Los procesos logísticos de alguna manera u otra han existido en la humanidad y que, con el incremento de las comunicaciones y la tecnología en el presente siglo, que ha permitido acortar las distancias para el desarrollo de los negocios, hace que los problemas de logística no hayan disminuido, sino por lo contrario se han ido incrementando justamente por la necesidad de rapidez y confiabilidad de que lleguen los productos a su destino.

Los problemas que se encaran en la actualidad, enfocados a la parte logística son (Fernández & Miranda, 2013):

- Satisfacción de demanda en las ciudades y áreas metropolitanas
- Asegurar la permanencia en el mercado local de la empresa
- Incremento de su ventaja competitiva
- Incremento de la comercialización de sus productos

Debido a los conceptos de logística, se busca que exista un flujo de suministros o productos terminados al cliente, buscando siempre que se cumplan los estándares de calidad y por ende generar un coste por estos servicios que generalmente son la imagen de la empresa, transformados en una garantía de un alto servicio al cliente. (BLOGSUDIMA, 2019) Durante el fin de la década de los años noventa, debido a la situación económica del país, que para ese entonces era en la moneda nacional “El Sucre”, hizo que se creara la empresa “Confecciones Brigitte”, la cual ofrecía la alternativa de fabricar ropa por mano de obra nacional, a lo cual abarataría costas, frente a una creciente inflación y desvalorización del Sucre frente al dólar, provocando así que la adquisición de productos.

importados sea prácticamente imposible para la casa media y baja, quedando éstos productos sólo para personas con una estabilidad laboral que le permita tener ingresos fijos para poder adquirir este tipo de ropa. (Schuler, 2002)

Desde su fundación en la ciudad de Guayaquil, se proyectó como una pequeña empresa la cual, debido a la situación antes explicada fue creciendo ubicándose en un sector popular en el centro de la ciudad, que para ese entonces era el principal y único lugar foco del comercio y bancario de la más grande ciudad del país, y que posee el principal puerto de ingreso de toda la mercadería importada y de materias primas, por lo que su ubicación favorecía al procesamiento, distribución y venta de la ropa producida en Confecciones “Brigitte”.

La empresa que empezó con la confección de uniformes escolares genéricos, además de uniformes deportivos, se fue proyectando y consolidando poco a poco como un distribuidor autorizado y centro de adquisición de ropa de buena calidad y bajo coste, para los diferentes centros educativos fiscales, fiscomisionales y ciertos particulares, además de empresas y entidades bancarias, hizo que su demanda creciera, teniendo como consecuencia, que fuera un negocio lucrativo y que diera lugar a la creación de otros negocios parecidos en el sector, enfocándose ahora a mejorar sus servicios debido a la competencia existente y la oferta que esta produciría.

Los productos generados para ese entonces, eran uniformes variados, los cuales se confeccionarían con materiales nacionales, adquiridos directamente de las empresas fabricantes en la sierra ecuatoriana, además de contar con modelos preestablecidos para las entidades educativas, privadas y bancarias, ofreciendo así una solución al consumidor al evitar pérdidas de tiempos en la toma de medidas, transporte en el caso de los padres de familia de entidades educativas, y la búsqueda de un confeccionista o modista que pueda ofrecer un trabajo de calidad. Sus productos que también ofrecía una garantía, hacía que la empresa obtenga un prestigio y confianza en el consumidor. Debido a la competencia

existente, y el traslado del casco comercial a diferentes puntos de la ciudad, con la masificación de los centros comerciales en la ciudad de Guayaquil, y pérdida del centro de la ciudad de su prestigio como principal lugar comercial, hizo que la empresa se trasladara al sur en una ciudadela de nombre “La Fragata”, que por su espacio, ofrecía unas mejores condiciones de trabajo para todo el proceso de producción de la empresa, además de ofrecer la ventaja de centralizar los trabajos evitando la contratación de terceros.

Sin embargo, debido a la expansión de la empresa, la creciente oferta y demanda en la ciudad, el incremento de la población estudiantil y empresarial, y la ubicación geográfica de la empresa en el sur de la ciudad, hace que sea un reto el proceso de producción debido a las dificultades logísticas que implica la adquisición de materia prima, el proceso de fabricación, la distribución y venta de los productos a todos los sectores dentro y fuera de la ciudad. (Del Valle , 2007)

### **1.3 Situación conflicto.**

Debido a la expansión de la empresa, y la creciente demanda y oferta existente en la ciudad de Guayaquil, hizo que la empresa cambiara su sede al sur de la ciudad, en la ciudadela “ La Fragata”, que su por su sector geográfica, implicaría un incremento de los procesos de producción, así como de los servicios generales para el mantenimiento constante de la producción, para evitar la pérdida de mercado, así como también evitar una caída en la imagen de la marca, la cual se ha posicionado por más de 30 años en la ciudad.

La situación crítica del conflicto, se genera en los procesos de fabricación, debido al traslado de la materia prima, así como también la distribución de la mercadería ya terminada a los diferentes centros educativos y empresariales, dentro y fuera de la ciudad. Además de ofrecer todos los servicios generales dentro de la empresa tanto para el personal administrativo como el operativo de fábrica, para que la producción cumpla con los estándares internos, así como las normas de seguridad industrial y las normas establecidas en el Ecuador para un trabajo seguro y digno para

todos sus empleados. Estos servicios incluyen la adquisición de materias como son prendas de protección, materiales para la fabricación de los productos, materiales para mantenimiento de maquinaria, materiales de oficina, así como el servicio de alimentación del personal, y servicios informáticos. El problema logístico se enfoca a la distribución de los materiales y productos ya terminados, lo que implica contar con personal y material, disponible, confiable, además de que el mismo posee un grado de mantenimiento acorde que garantice la distribución a requerimiento del comprador. Este servicio expresado en términos de prestigio y valoración de la marca, produce un incremento en las ganancias de la empresa, que es la compensación que obtiene la empresa para dar continuidad a sus servicios.

Actualmente la empresa no cuenta con un plan Logístico que permita contar con este servicio, para completar los procesos internos que posee la empresa para ofrecer sus productos textiles, pudiendo ocasionar esto una pérdida de mercado que sería fácilmente aprovechada por la competencia existente en la ciudad y fuera de ella.

Debido a que la empresa se encuentra en una constante expansión, la falta de un plan logístico de distribución, que actualmente se realiza en forma empírica y sin control alguno, ocasiona pérdidas de recursos materiales, humanos, y monetarios, al realizar entregas focalizadas sin existir un plan que optimice los recursos además de garantizar la entrega constante del producto en el tiempo requerido por el cliente externo. Además, ha ocasionado que se realice una contratación de terceros para la distribución, lo que ocasiona la reducción de las ganancias de la empresa, al no contar con un proceso interno que permita la distribución de los productos.

Del concepto de la logística, se puede extraer su aplicabilidad por medio de la logística urbana de mercancías, que ofrece un enfoque respecto a la distribución de mercancías usando estrategias acorde a las necesidades de cada empresa. (Muñuzuri, Larrañeta, & Muñoz, 2002).

Las causas y problemas existentes son:

**Causas:**

- Sector geográfico de la empresa.
- Carencia de un plan logístico.
- Falta de personal y material para distribución.
- Falta de control sobre el proceso de distribución.
- La no evaluación de posibles proveedores para distribución.
- La no existencia de estudios sobre la tercerización o no del proceso de distribución.

**Los efectos son:**

- Demoras en la entrega del producto a los clientes dentro y fuera de la ciudad.
- Desperdicios de recursos a la empresa.
- Contratación de servicios de terceros, ocasionando gastos adicionales.
- Entregas de productos incompletos a los clientes.
- Entregas en malas condiciones los productos.

**1.4 Delimitación del problema.**

**Campo** : Administrativo

**Área** : Logística

**Aspectos** : Plan logístico, Distribución y entrega de productos textiles

**Tema** : Propuesta de un plan logístico de distribución para la entrega de productos textiles de la empresa CONFECCIONES BRIGGITTE.

**1.5 Formulación del Problema.**

Una vez descrito el problema y sus efectos en el presente trabajo de investigación, se formula la pregunta principal de investigación:

¿Cómo incide el plan logístico para la distribución en la satisfacción de los clientes de la empresa CONFECCIONES BRIGGITTE, ubicada en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas?

Con la formulación de esta pregunta, se da inicio al proceso de

investigación que permitirá dar solución a la problemática planteada, y poder mantener la producción y prestigio de la institución.

### **1.6 Variables de Investigación.**

**Variable independiente** : Plan logístico de distribución.

**Variable dependiente** : Satisfacción del cliente

Siendo las variables ya expresadas en la pregunta de investigación, como la causas y efecto de la problemática existente, permitirán enfocar la investigación a la realización de la propuesta, a fin de contar con un plan Logístico de distribución que permita mantener la distribución de los productos y mantener el prestigio de la empresa, y dar una satisfacción al cliente que garantice su mercado frente a la creciente oferta existente en la ciudad de Guayaquil siendo la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, primordiales en las empresas modernas, a fin de ganar mercados antes la gran competencia existente, debido a las diferentes formas de mercadeo existente, este concepto no debe ser omitido por ninguna empresa, hecho que está en crecimiento en las pequeñas y medianas empresas en Ecuador. (Chiluisa, 2015)

### **1.7 Evaluación del problema.**

A continuación, se realiza la evaluación del problema planteado a fin de verificar su validez, y orientar la investigación a la propuesta final y dar una solución viable, en beneficio de la empresa.

Los aspectos generales de evaluación son:

- **Delimitado.** - el proyecto a mención va a ser realizado en la ciudad de Guayaquil, en la empresa “Confecciones Brigitte”, tomando en cuenta las particulares del mercado local para poder realizar la propuesta de solución.
- **Claro.** - El proyecto está redactado con términos que sean de fácil comprensión y accesibilidad, para cualquier persona, además, se incluye un glosario de términos.
- **Evidente.** - A través de éste proyecto, se logrará un cambio total en el proceso final de producción de la empresa, al completar la distribución del producto terminado, con el logro intangible de la

- satisfacción del cliente y prestigio institucional.
- **Concreto.** - El proyecto se describe en forma concreta, con una propuesta real y aplicable ajustado a la realidad de la empresa y del mercado, contando con los materiales para aplicar un plan logístico adecuado y que genere ganancias a la empresa.
- **Relevante.** - su relevancia se manifiesta en mantener el prestigio a una institución que ha proveído productos textiles confeccionados a un precio accesible, a instituciones emblemáticas a instituciones educativas y empresariales, cuya falta dejaría un vacío en el mercado local.
- **Original.** - este proyecto no se ha realizado con anterioridad en la empresa, y servirá para empresas similares, para dar solución a los problemas logísticos de distribución de productos terminados como es la empresa objeto de esta investigación.
- **Contextualmente.** - este proyecto se enfoca al contexto de la Administración y Logística, a fin de dar soluciones a empresas pequeñas y medias, y puedan generar ingresos sin perder su prestigio y la imagen de marca ganados a lo largo del tiempo.
- **Factible.** - Para el diseño y ejecución de este proyecto, se ofrece una solución a un problema en corto plazo, sin inversión o contratación de servicios a personas naturales o empresas, sino que será realizado por la misma empresa, evitando gastos innecesarios que mermarán las ganancias de la empresa.
- **Variables.** – se identifica la variable independiente, esto es la causa de la problemática como la falta de un Plan logístico de distribución de productos de la empresa “Confecciones Brigitte”, y la variable dependiente esto es, el efecto del mismo como la carencia de la entrega de productos textiles para mantener la producción y prestigio de la empresa, hecho que hay que evitar a fin de mantener la institución que ha ganado un mercado de más de 30 años en la ciudad de Guayaquil.

## **1.8 OBJETIVOS**

Debido a la naturaleza del problema y su delimitación, se formulan los siguientes objetivos los mismos de guían y orientan la investigación para el desarrollo de la propuesta de solución.

### **1.8.1 Objetivo General**

Diseñar un plan logístico de distribución para la entrega de productos textiles de la empresa CONFECCIONES BRIGGITTE, a través del análisis de sus procesos logísticos actuales.

### **1.8.2 Objetivos Específicos:**

- Identificar la situación actual del área de logística de distribución y entrega de productos.
- Establecer métodos para optimizar los procesos del área de logística de la empresa confecciones Brigitte.
- Desarrollar un plan logístico para la distribución de productos textiles en las regiones de la costa, sierra y oriente.

## **1.9 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El trabajo de investigación relacionado con la propuesta de un plan logístico de distribución para la entrega de productos textiles se justifica considerando que:

### **Conveniencia:**

La realización de este proyecto investigativo es conveniente porque permite generar un cambio en el proceso de distribución de la empresa “CONFECCIONES BRIGGITTE” para lo cual contará con un plan logístico de distribución de la mercadería terminada que permite ofrecer un mejor prestigio institucional.

### **Relevancia Social:**

Este proyecto se orienta a dar una solución factible, sencilla y aplicable a la realidad de esta empresa, la cual es muy similar a muchas más de este tipo o que ofrecen otros productos, pero que poseen el mismo problema logístico para la distribución de sus productos.

**Implicaciones Practicas:**

El siguiente proyecto se lo realiza mediante técnicas y métodos que nos dirige a una solución para que así desaparezcan las causas o problemas que está teniendo la empresa “CONFECCIONES BRIGGITTE” con la deficiencia que existe en la distribución de sus productos.

**Utilidad Metodológica:**

La problemática de la empresa “CONFECCIONES BRIGGITTE” es analizada a través de la investigación objeto de estudio, permitiendo de este modo ayudar a mejorar las falencias, proponiendo posibles soluciones y dejando una guía metodológica para futuras investigaciones acorde a planes logísticos para el proceso de distribución de empresas comercializadoras de ropa.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.**

##### **2.2 Antecedentes históricos**

A lo largo del tiempo el termino logística ha venido causando una gran repercusión y es debido a la serie de factores y de actividades que este cumple al interior de la organización, muy aparte de organizar y de dirigir los procesos que debe cumplir la organización esta se presenta como una herramienta de ayuda debido a la fácil agilización de los procesos que antes demoraban tiempos prolongados para poderse elaborar. Actualmente este término es adoptado e implementado en todas las organizaciones modernas ya que es una necesidad estratégica y de fácil manejo para los trabajadores internos además de que es una herramienta que contribuye en la disminución de los costos y agiliza los procesos manuales que antes se desarrollaban con dificultad.

Según un estudio por parte de Council of Logistic Management define a la logística como:

Es un proceso que no tan solo se encarga de planificar, también mantiene un control eficiente sobre el flujo de sus costos y define el uso correcto de sus inventarios además de contar con una base de datos que administra el uso de la información para el desarrollo del negocio.(Pinheiro, Breval, Rodríguez, & Follmann, 2016)

De lo antes mencionado se puede concluir que la logística conlleva más que organizar, dirigir y controlar además de que es una herramienta que contribuye con el desarrollo positivo de la organización.

La logística conlleva a una serie de pasos para que esta pueda traer resultados positivos, algunas organizaciones diseñan su propio modelo de gestión de logística al que le añaden nuevas estrategias y verifican el funcionamiento del modelo al interior de la organización además de darle seguimiento a los resultados.

La propuesta de un nuevo modelo que se encargue de gestionar un buen proceso logístico:

- Fluidez procesal
- Rapidez competitiva
- Memorización de costos
- Aumento de calidad
- Agilización de procesos y respuestas
- Mejores niveles de rentabilidad
- Calidad en el servicio

Dentro de estos aspectos se busca optimizar los procesos que conllevan a un mayor tiempo resolverlos, por lo tanto, se busca la implementación de un sistema que gestione lo antes mencionados pero que sobre todo se logre obtener resultados a corto plazo encaminando en buenos camino a la organización y sobre todo estar un pie delante de la competencia.

Se recalca que la logística contribuye en muchos aspectos organizacionales por ende es raro ver organizaciones que desempeñan roles laborales sin la necesidad de un buen sistema logístico, lo que representa es la baja la competitividad que esta organización mantiene a nivel local e internacional.

### **2.2.1 Logística**

El termino de logística se remonta a tiempos antiguos de donde nace por factores de necesidad y su primera aparición fue en tiempos de guerras, para ser exactos a finales de la segunda guerra mundial, utilizada principalmente por el país de los estados unidos el mismo que se vio en la necesidad de adoptar una herramienta contributiva respecto a la falta de

organización y administración de los recursos que en su debido momento poseía, por tales motivos genero un modelo que en ese momento fue de ayuda el cual resolvió grandes problemas y por lo tanto genero un nuevo orden en cuanto a sus adversarios por lo que de su lado contaba con un punto muy importante y favorecedor.

Por lo tanto, a la logística se la puede definir como

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

(Hair Joseph y McDaniel Carl, 2002, pág. 383)

Actualmente este término es muy conocido en todas las organizaciones debido a que ya por el momento se maneja un sistema moderno de logística el cual se encarga de administrar y controlar el inventario que la empresa maneja y distribuye a nivel local e internacional, a lo largo del tiempo las empresas adoptaron este aspecto como una herramienta de ayuda a nivel interno, que con el pasar del tiempo esta se convirtió en una necesidad importante para el desarrollo de las organizaciones.

Al momento de referirse a logística se hace referencia a un conjunto de aspectos que son de gran importancia para la organización como los son sus clientes, proveedores y los demás puntos de entregas que en su momento la entidad disponga, estos mismos aspectos mantienen conexión y para que el sistema logístico responda de manera eficiente se conlleva al seguimiento de acciones que encaminen al funcionamiento óptimo de la organización.

La logística permite planificar y coordinar actividades que persiguen un adecuado funcionamiento de proceso logísticos, mediante la aplicación de métodos con estrategias y herramientas que permitan un flujo adecuado de

los materiales, insumos, suministros y servicios garantizando el desarrollo de las actividades logísticas en forma eficaz, eficiente y efectiva.

Se considera que la Logística es “un proceso que permite planificar, implementar y controlar de forma frecuente la eficiencia de mantener los materiales, productos en proceso y terminados, desde el punto de origen hasta su lugar de consumo, identificando los elementos esenciales del producto y la información”. (Ferrel, Hirt, & Ferrel, 2009)

La logística es considerada como una de las partes esenciales que se debe manejar de forma eficiente en una organización debido a que esta se encarga de distribuir el personal, los materiales y asigna los servicios a ofertar.

El origen de la logística se remonta a tiempos de guerras en donde por primera el ejercito de los estados Unidos, impuso logística antes sus adversarios por el año de 1994, designando principalmente un ciclo logístico al transporte y al reabastecimiento de armas y comidas que eran utilizados para los soldados que se mantenían luchando por sus ideales, por ende, desarrollaron algunos puntos tales como:

- La planificación de abastecimiento
- Organización del transporte
- Conservación y renovación de la fuerza combativa
- Consumo
- Organización de sus tropas
- Aprovisionamiento de comidas
- administración de respuestas
- Suministros de material bélico

Los puntos antes expuestos detallan el manejo secuencial de la logística en tiempos antiguos, como fue su forma de evolucionar antes el mundo moderno, además de que su aparición fue debido a la necesidad de organización y de administración de forma eficiente para poder contrarrestar la problemática que en ese momento se les asechaba.

### 2.2.2 Ciclo Logístico

Se les da este nombre a la diversificación de actividades y etapas que se deben cumplir de forma secuencial, sin alterar ninguna de estas para que el resultado de una logística contenga resultados positivos a corto plazo.



**Figura 1 Determinación del ciclo logístico**

Fuente: Elaborado por María de los Ángeles Reyes Aguilera

Por medio del ciclo logístico se designan las principales prioridades y necesidades siendo estas de carácter material de servicio o personal, con la principal final de que la cadena logística supla con las necesidades de las entidades en cuanto a organizar y administrar de forma eficiente.

Las organizaciones actualmente conllevan una gran responsabilidad en cuanto a la distribución de sus productos, por lo que deben de generar un sin número de actividades para que estos puedan llegar a su destino a tiempo y sobre todo que en el camino no sufran ningún desperfecto.

El ciclo logístico determina variables que intervienen en el proceso del sistema de gestión de la logística las mismas que son generadas por acciones para poder generar satisfacción en los clientes además de que es considerada como una herramienta que se encarga de distribuir los recursos y tiempos de forma eficiente.

El ciclo logístico puede ser definido de diferentes formas a veces como un proceso encaminado y ordenado de acciones que ayudan a resolver un determinado problema que se presente dentro del sistema logístico. Otra definición es: “Es un proceso metódico y ordenado que sigue toda acción logística resolutoria, para que sirva como solución efectiva del problema militar planteado. El ciclo logístico cuenta con tres fases que son: Determinación de Necesidades, Obtención y Distribución.” (Menares , 2012). Las partes del ciclo logístico son:

- **Determinación de necesidades:** “Se basa en el manejo de datos estadístico-logísticos de las experiencias de consumo, de las propias necesidades reales del usuario y de las organizaciones; consiste en calcular y definir los medios logísticos que va a precisar una fuerza para el cumplimiento de su misión.” (Arroyo , 2013)
- **Obtención:** “Es la fase del Ciclo Logístico en la que se ejecutan diferentes actividades administrativas secuenciales de trámite legal, para transformar los resultados de la determinación de necesidades, en medios logísticos reales (Arroyo , 2013). La obtención pertenece al proceso de transformación de la determinación de las necesidades permitiendo deducir: qué, cómo, cuándo y cómo hay que lograr alcanzar los recursos.
- **Distribución:** “Es la acción dinámica y ejecutora de hacer llegar a las fuerzas, los medios logísticos fijados en las dos fases anteriores, e incluye: la recepción, almacenamiento, transporte y entrega o utilización final de los abastecimientos.” (Arroyo , 2013). Esta fase hace posible entregar a las fuerzas los medios logísticos solicitados que le permitan continuar operando.

### **2.2.3 Herramienta. Lista de chequeos para la evaluación de principios del manejo de materiales.**

- **Principio de la planificación:** Integrar tantas actividades de manejo de un sistema coordinado como resulte práctico.
- **Principio de la secuenciación:** Ordenar la secuencia de operaciones y distribución de modo que se optimice el flujo de

- materiales. Mover los materiales en una trayectoria tan directa como sea posible y minimizar los retrocesos.
- **Principio de la simplificación:** Simplificar el manejo al reducir o eliminar movimientos innecesarios, utilizar la gravedad siempre que sea posible.
- **Principio de estandarización:** Estandarizar los métodos, los tipos y tamaños del equipo que se manejan.
- **Principio de unitarización:** Mover los pesos o bultos más grandes en la distancia más corta. Incrementar la cantidad, tamaño peso de la carga manejada.
- **Principio de manejo seguro:** Las actividades de manipulación, almacenamiento y transporte deben ser seguras, seleccionando medios mecánicos seguros, evitando dobles manipulaciones, retrocesos, entre otros.
- **Principio de mecanización:** Utilizar equipos mecanizados siempre que sea posible y las cargas sobrepasen las que el hombre pueda manipular, levantar manualmente.
- **Principio de mantenimiento:** Planear el mantenimiento, sea el preventivo planificado o cualquier otro tipo, así como programar las operaciones de inspección habituales para todo equipo de manejo, transporte y almacenamiento.
- **Principios relacionados con los costos:** A la hora de planificar y organizar las actividades de manejo debe tenerse en cuenta que su costo sea óptimo o mínimo de manera integral, tanto con respecto a las actividades y procesos logísticos como al resto de la empresa o la cadena logística integral.
- **Principio relativos al equipo de manejo:** Este es referido a la selección del equipo de manipulación adecuado a las operaciones logísticas a llevar a cabo, sobre todo en correspondencia con el resto de las operaciones logísticas, como de otras de la empresa, producción, etc. Además, debe tener en cuenta la reducción de los tiempos de parada de los mismos, así como de la flexibilidad que

- puedan ofrecer en diferentes operaciones de la cadena para evitar subutilización de los equipos.
- **Principio de optimización del espacio:** Relacionado con la optimización del espacio en envases, embalajes, medios unitarizadores, almacenamiento, medios de transporte interno o externo, etc.
- **Principio de normalización:** Tener en cuenta que debe existir una correspondencia entre el equipo, las operaciones y actividades de manejo en función del resto de elementos, tales como cargas, producción, almacenamiento, transporte y el cliente que recibe la mercancía o producto. Se recomienda no tener diversidad de equipos y tecnologías sino es necesario, pues ello conlleva a otros elementos que hacen ineficiente el sistema.
- **Principio de la eficiencia y eficacia:** Planificar y organizar todas las operaciones, actividades y procesos de manejo, almacenamiento y transporte de la manera más eficiente posible, teniendo en cuenta además lograr los más alto niveles de servicio al cliente y cliente final o consumidor, como último eslabón de la cadena de suministro.

### 2.3 Antecedentes Referenciales

Los problemas de distribución logística siempre han estado presentes en todo sistema logístico de una empresa, los cuales en muchas ocasiones relacionan el proceso, con otros procesos y como se ha expuesto en la teoría, el proceso del ciclo logístico, así como un sistema de logística básica constituye una cadena, la cual al romperse interrumpe todo el proceso de producción o suministro de los bienes que se comercializan.

Enfocados al presente trabajo la Gestión de la Distribución, implica una relación empresa y el cliente, donde se realizan actividad de organización de las tareas de transporte y almacenamiento. Es importante la adecuada gestión de la demanda, lo que implica establecer los parámetros del nivel de servicio que se va a ofrecer al cliente. Debido a que el cliente constituye el usuario final del producto o servicio que se ofrece, el determinar los lugares de entrega, ofrecen una mayor satisfacción en el servicio, así como

un mayor beneficio económico a la empresa. Aquí cabe indicar el valor que el cliente posee, al mantener un grado de satisfacción que en parte se gana con la distribución inmediata y eficiente del producto o servicio que se ofrece. (Burbano & Morales, 2010).

La selección adecuada de los medios de transporte, es parte también de la planificación de operaciones logísticas para garantizar el abastecimiento y la distribución de mercancías. Se debe tomar en consideración para este efecto:

- El número de vehículos a utilizar
- La disminución de los tiempos que no se utiliza los vehículos durante la distribución
- La mejora del servicio al cliente.
- Disminución del plazo de entrega
- Aumento de pedidos hacia la empresa

Para esto es necesario la ayuda de una metodología de planificación acorde a la realidad de la empresa, la cual puede calcularse en base a la situación geográfica, los puntos de distribución y la demanda existente de los productos para los clientes. (Costa & Castaño, 2014)

En el caso del Ecuador, la importancia del transporte y la logística consta en la planificación del estado proyectando inversiones en infraestructura y concesiones por medio de alianzas público- privadas. Esto es debido a la conexión que existe entre la industria del transporte y logística, la cual en nuestro caso se enlaza al entorno, donde entra la competitividad de una región y la disponibilidad de sus servicios logísticos.

La actividad de transporte provee un servicio de costo-efectivo para el traslado de usuarios y materiales por las diferentes vías ya sean estas terrestres, aéreas o marítimas con la principal finalidad de hacer llegar al punto de entrega, este servicio es dispensable e importante ya que es el principal medio de movilización nacional.

Las variables de costo, tiempo y confiabilidad para una entrega eficiente de los productos, determinan el modo y medio de transporte más adecuado, de esta manera la selección por vía terrestre, aérea o marítima, es un

resultado simplemente de la adecuada selección de estas variables. (Escuela Superior Politécnica del Litoral, 2017)

Un ejemplo de la distribución de los productos a nivel local, es el ejemplo de la entrega de la ciudad de Guayaquil, hacia las ciudades de Manta y Cuenca, por medio de la empresa “Levapan” del Ecuador S.A, donde por su reto de llevar su producto aprovecha sus fortalezas como empresa que son:

- La Planificación estratégica de la empresa,
- La implementación de una norma ISO 9000
- Su liquidez
- Un Capital de trabajo óptimo.
- Su liderazgo
- Su amplio mercado de clientes.

Los resultados de esto son un elevado nivel de satisfacción del cliente, donde sus productos deben ser entregados en un lapso no mayor de 24 horas, por situación de ser un producto que con el tiempo se degrada, además de la gran demanda existente en el mercado.

Para el logro de estos objetivos fue necesario el diseño de estrategias logísticas aplicado al producto terminado, buscando la reducción del tiempo de entrega, así como un control de la contratación de servicio y el seguimiento de los vehículos de transporte por medio de un sistema de posicionamiento GPS, además del desarrollo de una estrategia de comunicación entre el cliente y la empresa. (Guayasamín , 2008).

Otro ejemplo en el Ecuador, de un mejoramiento en el proceso de distribución logística, permitió en el laboratorio Farmacológico SAVAL S.A. obtenga una disponibilidad de material en el menor tiempo posible en beneficio de sus clientes, apoyado por un proceso para impulsar los productos y una mayor participación en el mercado del Ecuador. Todo esto apoyado por un eficiente sistema informático, que ha permitido los controles de abastecimiento y salida de mercadería al consumidor o cliente. (Zambrano, 2011)

Otra herramienta usada en el Ecuador, para las empresas con problemas de logística y distribución de productos, es el geo marketing, que permite analizar y ampliar el conocimiento para este tipo de negocios que no disponen de estrategias de distribución. En este caso se adapta a las necesidades del sector comercial, analizando los fenómenos socioeconómicos donde va a operar la empresa. (Merizalde, 2013)

El caso colombiano, muy parecido al Ecuador, se incrementa por las grandes distancias a cubrir entre los centros de suministros y consumos, ante la necesidad de materias primas para la elaboración de productos, lo que consecuentemente incrementa el costo logístico de transporte y la distribución. Para esto se desarrolló un modelo de Gestión que permita la reducción de costos de transportes, a lo cual se busca la satisfacción del cliente, logrando mantener la cadena de producción y entrega en forma eficiente. (Garcés , 2010)

### **2.3.1 Cadena de Suministros.**

Por una cadena de suministros se entiende como todas las acciones que realiza una empresa, para llevar a cabo el proceso de venta de un producto, hasta que llegue al cliente. Aquí entra en juego lo siguiente (Economipedia & Roldan , 2017):

- Obtención de materias primas
- Transformación de las materias primas
- Canales de venta del producto terminado
- Entrega final al consumidor.

La cadena de suministro en términos generales busca lo siguiente:

- Entregar bienes y los servicios a tiempo
- Evitar pérdidas de mercado
- Manejo de inventarios y almacenes
- Canales de comunicación y coordinación expeditos
- Satisfacer necesidades de demanda.

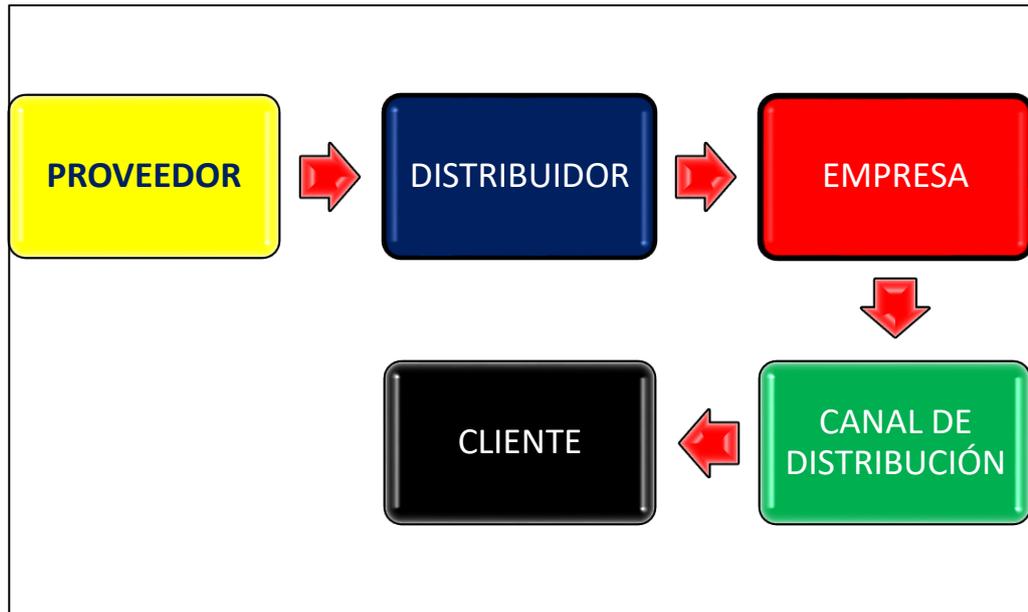


Figura 2 Cadena de suministros para empresas comerciales

Fuente: Elaborado por María de los Ángeles Reyes Aguilera

### 2.3.2 Cadena Logística

Este concepto maneja todo lo necesario respecto al transporte para el realizar los envíos de los productos terminados. Aquí se enfoca principalmente a los siguientes aspectos (EAE BUSINESS SCHOOL, 2016):

- Mantenimiento de los transportes
- Mantenimiento de la flota
- El almacenamiento de los productos terminados
- Organización de los productos terminados.

La cadena logística, tiene por meta la entrega de los productos ya terminados desde la fábrica hasta que llegue al cliente final.

Otro concepto de la cadena Logística dicta que ésta se enfoca en producción de un servicio o producto que va a ser entregado a un cliente en un tiempo determinado o pactado, con un alto grado de calidad y a un precio adecuado. (UMB Virtual, 2019)

### 2.3.3 Sistema logístico

Los sistemas logísticos son manejados en gran parte por organizaciones que se encargan de distribuir bienes a otros puntos de entregas con la principal finalidad de manejar un sistema nuevo que supla con las necesidades de organización además de administrar y organizar las horas, lugares y mercaderías que son distribuidas para su respectiva comercialización.

Actualmente las organizaciones observan a los sistemas logísticos como una herramienta necesaria que busca optimizar el funcionamiento administrativo de la organización además de ayudar agilizar los procesos lo que permite generar tiempo para la realización de otras actividades internas que beneficien a la organización. Este aspecto se presenta como una necesidad mas no como un lujo por ende las organizaciones cada vez implementan este nuevo sistema.

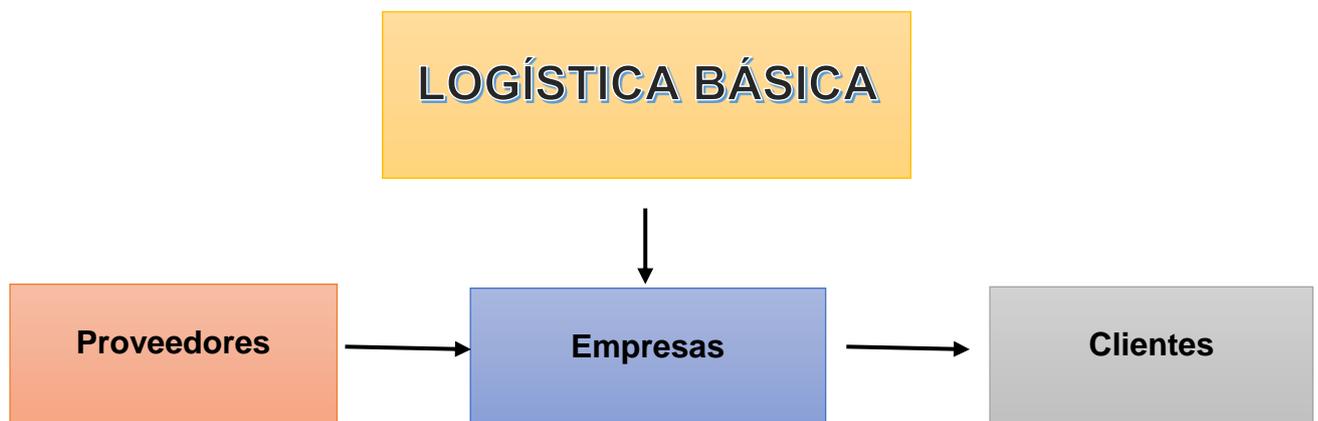


Figura 3 Logística Básica

Fuente: Elaborado por María de los Ángeles Reyes Aguilera

En la Figura No. 4 se describe un sistema logístico básico. Cada recuadro de la figura representa un elemento del proceso logístico. Esencialmente sus componentes con agentes directos y principales los mismos que forman el conjunto al cual se les brinda el nombre de sistema de organización logístico.

Dentro del sistema logístico se puede evidenciar tres factores importantes los mismos que son elementos individuales, pero al agruparse pasan ser

parte de un sistema el mismo que se mantiene interrelacionado y como agente principal está la empresa quien es el ente más importante de este sistema seguido por los proveedores y clientes que tienen un papel secundario, pero no menos importante.

#### 2.3.4 Subsistema del sistema logístico

Agrupar la actividad de compras, la recepción, el almacenaje y la distribución de los productos utilizados para los procesos internos de la empresa. A continuación, se describe cada uno de ellos

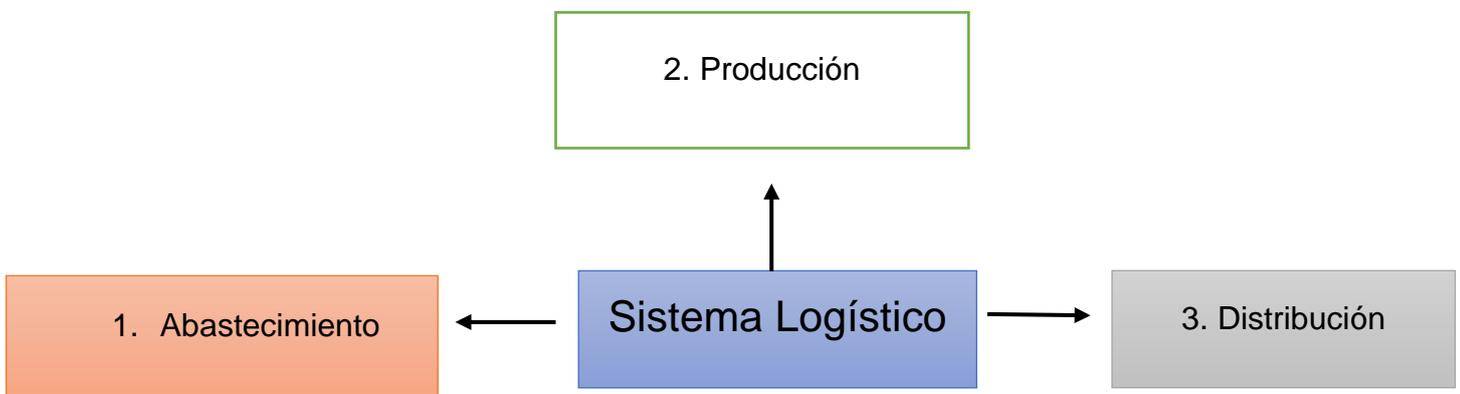


Figura 4 Sistema logístico.

Fuente: Elaborado por María de los Ángeles Reyes Aguilera

#### 2.3.5 Definición de los Subsistemas del Sistema Logístico

- **Abastecimiento:**

Que agrupa las funciones de compras, recepción, almacenamiento, y administración de inventarios, e incluye actividades relacionadas con la búsqueda, selección, registro y seguimiento de los proveedores.

- **Distribución:**

Comprende las actividades de expedición y distribución de los productos terminados a los distintos mercados, constituyendo un nexo entre las funciones de producción y de comercialización.

- Los subsistemas de abastecimiento y de servicios de planta pueden ser agrupados bajo la denominación de Logística de Producción,

- ya que ambos se relacionan íntimamente con las tareas propias de fabricación de bienes y/o prestación de servicios. (Monterroso, 2016)

## **2.4 Fundamentación Legal.**

Ley de fomento artesanal (2003)

**Art. 1.-** Esta ley ampara a los artesanos que se dedican, en forma individual, de asociaciones, cooperativas, gremios o uniones artesanales, a la producción de bienes o servicios o artísticas y que transforman materia prima con predominio de la labor fundamentalmente manual, con auxilio o no de máquinas, equipos y herramientas, siempre que no sobrepasen en sus activos fijos, excluyéndose los terrenos y edificios, el monto señalado por la ley.

**Art. 2.-** Para gozar de los beneficios que otorga la presente Ley, se considera:

a) Artesano Maestro de Taller, a la persona natural que domina la técnica de un arte u oficio, con conocimientos teóricos y prácticos, que ha obtenido el título y calificación correspondientes, conforme a las disposiciones legales reglamentarias pertinentes y dirige personalmente un taller puesto al servicio del público;

b) Artesano Autónomo, aquél que realiza su arte u oficio con o sin inversión alguna de implementos de trabajo, y

c) Asociaciones, gremios, cooperativas y uniones de artesanos, aquellas organizaciones de artesanos, que conformen unidades económicas diferentes de la individual y se encuentren legalmente reconocidas. (LEY DE FOMENTO ARTESANAL , 1986)

## **Código De Comercio Del Ecuador**

**Art. 524.-** Contrato de distribución es aquel por el cual una parte, llamada concedente o principal, confiere a otra, llamada concesionario o distribuidor, la posibilidad de vender los productos que fabrica o que, a su vez, distribuye con capacidad de delegar la distribución a terceros, en un territorio determinado.

**Art. 525.-** Los contratos de distribución podrán adoptar las características que las partes acuerden en cuanto a territorio, exclusividad, volúmenes y periodicidad.

**Art. 526.-** Los contratos de distribución exclusiva, por los cuales, un empresario se compromete a adquirir productos, bajo determinadas condiciones, a otro que le otorga una cierta exclusividad en una zona u otra consideración.

**Art. 527.-** El contrato de distribución podrá autorizar al distribuidor para que éste comercialice los bienes y servicios objeto de la distribución.

**Art. 528.-** Quedan excluidos del ámbito de aplicación de este Código los contratos de agencia y las modalidades de distribución.

**Art. 529.-** En los contratos de distribución, proveedor y distribuidor conservarán su independencia económica y autonomía jurídica.

**Art. 530.-** Los contratos de distribución se celebrarán por escrito y en ellos las partes deberán indicar con claridad el alcance del ejercicio de la distribución. (CODIGO DE COMERCIO , 2019).

## **2.5 Variables de la Investigación**

### **2.5.1 Variable independiente: Plan logístico de distribución**

Un plan logístico es un elemento clave en todas las empresas que tengan ingresos de materiales, información, dinero, energía, materias primas entre otros componentes de entrada y que por otra parte den salida a productos terminados o finales acompañado información y requisitos requeridos por los clientes. Un plan logístico adecuado permite controlar todo el sistema logístico desde los proveedores hasta los clientes finales y esto es lo que necesita la empresa “Confecciones Brigitte”

### **2.5.2 Variable dependiente: satisfacción del cliente**

La distribución es uno de los ciclos de la logística encargado de realizar actividades de transportación carga y descarga de mercaderías desde puntos de orígenes(empresa) hasta puntos de destinos(clientes) Si este

proceso no se desarrolla correctamente se ve afectado la satisfacción de los clientes, generando incomodidades debido a que no se cumple con lo pactado en los contratos establecidos entre las diferentes entidades.

Producto de no contar con un plan logístico adecuado, se producen deficiencias en la entrega de productos textiles afectando el prestigio de la empresa

### 2.5.3 Definiciones conceptuales

- **Gestión:** conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar un negocio o empresa. (Definición, 2019)
- **Demanda:** cuantía global de las compras de bienes y servicios realizados o previstos por una colectividad. (Real Academia Española, 2019).
- **Oferta:** aquella cantidad de bienes y servicios que los ofertantes están dispuestos a poner a la venta en el mercado a unos precios concretos. (Economipedia, 2019)
- **Suministro:** Se denomina así a la dotación de un determinado bien el cual debe de pasar por una serie de procesos para posteriormente llegar a su usuario final.
- **Distribución:** asignación del valor del producto entre los distintos factores de la producción. (Real Academia Española, 2019)
- **Proveedor:** Se les denomina así a las personas u organizaciones que entregan un bien terminado o disponen de servicio a otras personas.
- **Cliente:** persona que compra en una tienda, o que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa. (Real Academia Española, 2019).
- **Logística:** Lleva este nombre al conjunto de estrategias que ayudan a administrar, controlar y dirigir mediante procesos sistematizado y ordenado.
- **Satisfacción del cliente:** satisfacción que experimenta un cliente en relación a un producto o servicio que ha adquirido y

que ha cumplido sus expectativas depositadas a la empresa. (Definición ABC, 2019).

- **Liderazgo:** situación de superioridad en que se halla una institución u organización. (Real Academia Española, 2019).
- **Liquidez:** Relación entre el conjunto de dinero en caja y de bienes fácilmente convertible en dinero y el total del activo, banco o otra entidad. (Real Academia Española, 2019).
- **Mercado:** conjunto de actividades realizadas libremente por los agentes económicos sin intervención del poder público. (Real Academia Española, 2019)
- **Planificación:** plan general, metódicamente organizado y frecuente para obtener un objetivo determinado. (Real Academia Española, 2019)
- **Producto:** resultado de una operación económica, o de un trabajo de servicio. (Real Academia Española, 2019)
- **Reabastecimiento:** es el proceso mediante el cual los proveedores facilitan medios al resto de grupos económicos o individuos, los cuales consiguen un determinado nivel de satisfacción o utilidad. (Economipedia, 2019)
- **Transporte:** dicese del acto y consecuencia de trasladar algo de un lugar a otro. (Definición ABC, 2019)
  
- **Consumo:** es la acción de utilizar un producto, servicio para atender necesidades humanas. También es la fase final del proceso productivo. (Economipedia, 2019)
- **Aprovisionamiento:** Es la forma de adquirir una serie de bienes o servicios de formas externas ajenas a la organización estas pueden ser de fuentes extranjeras
- **Suministros:** conjunto de actividades, instalaciones y medios de distribución necesarios para llevar a cabo el proceso de venta de un producto en su totalidad. (Economipedia, 2019)

- **Organización:** es un sistema social, formado con el fin de alcanzar un mismo objetivo en común. (Concepto de, 2019)

## CAPÍTULO III

### 3 METODOLOGÍA

#### 3.1 Presentación de la empresa.

A continuación, se presenta el nombre de la empresa, la cual posee su fecha de creación y por consiguiente su norma legal de funcionamiento, la cual le permite adherirse a las leyes vigentes en el Ecuador, para fines tributarios y de seguro Social a sus empleados, así como apegarse a las normas laborales y de seguridad laboral.

- **Nombre de la empresa**

Confecciones Brigitte. Propietaria Cabrera Pacheco Catalina del Rocío.

- **Fecha de creación**

02 de enero de 1996 en la Ciudad de Guayaquil

- **Objeto Social.**

Confección de ropa.

- **Misión**

Ser la mejor empresa líder en la confección de ropa local, satisfaciendo las necesidades locales de la provincia del Guayas, con un servicio de calidad y gestión de la atención al cliente.

- **Visión**

Ser una empresa líder a nivel local, y provincial, comercializando ropa para suplir las necesidades de instituciones del Ecuador, con productos de alta calidad y diseños, para ofrecer un servicio de calidad ajustado al mercado local

- **Estructura Organizativa**

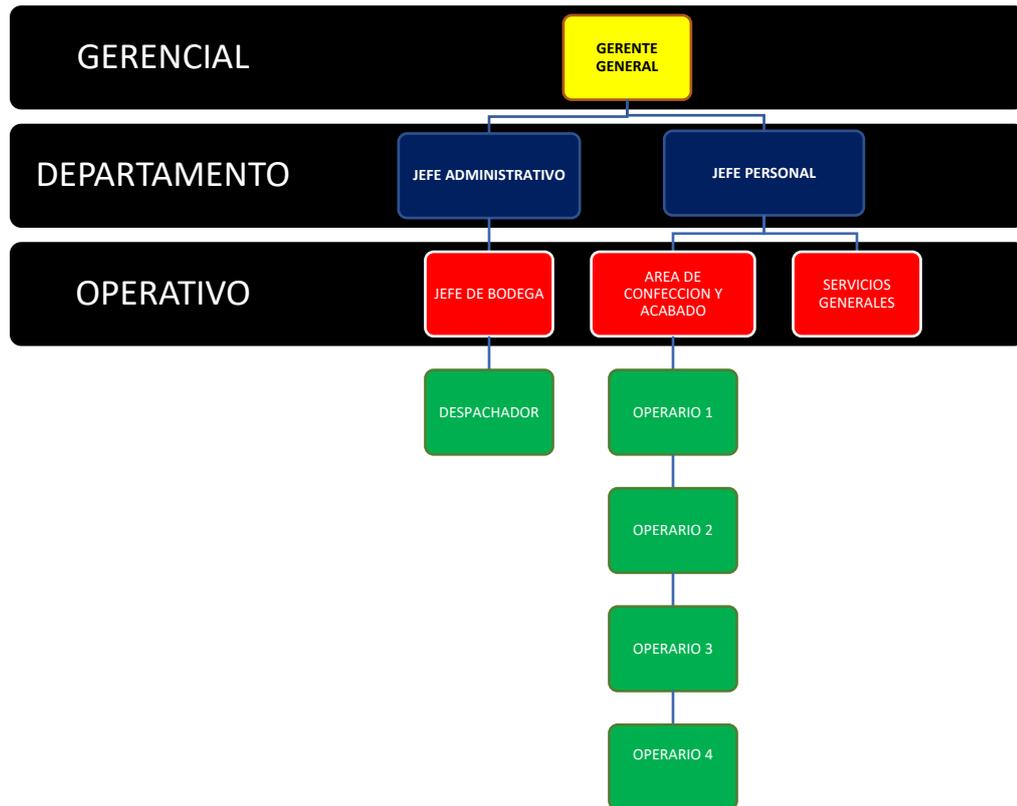


Figura 5 Organigrama de la empresa.

Fuente: Elaborado por María de los Ángeles Reyes Aguilera

La empresa Confecciones Brigitte se organiza de la siguiente manera:

Posee tres tipos de órganos:

- **Gerencial:** encargado de la administración general y la parte legal, así como la responsabilidad de toda la organización. Este puesto lo ocupa la dueña propietaria de la empresa. Ella en este caso, por ser una empresa pequeña se encarga de la parte financiera y legal.
- **Administrativo:** encargado de toda la parte administrativa de la empresa. Este se divide en dos departamentos:
  - ✓ **Personal:** como su nombre lo indica administra el personal de la empresa que trabaja en las dos divisiones que posee que son parte del órgano operativo.
  - ✓ **Administrativo:** este departamento realiza control de las actividades de bodega y despacho del producto terminado, que es

- ✓ el objeto de estudio de esta investigación y de donde se deriva el problema principal.
- **Operativo:** lo constituyen la parte que realiza las tareas principales de confección de la empresa. Esta posee tres divisiones principales:
  - ✓ **Control de bodega:** orgánicamente solo posee un trabajador, pero en temporada pico que constituye los meses de clase en la región costa, que son los meses de abril y mayo, se realiza la contratación de otra persona más que realiza funciones de despachador.
  - ✓ **Confecciones:** aquí se encargan de la confección de toda la ropa que se comercializa, y posee 04 personas encargadas de la maquinaria, usada para el bordado, corte y costura de los uniformes, o producto terminado. Esta división esta bajo el departamento de personal.
  - ✓ **Servicios generales:** esta división está bajo el departamento de personal y son personal ocasional el cual es contratado sólo en los meses pico de producción, la que se enfoca a los meses de abril y mayo. Sus contratos son ocasionales y sólo por un tiempo de tres meses, según la demanda del sector.

### 3.1.1 Plantilla de trabajadores y ocupaciones

La plantilla registrada de trabajadores en el Servicio de Rentas Internas del Ecuador es:

<b>N</b>	<b>NOMBRES</b>	<b>OCUPACIÓN</b>
<b>1</b>	Banchon Cayetano Rosa Elvira	<b>Maquinador</b>
<b>2</b>	Cadena Santillán Lorena Magali	<b>Despachador</b>
<b>3</b>	Moran Miranda Natacha Soraya	<b>Maquinador</b>
<b>4</b>	Pacheco Romero Senovia Emperatriz	<b>Maquinador</b>
<b>5</b>	Cabrera Pacheco Catalina del Rocía	<b>Propietaria</b>
<b>6</b>	Cadena Santillán Katty Isabel	<b>Jefe Personal</b>
<b>7</b>	Tomala Cabrera Katherine Brigitte	<b>Jefe de Bodega</b>

*Tabla 1* Plantilla de Trabajadores y Ocupación

Fuente: Elaborado por María de los Ángeles Reyes Aguilera

- **Clientes, proveedores**

**Los clientes son:**

1. Maryuri Yance
2. Miguel Sánchez
3. Sonia Arévalo
4. Paquita Berlleny
5. Luis Arévalo
6. Kerly Ortiz
7. Antonio Santillán (Guayas)
8. Norma Rojas (Milagro)
9. Mathilde Tenesaca (Guayas, Ballén y Rumichaca).
10. Comercializadora Fashion (C. Ballén 812 y Rumichaca).
11. Hugo Acaro (Guayas, Olmedo 206, y Eloy Alfaro).
12. Oswaldo Guaño (Milagro).
13. Luis Santillán (Milagro).
14. Yolanda Balcazar (Guayaquil, Olmedo y Chile).
15. Narcisa Arévalo (Milagro).
16. Alba Erazo (Milagro).
17. Paola Núñez (Guayaquil).
18. Erika Bonilla (Guayaquil, 06 de marzo y Ballén).
19. Feneraza S. A (Guayaquil, Boyacá y Sucre)
20. Caro Peñaranda (Guayaquil, Olmedo y Eloy Alfaro)
21. William León (Milagro, sector 12 de febrero)

**Los Proveedores de distribución actuales de la empresa son:**

1. Quimi Avil (Guayaquil, Cdla Fragata)
2. Cooperativa José Joaquín de Olmedo (Guayaquil).
3. Nonay Astudillo (Guayas, Capitán Najera y Chimborazo).
4. Victoria Ramos (Guayaquil, Sauces 8)

- **Productos o servicios**

Los productos son:

- Uniformes
- Trajes de protección (overoles)
- Ropa infantil
- Ropa deportiva

- **Descripción del proceso objeto de estudio**

El objeto de estudio constituye la parte de la distribución del producto terminado, ya que como se aprecia la empresa no cuenta con un correcto sistema de distribución para sus clientes.

## **3.2 Diseño de investigación**

### **3.2.1 Tipos de investigación.**

El presente estudio se ha desarrollado en base a los siguientes criterios de investigación como son:

- La investigación exploratoria
- La investigación descriptiva
- La investigación correlacional

Estos criterios han servido debido a su aplicación para obtener la información necesaria para establecer las comparaciones debidas, para poder realizar la ejecución del proyecto objeto de este estudio, que es el problema de distribución logística de la empresa “Confecciones Brigitte”. Estas comparaciones se basan en el criterio de los encuestados que son los trabajadores de la empresa, quienes de primera mano nos dan información de las falencias existentes.

En el ámbito de una investigación de tipo exploratoria, este trabajo es el resultado de la introspección de quienes son parte de la empresa, quienes, por su experiencia, tiempo de servicio pueden ofrecer una opinión real y veraz de la problemática estudiada.

La investigación exploratoria por concepto es aquella que se enfoca a la exploración de un tema, el cual no ha sido tratado en su totalidad, y por tanto se enfoca en “explorar” o indagar aquellos que no se conoce aún y que permitirá definir la solución de la problemática planteada. (Cazau, 2006).

Otra forma de concebir un definición para iniciar una investigación de tipo exploratoria, es la identificación de las variables más importantes de la situación a investigar, esto es la definición del tema a explorar y desglosar sus partes para su mejor entendimiento, debido a que si este se explora es porque no se ha tratado en forma formal y científica su estudio. (Tam, Vera, & Oliveros, 2008).

Estos dos conceptos, se adapta a la presente investigación, ya que la problemática de la logística aún no ha sido explorada en la empresa “Confecciones Brigitte”, debido a que esta problemática no había sido tratada en forma seria y científica.

En la fase descriptiva del presente estudio, esta investigación ofrece como resultado un producto visible y palpable que, a su vez, ofrece una solución para ofrecer un servicio al cliente de calidad, permitiendo el posicionamiento de la empresa en el mercado local, como una institución fiable para el consumidor. Debido a que la problemática implica identificar las partes más relevantes del problema, esto ayudará a plantear una solución a los reveses logístico que la empresa “Confecciones Brigitte” posee.

Una investigación descriptiva, es aquella que permite a quien realiza la investigación correlacionar conceptos, variables y otros fenómenos, en forma independiente para luego describirlos o descomponerlos, para así extraer de ellos su aporte a la solución de la investigación planteada. (Cazau, 2006).

La Investigación descriptiva, también se puede definir como aquella que mide o estudia las variables relevantes, dejando aquellos temas que no aportan a la investigación para un segundo plano, o no se investigan. (Tam, Vera, & Oliveros, 2008)

El presente estudio posee las siguientes características:

- **No experimental:** El presente estudio no se ha realizado la manipulación de las variables, debido a que su desarrollo se enfoca en el conocimiento de la problemática de la distribución del producto

- terminado de la empresa, para no perder el mercado local, en base a la demanda de uniformes. (Tam, Vera, & Oliveros, 2008).

El fin de este tipo de esta modalidad de investigación permite la investigación en su ambiente natural, para luego describir sus partes y problemas, y posteriormente analizarlos para encontrar la solución más ajustable a la realidad (Raffino, 2018)

- **Transaccional (transversal):** Debido a que esta investigación se desarrolla en un momento único, que son los horarios de trabajo normales de la empresa, realizando una transferencia de conocimientos y experiencias necesarias para el desarrollo del estudio. (Tam, Vera, & Oliveros, 2008).

Esta descripción de variables y su influencia, en un momento dado, implica que se debe tener un pleno conocimiento de la problemática, para que la investigación en un tiempo determinada sea efectiva y pueda proporcionar los datos que requiere el investigador. (Dzul, 2010)

- **Exploratorio:** Bajo esta característica de la investigación se realiza la misma tomando en consideración los procesos internos que realiza la empresa a fin de determinar sus problemas de distribución.
- **Descriptivo:** Para este estudio se ha procedido al procesamiento de información obtenida de la encuesta a los trabajadores de la empresa “Confecciones Brigitte”, realizando un breve análisis de los resultados con el fin de corroborar lo planteado en el Capítulo I, sobre la problemática de distribución del producto terminado.

### **3.2.2 POBLACIÓN Y MUESTRA**

Por ser una empresa pequeña y el problema detallado en la investigación se enfoca a los problemas de distribución del producto terminado, es decir en este caso específico al Departamento de Control de Bodega, y su División de Despachadores, es necesario establecer una población y muestra acorde que, para el presente trabajo de investigación, se toma como muestra a las personas afectadas con el problema de distribución

como son los 21 clientes fijos que posee la empresa Confecciones “Brigitte”.

En el caso del sector de procedencia de los clientes de la empresa, según la figura No. 1 se puede apreciar que el 25% son de Milagro y un 75 % de la Ciudad de Guayaquil, siendo su valor numérico de 6 y 18 respectivamente. Esto nos indica la importancia que posee la empresa a nivel local y provincial.

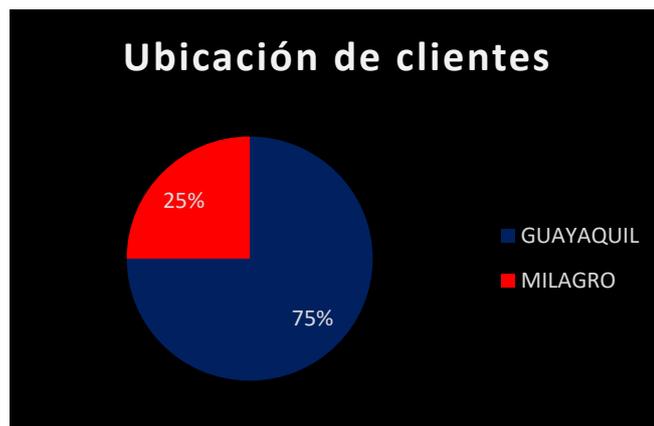


Gráfico 1. Ubicación geográfica de los clientes.

Fuente: Elaborado por María de los Ángeles Reyes Aguilera

En lo que refiere a la preparación académica de los clientes, que nos permite conocer entre otras cosas:

- Conocimientos de manejo de administración de empresas
- Conocimientos de servicio al cliente.
- Conocimientos referentes a la gestión de calidad de una empresa.

Estos conocimientos, permite la ejecución del instrumento de encuesta, que permite ejecutar la misma en base a la problemática de distribución logística planteada, ofreciendo así respuestas acordes a la solución que se busca con el presente trabajo de investigación.

De la titulación de la población, la figura No. 2 nos muestra que el 86% de la población posee un título de tercer nivel, mientras que el restante 14% posee un título de cuarto Nivel, siendo sus valores numéricos de tres y veintiún personas respectivamente. Este indicador muestra la gran

preparación que poseen los clientes en lo que, respecto a manejo de ventas y mercados, siendo el comercio su estilo y modo de vida.



Gráfico 2 Nivel de titulación de los clientes.

Fuente: Elaborado por María de los Ángeles Reyes Aguilera

La población escogida, posee como otro valor agregado para la aplicación de los instrumentos de investigación, la experiencia en base a su titulación universitaria, siendo su edad un parámetro valedero, siendo sus resultados mostrados en la figura No. 3, que indica la edad de los encuestados, donde el 4% posee menos de 40 años de edad, mientras que el 96% restante posee más de 40. Lo que indica la gran experiencia adquirida en el mercado local, como compradores y vendedores de productos textiles, así como su experiencia en el manejo de ventas y empresas, siendo su opinión veraz y oportuna para la aplicación de encuestas.

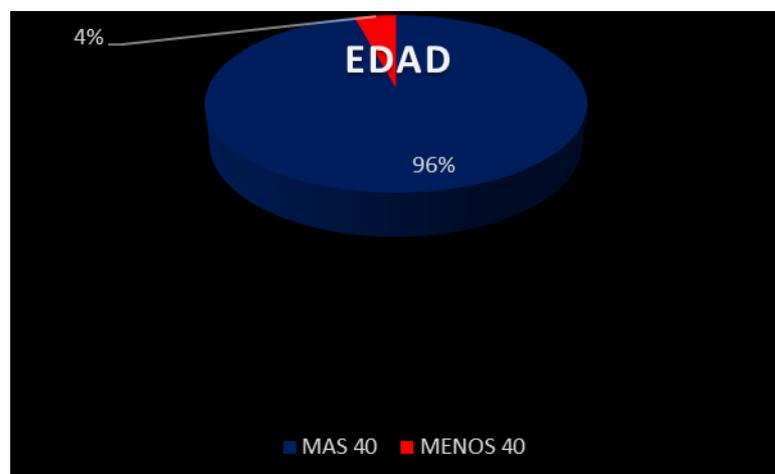


Gráfico 3 Edad de los clientes según el rango establecido.

Fuente: Elaborado por María de los Ángeles Reyes Aguilera

## **Muestra**

Debido a ser una población tan pequeña, la muestra a ser escogida para la aplicación de la encuesta, se base en el concepto de muestro no probabilística o muestra objetivo, debido a que los clientes son aquellos beneficiarios de la solución que plantea esta investigación, por lo que, de ese numérico de 21 personas, obtener una muestra tan pequeña, no satisface las inquietudes planteadas en el instrumento de investigación y por tal motivo se procede a tomar como muestra la población.

### **3.2.3 Procedimientos de la investigación**

Para el desarrollo de la investigación se establecen 3 fases (Determinación del problema, Análisis del problema y Propuesta de solución) a aplicar en la que se permiten desarrollar una serie de técnicas y herramientas como soporte de la investigación tratada.

Los pasos previos que determinaron la secuencia para la realización del trabajo fue:

#### **I. Determinación del problema:**

Para determinar el problema existente ha sido imprescindible comenzar a desarrollar una serie de herramientas que han permitido identificar la situación problemática.

### **3.3 Técnicas de Investigación**

- **Bibliográfica**

Según este tipo de investigación se emplearán los siguientes aspectos:

- **Lectura:** La lectura permite la investigación de forma bibliográfica, siendo la técnica de investigación más usada debido a que permite a cualquier lector acceder a la información necesaria para la solución de interrogantes planteadas en una investigación.

**Uso:** Para el desarrollo del presente trabajo la lectura permitirá la investigación de las diferentes soluciones de distribución logística que

se han presentado a nivel local e internacional, y ofrecer una solución ajustable al mercado local y la empresa de confecciones “Brigitte”.

- **Los mapas conceptuales y organizadores gráficos:** Los organizadores gráficos son representaciones de ideas, las cuales, observadas en forma sistémica y ordenada, permite una mejor visualización de conceptos, que permiten ser una guía para el desarrollo de la presenta investigación.

### 3.3.1 Técnicas de Investigación de Campo

Este tipo de investigación contribuye los siguientes aspectos:

- **Observación:** constituye la técnica por excelencia para la investigación de campo, la cual permite al investigador o desarrollador del proyecto el proveer de la información primaria para el desarrollo del trabajo. Esta técnica se apoya con otras técnicas como es las fichas de observación o la estadística.

#### **Uso:**

Para este trabajo la observación se enfoca a los problemas insitu dentro de la empresa y la distribución de los productos textiles al cliente, palpando de cerca los problemas existentes.

## **II. Análisis del problema:**

Para comenzar a analizar los problemas y posibles causas en la entidad se comienzan a aplicar diferentes herramientas que permiten obtener información para desarrollar estrategias a partir de la situación existente.

- **La encuesta:** Las encuestas son realizadas como un medio para verificar las necesidades de la investigación, y fue dirigida exclusivamente a los de la empresa, los cuales dan testimonio de la problemática existentes.

El desarrollo de la investigación de este trabajo, se basa a partir de las encuestas que se realiza 21 cliente, que dan una retroalimentación de los problemas y necesidades en cuanto a la situación de distribución de los productos textiles.

### **Modelo de Encuesta**

#### **Encuesta de investigación para proyecto de Graduación**

**Julio 2019**

#### **Objetivo.**

El objetivo de la presente encuesta es realizar una introspección d

#### **Aplicación de la encuesta.**

Se procede a la aplicación de la encuesta a la muestra probabilística determinada, para obtener la opinión de la problemática planteada respecto a los problemas logísticos para la distribución de los productos terminados de la Empresa Confecciones Brigitte de la ciudad de Guayaquil.

#### **Consideraciones para llenar la encuesta.**

- Esta encuesta es de tipo académico los datos no serán divulgados ni difundidos a ninguna empresa o personal en particular.
- Sea claro en sus respuestas.
- Las preguntas son de tipo abierta y cerrada.
- En caso de duda pregunte a la Srta. Encuestadora.
- El fin de sus repuestas es conocer los problemas logísticos de la empresa para mejorar la distribución de los productos de la empresa y mejorar el servicio al cliente.
- Gracias por su ayuda.

### **PREGUNTAS**

#### **Pregunta No. 1**

- ¿Percibe usted problemas en la distribución del producto terminado de la empresa Confecciones “Brigitte”?
  - ✓ Si
  - ✓ No
  - ✓ Nunca

**Pregunta No.2**

- ¿En base a la pregunta anterior puede indicar las posibles razones?
- 

**Pregunta No. 3**

- ¿Estaría usted de acuerdo que la empresa Confecciones “Brigitte”, incremente su capacidad de distribución?
  - ✓ Si
  - ✓ No

**Pregunta No. 4**

- ¿Qué beneficios le otorgaría a usted incrementar una capacidad de distribución de la empresa “Confecciones Brigitte”?
- 

**Pregunta No. 5**

- ¿Qué considera usted que debería implementarse para mejorar la distribución de los productos de la empresa “Confecciones Brigitte”?
- 

**Datos Generales de los encuestados**

Edad: \_\_\_\_\_

Titulación: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_

**Evaluación de Proveedores actuales de la empresa para la distribución:**

**Modelo de Encuesta para proveedores.  
Encuesta de investigación para proyecto de Graduación**

**Julio 2019**

**Objetivo.**

El objetivo de la presente encuesta es realizar una introspección del problema logístico que presenta la empresa Confecciones “Brigitte” en la distribución de su producto terminado enfocado desde en los proveedores.

**Aplicación de la encuesta.**

Se procede a la aplicación de la encuesta a cinco proveedores, para obtener la opinión de la problemática planteada respecto a los problemas logísticos para la distribución de los productos terminados de la Empresa Confecciones Brigitte de la ciudad de Guayaquil.

**Consideraciones para llenar la encuesta.**

- Esta encuesta es de tipo académico los datos no serán divulgados ni difundidos a ninguna empresa o personal en particular.
- Sea claro en sus respuestas.
- Las preguntas son de tipo abierta y cerrada.
- En caso de duda pregunte a la Srta. Encuestadora.
- El fin de sus repuestas es conocer los problemas logísticos de la empresa para mejorar la distribución de los productos de la empresa y mejorar el servicio al cliente.
- Gracias por su ayuda.

**Datos Generales de los encuestados**

**No aplicable por ser un aporte extra a la investigación.**

**PREGUNTAS**

**Pregunta No. 1**

¿En qué medida usted ha cumplido con las especificaciones y requisitos pactados en el momento de entrega?

- ✓ Bueno
- ✓ Malo
- ✓ Regular
- ✓ Excelente
- ✓ Muy bueno

✓

**Pregunta No.2**

Cuando ha existido algún problema con el producto adquirido, ¿usted ha presentado las mejores soluciones para la empresa Confecciones “Brigitte”?

- ✓ Si
- ✓ No
- ✓ A veces
- ✓ Nunca

**Pregunta No. 3**

¿Los productos que le entrega la empresa Confecciones “Brigitte” cumplen con los plazos pactado con su compañía?

- ✓ Si
- ✓ No
- ✓ A veces
- ✓ Nunca

**Pregunta No. 4**

¿Considera usted que existe una relación entre las condiciones de entrega del producto terminado por parte de la empresa Confecciones “Brigitte” y la entrega al cliente final?

- ✓ Si
- ✓ No

**Lista de chequeo para la evaluación de principios del manejo de materiales.**

Para conocer cómo se desarrolla el proceso de almacenamiento, movimiento y distribución de las cargas en la empresa, se ha decidido aplicar una lista de chequeo para la evaluación del cumplimiento o no de los principios del manejo de los materiales.

Tabla 2 Lista de Chequeos

<b>LISTA DE CHEQUEO PARA LA EVALUACIÓN DE PRINCIPIOS DEL MANEJO DE MATERIALES</b>			
<b>Principios</b>	<b>Cumplimiento de los principios (SI o NO)</b>		<b>Observaciones</b>
<b>Principio de la planificación:</b>			
<b>Principio de la secuenciación:</b>			
<b>Principio de la simplificación</b>			
<b>Principio de estandarización:</b>			
<b><i>Principio de unitarización:</i></b>			
<b><i>Principio de manejo seguro:</i></b>			
<b><i>Principio de mecanización:</i></b>			
<b><i>Principio de mantenimiento:</i></b>			
<b><i>Principios relacionados con los costos:</i></b>			
<b><i>Principio relativos al equipo de manejo:</i></b>			
<b><i>Principio de optimización del espacio:</i></b>			
<b><i>Principio de normalización:</i></b>			
<b><i>Principio de la eficiencia y eficacia</i></b>			

Fuente: Elaborado por María de los Ángeles Reyes Aguilera

Realizar una correcta evaluación de los principios del manejo de materiales permite que el sistema logístico se perfeccione evitando así:

- Retrasos en las entregas de los productos.
- Aumentar los costos logísticos.
- Un uso inadecuado del espacio.

- Riesgos laborales.
- La inseguridad de la carga
- Disminuir el nivel de servicio que recibe los clientes de la compañía.

Para realizar este análisis, se aplica una evaluación en el área de distribución de productos que permite obtener un diagnóstico exhaustivo sobre los problemas presentes en el almacén. A continuación, se muestra la tabla a aplicar en el capítulo 4 de esta investigación.

A partir de la información recopilada de las herramientas anteriores se procede a aplicar la herramienta causa efecto.

- **Diagrama de Ishikawa:**

Los Diagramas Causa-Efecto son idóneos para motivar el análisis y la discusión grupal, de manera que cada equipo de trabajo pueda ampliar su comprensión del problema, visualizar las razones, motivos o factores principales y secundarios, identificar posibles soluciones, tomar decisiones y, organizar planes de acción.

El Diagrama Causa-Efecto es llamado usualmente Diagrama de "Ishikawa" porque fue creado por Kaoru Ishikawa, experto en dirección de empresas interesado en mejorar el control de la calidad; también es llamado "Diagrama Espina de Pescado" porque su forma es similar al esqueleto de un pez. (Ishikawa, 1943)

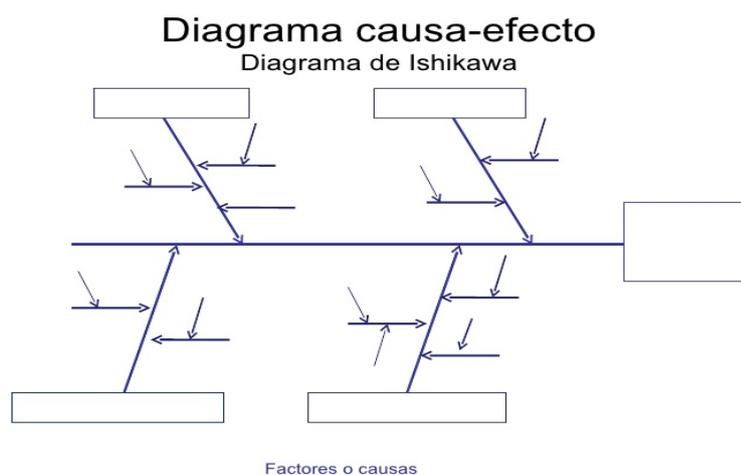


Figura 6 Diagrama Causa-efecto

Fuente: Elaborado por María de los Ángeles Reyes Aguilera

- **Lluvia de Ideas:**

La lluvia de ideas es una técnica frecuentemente usada para producir ideas creativas. Generalmente se le define como una técnica de creatividad de grupo para generar una gran cantidad de ideas para resolver un problema. El método fue popularizado por Osborn en su libro *Imaginación aplicada*, publicado en 1953. De manera sencilla la técnica tiene cuatro grandes principios:

1. Centrarse en la cantidad de ideas, no en la calidad. La calidad será dada por la cantidad
2. Eliminar toda crítica. No son bienvenidas ninguna forma de crítica en la lluvia de ideas o brainstorming. Toda idea tiene valor.
3. Ideas inusuales son bienvenidas
4. Combinar ideas es buena idea. (Penagos, 2009)

## LLUVIA DE IDEAS(BRAINSTORMING)



Figura 7 Representación de la tormenta de ideas.

Fuente: Elaborado por María de los Ángeles Reyes Aguilera

### 3.3.2 Propuesta de solución

La propuesta a seguir es el diseño de un plan de logístico de distribución de productos, el cual da la solución de entrega de productos a la empresa “Confecciones Brigitte.”

Esta propuesta se enfoca en la planificación, ejecución, y control del plan Logístico, flexible y que permita la operación de la empresa sin problemas

en un tiempo determinado a cinco años. Esta propuesta es de solución, ya que la misma por su enfoque y naturaleza ofrece una oferta viable para que la empresa Confecciones “Brigitte” pueda dar a sus clientes sus productos terminados en el tiempo adecuado.

Adicionalmente se realiza un análisis a través de la matriz FODA.

### 3.3.3 La matriz FODA.

Es una herramienta que permite detectar amenazas y oportunidades en el mercado y por otro lado, fortalezas y debilidades de la empresa, permitiendo generar estrategias para el crecimiento de la empresa.



Figura 8 FODA

Fuente: Elaborador por María de los Ángeles Reyes Aguilera

## CAPÍTULO IV

### 4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis e interpretación de resultados durante el desarrollo de este capítulo, el lector podrá percibir los diferentes análisis y resultados que se han obtenido, gracias a la aplicación de diferentes herramientas expuestas en el capítulo anterior. A continuación, se expone los resultados de la aplicación de la encuesta a la muestra objetivo tomada para el presente estudio, la cual permite conocer la situación del problema logístico presentado, visto desde la perspectiva de los clientes, los cuales son los beneficiarios de los cambios que se realicen con la aplicación de la solución del presente trabajo de investigación. Los resultados son expuestos por medio de tablas de frecuencias, y gráficos de pastel, los cuales permiten una mejor visualización de las respuestas de los encuestados para un mejor entendimiento. Posteriormente a estos gráficos se ha realizado un análisis del resultado para contrastar las respuestas con la problemática presentada.

Encuesta a 21 clientes

#### Pregunta No. 1

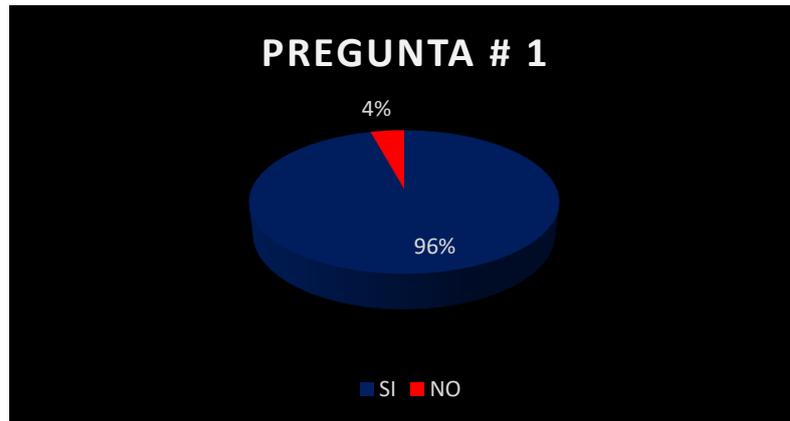
**¿Percibe usted problemas en la distribución del producto terminado de la empresa Confecciones “Brigitte”**

Tabla 3 PREGUNTA # 1

RESPUESTA	CANTIDAD	FRECUENCIA
SI	20	96%
NO	1	4%
NUNCA		
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: María de los Ángeles Reyes Aguilera

Gráfico 4 Pregunta # 1



Elaborado por: María de los Ángeles Reyes Aguilera

En la pregunta No. 1 se puede apreciar las consideraciones por parte de los clientes referente a la percepción de problemas de distribución de la empresa, donde el 96% de los encuestados percibe esta falencia.

**Pregunta No.2**

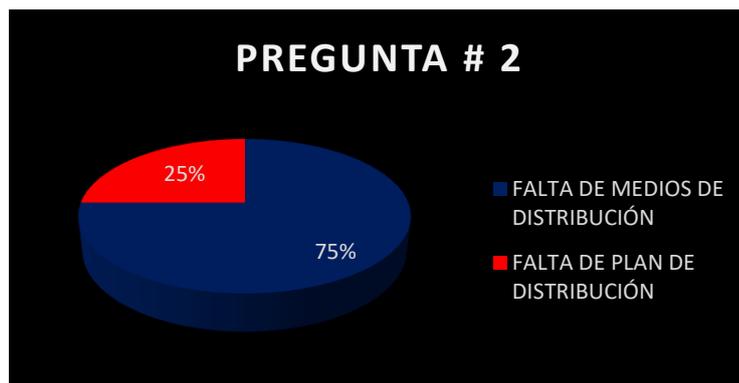
**¿En base a la pregunta anterior puede indicar las posibles razones?**

Tabla 4 PREGUNTA # 2

RESPUESTA	CANTIDAD	FRECUENCIA
FALTA DE MEDIOS DE DISTRIBUCIÓN	15	75%
FALTA DE PLAN DE DISTRIBUCIÓN	6	25%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: María de los Ángeles Reyes Aguilera

Gráfico 5 PREGUNTA # 2



Elaborado por: María de los Ángeles Reyes Aguilera

De la aplicación de la pregunta #2, los encuestados indican que las posibles razones son la falta de medios de distribución en un 75% y un 25% indica que se debe a la falta de un plan de distribución logística. Esto indica las falencias, las cuales pueden tener una incidencia directa en la satisfacción del cliente que en este caso son los encuestados, además que ocasiona un problema al consumidor final que son los usuarios de los productos textiles fabricados.

### Pregunta No. 3

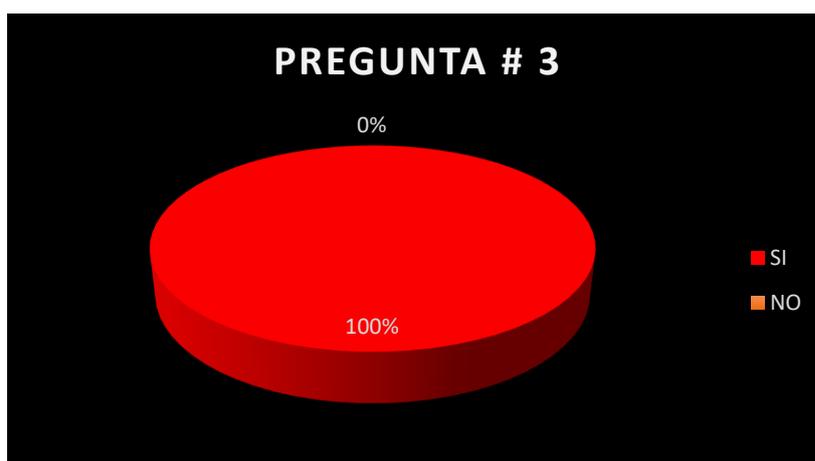
**¿Estaría usted de acuerdo que la empresa Confecciones “Brigitte”, incremente su capacidad de distribución?**

Tabla 5 PREGUNTA # 3

RESPUESTA	CANTIDAD	FRECUENCIA
SI	21	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: María de los Ángeles Reyes Aguilera

Gráfico 6 PREGUNTA # 3



Elaborado por: María de los Ángeles Reyes Aguilera

De la aplicación de las encuestas el 100% de los encuestados está de acuerdo que la empresa incremente su capacidad de distribución. Esta respuesta coincide con las anteriores debido a que es necesario una mejora

en la distribución de productos de la empresa, porque sus falencias tienen afectaciones en los clientes.

#### Pregunta No. 4

¿Qué beneficios le otorgaría a usted incrementar una capacidad de distribución de la empresa “Confecciones Brigitte”?

Tabla 6 PREGUNTA # 4

PREGUNTA # 4		
RESPUESTA	CANTIDAD	FRECUENCIA
SATISFACCION AL CLIENTE	15	75%
INCREMENTAR VENTAS	6	25%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: María de los Ángeles Reyes Aguilera

Gráfico 7 PREGUNTA # 4



Elaborado por: María de los Ángeles Reyes Aguilera

De la pregunta No 4 se puede apreciar que los beneficios directos se enfocan a la satisfacción del cliente en un 75%, y el restante 25% al incremento de ventas. Esto es posible teniendo un plan de distribución logística que permite la entrega del producto terminado a los clientes en el menor tiempo posible.

#### Pregunta No. 5

**¿Qué considera usted que debería implementarse para mejorar la distribución de los productos de la empresa “Confecciones Brigitte”?**

Tabla 7 PREGUNTA # 5

<b>PREGUNTA # 5</b>		
<b>RESPUESTA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>FRECUENCIA</b>
PLAN DE DISTRIBUCIÓN LOGÍSTICA	12	62%
ADQUISICIÓN DE VEHICULOS	3	13%
CONTRATAR MAS PERSONAL PARA DISTRIBUCIÓN	6	25%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: María de los Ángeles Reyes Aguilera

Gráfico 8 PREGUNTA # 5



Elaborado por: María de los Ángeles Reyes Aguilera

De la pregunta # 5 se puede apreciar que los encuestados responden que las mejoras a implementar son un plan de distribución logística en un 62%, un 25% en contratar más personal para distribución y un 13% para adquisición de vehículos para distribución. Todas estas respuestas son factibles de realizar en el presente trabajo de investigación, por lo que deben a tomarse a consideración para el desarrollo de la propuesta.

En base a la encuesta realizada a los proveedores de distribución de la empresa, los cuales con sus criterios dan guías para la ejecución de la propuesta de solución de la problemática planteada, en base al modelo de encuesta.

### Encuesta a 4 Proveedores

#### Pregunta No. 1

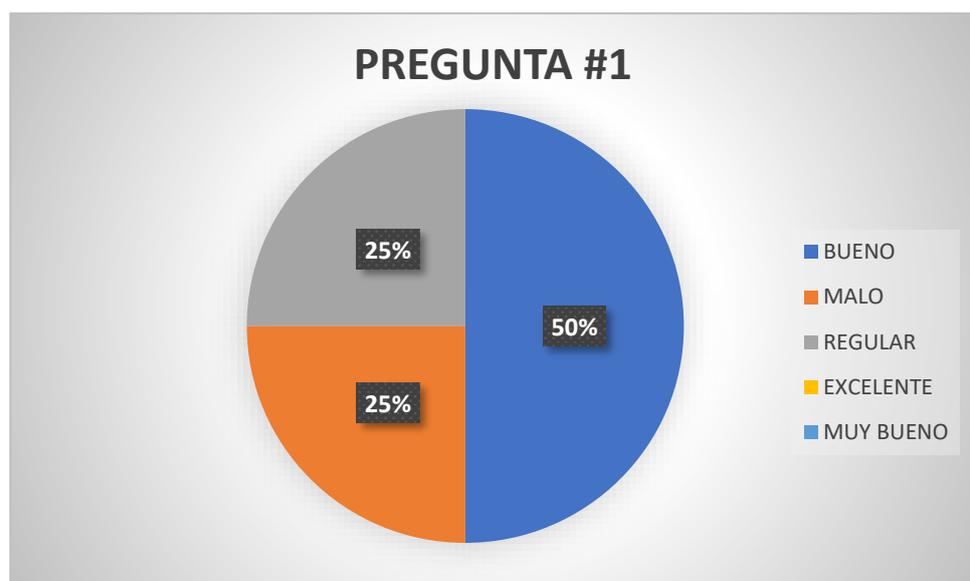
¿En qué medida usted ha cumplido con las especificaciones y requisitos pactados en el momento de entrega?

Tabla 8 PREGUNTA # 1

PREGUNTA # 1		
RESPUESTAS	CANTIDAD	FRECUENCIA
BUENO	2	50%
MALO	1	25%
REGULAR	1	25%
EXCELENTE		
MUY BUENO		
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: María de los Ángeles Reyes Aguilera

Gráfico 9 PREGUNTA # 1



Elaborado por: María de los Ángeles Reyes Aguilera

Según la pregunta # 1 realizada a los proveedores, el 50% contesta que la expectativa de la empresa es Buena en entregar sus productos terminados a tiempo, el 25% indica que es malo mientras que el restante 25% indica que es regular. Esto indica que la entrega constituye un factor importante en el prestigio empresarial.

### Pregunta No.2

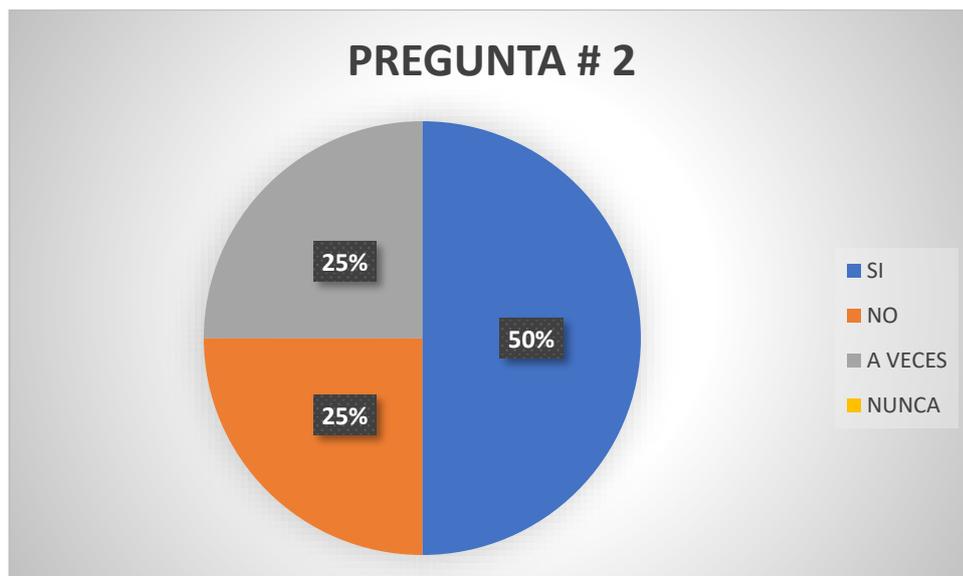
**Cuándo ha existido algún problema con el producto adquirido, ¿Usted ha presentado las mejores soluciones para la empresa “Confecciones Brigitte”**

Tabla 9 PREGUNTA # 2

PREGUNTA # 2		
RESPUESTAS	CANTIDAD	FRECUENCIA
SI	2	50%
NO	1	25%
A VECES	1	25%
NUNCA		
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: María de los Ángeles Reyes Aguilera

Gráfico 10 PREGUNTA # 2



Elaborado por: María de los Ángeles Reyes Aguilera

En la pregunta # 2, en las respuestas recolectadas que el 50% de los encuetados indica que, SI ha presentado soluciones para la empresa, mientras que el 25% restante indica que NO y el otro restante indica que A VECES, además de conocer las necesidades de los clientes, para solventar sus necesidades de productos terminados para generar sus ganancias internas.

### Pregunta No. 3

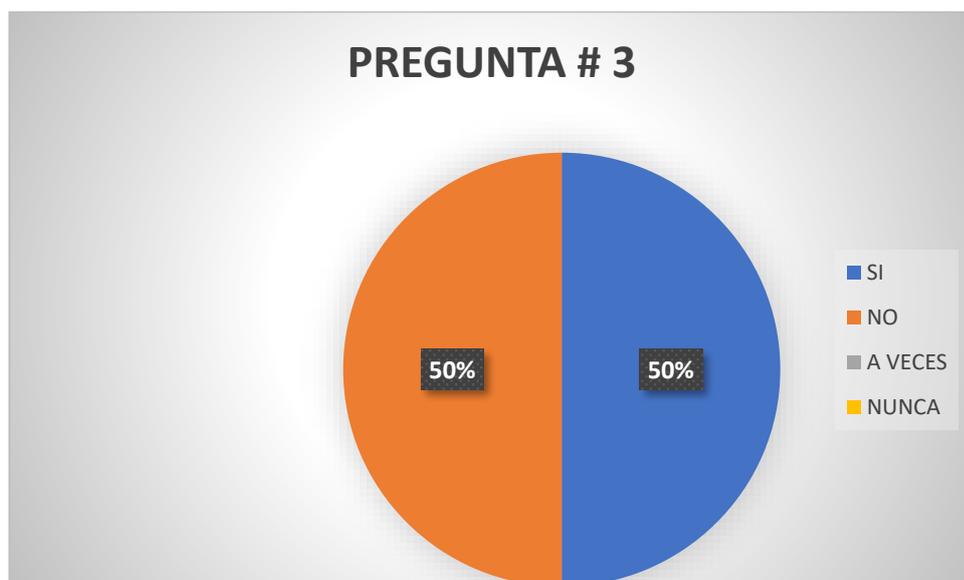
**¿Los productos que entrega la empresa Confecciones “Brigitte” cumplen con sus clientes los plazos de entrega?**

Tabla 10 PREGUNTA # 3

PREGUNTA # 3		
RESPUESTAS	CANTIDAD	FRECUENCIA
SI	2	50%
NO	2	50%
A VECES		
NUNCA		
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: María de los Ángeles eyes Aguilera

Gráfico 11 PREGUNTA # 3



Elaborado por: María de los Ángeles Reyes Aguilera

De los resultados de la aplicación de esta pregunta, existen opiniones divididas respecto a los tiempos o plazos de entrega de la empresa, vista desde la óptica de los proveedores, ya que la entrega de producto a tiempo, demuestra las capacidades y la seriedad de la empresa, y que eso también incrementa la satisfacción del cliente, y permite a la empresa realizar su programación anual operativa en base a las necesidades y estadísticas de sus clientes

#### Pregunta No. 4

**¿Considera usted que existe una relación entre las condiciones de entrega del producto terminado por parte de la empresa “Confecciones Brigitte” y la entrega al cliente final?**

Tabla 11 PREGUNTA # 4

PREGUNTA # 4		
RESPUESTAS	CANTIDAD	FRECUENCIA
SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL	4	100%

Elaborado por: María de los Ángeles Reyes Aguilera

Gráfico 12 PREGUNTA # 4



**Elaborado por: María de los Ángeles Reyes Aguilera**

De la aplicación de esta pregunta el total de los proveedores encuestados respondieron en forma afirmativa esta respuesta, lo que permite relacionar la entrega de los materiales para producción por parte de los proveedores con el producto terminado, ya que la entrega a tiempo por parte del primero, permite realizar la cadena de producción en forma anticipada a las necesidades de los clientes, y no esperar que exista la necesidad de éstos para iniciar la producción.

#### **4.4.1 Análisis de la lista de chequeos.**

Tabla xxx. *Herramienta. Lista de chequeos para la evaluación de principios del manejo de materiales.*

I. Fuente. *Elaboración propia*

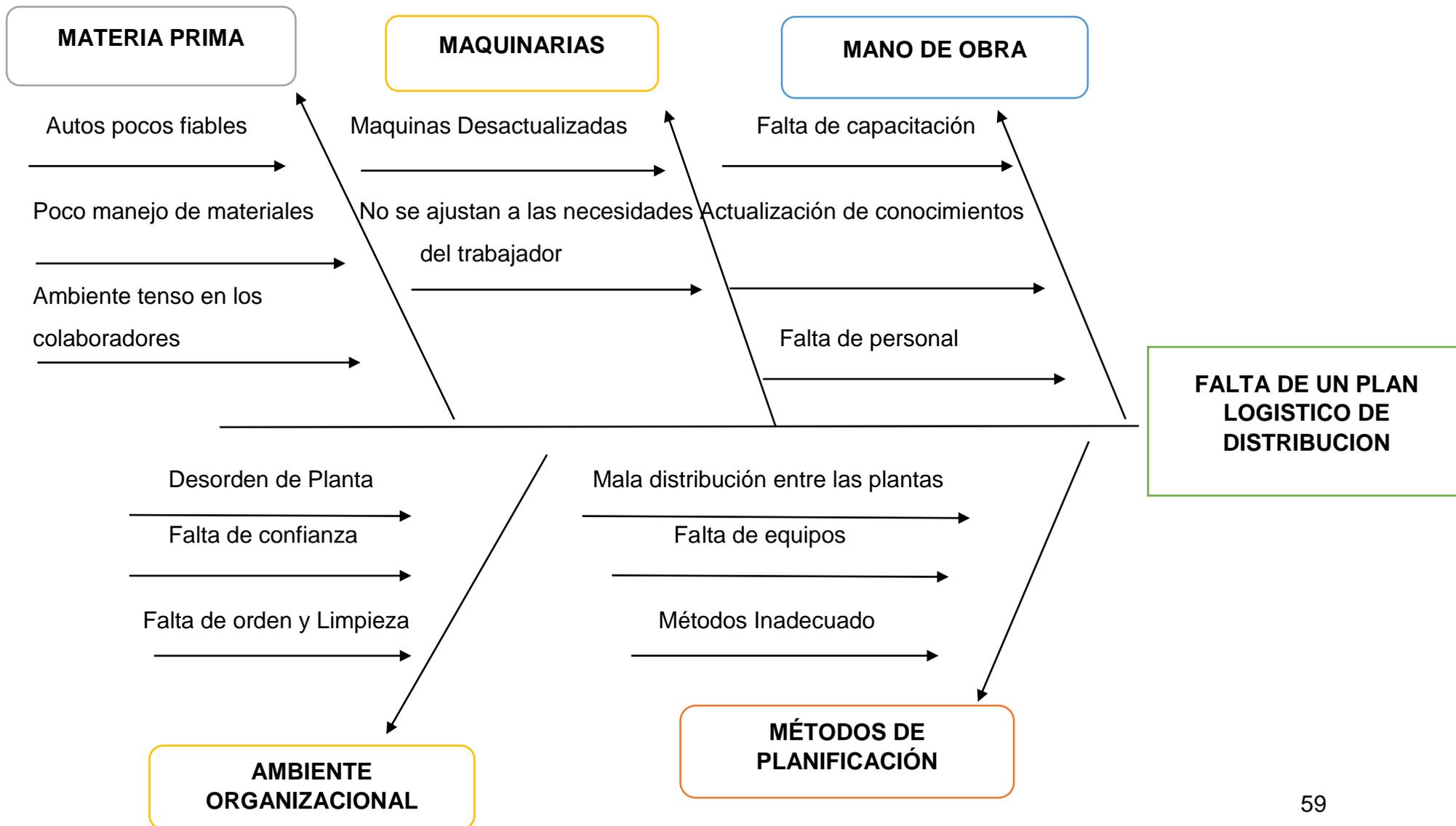
<b>LISTA DE CHEQUEO PARA LA EVALUACIÓN DE PRINCIPIOS DEL MANEJO DE MATERIALES</b>			
<b>Principios</b>	<b>Cumplimiento de los principios (SI o NO)</b>		<b>Observaciones</b>
<b>Principio de la planificación</b>		X	
<b>Principio de la secuenciación</b>	X		
<b>Principio de la simplificación</b>		X	
<b>Principio de estandarización</b>		X	
<b>Principio de unitarización.</b>		X	
<b>Principio de manejo seguro</b>	X		
<b>Principio de mecanización</b>		X	
<b>Principio de mantenimiento</b>		X	
<b>Principios relacionados con los costos</b>		X	
<b>Principio relativos al equipo de manejo</b>		X	

<b>Principio de optimización del espacio</b>	x		
<b>Principio de normalización</b>		x	
<b>Principio de la eficiencia y eficacia</b>	x		

Tabla 12 Lista de Chequeos

Fuente: Elaborado por María de los Ángeles Reyes Aguilera

#### 4.4.2 Diagrama de Ishikawa



## Figura 9 Diagrama de Ishikawa

Elaborado por: María de los Ángeles Reyes Aguilera

### 4.4.3 Plan de Mejora.

En Base a las respuestas hechas por los encuestados y los valores arrojados de las diferentes herramientas se puede evidenciar la situación existente en la que en términos generales se necesitan de:

- Un mejor servicio para la satisfacción al cliente
- Un plan logístico que le permita la entrega de los productos a sus lugares de ventas.
- Se evidencia una falta de medios total para ejecutar la logística de entrega del producto terminado
- Un manejo inadecuado de los materiales, provocando retrasos e ineficiencias en las actividades logísticas.
- Contratar más personal para la distribución de los productos terminados.

De estos resultados emitidos, se puede apreciar, que la necesidad de un plan logístico acabaría con la problemática existente, dando como resultado, el que los productos textiles sean entregados a tiempo. En el caso de la demanda existente a nivel general en la ciudad de Guayaquil y sus alrededores, hace que la propuesta de realizar un plan de logístico de distribución satisfaga las necesidades de todos sus clientes.

### **Propuesta.**

La propuesta a seguir es el diseño de un plan de logístico de distribución de productos, el cual de la solución de entrega de productos a la empresa “Confecciones Brigitte”, la cual no posee un servicio que le permita distribuir a sus clientes que se sitúan en la ciudad de Guayaquil y Milagro, sus productos textiles en el momento adecuado frente a las grandes demandas de uniformes especialmente en los meses de inicio de clases en la región Costa.

Esta propuesta se enfoca en la planificación, ejecución, y control del plan Logístico, flexible y que permita la operación de la empresa sin problemas

en un tiempo determinado a cinco años. Esta propuesta es de solución, ya que la misma por su enfoque y naturaleza ofrece una oferta viable para que la empresa Confecciones “Brigitte” pueda dar a sus clientes sus productos terminados en el tiempo adecuado.

### **Datos Informativos**

- **Título de la propuesta.**  
Plan de Logístico de Distribución de producto termina de la empresa “Confecciones Brigitte”.
- **Tipo de proyecto.**  
Este constituye un proyecto de solución, ya que da cabida a la solución de la problemática existente, y poder elevar el nivel de prestigio y servicio al cliente de la empresa.
- **Institución responsable**  
La institución responsable es la misma empresa beneficiaria del proyecto como es la empresa “Confecciones Brigitte”, la cual con esta propuesta ofrece una solución de beneficio para todos sus clientes.
- **Cobertura poblacional.**  
Los beneficiarios son todos los clientes de la empresa “confecciones Brigitte”, los cuales son asiduos clientes debido al prestigio de la empresa, toman sus productos para revenderlos en su medio local. También existen clientes particulares los cuales acceden a los productos de la empresa en forma unitaria, siendo la satisfacción medida del cliente, la cantidad de personas particulares que se acercan para adquirir los productos de la empresa.
- **Cobertura Territorial**  
Este proyecto de solución se desarrollará en las instalaciones de la empresa, siendo su radio de acción la ciudad de Guayaquil, y sus beneficiarios encontrándose en la misma ciudad, así como también en el cantón Milagro.
- **Fecha de Inicio**

La fecha de inicio del proyecto de solución será una vez aprobado por el departamento de investigaciones del Instituto Superior tecnológico Bolivariano de tecnologías y por la dirección de la empresa “Confecciones Brigitte”.

- **Fecha Final**

La Fecha final del presente trabajo en su parte de ejecución será de tres años, debido a que se realiza un plan a mediano plazo para la adquisición de todos los medios para ejecutar la propuesta.

### **Antecedentes.**

Como antecedentes de la ejecución de esta propuesta, la empresa en la actualidad realiza la contratación de un servicio a terceros para la transportación de su producto terminado, lo cual se ha evidenciado en la aplicación de los instrumentos de investigación, un mal funcionamiento y esto ha generado un bajo nivel de servicio percibido por los clientes de la compañía. La planificación y desarrollo de un plan de logístico, será un punto de partida acorde a la realidad de la empresa y las necesidades de sus clientes, para el incremento de la satisfacción del cliente, así como también el prestigio institucional.

### **Justificación**

La justificación de la presente propuesta se enmarca bajo la situación actual en la cual la empresa tiene que realizar la contratación de una empresa o personal para ejecutar la logística de distribución del producto terminado, esto es movilizar el producto desde la empresa hacia sus clientes. O en el peor de los casos que los clientes tengan que contratar a terceros para retirar el producto de la empresa “Confecciones Brigitte”, hechos que generan gastos adicionales a la empresa y que son reflejados en el precio final del producto. Esta situación crea una dependencia total, ya que en caso de que la empresa contratante, no cumpla con sus compromisos adquiridos crea un malestar tanto para la empresa “Confecciones Brigitte”, así como para también los clientes consumidores de sus productos.

### **Objetivos**

El objetivo general de la presente propuesta de solución es:

- Realizar un cronograma de trabajo y su metodología para realizar un plan logístico de distribución de producto terminado de la empresa “Confecciones Brigitte”.

Los objetivos específicos de la propuesta son:

- Realizar un levantamiento situacional por medio de una matriz FODA previo a la ejecución de la propuesta de solución.
- Realizar una matriz de ejecución del plan Logístico de Distribución de producto Terminado tomando en cuenta todos los factores para el mismo.
- Establecer una evaluación de la ejecución y seguimiento de la propuesta.

### **Fundamentación de la propuesta**

Esta propuesta tiene como fundamentación el que, una vez conocida la problemática, se realice la matriz FODA, la cual con una metodología adecuada permite la ejecución de la propuesta en forma secuencial, ya que como se va a desarrollar un plan logístico de Distribución, este debe comenzar con la ejecución o planificación de planes y programas para desarrollar su plan en forma integral, ya que debe tener:

- Tiempo de ejecución
- Presupuesto
- Año de ejecución.
- Fuente de financiamiento
- Proyección de gastos en el proyecto.

### **Diseño de la propuesta**

Una vez ejecutada la Matriz FODA, la propuesta contará con las siguientes fases:

- Diseño de programas para ejecutar el plan Logístico de Distribución.
- Elaboración de matriz de proyectos
- Elaboración de priorización de proyectos.
- Elaboración de programa general del plan logístico de Distribución.

## **Metodología para ejecutar la propuesta**

- **Plan de trabajo**

Este plan de trabajo será realizado en hojas de Excel, el cual contiene la distribución antes descrita.

- **Fuente de financiamiento**

La fuente de Financiamiento será por parte de la empresa, la cual obligatoriamente tendrá que realizar un préstamo a una institución financiera para poder solventar la ejecución del proyecto.

- **Presupuesto**

El presupuesto a asignarse será realizado en base a la planificación a diseñarse.

- **Cronograma**

El trabajo con su respectivo cronograma será incluido en la distribución del presente trabajo de investigación.

### **Desarrollo de la propuesta**

#### **Matriz FODA**

La matriz FODA permite conocer la condición inicial y futura de la presente propuesta de solución, la cual diseñara el plan Logístico de Distribución, a fin de darle sostenibilidad Logística en el tiempo.

<b>MATRIZ FODA PROPUESTA DE SOLUCIÓN PLAN LOGÍSTICO DE DISTRIBUCION</b>	<b>FORTALEZAS (F)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo de la Dirección de la empresa para aprobar propuestas de desarrollo empresarial.</li> <li>• Cuenta con diseños exclusivos y de buena calidad.</li> </ul>	<b>DEBILIDADES (D)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implica una disminución presupuestaria para proyectos de inversión en la empresa.</li> <li>• Escaso conocimiento por parte de los trabajadores sobre la logística</li> <li>• Maquinarias desactualizadas.</li> <li>• No existencia de un plan logístico de distribución.</li> <li>•</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES (O)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se puede extender plan a otras necesidades de la empresa</li> <li>•</li> </ul>	<b>ESTRATEGIAS DE CRECIMIENTO (FO)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer lineamientos que permitan la ejecución de la siguiente propuesta con su plan logístico de distribución</li> <li>• Que se incluya como obligación el seguimiento continuo de la presente propuesta de solución</li> </ul>	<b>ESTRATEGIAS DE CONSERVACION (DO)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buscar el financiamiento necesario para la ejecución de la presente propuesta de solución con el plan logístico de distribución</li> <li>• Establecer planes de inversión para desarrollo de propuestas similares.</li> </ul>
<b>AMENAZAS (A)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los clientes busquen alternativas de producto terminado en otras empresas por demora en la ejecución de propuesta en “Confecciones Brigitte”</li> <li>• Pérdida de interés por parte de clientes de la empresa debido a que la entidad no cuenta con un sistema de distribución</li> <li>• Competidores mejoran sus procesos de distribución.</li> </ul>	<b>ESTRATEGIAS COMPORAMIENTO (FA)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se establezca una política en la empresa para realizar proyectos similares para solución de otras áreas de logística.</li> </ul>	<b>ESTRATEGIA DE CAMBIO (DA)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se realice una programación a cinco años que permita ejecutar esta propuesta en forma integral.</li> </ul>

Tabla 13 Matriz FODA

Elaborado por: María de los Ángeles Reyes Aguilera

La matriz FODA realizada determina al momento de la ejecución del presente proyecto de solución, la situación actual de la misma, así como las estrategias que deben realizarse en base a las Fortalezas y Debilidades de la ejecución del proyecto y en base a las Oportunidades y Amenazas poder determinar las estrategias de Crecimiento, Conservación, Comportamiento y Cambio, que permitirán durante y después de hacer el proyecto, orientar todos los esfuerzos posibles a conservar, mantener y darle una permanencia en el tiempo de proyecto de solución para el problema de distribución logística.

Determinación de programas en el plan Logístico de Distribución.

En base al desarrollo de la MATRIZ FODA, se realiza la siguiente determinación de programas, los que permiten enfocar los esfuerzos en actividades reales que permitan materializar la propuesta, cada programa cubre un área para completar la logística de producto terminado de la empresa “Confecciones Brigitte”.

Para esto se han determinado los siguientes programas los cuales poseen sus sub proyectos

<b>PROGRAMA</b>	<b>SUB PROGRAMA</b>
<b>MANTENIMIENTO</b>	1.1. Creación de taller de mantenimiento a nivel básico de vehículos.
<b>TRANSPORTE</b>	1.2. Adquisición de vehículos medianos para transporte de carga.
<b>PERSONAL</b>	1.3. Contratación de personal de choferes y mecánicos 1.4. Contratación para personal de bodegas y distribuidores.
<b>ABASTECIMIENTO</b>	1.5. Creación de bodega de distribución

Tabla 14 Determinación de Programas

Elaborado por: María de los Ángeles Reyes Aguilera

Identificación de programas, subprogramas y sus actividades del Plan Logístico de Distribución.

Aquí en este punto se detallan los programas y sub programas para poder ejecutar el Plan Logístico de Distribución.

<b>Proyectos &amp; Sub proyectos</b>		
<b>Programa</b>	<b>MANTENIMIENTO</b>	
<b>Proyecto a realizar</b>	Creación de taller de mantenimiento a nivel básico de vehículos.	
<b>Estrategias a desarrollar</b>	<b>Sub- proyectos</b>	<b>Actividad</b>
Mantener un lugar propio en donde se pueda dar mantenimiento a los vehículos que distribuirán la mercadería.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mecánica - Mantenimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación personal encargado de mantenimiento</li> <li>Socializar el sub proyecto con toda la empresa.</li> <li>Realizar compra de repuestos básicos</li> </ul>

Tabla 15 Identificación de Programas de mantenimiento

Elaborado por: María de los Ángeles Reyes Aguilera

<b>Proyectos &amp; Sub proyectos</b>		
<b>Programa</b>	<b>TRANSPORTE</b>	
<b>Proyecto a realizar</b>	Compra de bienes- Vehículos	
<b>Estrategias a desarrollar</b>	<b>Sub - proyectos</b>	<b>Actividad</b>
Adquisición de bienes entre estos vehículos que contribuyan con la distribución de productos terminados.	N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elección de los vehículos destinados a comercializar</li> <li>• Establecer procedimiento de uso y mantenimiento.</li> </ul>

Tabla 16 Identificación de Programas de Transporte

Elaborado por: María de los Ángeles Reyes Aguilera

<b>Proyectos &amp; Sub proyectos</b>		
<b>Programa</b>	<b>PERSONAL</b>	
<b>Proyecto a realizar</b>	Contratación de personal laboral interno y externo.	
<b>Estrategias a desarrollar</b>	<b>Sub - Proyectos</b>	<b>Actividad</b>
Desarrollo de competencias al personal de mecánicos y choferes	Capacitación en conjunto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinación de capacitación, fecha, lugar</li> <li>• Determinar fecha, lugar y temática de capacitación en base a</li> </ul>

		necesidades de empresa.
--	--	-------------------------

Tabla 17 Identificación de Programas Personal

Elaborado por: María de los Ángeles Reyes Aguilera

<b>Proyectos &amp; Sub proyectos</b>		
<b>Programa</b>	<b>ABASTECIMIENTO</b>	
<b>Proyecto a realizar</b>	Creación de bodega de distribución	
<b>Estrategias a desarrollar</b>	<b>Sub - Proyecto</b>	<b>Actividad</b>
Desarrollo de una bodega para distribución de producto terminado	Sección producto terminado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción de procesos de ingresos y egresos de producto terminado</li> <li>• Procedimiento de despacho</li> </ul>

Tabla 18 Identificación de Programas de Abastecimiento

Elaborado por: María de los Ángeles Reyes Aguilera

### **Elaboración de programa general del plan logístico de Distribución**

A continuación, se muestra el programa General del Plan Logístico de Distribución de la empresa “Confecciones Brigitte”, donde se indican:

- Programa del Plan,
- Sub Programa,
- Nivel
- Tiempo de ejecución en años
- Costo estimado
- Tipo de financiamiento
- Responsables – Involucrados

PROGRAMA GENERAL PLAN DE LOGÍSTICO DE DISTRIBUCIÓN EMPRESA "CONFECCIONES BRIGGITTE"														
Ord.	PROYECTOS	NIVEL	CRONOGRAMA EJECUCIÓN					COSTO ESTIMADO	FINANCIAMIENTO				RESPONSABLES	INVOLUCRADOS
			2019	2020	2021	2022	2023		PROPIO	AUTOGEST	PRESTAMO	INDICADOR		
1	Creación de taller de mantenimiento a nivel básico de vehículos.	URGENTE	SI	SI	SI	NO	NO	15000	5000	5000	5000	EVITAR DAÑOS RECURRENTES A VEHICULOS	DIRECTIVOS	EMPLEADOS Y PERSONAL CONTRATADO
2	Adquisición de vehículos de transporte (02)	PRIORITARIO	SI	SI	SI	SI	SI	60000	20000	20000	20000	ENTREGA DE PRODUCTOS A TIEMPO	DIRECTIVOS	EMPLEADOS Y PERSONAL CONTRATADO
3	Contratación de personal de choferes y mecánicos	URGENTE	SI	SI	NO	NO	NO	1000	300	300	600	MEJORA DE SERVICIO AL CLIENTE	RECURSO HUMANO	PERSONAL CONTRATADO
4	Contratación para personal de bodegas y distribuidores.	URGENTE	SI	SI	NO	NO	NO	1000	300	300	600	MEJORA DE SERVICIO AL CLIENTE	RECURSO HUMANO	PERSONAL CONTRATADO
5	Creación de bodega de distribución	NORMAL	SI	SI	SI	NO	NO	10000	3000	3000	4000	MEJORA DE SERVICIO Y ENTREGA A TIEMPO	JEFE ADMINISTRATIVO	PERSONAL CONTRATADO
6	Creación de bodega de mantenimiento	NORMAL	SI	SI	SI	NO	NO	10000	3000	3000	4000	MEJORA DE SERVICIO Y	JEFE ADMINISTRATIVO	PERSONAL CONTRATADO

y suministros para entrega.									ENTREGA A TIEMPO		
TOTAL					97000	31600	31600	34200			

Tabla 19 Programa General Plan de Logístico de Distribución

Elaborado por: María de los Ángeles Reyes Aguilera

Del Plan Logístico de Distribución, descrito posee un costo estimado de \$97.000 el cual en algunas de sus fases como esta descrita será ejecutado en un lapso de cinco años mientras que otros serán ejecutados en un plazo máximo de dos años. En la matriz se describe los indicadores de cumplimiento para cada programa, así como su desglose en el tipo de financiamiento de la propuesta ya sea por autofinanciamiento o préstamo, así como el valor propio asignado por la empresa.

### **CONCLUSIONES**

Las Conclusiones del presente trabajo son:

- Las falencias existentes en la distribución del producto terminado, dificulta el mantener el prestigio de la empresa “Confecciones Brigitte”, así como su servicio al cliente.
- La ejecución de un plan de logístico de distribución facilita mantener el mercado de sus productos terminados entre sus clientes, y poder mantener su prestigio institucional.
- La empresa no cuenta con un adecuado manejo de materiales, generando así un retraso en la entrega de ellos productos.

### **RECOMENDACIONES**

- Suplir las falencias existentes en la empresa por medio de planes y programas que den una solución rápida y efectiva.
- Mantener el plan logístico de distribución a través del tiempo a fin de que el mismo sea ejecutado en el tiempo previsto a corto y mediano plazo.
- Realizar evaluaciones continuas del manejo de materiales para evitar accidentes e insatisfacciones en los clientes.
- Utilizar la metodología implementada en esta investigación, para aplicación en otras empresas con actividades económicas similares, permitiendo una mejora sustancial en sus procesos logísticos.

# Anexos

**Anexo 1.** Instalaciones de la empresa “Confecciones Brigitte”



Anexo 2



Anexo 3







## BIBLIOGRAFÍA

- Arroyo , S. (Diciembre de 2013). Elemento Funcional Logístico Abastecimientos en el Crucero Internacional de Instrucción Atlántico 2012-II Fase del Buque Escuela Guayas; Propuesta de Mejora al Proceso para Cruceros Internacionales. Salinas, Santa Elena, Ecuador: Departamento de Seguridad y Defensa ESPE. Recuperado el 14 de Junio de 2019, de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/7811/2/T-ESSUNA-004108.pdf>
- BLOGSUDIMA. (2019). El sistema de Distribución o Logístico de la empresa: concepto y marco de actuación. Recuperado el 06 de julio de 2019, de <https://blogs.udima.es/administracion-y-direccion-de-empresas/libros/introduccion-a-la-organizacion-de-empresas-2/unidad-didactica-7-el-sistema-de-distribucion-o-logistico-de-la-empresa/2-el-sistema-de-distribucion-o-logistico-de-la-empresa-concepto-y-mar>
- Burbano, E., & Morales, R. (02 de julio de 2010). Incidencia de la logística en el marketing. Cali, Colombia: Revista Científica Guillermo de Ockham. Recuperado el 19 de junio de 2019
- Cazau, P. (Marzo de 2006). Introducción a la Investigación en las Ciencias Sociales. Buenos Aires, Argentina. Recuperado el 229 de junio de 2019
- Chiluisa, J. (abril de 2015). La Calidad del Servicio y la Satisfacción de los Clientes de la Empresa Yambo Tours C.A. de la ciudad de Latacunga. Ambato, Tungurahua, Ecuador : Facultad de Ciencias Administrativas Universidad Técnica de Ambato.
- CODIGO DE COMERCIO* . (29 de Mayo de 2019). Obtenido de [https://www.supercias.gob.ec/bd\\_supercias/descargas/lotaip/a2/2019/JUNIO/C%C3%B3digo\\_de\\_Comercio.pdf](https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/2019/JUNIO/C%C3%B3digo_de_Comercio.pdf)
- CODIGO DE COMERCIO* . (29 de Mayo de 2019). Obtenido de [https://www.supercias.gob.ec/bd\\_supercias/descargas/lotaip/a2/2019/JUNIO/C%C3%B3digo\\_de\\_Comercio.pdf](https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/2019/JUNIO/C%C3%B3digo_de_Comercio.pdf)
- Concepto de. (20 de junio de 2019). Obtenido de <https://concepto.de/organizacion/>
- Costa, Y., & Castaño, N. (06 de octubre de 2014). Simulación y optimización para dimensionar la flota de vehículos en operaciones

logísticas de abastecimientos-distribución. Santiago, Chile: Revista Científica de Ingeniería. Recuperado el 20 de junio de 2019

Definición. (2019). Recuperado el 20 de junio de 2019, de <https://definicion.de/gestion/>

Definición ABC. (20 de Junio de 2019). Obtenido de <https://www.definicionabc.com/negocios/satisfaccion-del-cliente.php>

Del Valle , M. (2007). Tejiendo Capacidades para la exportación. Quito, Pichincha , Ecuador : Panamericana Formas e Impresos .

Dzul, M. (2010). Aplicación básica de los métodos científicos. México, México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Recuperado el 30 de junio de 2019, de [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Presentaciones/licenciatura\\_en\\_mercadotecnia/fundamentos\\_de\\_metodologia\\_investigacion/PRES38.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf)

EAE BUSINESS SCHOOL. (29 de septiembre de 2016). Retos en Supply Chain. Recuperado el 30 de junio de 2019, de <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/cadena-logistica-vs-cadena-de-suministro-no-las-confundas/>

Economía Simple. (20 de junio de 2019). Recuperado el 20 de junio de 2019, de <https://www.economiasimple.net/glosario/aprovisionamiento>

Economipedia. (20 de junio de 2019). Recuperado el 20 de junio de 2019, de <https://economipedia.com/definiciones/oferta.html>

Economipedia, & Roldan , P. (2017). Cadena de Suministro. Recuperado el 30 de junio de 2019, de <https://economipedia.com/definiciones/cadena-de-suministro.html>

Escuela Superior Politécnica del Litoral. (2017). Industria de Servicios Logísticos. Guayaquil, Ecuador.

Fernández, M., & Miranda, L. (2013). Análisis de la Logística de Distribución de la Empresa Coolechera Ltda. Seccional Cartagena. Cartagena de Indias, Colombia: Facultad de Ciencias Económicas. Programa de Administración Universidad de Cartagena. Recuperado el 30 de junio de 2019, de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/732/1/413-%20TTG%20-%20AN%20C3%81LISIS%20DE%20LA%20LOG%20C3%8DSTICA%20DE%20DISTRIBUCI%20C3%93N%20DE%20LA%20EMPRESA%20COOLECHERA%20LTDA.%20SECCIONAL%20CARTAGENA.pdf>

- Ferrel, O., Hirt, G., & Ferrel, L. (2009). Introducción a los negocios en un mundo cambiante. Mexico, Mexico: Mc Graw Hill. Recuperado el 20 de junio de 2019
- Garcés , C. (2010). Modelo de Entrega directas para la reducción de costos logísticos de distribución en empresas de consumo masivo. Aplicación en una empresa piloto de Caldas. Manizales, Colombia: Facultad de Administración Universidad Nacional de Colombia. Recuperado el 20 de junio de 2019
- Guayasamín , D. (marzo de 2008). Diseño de Estrategias Logísticas de Distribución para LEVAPAN del Ecuador. Sangolquí, Pichincha, Ecuador: Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio.
- Ishikawa, D. K. (1943). *Diagrama de Ishikawa* . japon .
- Menares , A. (2012). Logística Naval Operativa. Guayaquil, Ecuador: Academia de Guerra Naval. Recuperado el 29 de Junio de 2019
- Merizalde, B. (2013). Desarrollo de un modelo para la aplicación de Geomarketing que permita optimizar las ventas a través de nuevos puntos de distribución en la empresa "Lavandería El Retorno" de la ciudad de Quito, Ecuador". Quito, Pichincha, Ecuador: Facultad de Ciencias Humanas.
- Monterroso, E. (2016). *El Proceso Logístico y la Gestion de la Cadena de Abastecimiento* . Lujan, Buenos Aires .
- Muñuzuri, J., Larrañeta, J., & Muñoz, C. (6 de Septiembre de 2002). La logística Urbana de Mercancías: Soluciones, Modelado y Evaluación. Sevilla, España: II Conferencia de Ingeniería de Organización. Recuperado el 01 de junio de 2019
- Pinheiro, O., Breval, S., Rodríguez, C., & Follmann, N. (26 de Julio de 2016). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. Recuperado el 31 de Julio de 2019, de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v25n2/0718-3305-ingeniare-25-02-00264.pdf>
- Raffino, M. (23 de Noviembre de 2018). Investigación No experimental. Recuperado el 06 de julio de 2019, de <https://concepto.de/investigacion-no-experimental/>
- Real Academia Española. (20 de junio de 2019). Recuperado el 20 de junio de 2019, de <https://dle.rae.es/?id=C8W49JX>
- Schuler, K. (2002). El futuro de la dolarización en Ecuador. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Instituto Ecuatoriano de Economía Política. Recuperado el 04 de junio de 2019

- Tam, J., Vera, G., & Oliveros, R. (2008). Tipos, Métodos y Estrategias de Investigación Científica. Lima, Perú.: Universidad Ricardo Palma. Recuperado el 29 de junio de 2019, de [http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj\\_modela\\_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf](http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf)
- UMB Virutal. (2019). Identificación y registro de proveedores. Recuperado el 30 de junio de 2019, de [http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/125/2eabe\\_2037/TGPC002037/mod1/profundizacion\\_tema1\\_m1.html](http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/125/2eabe_2037/TGPC002037/mod1/profundizacion_tema1_m1.html)
- Universidad Militar de Nueva Granada. (2019). Logística. Colombia. Recuperado el 13 de Junio de 2019, de [http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/odin/odin\\_desktop.php?path=Li4vb3Zhcy9kaXBsb21hZG9zL2RpcGxvbWFkb19kZV9sb2dpc3RpY2FfaW50ZWdyYWwvdW5pZGFkXzEv#slide\\_1](http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/odin/odin_desktop.php?path=Li4vb3Zhcy9kaXBsb21hZG9zL2RpcGxvbWFkb19kZV9sb2dpc3RpY2FfaW50ZWdyYWwvdW5pZGFkXzEv#slide_1)
- Zambrano, J. (2011). Desarrollo de un plan de mejoramiento logístico para reestructurar. Sangolquí, Pichincha, Ecuador: Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y de Comercio. Recuperado el 20 de junio de 2019