



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO**

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

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

**TEMA:**

**DISEÑO DE UN PLAN DE LOGÍSTICA Y DISTRIBUCIÓN DE  
LOS INSUMOS Y MATERIALES, DE LA BODEGA DE  
LA EMPRESA NATURISA S.A**

**Autor:**

**Tomalá Mancilla Juan Estalin**

**Tutor:**

**PhD. Simón Alberto Illescas Prieto**

**Guayaquil, Ecuador**

**2018**



## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo primeramente a Dios, por brindarme vida, salud, inteligencia y sabiduría para alcanzar mis metas y por permitirme haber llegado hasta esta etapa de mi vida profesional. A toda mi familia en especial a mi madre Mirella Mancilla, aquella mujer luchadora por ser el pilar fundamental, por su apoyo y confianza incondicional, a mi hija y hermanos que me inspiran y motivan a seguir adelante cada día. Y a mí Amanda hermana Johanna que desde el cielo me está viendo, esto es por ti hermana.

**Tomalá Mancilla Juan Estalin**



## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a Dios por brindarme vida y salud para llegar hasta estas instancias de mi carrera profesional y es por él que hoy me encuentro aquí. A mi familia en especial a mi madre Mirella Mancilla Mora, por estar siempre allí brindándome su apoyo y confianza para que siga estudiando. A mi hermana Johanna que aunque ya no está entre nosotros me ayudo en el desarrollo del presente trabajo. A mis amigos y compañeros de clases que durante estos tres años hemos compartido conocimientos, experiencias y de quienes he aprendido mucho. A la empresa Naturisa S.A porque permitieron y colaboraron con el presente trabajo y a todos y cada uno de los que forman parte del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, por su grandiosa labor de brindar oportunidades a todos aquellos jóvenes, que desean ser grandes profesionales.

**Tomalá Mancilla Juan Estalin**



## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Diseño de un Plan De Logística y Distribución de los insumos y materiales, de la bodega de la Empresa Naturisa S.A”**, y problema de investigación: **¿Cómo afecta la ausencia de un Plan de Logística y Distribución de los insumos y materiales de la Bodega de la Empresa Naturisa S.A, en la Isla Josefina, del Golfo de Guayaquil, Provincias del Guayas, en el Año fiscal 2018?** presentado por **TOMALÁ MANCILLA JUAN ESTALIN** como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

**Tomalá Mancilla Juan Estalin**

Tutor:

**PhD. Simón Alberto Illescas Prieto**



## **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

### **UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL, ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

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

Tema:

#### **“DISEÑO DE UN PLAN DE LOGÍSTICA Y DISTRIBUCIÓN DE LOS INSUMOS Y MATERIALES, DE LA BODEGA DE LA EMPRESA NATURISA S.A”**

**Autor:** Tomalá Mancilla Juan Estalin.

**Tutor:** PhD. Simón Alberto Illescas Prieto.

### **RESUMEN**

La empresa Naturisa S.A, dedicada al cultivo y crianza de camarones, presentaba falencias en el área de bodega en lo que respecta a la logística y distribución de los insumos y materiales, generando retrasos en las actividades que se desarrollan cotidianamente en la empresa. El propósito de la investigación estuvo orientado a desarrollar un plan de mejora, para la logística y distribución de los insumos y materiales de la bodega de la empresa Naturisa S.A. En la investigación se usaron los diseños; de campo, cualitativo y cuantitativo, ya que el levantamiento de la información fue en el lugar donde se presentó el problema. Las técnicas que se usaron fueron la entrevista y el cuestionario por medio de estas técnicas se establecieron las falencias que existían en la bodega. Se propuso como alternativa de solución la aplicación de un plan de mejora, que beneficiaría al área administrativa, contable y mantenimiento, en la recepción y control de los insumos y materiales. Como resultado se evidenciaron mejora en el área de la bodega, ya que con la implementación del manual de procesos, se agilitan los pasos para entrega y recepción de los insumos y materiales ayudando a que los trabajos se desarrollen en menor tiempo posible y con la brevedad del tiempo.

Logística

Distribución

Insumos

Materiales



## **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

### **UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL, ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

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

Tema:

#### **“DISEÑO DE UN PLAN DE LOGÍSTICA Y DISTRIBUCIÓN DE LOS INSUMOS Y MATERIALES, DE LA BODEGA DE LA EMPRESA NATURISA S.A”**

**Autor:** Tomalá Mancilla Juan Estalin.

**Tutor:** PhD. Simón Alberto Illescas Prieto.

### **ABSTRACT**

The company Naturisa S.A, dedicated to the cultivation and breeding of shrimp, presented shortcomings in the winery area in regard to the logistics and distribution of supplies and materials, generating delays in the activities that take place daily in the company. The purpose of the research was aimed at developing an improvement plan for the logistics and distribution of supplies and materials from the winery of the company Naturisa S.A. In the research the designs were used; field, qualitative and quantitative, since the information was collected at the place where the problem was presented. The techniques that were used were the interview and the questionnaire by means of these techniques were established the flaws that existed in the winery. The application of an improvement plan was proposed as an alternative solution, which would benefit the administrative, accounting and maintenance areas in the receipt and control of inputs and materials. As a result, there was an improvement in the area of the warehouse, since with the implementation of the process manual, the steps for delivery and reception of supplies and materials are expedited, helping the work to be carried out in the shortest time possible and as soon as possible. weather.

Logistics

Distribution

Supplies

Materials



## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
PORTADA: .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT .....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>1</b>
EL PROBLEMA.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
Ubicación del problema en un contexto .....	1
Delimitación del Problema .....	3
Formulación del problema .....	3
Variables.....	4
Evaluación del Problema .....	4
Interrogantes de la Investigación .....	4
Objetivos.....	5
Justificación de la Investigación.....	5

<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
MARCO TEÓRICO .....	8
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	8
Antecedentes Históricos .....	8
Antecedentes Referenciales .....	14
Variables de Investigación .....	23
Definiciones conceptuales .....	24
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>26</b>
METODOLOGÍA .....	26
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	26
Logo de la Empresa.....	29
Organigrama .....	30
Diseño de la Investigación .....	32
Tipos de investigación .....	35
POBLACIÓN Y MUESTRA .....	36
Métodos de Investigación .....	40
Procedimiento de la Investigación .....	44
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>46</b>
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	46
CUESTIONARIO.....	46
Entrevista.....	56
Diagrama de Gantt.....	59
PRESUPUESTO.....	60
BIBLIOGRAFÍA.....	62



## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
CUADRO 1 CONFLICTO.....	2
CUADRO 2 RESEÑAS DE LA LOGÍSTICA.....	9
CUADRO 3 VALORES CORPORATIVOS.....	28
CUADRO 4 TIPOS.....	35
CUADRO 5 UNIVERSO.....	38
CUADRO 6 MÉTODOS .....	38
CUADRO 7 PROCESOS.....	44
CUADRO 8 FUNCIONES .....	46
CUADRO 9 DISPONIBILIDAD.....	47
CUADRO 10 HORARIO DE RETIRO.....	48
CUADRO 11 DESEMPEÑO.....	49
CUADRO 12 RETITOS DIARIOS.....	50
CUADRO 13 DESPACHO INEFICIENTE.....	51
CUADRO 14 RECEPCIÓN DE MATERIALES.....	52
CUADRO 15 TIEMPO DE ESPERA.....	53
CUADRO 16 DISTRIBUCIÓN.....	54
CUADRO 17 SUGERENCIA.....	55

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
GRÁFICO 1 ÍNDICE DE LA TRANSPORTACIÓN DENTRO DE LA LOGÍSTICA .....	13
GRÁFICO 2 ÁREA .....	27
GRÁFICO 3 FUNCIONES .....	46
GRÁFICO 4 DISPONIBILIDAD .....	47
GRÁFICO 5 HORARIO DE RETIRO .....	48
GRÁFICO 6 DESEMPEÑO.....	49
GRÁFICO 7 RETIROS DIARIOS .....	50
GRÁFICO 8 DESPACHO INEFICIENTE .....	51
GRÁFICO 9 RECEPCIÓN DE MATERIALES .....	52
GRÁFICO 10 TIEMPO DE ESPERA .....	53
GRÁFICO 11 DISTRIBUCIÓN .....	54
GRÁFICO 12 SUGERENCIA .....	55

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
FIGURA 1 POBLACIÓN.....	37
FIGURA 2 MUESTRA .....	39
FIGURA 3 MÉTODO ESTADÍSTICO .....	43
FIGURA 4 ENCUESTA.....	45

## **Anexos**

ANEXO 1 CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA

ANEXO 2 ENCUESTA

ANEXO 3 ENTREVISTA

ANEXO 4 OFICINAS ADMINISTRATIVAS

ANEXO 5 ÁREA DE LA BODEGA DE REPUESTOS

ANEXO 6 BODEGA DE REPUESTOS

ANEXO 7 OFICINA DE LA BODEGA

ANEXO 8 ACENAMIENTO DE BARBASCO Y NITRATO

ANEXO 9 RECEPCIÓN DE INSUMOS

ANEXO 10 FOTOS DE LA ENTREVISTA

ANEXO 11 MANUAL DE PROCESOS

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **Ubicación del problema en un contexto**

En el Ecuador existen muchas empresas que manejan insumos y materiales de toda clase, los mismos que son recopilados en departamentos llamados bodegas, donde se manejan procedimientos de los cuales tienen muchas debilidades, por lo que se presentan inconvenientes en los despachos y envíos, generando pérdidas de tiempo en las labores que se desarrollan cotidianamente dentro de las empresas.

Debido a esto, algunas empresas que coordinan los procesos internos, ocasionan un desequilibrio total en los procesos de recepción y despacho de mercaderías, donde se genera un alto nivel de inconformidad tanto por parte de los clientes internos (colaboradores) y externos, haciendo que el costo de operación de la empresa sea afectado porque no se entregan a tiempo los materiales.

Es por ello, que muchas empresas tienen inconvenientes con el área de bodega en el momento de realizar la recepción y entrega de los insumos y materiales ya sea a con los clientes que entregan directamente la mercadería a la empresa, como en la distribución del mismo que se realiza con el departamento de logística y distribución. Llegando a tener quejas por parte de los clientes, como de los colaboradores porque no se les entrega los materiales oportunamente para continuar con sus actividades dentro de la empresa.

Esta es la razón por la que toda empresa debe tener un plan de trabajo bien

estructurado, que le permita entender al departamento de bodega todos los procedimientos, no solo de la recepción y entrega de la mercadería, sino del valor de la misma para la empresa.

### Situación Conflicto

En el presenta la empresa Naturisa S.A., dedicada a la crianza y cultivo de camarones, cuenta con el Departamento de Bodega que se encuentra ubicada en la Isla Josefina, del Golfo de Guayaquil, la misma que contiene casi el 80% de los insumos y materiales que se distribuyen a los nueve campamentos en los que está dividida la empresa.

Al momento el departamento de bodega no cuenta con un adecuado control y supervisión de mercadería, para todo lo que corresponde al despacho y recepción de los insumos y materiales, lo que genera que algunos materiales expiren su fecha de vida útil.

Cuadro 1 **Conflicto**

<b>Antecedentes</b>	<b>Consecuencias</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control reducido.</li> <li>• Ausencia de delegación de funciones.</li> <li>• Áreas de la bodega dispersos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inconsistencia en toma de inventarios.</li> <li>• Inventarios desactualizados.</li> <li>• Demora en la entrega y recepción de materiales.</li> </ul>

**Elaborado por:** Juan Estalin Tomalá Mancilla

Todos estos problemas que se presentan en el departamento de bodega, es debido a que las dimensiones de la bodega es reducido y cuenta con varios

espacios físicos dispersos, lo que ocasiona a que el personal de bodega tenga que trasladarse de un lado a otro para realizar las respectivas entregas y recepción de materiales. Y a que no existe una correcta delegación de funciones, la misma que genera que los inventarios no estén actualizados y que los insumos y materiales existentes se vuelvan a solicitar cada mes, generando así una inflación en el stock que mantiene la empresa.

Es por esto que la administración general se encuentra inquietada con todos estos inconvenientes, y se interesa en enmendar estas falencias que se presentan dentro del departamento de bodega, ya que esto conlleva a que se den malos comentarios por parte de los clientes de cómo la empresa Naturisa S.A. realiza sus actividades.

### **Delimitación del Problema**

**Campo** : Administración

**Área** : Insumos y materiales

**Aspectos:** Logística y distribución, insumos y materiales.

**Tema** : Diseño de un Plan de logística y distribución de los insumos y materiales, de la bodega de la empresa Naturisa S.A.

### **Formulación del problema**

¿Cómo afecta la ausencia de un Plan de logística y distribución de los insumos y materiales de la bodega de la empresa Naturisa S.A, en la Isla Josefina, del Golfo de Guayaquil, Provincia del Guayas, en el Año fiscal 2018?

## Variables

**Variable independiente:** Logística y Distribución

**Variable dependiente** : Insumos y Materiales

## Evaluación del Problema

**Claro** : El problema planteado es de fácil comprensión, ya que se debe a la mala organización y control de las mercaderías por parte del departamento de bodega.

**Delimitación:** La población está formada por el personal de tiene contacto con el departamento de bodega de la empresa Naturisa S.A.

**Evidente** : Dentro de la problemática se puede observar que todo es causado por el espacio reducido de la bodega y por el mal control de los materiales.

**Factible** : Es un proyecto factible de desarrollar ya que cuenta con el apoyo de la gerencia y del personal de la bodega de la empresa Naturisa S.A.

**Original** : Dentro de la empresa Naturisa S.A. es la primera vez que se realiza un estudio para determinar las falencias que existen para la logística y distribución dentro del departamento de bodega.

**Relevante** : Es importante analizar las falencias que tiene el departamento de bodega, para proponer mejoras que ayuden ante la problemática presente.

## Interrogantes de la Investigación

1. ¿Cómo establecer aspectos teóricos de logística, distribución, insumos y materiales?



2. ¿Cuáles serían los procesos para la entrega y recepción de materiales de la bodega?
3. ¿Cómo implementar un plan de mejora para la logística y distribución de los insumos y materiales?

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Desarrollar un plan en la logística y distribución, para la mejora de los insumos y materiales de la bodega, de la empresa Naturisa S.A.

### **Objetivos Específicos**

- Establecer los aspectos teóricos de logística y distribución, insumos y materiales.
- Determinar los procesos para la entrega y recepción de materiales de bodega.
- Diseñar un plan de mejoras para la logística y distribución de los insumos y materiales.

## **Justificación de la Investigación**

Para desarrollar la presente investigación es necesario conocer de qué forma afecta la falta de un plan de logística y distribución de los insumos y materiales en las actividades diarias y en el control de inventarios en el área de bodega de la empresa Naturisa S.A.

La aplicación de la investigación tiene como objetivo ayudar a que los procesos que se realizan para la entrega y recepción de insumos y materiales, tengan mayor rapidez para que de esta forma se puedan realizar las actividades laborales en los tiempos adecuados, sin perder tiempo en la entrega de los materiales.

El desarrollo de la presente investigación, es vista por el personal que realiza retiro de insumos y materiales en el departamento de bodega como positiva, ya que con esta intervención saldrán a flote, muchas falencias e inconsistencias por parte de las personas encargadas de realizar la entrega y recepción de los insumos y materiales.

Para la gerencia general y para las personas que están inmersas con la distribución de los insumos y materiales es de suma importancia que estas actividades se desarrollen de la forma más precisa posible. Ya que regularmente la gerencia, considera que una correcta logística y distribución de los materiales e insumos que se manejan en el departamento de bodega, sería una de las herramientas para mejorar los procesos de trabajo.

Los primeros beneficiarios en la presente investigación serán, los clientes y el personal que retira insumos y materiales diariamente, para el desarrollo de sus actividades dentro de la empresa Naturisa S.A.

Los verdaderos beneficiarios del presente trabajo de estudio serán las personas que laboran en el departamento de bodega, los usuarios (mecánicos, trabajadores acuícolas) y los clientes, porque se resolverá el problema que tienen en la actualidad, que es retraso en la entrega y recepción de mercadería, todo esto se mejorará renovando los procesos de logística y distribución para un correcto control de los inventarios. Esto permitirá tener un correcto control y supervisión de los insumos y materiales que ingresan y egresan por medio del sistema contable de la empresa.

La logística y distribución de los insumos y materiales debe convertirse en la mayor prioridad para la empresa, ya que el correcto uso de estos mecanismos ayudará al departamento de bodega a cumplir de la mejor manera con el control y supervisión de todos los materiales que dentro de ella circulan.

Es por aquello que la presente investigación aportara, para determinar si dentro del departamento de bodega existen otros problemas, que afectan el correcto funcionamiento y control de las actividades que se ejecutan de manera cotidiana en la empresa. A demás aportara para determinar si existe una adecuada distribución de función, ya que esto también influye para que las actividades de trabajo dentro del departamento de bodega se ejecuten con rapidez y de esta forma acelerar los trabajos dentro de la empresa.

La presente investigación aportara para despejar nuevas variantes que se presente dentro de la empresa, con el fin de poder ser resueltas en el futuro. En este proceso investigativo se puede observar que no existe una correcta distribución de funciones, por lo que el trabajo dentro del departamento de bodega no se realiza de manera equitativa.

El trabajo de estudio que se realiza dentro de la empresa Naturisa S.A., es de gran contribución para la organización, ya que es la primera vez que se aplica una investigación de esta naturaleza para el área de bodega. Con esta investigación se abrirán varias interrogantes que ayudaran para que se realicen futuros estudios, en base a los procesos de logística y distribución dentro de la bodega.

Para el departamento de bodega es de gran ayuda la implementación de un plan de logística y distribución que le permita mejorar su desempeño a nivel logístico y administrativo. Ya que los niveles de inventarios correctos para el adecuado funcionamiento de la empresa depende en gran parte del área de bodega.

Es por esto que debe existir un correcto desempeño de las funciones asignadas, a cada una de las personas responsables de la custodia de los materiales e insumos que la empresa mantiene dentro del departamento de bodega.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

##### **Antecedentes Históricos**

La logística es una de las herramientas que los empresarios deben tomar muy serio, ya que la logística atendido sus orígenes desde tiempos muy remotos, y con el pasar de los tiempo el termino logística ha ido evolucionando y todo esto se debe al acelerado proceso de globalización de las nuevas sociedades.

(Ramírez, 2015) La evolución de la logística se empieza a evidencian de mediados de los años cincuenta del siglo XX. La masificación de la economía Estadounidense, principal motor del crecimiento mundial en la década de 1950-1960, determinó la concentración de los estudios el manejo de las operaciones en métodos cuantitativos que permitan llevar a cabo operaciones masivas, como el manejo de transporte y todas las estimación que la acompañaban (P.7).

En sus inicios, la logística no era más que tener el producto adecuado, en el lugar adecuado, en el tiempo adecuado, al menor precio posible. En la actualidad este conjunto de acciones ha sido redefinido y hoy en día es todo una evolución.

En sus inicios, la logística no era más que tener el producto adecuado, en el lugar adecuado, en el tiempo adecuado, al menor precio posible. En la actualidad este conjunto de acciones ha sido redefinido y hoy en día es toda

una evolución.

A continuación se presenta un breve resumen de las características más relevantes de la logística desde sus inicios hasta la actualidad.

**Cuadro 2** **Reseñas de la logística**

<b>Época</b>	<b>Efectos Relevantes</b>
1940	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La logística era solo utilizada para la provisión de tropas en tiempo de guerra.</li> </ul>
1956-1965  Década de conceptualización de la logística.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo del análisis de costo total de las operaciones logísticas.</li> <li>• Enfoque de sistemas al análisis de las interrelaciones del sistema logístico.</li> <li>• Mayor preocupación por el servicio al consumidor al mínimo costo logístico.</li> <li>• Atención a canales de distribución.</li> </ul>
1966-1970  Prueba del concepto de logística	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo fragmentado; administración de materiales/distribución física.</li> <li>• Los sistemas de medición del desempeño fomentaban la optimización local, evitando la integración.</li> </ul>
1971-1979  Periodo con cambio de prioridades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crisis energética impulso el movimiento hacia la mejora del transporte y el movimiento.</li> <li>• Preocupación ambiente/ecología impacta las operaciones logísticas.</li> <li>• Altos costos del capital y recesión.</li> <li>• Fuerte orientación hacia la administración de materiales por la incertidumbre en la obtención de insumos.</li> <li>• La computación impulso el desarrollo de modelos logísticos.</li> </ul>

Época	Efectos Relevantes
<p>Década de 1980</p> <p>Impacto tecnológico</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liberación del transporte fomentó el incremento de la productividad a través de una mejor coordinación de la distribución, manufactura y abastecimiento.</li> <li>• La tecnología de la microcomputación fomentó la descentralización e intercambio de información, acercándolos clientes a las empresas.</li> <li>• Revolución de la tecnología de la comunicación y el uso de código de barra impulsa la coordinación e integración de los elementos del sistema logístico.</li> </ul>
<p>Década de 1990</p> <p>Hacia el futuro:</p> <p>Fuerzas integradoras de la logística</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciclos de productos cada vez más cortos.</li> <li>• Incremento en la segmentación del mercado y variedad de acciones de opciones.</li> <li>• Mayores expectativas en el nivel de servicio al cliente.</li> <li>• Avances en tecnologías de procesos, productos e informática.</li> <li>• Globalización de los mercados.</li> <li>• Procesos de manufacturas y administración.</li> <li>• El balance de poder está cambiando del productor al consumidor.</li> <li>• Incremento en competitividad en todas las dimensiones y de presión sobre los márgenes de utilidad.</li> </ul>

**Fuente:** Andrés Castellanos Ramírez (2015)

**Elaborado por:** Juan Estalin Tomalá Mancilla

Si se regresa en el tiempo puede evidenciarse que la logística como tal, no

se desarrolló de la noche a la mañana como podría pensarse. Si bien, la Logística tuvo sus inicios en el mundo de la milicia, éste se remonta al siglo VII antes de Cristo. En esa época, en Grecia, en el ámbito militar se hallaba el “Logístiko”, encargado fundamentalmente de determinar las cantidades de pertrechos que se necesitarían para avanzar de acuerdo a los objetivos. Por lo tanto, este logístiko en una primera instancia era sólo un calculista. Posteriormente, en el siglo II después de Cristo, aproximadamente, en la época romana, surgió el “Logista”, cuya misión era la de proveer los suministros correctos a las tropas en los momentos de batalla.

Pero esta actividad no solo incluía abastecer de las cantidades solicitadas, sino también, de buscar las mejores fuentes de abastecimiento (proveedores) y entregar a las unidades oportunas. Así, con el tiempo, la logística fue tomando posesión a nivel táctico, operativo y estratégico en el mundo militar.

La logística está evolucionando y esto es debido a la internacionalización de los mercados forma parte primordial de las estrategias que las empresas a nivel mundial están utilizando. El objetivo es lograr que el proceso logístico sea eficiente mediante la aplicación de los conocimientos adquiridos durante la experiencia.

En el Ecuador la logística es parte fundamental en la cadena de suministros esto conlleva a labrar en el campo del almacenamiento, transporte, tecnología y capacidades del talento humano delegados de dichos campos. Por lo que el Ecuador. Es por esto que el estado debe dar mejores oportunidades de surgimiento a los mercados más estables en el área de la logística, para de esta forma impulsar la economía del país alcanzando una correcta transformación de la logística.

Según (Arreola Rivera, Moreno Delgado, & De Jesús Carrillo, 2013) El propósito de la logística es hacer frente a la demanda ofreciendo

calidad y servicio al mejor costo. Los costos logísticos son los gastos totales generados por las actividades de mantenimiento logístico, así como la capacitación del personal, capacitaciones de los choferes para el manejo del transporte y un mejor control y distribución de las mercancías.

La logística es una parte muy influyente dentro de la cadena de suministros que planifica y controla los movimientos y el almacenamiento correcto para de esta manera llegar a satisfacer las necesidades exigentes de los clientes.

Según (Paz, 2008)“La logística empresarial es el proceso de planificación, implementación y control de las actividades del flujo y almacenamiento de materias primas, productos en proceso, productos terminados y toda la información relacionada, desde el punto de extracción/producción al punto de consumo con el propósito de satisfacer el requerimiento de los clientes, hacerlo de la manera más eficiente posible, al menor costo razonable posible y tratando de lograr una adecuada posición competitiva”(P. 12).

### **Operador Logístico**

Los operadores logísticos no solo se centran en un sector económico específico sino a todos donde la tecnología es parte primordial para el cumplimiento de los pedidos y el acercamiento con los clientes formando una estrategia para el control logístico de la organización donde se realizan movilización o traslado de mercaderías.

### **Funciones logística**

Son todas aquellas actividades que se relacionan con la movilización física, adecuación y presentación de la mercadería desde los lugares donde se fabrican hasta que termine su ciclo con la entrega a los consumidores.



## Transporte

Sin dudar el transporte cumple una función muy específica dentro de los procesos logísticos, ya que el uso adecuado de este medio permite que la mercadería sea trasladada de un lugar a otro y pueda llegar a tiempo y el momento solicitado por los consumidores.

Según (Ballou, 2004) **“La transportación generalmente representa el elemento individual más importante en los costos de logística para la mayoría de las empresas. Se ha observado que el movimiento de carga absorbe entre uno y dos tercios de los costos totales de logística”** (164).

Gráfico 1 Índice de la transportación dentro de la logística



**Fuente:** Observatorio de la Economía Latinoamericana

Según un estudio realizado por el Observatorio de la Economía Latinoamericana, nos muestra que la transportación cubre una gran parte dentro de los procesos logísticos, es por esto que las personas que estén a cargo de estos departamentos tienen que comprender bien los temas de transportación.

## Inventarios

Según (Ballou, 2004) **“Los inventarios son acumulaciones de materias primas, provisiones, componentes, trabajo en procesos y productos**

**terminados que aparecen en numerosos puntos a lo largo del canal de producción y de logística de una empresa.”(P.326).**

El autor está de acuerdo con Balluo acerca del término de inventario, pero si hay que tener presente que al mantener un correcto inventario, es decir con las unidades adecuadas para poder proveer la mercadería que el cliente solicite de una forma ágil.

### **Almacenes**

Según (Ballou, 2004)“**El almacenamiento se ha descrito como transportación a cero millas por hora**” (P.469). Esto quiere decir que usar un espacio para el almacenamiento de mercaderías ayuda a reducir costos de producción, transporte y sirve de apoyo para el departamento de marketing en lo que se refiere a la oferta y la demanda.

### **Antecedentes Referenciales**

- En la universidad libre Ubicada en Bogotá, Colombia en el 2013, se declaró el tema “Plan de logística de distribución para la empresa las 3 sss Ltda.” Por los autores: “Alex Rodrigo Díaz Quiroz y Andrés Fernando Sánchez Camacho”. Con el fin de implementar soluciones logísticas que garantice la distribución inmediata, permitiendo a la empresa brindar una mejor atención a los clientes.

El tema del presente proyecto tiene una similitud al que se presentó en la Universidad Libre en Bogotá en el 2013, pero con la diferencia de que el tema del proyecto va dirigido a la logística y distribución de los insumos y materiales internos de la bodega de una empresa camaronera.

- En la Universidad de Medellín, Colombia en el año 2014 se presentó el

tema “Propuesta para diseñar un modelo estratégico logístico en la comercializadora ABC.” Por el autor: Andrés Mauricio Leguizamo. Con el fin de evolucionar los procesos logístico para ser más competitivos y atraer más clientes.

El tema del presente proyecto se parece al que se desarrolló en Colombia, en la universidad de Medellín en el 2014, pero con la diferencia de que el presente proyecto está dirigido a la logística y distribución interna que permite mejorar los procesos productivos.

- En la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, (Perú) en el año 2006 se presentó el tema: “**Propuesta de mejora en la logística de entrada en una empresa agroexportadora**”, Por los autores Cecilia Alva Sánchez. Clara Reyes Pérez y Nadia Villanes Arroyo.

### **Resumen**

En la actualidad el Perú es el primer país exportador de espárragos del mundo, habiendo logrado desplazar a importantes países productores como China y Estados Unidos, y ser reconocido mundialmente por la calidad de su producto.

En la libertad, las grandes y medianas empresas agroindustriales vienen realizando una considerable inversión en la compra de tierras, instalación de plantas agroindustriales, capacitación de recursos humanos, desarrollo y adaptación de tecnología de sistemas de acopio de productos y penetración de mercados internacionales, siendo los principales consumidores Estados Unidos, Canadá, Alemania, Suiza, Bélgica, Reino Unido, Francia y Austria, compitiendo estos mercados con productores de china y México; de esto se aprecia que la competencia de las empresas no solo es nacional sino también extranjera motivo por el cual se buscan estrategias para mejorar su rentabilidad siendo la logística de entrada uno de los caminos para mejorar la competitividad de las empresas.

La presente tesis es un estudio para desarrollar propuestas de mejora en

la logística de entrada en una empresa agroexportadora mediante el análisis y la identificación de las causas que afectan el desempeño de la logística.

El estudio se centra en el funcionamiento de la logística de entrada en la empresa Greenexport, para empezar con el análisis se obtuvieron datos e información de las actividades que desarrolla el área logística así sus políticas y estrategias actuales, mediante el mapeo de sus procesos se determinó la problemática de las áreas de compra y almacenes, identificados estos se plantearon varias alternativas de solución que permitan al mejoramiento de la gestión.

Para el desarrollo de las soluciones se confrontan los problemas y soluciones relacionándolas con el impacto en el nivel de servicio. Como resultado de este análisis se procedió a desarrollar la administración de proveedores, recatalogación de materiales, establecimiento de políticas, procedimientos y rendimientos de funciones.

A través de la categorización de proveedores se establecieron las estrategias de abastecimiento, con la recatalogación se identificaron los principales giros de compras, y con el establecimiento de políticas, procedimientos y redefinición de funciones se permitirá una mejor organización del área logística en Greenexport.

### **Análisis**

La investigación presentada por los autores; Cecilia Alva Sánchez, Clara Reyes Pérez y Nadia Villanes Arroyo en el 2006, muestra un gran interés por mejorar los procesos de compra y las áreas de almacenamiento, con el fin de establecer estrategias que permitan ampliarse en los mercados extranjeros.

Estas investigaciones, si bien se parecen ambas tienen como objeto de estudio la logística, pero se busca solucionar problemáticas diferentes ya que el autor de esta investigación busca mejorar los procesos de logística y distribución interna que se presenta en la bodega de la empresa

Naturisa S.A.

- En la universidad Católica de Pereira, (Colombia) en el año 2011 se presentó el tema: “**Plan de mejoramiento y análisis de la gestión logística en la organización herval ltda.**”, por los autores; Brigitte Stephanie Hurtado Quintero y Ana Cristina Muñoz Giraldo.

### **Resumen**

El propósito principal del presente proyecto es determinar las características del proceso logístico de almacenamiento de la empresa Herval Ltda, con el fin de determinar las fallas existentes y posibles mejoras a realizar mediante posibles planes de acción que se pueden ejecutar en la organización en busca de su mejoramiento.

Para el logro de los objetivos se realizó una investigación utilizando como herramienta una entrevista al encargado del área donde se profundiza en todo el tema de almacenamiento, además de un seguimiento durante 18 meses en los cuales se analizó la evolución y desarrollo del proceso de área en estudio.

### **Análisis**

El estudio presentado por Brigitte Stephanie Hurtado Quintero y Ana Cristina Muñoz Giraldo, es parecido al estudio realizado por el autor con la diferencia de que el presente estudio se realiza con la finalidad de mejorar los procesos logísticos para mejorar las actividades de las áreas que están relacionadas con el departamento de bodega de la empresa Naturisa S.A.

- En la universidad Industrial de Santander (Colombia), en el año 2016 se presentó el tema: “**Plan de mejoramiento logístico para los procesos de almacenamiento y despacho de la empresa construvarios s.a.**”, presentado por los autores; Jina Marcela Medina Rivera y Carlos Mario Sánchez Pineda.

### **Resumen**

El presente proyecto se fundamenta en el mejoramiento de los procesos de almacenamiento y despacho de la empresa CONSTRUARIOS S.A; la cual, está dedicada a la comercialización de artículos y prestación de servicios en el sector de la construcción y ferretería en el oriente Colombiano.

La primera fase, está orientada hacia el diagnóstico logístico inicial, mediante la descripción y estudio de los procesos involucrados, determinándolos puntos críticos que son susceptibles de mejora.

Posteriormente se definen las etapas de análisis de datos recolectados y la evaluación de puntos críticos, las cuales contribuyen a la generación de propuestas de mejora enfocadas en soluciones de corto y mediano plazo sobre las problemáticas identificadas; cada propuesta hace parte de un plan general de mejoramiento logístico que impacta directamente en los procesos de almacenamiento y despacho.

De acuerdo al alcance planteado por el proyecto, se brindan herramientas conceptuales, prácticas e informáticas para facilitar el mejoramiento logístico desde el enfoque en procesos; poniendo así un precedente en la gestión integral de las empresas del sector en la región. Las condiciones altamente competitivas han provocado que las organizaciones consideren mayores oportunidades que les permitan consolidar y mantener ventajas competitivas en los mercados globales. En este sentido, la logística se ha convertido en las últimas décadas en un elemento fundamental que permite a las empresas ser más eficientes y productivas.

### **Análisis**

El estudio realizado por Carlos Sánchez Pineda y Gina Marcela Medina Rivera en el 2016, tiene como objeto mejorar los procesos de almacenamiento y despacho de materiales referentes a la construcción. Aunque ambos estudios tengan gran similitud, el autor se diferencia por realizar su estudio enfocado en las actividades logísticas dentro de las actividades que se desarrollan en las bodegas de sector camaronero.

- En la Universidad Politécnica Salesiana (Ecuador) en el año 2015, se presentó el tema: **“Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa letreros universales s.a.”**, presentado por el autor; Jorge David Molina.

### **Resumen**

La presente investigación aborda la problemática de los modelos logísticos para mejorar la satisfacción de los clientes, por ello se planteó como objetivo general, planificar e implementar un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S.A.; para el efecto se llevó a cabo una investigación descriptiva, deductiva, cuantitativa, empleando las técnicas de la encuesta, entrevista y del instrumento del cuestionario a una muestra de 45 clientes y de 10 trabajadores, cuyos resultados evidenciaron la falta de un modelo logístico, por ello no se planifican los procesos de compras, recepción y almacenamiento que se realizan de manera aislada, con posterioridad del pedido del cliente, a lo que se debe añadir que tampoco se han evaluado las rutas ni los costos del transporte en la distribución de productos publicitarios al domicilio de los clientes, siendo el atraso que manifiesta el comprador hasta de cinco días, generando inclusive que sus clientes puedan perder contratos de trabajo si no tienen a tiempo los artículos que le suministra Letreros Universales S.A. Por este motivo se plantea un modelo administrativo, que se basa en la aplicación de los métodos del punto de pedido, lote económico del pedido, modelo de transporte y PERT para mejorar la productividad, alcanzando la inversión en esta alternativa, 46.81% de TIR, \$32.389,64 de VAN, recuperación del capital a invertir en 2 años y 3 meses y coeficiente beneficio de costo de 2,02 que evidenciaron la factibilidad de la propuesta.

## **Análisis**

El estudio presentado por Jorge David Molina (2015) tiene como objeto mejorar la satisfacción de los clientes, es por eso que tiene similitud con el estudio realizado por el autor, con la diferencia de que el presente estudio realizado se enfoca en mejorar los procesos logístico para ayudar a la gerencia a desempeñar sus funciones de la mejor manera como es el control y la supervisión de las actividades empresariales.

## **Fundamentación Legal**

### **Constitución de la República del Ecuador (2018)**

**Art. 326.-** El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

1. El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo.
2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.
3. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, estas se aplicarán en el sentido más favorable a las personas trabajadoras.
4. A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.
5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.
6. Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley.
7. Se garantizará el derecho y la libertad de organización de las personas trabajadoras, sin autorización previa. Este derecho comprende el de formar sindicatos, gremios, asociaciones y otras formas de organización, afiliarse a las de su elección y desafiliarse libremente. De igual forma, se garantizará la organización de los



empleadores.

- 8.** El Estado estimulará la creación de organizaciones de las trabajadoras y trabajadores, y empleadoras y empleadores, de acuerdo con la ley; y promoverá su funcionamiento democrático, participativo y transparente con alternabilidad en la dirección.
- 9.** Para todos los efectos de la relación laboral en las instituciones del Estado, el sector laboral estará representado por una sola organización.
- 10.** Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos.
- 11.** Será válida la transacción en materia laboral siempre que no implique renuncia de derechos y se celebre ante autoridad administrativa o juez competente.
- 12.** Los conflictos colectivos de trabajo, en todas sus instancias, serán sometidos a tribunales de conciliación y arbitraje.
- 13.** Se garantizará la contratación colectiva entre personas trabajadoras y empleadoras, con las excepciones que establezca la ley.
- 14.** Se reconocerá el derecho de las personas trabajadoras y sus organizaciones sindicales a la huelga. Los representantes gremiales gozarán de las garantías necesarias en estos casos. Las personas empleadoras tendrán derecho al paro de acuerdo con la ley.
- 15.** Prohíbe la paralización de los servicios públicos de salud y saneamiento ambiental, educación, justicia, bomberos, seguridad social, energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, producción hidrocarburífera, procesamiento, transporte y distribución de combustibles, transportación pública, correos y telecomunicaciones. La ley establecerá límites que aseguren el funcionamiento de dichos servicios.
- 16.** En las instituciones del Estado y en las entidades de derecho privado en las que haya participación mayoritaria de recursos públicos,

quienes cumplan actividades de representación, directivas, administrativas o profesionales, se sujetarán a las leyes que regulan la administración pública. Aquellos que no se incluyen en esta categorización estarán amparados por el Código del Trabajo.

### **Código De Trabajo (2018)**

**Art. 45.-** Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

- a)** Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- b)** Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;
- c)** Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos [www.EcuadorLegalOnline.com](http://www.EcuadorLegalOnline.com) tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;
- d)** Observar buena conducta durante el trabajo;
- e)** Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- f)** Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
- g)** Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- h)** Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concorra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;

- i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,
- j) Las demás establecidas en este Código.

### **Agencia Nacional de Tránsito (2018)**

- **Art. 49.**-El transporte terrestre de mercancías peligrosas tales como productos o sustancias químicas, desechos u objetos que por sus características peligrosas: corrosivas, reactivas, explosivas, tóxicas, inflamables, biológicas, infecciosas y radiactivas, que pueden generar riesgos que afectan a la salud de las personas expuestas, o causen daños a la propiedad y al ambiente, se regirá a lo establecido en las leyes pertinentes y a lo dispuesto en el Reglamento de esta ley y en los reglamentos específicos y los instrumentos internacionales vigentes.
- De acuerdo a la Norma INEN 1927, se establece que: “Los plaguicidas deberán mantener, en todo momento, durante el transporte, bien sujetos, de tal manera que queden asegurados en su lugar, sin posibilidad de que se dañen entre sí o que sean dañados durante el tránsito por el otro cargamento”.

### **Variables de Investigación**

**Variable independiente:** Logística y distribución.

La logística y distribución están vinculadas mutuamente, ya que no puede existir una correcta distribución de los productos, sin que antes se haya dado espacio a los medios logísticos para ello; al mismo tiempo, la eficiencia en la distribución de los productos es un agente que permite calcular la capacidad logística de una empresa.

**Variable dependiente** : Insumos y materiales.

Los insumos son aquellos elementos que suelen perder sus propiedades

para convertirse y formar parte de un producto terminado, mientras que los materiales son los elementos que se usan para fabricar un objeto.

### **Definiciones conceptuales**

- **Administración:** Münch. L. (1694)” (Galindo, 1997)La administración es un proceso a través del cual se coordinan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficiencia, calidad y productividad en el logro de sus objetivos. (P.12)”. La administración son los recursos con los que dispone una empresa para alcanzar sus objetivos.
- **Ayudante de bodega:** Responsable del adecuado almacenaje, distribución de los bienes y materiales, archivo, digitación de respaldo de documentos, orden y limpieza de las diferentes secciones del área.
- **Bodega:** Espacio físico destinado a guardar los materiales, herramientas y otros artículos adquiridos con la finalidad de conservar niveles de inventarios adecuados para hacer frente a situaciones de emergencia.
- **Calidad:** Se entiende como el acondicionamiento de un servicio o producto a las características particulares.
- **Contabilidad:** Es una labor de servicio, cuya cometido es la de brindar información monetaria a cerca del organismo económico.
- **Clientes:** Es el individuo u organización que adquiere de forma libre y voluntaria bienes o servicios que requiere o anhela para si mismo, para otros individuos o para una empresa; es por este el motivo primordial por el que producen y comercializan bienes y servicios.
- **Crisis: (RAE)** Cambio profundo y de consecuencias importantes en un proceso o una situación, o en la manera en que estos son apreciados.
- **Distribución: (RAE)** Empresa dedicada a la distribución de productos comerciales.
- **Eficacia:** Se define como la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

- **Eficiencia:** Según la REA “Es la capacidad de lograr ese efecto en cuestión con el minio de recursos posibles o en el menor tiempo posible.”
- **Empleador:** Es todo sujeto que realiza la función de contratar a personas para que realicen diferentes actividades para su beneficio económico.
- **Encargado de bodega:** Es la persona responsable del funcionamiento y la administración de la bodega, de la recepción, seguridad, distribución, custodia y respaldo de la documentación asociada al desarrollo de la misma.
- **Evolución: (RAE)** Cambio o transformación gradual de algo, como un estado, una circunstancia, unas ideas, etc.
- **Factura:** Documento tributario que entrega el vendedor, en el que se detalla la mercadería vendida, el precio unitario de cada artículo, el total del valor de la venta.
- **Inocuidad:** Se entiendo como algo que no hace daño alguno.
- **Inventarios:** (Muñoz Z & Mora, 2009) Mercancía o artículos usados para apoyar la producción (materias primas y artículos en proceso de trabajo), actividades de apoyo (mantenimiento, reparación y suministros operativos), y servicio al cliente (productos terminados y repuestos). La demanda de inventarios puede ser dependiente o independiente. Las funciones del inventario son anticipación, protección, ciclo (tamaño del lote), fluctuación (seguridad compensación, o reserva).
- **Proveedor:** Es una persona o entidad capaz de abastecer de todo lo necesario a comunidades, asociaciones, etc.
- **Transporte:** Se entiende como transporte de mercaderías a toda acción dirigida a mover desde un lugar de origen hasta un sitio de destino.
- **Vzen:** Es un sistema contable usado por muchas empresas, como herramienta de trabajo que facilita y ayuda, al departamento de finanzas a saber los valores monetarios que se tiene en momento real, el mismo que ayuda en la toma de decisiones dentro de una empresa.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

**Nombre de la Empresa:** Naturisa

**Nombre Comercial:** Naturisa S.A.

**Fecha de la Constitución:** 13 de febrero de 1987

**Registro Único Contribuyente:** 0990844208001

**Ubicación:** Isla Josefina, del Golfo de Guayaquil

Figura 1 **Oficinas Administrativas Naturisa S.A.**

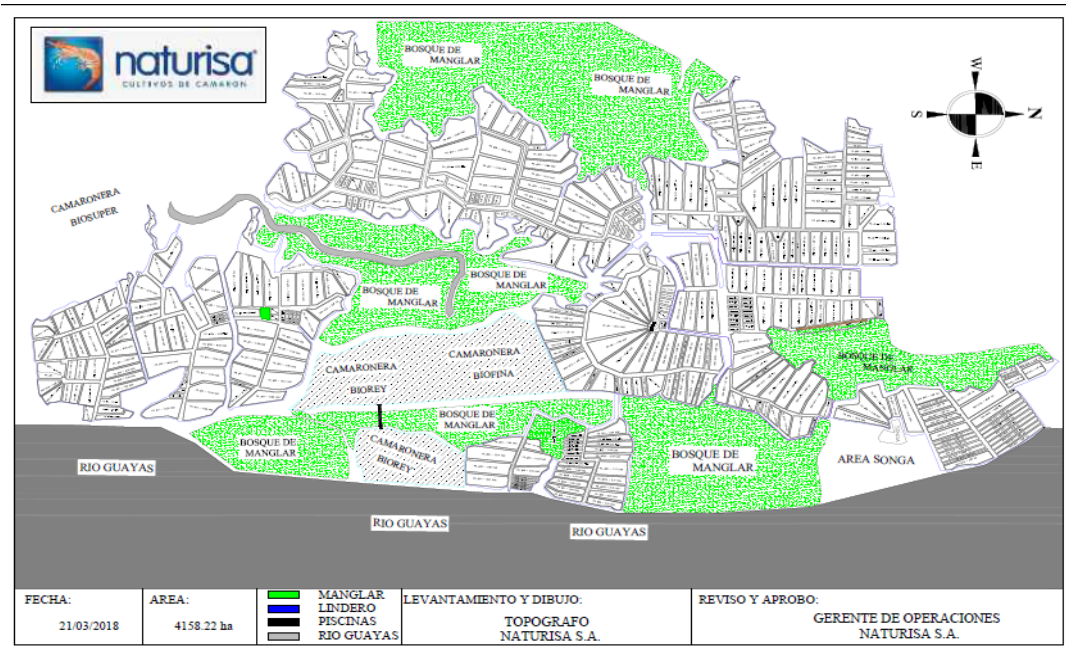


**Fuente:** Google maps, (2017)

La empresa Naturisa S.A., es una empresa dedicada a la producción de cría y engorde de camarón, tiene sus oficinas administrativas ubicadas en la ciudad de Guayaquil, en las calles Colombia 101 y la Ría. Esta empresa cuenta con alrededor de 4.000 Hectáreas para el cultivo y crianza de

camarón distribuidas en 8 campamentos ubicados en la Isla Josefina, del Golfo de Guayaquil, Provincia del Guayas.

Gráfico 2 **Área**



**Fuente:** Naturisa S.A.- Topógrafo

## Visión

“Consolidar a Naturisa S.A. como líder nacional en todas las fases de la producción camaronera en el mercado nacional e internacional, enfocando nuestro futuro en la calidad e inocuidad del producto desarrollado en un ambiente seguro, con responsabilidad social y ambiental”.

## Misión

“Producir camarón de calidad en un ambiente de trabajo seguro, con responsabilidad social y ambiental, con estándares de calidad e inocuidad que permitan la satisfacción de nuestros clientes en el mercado nacional e internacional”.

## Valores Corporativos

La empresa Naturisa S.A. trabaja bajo una serie de valores corporativos

entres los que se destacan:

Cuadro 3

### Valores Corporativos



**Mejoramiento Continuo:** Nos mantenemos en constante desarrollo, superando estandares de calidad. Por eso somos conocidos a nivel mundial.



**Cumplimiento:** Buscamos cada día ser mejores, por eso cumplimos responsablemente con nuestro trabajo diario y asi alcanzamos la excelencia.



**Trabajo en Equipo:** A través de la comunicacion, confianza y compañerismo entre los equipos de trabajo nos enfocamos en un mismo objetivo y con perseverancia logramos el exito beneficia a todos.



**Compromiso:** Sigamos comprometidos con los objetivos que tenemos como empresa, siempre anteponiendo el bienestar general para lograr las metas que nos benefician a todos.



**Responsabilidad Social:** La empresa Naturisa S.A. mantiene posicionado su nombre, como una empresa preocupada por su entorno, por lo que mantiene algunos actos de apoyo social y comunitario con diversas organizaciones.

**Fuente:** Empresa Naturisa S.A.

**Elaborado por:** Juan Estalin Tomalá Mancilla



## Políticas de Protección Ambiental

La empresa Naturisa cumple con las siguientes políticas:

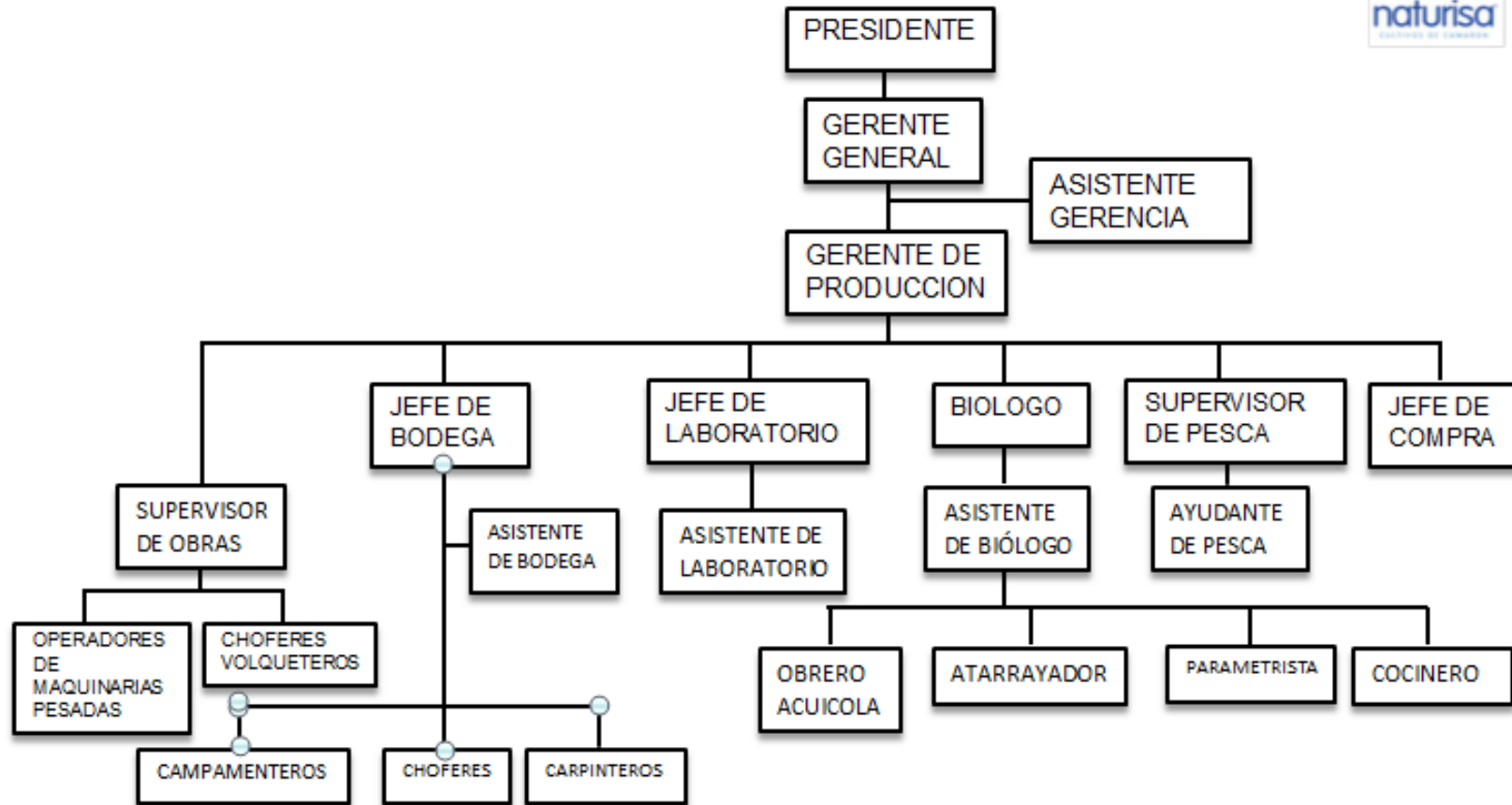
- **Plantación de manglares:** La empresa inicio este programa en el año de 1994 con un objetivo claro, que es de preservar y mantener las infraestructuras en buenas condiciones para no tener que realizar correcciones en el futuro.
- **Preservación del ecosistema:** La empresa Naturisa S.A. ha dedicado una importante área de su propiedad para la conservación de árboles y espacios alrededor de las piscinas de camarón. Por lo que no aprecian la protección del manglar como un éxito, sino como una responsabilidad que todos tenemos que cumplir.

## Logo de la Empresa



**Fuente:** Naturisa S.A.

# Organigrama



## **Descripción de cada uno de los puestos de trabajo**

**Gerente General:** Es la persona que toma las decisiones estratégicas, revela las políticas y los objetivos de la empresa, apoyándose en la dirección de los Gerentes; Financiero, de Recursos Humanos, de Producción, Administrativo y de Mantenimiento.

**Asistente de Gerente de Producción:** Es el individuo encargado de desarrollar un plan de actividades previas al cultivo, crianza y cosecha del camarón.

**Gerente de Producción:** Es el sujeto que tiene bajo su responsabilidad, velar que todas las actividades que se desarrollan dentro del marco productivo, se ejecuten de la mejor manera para de este forma tener una producción eficiente y eficaz , que ayude a reducir costos.

**Supervisor de Obra:** Es aquella individuo (Ingeniero Civil), que tiene como responsabilidad ejecutar y supervisar que los proyectos planteados por la gerencia en coordinación con los biólogos se lleven a cabo, para que las actividades producción no se vean afectadas. Y tiene bajo su cargo a los operadores de maquinarias pesadas y a los volqueteros.

**Jefe de Bodega:** Es el sujeto que tiene como función principal llevar el control, custodia y supervisión de los materiales que se utilizan en las actividades productivas de la empresa.

**Asistentes de Bodega:** Son las personas que brindan apoyo logístico, de supervisión y control en el área de bodega. Tienen como funciones principales coordinar la movilización, recepción, despacho y distribución de los insumos y materiales que se usan dentro de las actividades que desarrolla la empresa.

**Jefe de Laboratorio:** Es aquel individuo especializado que tiene como

objeto el estudio del suelo y agua de las piscinas, para detectar posibles enfermedades que afecte al cultivo y crianza del camarón.

**Biólogo o Administrador de Campamento):** Es el individuo que dirige las operaciones de producción en piscinas y controla el personal que tiene a cargo.

**Jefes de Campo:** Son los asistentes de los biólogos y son los encargados de dirigir al personal de campo en las actividades diarias de trabajo en las piscinas, como siembra, alimentación, muestreo, cosecha, etc.

**Jefes de Pesca:** Es el sujeto encargado de constatar y controlar que se cumplan con las normas y requerimientos de calidad exigidos para la exportación de camarón.

**Jefe de Compra:** Es la persona encargada de la gestión de compras de los insumos utilizados en la producción, así como de los materiales y repuestos que usan para el mantenimiento de maquinarias y otras áreas.

### **Diseño de la Investigación**

Según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) “**El diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema**” (P. 128).

El autor está de acuerdo con la interpretación usada por los individuos antes citados sobre la definición del diseño, y describe el diseño de la investigación como un proceso, que ayuda al investigador, a conocer y recopilar información valiosa que aporte a determinar el planteamiento de la investigación desarrollada.

En este contexto del presente trabajo realizado, es donde se desarrollan esbozos, que permiten ir realizando los trabajos de investigación de la manera más meticulosa posible sobre las posibles causas del problema. En esta parte de la investigación donde se nombran las tácticas a desarrollar para mejorar los resultados dentro de los procesos investigativos, por lo que se realizaran varias definiciones sobre diseños de investigación, de las cuales al final, el autor mencionara las que considera pertinente para aplicar en el trabajo.

**Diseño Bibliográfico:** Según (Tamayo y Tamayo, 2004) Cuando recurrimos a la utilización de datos secundarios, es decir, aquellos que han sido obtenidos por otros y nos llegan elaborados y procesados de acuerdo con los fines de quienes inicialmente los elaboran y manejan, y por lo cual se manifiesta que es un diseño bibliográfico (P. 109).

El autor define el diseño bibliográfico, como la manera de recolectar la información correcta y necesaria apoyando en revistas, libros, tesis y otros analizando de manera cuidado todo aquella que pueda tener soporte para la presente investigación.

**Diseño de campo:** Según (Arias, 2012) Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes (P. 31).

De acuerdo a la definición de Arias, el autor interpreta a la investigación de campo como la ventaja que tiene el investigador al estar inmerso dentro del ámbito al que se estudia, ya que de esta forma puede observar, analizar y encuestar a los individuos que tienen relación directa con el trabajo de estudio planteado.

**Diseño experimental:** Según (Palella Stracuzzi & Martins Pestana,

2012)”**Es aquel según el cual el investigador manipula una variable experimental no comprobada, bajo condiciones estrictamente controladas**” (P. 86).

El autor define a la investigación experimental como la posibilidad que tiene el investigador de realizar su trabajo de estudio a un grupo de individuos, esta investigación realiza un gran aporte a la ciencia.

**Diseño Cuantitativo:** (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)”**Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías**” (P. 4).

El autor está de acuerdo con la definición de los autores antes mencionados y define el diseño cuantitativo como el proceso de recolectar información suficiente para luego representarlo en forma numérica y estadística.

**Diseño Cualitativo:** (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)”**Es aquel que utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación**” (P. 7).

El diseño cualitativo es aquel utiliza la recolección e interpretación de la información con la finalidad de conocer nuevas interrogantes que se puedan presentar en el tema de estudio planteado.

Después de haber definido varios tipos de diseños de investigación el autor procede a escoger el que más se ajuste al presente trabajo de estudio, por lo que se procedió a considerar aspectos importantes como: la autorización por parte de la empresa para ingresar y realizar visitas al departamento donde se desarrolla el conflicto para así poder realizar la presente investigación en tiempo real.

En la presente investigación realizada por el autor, se utilizara el diseño de campo, el diseño cualitativo y el diseño cuantitativo debido a que la

recolección de la información se la desarrollo en el departamento de bodega, que es donde interactúan las actividades que se llevan a cabo dentro de la empresa.

En el presente trabajo de estudio el investigador lo que está buscando es sacar el máximo provecho al talento humano con el que cuenta la empresa para superar los problemas existente en el departamento de bodega.

### **Tipos de investigación**

Cuadro 4 **Tipos**

<b>Exploratorios</b>	<b>Descriptivos</b>	<b>Correlacional</b>	<b>Explicativos</b>
“Se desarrolla cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado o novedoso”(P. 91)	“Busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (P.92).	“Asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (P. 93).	“Pretende establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian” (P. 95)

**Fuente:** (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

**Elaborado por:** Juan Estalin Tomalá Mancilla.

Como se muestra en el cuadro anterior hay varios tipos de investigación que se pueden desarrollar en el momento que se desea emprender en un proyecto, por lo que el autor cita a varios autores reconocidos del libro de metodología de la investigación.

La investigación de tipo explicativa se desarrolla en asuntos innovadores, donde se desconoce específicamente de la existencia (de donde surge o

nace) de un tema a ser analizado, es decir que no se encuentra relacionado con el origen del conflicto que se está investigando, por lo que el investigador debe llegar al porque el desarrollo de los acontecimientos.

La investigación descriptiva es la que busca analizar e interpretar cada una de las características que puede tener el fenómeno que se está estudiando, su principal función es la responder a las interrogantes de ¿Cómo es? O ¿Cómo actúa?

La investigación correlacional es la que observa los vínculos que existen entre las variables, lo que permite determinar si las variables que se están usando para el desarrollo de la investigación son las correctas.

La investigación explicativa es aquella que busca determinar las causas de los sucesos o acontecimientos que se están estudiando. Esta investigación está enfocada directamente las causas o efectos mediante la indagación y explicación del fenómeno.

En la aplicación de este proyecto se usara la investigación de tipo descriptivo, ya que se afrontaran las variables relacionadas con el problema planteado. Y la investigación de tipo correlacional, ya que desarrollara con el objetivo de determinar la relación que existe entre las variables independientes de logística y distribución, y las variables dependientes insumos y materiales, donde se determinara las mejoras que necesita implementar el departamento de bodega.

## **POBLACIÓN Y MUESTRA**

**Población:** “ (Arias, 2012)En términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (P. 81).



Figura 1

## Población



Fuente: <https://goo.gl/PUuUPV>

La población es un grupo de personas que tiene ciertas características similares que el investigador desea examinar, es por esto que para el presente trabajo de estudio, la población serán todos los individuos que están inmerso directamente en el lugar donde se desarrolla el problema, que en este caso es el departamento de bodega de la empresa Naturisa S.A.

- **Población finita:** “ (Arias, 2012) **Agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades**” (P. 82).

El autor define a la población finita como la cantidad de personas o individuos que pueden ser consideradas por el investigador, es decir que puede ser manejada fácilmente por el examinador.

- **Población infinita:** “ (Arias, 2012) **Es aquella en la que se desconoce el total de elementos que la conforman, por cuanto no existe un registro documental de estos debido a que su elaboración sería prácticamente imposible**” (P. 82).

La población infinita es considerada por el autor como la cantidad de personas o individuos que no pueden ser consideradas por el investigador, es decir que no puede ser manejada fácilmente por el examinador.

Después que se han dado a conocer la definición de población y sus diferentes tipos, el autor procede a elaborar un cuadro donde se muestra el número de individuos que están inmersos en el conflicto a estudiar.

**Cuadro 5                      Universo**

<b>Características</b>	<b>Cantidad</b>
Ceo	1
Bodegueros	3
Consumidores (Mecánicos)	30
Clientes	5
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>

**Elaborado por:** Juan Estalin Tomalá Mancilla.

En el cuadro presentado anteriormente se muestra la cantidad de individuos que forman la población finita, en el que se puede evidenciar como primer lugar al Ceo (Gerente de Operaciones), que es la persona encargada de velar que todas las actividades de la empresa se desarrollen con normalidad; en segundo lugar a los bodegueros, que son los individuos que tiene responsables de la recepción, despacho y logística de los insumos y materiales que se usan para el desarrollo de las actividades productivas de la empresa.

En tercer lugar tenemos a los consumidores (mecánicos, biólogos) que son los sujetos que siempre están en contacto con el departamento de bodega,

ya que para realizar sus actividades de manera eficiente y eficaz necesitan que los productos solicitados estén en el momento oportuno y adecuado para desarrollar sus labores diarias y en cuarto y último lugar tenemos a los clientes que son los que siempre están abasteciendo a la empresa de los suministros y mercaderías solicitadas para el correcto desempeño de las funciones de la empresa.

Para el desarrollo de la presente investigación el autor considera que se debe adoptar la población de carácter finita, ya que solo se cuenta con treinta y nueve personas en el universo del problema. Es decir son todas las personas que están relacionadas directamente con el departamento de bodega, que es donde se presenta el conflicto existente que ocasiona que las actividades internas de la empresa no se desarrollen de una forma eficiente.

**Muestra** (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) “Subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta” (P.173).



**Fuente:** <https://goo.gl/XpK9Ey>

El autor define a la muestra como una pequeña parte de la población, a la

cual se toma en cuenta al momento de recolectar y seleccionar información que aporte a la investigación, la muestra se la plica siempre que se cuente con una población ilimitada de individuos, según varios autores indican que el índice apropiado para obtener información adecuada es considerando el treinta por ciento de la población que está inmersa en el problema.

- **Muestreo probabilístico o aleatorio:** (Arias, 2012)“Es un proceso en el que se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra” (P. 83).
- **Muestreo no probabilístico:** (Arias, 2012)“Es un procedimiento de selección en el que se desconoce la probabilidad que tienen los elementos de la población para integrar la muestra” (P. 85).

En este proyecto no se va desarrollar la muestra ya que se cuenta con una cantidad limitada de personas, por lo que se va a trabajar bajo una población finita.

## MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

### Métodos de Investigación

Existen algunos métodos y técnicas de investigación de los cuales se nombraran a los siguientes:

Cuadro 6

Métodos de investigación	Métodos
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Método de investigación científica</li> <li>• Método de investigación heurístico</li> <li>• Método de investigación inductivo – deductivo</li> <li>• Método de investigación análisis – síntesis</li> <li>• Método de investigación dialéctico</li> <li>• Método de investigación estadístico</li> <li>• Método de investigación etnográfico</li> <li>• Método de investigación histórico lógico</li> </ul>

Elaborado por:

Juan Estalin Tomalá Mancilla

Se usara el método heurístico, ya que se evaluarán los efectos del problema para aplicar estrategias que ayuden a solucionar el conflicto existente y el método estadístico ya que se realizó el diseño de investigación cualitativa por lo que se requiere representar los resultados obtenidos.

### **Método Heurístico**

Fue formulado por Brandsford & Stein en 1984, se basa en la utilización de normas empíricas para llegar a una solución, y es conocido como **IDEAL** por lo que se deben desarrollar cinco pasos:

**I: Identificar problemas y oportunidades**

**D: Definir objetivos**

**E: Explora posibles estrategias**

**A: Anticipar resultados y actuar**

**L: Mira hacia atrás y aprende”**

El autor al realizar la investigación le llamo mucho la atención el método heurístico, debido a que en este método se encuentran todos los aspectos que realizaron en el presente trabajo de investigación.

En el método heurístico el primer paso es identificar el problema y las oportunidades, que es lo que se desarrolló en el capítulo 1, donde se pudo evidenciar el problema y las oportunidades; ¿Cómo afecta la ausencia de un Plan de logística y distribución de los insumos y materiales de la bodega de la empresa Naturisa S.A, en la Isla Josefina, del Golfo de Guayaquil, Provincia del Guayas, en el Año fiscal 2018?, Donde se puede interpretar como una oportunidad el tema: Diseño de un plan de logística y distribución de los insumos y materiales, de la bodega de la empresa Naturisa S.A.

En este método el segundo paso es definir objetivos, los mismos que fueron

desarrollados dentro del capítulo 1, donde se establecieron el objetivo general y los objetivos específicos, estos últimos corresponde al desarrollo de los capítulos del presente trabajo de investigación, y gracias a estos objetivos específicos se llega a cumplir el objetivo general de esta investigación es; Desarrollar un plan, en la logística y distribución para la mejora de los insumos y materiales de la bodega, de la empresa Naturisa S.A.

En el método heurístico el tercer paso es explorar posibles estrategias, las misma que se realizaron en el desarrollo del capítulo 2, que es donde se recolecto la información adecuada y necesaria para respaldar las estrategias que están relacionan con las variables logística y distribución; insumos y materiales.

En este método el cuarto paso es anticiparse a los resultados y actuar, el mismo que se desarrolló después de la recolección y análisis de datos, se procedió a sugerir propuestas más convenientes para la empresa que tiene problema en su logística y distribución de insumos y materiales en el área de bodega, por lo que el capítulo 4 se podrá observar el plan de mojaras que se facilitó a la empresa.

En el método heurístico el quinto paso consiste en mirar hacia atrás y aprender, esto quiere decir que una vez ya desarrollado todos los pasos anteriores, el autor tiene que mejorar día a día, ya que pueden surgir nuevas problemáticas en el presente trabajo de investigación.

Después de haber mencionado y descrito cada uno de los pasos del método heurístico, se procederá a detallar el método estadístico que es el otro procedimiento que se usó en la presente investigación.

### **Método Estadístico**

(Reynaga, 2015) **“El método estadístico consiste en una secuencia de**

procedimientos para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación. En este artículo se explican las siguientes etapas del método estadístico: recolección, recuento, presentación, síntesis y análisis” (P. 32).

Figura 3 **Método Estadístico**



**Fuente:** <https://goo.gl/fSPizP>

El autor define al método estadístico como el proceso que maneja las cualidades y cantidades de la investigación, por lo que este posee varias etapas. La recolección es la primera y consiste en recabar datos con relación a las variables de investigación de manera que la recolección sea eficiente.

El recuento es el segundo paso del método estadístico y está basado en el análisis minucioso, supervisión, organización y tabulación, de esta manera se llevó a cabo el desarrollo del presente trabajo de investigación.

La presentación es el tercer paso y consiste en la representación gráfica de los resultados, y se lo realiza a través de cuadros estadísticos que permite visualizar de una forma rápida y precisa la información obtenida en el presente trabajo de investigación.

La síntesis es la cuarta etapa que se desarrolla en el método estadístico y consiste en resumir la información, en formas de medidas que permitan expresar las principales características de los agrupamientos de datos, como son las tasas o los porcentajes más representativos.

El análisis es el último paso que se realiza en el método estadístico y resulta después de un largo estudio desarrollado, con el fin de determinar y conocer los fundamentos y bases que incidieron para que se origine el problema de estudio.

### Técnicas e Instrumentos de la Investigación

Cuadro 7 **Procesos**

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Observación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía de observación</li> <li>• Diario de campo</li> <li>• Registro tecnológico</li> </ul>
Entrevista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de preguntas</li> <li>• Grabadora</li> </ul>
Focus group	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guías de temas y preguntas</li> <li>• Cuaderno de apuntes</li> <li>• Registro tecnológico</li> </ul>
La encuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> </ul>

**Elaborado por:** Juan Estalin Tomalá Mancilla.

La presente proyecto se lo desarrollara a través de la técnica de la observación y la encuesta, ya que por medio de una ficha de observación y el cuestionario se puede obtener la información adecuada para dar con las causas del problema.

### Procedimiento de la Investigación

Para el desarrollo de la presente investigación, se solicitó la respectiva autorización del administrador de la empresa, quien gustosamente nos permitió ingresar a las instalaciones de la empresa camaronera, para poder aplicar las técnicas que permitirán establecer las causas del porque se debe implementar un plan de mejora para la logística y distribución de los insumos



y materiales en el departamento de bodega.

**Encuesta:** Se la aplicó a 38 personas es decir a toda la población que está relacionada con el área de bodega, para poder establecer las falencias que cumplen los encargados de dicha área al momento de desarrollar las actividades de logística y distribución de los materiales que tienen en sus instalaciones.

Esta técnica se la desarrolló a través de una aplicación tecnológica que nos brinda Google Drive, la misma que se está formada por 10 preguntas cerradas, con opciones múltiples para ser respondidas. Para llenar esta encuesta las personas podrán acceder en todo momento y cualquier lugar desde sus teléfonos inteligentes, lo que no ocasionará retrasos durante sus actividades laborales.

Figura 4 **Encuesta**



**Fuente:** <https://goo.gl/ZxEjEM>

**Entrevista:** Se la aplicó al administrador de la empresa, ya que al formularle las preguntas se puede extraer más información que ayuden a determinar si el personal que está inmerso en el problema de estudio, está realizando de manera correcta sus labores, o ya depende de la ubicación en la que están localizadas las diferentes mercaderías.

La entrevista se la llevó a cabo en la oficina del gerente localizado en la Camaronera Naturisa que está ubicada en la Isla Josefina, del golfo de Guayaquil. La entrevista duró aproximadamente una hora, ya que el administrador tenía una reunión con el personal del área de producción.

# CAPÍTULO IV

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### CUESTIONARIO

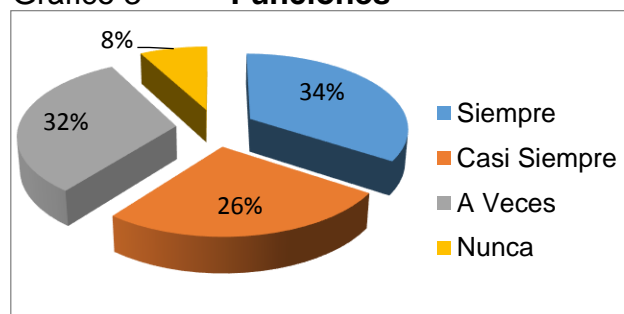
1. ¿Considera usted que la función que realizan los bodegueros es la correcta dentro de la empresa?

Cuadro 8 **Funciones**

Ítem	Cantidad	Porcentaje
Siempre	13	34%
Casi Siempre	10	26%
A Veces	12	32%
Nunca	3	8%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Juan Estalin Tomalá Mancilla

Gráfico 3 **Funciones**



Elaborado por: Juan Estalin Tomalá Mancilla

#### Interpretación:

Después de los resultados obtenidos a la población de treinta y ocho personas, en la pregunta N° 1 trata de la función de los bodegueros podemos visualizar que la mayoría indica que la función de los bodegueros es la correcta siempre, mientras que una minoría indica que nunca realizan las funciones que les corresponden.

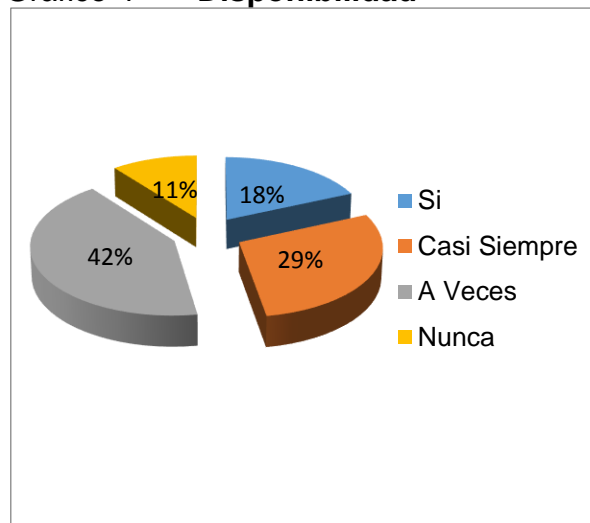
**2. En el área donde usted retira los materiales ¿existe al menos una persona disponible todo el día para entregar los insumos?**

**Cuadro 9 Disponibilidad**

Ítem	Cantidad	Porcentaje
Si	7	18%
Casi Siempre	11	29%
A Veces	16	42%
Nunca	4	11%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Juan Estalin Tomalá Mancilla

**Gráfico 4 Disponibilidad**



**Elaborado por:** Juan Estalin Tomalá Mancilla

**Interpretación:**

Luego de haber realizado la encuesta a la población inmersa en el problema, en la pregunta N° 2 trata sobre la disponibilidad de una persona para la entrega de mercadería; una gran parte de los individuos indicaron que a veces existe una persona disponible, mientras que una pequeña parte indica que no existe una persona que se dedique permanentemente a realizar la entrega mercadería en la bodega.

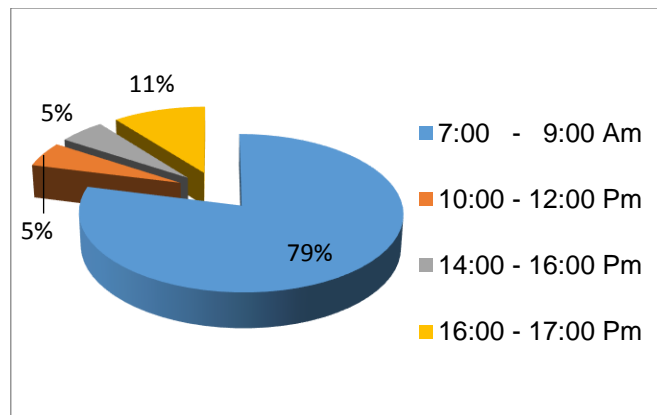
**3. ¿Cuál es el horario en el que la bodega se encuentra bajo mucha presión por el retiro de materiales?**

**Cuadro 10 Horario de Retiro**

Ítem	Cantidad	Porcentaje
7:00 - 9:00 Am	30	79%
10:00 - 12:00 Pm	2	5%
14:00 - 16:00 Pm	2	5%
16:00 - 17:00 Pm	4	11%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Juan Estalin Tomalá Mancilla

**Gráfico 5 Horario de Retiro**



**Elaborado por:** Juan Estalin Tomalá Mancilla

**Interpretación:**

Después de obtener el resultado de la encuesta realizado a las personas que están relacionadas con el tema investigado, se pudo verificar en la pregunta N° 3 trata sobre los horarios pesados que vive el área de bodega, casi todos los individuos mencionaron que el horario pico para el retiro de mercadería es de las 7:00 Am hasta las 9:00 Am, mientras que una pequeña parte de la población lo divide en las 8 horas de labores, tal como se puede evidenciar en el Gráfico 5.

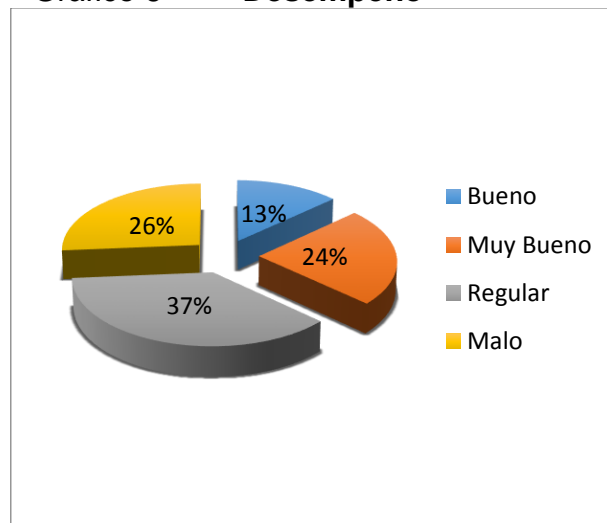
#### 4. ¿Cómo califica el desempeño del departamento de bodega?

Cuadro 11 Desempeño

Ítem	Cantidad	Porcentaje
Bueno	5	13%
Muy Bueno	9	24%
Regular	14	37%
Malo	10	26%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Juan Estalin Tomalá Mancilla

Gráfico 6 Desempeño



Elaborado por: Juan Estalin Tomalá Mancilla

#### Interpretación:

Luego de haber finalizado y obtenido los resultados de la encuesta, en la pregunta N° 4 trata sobre la calificación del desempeño de la bodega, en el que solo una porción reducida piensa que el desempeño es bueno, por lo que en esta respuesta se puede notar que existe un problema en cuanto al desempeño de todo el departamento.

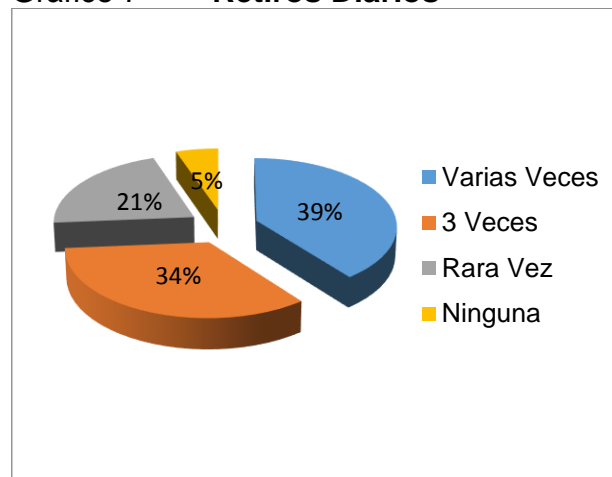
**5. ¿Con que frecuencia al día usted acude al departamento de bodega a solicitar materiales?**

**Cuadro 12 Retiros Diarios**

Ítem	Cantidad	Porcentaje
Varias Veces	15	39%
3 Veces	13	34%
Rara Vez	8	21%
Ninguna	2	5%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Juan Estalin Tomalá Mancilla

**Gráfico 7 Retiros Diarios**



**Elaborado por:** Juan Estalin Tomalá Mancilla

**Interpretación:**

Después de haber encuestado a una población de treinta y ocho individuos, relacionados con la problemática de estudio, en la pregunta N°5 trata sobre la frecuencia con que se las personas acuden a la bodega por algo que necesiten para el desarrollo de sus labores, las 2/4 partes de la población indicaron que están en constante visita a la bodega por la demanda de materiales que necesitan para realizar los mantenimientos vehiculares.

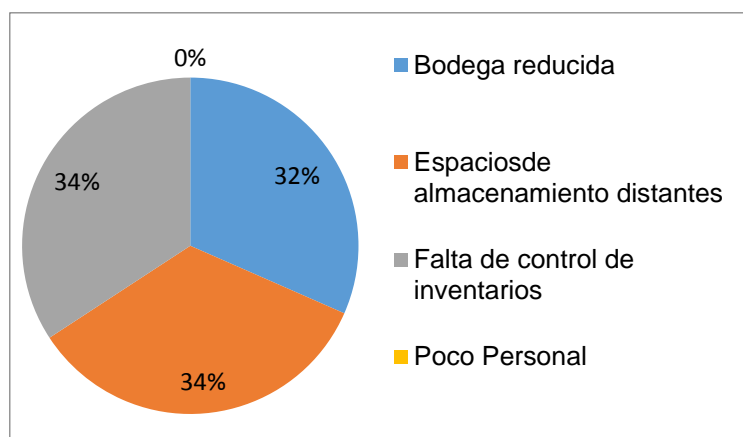
6. ¿Cuál es el factor que usted considera que influye para que el departamento de bodega no realice los despachos de manera eficiente?

Cuadro 13 **Despacho Ineficiente**

Ítem	Cantidad	Porcentaje
Bodega reducida	12	32%
Espacios de almacenamiento distantes	13	34%
Falta de control de inventarios	13	34%
Poco Personal	0	0%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Juan Estalin Tomalá Mancilla

Gráfico 8 **Despacho Ineficiente**



**Elaborado por:** Juan Estalin Tomalá Mancilla

**Interpretación:**

Luego de haber desarrollado la encuesta, en la pregunta N°6 trata sobre los factores que influyen para el despacho de la mercadería, se puede evidenciar que todo depende del lugar y espacio en el que está dividida la bodega, ya que si cuenta con el personal adecuado para el desarrollo de sus funciones.

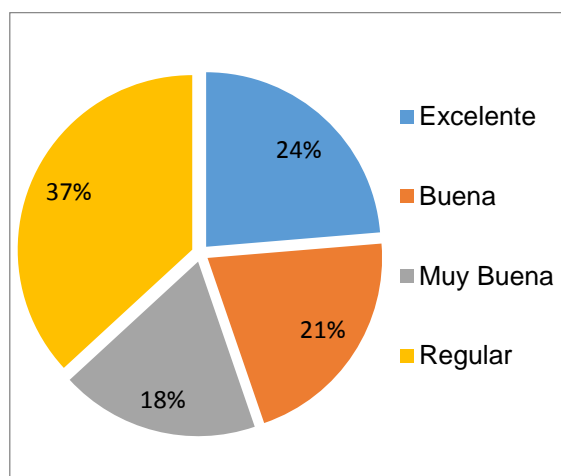
**7. ¿Cómo califica la recepción de los materiales en la empresa Naturisa S.A?**

**Cuadro 14 Recepción de Materiales**

Ítem	Cantidad	Porcentaje
Excelente	9	24%
Buena	8	21%
Muy Buena	7	18%
Regular	14	37%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Juan Estalin Tomalá Mancilla

**Gráfico 9 Recepción de Materiales**



**Elaborado por:** Juan Estalin Tomalá Mancilla

**Interpretación:**

Luego de haber desarrollado la encuesta a la población que esta relaciona con la problemática de estudio, en la pregunta N° 7 trata sobre la recepción de materiales, los individuos ubicaron en primer lugar con una calificación regular y en segundo lugar como excelente, teniendo un resultado negativo en contra del departamento de bodega.



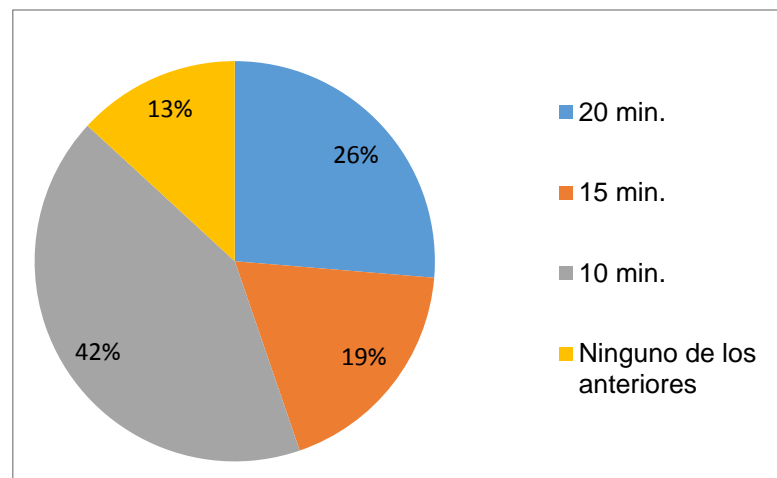
8. ¿Cuál es el tiempo máximo que usted ha esperado para que el departamento de bodega le entregue los materiales?

Cuadro 15 **Tiempo de Espera**

Ítem	Cantidad	Porcentaje
20 min.	10	26%
15 min.	7	18%
10 min.	16	42%
Ninguno de los anteriores	5	13%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Juan Estalin Tomalá Mancilla

Gráfico 10 **Tiempo de Espera**



**Elaborado por:** Juan Estalin Tomalá Mancilla

**Interpretación:**

Luego de los resultados obtenidos en la encuesta, en la pregunta N° 8 que se refiere al tiempo que los individuos tienen que esperar para ser atendidos, por algún personal de la bodega, se puede evidenciar que alrededor de la mitad de la población menciona que esperan hasta 10 minutos para retirar los insumos y materiales.

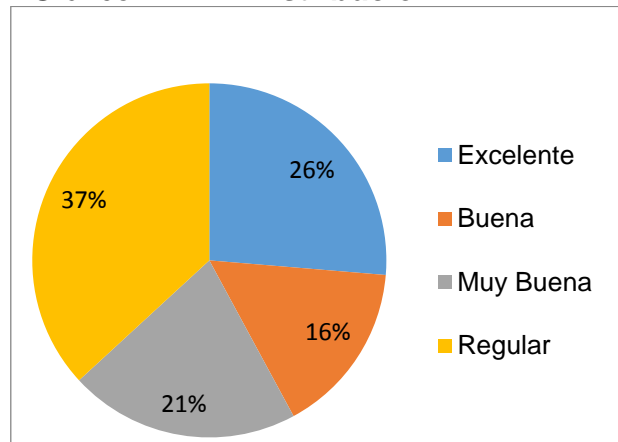
**9. ¿Cómo califica la logística y distribución de los insumos para el tratamiento de la producción diaria por parte del departamento de bodega?**

**Cuadro 16 Distribución**

Ítem	Cantidad	Porcentaje
Excelente	10	26%
Buena	6	16%
Muy Buena	8	21%
Regular	14	37%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Juan Estalin Tomalá Mancilla

**Gráfico 11 Distribución**



**Elaborado por:** Juan Estalin Tomalá Mancilla

**Interpretación:**

Como se puede apreciar en el Gráfico 11 que corresponde al resultado de la Pregunta N° 9 trata sobre la calificación de los procesos de logística y distribución, una gran parte califica estos pasos como regulares, por lo que los responsables de la bodega tienen que poner más atención para mejorar los procesos.

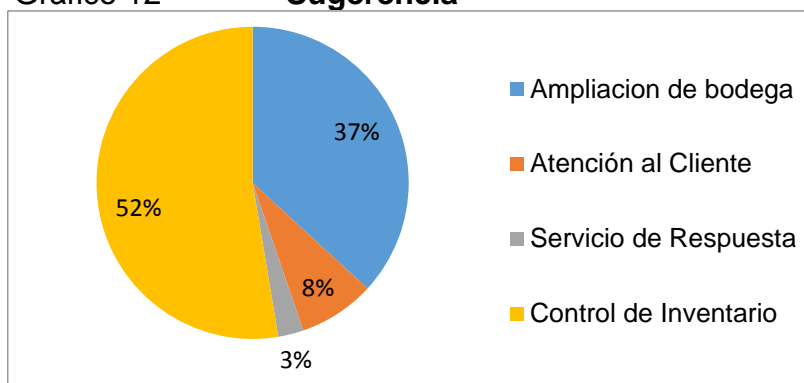
**10. ¿Cuáles de los siguientes puntos usted considera que debe mejorar la bodega?**

**Cuadro 17 Sugerencia**

Ítem	Cantidad	Porcentaje
Ampliación de bodega	14	37%
Atención al Cliente	3	8%
Servicio de Respuesta	1	3%
Control de Inventario	20	53%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Juan Estalin Tomalá Mancilla

**Gráfico 12 Sugerencia**



**Elaborado por:** Juan Estalin Tomalá Mancilla

**Interpretación:**

Después de haber aplicado la encuesta a la población inmersa en la problemática de estudio, en la última pregunta que trata sobre la sugerencia que realizan las personas al departamento de bodega, la mitad de los encuestados proponen al departamento de bodega que realicen un mejor desempeño en el control de inventario, mientras que otra mayoría sugiere que se amplíe el área de almacenaje y una minoría atención al cliente.

## Entrevista

**Objetivo:** Recopilar información suficiente por parte del jefe de bodega, para determinar si dentro del departamento se están realizando de manera adecuada los procesos.

**1. ¿Considera usted que el personal que está a cargo de la bodega es el correcto?**

Yo considero que todo el personal que tenemos en nuestro departamento de bodega está calificado y es el adecuado para llevar la supervisión y control de los inventarios que manejamos para el desarrollo de todas las actividades que se llevan a cabo para la crianza y cultivo de camarón. Además es personal que lleva trabajando con nosotros más de Diez años y durante todo este tiempo han demostrado ser personas responsables y dedicadas a su trabajo.

**2. ¿Por qué en ocasiones no se cumplen con los procesos de logística y distribución de los insumos y materiales?**

En algunas ocasiones no se puede cumplir con los procesos de logística de la manera correcta, por lo que la empresa en los últimos años ha tenido un crecimiento considerable. Lo que conlleva a la movilización de grandes cantidades de mercadería e insumos necesarios para el desempeño de nuestras actividades. Por lo que la empresa está optando por incrementar las unidades de camiones para cumplir con los procesos de logística en el tiempo adecuado.

**3. ¿El departamento de bodega está equipado con todas las herramientas para llevar el control de inventarios?**

El área de bodega está equipada con las herramientas necesarias para llevar el control y supervisión de los inventarios, por lo que se cuenta con

el sistema contable **Vzen**. Este sistema lo adquirió la empresa a mediados del año 2017 y desde entonces se ha notado mejoría en el área contable, ya que les permite tener los estados de cuentas actualizados en tiempo real y disponible para cuando lo solicite el dueño de la empresa.

**4. ¿El personal que trabaja en áreas estratégicas o de mayor responsabilidad laboral, cada que tiempo recibe capacitaciones?**

La empresa por lo general realiza una vez al año capacitaciones a todo el personal que labora dentro de sus instalaciones, estas capacitaciones están enfocadas a reducir el índice de accidente, el trabajo en equipo, atención al cliente, entre otras.

**5. ¿Considera usted que el área que existe actualmente para la bodega es la adecuada?**

En la actualidad el área de bodega es reducida ya que la empresa ha crecido y por ende necesita de un espacio más grande, para poder almacenar y distribuir de la mejor manera la mercadería que ingresa a la bodega. Es por aquello que se está estudiando la posibilidad de agrandar el espacio destinado para el almacenamiento y distribución de los insumos y materiales, que permitan llevar un mejor control de inventarios.

El desarrollo de la entrevista permitió que la gerencia confíe en el personal que trabaja en sus instalaciones, aunque existen opiniones divididas entre lo que dice el administrador de la empresa y lo que respondieron las personas que están inmersas en los procesos de logística y distribución en la encuesta que se les realizó.

Lo que deja como evidencia de que la empresa no está realizando capacitaciones constantes a su personal para mejorar el desenvolviendo entre cliente y consumidores y viceversa.

## PLAN DE MEJORAS

**Objetivo:** Mejorar los procesos de despacho y recepción de los insumos y materiales dentro del departamento de bodega de la empresa Naturisa S.A.

<b>¿Qué?</b>	Establecer un plan de mejora para la logística y distribución de los insumos y materiales de la bodega de la Empresa Naturisa S.A.
<b>¿Por qué?</b>	Para tener una solución de manera eficiente y eficaz, que permita realizar la recepción y entrega de mercadería de la mejor forma posible.
<b>¿Cómo?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediante la implementación de un manual de procesos, el mismo que permitirá realizar despachos de los insumos de manera rápida.</li> <li>• Realizar capacitaciones constantes.</li> <li>• Orientar a la remodelación del área de bodega.</li> </ul>
<b>¿Cuándo?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se lo pondrá en práctica en el segundo semestre del año 2018.</li> <li>• Las capacitaciones se las realizará 3 veces en el semestre.</li> <li>• La remodelación se desarrollará a mediados del año 2021.</li> </ul>
<b>¿Quién?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los primeros beneficiarios serán los clientes en tener una recepción de mercadería eficiente y en segundo lugar será el área de producción y mantenimiento ya que tendrán los materiales en el momento que lo soliciten.</li> <li>• Los beneficiarios serán el personal de bodega, ya que mejoraran su experiencia laboral.</li> <li>• La empresa ya que tendrá mayor capacidad de almacenamiento de materiales de manera ordenada.</li> </ul>
<b>¿Dónde?</b>	Este proyecto se lo ejecutará en el departamento de bodega de la empresa Naturisa S.A.

Diagrama de Gantt

Tiempo	Año 2019					
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Actividades						
Manual de Procesos						
Evaluación del procesos						
<b>Capacitaciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos técnicos</li> <li>• Logística interna y externa</li> <li>• Distribución de materiales (atención al cliente)</li> </ul>						
Control de labores						

Elaborado por: Juan Estalín Tomalá Mancilla

## PRESUPUESTO

<b>INGRESOS</b>	
Financiación de la Empresa	\$ 1.500,00
<b>Total Ingresos</b>	<b>\$ 1.500,00</b>
<b>EGRESOS</b>	
<b>Capacitaciones</b>	
• Procesos técnicos	\$ 336,00
• Logística interna y externa	\$ 336,00
• Distribución de materiales (atención al cliente)	\$ 336,00
Implementos de apoyo (Manual de procesos)	\$ 150,00
Refrigerios	\$ 240,00
Imprevistos	\$ 102,00
<b>Total Egresos</b>	<b>\$ 1.500,00</b>
<b>SALDO</b>	<b>\$ 0</b>

**Elaborado por:** Juan Estalin Tomalá Mancilla

El presupuesto para el desarrollo de las capacitaciones que se realizarán en la empresa Naturisa S.A, es financiado por la misma empresa, ya que es la más interesada en mejorar los procesos de logística y distribución de los materiales e insumos que circulan en el departamento de bodega, para que las actividades diarias se desarrollen con normalidad. Por lo que tiene destinado para esta actividad \$ 1.500, los mismos que se distribuirán en las tres capacitaciones que se realizarán en el segundo semestre del año 2018, como se muestra en el total de egresos \$ 1.500, por lo que se muestra un saldo cero.



## CONCLUSIONES

- Se aplicaron los aspectos teóricos de logística y distribución de los insumos y materiales.
- Se evidenció que los procesos para la entrega y recepción de materiales dentro del departamento de bodega son ineficientes, lo que retrasa las labores de trabajo diario.
- Se desarrolló un manual de procesos, para mejorar la logística y distribución de los insumos y materiales.
- No existe una correcta distribución de funciones para el personal que trabaja en el departamento de bodega.
- La atención al cliente es una de las cosas que a todo el personal de la bodega le falta mejorar.
- El área de la bodega es reducida lo que dificulta la entrega de los materiales.
- La distribución de los insumos para los diversos departamentos no es la correcta.

## **RECOMENDACIONES**

- Se deben mejorar los procesos de entrega y recepción de materiales dentro del departamento de bodega, para que de esta manera los trabajos diarios se desarrollen de manera eficiente.
- Aplicación de un manual de procesos, para mejorar el control y supervisión de los materiales e insumos.
- Se debe realizar una reestructuración de las funciones de las personas que trabajan en la bodega, con el fin de que cada uno tenga bien claro las tareas que le compete desarrollar, para mejorar el control de los inventarios.
- Se recomienda por lo menos una vez al año realizar una capacitación sobre atención al cliente a todo el personal de bodega.
- Se sugiere que se realice una nueva bodega o se amplíe el área de la ya existente, con espacio suficiente en la que se pueda almacenar y distribuir los insumos y materiales.
- Comprar más unidades de transporte, con el fin de lograr cumplir con las exigencias y necesidades de los diversos campamentos de la empresa.
- Adquirir una computadora adicional para el área de bodega, con el objetivo de registrar los ingresos y egresos en tiempo real y de esta manera mantener el control de inventarios siempre actualizado.

## BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Nacional de Transito. (08 de 01 de 2015). *Ley de Transporte terrestre, Transito y Seguridad Vial*. Obtenido de Agencia Nacional de Transito:  
<https://www.ant.gob.ec/index.php/ant/base-legal/ley-organica-reformatoria-a-la-ley-organica-de-transporte-terrestre-transito-y-seguridad-vial>
- Arbós, L. C. (2011). *Organización de la Producción y Dirección de Operaciones*. Fernández (Mexico): Díaz de Santos.
- Arias, F. G. (2012). *EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN* (SEXTA ed.). CARACAS, VENEZUELA: EPISTEME, C.A.
- Arreola Rivera, R., Moreno Delgado, L., & De Jesús Carrillo, J. (2013). LOGÍSTICA DE TRANSPORTE Y SU DESARROLLO. *Revista académica de economía*.
- Ballou, R. (2004). *Logística, Administración de la cadena de suministros*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Bueno Campos, E., Cruz Roche, I., & Durán Herrera, J. (2002). *Economía de la Empresa*. España - Madrid: Pirámide.
- Cuatrecasas Arbós, L. (2011). *Organización de la Producción y Dirección de Operaciones*. España: Díaz de Santos.
- Díaz Quiroz, A. R., & Sánchez Camacho, A. F. (2013). *Plan de logística de distribución para la empresa las 3 sss Ltda., Universidad Libre*. Bogotá - Colombia.
- Ecuador, C. d. (2018).
- Galindo, L. M. (1997). *FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACION "Casos y Practicas"* (segunda ed.). Mexico: trillas S.A.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN 6ta. EDICIÓN*. MEXICO: McGraw-HILL/ INTERAMERICADA EDITORES, S.A.
- Hurtado Quintero, B. S., & Muñoz Giraldo, A. C. (2011). *Plan de mejoramiento y analisis de la gestión logística del almacenamiento en la organización Herval Ltda, Universidad Católica de Pereira*. Pereira - Colombia.

- Leguizamo, A. M. (2014). *Propuesta para diseñar un modelo estratégico logístico en la comercializadora ABC, Universidad de Medellín*. Medellín - Colombia.
- Medina Rivera, J. M., & Sánchez Pineda, C. M. (2016). *Plan de mejoramiento logístico para los procesos de almacenamiento y despacho de la empresa Construvariois S.A.,(Proyecto de grado Ingeniero Industrial), Universidad Industrial de Santander*. Bucaramanga - Colombia.
- Molina, J. D. (2015). *Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S.A. (Tesis de grado Ingeniero Industrial), Universidad Politécnica Salesiana*. Guayaquil.
- Muñoz Z, R. D., & Mora, L. A. (2009). *Diccionario de logística y negocios internacionales*. Bogotá (Colombia): Adriana Gutiérrez m.
- Parella Stracuzzi, S., & Martins Pestana, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa* (Tercera ed.). Caracas, Venezuela: FEDUPEL.
- Paz, H. R. (2008). *Canales de Distribución, Gestión Comercial Y Logística*. Buenos Aires - Argentina: LECTORUM-UGERMAN.
- Ramírez, A. C. (2015). *Logística Comercial Internacional*. Barranquilla (Colombia): Universidad del Norte.
- Reynaga Obregón, J. (2015). Obtenido de <http://paginas.facmed.unam.mx/deptos/sp/wp-content/uploads/2015/11/03REYNAGA1.pdf>
- Roux, M. (2002). *Manual de Logística Para la Gestión de Almacenes*. Barcelona (España): Ediciones Gestión 2000, S.A.
- Sánchez, C. A., Pérez, C. R., & Arroyo, N. V. (2006). *Propuesta de mejora en la logística de entrada en una empresa Agroexportadora, (Tesis para el grado de Magister en Gestión de Operaciones y Logística), Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas*. Trujillo - Perú.
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *EL PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA* (CUARTA ed.). MÉXICO, MÉXICO: LIMUSA, S.A.
- Trabajo, C. d. (2018).

**ANEXOS**

Anexo 1

## Carta de Autorización de la Empresa



naturisa

Guayaquil, 23 febrero de 2018

Señores  
Instituto Superior Tecnológico Bolivariano De Tecnología  
Dirección de Coordinación Académica.

Apreciado,

Yo Carlos Emilio Moreira Arequipa., identificado con CC 1311574683 en mi calidad de **Administrador de la empresa NATURISA S.A.**, autorizo a Juan Estalin Tomalá Mancilla, estudiante de la carrera de Tecnólogo en Administración de Empresas, del **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO**, a utilizar información confidencial de la empresa para el proyecto denominado "DISEÑO DE UN PLAN DE LOGÍSTICA Y DISTRIBUCIÓN DE LOS INSUMOS Y MATERIALES, DE LA BODEGA DE LA EMPRESA NATURISA S.A.". Como condiciones contractuales, el estudiante se compromete a no divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, expedientes, escritos, artículos y demás materiales) que, con objeto de la relación de trabajo, le fue suministrada, durante la realización del proyecto.

El estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico. En caso de que alguna(s) de las condiciones anteriores sea(n) infringida(s), el estudiante queda sujeto a la responsabilidad civil por daños y perjuicios que cause a la empresa.

Atentamente,

Carlos Emilio Moreira Arequipa.  
**ADMINISTRADOR NATURISA S.A.**  
CC 1311574683



**Presentación**

Buenos días a todos,

Mi nombre es Juan Estalin Tomalá Mancilla, soy estudiante egresado del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano. La presente encuesta que se les va a realizar es con fines investigativos, para la obtención del Título de Tecnólogo en Administración de Empresas. Esta encuesta es de forma anónima y no tendrá repercusiones en su trabajo por las respuestas que ustedes marquen.

Juan Estalin Tomalá Mancilla

Número de Cédula: 1207350891

**Instrucciones**

- Señores para el desarrollo de la presente encuesta se tendrán que responder todas las preguntas.
- Mientras no responda la pregunta uno, no se le permitirá pasar a la siguiente.
- Cada pregunta tendrá cuatro opciones de respuesta, de las cuales solo deberá seleccionar la que usted considere conveniente.

## Cuestionario

### Objetivos:

1. Constatar los problemas que se desarrollan en el área de bodega de la empresa.
2. Verificar si el personal encargado de la bodega está capacitado.
3. Detectar porque se desarrollan inconsistencias en los despachos de materiales.

### Preguntas

1. **¿Considera usted que la función que realizan los bodegueros es la correcta dentro de la empresa?**
  - Siempre
  - Casi Siempre
  - A veces
  - Nunca
2. **En el área donde usted retira los materiales ¿existe al menos una persona disponible todo el día para entregar los insumos?**
  - Si
  - Casi Siempre
  - A veces
  - Nunca
3. **¿Cuál es el horario en el que la bodega se encuentra bajo mucha presión por el retiro de materiales?**
  - 07:00 – 9:00 Am
  - 10:00 – 12:00 Pm
  - 14:00 – 16:00 Pm
  - 16:00 – 17:00 Pm



- 4. ¿Cómo califica el desempeño del departamento de bodega?**
- Bueno
  - Muy Bueno
  - Regular
  - Malo
- 5. ¿Con que frecuencia al día usted acude al departamento de bodega a solicitar materiales?**
- Varias veces
  - 3 Veces
  - Rara vez
  - Ninguna
- 6. ¿Cuál es el factor que usted considera que influye para que el departamento de bodega no realice los despachos de manera eficiente?**
- Bodega reducida
  - Espacios de almacenamiento distantes
  - Falta de control de inventarios
  - Poco personal
- 7. ¿Cómo califica la recepción de los materiales en la empresa Naturisa S.A?**
- Excelente
  - Buena
  - Muy buena
  - Regular
- 8. ¿Cuál es el tiempo máximo que usted ha esperado para que el departamento de bodega le entregue los materiales?**
- 20 minutos
  - 15 minutos
  - 10 minutos

- Ninguno de los anteriores

**9. ¿Cómo califica la logística y distribución de los insumos para el tratamiento de la producción diaria por parte del departamento de bodega?**

- Excelente
- Buena
- Muy buena
- Regular

**10. ¿Cuáles de los siguientes puntos usted considera que debe mejorar la bodega?**

- Ampliación de la bodega
- Atención al cliente
- Servicio de respuesta
- Control de inventario

### **Despedida**

Señores se les agradece por su tiempo dedicado a contestar el formulario de preguntas, el mismo que será de gran ayuda en la investigación para mejorar los procesos de logística y distribución dentro de la empresa.

Anexo 3

## Entrevista

**Lugar:** Oficina Administrativa de la Camaronera Naturisa.

**Fecha:** 15 Abril 2018

**Hora de Inicio:** 9:00 Am

**Hora de término:** 10:00 Am

**Entrevistado:** Ing. Carlos Moreira Arequipa

**Cargo:** Administrador

**Entrevistador:** Juan Estalin Tomalá Mancilla.

**Objetivo:** Recopilar información suficiente por parte del jefe de bodega, para determinar si dentro del departamento se están realizando de manera adecuada los procesos.

1. ¿Considera usted que el personal que está a cargo de la bodega es el correcto?
2. ¿Por qué en ocasiones no se cumplen con los procesos de logística y distribución de los insumos y materiales?
3. ¿El departamento de bodega está equipado con todas las herramientas para llevar el control de inventarios?
4. ¿El personal que trabaja en áreas estratégicas o de mayor responsabilidad laboral, cada que tiempo recibe capacitaciones?
5. ¿Considera usted que el área que existe actualmente para la bodega es la adecuada?

Anexo 4

### Oficinas Administrativas



Oficinas administrativas de la Empresa Naturisa S.A, en el campamento principal.

Anexo 5

### Área de la Bodega de Repuestos



Instalaciones de la bodega de repuestos de la camaronera Naturisa S.A.

Anexo 6

**Bodega de Repuestos**



Existe una desorganización total en la bodega de repuestos, ya que el sitio es reducido.

Anexo 7

**Oficina de la Bodega**



En la oficina donde se realizan los ingresos y egresos de los materiales e insumos, existe desorganización en la recepción de los mismos.

## Anexo 8

## Almacenamiento de Barbasco y Nitrato



Debido a que no cuenta con un área destinada para la recepción de los insumos, reciben la mercadería en lugares improvisados.

## Anexo 9

## Recepción de Insumos



Por no contar con una amplia área para la recepción de los materiales, tienen que recibir los fertilizantes en zonas no permitidas.

Anexo 10

Fotos de la Entrevista



La entrevista realizada al Administrador de la camaronera Naturisa.