INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR REY DAVID

TESINA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TÉCNICO SUPERIOR EN LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

TEMA:

"MEJORA DEL CONTROL LOGÍSTICO EN EL DEPARTAMENTO DE ALMACÉN EN LA CERVECERÍA NACIONAL UBICADA EN GUAYAQUIL, 202 5"

AUTOR:

JOHANNA JAZMIN PILOZO MORA

TUTOR:

MGTR. MILDRED SANCHEZ HIDALGO

NIVEL DE INSTRUCCIÓN:

3ER NIVEL

DAULE – ECUADOR

2025

CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO

Detector de plagio v. 2867 - Informe de originalidad 5/12/2025 16:08:27

Documento analizado: TESINA JOHANNA PILOZO actualizado.docx Licenciado para: DAVID CAICEDO

Preajuste de comparación: Palabra a palabra Idioma detectado: Es

Tipo de verificación: Control de internet

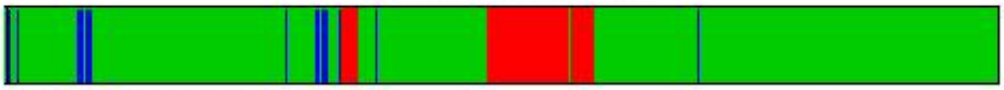
TEE y codificación: DocX n/a

Análisis detallado del cuerpo del documento:

Tabla de relaciones:



Gráfico de distribución:



Principales fuentes de plagio: 44

12%	947	1. https://www.lexis.com.ec/biblioteca/copci
12%	934	2. https://www.aduana.gob.ec/gacnorm/data/CODIGO-ORGANICO-DE-LA-PRODUCCION-COMERCIO-E-INVERSIONES.pdf
11%	909	3. https://faolex.fao.org/docs/pdf/ecu207710.pdf

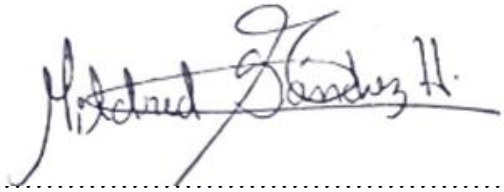
Detalles de recursos procesados: 264 - Okay / 13 - Ha fallado

Notas importantes:

Wikipedia:	Libros de Google:	Servicios de escritura fantasma:	Anti-trampa:
[no detectado]	[no detectado]	[no detectado]	[no detectado]

CERTIFICADO DEL TUTOR

El suscrito certifica que la Tesina realizada como requisito previo a la obtención del título de **TÉCNICO EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA** cuyo tema es: **"MEJORA DEL CONTROL LOGÍSTICO EN EL DEPARTAMENTO DE ALMACÉN EN LA CERVECERÍA NACIONAL UBICADA EN GUAYAQUIL, 2025"** de autoría de la estudiante **JOHANNA JAZMIN PILOZO MORA** ha sido revisado en todos sus componentes.



……..

MGTR. MILDRED SANCHEZ HIDALGO.

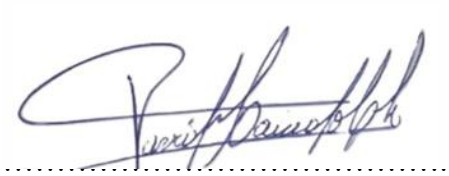
Tutora Académica

CERTIFICACIÓN DE REVISORES

Los suscritos certificamos que la Tesina realizada como requisito previo a la obtención del título de Técnico Superior en Contabilidad y Administración Tributaria cuyo tema es: **"MEJORA DEL CONTROL LOGÍSTICO EN EL DEPARTAMENTO DE ALMACÉN EN LA CERVECERÍA NACIONAL UBICADA EN GUAYAQUIL, 2025**", de autoría del estudiante Johana Jazmín Pilozo Mora, ha sido revisado en todos sus componentes, bajos los parámetros establecidos por los formatos del **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO REY DAVID**, cuya calificación es la siguiente:

Daule, Diciembre del 2025.

Calificación de docente corrector : 9.5 (Nueve punto cinco)



.....

Ing. David Caicedo Chiriboga
Docente Corrector

ÍNDICE GENERAL

1.1 Planteamiento del Problema 8

1.2 Preguntas de investigación 9

1.3 Objetivos 9

1.3.1 Objetivo General 9

1.3.2 Objetivos Específicos 9

1.4 Descripción del tipo de caso 9

1.5 Antecedentes históricos de la empresa u objeto de estudio 10

1.6 Ubicación 10

1.7 Limitaciones 10

1.8 Justificación 11

2.1 Antecedentes de estudio 12

2.2 Bases teóricas y sustento del caso de estudio 14

2.3 Glosario de términos 15

2.4 Marco legal 18

3.1 Nivel de investigación 22

3.2 Diseño de investigación 22

3.3 Métodos de investigación 22

3.4 Enfoque 22

3.5 Herramientas de recolección 22

3.6 Población / Muestra 22

3.7 Análisis de los resultados 23

4.1 Justificación de la Alternativa principal 28

4.2 Descripción del diseño propuesto 29

4.3 Propuesta de mejora en la comunicación y coordinación de la cadena de suministros 31

4.4 Beneficios de la propuesta 33

4.5 Conclusiones 34

4.6 Recomendaciones 34

DEDICATORIA

Dedico mi Tesina con amor a:

A Dios: "Dios , te doy las gracias por cada bendición, especialmente por la familia que me has dado. Eres mi roca, mi guía y mi fortaleza. Gracias por los días buenos y por los difíciles que me enseñan a ser más fuerte. Por tu amor infinito, hoy te rindo mi gratitud."

A mis padres: "A mis padres, por su amor incondicional, su apoyo constante y por creer en mí. Su fe y voluntad son mi ejemplo. Gracias por darme la vida y por todo lo que han hecho y siguen haciendo por mí."

A mis hermanos: "A mis hermanos, por ser mis cómplices en la vida, mi fuerza y mi alegría. Por los recuerdos y los momentos compartidos, sé que nuestra familia es un puente de amor que nunca se romperá. Gracias por estar siempre a mi lado."

A mi pareja: "A mi compañero de vida, por ser mi mayor apoyo, mi amigo y el amor de mi vida. Gracias por tu comprensión, tu paciencia no encuentro palabras para expresar mi agradecimiento este logro también es tuyo "Eres la alegría de mi corazón Con eterno agradecimiento,

Johanna Pilozo Mora.

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo desarrollar alternativas de mejora que permitan integrar la cadena de suministro estableciendo mejoras en los procesos de gestión de la cadena en Cervecería Nacional, con menores niveles de riesgo a roturas y una mayor satisfacción al cliente.

Dicho proyecto de investigación se ha divido en cuatro capítulos. En el primer capítulo se desarrollan la problemática necesaria para una adecuada gestión de la cadena de suministro tales como actividades básicas, estructura, procesos y componentes; por otro lado, la relación de esta con la Contabilidad y Administración Tributaria y por último las principales herramientas de aplicación para su mejora.

En el segundo capítulo, se realiza una descripción del marco teórico, con los principales procesos desarrollados en la cadena de suministro, profundizando aquellos presentados en el área de planificación; asimismo, se identifican los principales problemas ocurridos en el área, en el tercer capítulo se aborda la metodología así como también las encuestas realizadas y en el cuarto capitulo desarrollamos la propuesta de mejora para el almacén de Cervecería Nacional ubicado en la ciudad de Guayaquil.

Palabras claves: Control, inventario, proceso, logística, almacén

ABSTRACT

This work aims to develop improvement alternatives that will allow for the integration of the supply chain by establishing improvements in the supply chain management processes at Cervecería Nacional, with lower levels of risk of stockouts and greater customer satisfaction.

This research project has been divided into four chapters. The first chapter addresses the issues necessary for proper supply chain management, such as basic activities, structure, processes, and components; its relationship with Accounting and Tax Administration; and finally, the main application tools for its improvement.

The second chapter describes the theoretical framework, outlining the main processes developed in the supply chain, with a focus on those presented in the planning area. It also identifies the main problems encountered in this area. The third chapter addresses the methodology and the surveys conducted. The fourth chapter develops the proposed improvements for the Cervecería Nacional warehouse located in the city of Guayaquil.

Keywords: Control, inventory, process, logistics, warehouse

INTRODUCCIÓN

El desarrollo del siguiente tema está enfocado en el estudio de la logística integral debido a la importancia de esta actividad en el crecimiento de empresas. La Cervecería Nacional busca implantar dicho sistema en su sistema de logística por ello se pretende , con el diseño de control , alcanzar la optimización de sus recursos que de acuerdo a estudios realizados no están siendo controlados generando un alto costo operativo La principal técnica que se utilizó fue la observación descriptiva, el contacto directo con la empresa, sus actividades y su entorno, se tomó referencias como manuales de operación y textos de ingeniería de método para el análisis de tiempo.

Las empresas de distintos sectores económicos han concebido la logística como un proceso estratégico para mantener su actividad y garantizar la eficiencia de las operaciones de producción y su competitividad en el mercado. La logística empresarial integra de forma coordinada distintas operaciones y áreas de decisión como son los inventarios, las instalaciones, la producción, el empaquetamiento y especialmente el transporte y distribución de los productos a los distintos puntos de venta. Las operaciones de transporte y la distribución de los productos en Cervecería Nacional representan unos costes significativos para estas empresas y en muchos casos las redes propias de transporte son demasiado rígidas a las variaciones de la demanda producidas por el mercado.

Este hecho ha producido el nacimiento de los operadores logísticos y empresas de paquetería: empresas especializadas cuyo objeto de negocio es el servicio de transporte y distribución de productos a gran número de clientes.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL

1.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad la competitividad del mercado ha sido fundamental en el desarrollo de las empresas, lo que obliga a éstas a llevar un modelo de mejoramiento continuo en todos sus procesos, siendo uno de éstos el proceso de almacenaje. En toda empresa el almacenaje de productos es un tema de importante relevancia debido que es aquí donde comienza y termina el proceso de producción, almacenando tanto la materia prima, producto en proceso, como el producto final para así hacerlo llegar al cliente.

La actividad de almacenaje es un proceso que no agrega valor al producto, pero es evidente su vital importancia dentro de la función logística debido a los beneficios que genera a pesar de ser costosa. Con una adecuada gestión de almacenes lo que se busca es reducir los costos, minimizar la operación de manipulación y transporte de material, aumentar la rapidez de las entregas y garantizar el buen estado y la trazabilidad de los productos. La gestión de almacenes dentro de las empresas del sector alimenticio tiene mayor criticidad debido a los productos que manejan, ya que estos suelen ser de tipo perecedero además que sufren del riesgo de contaminación con el ambiente mismo, por lo cual se requiere de un proceso de almacenaje más cuidadoso donde predomine la limpieza y se garantice la rotación de inventarios

En 18871 nace Cervecería Nacional (CN), en el tradicional barrio Las Peñas de Guayaquil, a orillas del río Guayas. En 1913, realizó el histórico lanzamiento de su marca Pilsener, la cerveza de mayor venta en Ecuador, y en 1966 creó su marca Club Premium. Desde entonces su portafolio de bebidas hoy en día son parte de la historia y orgullo de los ecuatorianos.

En 1974, se fusiona con Cervecería Andina y adquiere la planta de Cumbayá (Quito). En 1985 expanden su producción con una segunda planta en Pascuales (Guayaquil). A finales de esta década la empresa pasa a formar parte del Grupo Empresarial Cervecería Bavaria de Colombia.

En el 2005 SABMiller plc se convierte en el accionista más importante de la compañía adquiriendo el nombre de Cervecería Nacional (CN) y adopta procesos de manufactura de clase mundial que consolidaron su liderazgo en la industria de bebidas. En medio de una operación internacional de fusión, el 10 de octubre del 2016,2 Anheuser-Busch InBev pasó a ser el

accionista mayoritario de Cervecería Nacional CN S.A. lo que permitió a la empresa potencializar los procedimientos de sus plantas y aumentar su portafolio de productos.

1.2 Preguntas de investigación

¿Qué impacto generaría la implementación de un sistema de control logístico en el almacén de Cervecería Nacional?

¿Cuáles son las incidencias sobre la eficacia en la producción en el almacén de Cervecería Nacional implementando el sistema de control logístico?

¿Existe una necesidad prioritaria de implementar el sistema de logística para poder incrementar las ventas en el almacén de Cervecería Nacional?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Proponer un sistema de control que disminuya el costo operativo destinado para el cumplimiento de las actividades de recepción, despacho y almacenaje, mediante un análisis de su situación actual y el manejo de sus recursos logísticos.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Establecer las causas que generan el aumento constante en los costos operativos y la falta de recursos
- Crear un método para controlar el uso de los recursos operativos entregados.
- Medir el cumplimiento de las operaciones con los recursos establecidos y suministrados mediante el estudio detallado de los indicadores de gestión implantados en la empresa

1.4 Descripción del tipo de caso

El presente análisis describe las actividades diarias en el Almacén de Cervecería Nacional, desde la falta de espacio de almacenaje, que es uno de los principales problemas con el que se encuentran la mayoría de las empresas. Ante esta situación, provocada mayoritariamente por un incremento de la actividad, las compañías tienen la obligación de optimizar el espacio si no quieren hacer un considerable desembolso económico en suelo logístico.

En el Almacén de Cervecería Nacional no se manipula correctamente las unidades de carga para conformar los pedidos es una de las claves para reducir errores y aumentar la productividad. Hay que asegurarse de que los operarios estén convenientemente formados, que

el almacén disponga de los equipos de manutención adecuados y que estos cuenten con el mantenimiento necesario.

1.5 Antecedentes históricos de la empresa u objeto de estudio

Cervecería Nacional se dedica a la producción y comercialización de cerveza y otras bebidas refrescantes y de malta en Ecuador. Es la empresa líder en la industria cervecera del país, con un amplio portafolio de marcas locales e internacionales, y opera plantas de producción en Guayaquil y Quito. La compañía pertenece a la multinacional Anheuser-Busch InBev, en la presente propuesta vamos a mejorar el control logístico en el departamento de almacén en la cervecería nacional ubicada en Guayaquil, 2025

1.6 Ubicación



Figura No. 1: Ubicación de Almacén de Cervecería Nacional

La dirección de la matriz de CN es Km. 16.5, Vía a Daule, Guayaquil.

1.7 Limitaciones

Las limitaciones que se presentan en la investigación son: limitaciones de capacidad (espacio de almacenamiento en el almacén, transporte para los productos, personal de CN), limitaciones económicas (presupuesto, costos de transporte), y limitaciones operativas (retrasos, errores en la cadena de suministro, falta de recursos). Otras limitaciones pueden ser de naturaleza teórica o temporal, o estar relacionadas con la disponibilidad de información y la gestión de inventarios.

1.8 Justificación

La logística hace parte fundamental de todas las actividades que se desarrollan dentro de los procesos del almacén de Cervecería Nacional, motivo por el cual se propone mejorar el

almacenamiento, la distribución, la gestión de inventarios y el control de calidad de los productos son algunos de los procesos que se desarrollan dentro de CN, todo con un fin llegar a satisfacer de manera efectiva al cliente final.

Partiendo de este análisis, se entiende la logística como una actividad que enlaza las diferentes áreas del almacén de CN, desde la programación de compras hasta el servicio posventa, pasando por el abastecimiento de las materias primas, la planificación y gestión de la producción, el almacenamiento, manipulación y gestión de stocks, empaques, embalajes, transporte, distribución física y los flujos de información.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 Antecedentes de estudio

Cualquier empresa por grande, mediana o pequeña que sea tiene la necesidad de organizarse y permanecer en orden para mantener un ritmo de trabajo continuo y evitar que esto influya de manera negativa en su negocio, en este punto aparece la logística para que todo negocio pueda coordinarse de forma lógica y llegar a ser exitoso.

Retrocediendo en el tiempo se puede ver el desarrollo de este concepto al inicio de la humanidad, el hombre ha necesitado consumir productos y ha tenido que trasladarse hasta el lugar donde se encontraban dichos productos o quedarse a vivir allí, pues las personas no estaban en condiciones de transportar sus alimentos, o no existía un sistema de transporte como hoy en día; pero solo a partir de la mitad del siglo veinte las empresas se han preocupado de hacerlo de una forma confiable y a bajo costo, de tal manera la "concepción de integrar la perspectiva de los manejos de costos y la provisión de servicios al problema primario de la trasportación de un bien, es lo que el hombre ha denominado logística"

Durante los años 50´s la importancia de la logística aumenta ya que los países económicamente fuertes para esta época, pasaron de un exceso de demanda a un exceso de oferta, en el que se quedaron estancados con grandes cantidades de mercancías, después de haber terminado la segunda guerra mundial, y por supuesto, el inicio de la reconstrucción de Europa. Este fenómeno logra que la logística sea reconocida por las grandes economías y la noción de manejo de costos se introdujera dentro del concepto de la logística, configurándose como un esfuerzo relativamente simple.

Después de 1955 se integró un nuevo elemento al concepto de logística esto gracias a que con la mercadotecnia se empezó a notar que la percepción de un cliente impactaba en las ventas, es así, que el concepto de servicios al cliente es el nuevo elemento de la logística. En los años 70´s comienza un interés respecto a las operaciones internas de las empresas, las nuevas tecnologías de la información hacen que muchos gerentes se enfoquen en desarrollar estrategias que mejoren la calidad de desempeño, partiendo de la obtención de las materias primas hasta el cliente final, generando una dirección que se centraba en la calidad y en las operaciones sensibles al tiempo.

En los años 80´s se integran los movimientos de cero defectos de tal manera se comienza a medir y reportar el desempeño operacional. En 1985 el Council of Logistics Management (CLM) define la logística como "una parte del proceso de la cadena de suministros que planea, implementa y controla el eficiente y efectivo flujo y almacenamiento, de bienes, servicios e información relacionada del punto de origen al punto de consumo con el propósito de satisfacer los requerimientos del cliente"

Para 1995 la definición es expandida debido a que las operaciones son diseñadas con base en una integración cada vez más cercana a clientes selectos que reciben el nombre de clientes estratégicos, esta colaboración deriva de extender un control efectivo de la línea de negocio.

"Una parte del proceso de la cadena de suministros que planea implementa y controla el eficiente y efectivo flujo y almacenamiento hacia adelante y en reversa de bienes, servicios e información relacionada del punto de origen al punto de consumo con el propósito de satisfacer los requerimientos del cliente" (CLM, 2003)

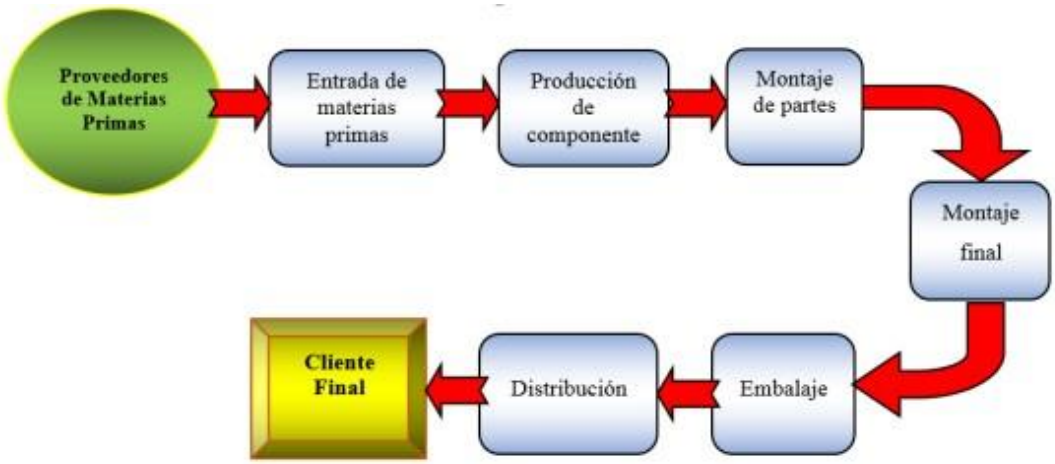


Figura No. 2: Flujos de la logística

Como se puede observar en el grafico anterior, la logística directa comprende una serie de procesos que parte de la línea de proveedores de materias primas hasta el cliente final pasando por la entrada de materias primas, producción de componentes, montaje de partes, montaje final, embalaje y distribución. Ahora bien, la empresa moderna cada vez más recupera productos o materiales de los clientes, ya sea para recuperar valor o bien como servicios de postventa.

A este proceso se le denominó logística inversa (Luttwak, 1971), también conocida como "la cadena de suministro inversa", donde los fabricantes diseñan procesos para reusar sus productos (Guide, 2002). En este sentido, la logística inversa se define como el proceso de

planificación, ejecución y control de la eficiencia y eficacia del flujo de las materias primas, inventario en proceso, productos terminados e información relacionada desde el punto final (consumo) hasta el punto de origen, con el fin de recuperar valor o la correcta eliminación (Rogers & Tibben-Lembke, 1999).

Dentro de las operaciones que pueden enmarcarse en la logística inversa se encuentran: los procesos de retorno de excesos de inventarios, devoluciones de clientes, productos obsoletos, sobrantes de demandas estacionales, inventarios, entre otros. Así como actividades de retirada, clasificación, reacondicionamiento y reenvío al punto de venta a otros mercados secundarios.

Mediante la logística inversa cuando un producto se ha devuelto a la empresa, ya se trate de una devolución dentro del período de garantía o de un producto al final de su vida útil, la empresa dispone de diversas formas de gestionarlo con vistas a recuperar parte de su valor, que puede darse en cada uno de los pasos, como se puede observar en la siguiente figura.

La figura de la logística inversa muestra el proceso de retorno en cada una de las etapas para recuperar parte del valor en materias primas., producción ce componentes, manejo de partes, embalaje y distribución, antes de llegar a clientes.

2.2 Bases teóricas y sustento del caso de estudio

Un sistema de control de gestión es una técnica de dirección; decimos que es una técnica porque está constituido por un conjunto sistematizado de procesos métodos y formas, que da soporte al conjunto del sistema, ya que forma parte al mismo tiempo de un estilo y de una cultura.

El sistema de control consiste básicamente en:

- Establecer objetivos a todos los niveles de responsabilidad de la empresa.
- Cuantificar dichos objetivos, a través de un presupuesto económico.
- Controlar y evaluar periódicamente el grado de cumplimiento de los mismos.
- Tomar las decisiones correctivas oportunas.

Este modelo de gestión parte de un principio básico enunciado como “Sólo se puede gestionar lo que se puede medir” El Balance Scorecard es un sistema de control de gestión que incluye variables financieras y no financieras para medir la evolución del negocio ya que hoy en día es considerado como uno de los más importantes avances en gestión de los últimos años.

El BSC traduce la Estrategia y la Misión en un conjunto de objetivos relacionados entre sí, medidos a través de indicadores y ligados a planes de acción que permiten alinear el comportamiento de todos los miembros de la organización. Por medio de este Sistema de Medición del Desempeño ha tenido más aceptación entre los directivos de organizaciones tanto públicas como privadas.

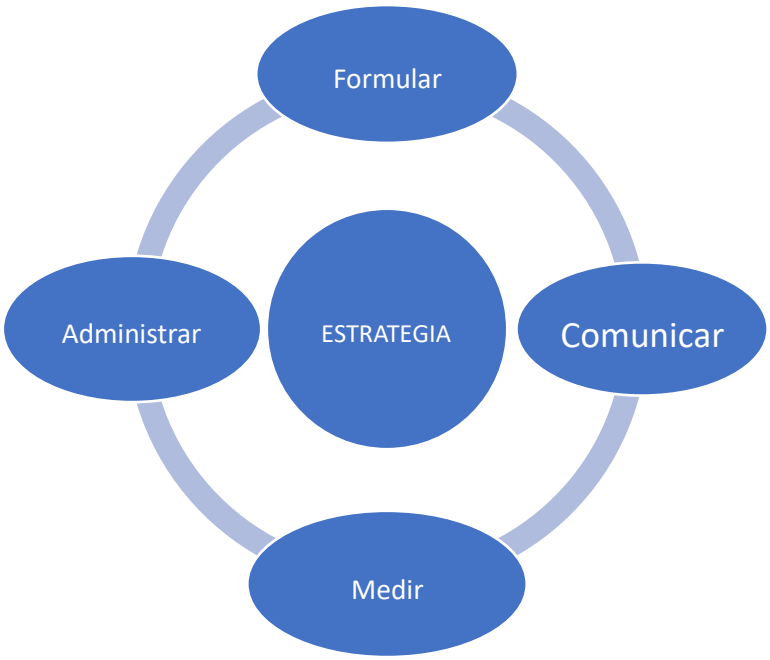


Figura No. 3: Modelo de estrategia BSC

El BSC como un modelo de sistema control de gestión traduce la estrategia en objetivos que se pueden medir mediante la utilización de mapas estratégicos los cuales ayudan a engranar piezas normalmente desligadas para alinearlas a la estrategia empresarial de la Organización.

La utilidad del BSC no depende del tipo de empresa, sino de los problemas a los que se enfrenta. El cuadro de mando integral se puede aplicar a empresas grandes y pequeñas; el cambio depende del grado de satisfacción con el modelo de gestión y con la comprensión de la estrategia de la empresa que demuestre el personal involucrado en esta.

2.3 Glosario de términos

Para fines de estudio de nuestro proyecto de investigación es muy importante que conozcamos definiciones y términos de palabras usados como lenguaje del tema a continuación detallaremos a modo de glosario de términos los siguientes conceptos utilizados:

Exploración de la calidad:

Hay tres aspectos que se pueden considerar determinantes en la administración de empresas de manufactura y servicios: productividad, costo y calidad. La calidad se evalúa frente a diversos criterios soportados en funciones individuales en la cadena de mercadotecnia–producción; además de esto, está en constante evolución cambiando conforme el concepto madura. (Betancourt JA, 2012)

- **Enfoque desde el juicio:**

Se toma como una definición de trascendencia, ya que el objetivo es extenderse o elevarse más allá de los límites ordinarios; es una visión universal que regula normas inflexibles y altos logros. Esta excelencia, es, sin embargo, vista desde la perspectiva del sujeto y por lo tanto abstracta; variando considerablemente dependiendo de los individuos. No es un valor práctico para la gerencia, debido a su condición transitoria. (Zerpa C. 2007)

- **Enfoque para los productos:**

Se analiza sobre la función de medidas específicas, demarcando las diferencias en la cantidad de algún atributo del producto frente a la calidad. Establece los límites que equivalen a una mejor calidad, como por ejemplo en el número de puntadas por pulgada de una camisa; esta evaluación de atributos varía de acuerdo a la opinión de las personas, por lo cual no es del todo práctica. (Muñoz O, 2016)

- **Enfoque para el usuario:**

Se define sobre el uso que se le da, adaptando al producto para este propósito; cubriendo las necesidades que no cumplen otros productos en la oferta. Esta consideración no se puede basar únicamente en cumplir con normatividad o excelencia de desempeño como las dos anteriores, debe sobre todo comprender al cliente y su entorno. (Allendes C, 2008)

- **Enfoque para el costo:**

Se presenta sobre el valor, definiendo el equilibrio entre la satisfacción con el precio y el uso que se le va a dar. Teniendo en cuenta la calidad del producto y su eficiencia, en la búsqueda de precios bajos. (Villegas C, 2002)

- **Enfoque para la manufactura:**

La define frente a la conformidad con el cumplimiento de las especificaciones deseadas, resultando de la buena práctica de ingeniería y manufactura. El objetivo es estar entre los estándares de calidad del producto en todos los aspectos, buscando cumplir con las tolerancias establecidas en las medidas según la normatividad de los productos. Estas especificaciones no tienen ningún valor, sí no reflejan los atributos que son más importantes para el consumidor. (Tamayo F, 1991)

- **Integración de los enfoques:**

En resumen, todas estas perspectivas de calidad se ven impulsadas por el cliente, quien posee la necesidad dando paso a la creación o al incremento de bienes y servicios; y son los mismos consumidores quienes lo juzgan. Posteriormente, la mercadotecnia debe analizar estas necesidades y su grado de satisfacción para retroalimentar el sistema. (Natale L, 2013)

- **Logística:**

La logística es la gerencia del almacenaje y del movimiento de mercancías y de la información. La buena logística corta costos, las velocidades trabajan, y mejoran el nivel de servicio para el cliente. La logística implica la gerencia coordinada de los flujos del material y de información a través de su organización. (Quiroz A, 2013)

- **La distribución:**

La distribución es un conjunto de estrategias, procesos y actividades que permite el traslado de productos y/o servicios desde su estado final de producción y acabado hasta el lugar que esté disponible para el cliente o consumidor final, cumpliendo con los tiempos, cantidades y condiciones que los clientes deseen o necesiten. (Quiroz A, 2013)

- **Logística de distribución:**

La logística de distribución es un conjunto de actividades tendientes a asegurar las entregas de los pedidos solicitados por el cliente y/o consumidor final de los productos ofrecidos por una empresa y en al mejor precio posible; la realización de este proceso requiere que se tenga una política de distribución referente a: método de gestión de las existencias de los productos acabados. (Quiroz A, 2013)

Flujo de información:

El flujo de información sobre los pedidos determina los tiempos de entrega; en esta etapa se establece las cantidades, tamaños, materiales, precios, documentos y formas de pago (Quiroz A, 2013)

- **Sistema logístico de información:**

Tiene como función la gestión de la información, es decir, recopilar, almacenar y manipular la información necesaria para la toma de decisiones (Quiroz A, 2013)

- **Selección de transporte:**

Es un sistema de transporte que se adecue a los productos que ofrece la empresa para que su costo no sea excesivo y pueda influir en el costo del producto (Quiroz A, 2013)

- **Consolidación de fletes:**

Agrupar pequeños envíos en uno grande para obtener un costo menor por unidad de peso (Quiroz A, 2013)

- **Políticas de almacenamiento:**

Determinar las características que debe cumplir el almacenamiento de los productos que ofrece la empresa, teniendo en cuenta que hay perecederos y se requiere mantener la calidad de los mismos. (Quiroz A, 2013)

2.4 Marco legal

El presente trabajo de investigación se basa en, Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones. Título Preliminar. Del Objetivo y Ámbito de Aplicación Art. 1. Ámbito. - Se rigen por la presente normativa todas las personas naturales y jurídicas y demás formas asociativas que desarrollen una actividad productiva, en cualquier parte del territorio nacional.

El ámbito de esta normativa abarcará en su aplicación el proceso productivo en su conjunto, desde el aprovechamiento de los factores de producción, la transformación productiva, la distribución y el intercambio comercial, el consumo, el aprovechamiento de las externalidades positivas y políticas que desincentiven las externalidades negativas.

Pregunta # 2

Así también impulsará toda la actividad productiva a nivel nacional, en todos sus niveles de desarrollo y a los actores de la economía popular y solidaria; así como la producción de bienes y servicios realizada por las diversas formas de organización de la producción en la economía, reconocidas en la Constitución de la República.

De igual manera, se regirá por los principios que permitan una articulación internacional estratégica, a través de la política comercial, incluyendo sus instrumentos de aplicación y aquellos que facilitan el comercio exterior, a través de un régimen aduanero moderno transparente y eficiente.

Art. 2. Actividad Productiva. - Se considerará actividad productiva al proceso mediante el cual la actividad humana transforma insumos en bienes y servicios lícitos, socialmente necesarios y ambientalmente sustentables, incluyendo actividades comerciales y otras que generen valor agregado.

Art. 4. Fines. - La presente legislación tiene, como principales, los siguientes fines: a. Transformar la Matriz Productiva, para que esta sea de mayor valor agregado, potenciadora de servicios, basada en el conocimiento y la innovación; así como ambientalmente sostenible y eco eficiente;

b. Democratizar el acceso a los factores de producción, con especial énfasis en las micro, pequeñas y medianas empresas, así como de los actores de la economía popular y solidaria;

c. Fomentar la producción nacional, comercio y consumo sustentable de bienes y servicios, con responsabilidad social y ambiental, así como su comercialización y uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas;

d. Generar trabajo y empleo de calidad y dignos, que contribuyan a valorar todas las formas de trabajo y cumplan con los derechos laborales;

e. Generar un sistema integral para la innovación y el emprendimiento, para que la ciencia y tecnología potencien el cambio de la matriz productiva; y para contribuir a la construcción de una sociedad de propietarios, productores y emprendedores;

f. Garantizar el ejercicio de los derechos de la población a acceder, usar y disfrutar de bienes y servicios en condiciones de equidad, óptima calidad y en armonía con la naturaleza;

Pregunta # 3

g. Incentivar y regular todas las formas de inversión privada en actividades productivas y de servicios, socialmente deseables y ambientalmente aceptables;

h. Regular la inversión productiva en sectores estratégicos de la economía, de acuerdo al Plan Nacional de Desarrollo;

i. Promocionar la capacitación técnica y profesional basada en competencias laborales y ciudadanas, que permita que los resultados de la transformación sean apropiados por todos;

j. Fortalecer el control estatal para asegurar que las actividades productivas no sean afectadas por prácticas de abuso del poder del mercado, como prácticas monopólicas, oligopólicas y en general, las que afecten el funcionamiento de los mercados;

k. Promover el desarrollo productivo del país mediante un enfoque de competitividad sistémica, con una visión integral que incluya el desarrollo territorial y que articule en forma coordinada los objetivos de carácter macroeconómico, los principios y patrones básicos del desarrollo de la sociedad; las acciones de los productores y empresas; y el entorno jurídico – institucional;

l. Impulsar el desarrollo productivo en zonas de menor desarrollo económico;

m. Establecer los principios e instrumentos fundamentales de la articulación internacional de la política comercial de Ecuador;

n. Potenciar la sustitución estratégica de importaciones;

o. Fomentar y diversificar las exportaciones;

p. Facilitar las operaciones de comercio exterior;

q. Promover las actividades de la economía popular, solidaria y comunitaria, así como la inserción y promoción de su oferta productiva estratégicamente en el mundo, de conformidad con la Constitución y la ley;

r. Incorporar como un elemento transversal en todas las políticas productivas, el enfoque de género y de inclusión económica de las actividades productivas de pueblos y nacionalidades;

s. Impulsar los mecanismos que posibiliten un comercio justo y un mercado transparente; y,

Pregunta # 4

t. Fomentar y apoyar la investigación industrial y científica, así como la innovación y transferencia tecnológica.

Con el Código de Trabajo, Registro Oficial Suplemento 167, del 16 de diciembre de 2005 Título preliminar

Disposiciones fundamentales

Artículo 1.- Ámbito de este Código. - Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo. Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren.

Artículo 2.- Obligatoriedad del trabajo. - El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes

Artículo 3.- Libertad de trabajo y contratación. - El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente. En general, todo trabajo debe ser remunerado.

Artículo 4.- Irrenunciabilidad de derechos. - Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario.

Artículo 5.- Protección judicial y administrativa. - Los funcionarios judiciales y administrativos están obligados a prestar a los trabajadores oportunos y debidos protección para la garantía y eficacia de sus derechos.

Artículo 6.- Leyes supletorias. - En todo lo que no estuviere expresamente prescrito en este Código, se aplicarán las disposiciones de los Códigos Civil y de Procedimiento Civil.

Pregunta # 5

Artículo 7.- Aplicación favorable al trabajador. - En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, los funcionarios judiciales y administrativos las aplicarán en el sentido más favorable a los trabajadores.

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA

3.1 Nivel de investigación

En esta etapa se va a identificar de manera objetiva, los posibles clientes que pueden tener Cervecería Nacional, dónde están, cuántos son, qué características. Para definir el segmento se necesita conocer datos tales como: Sexo, edad, sector, gustos, precios. La metodología que se usará será lo más breve, clara y precisa posible para obtener resultados ciertos que nos ayudarán a cumplir con nuestros objetivos. Las variables que determinaremos nos ayudaran a clasificar el mercado y enfocar nuestro proyecto hacia el segmento potencial, el precio que están dispuestos a pagar, el lugar de adquisición más idóneo etc.

3.2 Diseño de investigación

El diseño de estudio del presente proyecto es la implementación de un sistema de logística en el almacén de la Cervecería Nacional.

3.3 Métodos de investigación

El método es de tipo cuantitativo que ayuda a medir los fenómenos encontrados en el momento en que se planeen las diferentes hipótesis y estudio de su comportamiento

3.4 Enfoque

El enfoque que pretende por medio de las estadísticas e información recolectada alcanzar a comprobar el procedimiento de la investigación.

3.5 Herramientas de recolección

Para llevar a cabo una investigación se seleccionó una herramienta de recolección de datos, garantizando una recolección de información exhaustiva como lo es la encuesta.

Pregunta # 6

3.6 Población / Muestra

Se formuló un cuestionario de cinco preguntas que fueron aplicadas a 45 trabajadores del almacén que operan en su totalidad, los mismos que se ajustaban al segmento previamente determinado. Se lo realizó aplicando las encuestas a la totalidad de los trabajadores, para evitar posibles sesgos o errores en la información obtenida.

3.7 Análisis de los resultados

En este apartado se presentan y analizan los resultados obtenidos a partir de la aplicación de las herramientas de recolección de datos (encuestas) realizadas a trabajadores del almacén de Cervecería Nacional.

Pregunta # 1

¿Cómo calificaría la eficiencia del proceso de recepción de mercancías en el almacén de CN?

Tabla No. 1: Calificación de proceso

Alternativa	Respuesta	%
Excelente	8	18
Muy bueno	3	7
Bueno	18	40
Regular	6	13
Malo	10	22
TOTAL	**45**	**100**

Fuente: Encuestas realizadas a trabajadores del almacén de CN.

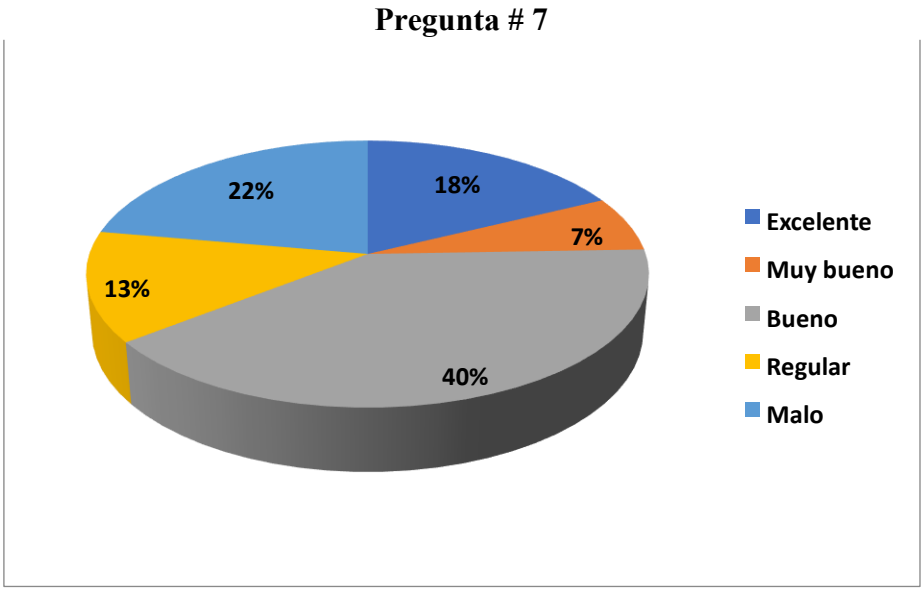


Figura No. 4: Calificación de proceso

Análisis: Como se puede analizar existe un segmento de encuestados, el 18% manifiesta que es excelente, tan solo el 7 es muy bueno, el 40% considera que es bueno lo que motiva a mejorar el funcionamiento del almacén de CN, el 13% indica que es regular y el 22% nos refleja que es malo el proceso de recepción de mercancías en el almacén de CN.

¿Se realizan controles de calidad adecuados a la mercancía que llega al almacén de CN?

Tabla No. 2: Control de calidad

Alternativa	Respuesta	%
Si	12	27
No	33	73
TOTAL	**45**	**100**

Fuente: Encuestas realizadas a trabajadores del almacén de CN.

Pregunta # 8

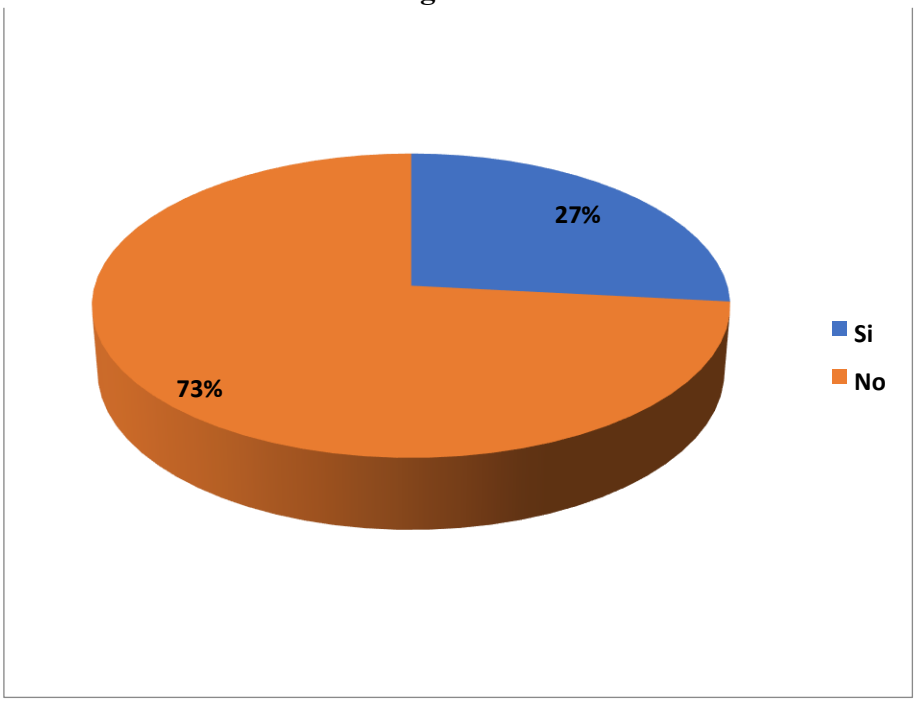


Figura No. 5: Control de calidad

Análisis: Se les consultó a los trabajadores referente a si se realizan controles de calidad adecuados a la mercancía que llega al almacén de CN, el 27% manifiesta que si lo que es preocupante en el almacén de CN ya que debería cumplir con estándares de calidad y ese porcentaje es minoritario, mientras que el 73% indica que no se cumplen estrictos controles de calidad en el almacén de CN.

¿Qué tan precisa considera la información del inventario en comparación con el inventario físico en el almacén de CN?

Tabla No. 3: Precisión de inventario

Alternativa	Respuesta	%
Buena	28	57
Regular	7	14
Mala	2	4
Eficiente	12	25

Pregunta # 9		
TOTAL	45	100

Fuente: Encuestas realizadas a trabajadores del almacén de CN.

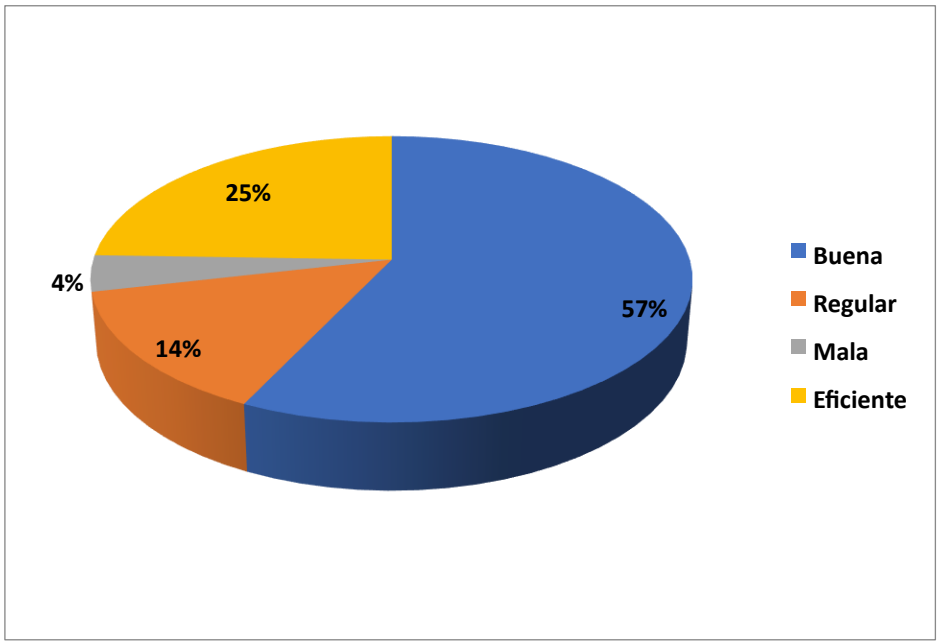


Figura No. 6: Precisión de inventario

Análisis: Como se observa en la figura anterior la mayoría de los encuestados considera que el 57% es Buena lo que se traduce que aun el almacén de CN no alcanza los estándares necesarios en cuánto a la precisión de inventario, el 14% considera que es irregular, el 4% manifiesta que es mala según la apreciación de los trabajadores, el 25% manifiesta que es eficiente en cuanto a la precisión de inventario, todos estos indicadores motivan a proponer un mejor y eficiente sistema de logística en el almacén de CN.

¿Considera que existe una adecuada comunicación entre el almacén y el área de ventas/distribución?

Tabla No. 4: Comunicación entre departamentos

Alternativa	Respuesta	%
Si	13	29
No	32	71

Pregunta # 10		
TOTAL	45	100

Fuente: Encuestas realizadas a trabajadores del almacén de CN.

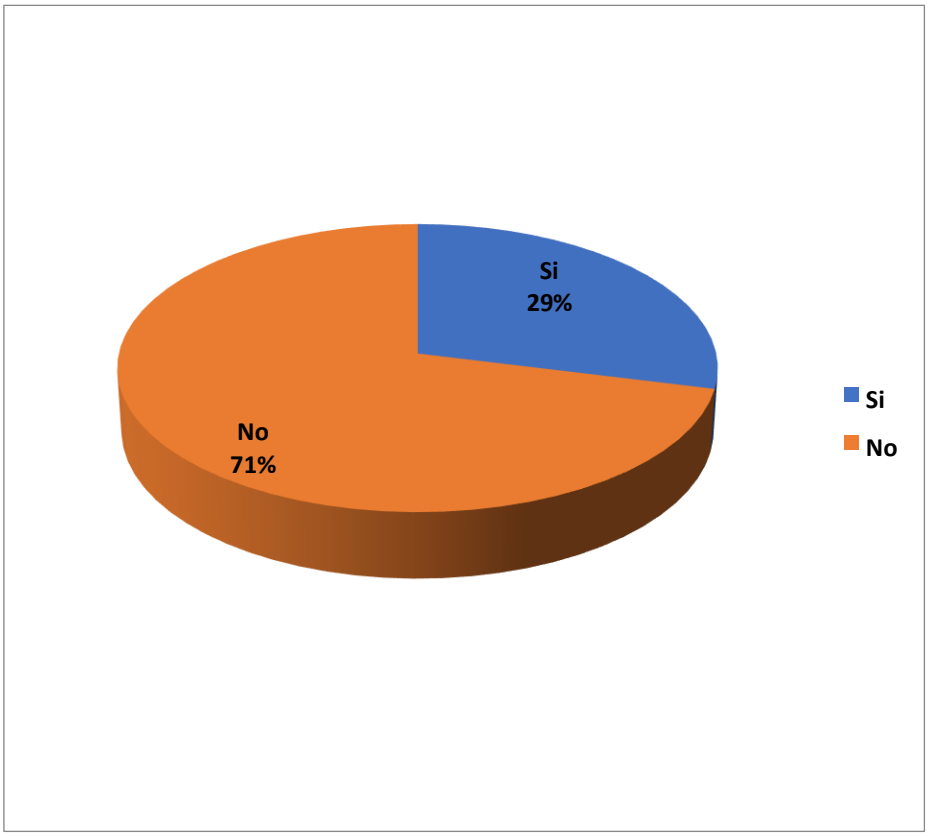


Figura No. 7: Comunicación entre departamentos

Análisis: Como se observa en la figura los trabajadores indican que el 29% si se comunican entre sí, lo cual es primordial en una organización, el 71% manifiesta que no existe la comunicación efectiva en los departamentos, esta es una de las mayores preocupaciones que existe en el almacén de CN.

Pregunta # 5

¿Cómo calificaría la implementación del proceso logístico en el almacén para la satisfacción del cliente final?

Tabla No. 5: Implementación del proceso logístico

Alternativa	Respuesta	%
Excelente	41	91
Buena	4	9
Regular	0	0
Mala	0	0
TOTAL	**45**	**100**

Fuente: Encuestas realizadas a trabajadores del almacén de CN.

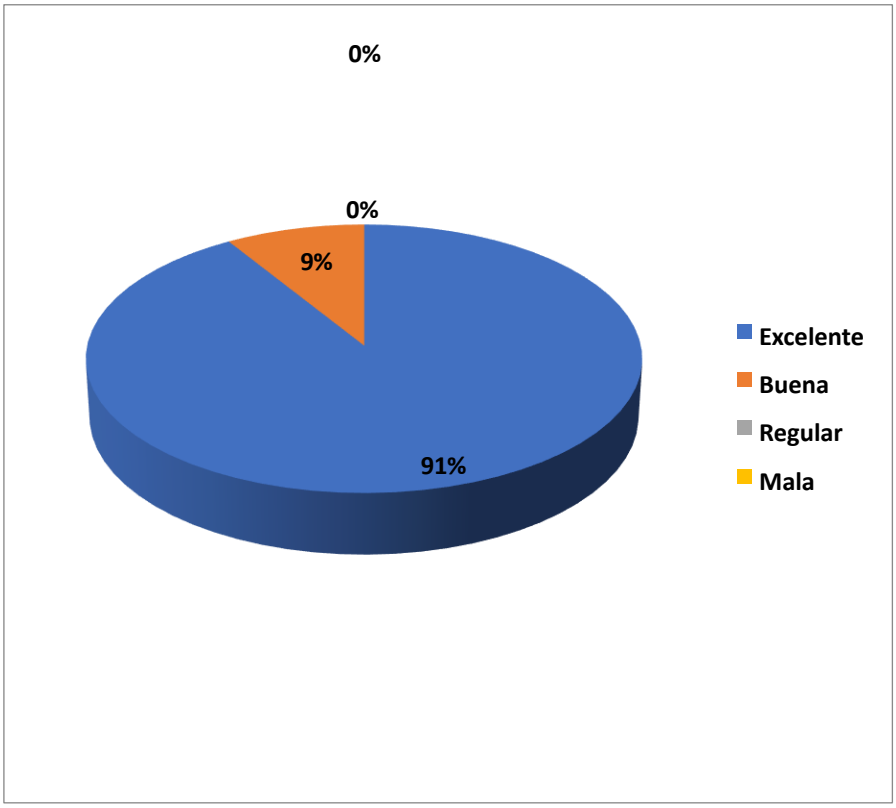


Figura No. 8: Implementación del proceso logístico

Análisis: Como se observa en la figura los trabajadores en su mayoría que representa el 91% indican de una manera casi totalitaria que se debe implementar un nuevo proceso de logística para mejorar la eficiencia en los procesos del almacén de CN, el 9% indica que no se debe implementar el proceso de logística en el almacén de CN.

CAPÍTULO IV 4. ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS POSIBLES

"MEJORA DEL CONTROL LOGÍSTICO EN EL DEPARTAMENTO DE ALMACÉN EN LA CERVECERÍA NACIONAL UBICADA EN GUAYAQUIL, 2025"

La propuesta de un proyecto como la implementación de un proceso de logística es una admirable propuesta ya que mediante estudios técnicos y administrativos podemos evidenciar la viabilidad del presente proyecto.

Información de la Empresa	
Nombre comercial	Cervecería Nacional
Rama	Industrial
Actividad	Comercial
Localización de la microempresa	
País	Ecuador
Provincia	Guayas
Ciudad	Guayaquil
Parroquia	Industrias
Teléfono	0997503307
Mail	cervecería_nacional@hotmail.com
Cartera de servicios	Entre los servicios que presta CN están: - Cervezas - Refrescos
Clientes	Los clientes se segmentarán en: − Clase media, media alta
Herramientas de promoción	- Prensa - Página Web - Contacto directo y diario con clientes
Propietario	Grupo CN

Figura No. 6: Información de la empresa CN.

4.1 Justificación de la Alternativa principal

En este capítulo se propondrá un modelo de gestión de la cadena de los principales productos de Cervecería Nacional que permita la integración de CN, mediante una coordinación y comunicación eficaz entre las diversas áreas de producción, asimismo, que mejore el proceso actual y disminuya la cantidad de roturas de inventario presentados, aumentando con ello la rentabilidad de CN y ofreciendo un mejor nivel de servicio a los consumidores.

El objetivo de la presente tesina es desarrollar alternativas de mejora que permitan integrar la cadena de mercadería estableciendo mejoras en los procesos de gestión de la cadena de mercadería, con menores niveles de riesgo a roturas y una mayor satisfacción al cliente. Esta mejora, si bien estará enfocada hacia una solución inmediata, dentro del contenido de la misma será posible encontrar alternativas que lleven a Cervecería Nacional hacia una mejora continua.

4.2 Descripción del diseño propuesto

Con el objetivo de hacer más específico el estudio para el presente trabajo de investigación, se procederá a tomar parte de la cadena de valor delimitada por el área de planificación de transporte. Dicho campo incluirá todas las entradas y salidas de información manejadas por el área de planificación de transporte, tomando como referencia el mapa de procesos; asimismo, este identificará los proveedores y clientes asociados al proceso planificación de transporte.

Proveedores	**Planificación de Transporte**	**Clientes**
Transportes		Centros de distribución
Planificación de producción		
Planificación de suministros		

La presente tabla pretende utilizar el marketing en el trabajo asignado a la planificación de transporte, por medio de una relación centrada al cliente. Para dicho caso los proveedores son el personal de producción, inventario, almacenes de planta y transportes de Cervecería Nacional, siendo nuestros principales clientes todos los centros de distribución de la ciudad de Guayaquil.

Como se pudo observar en la tabla anterior, el proceso de planificación de transporte tiene como entradas los requerimientos de transporte (RT), Stocks, programa de envasado, parámetros de capacidad etc., información proveída por el área de Planificación de Inventario, producción, y por la disponibilidad de flota brindada.

Por otro lado, las salidas se transmiten por medio de la carta de despacho hacia los Centros de Distribución o CDs – en dicho caso los clientes – los cuales visualizan el programa diario y posteriormente, con apoyo de transportes 77 y almacén de productos terminados recepcionan los productos programados con un día de anticipación, satisfaciendo las necesidades del cliente.

También se logró identificar dichas necesidades y la relación de cada una de las áreas del campo mostrado, de manera que las soluciones planteadas puedan beneficiar e integrar a todos los agentes que participan en ella. Como esquema de las propuestas, la presente tesina realizada

por Jessica Pilozo toma el modelo mencionado Modelo de integración y gestión de procesos de negocio de Lambert-

Este modelo permitirá ordenar las propuestas presentadas en el presente capítulo dentro del campo de estudio definido con una visión más detallada de los procesos identificados dentro de la cadena en estudio.

Cabe mencionar que dicho modelo muestra procesos estratégicos y operativos para toda la cadena de suministro, sin embargo, al tomar parte de cadena como campo de estudio se dará más énfasis a mejorar los procesos operativos teniendo en cuenta que la planificación de transporte toma la programación, control y ejecución de las actividades.

No obstante, el proceso estratégico forma parte de la relación de las mejoras propuestas colectivamente, de manera que en conjunto funcionen como un plan que contribuya a mejorar la capacidad de respuesta y disminuir los riesgos a roturas de inventario presentados en la actualidad en Cervecería Nacional. A continuación, se presentará la siguiente tabla, la cual muestra las propuestas dentro del modelo de integración y gestión de procesos de negocio de Lambert.

La presente tabla muestra las propuestas presentadas dentro de los ocho procesos definidos por Douglas Lambert, en el que se toman tres de los procesos mencionados, debido al alcance que estos presentan dentro del campo de estudio. A continuación, se presentarán las descripciones de los diseños propuestos para cada uno de los problemas.

N°	**Procesos**
1	Gestión de relación con el cliente (CRM)
2	Gestión de relación con el proveedor
3	Gestión de servicio al cliente
4	Gestión de la demanda
5	Cumplimiento de pedidos
6	Gestión de flujo de producción
7	Gestión de comercialización y desarrollo del producto
8	Gestión de retornos

4.3 Propuesta de mejora en la comunicación y coordinación de la cadena de suministros

Dicha propuesta pretende atacar la falta de coordinación entre las áreas de trabajo, segunda causa crítica mostrando una propuesta de integración de las áreas mediante la

comunicación de los procesos manejados por el área de planificación de transporte, la cual pretende establecer relaciones con los proveedores y clientes a través del flujo de información en toda la cadena.

Por un lado, se busca la colaboración de los clientes por medio de una comunicación efectiva que permita identificar posibles roturas de inventario en los CDs, con el objetivo de plantear medidas alternas que eviten la presencia de estas a futuro; por otro lado, se busca la colaboración de los proveedores a fin de tener una mayor flexibilidad y rapidez de reacción ante posibles roturas en Cervecería Nacional, asimismo, se busca que cada área tenga conocimiento de cada uno de los procesos y tareas que realizan dentro de la cadena de suministro, de modo que cada evento pueda ser canalizado por el área correspondiente, con conocimiento de todas las áreas involucradas en el proceso en Cervecería Nacional.

CLIENTES								
Área	**Origen**	**Tema**	**Motivo**	**Información requerida**	**Oportunidad / Frecuencia**	**A**	**Copia**	**Vía**
Distribución	Director Servicos - Distribución	Almacenmiento y determinación d e viajes segun plan semanal	Actualización de capacidades según el sistema	Espacio en cajas equivalentes	Mensual	Gerente, Planificación, Suministro		Correo
	Director Servicos – Distribución	Disminución de viajes según cantidad semanal	Capacidad de recepcion de camiones	Cantidad de viajes diarios en la seman	Cada vez que se presnete la oportunidad	Analista de planificación del suministro		Correo
	Gerente	Envios especiales	Eventos que comprometen el abastecimineto oportuno	Envio / Fecha	Cada vez que se presnete la oportunidad	Analista de planificación del suministro		Correo

Figura No. 9: Matriz de comunicaciones

Dicho formato permite mantener informado vía correo al cliente y viceversa al área de planificación de suministro ante la presencia de algún evento relacionado con las roturas de inventarios. Por un lado, permite conocer cualquier eventualidad presentada en los CDs, ya sea por falta de capacidad de almacenamiento, recepción de vehículos o cualquier variación considerable de las ventas en relación al pronóstico, de manera que planificación pueda tomar acción ante la información brindada; por otro lado, permite mantener informado tanto al área

de Distribución como Ventas sobre cualquier rotura presentada a futuro de acuerdo a los pronósticos previamente elaborados.

Posteriormente, se presentará la matriz de comunicaciones entre los proveedores y el área de planificación de suministro, tomando en cuenta todos los motivos necesarios a conocer por la cadena para evitar roturas de inventario. Teniendo dicho documento, las áreas involucradas en los procesos de día a día estarían al tanto de la información en el momento necesario, mejorando su capacidad de respuesta ante cualquier problema presentado comunicándolo a su debido tiempo. Asimismo, dichas áreas trabajarían en colaboración bajo metas comunes fomentando la integración de la cadena en Cervecería Nacional.

PROVEEDORES								
Área	**Origen**	**Tema**	**Motivo**	**Información requerida**	**Oportunidad / Frecuencia**	**A**	**Copia**	**Vía**
Distribución	Analista de planificación – Transporte	Gestión de transporte	Informe de incumplimiento de transporte	Planta de CN	Diario	Analista de Planificación de Suministro	Gereente de Planificación	Correo
	Director Servicos – Distribución	Gestiónd e planificación de inventario	Solicitud de excepciones	Planta de CN	Cada vez que se presnete la oportunidad	Analista de planificación del suministro		Correo
	Gerente	Transferencias no previstas entre bodegas	Enviar copia del inventario	Envio / Fecha	Cada vez que se presnete la oportunidad	Analista de planificación del suministro		Correo

Figura No. 10: Matriz de proveedores

4.4 Beneficios de la propuesta

Mediante dicha propuesta se obtiene los siguientes beneficios:

- Aumenta la satisfacción del cliente.
- Permite una mejor priorización en la distribución de producto.

- Disminuye los tiempos de coordinación entre los analistas de transporte y los centros de distribución. Mayor orden Propuesta de mejora en la gestión de relación con el Proveedor.

Actividades	**Gastos**
Asesoramiento técnico	$1.000
Recurso humano	$1.000
Recursos físicos	$200
Materiales de oficina	$200
TOTAL	**$2.400**

Figura No. 11: Presupuesto de la propuesta

4.5 Conclusiones

- Se establecieron las causas que generan el aumento constante en los costos operativos y la falta de recursos.
- Se creo el método para controlar el uso de los recursos operativos entregados.
- Se midió el cumplimiento de las operaciones con los recursos establecidos y suministrados mediante el estudio detallado de los indicadores de gestión implementados en Cervecería Nacional

- Por otro lado, la satisfacción del cliente interno (CDs) resulta regular (según la encuentra realizada), debido las múltiples coordinaciones que este tiene que realizar con cada uno de los analistas de transporte.

4.6 Recomendaciones

- Para una implementación adecuada de los diseños propuestos en la cadena de suministro en CN se deben tomar en cuenta la importancia en la entrega oportuna de la información. Esto debido a que si la información no llega en el momento oportuno o fuera de los horarios establecidos puede presentarse un riesgo a rotura o de oportunidad a optimizar los costos logísticos.
- Asimismo, para apoyar a la adecuada implementación de las mejoras propuestas se deberá tomar en cuenta el control de estos por medio de indicadores que permitan comparar los resultados periódicamente, de manera que, ante alguna disminución.
- Realizar seguimiento diario de los incumplimientos de transporte presentados por producto antes de iniciar la programación de la carta de despacho, de manera que las ordenes programadas y no despachadas puedan identificarse previamente y sean eliminadas del sistema a fin de evitar confusiones en la programación que ocasionen posibles roturas y excesos de inventario.

Referencias Bibliográficas

MEYERS F. y STEPHENS M. Diseño de instalaciones de manufactura y manejo de materiales. Tercera edición. Pearson Prentice Hall, 2004. BALLOU R.

Logística Administración de la cadena de suministro. Quinta edición. Pearson Prentice Hall, 2004. ANAYA J. Almacenes: Análisis, diseño y organización. ESIC Editorial, 2008.

GOMEZ J. y OROZCO C.

Mejoramiento en los procesos de recepción, almacenamiento y despacho, y la distribución de las bodegas de materia prima y producto terminado en una empresa de confecciones. [Proyecto de Grado].

Medellín: Universidad Eafit. Facultad de Ingeniería de Producción; 2008. 145p. O´CONNOR J. y MCDERMOTT I.

Introducción al Pensamiento Sistémico. Ediciones Urano S.A., 1998. HEIZER J. y RENDER B. Dirección de la producción y de operaciones. Octava edición Pearson Prentice Hall, 2007. DELADRIERE J., BIHAN F., MONGIN P. y REBAUD D.

Organiza tus ideas utilizando mapas mentales. Ediciones Gestión 2000, 2006. ANGANELLI R., CARDENAS J., y KLEIN M. Como hacer Reingeniería. Editorial Norma, 2004. ALARCON J. Reingeniería de procesos empresariales.

Editorial Fundación Confemmetal, 1999. SCHOROEDER R. Administración de operaciones: Concepto y casos contemporáneos. Segunda Edición McGraw Hill, 2004.

Asamblea Nacional. (2014). Ley de seguridad social. Regitro oficial suplemento 465 de 30 nov de 2001.

Asamblea nacional. (2017). Código orgánico del ambiente. Registro oficial suplemento 983 de 12 de abril de 2017. ASTM. (2013). ASTM D1997-13. Standard Test Method for Laboratory Determination of the Fiber Content of Peat Samples by Dry Mass. West Conshohocken, PA: ASTM International. https://www.astm.org/Standards/D1997.htm. Recuperado de: Ballester, L., y Orte, C. (2018).

AVILA, R. (2001). Metodología de la Investigación: cómo elaborar la tesis y/o investigación: ejemplos de diseños de tesis y/o investigación. México: Estudios y Ediciones.

BAUTISTA, M. (2004). Manual de Metodología de Investigación. Caracas: Talitip.

CABANELLAS, G. (1.998). Diccionario Jurídico Elemental. Buenos Aires: Editorial Heliasta.

CPP. (2.010). Código de Procedimiento Penal. Quito: Editorial Jurídica del Ecuador.

Castellanos, R., Martínez, D., y Ávila, R. (2011). Application of ISO 3685 in the evaluation of the machinability of steel SAE 1020 during the turning process. Recuperado de Researchgate. Conference Paper: https://www.researchgate.net/publication/269464266_application_of_iso_3685_in_the_evaluation_of_the_machinability_of_steel_sae_1020_during_the_turning_process Castro, M., y Eyzaguirre, J. (2017).

Diseño y desarrollo de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional para los proyectos metalmecánicos de la empresa Instalaciones Electromecánicas S.A.C.

Gómez, J., y Fontalvo, T. (2013). Caracterización y análisis del riesgo laboral en la pequeña y mediana industria metalmecánica. Medellín, Colombia: Revista Soluciones de Postgrado EIA, Número 10. p. 13-40. Recuperado de: https://revistas.eia.edu.co/index.php/SDP/article/view/370.

Guale, J. F. (2017). Análisis de medidas de seguridad industrial e higiene para mejorar la productividad. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil. Recuperado de: http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/24095. Hidalgo, D. (2017).

Metodología de seguridad y salud ocupacional para la industria de la construcción en conjuntos habitacionales (Tesis de maestría). Recuperado de Universidad Técnica de Machala. Ecuador

ISO. (2017). ISO 3685:1993. Tool-life testing with single-point turning tools. Recuperado de International Organization for Standardization: https://www.iso.org/standard/9151.html MAE. (2015). Norma de calidad ambiental del recurso suelo y criterio de remediación para suelos contaminados. Quito, Ecuador:

Recursos bibliográficos sobre traducción, redacción y terminología en los ámbitos científicotécnico, audiovisual y multimedia. Revista traductología 11(1): 287-295.

Quintero, C., y Romo, M. (2011). Riesgos laborales en la maquiladora: la experiencia tamaulipeca. México: Revista científica Frontera Norte Vol. 13 Issue 2, pp.11-47. RO 465. (2014).

Ley de seguridad social. Registro oficial suplemento 465 de 30 nov de 2001. Salcedo, P. (2014). Manual de procedimientos, normas y protocolos de seguridad e higiene del trabajo, para el gobierno provincial de Imbabura. Recuperado de Universidad Técnica del Norte. Imbabura, Ecuador: http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/4078/1/02%20igl%20091%20tesis.pdf

ANEXOS

- **Modelo de encuesta**

Pregunta # 1

¿Cómo calificaría la eficiencia del proceso de recepción de mercancías en el almacén de CN?

Tabla No. 1: Calificación de proceso

Alternativa	Respuesta	%

Excelente		
Muy bueno		
Bueno		
Regular		
Malo		
TOTAL		

Fuente: Encuestas realizadas a trabajadores del almacén de CN.

Pregunta # 2

¿Se realizan controles de calidad adecuados a la mercancía que llega al almacén de CN?

Tabla No. 2: Control de calidad

Alternativa	Respuesta	%
Si		
No		
TOTAL		

Fuente: Encuestas realizadas a trabajadores del almacén de CN.

Pregunta # 3

¿Qué tan precisa considera la información del inventario en comparación con el inventario físico en el almacén de CN?

Tabla No. 3: Precisión de inventario

Alternativa	Respuesta	%
Buena		
Regular		
Mala		
Eficiente		
TOTAL		

Fuente: Encuestas realizadas a trabajadores del almacén de CN.

Pregunta # 4

¿Considera que existe una adecuada comunicación entre el almacén y el área de ventas/distribución?

Tabla No. 4: Comunicación entre departamentos

Alternativa	Respuesta	%

Si		
No		
TOTAL		

Fuente: Encuestas realizadas a trabajadores del almacén de CN.

Pregunta # 5

¿Cómo calificaría la implementación del proceso logístico en el almacén para la satisfacción del cliente final?

Tabla No. 5: Implementación del proceso logístico

Alternativa	Respuesta	%
Excelente		
Buena		
Regular		
Mala		
TOTAL		

Fuente: Encuestas realizadas a trabajadores del almacén de CN.

- **Evidencias fotográficas**



Figura No. 12: Instalaciones de CN



Figura No. 13: Presentación de productos de CN.



Figura No. 14: Planta procesadora de CN



Figura No. 15: Certificaciones de CN

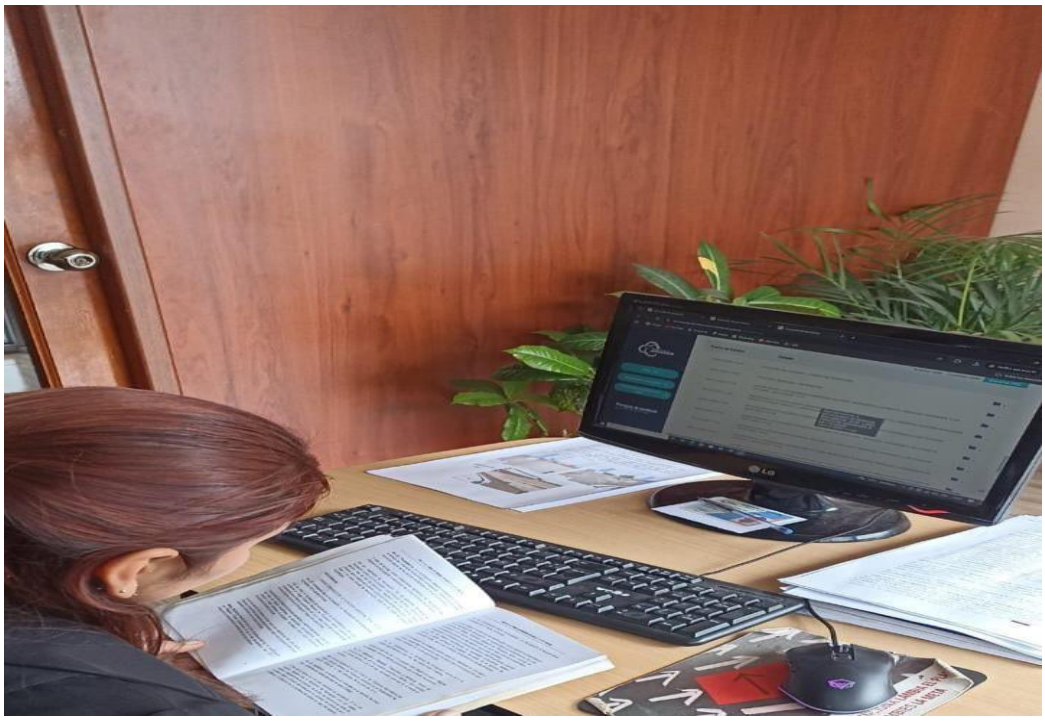


Figura No. 16: Investigación en planta de CN



Figura No. 17: Investigación en planta de CN