

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



**“Propuesta de mejora para la gestión logística de empresa
Expocampo Fruit. Cia. Ltda., Santo Domingo – Ecuador, 2020”**

**Trabajo de Investigación
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en
Administración de Negocios

Autores:

Bach. Herrera Ordoñez, Jessica Carolina
Bach. Rodríguez Bonilla, Cristhian German

Docente Guía:

Mg. Díaz Zelada, Yvan Francisco

TACNA – PERÚ

2021

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

AGRADECIMIENTO

Agradecida con Dios por habernos guiado y brindado sabiduría junto a mi compañero de titulación en este arduo proceso, cabe expresar también mi agradecimiento a nuestro docente guía Yvan Francisco Díaz Zelada y a la ESCUELA DE POSTGRADO NEUMAN BUSINESS SCHOOL por la oportunidad de crecer profesional y académicamente bajo su tutoría y apoyo.

Finalizo agradeciendo a Cristhian por la paciencia del caso y por la motivación en los momentos que requerí soporte y apoyo para no desistir y avanzar, gracias por ser el excelente compañero que se necesitaba para concluir nuestro trabajo de titulación.

Herrera Ordoñez Jessica Carolina

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios por habernos permitido llegar hasta aquí, también a la ESCUELA DE POSTGRADO NEUMANN por habernos permitido ser parte de esta institución y estudiar esta nuestra Maestría en Administración de Negocios, a la empresa Expocampo Fruit Cia. Ltda. por permitir realizar nuestro trabajo de investigación y por brindarnos toda la información pertinente, a los docentes de cada uno de los módulos por compartir sus conocimientos, y experiencias para poder ser mejor cada día.

Al Mg. Díaz Zelada, Yvan Francisco por la guía brindada durante el desarrollo de este trabajo de investigación, a mi compañera de trabajo de investigación Jessica Carolina Herrera Ordoñez por ser un apoyo y trabajar en conjunto para sacar adelante este trabajo, gracias a todos.

Rodríguez Bonilla Cristhian German

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación para la titulación de la Maestría en Administración de Negocios, en un principio lo dedicamos a Dios quien nos supo llevar por el camino del bien, brindándonos la oportunidad de lograr éxitos, dándonos fuerzas para salir adelante y no rendirnos ante las dificultades que se presentaban en el día a día. Enseñándonos a hacerle frente a las adversidades sin perder nunca la dignidad ni perecer en el intento.

A nuestros padres que son el motor de mi vida y que a pesar de todos los obstáculos han estado junto a nosotros con su amor incondicional, comprensión, apoyo, sobre todo su ayuda en los momentos más complejos, por su honestidad al encaminarnos por el camino del bien y gracias a ellos somos lo que somos hoy. Nos han regalado todo lo que somos como persona, nuestros valores, nuestro carácter, nuestros principios, nuestra ética, nuestra perseverancia y nuestra determinación para conseguir lo que me he propuesto.

Una dedicatoria especial a nuestros hermanos, quienes nos han brindado su cariño, amor y apoyo emocional necesario para llegar hasta este momento tan especial de mi vida.

“La vida nos enseña que hay tiempos difíciles, pero que todo se puede lograr con un poco de constancia y disciplina y alcanzar el éxito soñado, todo tiene solución en este mundo”

Por último, nos gustaría agradecer a todas las personas que de una u otra forma nos ayudaron a llegar hasta esta meta y que con su presencia nos enseñaron como se hace la diferencia.

Índice de contenidos

	Página
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	3
INTRODUCCIÓN.....	5
CAPÍTULO I ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	6
1.1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.3.1. General	7
1.3.2. Específicos.....	7
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.5. METODOLOGÍA	9
1.5.1. Tipo y diseño de la investigación	9
1.5.1.1. Tipo de investigación.....	9
1.5.1.2. Diseño de la investigación.....	9
1.5.2. Población y muestra.....	10
1.5.2.1. Población.....	10
1.5.2.2. Muestra.....	10
1.5.2.3. Unidad de análisis	10
1.5.3. Técnicas e instrumentos	11
1.5.3.1. Técnicas	11
1.5.3.2. Instrumentos.....	12
1.5.4. Tratamiento y procesamiento de la información.....	13
1.6. ALCANCES Y LIMITACIONES	13
1.6.1. Alcance	13
1.6.2. Limitaciones	14
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	15
2.1. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VARIABLE GESTIÓN LOGÍSTICA.....	15
2.1.1. División de la gestión logística	16
2.1.2. Funciones de la gestión logística	18
2.1.2.1. Aprovisionamiento	18
2.1.2.2. Producción.....	19
2.1.2.3. Distribución física	19
2.1.3. Objetivo de la gestión logística.....	19
2.1.4. Actividades logísticas.....	20
2.1.5. Beneficios de la logística.....	20
2.1.6. Las Pymes	21
2.1.6.1. Importancia de las PYMES.....	21
2.1.6.2. Las Pymes y el medio ambiente.....	21
2.1.6.3. Beneficios económicos de las Pymes	22
2.1.6.4. Obstáculos para el desarrollo de las Pymes.....	22
2.1.6.5. Las Pymes y la globalización.....	23

2.1.6.6.	Facilidades y obstáculos de las Pymes en el mercado internacional...	25
2.1.6.7.	Obstáculos de las Pymes al internacionalizarse.....	25
2.1.6.8.	Facilidades de las Pymes al internacionalizarse	26
2.1.6.9.	El comercio internacional.....	27
2.1.6.10.	Comercio Exterior	27
2.1.6.11.	Requisitos para ser exportador.....	29
2.2.	IMPORTANCIA DE LA VARIABLE GESTIÓN LOGÍSTICA	30
2.3.	ANÁLISIS COMPARATIVO GESTIÓN LOGÍSTICA	31
2.4.	ANÁLISIS CRÍTICO GESTIÓN LOGÍSTICA	31
2.5.	DEFINICIONES	32
2.6.	ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO	34
CAPITULO III MARCO REFERENCIAL		36
3.1.	RESEÑA HISTÓRICA.....	36
3.2.	FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL.....	37
3.2.1.	Misión y Visión	37
3.2.2.	FODA empresa Expocampofruit Cia.Ltda	38
3.2.3.	Valores corporativos	39
3.3.	DISEÑO ORGANIZACIONAL.....	40
3.4.	PRODUCTOS Y/O SERVICIOS.....	43
3.5.	DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL.....	44
CAPITULO IV RESULTADOS		46
4.1.	DIAGNÓSTICO.....	46
4.1.1.	Ficha de observación de las instalaciones de la empresa Expocampofruit Cia. Ltda.....	47
4.1.2.	Análisis de la entrevista realizada.....	49
4.1.3.	Tabulación de encuesta realizada en la empresa Expocampofruit	50
4.2.	DISEÑO DE MEJORA	62
4.2.1.	Manual de procedimientos para la empresa Expocampofruit Cia. Ltda.....	62
4.2.1.1.	Introducción	62
4.2.1.2.	Objetivo	63
4.2.1.3.	Alcance.....	63
4.2.1.4.	Ámbito de aplicación.....	63
4.2.1.5.	Atribuciones y responsabilidades	63
4.2.1.6.	Procedimientos.....	67
4.2.1.6.1.	Procedimiento N° 1. Recepción de producto.....	67
4.2.1.6.2.	Procedimiento N° 2. Pesado de la fruta.	69
4.2.1.6.3.	Procedimiento N° 3. Fermentación de la fruta.....	70
4.2.1.6.4.	Procedimiento N° 4. Almacenamiento de la fruta.....	72
4.2.1.6.5.	Procedimiento N° 5. Pago a proveedores.	73
4.2.1.6.6.	Procedimiento N° 6. Venta de la fruta al exterior.....	74
4.3.	MECANISMOS DE CONTROL.....	76
4.3.1.	Mecanismo Performance Dialog	76
4.3.1.1.	Proceso De Aplicación	76

4.4. INVERSIÓN ESTIMADA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA EN LA EMPRESA EXPOCAMPO FRUIT. CIA. LTDA, SANTO DOMINGO 2021	79
CAPÍTULO V SUGERENCIAS.....	80
CONCLUSIONES.....	82
BIBLIOGRAFÍA.....	83
ANEXOS	87

Índice de tablas

	Página
Tabla 1 población objeto de estudio de la empresa Expocampo Fruit Cia. Ltda	10
Tabla 2 Análisis comparativo sobre gestión logística y las pymes	31
Tabla 3 Análisis comparativo de los variables de estudio	34
Tabla 4 Ficha de observación empresa Expocampofruit Cia. Ltda.....	47
Tabla 5 ¿La empresa Expocampofruit Cia Ltda cuenta con algún manual de procesos estandarizado?	50
Tabla 6 ¿Recibió alguna inducción o capacitación cuando empezó a trabajar en la empresa Expocampofruit Cia Ltda?	51
Tabla 7.¿Conoce usted como está definido el organigrama de la empresa Expocampofruit Cia Ltda?	52
Tabla 8 ¿La empresa Expocampofruit Cia Ltda cuenta con proveedores certificados que les entregan sus materias primas?	53
Tabla 9 ¿La empresa Expocampofruit Cia Ltda tiene definidas por áreas sus instalaciones para desarrollar sus actividades comerciales?	54
Tabla 10 ¿Se realiza algún tipo control de calidad a los productos que la empresa Expocampofruit Cia Ltda adquiere de sus proveedores?	55
Tabla 11 ¿La empresa Expocampofruit Cia Ltda utiliza algún sistema informático para el control de existencias?	56
Tabla 12 ¿La empresa Expocampofruit Cia Ltda posee un sistema de inventarios adecuado de acuerdo al sector comercial donde realiza sus actividades?	57
Tabla 13 ¿Cuáles son los problemas más comunes que se presentan la empresa Expocampofruit Cia Ltda en sus actividades productivas?.....	58
Tabla 14 ¿Existe algún daño en los productos debido al sistema de almacenamiento y despacho actual que maneja la empresa?	59
Tabla 15 ¿Considera usted que se debería mejorar los procesos productivos dentro de la empresa?.....	60
Tabla 16 ¿Teniendo en cuenta la situación actual de la empresa, se debería implementar un manual de funciones en la empresa ExpocampoFruit Cia Ltda?	61
Tabla 17 Formato para registrar la compra de productos ExpocampoFruit Cia. Ltda	69
Tabla 18 Formato para desarrollo de Performance Dialog.....	78
Tabla 19 Presupuesto estimado de la aplicación de la propuesta en la empresa Expocampo Fruit Cia. Ltda	79

Índice de figuras

	Página
Figura 1 Divisiones de la logística	17
Figura 2 Organigrama de la empresa Expocampofruit Cia. Ltda.....	41
Figura 3 Jerarquización de puestos de trabajo empresa Expocampofruit Cia. Ltda.	41
Figura 4 División de trabajo de la empresa Expocampofruit Cia. Ltda	42
Figura 5 Funciones de la empresa Expocampofruit Cia. Ltda	43
Figura 6. ¿La empresa Expocampofruit Cia Ltda cuenta con algún manual de procesos estandarizado?	50
Figura 7 ¿Recibió alguna inducción o capacitación cuando empezó a trabajar en la empresa Expocampofruit Cia Ltda?	51
Figura 8. ¿Conoce usted como está definido el organigrama de la empresa Expocampofruit Cia Ltda?	52
Figura 9 ¿La empresa Expocampofruit Cia Ltda cuenta con proveedores certificados que les entregan sus materias primas?	53
Figura 10 ¿La empresa Expocampofruit Cia Ltda tiene definidas por áreas sus instalaciones para desarrollar sus actividades comerciales?	54
Figura 11 ¿Se realiza algún tipo control de calidad a los productos que la empresa Expocampofruit Cia Ltda adquiere de sus proveedores	55
Figura 12 ¿La empresa Expocampofruit Cia Ltda utiliza algún sistema informático para el control de existencias?	56
Figura 13 ¿La empresa Expocampofruit Cia Ltda posee un sistema de inventarios adecuado de acuerdo al sector comercial donde realiza sus actividades?	57
Figura 14 ¿Cuáles son los problemas más comunes que se presentan la empresa Expocampofruit Cia Ltda en sus actividades productivas?.....	58
Figura 15 ¿Existe algún daño en los productos debido al sistema de almacenamiento y despacho actual que maneja la empresa?	59
Figura 16 ¿Considera usted que se debería mejorar los procesos productivos dentro de la empresa?.....	60
Figura 17. ¿Teniendo en cuenta la situación actual de la empresa, se debería implementar un manual de funciones en la empresa ExpocampoFruit Cia Ltda?	61
Figura 18 Proceso de recepción de producto	68
Figura 19 Proceso pesado de la fruta.....	70
Figura 20 Proceso fermentación de la fruta.....	72
Figura 21 Proceso almacenamiento de la fruta	73
Figura 22 Proceso de pago a proveedores	74
Figura 23 Proceso venta de producto al exterior	75

Índice de anexos

	Página
Anexo A. Ficha de Observación Directa Expocampofruit Cia. Ltda en blanco	87
Anexo B. Modelo de encuesta aplicada en la empresa Expocampofruit Cia. Ltda en blanco.....	88
Anexo C. Modelo de entrevista aplicada en la empresa Expocampofruit Cia Ltda en blanco.....	89
Anexo D. Validación de ficha de observación para Expocampo Fruit Cia. Ltda Mg. Angel Pereira.....	90
Anexo E. Validación de ficha de observación para Expocampo Fruit Cia. Ltda Mg. Brandon Coox.....	92
Anexo F. Validación entrevista para Expocampo Fruit Cia. Ltda Mg. Angel Pereira	94
Anexo G. Validación entrevista para Expocampo Fruit Cia. Ltda Mg. Brandon Coox	96
Anexo H. Validación encuesta para Expocampo Fruit Cia. Ltda Mg. Angel Pereira	98
Anexo I. Validación encuesta para Expocampo Fruit Cia. Ltda Mg. Brandon Coox	101
Anexo J. Instalación de Expocampofruit Cia. Ltda donde se almacenan los productos adquiridos.....	104
Anexo K. Instalaciones de Expocampofruit Cia. Ltda espacio de secado de productos que comercia la empresa	104
Anexo L. Instalaciones de Expocampofruit Cia. Ltda donde se clasifican los productos	105
Anexo M. Apilamiento de productos que comercializa Expocampofruit Cia. Ltda .	105
Anexo N. Área de almacenamiento de productos de la empresa Expocampofruit Cia. Ltda	106

Resumen

A lo largo del trabajo de investigación, se desarrollo un análisis de la gestión logística actual de la empresa Expocampo Fruit Cia. Ltda., ubicada en la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas Ecuador, y así se pudo establecer una propuesta de mejora para optimizar sus procesos. Este trabajo de investigación se ha realizado bajo la secuencia de cinco capítulos, en el cual se explica el desarrollo a continuación:

Capítulo I: Antecedentes de estudio. Se describe el título de la investigación, el planteamiento del problema, los objetivos generales y específicos del trabajo de investigación, la justificación de la investigación, la metodología aplicada, tanto el diseño de la investigación como las herramientas usadas para el levantamiento de datos, y el alcance y limitaciones que tiene el trabajo de investigación.

Capitulo II: Marco teórico. Es la fundamentación teórica a base de una exploración bibliográfica, donde se conceptualiza la variable de investigación, se establece la importancia de la variable de investigación, además de un análisis crítico y un análisis comparativo de la variable objeto de esta investigación.

Capitulo III: Marco Referencial. Dentro de este apartado se puede observar la reseña histórica de la empresa objeto de estudio, su filosofía institucional, su misión y visión, el FODA de la empresa Expocampo Fruit Cia. Ltda., los valores corporativos donde basa sus actividades, los productos que oferta en el mercado, y el diagnostico organizacional actual que mantiene.

Capitulo IV: Resultados. Se realiza un diagnóstico de la situación actual de la empresa por medio de los instrumentos de levantamiento de datos como la entrevista al gerente de la empresa, las encuestas a los colaboradores de la empresa y la ficha de observación directa, con estos resultados del diagnóstico, se diseña una propuesta de mejora y se establece los mecanismos de control para la aplicación de la misma.

Capítulo V: Sugerencias. Aquí se encuentran las recomendaciones y sugerencias sobre el trabajo de investigación, la propuesta, sus mecanismos de control, etc.

Abstract

Throughout the research work, an analysis of the current logistics management of the company Expocampo Fruit Cia. Ltda., located in the city of Santo Domingo de los Tsáchilas Ecuador, and thus establish a proposal for improvement to optimize its processes. This research work has been carried out under the sequence of five chapters, in which the development is explained below:

Chapter I: Background of the study. It describes the title of the research, the problem statement, the general and specific objectives of the research work, the justification of the research, the methodology applied, both the research design and the tools used for data collection, and the scope and limitations of the research work.

Chapter II: Theoretical framework. This is the theoretical foundation based on a bibliographic exploration, where the research variable is conceptualized, the importance of the research variable is established, in addition to a critical analysis and a comparative analysis of the variable that is the object of this research.

Chapter III: Referential Framework. In this section we can observe the historical review of the company under study, its institutional philosophy, its mission and vision, the SWOT of the company Expocampo Fruit Cia. Ltda., the corporate values on which it bases its activities, the products it offers in the market, and the current organizational diagnosis it maintains.

Chapter IV: Results. A diagnosis of the current situation of the company is made by means of data collection instruments such as the interview to the company's manager, the surveys to the company's collaborators and the direct observation form. With the results of the diagnosis, an improvement proposal is designed and the control mechanisms for its application are established.

Chapter V: Suggestions. Here are the recommendations and suggestions about the research work, the proposal, its control mechanisms, etc.

Introducción

Este trabajo de investigación se basa en una propuesta de mejora para la empresa Expocampo Fruit Cia. Ltda., dentro del área de la gestión logística un punto muy importante que toda empresa debe tener en cuenta al momento de desarrollar sus actividades productivas del sector que sea, el objetivo principal de este trabajo es diseñar una propuesta de mejora para la gestión logística de la empresa Expocampo Fruit. Cía. Ltda., ubicada en la ciudad de Santo Domingo – Ecuador durante el año 2020, con una metodología de tipo exploratoria, descriptiva y aplicada, se justifica ya que va acorde a la mejora de procesos productivos logísticos de la empresa y de acuerdo al eje del Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida sobre el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria. Con un marco teórico enfocado en explicar las bases científicas sobre la variable gestión logística y a la vez la importancia de las Pymes a donde pertenece la empresa objeto de este estudio, un marco referencial que muestra como ha venido desarrollando las actividades la empresa desde sus inicios y la evolución de la misma, así como sus valores corporativos, filosofía, misión y visión y la organización estructural dentro de la misma que ya da una idea de la situación actual de la empresa, ya en los resultados se analiza el diagnóstico actual de la empresa complementando los datos anteriores por medio de los instrumentos de levantamiento de datos dejando en evidencia la no estandarización de procesos y el manejo empírico de la empresa, dando paso así al diseño de una mejora, la propuesta de un mecanismo de control, por último en se hacen sugerencias de la mejora implementada, recomendaciones y conclusiones.

Palabras clave: Gestión Logística, Expocampo Fruit. Cia. Ltda, Pymes, Procesos, Empírico.