



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

**TRABAJO PRÁCTICO DE EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE
CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA**

TÍTULO

**PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE LOS PRODUCTOS DE
MEGATODO S.A. DE LA CIUDAD DE BABAHOYO**

Autor: Joel Joao Cedeño Guillen

Tutor: Economista Franklin Max Gaibor Vera

Milagro, Diciembre del 2016

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que me comprometo asesorar durante la etapa del desarrollo hasta su presentación, evaluación y sustentación del trabajo de titulación, cuyo tema es **Proceso de distribución de los productos de MEGATODO S.A. de la Ciudad de Babahoyo** presentado por el estudiante **Cedeño Guillen Joel Joao**, para optar al título de **Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría**.

Milagro, a los 11 días del mes de Noviembre del 2016



Economista Gaibor Vera Franklin Max

C.I.: 120323454-5

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 6 días del mes de Diciembre del 2016



Cedeno Guillen Joel Joao

C.I.: 094205345-5

DEDICATORIA

Dedico este Trabajo de Investigación a Dios, que ha sido el motor fundamental en mi vida.

A mis Padres por siempre brindarme la ayuda necesaria para ir mejorando cada día como persona, y contribuyendo a mi formación como profesional llenándome de principios y modales que son fundamentales en el ser humano, a mi Hermanos por estar siempre presentes y ser siempre los que me motivan a seguirme preparando cada día más.

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, MAE.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo Práctico de Examen de Grado o de Fin de Carrera de Carácter Complexivo, realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo toma fue **Proceso de distribución de los productos de MEGATODO S.A. de la Ciudad de Babahoyo** y que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 6 de Diciembre del 2016



Cedeño Guillen Joel Joao

C.I.: 094205345-5

v

Scanned by CamScanner

v

ABREVIATURAS

PYMES: Pequeñas y Medianas Empresas.

CONTENIDO

Resumen	ix
Abstract.....	x
INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.1.1 Delimitación.....	3
2.1. Marco Teórico y Referencial.....	5
2.1.1. Que es y que intervienen en una Cadena de Suministros	7
2.1.2. Tipos de Empresa	8
2.1.3. Procesos de Distribución	9
2.2 Marco Metodológico	10
2.3 Población y Muestra.....	11
2.4 Métodos y Técnicas.....	11
2.5 Resultados	11
3.1.1. Desarrollo De La Propuesta	16
3.1.1.1. Subprocesos la cadena de suministros	19
3.2. Conclusiones	22
3.3. Recomendaciones	23
Bibliografía.....	24
ANEXOS.....	25
Anexos 1.....	25
Anexos 2.....	¡Error! Marcador no definido.
Anexos 3.....	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICES DE FIGURAS

FIGURA 1: Ejemplo de una Cadena de Suministro	7
---	---

ÍNDICES DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Frecuencia sobre el Conocimiento de los procesos de ventas....	12
Gráfico 2: Conocimiento sobre la cadena de Suministros.....	13
Gráfico 3: Registro de actualización del Inventario	14

ÍNDICES DE TABLAS

Tabla 1: Frecuencia de conocimiento sobre el registro de inventario	14
---	----

ÍNDICES DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Flujograma del tratamiento de la Cadena de Suministros para la correcta distribución de los productos	17
--	----

RESUMEN

El desarrollo de la investigación sobre los procesos de distribución de la empresa MEGATODO, que recaen principalmente en la cadena de Suministros, donde se analiza, detalla y describe los procesos que intervienen, con el propósito de realizar entregas de los productos de manera eficientes a sus clientes. La ineficiente atención al cliente, sumado la descoordinada distribución y el desconocimiento de los procesos de la cadena de suministros, por tal motivo es que los clientes busquen otros proveedores o distribuidores. Con una investigación cualitativa y con un muestreo probabilístico aleatorio simple, se realizó un análisis de observación y una encuesta breve determinada por el mayor problema de fondo que es la mala gestión de los procesos de la cadena de suministros y la pésima distribución de los productos al consumidor final. Para mantener un buen control y gestión en la distribución se propuso una herramienta básica para el desarrollo de empresas con esta naturaleza que es la de distribución de productos para el hogar.

Palabras claves: Distribución, Logística, Cadena de Suministros, Gerencia, Distribuidores, Personal de logística, Flujograma de distribución.

Abstract

The development of research on the distribution processes of the company MEGATODO, which mainly fall within the supply chain, where it analyzes, details and describes the processes involved, with the purpose of delivering the products efficiently to their customers. Inefficient customer service, coupled with uncoordinated distribution and lack of understanding of supply chain processes, allows customers to look for other suppliers or distributors. With a qualitative investigation and simple random probability sampling, an observation analysis and a brief survey were carried out, determined by the major underlying problem, which is the poor management of the supply chain processes and the bad distribution of the products to the final consumer. In order to maintain a good control and management in the distribution, a basic tool for the development was proposed for companies with this nature that is to distribute, denominated Functional organic tool, flow chart. Of the 30 workers surveyed, 21 people are unaware of the supply chain, it is an important indicator that led us to the above mentioned proposal.

Key words: Distribution, Logistics, Supply Chain, Management, Distributors, Logistics Personnel, Distribution Flow Char

INTRODUCCIÓN

Durante el presente trabajo Práctico sobre los ***Proceso de distribución de los productos de MEGATODO S.A. de la Ciudad de Babahoyo***, se diseñará o se mejorará los procesos que tiene la empresa al momento de la distribución de la mercadería.

Estos procesos que son factores primordiales para la empresa que se dedica a la comercialización de productos para el hogar, por medio de venta directa y por medio de catálogos. Se ven afectados sus procedimientos de distribución que tiende a tener falencias a la hora de entregar los pedidos, existiendo retrasos y equivocaciones de la mercadería solicitada.

Esto se mejorará con una reestructuración de los procesos de distribución los cual debe de garantizar la distribución de los productos a sus consumidores, para ello se tomaran en cuenta la estructuración de los procesos y canales de suministros con el objetivo de brindar un servicio y producto de calidad para sus clientes.

Contribuyendo así al aumento de la confiabilidad de los clientes hacia la empresa, y que esto nos permita incrementar la nómina de cliente y por ende al crecimiento económico para la empresa.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Hoy en día la necesidad que tiene el ser humano de generar ingresos económicos han ido llevando a la sociedad a no ser dependiente de las organizaciones, sino más bien ser independientes, ser emprendedores y este es uno de los factores principales de ingreso en la economía de los ciudadanos ecuatorianos. La empresa MEGATODO S.A es una empresa dedicada a la comercialización de productos para el hogar a través de su venta directa al consumidor o por medio de catálogos.

El mayor problema consiste en el desconocimiento de los procesos a seguir para selección y distribución de los productos, sin agregar que en ocasiones no encuentran a tiempo el producto. Lo que nos sintetiza el problema **en una mala gestión de los procesos de la cadena de suministros acompañado de una pésima distribución de los productos al consumidor final o cliente.**

La necesidad de que exista una implementación o reestructuración de los procesos de distribución MEGATODO S.A. es fundamental, ya que preexisten diferentes factores que intervienen en una deficiencia a la hora de realizar las distribuciones de las mercaderías requeridas, como lo es el **registro tardío de las solicitudes de ventas, que existe por parte del departamento de venta en**

donde se ven involucrado los encargados de la distribución de la mercadería porque por esta anomalía se está incumpliendo la fecha de entrega de la mercadería vendida.

A su vez es necesario que exista una revisión de la mercadería que se encuentra disponible para ser entregada, con la finalidad de evitar **errores existentes en la codificación de los productos, que esto puede desencadenar entrega de mercadería incorrecta a los clientes**, por motivo de la los errores existentes en las codificaciones de una u otra mercadería.

1.1.1 Delimitación

El presente trabajo práctico de investigación está enfocado en diseñar procesos de distribución de los productos de la empresa MEGATODO S.A. ubicada en la ciudad de Babahoyo durante el periodo de tiempo de 21 días (desde el 8 al 29 de Noviembre del 2016).

CAMPO: Administrativo

ÁREA: Distribución

TEMA: Proceso de distribución de los productos de MEGATODO S.A. de la Ciudad de Babahoyo.

¿Qué vamos a investigar? El proceso de distribución de los productos de la empresa.

¿A quiénes? A los encargados de la distribución de los productos.

¿Dónde? Zona urbana de la ciudad de Babahoyo

¿Cuándo? Del 8 al 29 de Noviembre del 2016

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Analizar los procesos de distribución de los productos de la empresa MEGATODO S.A., que se llevaron a cabo durante el periodo 2015.

1.2.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

- Analizar los procesos de la cadena de sub-ministros que tiene la empresa, para conocer el estado real que tiene la empresa.
- Examinar los procesos que orienten a la organización a la distribución de los productos de la empresa.
- Diagnosticar el compromiso laboral establecido por los directivos contractualmente a fin de medir el grado de satisfacción del personal y la responsabilidad de las áreas de la empresa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO

2.1. Marco Teórico y Referencial

Las empresas sean estas micro (Pymes) o macro empresas, tienen definidos sus procesos para poder controlar los productos que ofertan sea de la clase que fuere.

Se reconoce como Pymes a una empresa sea del presupuesto que sea, con “agentes lógicas, culturas, intereses y emprendimiento como base, mayormente organizada por un grupo pequeño de personas y que su producto de mayor venta no abarca a una población multitudinaria.” (Cevallos, 2010, pág. 13).

Hay ciertos factores que pueden ayudar a desarrollar una microempresa, como por ejemplo “una buena logística, es un eje pero también la publicidad juegan un papel transcendental para impulsar un producto no incumbiría si la empresa llegase a ser grande o pequeña, privada o pública” (Sandoval, 2012).

Sin embargo, se conoce que no se puede ofertar un producto que este en mal estado, o que no se tenga en Stock, es decir, para que ofertar o hacer publicidad si no se tiene. Como menciona Bruno Pujal en su teoría sobre las ventas a máximo potencial en su libro de Marketing y Ventas, al aclarar que hay que ser conscientes que todos nuestros productos son como helados en pleno sol y que los clientes son

niños con mucho dinero que requieren de nuestros servicios y productos. (Pujal, 2009, pág. 42).

Es decir, no podemos hacer perder tiempo a un cliente, que por lo general siempre andan apurados buscando el mejor precio y de buena calidad. Se debe estar consciente que hay oferta y demanda en cada lugar.

Pese al esfuerzo de los gerentes de las microempresas o Pymes, incluso motivación del personal; uno de los problemas generales es la falta de profesionalización de quienes dirigen o están a cargo y por ello muchas empresas tienden a fracasar, así lo aclara Héctor Debernardo cuando especifica que:

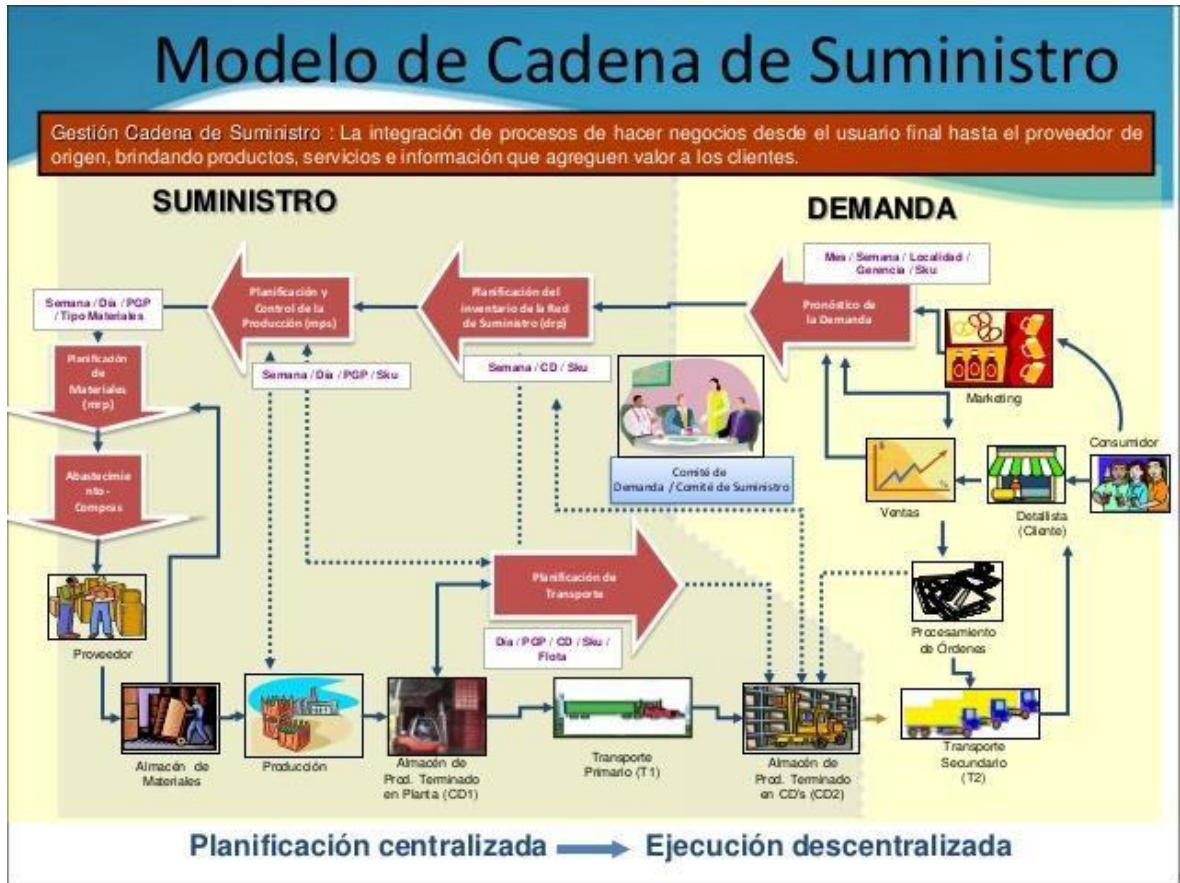
“En ocasiones el mayor problema de las Pymes no es el producto, pues si está en defecto se lo puede cambiar, pero si el personal a cargo no tiene las directrices del mercado en competencia pone en riesgo la contabilidad y caja” (Debernardo, 2008, pág. 54).

Claramente podemos entender lo primordial del conocimiento, que muchas veces nos referimos como tecnicismos, sin embargo, el saber cómo se lleva la producción o distribución de una empresa, puede ayudar a gestionar de mejor manera los productos en Stock. Para ello también se requiere saber de manera explícita los subprocesos y significados de una cadena de suministros. En la actualidad existen muchas formas de publicitarse o de convencer, pero la empresa no mejorará si no se resuelven los problemas internos que se tenga; por ello es bueno conocer sobre los esquemas que intervienen, llamados procesos.

2.1.1. Que es y que intervienen en una Cadena de Suministros

La cadena de suministros es o son los procesos a seguir para vender y distribuir un producto; es una red de instalaciones y medios de distribución que tiene por función la obtención de materiales (Rodes, 2010).

FIGURA 1: Ejemplo de una Cadena de Suministro



Fuente: http://deliver.jsi.com/dlvr_content/resources/allpubs/guidelines/LogiHand

En una cadena de suministros de manera general intervienen los siguientes conceptos que general procesos y subprocesos, dependiendo el producto y naturaleza de la empresa.

Proveedor

Producto

Transporte

Empresa/ Cliente

Comunicación

Sin una cadena de suministros o guía a llevar la empresa está pérdida y solo seguirá al tanteo, equivocándose a cada momento. Jeffrey Liker, aclara que no es necesario años de experiencia sino más bien una buena gestión de los recursos. “Las microempresas tienen la genialidad de crecer cuando aprenden de las que han tenido éxito, así como Japón supo valorar el éxito de los demás; para un gerente y el personal es primordial estar informados y motivados” (Liker, 2008).

Es decir, se puede aprender y acoplar en base a las necesidades de la empresa. Por ello Efraín Santillán, master en economía empresarial, dicta que:

El método de instrucción del trabajo puede ser utilizado para enseñar a cualquiera cualquier tarea: cocinar como hacer una cirugía etc., (...) enseñarse qué hacer paso a paso, luego identificar qué es lo importante sobre cómo realizar los pasos; todo el trabajo puede ser dividido en dos categorías, la tarea física que se completa y el conocimiento relacionado del trabajo. La tarea física es el proceso de inspección mismo. (Santillan, 2010, pág. 40).

2.1.2. Tipos de Empresa

La ingeniera Paulina Trujillo, en conjunto con la Superintendencia de Compañías, determinaron a las empresas de acuerdo a sus ganancias anuales.

Microempresa: Es aquella empresa que factura entre 0 a 99 mil dólares.

Pequeña Empresa: Ingresos entre 100mil y 1Millón

Mediana Empresa: tiene ingresos anuales entre 1 millón y 5 millones de dólares (Andina, 2011).

De acuerdo a su dimensión, su clasificación es la siguiente:

Microempresa: Si posee menos de 10 trabajadores.

Pequeña Empresa: Si tiene menos de 50 trabajadores.

Mediana Empresa: Si posee más de 205 trabajadores (Holguín, 2013).

2.1.3. Procesos de Distribución

Los procesos de distribución no son más que otra cosa que la determinación de los métodos y medios para hacer llegar el producto a su destino final, que sería el cliente. Ello supone un delineamiento a seguir, parámetros, conceptos y definiciones claras para la correcta sinergia de quienes intervengan (Ballou, 2013).

Se podrían definir los siguientes procesos:

Almacén

Recepción de suministros

Transporte externo

Transporte interno

Distribución

Tratamiento de los pedidos

Reciclaje de residuos

Planificación de recorrido o distribución

Información y comunicaciones

Control de Calidad

Mantenimiento

Ventas

Los procesos de distribución y ventas sirven específicamente para la cobertura del mercado, control de productos, costos, comercialización, distribución intensiva, con la intención de generar una mayor cobertura y ganancias (Mora, 2014).

Con una correcta implementación de los procesos de distribución existentes es fundamental en toda empresa, ya que en una empresa débil genera deficiencia a la hora de realizar distribuciones de las mercaderías.

2.2 Marco Metodológico

La investigación ha realizar cumple las funciones específicas de ser cualitativa, que se basa en determinar preguntas de investigación concretas direccionas a buscar las razones primordiales de nuestro problema, refiriéndose de manera directa a la percepción tal y como lo observan los trabajadores que intervienen en el sector específico; utilizando un diseño no experimental para procesar la información.

Para Beatriz Pineda, citado por el investigador Gregorio Rodríguez en su estudio de la Investigación Cualitativa menciona que en una investigación cualitativa dependerá de la capacidad que tiene el investigador o estudiador para observar y analizar e interpretar la información que muchas veces se presenta en los rasgos más simples del problema (Rodriguez, 2010, pág. 38).

Los tipos de estudio a desarrollar son la de observación científica y formulativo.

De observación: se lo realizará a través de encuestas, análisis científico de observación.

De Formulación: tiene por deber la formulación de un problema para facilitar una exploración o investigación más precisa, dicha investigación centrará

su atención en descubrir las falencias del proceso de la cadena de suministros y de su distribución.

2.3 Población y Muestra

Para poder analizar y conocer en que radica la mala gestión de los procesos de la cadena de suministros, nuestra población y muestra son los distribuidores y vendedores de la empresa MEGATODO, que en son un total de 30 personas entre hombres y mujeres.

2.4 Métodos y Técnicas

Método

Nuestra investigación es Muestreo probabilístico aleatorio simple.

Técnica

La técnica definida para esta investigación es de observación directa.

Como matriz de la investigación se elabora la siguiente encuesta que va direccionada al personal de distribución. **(Anexo 1)**

2.5 Resultados

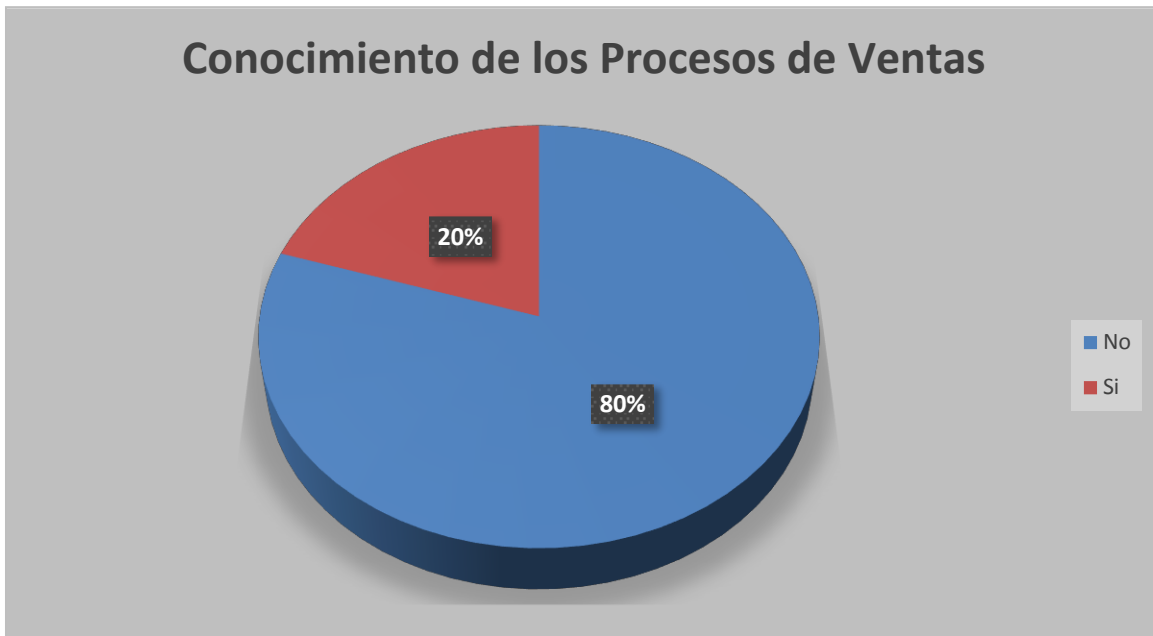
En los siguientes análisis de los resultados se han escogido las preguntas de vital importancia que nos especifican y direccionan al ápice del problema, para con ello poder tener claro un panorama de posibilidades de dar una propuesta congruente a las necesidades.

Cabe mencionar que dicha encuesta se realizó a las 30 personas que integran nuestra población.

Pregunta 1

¿Conoce Los Procesos de ventas que tiene la empresa MEGATODO?

Gráfico 1: Frecuencia sobre el Conocimiento de los procesos de ventas



Elaborado por: Joel Cedeño, realizador de la investigación

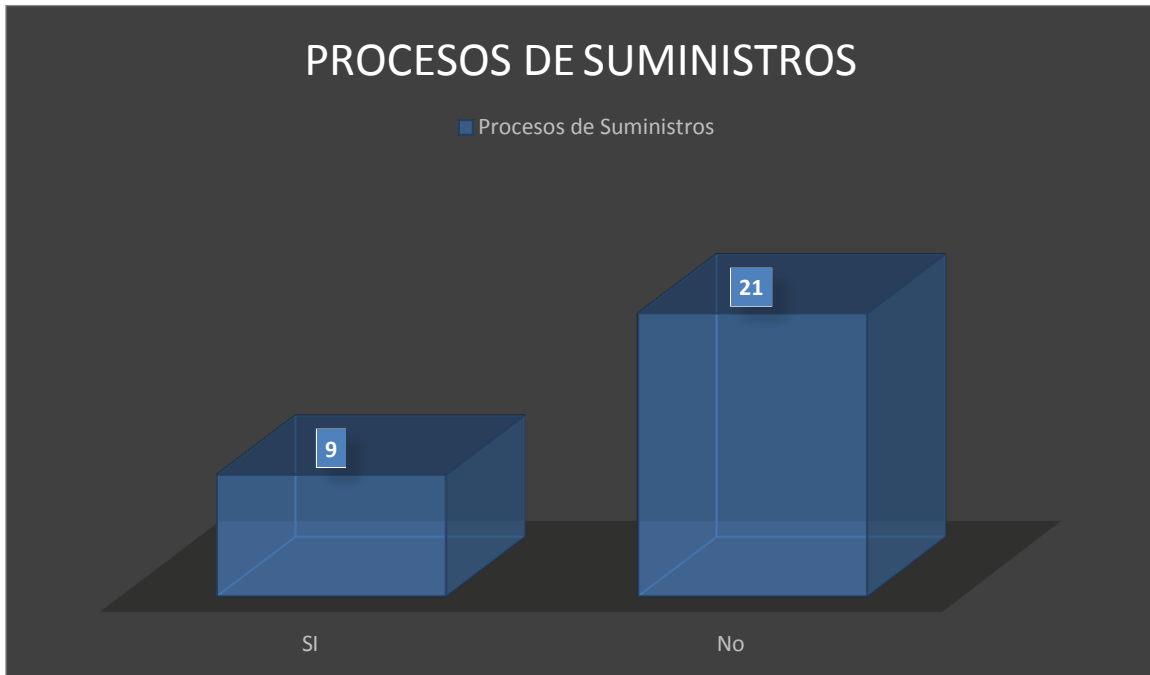
Análisis e interpretación

La mayor parte de los involucrados en la encuesta desconoce sobre los procesos de ventas. El 80% corresponde a 24 personas, mientras que el restante que son 6 personas corresponde al 20%. El problema que surge es que el personal podrá ser amable con el cliente, pero frente a una necesidad o si no hay Stock del producto, demorará en hacer la venta, y eso se resume en perder un cliente.

Pregunta 2

¿Sabe usted sobre los procesos de la cadena de suministros?

Gráfico 2: Conocimiento sobre la cadena de Suministros



Elaborado por: Joel Cedeño, realizador de la investigación

Análisis e Interpretación

La cantidad de 21 trabajadores desconocen sobre los procesos de la cadena de suministros, por la razón que no tienen una guía práctica de mando o dirección de los procesos.

Pregunta 4: ¿Sabe usted si el registro de inventario esta actualizado?

Tabla 1: Frecuencia de conocimiento sobre el registro de inventario

Registro de Inventario	
Si	9
No	14
A veces	7
TOTAL	30

Elaborado por: Joao Cedeño, realizador de la investigación

Gráfico 3: Registro de actualización del Inventario



Elaborado por: Joel Cedeño, realizador de la investigación

Análisis e interpretación

El 47% corresponde a 14 personas que desconocen si estará actualizado el registro del inventario, y él a veces, no brinda seguridad pues surgen confusiones que puede traducirse en pérdidas económicas.

CAPÍTULO III

PROPUESTA

3.1. Descripción de la Propuesta

Tema

Diseño del proceso de distribución de la empresa MEGATODO de la ciudad de Babahoyo para mejorar la gestión de su Cadena de Suministros.

Generalidades de la Propuesta

La situación actual de la empresa se remite en responder a las necesidades de la población de Babahoyo y de sus sectores aledaños de manera principal. Además se centra en la población clases media baja, sin restringir a clientes de alto sustento económico.

Razón Social: HERVAS CHAVEZ SOILA INES

Tipo de Contribuyente: Personal natural no obligada a llevar contabilidad. Aplicada al RISE. (Para personas que no sobrepasen de ganancias anuales de 60MIL dólares americanos.)

Inicio de actividades: La empresa Megatodo bajo la dirección de la señora Hervas Chávez inicia su etapa de comercialización laboral el veinticinco de Junio del año dos mil siete; 25/26/2007.

Dirección: La empresa MEGATODO se encuentra ubicada en:

Provincia: Los Ríos

Cantón: Babahoyo

Calles: Juan X Marcos, S/N y Abdón Calderón.

Objetivos de la Propuestas

Objetivos Generales

Desarrollar un proceso de distribución que se adapte a las necesidades basadas en la naturaleza de la empresa MEGATODO y que se ajuste al mercado meta.

Objetivos Específicos

- Analizar la situación actual de la empresa de distribución de productos para el hogar MEGATODO de la ciudad de Babahoyo.
- Diseñar una herramienta orgánica funcional (flujograma) con el propósito de guiar y documentar los subprocesos de distribución.
- Describir cada uno de los subprocesos involucrados en la cadena de suministros de la empresa MEGATODO, para la toma de decisiones acertadas que favorezcan el crecimiento de la empresa.

Alcance de la propuesta

Al mejorar la gestión de la cadena de suministros de la empresa MEGATODO, se benefician la administración, además se incrementa la satisfacción de los consumidores que son los habitantes del cantón Babahoyo, y cantones aledaños; principalmente a los 400 clientes que tienen en cartera, además de dar paso a la obtención de nuevas cuentas comerciales por las buenas referencias y atención que llegará a tener.

3.1.1. Desarrollo De La Propuesta

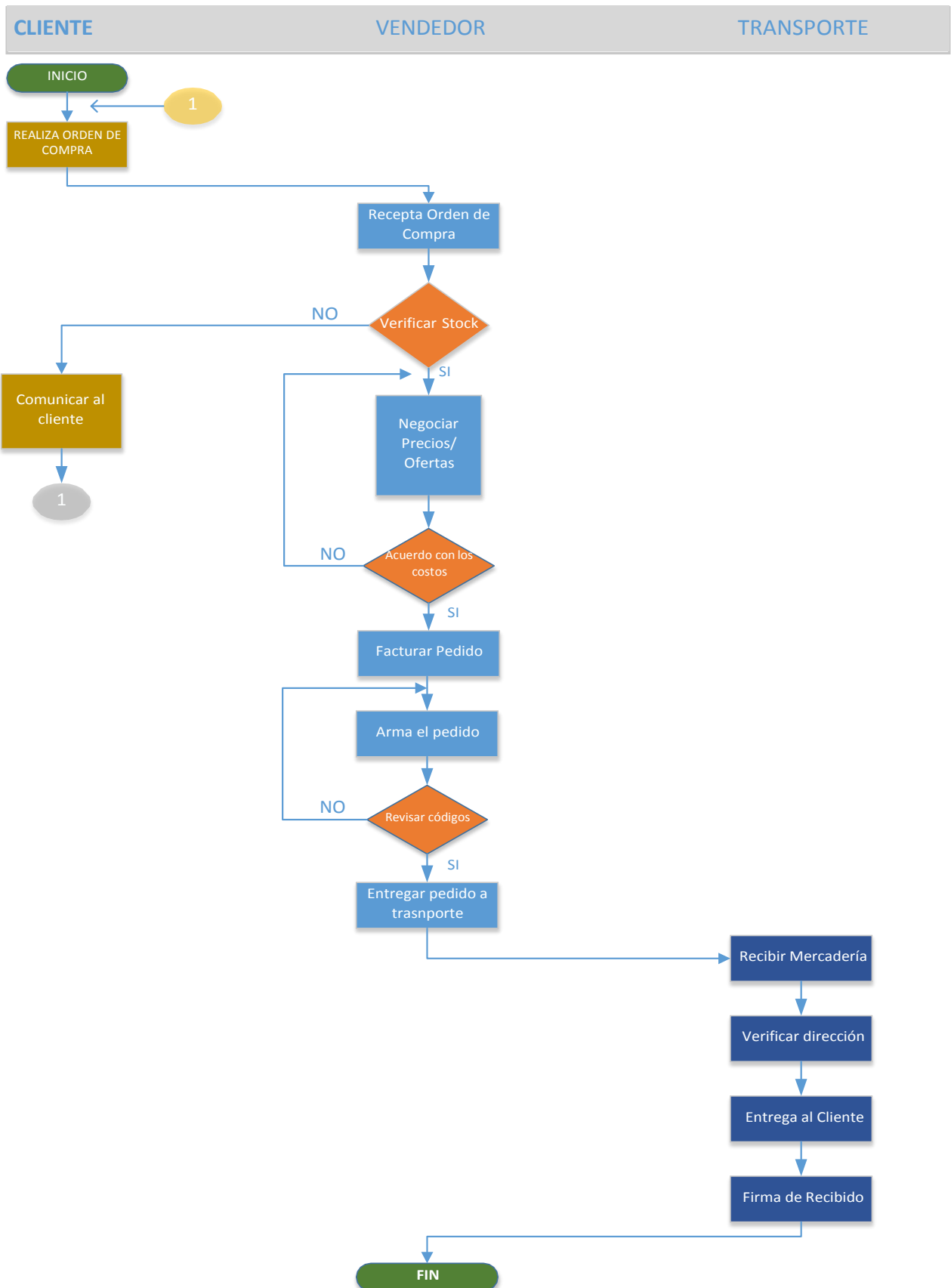
Con el propósito de describir cada uno de los subprocesos involucrados en la cadena de suministros, nos basaremos estrictamente a la herramienta orgánica funcional (flujograma) que se ha desarrollado, explicando de manera ascendente dicha herramienta, sin antes describir los agentes que se involucran en este proceso.

El siguiente flujograma ha sido diseñado de manera especial y única para la empresa MEGATODO S.A, en base a sus requerimientos y necesidades,

sosteniendo y fijándose exclusivamente a su problematización y objetivo general de la investigación.

A continuación el diseño planteado:

Ilustración 1: Flujograma del tratamiento de la Cadena de Suministros para la correcta distribución de los productos.



Fuente: Elaborado por Joel Cedeño, realizador de la investigación.
18

Cliente: Persona que desea adquirir un servicio o producto de un establecimiento sea este público o privado.

Vendedor: Persona que está a cargo de los servicios de información, costos, calidad y características sobre los productos que ofrece la empresa donde labora, además de tener la facultad para poder facturar el producto elegido para la compra.

Transporte: Medio de movilización que usa la empresa para efectuar las entregas de los productos que el cliente ha comprado.

3.1.1.1. Subprocesos la cadena de suministros

Se basa en el estudio y comprensión de y análisis del flujograma para la empresa MEGATODO S.A.

Orden de compra

“Es el comprobante que se realiza (cliente) para pedir mercaderías al vendedor, en el cual se detalla precio, lugar, condiciones de pago y forma de entrega del producto pagado” (Ariza, 2011).

En algunas empresas también lo llaman *Nota de Pedido*, donde el cliente realizará su solicitud de compra indicando códigos de productos, descripción, cantidad y precio de lo que requiere.

Recepción de Orden de Compra

Dicho proceso está a cargo del vendedor de turno, que tiene la responsabilidad de verificar y confirmar los datos de compra; es decir, que los códigos correspondan al producto solicitado y comunicar al cliente en el caso que exista error en su orden de compra.

Verificar Inventario (Stock)

En este subproceso el vendedor o asistente asignado, deberá revisar si cuentan con el producto y con la cantidad que requiere el cliente; para dicha revisión deberá tener el kardex actualizado.

Kardex: La Ingeniera en administración Lucía Vázquez, (Vázquez, 2011). Describe al Kardex como el registro de manera organizada de la mercancía que se tiene en un almacén.

Comunicar al cliente

En el caso que no exista el producto o las cantidades solicitadas, el vendedor anuncia al cliente para que reformule su solicitud de compra. En este proceso el vendedor debe dar las facilidades e informar cuando serán las próximas fechas que el producto estará en bodega o en stock.

Negociar precios y ofertas

Este subproceso es entre el comprador y el vendedor, este último hace participar de las ofertas que puedan existir del producto que se desea comprar.

Facturar pedidos

Cuando el cliente ha aceptado los precios el vendedor procede a la facturación de la nota de pedido. Este proceso es de vital importancia para poder realizar los informes de ventas a final de mes y mantener al día el inventario.

Armar los pedidos

El vendedor conocedor de los códigos y ubicación de los productos, arma los pedidos para la previa entrega.

Revisar códigos del producto

Después de tener ya seleccionado los productos para hacer él envió al cliente, el vendedor a cargo de la entrega o quien este con la ficha o factura debe confirmar los códigos de la factura con los productos seleccionados para luego hacer el embalaje si se necesita. Puede utilizar un Chek List con los parámetros para poder valorar el armado del pedido.

Entrega del Producto para su distribución

Luego de la verificación y confirmación, para evitar confusiones o entregas mal realizadas; se da el producto total, es decir, no hacer entrega por partes, es decir, se debe recibir la mercadería. Lo recibe quien va hacer la entrega.

Verificación los datos del Cliente

La persona que va hacer la entrega debe revisar y confirmar los paquetes que estén debidamente ordenados por códigos y por cliente; para evitar que se hagan entregas mal hechas de productos que no le corresponde al cliente.

Entrega del producto al Cliente

La persona encargada de la entrega realiza la distribución bajo las normas que exigen dichas entregas, es decir, si es por ruta en el caso si es fuera del cantón o de proximidad, esto es cuando las entregas son dentro del cantón.

Confirmación de recepción del producto

Quien realice la entrega deberá recibir una firma a través del Chek list o formato de acta de recibido o entrega, para poder enviar al departamento correspondiente.

3.2. Conclusiones

- Las personas encargadas desconocían de los procesos de la cadena de suministros, por ello se originaba una confusa distribución de los productos, con el debido seguimiento de la herramienta orgánica funcional, flujograma, la empresa MEGATODO, tendrá una mayor organización desde que recepta al cliente hasta cuando hace la entrega, sin dejar espacios a que el cliente se retire insatisfecho.
- El personal encargado de la distribución de los productos de la empresa MEGATODO S.A. no contaban con un flujo grama que les permita seguir una secuencia de pasos para poder realizar una distribución de los productos de una manera eficiente y eficaz.
- El personal responsable de cada área existente desconocía las responsabilidades de la misma, y el perfil del puesto que requería cada área determinada.

3.3. Recomendaciones

- Se recomienda al personal administrativo o gerencial. Dar capacitación al personal de distribución sobre la importancia de los procesos de la cadena de suministros y Dar actualización o capacitación al personal que tiene contacto con el cliente sobre la alta atención que merecen cada uno.
- Los trabajadores de la empresa MEGATODO S.A. deberán de respetar el Flujograma efectuado y dar informe sobre cualquier eventualidad que llegase a dar con los productos o con las entregas, para que el personal administrativo o la persona encargada de ventas puedan resolver con tiempo.
- Definir perfiles adecuados para cada área, donde se garantizara un mejor desenvolvimiento del personal y un mayor compromiso por parte de los colaboradores.

BIBLIOGRAFÍA

- Andina, U. (2011). La importancia de la MiPymes. *Ekos*, 34.
- Ariza, L. R. (2011). *Contabilidad General, teoría y práctica*. Mexico : Piramide.
- Ballou, R. H. (2013). *Logística. Administración de la Cadena de Suministros*. Mexico: (Quinta Edición ed.) Pearson.
- Cevallos, J. (2010). *Manual operativo para PYMES* . Mexico: Fiscales ISEF.
- Debernardo, H. (2008). *Las PYMES, Principales causas de Fracaso*. Mexico : Ediciones Fiscales .
- Holguín, R. (2013). *Organización, gestión y comercialización* . Guayas: Holguín.
- Liker, J. (2008). *El talento Toyota*. Mexico: Mcgraw- Hill.
- Mora, L. A. (2014). *Modelos De optimización de la Gestión Logística*. Colombia: ECOE .
- Pujal, B. (2009). *Dirección de Marketing y Ventas*. Madrid: Cultural.
- Rodes, R. (14 de Julio de 2010). *Negocios y empresas*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos31/cadena-suministros/cadena-suministros.shtml>
- Rodriguez, G. (2010). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Mexico: Aljiba.
- Sandoval, M. (2012). Las 5o mejores Empresas del Ecuador. *Vistazo*, 74-75.
- Santillan, E. (2010). *Super Tips para las PYmes*. Madrid.
- Vázquez, L. (29 de noviembre de 2011). *Empresa y economía* . Obtenido de <http://empresayeconomia.republica.com/aplicaciones-para-empresas/kardex-ques.html>

ANEXOS

URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document: PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE LOS PRODUCTOS DE
MEGATODO S.A. DE LA CIUDAD DE BABAHOYO -JOEL CEDEÑO
GUILLEN-.docx (D24151638)
Submitted: 2016-12-07 16:48:00
Submitted By: joeljoao@hotmail.es
Significance: 7 %

Sources included in the report:

IMABEL LÓPEZ BARONA-CASO PRACTICO 2016.docx (D24148943)
trabajo complejo boutique final(1).docx (D24145766)
<http://www.monografias.com/trabajos31/cadena-suministros/cadena-suministros.shtml>
<http://empresayeconomia.republica.com/aplicaciones-para-empresas/kardex-que-es.html>

Instances where selected sources appear:


Eco. UNICORO ARECOS N.

ANEXOS 1

ENCUESTA PARA EL PERSONAL LABORAL, VENDEDORES Y DISTRIBUIDORES DE LA EMPRESA MEGATODO DE LA CIUDAD DE BABAHOYO.

1.- ¿Conoce Los Procesos de ventas que tiene la empresa MEGATODO?

Sí

No

2.- ¿Sabe usted sobre los procesos de la cadena de suministros?

Sí

No

3. ¿En el último año ha recibido capacitaciones para la correcta atención al cliente?

Sí

No

SI

4.- ¿Sabe usted si el registro de inventario esta actualizado?

Sí

No

5.- ¿Conoce el término de cadena de Suministros?

Sí

No

6.- ¿Se encuentra satisfecho con el trato y visión que tienen gerencia con su trabajo?

Si

No

A veces