



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN GESTIÓN
EMPRESARIAL**

**PROPUESTA PRÁCTICA DEL EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE
CARRERA (DE CARÁCTER COMPLEXIVO)
INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL**

**TEMA: EFICIENCIA EN LA DISTRIBUCIÓN DE LA CADENA DE
SUMINISTRO ENTRE LOS ASOCIADOS DE LA CÁMARA DE
COMERCIO DE MILAGRO-ECUADOR**

Autores:

PONCE BORRERO MARJORIE ALEXANDRA

ZUMBA TIPAN ANA ESTEFANIA

Acompañante:

ING. BENITEZ ASTUDILLO JAVIER ANTONIO

Milagro, 31 DE MAYO 2018

ECUADOR

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabrizio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Nosotras, **Marjorie Alexandra Ponce Borrero, Ana Estefanía Zumba Tipan** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la propuesta práctica de la alternativa de Titulación – Examen Complexivo: Investigación Documental, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor de la propuesta practica realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Temática **Eficiencia en la distribución de la cadena de suministros entre los asociados de la Cámara de Comercio de Milagro.** del Grupo de Investigación Gestión Empresarial y Marketing - temáticas de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de esta propuesta practica en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, a los 31 días del mayo de febrero de 2018



Marjorie Ponce Borrero

CI: 0942349515



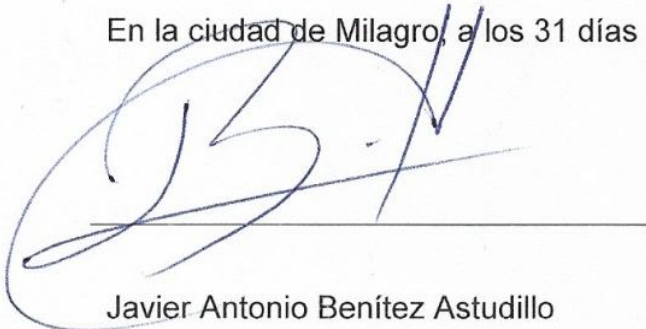
Ana Zumba Tipan

CI:0928184944

APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

Yo, Javier Antonio Benítez Astudillo en mi calidad de tutor de la Investigación Documental como Propuesta práctica del Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complexivo), elaborado por las estudiantes Marjorie Ponce Borrero, Ana Zumba Tipan, cuyo título es Eficiencia en la distribución de la cadena de suministros entre los asociados de la Cámara de Comercio de Milagro-Ecuador, que aporta a la Línea de Investigación Modelos de desarrollo local ajustados a los enfoques de la economía popular y solidaria; y sostenibilidad previo a la obtención del Grado de Licenciada en Gestión Empresarial; considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en el campo metodológico y epistemológico, para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo APRUEBO, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complexivo) de la Universidad Estatal de Milagro.

En la ciudad de Milagro, a los 31 días del mes de mayo de 2018.



Javier Antonio Benítez Astudillo
Tutor
C.I.: 0918089848

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Benítez Astudillo Javier Anthonio

Bastidas Vaca Carlos Alberto

Sánchez León Edwin Roberto

Luego de realizar la revisión de la Investigación Documental como propuesta practica, previo a la obtención del título (o grado académico) de Licenciada en Gestión Empresarial presentado por la señorita: Marjorie Alexandra Ponce Borrero

Con el título: Eficiencia en la distribución de la cadena de suministros entre los asociados de la Cámara de Comercio de Milagro-Ecuador


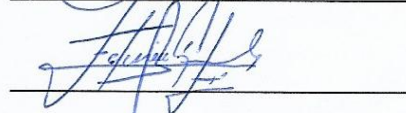

Otorga a la presente Investigación Documental como propuesta práctica, las siguientes calificaciones:

Investigación documental	[80]
Defensa oral	[20]
Total	[100]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) APROBADO

Fecha: 31 de mayo de 2018.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	Benítez Astudillo Javier Anthonio	
Secretario /a	Bastida Vaca Carlos Alberto	
Integrante	Sánchez León Edwin Roberto	

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Benítez Astudillo Javier Anthonio

Bastidas Vaca Carlos Alberto

Sánchez León Edwin Roberto

Luego de realizar la revisión de la Investigación Documental como propuesta practica, previo a la obtención del título (o grado académico) de Licenciada en Gestión Empresarial presentado por la señorita: Marjorie Alexandra Ponce Borrero

Con el título: Eficiencia en la distribución de la cadena de suministros entre los asociados de la Cámara de Comercio de Milagro-Ecuador

Otorga a la presente Investigación Documental como propuesta práctica, las siguientes calificaciones:

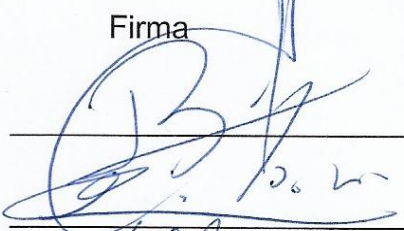
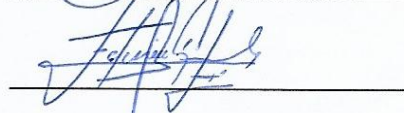

Investigación documental	[80]
Defensa oral	[20]
Total	[100]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) _____

APROBADO

Fecha: 31 de mayo de 2018.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	Benítez Astudillo Javier Anthonio	
Secretario /a	Bastida Vaca Carlos Alberto	
Integrante	Sánchez León Edwin Roberto	

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo a Dios, porque me ha regalado un día más vida y me ha permitido llegar a este punto importante en mi carrera profesional. A mi madre quien ha sido un apoyo fundamental en mi vida y por creer en mi aun cuando los demás no lo hacían.

A mi padre por enseñarme que con perseverancia y dedicación todo se puede lograr y cumplir nuestros sueños, también por darme su amor incondicional y enseñarme valores como el respeto, responsabilidad, tolerancia, etc. que en el transcurso de mi vida me han ayudado a ser una excelente persona.

Marjorie Ponce Borrero

DEDICATORIA

Este proyecto se la dedico a mi Dios por haberme guiado e iluminado en todo este largo tiempo estudiantil.

A mis padres el señor Juan José Zumba García y la señora Emérita Leonila Tipan Pérez, por haber sido mi pilar fundamental y mi mayor fortaleza en toda mi carrera universitaria, por haberme enseñado que en la vida nada es fácil, que todo se gana con sacrificios y que las cosas se realizan con pasión y amor.

A mis hermanos Fabian, Juan y Beatriz que de una u otra manera han influido en este logro adquirido y de manera muy especial a mi abuelita María Delfina García Urgiles que a pesar que no esté conmigo físicamente, siempre estará en mi corazón y que gracias a sus consejos he llegado hasta aquí.

Ana Zumba Tipan

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiarme por el camino del bien, por permitirme levantarme todas las mañanas y permitirme llegar a esta etapa de mi vida tan importante, por enseñarme a valorar a mis padres y a las personas que están a mi alrededor que me han apoyado en todo momento.

A la Universidad Estatal de Milagro y docentes que nos han ayudado a cumplir este logro profesional y por habernos compartido sus conocimientos durante el periodo académico.

A nuestro Tutor el Ing. Javier Benítez quien ha sido un apoyo fundamental, por su dedicación y los conocimientos que nos ha compartido para poder realizar este proyecto de grado.

Marjorie Ponce Borrero

AGRADECIMIENTO

Infinitamente agradecida con Dios por haberme dado sabiduría, entendimiento y por ser mi guía y fortaleza en los momentos difíciles que se ha presentado en todo este lapso de vida estudiantil.

A mis padres el señor Juan José Zumba García y la señora Emérita Leonila Tipan Pérez quienes me han dado su apoyo incondicional en todo momento y gracias a sus consejos sabios he llegado a sobre salir de los momentos más difícil.

A mis hermanos, a mi abuelita y todas aquellas personas que han formado parte de mi vida, quienes me brindaron su apoyo incondicional y que creyeron en mi en todo momento, he llegado a culminar mi carrera universitaria.

Ana Zumba Tipan

Índice General

DERECHOS DE AUTOR	iii
APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xii
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO 1	4
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
1.1 Problematización	4
1.2 JUSTIFICACIÓN	5
1.3 Objetivos	6
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	6
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
CAPÍTULO 2	7
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	7
2.1 Antecedentes de la Investigación	7
2.3 MARCO CONCEPTUAL	11
CAPÍTULO 3	13
3.1 METODOLOGÍA	13
CAPÍTULO 4	17
Resultados de la Encuesta	17
CAPÍTULO 5	45
5.1 CONCLUSIONES	45
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
ANEXOS	50

ÍNDICE DE FIGURAS

- Figura 1.** Falta de planificación de Inventario
- Figura 2.** Altos costos de producción
- Figura 3.** Escases de materia prima
- Figura 4.** Retrasos en tiempo de entrega
- Figura 5.** Inadecuado almacenamiento
- Figura 6.** Mercadería con fallas y defectos
- Figura 7.** Incumplimiento en la entrega de pedidos
- Figura 8.** Baja calidad del producto
- Figura 9.** Mano de obra no calificada
- Figura 10.** Artículos en mal estado
- Figura 11.** Precios excesivos
- Figura 12.** Caducidad de los productos
- Figura 13.** Error en la entrega del pedido
- Figura 14.** Perdidas de Mercadería
- Figura 15.** Impuntualidad en la entrega de pedido
- Figura 16.** Faltas de flujo de información
- Figura 17.** Falta de un sistema de inventario
- Figura 18.** Desperdicios de materia prima
- Figura 19.** Fallas en los equipos
- Figura 20.** Falta de operadores
- Figura 21.** Variables latentes
- Figura 22.** Variables latentes

ÍNDICE DE TABLAS

- Tabla 1.** Escala de Likert
- Tabla 2.** Variables Latentes
- Tabla 3.** Indicadores
- Tabla 4.** Falta de planificación de Inventario
- Tabla 5.** Altos costos de producción
- Tabla 6.** Escases de materia prima
- Tabla 7.** Retrasos en tiempo de entrega
- Tabla 8.** Inadecuado almacenamiento
- Tabla 9.** Mercaderías con fallas y defectos
- Tabla 10.** Incumplimiento en la entrega de pedidos
- Tabla 11.** Baja calidad del producto
- Tabla 12.** Mano de obra no calificada
- Tabla 13.** Artículos en mal estado
- Tabla 14.** Precios excesivos
- Tabla 15.** Caducidad de los productos
- Tabla 16.** Error en la entrega del pedido
- Tabla 17.** Perdidas de Mercadería
- Tabla 18.** Impuntualidad en la entrega de pedido
- Tabla 19.** Faltas de flujo de información
- Tabla 20.** Falta de un sistema de inventario
- Tabla 21.** Desperdicios de materia prima
- Tabla 22.** Fallas en los equipos
- Tabla 23.** Falta de operadores
- Tabla 24.** Media, desviación estándar, valores t, p valores
- Tabla 25.** Guía para valorizar significancia estadística
- Tabla 26.** Cargas
- Tabla 27.** Estadísticas de fiabilidad
- Tabla 28.** Estadísticas de elemento
- Tabla 29.** Estadísticas de elemento de resumen
- Tabla 30.** Media, desviación estándar, valores t, p valores

EFICIENCIA EN LA DISTRIBUCIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO ENTRE LOS ASOCIADOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE MILAGRO-ECUADOR

RESUMEN

La presente investigación refleja la problemática de los comerciantes asociados a la Cámara de Comercio del Cantón Milagro, que se basa en la deficiencia en la distribución de la cadena de suministro, mediante esta investigación se pretende mejorar los procesos que intervienen en la cadena de suministro con la finalidad de elevar el desarrollo del negocio. En el marco teórico se describen los problemas en la cadena de suministro, los antecedentes de la investigación y el marco conceptual con el fin de facilitar la comprensión al lector. La metodología nos detalla cuales han sido los métodos de investigación y las técnicas e instrumentos que se ha utilizado. Así mismo se analizó e interpreto los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas, además para el procesamiento de la información se ha utilizado dos softwares que nos ha permitido analizar cada pregunta del cuestionario y corroborar si la hipótesis establecida e verdadera o falsa y poder llegar a la conclusión de la investigación. Se finaliza con la bibliografía utilizada en la realización del estudio investigativo.

PALABRAS CLAVE:

Cadena de suministro, Logística interna, Gestión Administrativa, actores cadena de suministro.

**EFFICIENCY IN THE DISTRIBUTION OF THE SUPPLY CHAIN
BETWEEN THE ASSOCIATES OF THE CHAMBER OF
COMMERCE OF MILAGRO - ECUADOR**

ABSTRACT

The present investigation reflects the problematic of the merchants associated to the chamber of commerce of the miracle canton, which is based on the deficiency in the distribution of the supply chain, through this investigation it is tried to improve the processes that intervene in the supply chain with the purpose of increasing the development of the business. In the theoretical framework, problems are described in the supply chain, the background of the research and the conceptual framework in order to facilitate understanding to the reader. The methodology tells us about the research methods and the techniques and instruments that have been used. Likewise, the results obtained from the applied surveys were analyzed and interpreted, in addition to the processing of the information, two softwares were used that allowed us to analyze each question of the questionnaire and corroborate whether the hypothesis was true or false and could reach the conclusion of the investigation. It ends with the bibliography used in the conduct of the research study.

KEY WORDS:

Supply chain, internal logistics, administrative management, supply chain actors.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo trata de la problemática que se da entre los comerciantes asociados a la Cámara de Comercio del Cantón Milagro, que trata sobre la deficiencia en la distribución de la cadena de suministro por el desconocimiento del problema que ocurren en los procesos que forman parte de la cadena de suministro entre ellos tenemos la gestión administrativa, logística interna y la relación entre fabricantes, proveedores, detallistas y clientes.

Podemos decir que este proyecto tiene una gran importancia ya que aporta información real y verídica sobre los problemas que se presentan en los procesos de la cadena de suministro, estos problemas se dan por el desconocimiento y poco interés por parte de los propietarios de los negocios debido que no aplican sistemas de control y revisión constantes para conocer los problemas y así se aplican mejoras en los sistemas y procesos.

Mediante esta investigación los principales beneficiados son los comerciantes asociados a la Cámara de Comercio y a los clientes de los mismos ya que necesitan mejorar los problemas que afectan la cadena de suministro con el fin de incrementar la satisfacción de sus clientes.

El presente trabajo consta de cinco capítulos, el primer capítulo detalla el planteamiento y descripción del problema de investigación, es aquí donde se establecerán los objetivos que ayudarán a definir el propósito del proyecto. En el segundo capítulo se habla del marco teórico donde se estudian los antecedentes de la investigación y el marco conceptual del tema de la investigación. En el tercer capítulo se detallan los métodos, técnicas e instrumentos utilizados en la elaboración del proyecto, para obtener datos reales se realizó una encuesta a los comerciantes asociados a la Cámara de Comercio utilizando dos programas para el manejo estadístico de la información. En el cuarto capítulo se muestra los resultados obtenidos de dicha encuesta realizada, con el propósito de comprobar y verificar las hipótesis planteadas en la investigación. En el último capítulo cinco se realizó las conclusiones al finalizar el estudio con el fin de conocer cuáles son los problemas que les impiden a los comerciantes ser eficiente en la distribución de la cadena de suministro.

CAPÍTULO 1

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Problematización

El 10 de septiembre de 1952 se crea la Cámara de Comercio del Cantón Milagro, Sus iniciadores fueron personajes como Diógenes García Ortiz, Nicolás Lapentti Acuña, Julio Acuña, Hugo Moreno Franco, Juan Julio Ortiz Rendón, Santiago Runruil, Florestán León, Jacinto Matamoros, etc. La Cámara de Comercio de Milagro es una entidad pública cuyo objetivo es promover el comercio, brindar servicios y defender los intereses de sus afiliados que tienen diferentes actividades comerciales. (Paredes & Tacuri, 2014)

La Cámara de Comercio de Milagro fue creada con el objetivo de intensificar y favorecer las operaciones del comercio y desarrollo industrial, ofrecer servicios como asesoría contable, tributaria; otorgar créditos a través del Banco de Fomento y dictar seminarios que contribuyan al desarrollo de las negociaciones de sus socios, actualmente cuenta con seiscientos treinta socios de los cuales trecientos cincuenta socios están activos (Borja Mora & Cajas Vicuña, 2013)

Los comerciantes asociados actualmente utilizan un método empírico e inductivo en sus negocios, esto provoca una deficiencia en los procesos que se llevan a cabo en la cadena de suministro, es decir todos los pasos que se deben llevar a cabo desde que ingresa la materia hasta que llegue el producto a manos del consumidor final.

Entre las fallas que se presentan en los procesos de la cadena de suministro tenemos en la gestión administrativa diversos problemas que básicamente se presentan en el inadecuado manejo del inventario, los costos de producción, inadecuado almacenamiento, escases de la materia prima, retraso en tiempo de entrega por excesivo trámite en la aduana, inadecuado almacenamiento para cada producto, mercaderías con fallas y defectos

En la cadena de suministro intervienen cinco actores que son los proveedores, fabricantes, distribuidores, detallistas y clientes los cuales generan diferentes tipos de problemas entre los más comunes tenemos materias primas con fallas, mano de obra no calificada,

devolución de artículos, productos caducados, retrasos en los tiempos de entrega del producto, etc.

Estos actores son muy importantes dentro de la cadena de suministro ya que estos acceden a una distribución confiable y segura, además de esto permite un adecuado proceso logístico que inicia desde la adquisición de la materia prima hasta la entrega del producto, todo esto se realiza mediante una red de distribución como son los supermercados, almacenes y locales comerciales.

Otros de los problemas que existe dentro de la cadena de suministro es la logística interna entre las fallas están la falta de flujo de información, la falta de un sistema de inventario, desperdicios de materia prima, fallas en los equipos y la falta de operadores, todo esto tiene como consecuencia la duplicación de los procesos o tareas, costos elevados de fabricación, retrasos en los procesos de elaboración t comercialización.

Es importante aplicar medidas correctivas a los problemas antes mencionados ya que, si no traerá inconvenientes dentro del proceso de la cadena de suministro, dando como resultado un bajo crecimiento del negocio e insatisfacción de sus clientes.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Analizando los problemas que se presentan en la cadena de suministro se ha realizado un estudio, basándonos en las necesidades que tienen los comerciantes asociados de la Cámara de Comercio con el fin de proponer mejoras en sus sistemas de comercialización y distribución para lograr la satisfacción del cliente.

Es por eso que nos hemos enfocado en la distribución de la cadena de suministro en donde hemos detectado un sinnúmero de problemas que afectan de manera negativa la eficiencia de la empresa y así mismo de su cadena de suministro, entre los problemas que se presentan tenemos fallas en la gestión administrativa, logística interna y las relaciones con los actores de la cadena de suministro que son los proveedores, fabricantes, distribuidores, detallistas y clientes.

Por las fallas antes mencionada en este proyecto busca realizar un estudio de todas las variables que afectan a la eficiencia en la distribución de la cadena de suministro, proporcionándoles soluciones de mejoras para así mejorar el funcionamiento de la empresa contribuyendo al desarrollo del cantón. Los actores favorecidos serán los comerciantes asociados de la Cámara de Comercio.

1.3 Objetivos

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar la cadena de suministros de los comerciantes asociados a la Cámara de Comercio del cantón Milagro para determinar la eficiencia en la distribución y comercialización de sus productos.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar mediante una encuesta los problemas que existen dentro de la cadena de suministro de los asociados a la Cámara de Comercio del cantón Milagro.
- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la distribución de la cadena de suministro de los comerciantes asociados a la Cámara de Comercio.
- Identificar los procesos utilizados en la cadena de suministro de los comerciantes asociados de la Cámara de Comercio.
- Interpretar los resultados obtenidos en la encuesta mediante programas estadísticos que nos permitan conocer la fiabilidad de los resultados y la relación de las variables.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes de la Investigación

En la década de los sesenta apareció la teoría de la cadena de suministros, con la acumulación de las diversas actividades que existe dentro de las empresas, unas de ellas son la gerencia de inventarios, almacenamiento, entrega de mercadería y atención al cliente en el cual se la denominó gerencia de distribución física; también se encuentra las actividades de compra, los stock de mercadería, la planificación y control de producción y abastecimiento de carga conocida como gerencia de materiales. En esta misma década se combinaron estas dos funciones dar paso al término de gerencia de logística. (Young & Esqueda, 2005)

El término “Cadena de Suministro” también denominada como “Cadena de Abasto” (del término inglés Supply Chain) fue reconocida cuando Keith Oliver, un consultor de Booz Allen Hamilton, utilizó el término para una entrevista para el Financia Times en 1982. Desde 1990 el término comenzó a tomar importancia debido a las publicaciones que se realiza sobre este tema y se convirtió en un término utilizado para algunos funcionarios. (Antón, 2012)

2.2 Fundamentos teóricos

La cadena de suministro engloba todos los procesos que se deben llevar a cabo para la transformación de la materia prima hasta que llegue el producto al consumidor final.

El Consejo de Administración Logística (Council of Logistics Management -CLM) define a la cadena de suministro como “El proceso de planear, incorporar y vigilar eficientemente el flujo y recepción de materia prima, inventario en proceso, producto final y su información relacionada desde el inicio hasta el punto de consumo, en forma eficiente y a bajo costo posible, para cumplir con los requerimientos de los clientes” (Ballesteros & Ballesteros, 2004).

Además, la cadena de suministro es un proceso estratégico que engloba todas las funciones entre los consumidores y proveedores, que abarcan los procesos de cada departamento entre ellos tenemos el de producción, distribución y comercialización, planificación, compras y aprovisionamiento, con el fin de agregar valor al producto y buscar una ventaja competitiva para la empresa.

La cadena de suministro está asociada con los procesos de planificación, producción, distribución, la recepción y administración de inventario, dentro de estos procesos se encuentran las siguientes actividades como es la selección de mercadería, revisión de los inventarios de mercadería, transporte o traslado de mercadería, almacenamiento, servicio al cliente y los sistemas de información todo esto conforma el proceso de la cadena de suministro. (Belmares, 2008)

Para lograrla la efectividad en la cadena de suministro se debe considerar las cuatro clases de integración, estos ayudan a establecer el nivel y la capacidad de la empresa optimizando así el proceso de la cadena de suministro, además es considerado como la clave y el punto estratégico más importante de la administración de la cadena de suministro. Entre estos tipos de integración se encuentra la funcional, en el cual describe las actividades de compras, las de manufacturas, el de transporte, el manejo de inventarios y almacenamiento de los productos o materia prima, la segunda integración es la espacial, esta se realiza por medio de la dispersión geográficas de los proveedores, de las fábricas, de los centros de distribución y la comercialización, hasta llegar a los clientes, la tercera integración es la inter-temporal en donde se detalla las actividades de planeación estratégicas, las tácticas y operaciones de la empresa, la cuarta y última integración es la empresarial, es aquí en donde se incluye los planes de la cadena de suministros, los planes financiero, los planes de mercadeo y de venta. (Ballesteros & Ballesteros, 2004)

La cadena de suministro es un sistema complejo que inicia con la descripción, la percepción y el conocimiento del uso de la tecnología y los sistemas de información, es por eso que ocurre cierta incertidumbre en el proceso de la cadena de suministro, esta incluye tres dimensiones a cada fuente de incertidumbre, entre ellas están la cantidad, está asociada con la demanda de los clientes, el rendimiento y desperdicios de productos, cantidad de proveedores y las disponibilidad de información, otras de las dimensiones de la

cadena de suministro esta la calidad, este se encuentra asociado con la calidad de proveedores, calidad del producto después de la fabricación y almacenamiento del producto o servicio, la última dimensión es el tiempo la cual está asociado con el tiempo de entrega de distribución del pedido del cliente, del proveedor, de producción, almacenamiento de mercadería, transferencia de información. (Arango, Adarme, & Zapata, 2010)

La falta de administración de la cadena de suministros es uno de los problemas más comunes por lo que en su afán de crecer y obtener mayores ingresos, las empresas descuidan sus procesos de producción y comercialización ya que no existe una proyección de los inventarios, la administración de compras, el almacenamiento de productos, el transporte de mercadería, la comercialización y atención al cliente. (Ballesteros & Ballesteros, 2004)

Una inadecuada gestión de la cadena de suministro produce demoras en las gestiones para adquirir divisas necesarias para la adquisición de productos importados, variaciones en la distribución el producto; imprudentes relaciones entre proveedores y comerciantes; elevados costos de producción; interrupciones por falta de materia prima, aplazamiento de tiempo de entrega de los productos, todo esto afecta de manera directa la rentabilidad de la empresa y la competitividad en el mercado por ofrecer productos de baja calidad y de elevados costo. (Aponte, González, & González, 2013)

Otro de los factores que impiden que la cadena de suministro sea eficiente es el retraso de los tiempos de entrega que se dan por excesivos tramites y congestionamientos para retirar los productos debido a las diferentes regulaciones de las aduanas, el tipo de transporte más utilizado es por vía marítima por ser un transporte más económico.

La cadena de suministro esta compuestos por cinco actores que son fundamentales para un buen funcionamiento, sin embargo, existe problemas entre estos actores, uno de ellos es la relación con los proveedores el cual es un factor clave para el proceso de producción ya que este provee la materia prima para la fabricación de los productos terminados, entre los principales inconvenientes que tienen son mercadería con fallas y defectos en los materiales o servicios adquiridos y la impuntualidad en la entrega de la mercadería.

El siguiente actor es la relación con el fabricante el cual juega un papel muy importante ya que este se encarga de transformar la materia prima en producto final, entre problemas están la baja calidad del producto, costo elevados debido al desperdicio de materiales y mano de obra no calificada, otros de los actores es la relación con los distribuidores, este permite que el producto llegue al consumidor final, mediante la aplicación de diferentes canales de distribución, sin embargo, existen diferentes situaciones que impiden la eficiencia de los distribuidores entre ellos tenemos entrega de pedidos incompletos, pedidos enviados impuntualmente, devolución de artículos en mal estado,

Otro actor es la relación con los detallistas el cual son comerciantes que realizan las ventas al por menor haciendo llegar el producto al consumidor final, así mismo surgen inconvenientes que afectan a la imagen del fabricante entre ellos tenemos precios excesivos de la mercadería, falta de verificación de la caducidad de los productos, el ultimo actor es la relación con los clientes estos son la razón de ser del negocio, aquí existen varios problemas impiden la eficiencia en la cadena de suministros debido a la insatisfacción de los productos. (Salas, Miguél, & Acevedo, 2017)

Existe varios procesos dentro de la cadena de suministro uno de ellos es el proceso de logística, el cual se encarga del almacenamiento de los productos, unos de los principales problemas son los inadecuados procesos y gestión de la información en el área logística, esto se debe básicamente a la falta de los procesos diseñados de un flujo de información por los distintos departamentos, en el cual se cruza la información por varias áreas o departamentos, ocasionando que se duplique los procesos de las tareas entre los diferentes departamentos, esto provoca ineficiencias en todo el proceso, ya que tanto la información como los materiales no fluyan correctamente.

Otro de los problemas que ocurren dentro del procesos de la cadena de suministro es la disposición física de almacenamiento, entre los problemas principales que ocurren son el inadecuado almacenamiento para cada producto, una incorrecta distribución en la planta, el cual provoca ineficiencias en el manejo de los materiales aumentando considerablemente la aparición de artículos obsoletos, otros de los problemas que afecta a la cadena de suministro es la disponibilidad y fiabilidad de la información debido a la introducción

manual de los datos de la materia prima provocando el desconocimiento en tiempo real de las existencias en los almacenes.

Por ultimo tenemos el retraso de la entrega del pedido, esto puede ocurrir por varias razones, como son las fallas en los equipos, pérdidas de mercadería, falta de equipos y maquinaria. (Young & Esqueda, 2005)

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Almacenamiento: Es un elemento clave que permite el uso adecuado de los recursos, ya que este guarda todos los productos hasta que sea adquirido por los clientes. (Correa, Gómez, & Cano, 2010)

Canal de distribución: Es la vía que las mercaderías toman desde la producción hasta los consumidores, pues se encarga de brindar fluidez a los productos, implementando la comunicación, financiamiento, cancelación y riesgos que lo acompañan. (Hernández, Domínguez, & Ramos, 2002)

Gestión de la cadena de suministro: Es la técnica que establece y controla la cadena de suministro, además examina todos los procesos de la cadena de suministro y gestiona en su totalidad, alcanzando la totalidad de los componentes de la mismas. (Capó, Tomás, & Expósito, 2007)

Inventario: Es el registro de la mercadería en donde detallan la disponibilidad de la mercadería y servicios, la garantía de tener la cantidad de productos exactos en el lugar y tiempo adecuados (Pinzón, Pérez, & Arango, 2010)

Tecnología de la información: “Son las tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información, y muy en particular el uso de ordenadores y programas que permiten crear, modificar, almacenar, proteger y recuperar esa información”. (Sánchez, 2008)

Gestión Administrativa: “Es un sistema abierto, flexible, dinámico y continuo, esta crea condiciones para prever, organizar, coordinar, controlar, monitorear y hacer

seguimiento a los procesos que se generan en la ejecución de proyectos y acciones, racionalizando los recursos humanos, materiales y financieros, en atención a los objetivos formulados”. (Inciarte , Marcado, & Reyes, 2006)

Logística Interna: Es la planificación, ejecución y control de los objetos físico e informaciones internas de la empresa, indagando la reducción de los recursos, procesos y servicios con la mayor rentabilidad posible. (de Lima , Breval Santiago, Rodriguez Taboada , & Follmann, 2017)

Método analítico-sintético: Analiza los acontecimientos, que inicia con la descomposición del objeto de estudio en forma individual (análisis) y luego se integran para estudiarlas de forma holística e integral (síntesis). (s.f, 2009)

Método Inductivo: Es un método científico en el cual surge de los fenómenos particulares, es decir de manera global en el cual se puede identificar con claridad, mediante la observación o las hipótesis. (Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2015)

Método deductivo: Radica de un procedimiento que inicia de las afirmaciones en calidad de hipótesis y busca impugnar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas las conclusiones que deben verificar con los hechos. (Alamilla Jimenez , 2015)

Encuestas: Es una técnica cuantitativa para la búsqueda y recolección de los datos basadas en procedimiento de pregunta y mediante la observación, se realizan estudios descriptivos y explicativos dentro de la investigación básica, teniendo como finalidad de obtener la información en torno a las variables aplicadas dentro de la investigación. (Breve M, 2011)

CAPÍTULO 3

3.1 METODOLOGÍA

Diseño de la investigación

La investigación se realiza a los comerciantes asociados a la Cámara de Comercio del cantón Milagro, nuestro estudio es una investigación no experimental Cuantitativa porque el objetivo es observar los fenómenos en su ambiente natural y luego los analiza, está orientado hacia la deficiencia en la distribución de la cadena de suministro entre los asociados de la Cámara de Comercio del Cantón Milagro.

Métodos e Instrumentos

Nuestro estudio utiliza el método analítico – sintético ya que examina las hipótesis para poder relacionarlas e integrarlas entre sí y así poder llegar a una conclusión que permite verificar si lo expuesto es verídico.

Utilizamos método Inductivo porque nos proporciona un estudio para identificar los hechos, ya que su principal función es partir de situaciones particulares e hipótesis y así poder llegar a las conclusiones que el estudio lo amerita.

El Método deductivo nos ayuda a realizar un estudio mediante las investigaciones realizadas y así poder comprobar las hipótesis con el fin de llegar a las respectivas conclusiones para desarrollar el tema de estudio

La Población y la Muestra

Características de la Población

La Cámara de Comercio del cantón Milagro cuenta con 650 socios, de los cuales 350 socios están activos, estas serán las personas que se encuestarán ya que nuestro tema se basa en la eficiencia de la distribución de la cadena de suministro.

Delimitación de la población

La población que vamos a estudiar serán los asociados de la Cámara de Comercio del cantón Milagro, la población es finita debido a que tenemos establecida cual es la población a la que vamos aplicar las encuestas para comprobar nuestras hipótesis.

Tamaño de la muestra

A partir de la población ya determinada es necesario tomar una muestra ya que no se puede aplicar a toda, para esto aplicaremos la fórmula para nuestra población finita y estableceremos el número de encuestas a realizarse.

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1)E^2}{z^2} + pq}$$

Dónde: n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

p = posibilidad de que ocurra un evento,

p = 0,5 q = posibilidad de no ocurrencia de un evento,

q = 0,5 E = error, se considera el 5%;

E = 0,05 Z = nivel de confianza, que para el 95%,

Z = 1,96

$$N = \frac{(350)(0.5)(0.5)}{\frac{(350 - 1)(0.05)^2}{(1.96)^2} + (0.5)(0.5)} = 183$$

$$N = 183$$

Técnicas e instrumento

Encuestas

La encuesta se realizó a los comerciantes asociados a la Cámara de Comercio del cantón Milagro, se realizó un cuestionario de 20 preguntas, donde utilizamos las medidas de escala de Likert de 5 niveles, para conocer los problemas en la deficiencia en la distribución de la cadena de suministro.

Tabla 1. Escala de Likert

Escala	Descriptivo
1	Totalmente de acuerdo
2	Desacuerdo
3	Ni de acuerdo, ni desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

En la investigación se utiliza variables latentes que se definen como aquellas que no son directamente observables o medibles, esto es, que no presenta una unidad de medida específica, por lo que cualquier estimación podría suponer un error asociado. (Schumackr & Lomax, 2010)

Tabla 2. Variables Latentes

VARIABLES LATENTES	CODIFICACION
Gestión Administrativa	GA
Logística Interna	LI
Relación Fabricante Proveedor	RFP
Relación Detallista Cliente	RDC

Los indicadores son variables con características de calidad, cantidad y tiempo, utilizada para medir, directa o indirectamente los cambios en una situación y apreciar el progreso alcanzado en abordarla. Provee también una base para desarrollar planes adecuados para su mejoría. (Cambón, 2015)

Tabla 3. Indicadores

INDICADORES	SISTEMATIZACIÓN
Planificación de Inventario	GA1
Costos de producción	GA2
Escases de materia prima	GA3
Tiempo de entrega	GA4
Modo de almacenamiento	GA5
Mercaderías con fallas y defectos	RFP1
Incumplimiento en la entrega de pedidos	RFP2
Calidad del producto	RFP3
Mano de obra	RFP4
Artículos en mal estado	RFP5
Precios excesivos	RDC1
Caducidad de los productos	RDC2
Error en la entrega del pedido	RDC3
Perdidas de Mercadería	RDC4
Impuntualidad en la entrega de pedido	RDC5
Flujo de información	LI1
Sistema de inventario	LI2
Desperdicios de materia prima	LI3
Fallas en los equipos	LI4
Falta de operadores	LI5

Procesamiento estadístico de la información

Una vez recaudada la información procederemos a tabular el cuestionario de las 20 preguntas, para luego presentar los resultados a través de gráficos estadísticos de barra y realizar las comparaciones respectivas para determinar los resultados. Para realizar lo antes

mencionado utilizaremos el programa de manejo de información estadísticas SPSS, que utiliza un procedimiento extenso y flexible de estudio estadístico y gestión de información que trabaja con información procedentes de diferentes formatos generando, gráficos sencillos de distribuciones y estadísticos descriptivos hasta análisis estadísticos complejos que nos permitirán establecer relaciones de dependencia e interdependencia, establecer clasificaciones de sujetos y variables, predecir comportamientos, etc. (N/A, 2010)

El análisis de Cronbach nos permite establecer las preguntas significativas para poder encontrar el nivel de confiabilidad más alto, es decir que si una pregunta no aporta lo suficiente se podría eliminar ya que mediante el análisis de Cronbach se puede conocer si el nivel de confiabilidad no se disminuirá.

El coeficiente Alfa de Cronbach es una guía de consistencia interna, establecido en el promedio de las correlaciones entre los ítems. Una de las ventajas de aplicar este análisis es la evaluación que se hace al cuestionario para saber cuánto si mejoraría o empeoraría la fiabilidad del cuestionario si se eliminara uno o varios ítem. (García, González, & Jornet, 2010)

CAPÍTULO 4

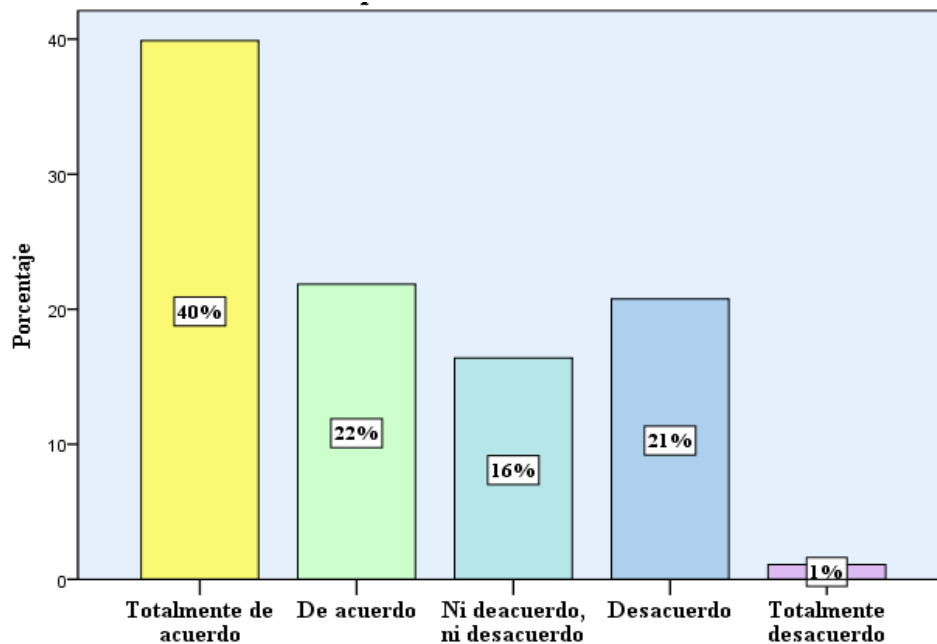
Resultados de la Encuesta

1. La falta de la planificación de los inventarios provoca excesivos niveles de compra en su negocio.

Tabla 4. Falta de planificación de Inventario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	73	39,9	39,9	39,9
De acuerdo	40	21,9	21,9	61,7
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	30	16,4	16,4	78,1
Desacuerdo	38	20,8	20,8	98,9
Totalmente desacuerdo	2	1,1	1,1	100,0
Total	183	100,0	100,0	

Figura 1. Falta de planificación de Inventario



Fuente: Encuesta realizada a los asociados a la Cámara de Comercio de Milagro.

Elaborado por: Ponce & Zumba

De acuerdo a los datos obtenidos durante la encuesta realizada a los socios de la Cámara de Comercio hemos obtenido como resultado que la falta de planificación de Inventario es un factor que afecta de manera negativa en la eficiencia de la distribución de la cadena de suministros, en donde arrojaron que el 1% están en total desacuerdo, es decir que este factor no es de gran problema para el proceso de la cadena de suministro, el 21% de los socios están en desacuerdo, es decir que para algunos socios este no es un problema en la

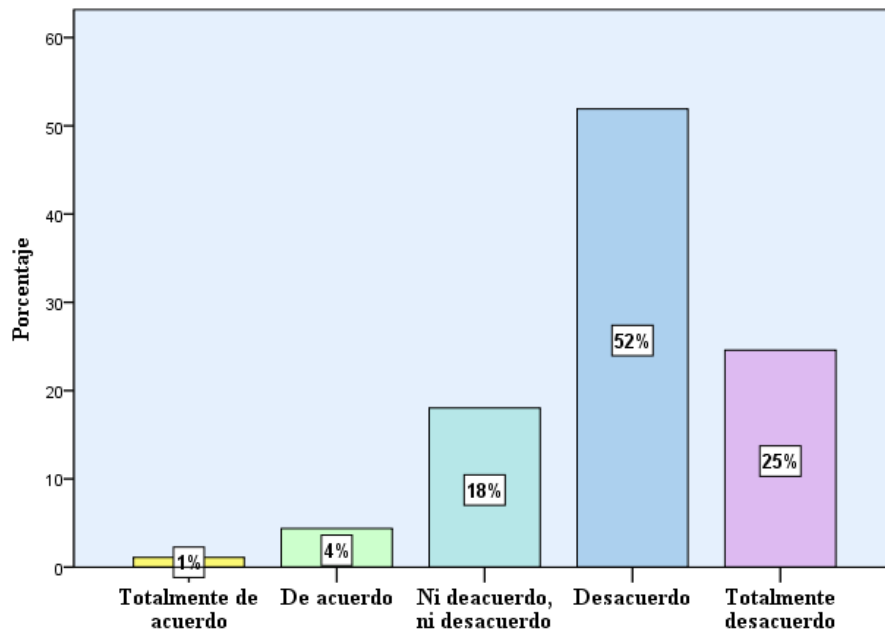
cadena de suministros, el 16% le es indiferente este factor, es decir para los socios de este factor no es un problema, el 22% están de acuerdo, es decir que para algunos los socios este si es un problema dentro de sus negocios, el 40% están totalmente de acuerdo, es decir que para algunos socios este factor si es un problema grave en el cual afecta el proceso de la cadena de suministro.

2. Altos costos de producción provocan que se reduzcan el nivel de ventas en la empresa.

Tabla 5. Altos costos de producción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	2	1,1	1,1	1,1
De acuerdo	8	4,4	4,4	5,5
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	33	18,0	18,0	23,5
Desacuerdo	95	51,9	51,9	75,4
Totalmente desacuerdo	45	24,6	24,6	100,0
Total	183	100,0	100,0	

Figura 2. Altos costos de producción



Fuente: Encuesta realizada a los asociados a la Cámara de Comercio de Milagro.

Elaborado por: Ponce & Zumba

Analizando los datos obtenidos durante la encuesta realizada a los socios de la Cámara de Comercio del cantón Milagro hemos obtenido como resultado que los altos costos de producción es un factor que afecta de manera negativa en la eficiencia de la distribución de

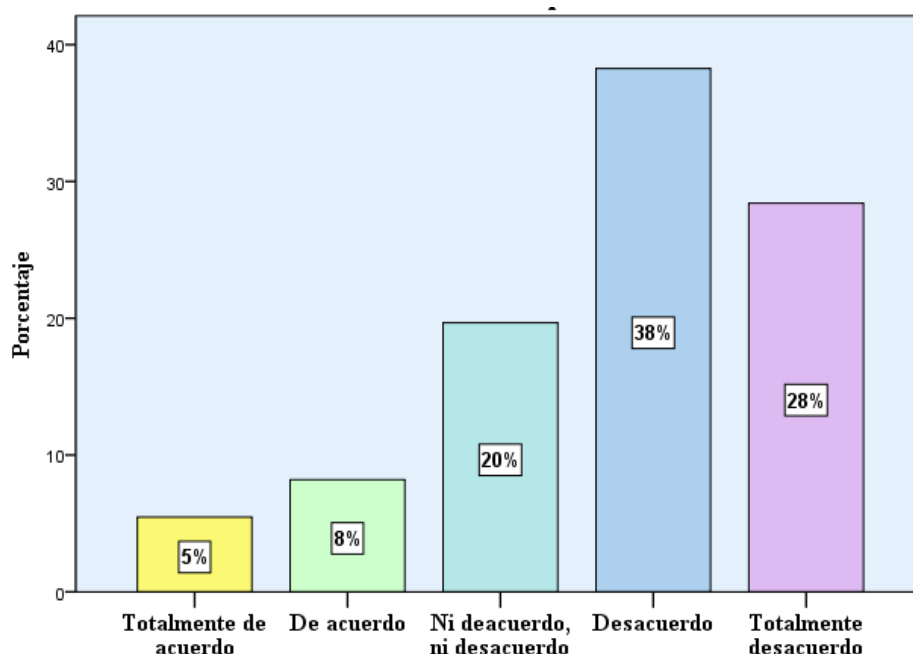
la cadena de suministros, en donde arrojaron que el 25% están en total desacuerdo, es decir que este factor no es de gran problema para el proceso de la cadena de suministro, el 52% de los socios están en desacuerdo, es decir que para algunos socios este no es un problema en la cadena de suministros, el 18% le es indiferente este factor, es decir para los socios de este factor no es un problema, el 4% están de acuerdo, es decir que para algunos los socios este si es un problema dentro de sus negocios, el 1% están totalmente de acuerdo, es decir que para algunos socios este factor si es un problema grave en el cual afecta el proceso de la cadena de suministro.

3. Escases de la materia prima provoca que los costos de producción se eleven.

Tabla 6. Escases de materia prima

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	10	5,5	5,5	5,5
De acuerdo	15	8,2	8,2	13,7
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	36	19,7	19,7	33,3
Desacuerdo	70	38,3	38,3	71,6
Totalmente desacuerdo	52	28,4	28,4	100,0
Total	183	100,0	100,0	

Figura 3. Escases de materia prima



Fuente: Encuesta realizada a los asociados a la Cámara de Comercio de Milagro.

Elaborado por: Ponce & Zumba

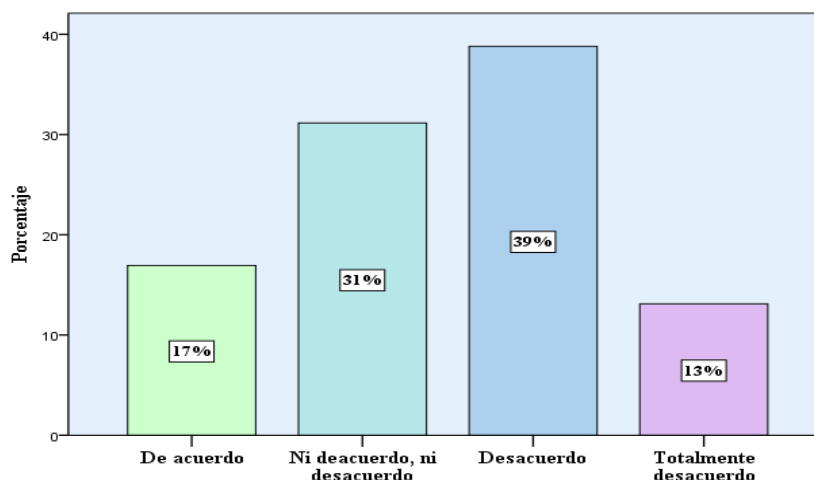
Según los datos obtenidos durante la encuesta realizada a los socios de la Cámara de Comercio del cantón Milagro hemos obtenido como resultado que la escases de materia prima es un factor que afecta de manera negativa en la eficiencia de la distribución de la cadena de suministros, en donde arrojaron que el 28% están en total desacuerdo, es decir que este factor no es de gran problema para el proceso de la cadena de suministro, el 38% de los socios están en desacuerdo, es decir que para algunos socios este no es un problema en la cadena de suministros, el 20% le es indiferente este factor, es decir para los socios de este factor no es un problema, el 8% están de acuerdo, es decir que para algunos los socios este si es un problema dentro de sus negocios, el 5% están totalmente de acuerdo, es decir que para algunos socios este factor si es un problema grave en el cual afecta el proceso de la cadena de suministro.

4. Retraso en tiempo de entrega por excesivo tramite en la aduana provoca retrasos en la distribución del producto.

Tabla 7. Retrasos en tiempo de entrega

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	31	16,9	16,9	16,9
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	57	31,1	31,1	48,1
Desacuerdo	71	38,8	38,8	86,9
Totalmente desacuerdo	24	13,1	13,1	100,0
Total	183	100,0	100,0	

Figura 4. Retrasos en tiempo de entrega



Fuente: Encuesta realizada a los asociados a la Cámara de Comercio de Milagro.

Elaborado por: Ponce & Zumba

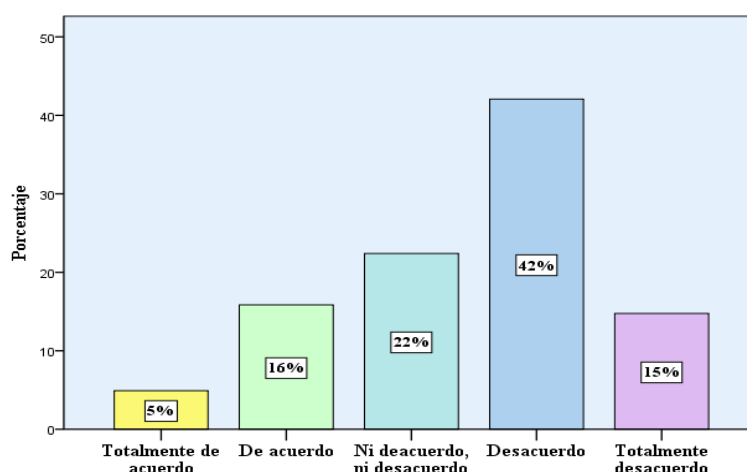
Del total de los socios encuestados de la Cámara de Comercio del cantón Milagro hemos obtenido como resultado que el Retraso en tiempo de entrega es un factor que afecta de manera negativa en la eficiencia de la distribución de la cadena de suministros, en donde arrojaron que el 13% están en total desacuerdo, es decir que este factor no es de gran problema para el proceso de la cadena de suministro, el 39% de los socios están en desacuerdo, es decir que para algunos socios este no es un problema en la cadena de suministros, el 31% le es indiferente este factor, es decir para los socios de este factor no es un problema, el 17% están de acuerdo, es decir que para algunos los socios este si es un problema dentro de sus negocios el cual afecta el proceso de la cadena de suministro.

5. El inadecuado almacenamiento de los productos provoca fallas físicas en cada uno de ellos.

Tabla 8. Inadecuado almacenamiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	9	4,9	4,9	4,9
De acuerdo	29	15,8	15,8	20,8
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	41	22,4	22,4	43,2
Desacuerdo	77	42,1	42,1	85,2
Totalmente desacuerdo	27	14,8	14,8	100,0
Total	183	100,0	100,0	

Figura 5. Inadecuado almacenamiento



Fuente: Encuesta realizada a los asociados a la Cámara de Comercio de Milagro.

Elaborado por: Ponce & Zumba

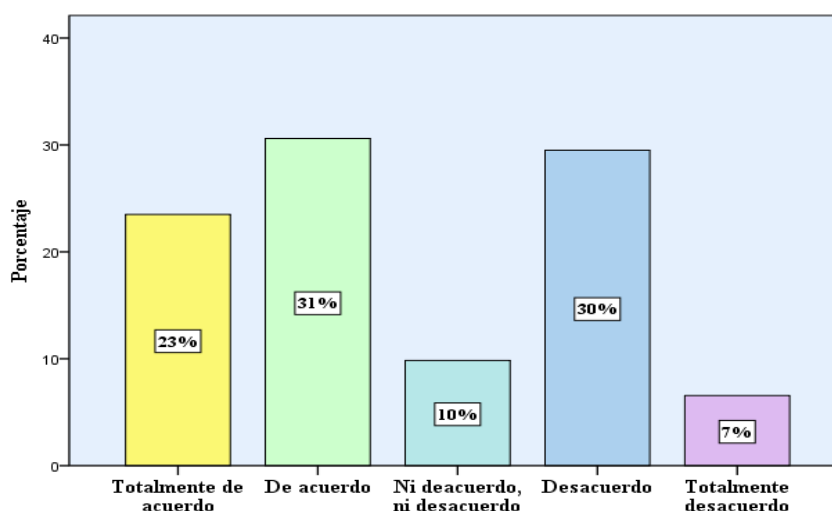
De acuerdo a los datos obtenidos durante la encuesta realizada a los socios de la Cámara de Comercio del cantón Milagro hemos obtenido como resultado que el inadecuado almacenamiento es un factor que afecta de manera negativa en la eficiencia de la distribución de la cadena de suministros, en donde arrojaron que el 15% están en total desacuerdo, es decir que este factor no es de gran problema para el proceso de la cadena de suministro, el 42% de los socios están en desacuerdo, es decir que para algunos socios este no es un problema en la cadena de suministros, el 22% le es indiferente este factor, es decir para los socios de este factor no es un problema, el 16% están de acuerdo, es decir que para algunos los socios este si es un problema dentro de sus negocios, el 5% están totalmente de acuerdo, es decir que para algunos socios este factor si es un problema grave en el cual afecta el proceso de la cadena de suministro.

6. Mercaderías con fallas y defectos provoca pérdidas económicas.

Tabla 9. Mercaderías con fallas y defectos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	43	23,5	23,5	23,5
De acuerdo	56	30,6	30,6	54,1
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	18	9,8	9,8	63,9
Desacuerdo	54	29,5	29,5	93,4
Totalmente desacuerdo	12	6,6	6,6	100,0
Total	183	100,0	100,0	

Figura 6. Mercadería con fallas y defectos



Fuente: Encuesta realizada a los asociados a la Cámara de Comercio de Milagro.

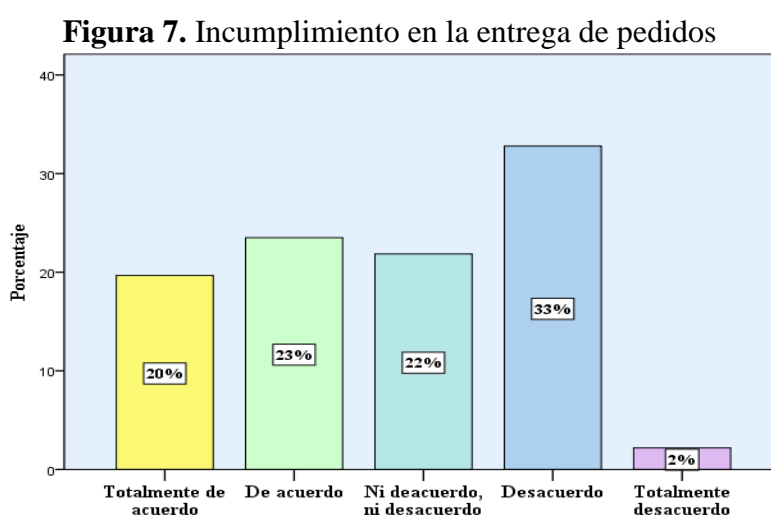
Elaborado por: Ponce & Zumba

Según los datos obtenidos durante la encuesta realizada a los socios de la Cámara de Comercio del cantón Milagro hemos obtenido como resultado que la mercadería con fallas y defectos es un factor que afecta de manera negativa en la eficiencia de la distribución de la cadena de suministros, en donde arrojaron que el 7% están en total desacuerdo, es decir que este factor no es de gran problema para el proceso de la cadena de suministro, el 30% de los socios están en desacuerdo, es decir que para algunos socios este no es un problema en la cadena de suministros, el 10% le es indiferente este factor, es decir para los socios de este factor no es un problema, el 31% están de acuerdo, es decir que para algunos los socios este si es un problema dentro de sus negocios, el 23% están totalmente de acuerdo, es decir que para algunos socios este factor si es un problema grave en el cual afecta el proceso de la cadena de suministro.

7. Impuntualidad en la entrega de mercadería genera retrasos en el departamento de producción y en el incumplimiento en la entrega de pedidos.

Tabla 10. Incumplimiento en la entrega de pedidos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	36	19,7	19,7	19,7
De acuerdo	43	23,5	23,5	43,2
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	40	21,9	21,9	65,0
Desacuerdo	60	32,8	32,8	97,8
Totalmente desacuerdo	4	2,2	2,2	100,0
Total	183	100,0	100,0	



Fuente: Encuesta realizada a los asociados a la Cámara de Comercio de Milagro.

Elaborado por: Ponce & Zumba

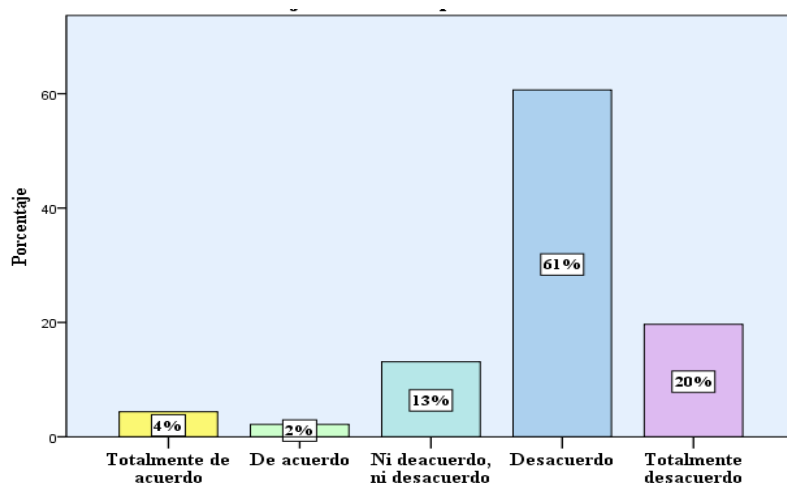
Del Total de los datos obtenidos durante la encuesta realizada a los socios de la Cámara de Comercio del cantón Milagro hemos obtenido como resultado que el incumplimiento en la entrega de pedidos es un factor que afecta de manera negativa en la eficiencia de la distribución de la cadena de suministros, en donde arrojaron que el 2% están en total desacuerdo, es decir que este factor no es de gran problema para el proceso de la cadena de suministro, el 33% de los socios están en desacuerdo, es decir que para algunos socios este no es un problema en la cadena de suministros, el 22% le es indiferente este factor, es decir para los socios de este factor no es un problema, el 23% están de acuerdo, es decir que para algunos de los socios este si es un problema dentro de sus negocios, el 20% están totalmente de acuerdo, es decir que para algunos socios este factor si es un problema grave en el cual afecta el proceso de la cadena de suministro.

8. La baja calidad del producto provoca insatisfacción del consumidor final.

Tabla 11. Baja calidad del producto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	8	4,4	4,4	4,4
De acuerdo	4	2,2	2,2	6,6
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	24	13,1	13,1	19,7
Desacuerdo	111	60,7	60,7	80,3
Totalmente desacuerdo	36	19,7	19,7	100,0
Total	183	100,0	100,0	

Figura 8. Baja calidad del producto



Fuente: Encuesta realizada a los asociados a la Cámara de Comercio de Milagro.

Elaborado por: Ponce & Zumba

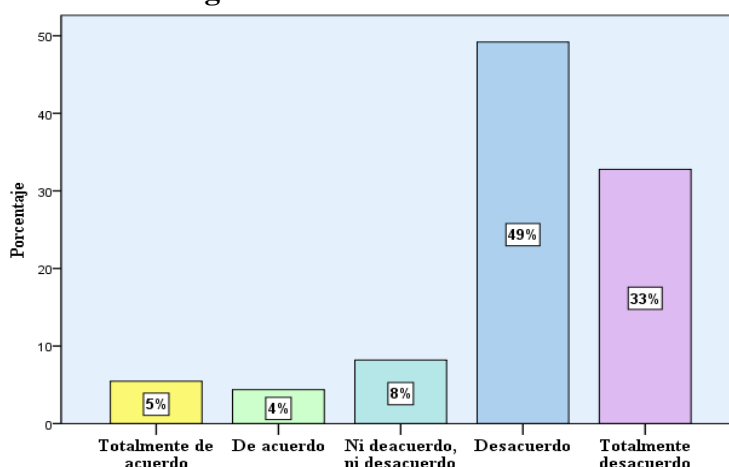
Analizando los datos obtenidos durante la encuesta realizada a los socios de la Cámara de Comercio del cantón Milagro hemos obtenido como resultado que la baja calidad del producto es un factor que afecta de manera negativa en la eficiencia de la distribución de la cadena de suministros, en donde arrojaron que el 20% están en total desacuerdo, es decir que este factor no es de gran problema para el proceso de la cadena de suministro, el 61% de los socios están en desacuerdo, es decir que para algunos socios este no es un problema en la cadena de suministros, el 13% le es indiferente este factor, es decir para los socios de este factor no es un problema, el 2% están de acuerdo, es decir que para algunos los socios este es un problema dentro de sus negocios, el 4% están totalmente de acuerdo, es decir que para algunos socios este factor si es un problema grave en el cual afecta el proceso de la cadena de suministro.

9. La mano de obra no calificada provoca un mal uso de las maquinarias generando productos de baja calidad.

Tabla 12. Mano de obra no calificada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	10	5,5	5,5	5,5
	De acuerdo	8	4,4	4,4	9,8
	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	15	8,2	8,2	18,0
	Desacuerdo	90	49,2	49,2	67,2
	Totalmente desacuerdo	60	32,8	32,8	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

Figura 9. Mano de obra no calificada



Fuente: Encuesta realizada a los asociados a la Cámara de Comercio de Milagro.

Elaborado por: Ponce & Zumba

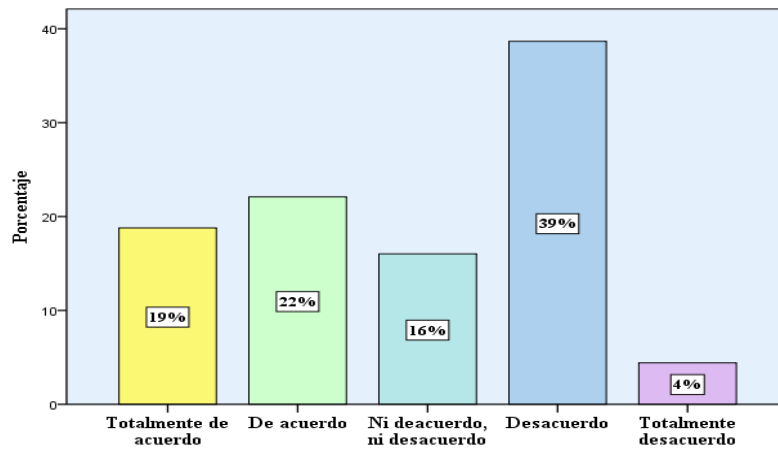
Interpretando los datos obtenidos durante la encuesta realizada a los socios de la Cámara de Comercio del Cantón Milagro hemos obtenido como resultado que la mano de obra no calificada es un factor que afecta de manera negativa en la eficiencia de la distribución de la cadena de suministros, en donde arrojaron que el 33% están en total desacuerdo, es decir que este factor no es de gran problema para el proceso de la cadena de suministro, el 49% de los socios están en desacuerdo, es decir que para algunos socios este no es un problema en la cadena de suministros, el 8% le es indiferente este factor, es decir para los socios de este factor no es un problema, el 4% están de acuerdo, es decir que para algunos los socios este si es un problema dentro de sus negocios, el 5% están totalmente de acuerdo, es decir que para algunos socios este factor si es un problema grave en el cual afecta el proceso de la cadena de suministro.

10. Devolución de artículos en mal estado ocasiona inconformidad y desconfianza por parte de los clientes.

Tabla 13. Artículos en mal estado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	34	18,6	18,8	18,8
De acuerdo	40	21,9	22,1	40,9
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	29	15,8	16,0	56,9
Desacuerdo	70	38,3	38,7	95,6
Totalmente desacuerdo	8	4,4	4,4	100,0
Total	183	100	100	

Figura 10. Artículos en mal estado



Fuente: Encuesta realizada a los asociados a la Cámara de Comercio de Milagro.

Elaborado por: Ponce & Zumba

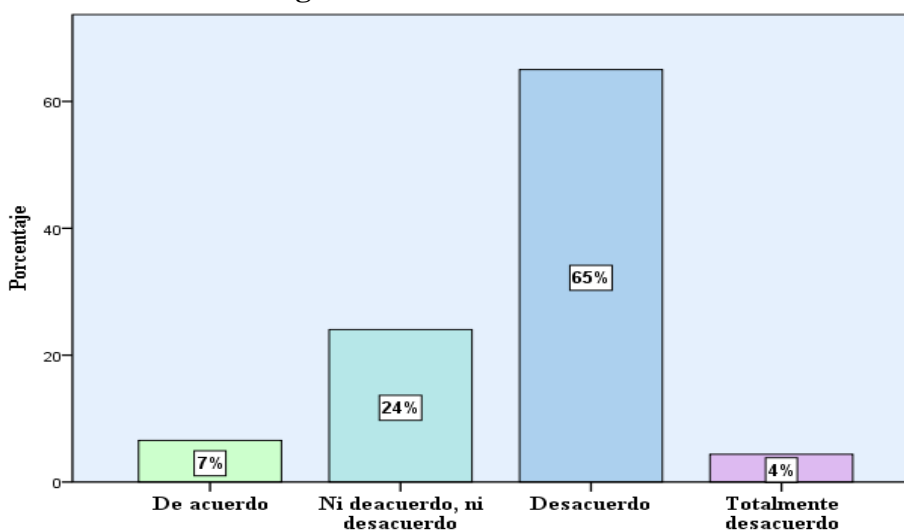
De acuerdo a los datos obtenidos durante la encuesta realizada a los socios de la Cámara de Comercio del Cantón Milagro hemos obtenido como resultado que los artículos en mal estado es un factor que afecta de manera negativa en la eficiencia de la distribución de la cadena de suministros, en donde arrojaron que el 4% están en total desacuerdo, es decir que este factor no es de gran problema para el proceso de la cadena de suministro, el 39% de los socios están en desacuerdo, es decir que para algunos socios este no es un problema en la cadena de suministros, el 16% le es indiferente este factor, es decir para los socios de este factor no es un problema, el 22% están de acuerdo, es decir que para algunos los socios este si es un problema dentro de sus negocios, el 19% están totalmente de acuerdo, es decir que para algunos socios este factor si es un problema grave en el cual afecta el proceso de la cadena de suministro.

11. Precios excesivos de la mercadería ocasiona que los niveles de ingresos disminuyan.

Tabla 14. Precios excesivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	12	6,6	6,6	6,6
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	44	24,0	24,0	30,6
Desacuerdo	119	65,0	65,0	95,6
Totalmente desacuerdo	8	4,4	4,4	100,0
Total	183	100,0	100,0	

Figura 11. Precios excesivos



Fuente: Encuesta realizada a los asociados a la Cámara de Comercio de Milagro.

Elaborado por: Ponce & Zumba

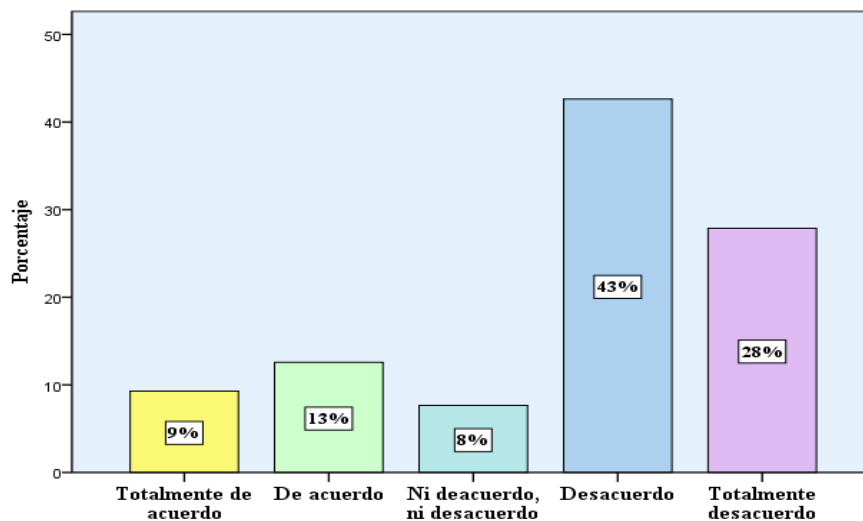
Del total de socios encuestados de la cámara de comercio hemos obtenido como resultado que el precio excesivo es un factor que afecta de manera negativa en la eficiencia de la distribución de la cadena de suministros, en donde arrojaron que el 4% están en total desacuerdo, es decir que este factor no es de gran problema para el proceso de la cadena de suministro, el 65% de los socios están en desacuerdo, es decir que para algunos socios este no es un problema en la cadena de suministros, el 24% le es indiferente este factor, es decir para los socios de este factor no es un problema, el 7% están de acuerdo, es decir que para algunos los socios este si es un problema dentro de sus negocios en el cual afecta el proceso de la cadena de suministro.

12. Falta de verificación de la caducidad de los productos puede ocasionar problemas legales por la intoxicación en los clientes.

Tabla 15. Caducidad de los productos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	17	9,3	9,3	9,3
De acuerdo	23	12,6	12,6	21,9
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	14	7,7	7,7	29,5
Desacuerdo	78	42,6	42,6	72,1
Totalmente desacuerdo	51	27,9	27,9	100,0
Total	183	100,0	100,0	

Figura 12. Caducidad de los productos



Fuente: Encuesta realizada a los asociados a la Cámara de Comercio de Milagro.

Elaborado por: Ponce & Zumba

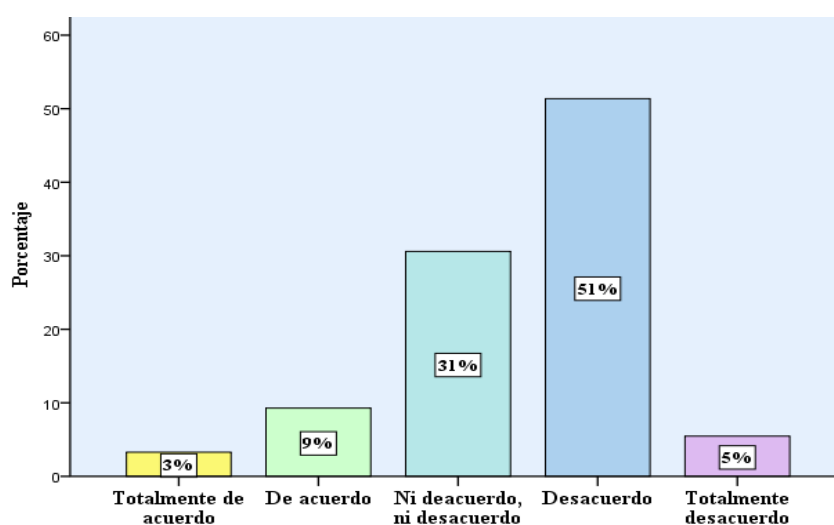
Según los datos obtenidos durante la encuesta realizada a los socios de la Cámara de Comercio del Cantón Milagro hemos obtenido como resultado que la caducidad de los productos es un factor que afecta de manera negativa en la eficiencia de la distribución de la cadena de suministros, en donde arrojaron que el 28% están en total desacuerdo, es decir que este factor no es de gran problema para el proceso de la cadena de suministro, el 43% de los socios están en desacuerdo, es decir que para algunos socios este no es un problema en la cadena de suministros, el 8% le es indiferente este factor, es decir para los socios de este factor no es un problema, el 13% están de acuerdo, es decir que para algunos los socios este si es un problema dentro de sus negocios, el 9% están totalmente de acuerdo, es decir que para algunos socios este factor si es un problema grave en el cual afecta el proceso de la cadena de suministro.

13. Error en la entrega del pedido provoca insatisfacción y desconfianza hacia la empresa.

Tabla 16. Error en la entrega del pedido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	6	3,3	3,3	3,3
De acuerdo	17	9,3	9,3	12,6
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	56	30,6	30,6	43,2
Desacuerdo	94	51,4	51,4	94,5
Totalmente desacuerdo	10	5,5	5,5	100,0
Total	183	100,0	100,0	

Figura 13. Error en la entrega del pedido



Fuente: Encuesta realizada a los asociados a la Cámara de Comercio de Milagro.

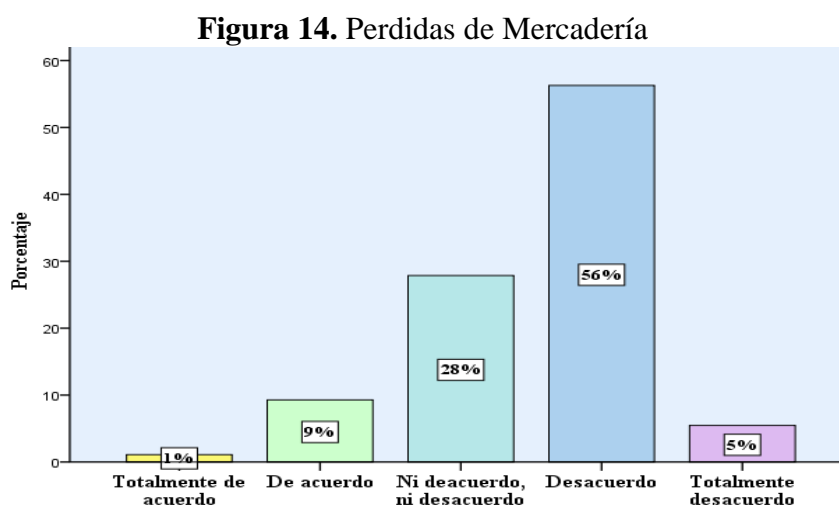
Elaborado por: Ponce & Zumba

Analizando los datos obtenidos durante la encuesta realizada a los socios de la Cámara de Comercio del Cantón Milagro hemos obtenido como resultado que el error en la entrega del pedido es un factor que afecta de manera negativa en la eficiencia de la distribución de la cadena de suministros, en donde arrojaron que el 5% están en total desacuerdo, es decir que este factor no es de gran problema para el proceso de la cadena de suministro, el 51% de los socios están en desacuerdo, es decir que para algunos socios este no es un problema en la cadena de suministros, el 31% le es indiferente este factor, es decir para los socios de este factor no es un problema, el 9% están de acuerdo, es decir que para algunos de los socios este si es un problema dentro de sus negocios, el 3% están totalmente de acuerdo, es decir que para algunos socios este factor si es un problema grave en el cual afecta el proceso de la cadena de suministro.

14. El retraso de la entrega del pedido se debe por la pérdida de las cargas al momento de distribuirlas.

Tabla 17. Perdidas de Mercadería

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	2	1,1	1,1	1,1
De acuerdo	17	9,3	9,3	10,4
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	51	27,9	27,9	38,3
Desacuerdo	103	56,3	56,3	94,5
Totalmente desacuerdo	10	5,5	5,5	100,0
Total	183	100,0	100,0	



Fuente: Encuesta realizada a los asociados a la Cámara de Comercio de Milagro.

Elaborado por: Ponce & Zumba

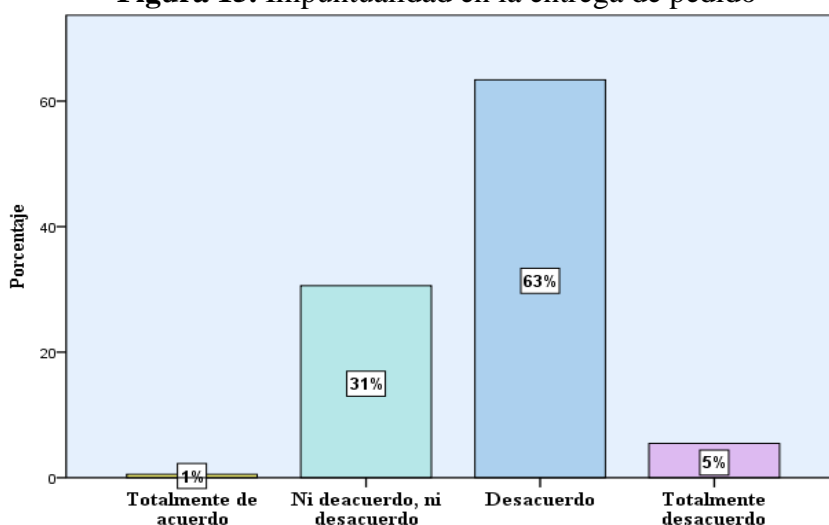
Interpretando los datos obtenidos durante la encuesta realizada a los socios de la Cámara de Comercio del Cantón Milagro hemos obtenido como resultado que la pérdida de mercaderías es un factor que afecta de manera negativa en la eficiencia de la distribución de la cadena de suministros, en donde arrojaron que el 5% están en total desacuerdo, es decir que este factor no es de gran problema para el proceso de la cadena de suministro, el 56% de los socios están en desacuerdo, es decir que para algunos socios este no es un problema en la cadena de suministros, el 28% le es indiferente este factor, es decir para los socios de este factor no es un problema, el 9% están de acuerdo, es decir que para algunos de los socios este si es un problema dentro de sus negocios, el 1% están totalmente de acuerdo, es decir que para algunos socios este factor si es un problema grave en el cual afecta el proceso de la cadena de suministro.

15. El tiempo de distribución del pedido del cliente trae cierta incertidumbre a la hora de la adquisición del producto.

Tabla 18. Impuntualidad en la entrega de pedido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	1	,5	,5	,5
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	56	30,6	30,6	31,1
Desacuerdo	116	63,4	63,4	94,5
Totalmente desacuerdo	10	5,5	5,5	100,0
Total	183	100,0	100,0	

Figura 15. Impuntualidad en la entrega de pedido



Fuente: Encuesta realizada a los asociados a la Cámara de Comercio de Milagro.

Elaborado por: Ponce & Zumba

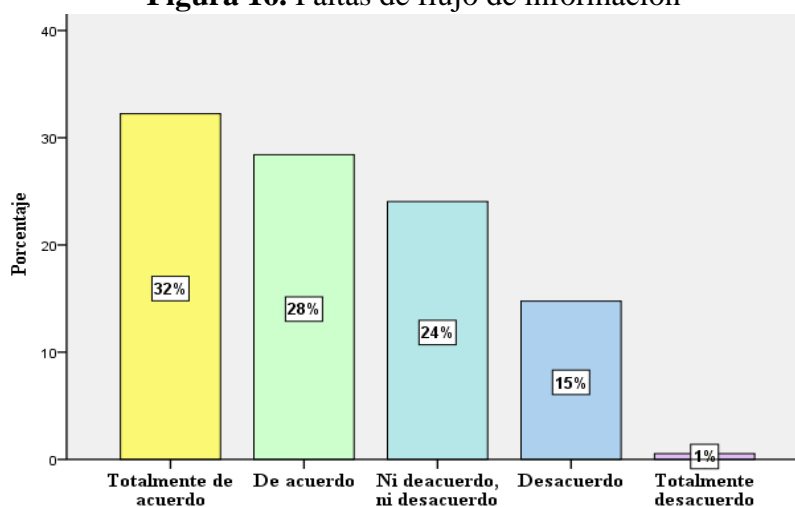
De acuerdo a los datos obtenidos durante la encuesta realizada a los socios de la Cámara de Comercio del Cantón Milagro hemos obtenido como resultado que la impuntualidad en la entrega del pedido es un factor que afecta de manera negativa en la eficiencia de la distribución de la cadena de suministros, en donde arrojaron que el 5% están en total desacuerdo, es decir que este factor no es de gran problema para el proceso de la cadena de suministro, el 63% de los socios están en desacuerdo, es decir que para algunos socios este no es un problema en la cadena de suministros, el 31% le es indiferente este factor, es decir para los socios de este factor no es un problema, el 1% están totalmente de acuerdo, es decir que para algunos socios este factor si es un problema grave en el cual afecta el proceso de la cadena de suministro.

16. La falta de flujos de información provoca que se dupliquen los procesos o tareas entre los diferentes departamentos.

Tabla 19. Faltas de flujo de información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	59	32,2	32,2	32,2
De acuerdo	52	28,4	28,4	60,7
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	44	24,0	24,0	84,7
Desacuerdo	27	14,8	14,8	99,5
Totalmente desacuerdo	1	,5	,5	100,0
Total	183	100,0	100,0	

Figura 16. Faltas de flujo de información



Fuente: Encuesta realizada a los asociados a la Cámara de Comercio de Milagro.

Elaborado por: Ponce & Zumba

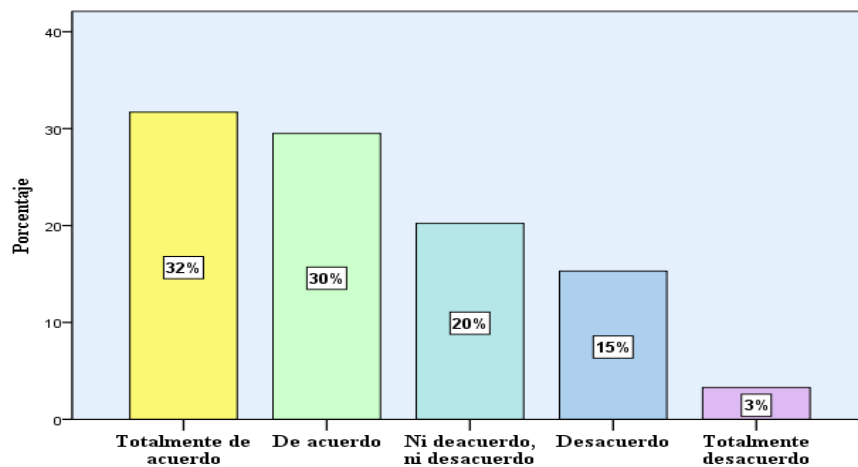
Del total de los socios encuestados de la Cámara de Comercio del Cantón Milagro hemos obtenido como resultado que la falta de flujos de información es un factor que afecta de manera negativa en la eficiencia de la distribución de la cadena de suministros, en donde arrojaron que el 1% están en total desacuerdo, es decir que este factor no es de gran problema para el proceso de la cadena de suministro, el 15% de los socios están en desacuerdo, es decir que para algunos socios este no es un problema en la cadena de suministros, el 24% le es indiferente este factor, es decir para los socios de este factor no es un problema, el 28% están de acuerdo, es decir que para algunos los socios este si es un problema dentro de sus negocios, el 32% están totalmente de acuerdo, es decir que para algunos socios este factor si es un problema grave en el cual afecta el proceso de la cadena de suministro.

17. La introducción manual de los datos de la materia prima provoca desconocimiento en tiempo real de las existencias de los almacenes.

Tabla 20. Falta de un sistema de inventario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	58	31,7	31,7	31,7
De acuerdo	54	29,5	29,5	61,2
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	37	20,2	20,2	81,4
Desacuerdo	28	15,3	15,3	96,7
Totalmente desacuerdo	6	3,3	3,3	100,0
Total	183	100,0	100,0	

Figura 17. Falta de un sistema de inventario



Fuente: Encuesta realizada a los asociados a la Cámara de Comercio de Milagro.

Elaborado por: Ponce & Zumba

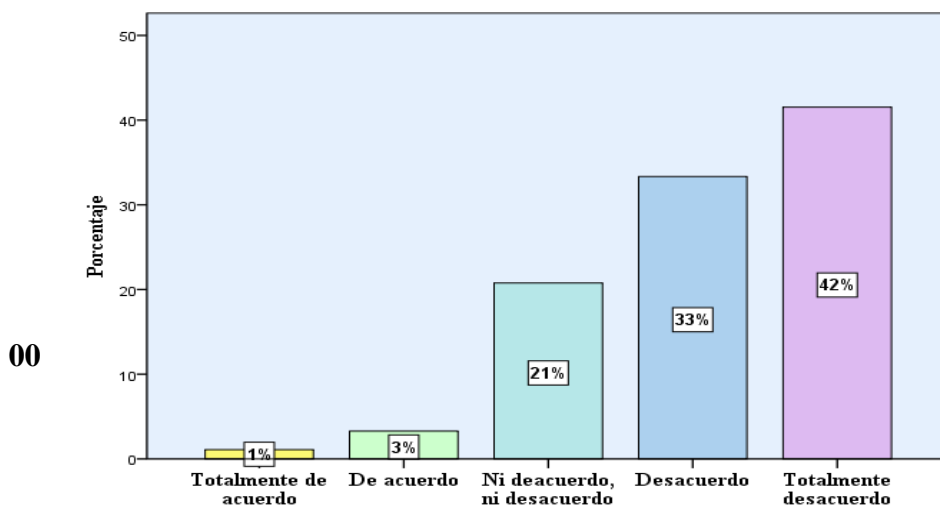
Según los datos obtenidos durante la encuesta realizada a los socios de la Cámara de Comercio del Cantón Milagro hemos obtenido como resultado que la falta de un sistema de inventario es un factor que afecta de manera negativa en la eficiencia de la distribución de la cadena de suministros, en donde arrojaron que el 3% están en total desacuerdo, es decir que este factor no es de gran problema para el proceso de la cadena de suministro, el 15% de los socios están en desacuerdo, es decir que para algunos socios este no es un problema en la cadena de suministros, el 20% le es indiferente este factor, es decir para los socios de este factor no es un problema, el 30% están de acuerdo, es decir que para algunos de los socios este si es un problema dentro de sus negocios, el 32% están totalmente de acuerdo, es decir que para algunos socios este factor si es un problema grave en el cual afecta el proceso de la cadena de suministro.

18. Desperdicios de la materia prima provoca elevados costos de fabricación

Tabla 21. Desperdicios de materia prima

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	2	1,1	1,1	1,1
De acuerdo	6	3,3	3,3	4,4
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	38	20,8	20,8	25,1
Desacuerdo	61	33,3	33,3	58,5
Totalmente desacuerdo	76	41,5	41,5	100,0
Total	183	100,0	100,0	

Figura 18. Desperdicios de materia prima



Fuente: Encuesta realizada a los asociados a la Cámara de Comercio de Milagro.

Elaborado por: Ponce & Zumba

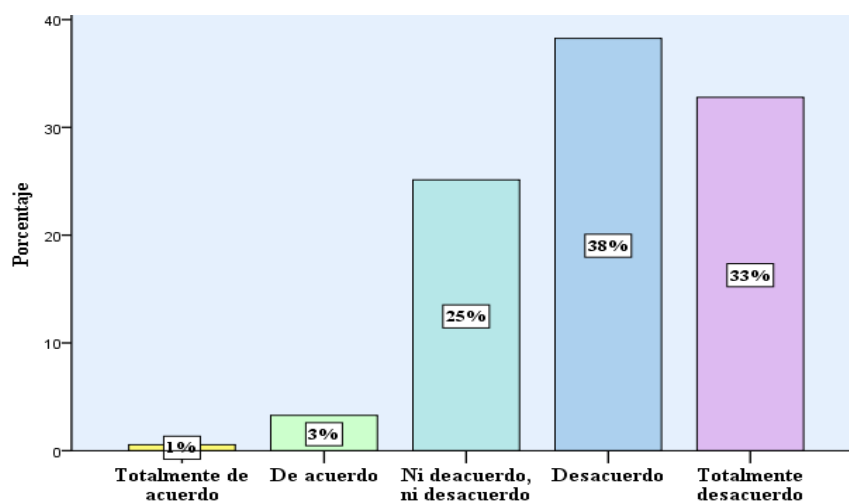
Analizando los datos obtenidos durante la encuesta realizada a los socios de la Cámara de Comercio del Cantón Milagro hemos obtenido como resultado que el desperdicio de la materia prima es un factor que afecta de manera negativa en la eficiencia de la distribución de la cadena de suministros, en donde arrojaron que el 42% están en total desacuerdo, es decir que este factor no es de gran problema para el proceso de la cadena de suministro, el 33% de los socios están en desacuerdo, es decir que para algunos socios este no es un problema en la cadena de suministros, el 21% le es indiferente este factor, es decir para los socios de este factor no es un problema, el 3% están de acuerdo, es decir que para algunos de los socios este si es un problema dentro de sus negocios, el 1% están totalmente de acuerdo, es decir que para algunos socios este factor si es un problema grave en el cual afecta el proceso de la cadena de suministro.

19. Las fallas en los equipos provocan el retraso de la elaboración del producto final.

Tabla 22. Fallas en los equipos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	1	,5	,5	,5
De acuerdo	6	3,3	3,3	3,8
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	46	25,1	25,1	29,0
Desacuerdo	70	38,3	38,3	67,2
Totalmente desacuerdo	60	32,8	32,8	100,0
Total	183	100,0	100,0	

Figura 19. Fallas en los equipos



Fuente: Encuesta realizada a los asociados a la Cámara de Comercio de Milagro.

Elaborado por: Ponce & Zumba

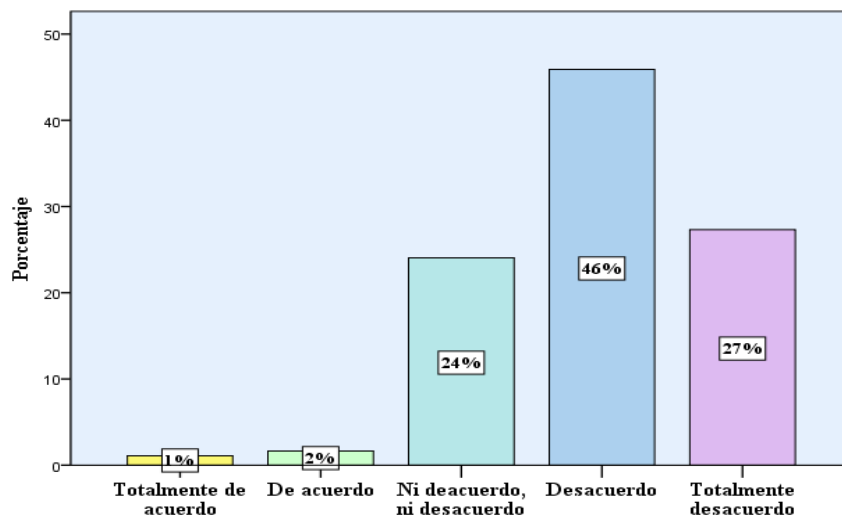
Según los datos obtenidos durante la encuesta realizada a los socios de la Cámara de Comercio del Cantón Milagro hemos obtenido como resultado que las fallas en los equipos de producción es un factor que afecta de manera negativa en la eficiencia de la distribución de la cadena de suministros, en donde arrojaron que el 33% están en total desacuerdo, es decir que este factor no es de gran problema para el proceso de la cadena de suministro, el 38% de los socios están en desacuerdo, es decir que para algunos socios este no es un problema en la cadena de suministros, el 25% le es indiferente este factor, es decir para los socios de este factor no es un problema, el 3% están de acuerdo, es decir que para algunos los socios este si es un problema dentro de sus negocios, el 1% están totalmente de acuerdo, es decir que para algunos socios este factor si es un problema grave en el cual afecta el proceso de la cadena de suministro.

20. La falta de operadores provoca retrasos en los procesos de comercialización del producto.

Tabla 23. Falta de operadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	2	1,1	1,1	1,1
De acuerdo	3	1,6	1,6	2,7
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	44	24,0	24,0	26,8
Desacuerdo	84	45,9	45,9	72,7
Totalmente desacuerdo	50	27,3	27,3	100,0
Total	183	100,0	100,0	

Figura 20. Falta de operadores



Fuente: Encuesta realizada a los asociados a la Cámara de Comercio de Milagro.

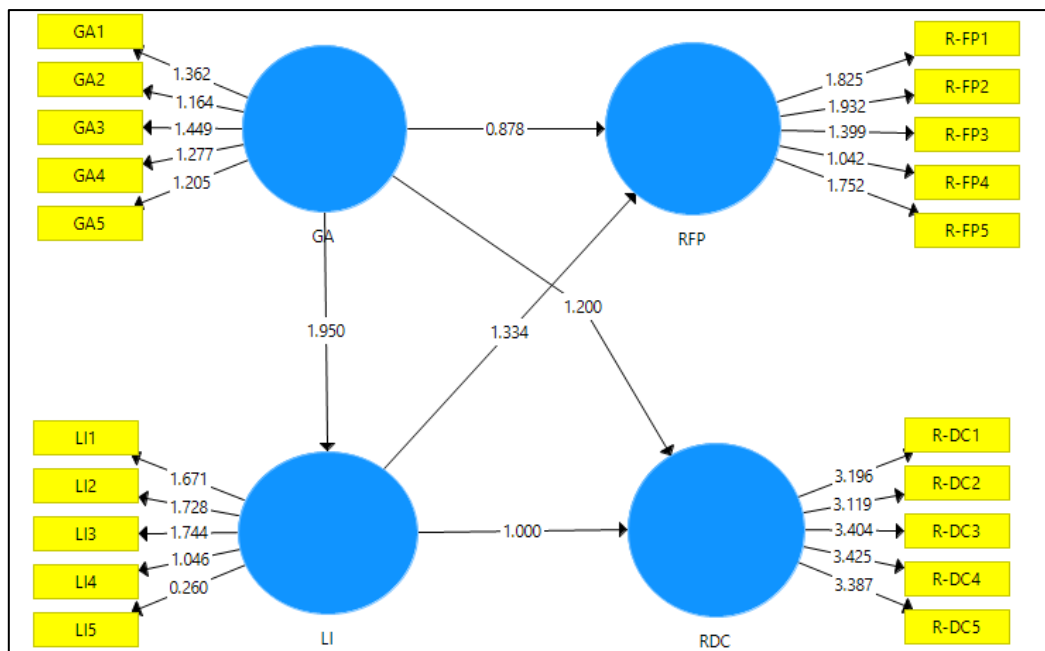
Elaborado por: Ponce & Zumba

Interpretando los datos obtenidos durante la encuesta realizada a los socios de la Cámara de Comercio del Cantón Milagro hemos obtenido como resultado que la falta de operadores es un factor que afecta de manera negativa en la eficiencia de la distribución de la cadena de suministros, en donde arrojaron que el 27% están en total desacuerdo, es decir que este factor no es de gran problema para el proceso de la cadena de suministro, el 46% de los socios están en desacuerdo, es decir que para algunos socios este no es un problema en la cadena de suministros, el 24% le es indiferente este factor, es decir para los socios de este factor no es un problema, el 2% están de acuerdo, es decir que para algunos los socios este si es un problema dentro de sus negocios, el 1% están totalmente de acuerdo, es decir que para algunos socios este factor si es un problema grave en el cual afecta el proceso de la cadena de suministro.

METODO ECUACIONES ESTRUCTURALES – PROGRAMA SMART PLS

El modelo de medida, en el cual se analizan las cargas factoriales de las variables observables (indicadores) con relación a sus correspondientes variables latentes (constructo). En esta estructura se evalúa la fiabilidad y validez de las medidas del modelo teórico. (Sikora, 2017)

Figura 21. Variables latentes



Fuente: Elaboración propia utilizando el software Smart PLS

INFORME SMARTPLS

COEFICIENTE PATH

Tabla 24. Media, desviación estándar, valores t, p valores

	Muestra original (O)	Media de la muestra (M)	Desviación estándar (STDEV)	Estadísticos t (O/STDEV)	P Valores
Gestión Administrativa -> Logística Interna	0,745	0,640	0,382	1,950	0,05
Gestión Administrativa -> Relación Detallista Cliente	-0,619	-0,350	0,516	1,200	0,23
Gestión Administrativa -> Relación Fabricante Proveedores	-0,294	-0,105	0,334	0,878	0,38
Logística Interna -> Relación Detallista Cliente	-0,108	-0,110	0,108	1,000	0,32
Logística Interna -> Relación Fabricante Proveedores	0,384	0,279	0,288	1,334	0,18

Fuente: Elaboración propia utilizando el software Smart PLS

De acuerdo a los datos arrojados del método Bootstrapping en donde identifica los principales componentes de variable en donde los tienen mayor relevancia es la siguiente:

Tabla 25. Guía para valorizar significancia estadística

Rango de Valorización	P. Value	Valores de significancia Estadística
$t \geq a 3.10$	0.001	Altamente significativo
$t \geq a 2.33$ y t menor a 3.1	0.01	Considerablemente significativo
$t \geq a 1.68$ y t menor a 2.33	0.05	Significativo
t menor a 1.68	Superior a 0.05	No significativo

Fuente: (Rositas Martínez, 2009)

Con la tabla 25, analizaremos la significancia de las relaciones entre las variables utilizadas dentro de la investigación, como podemos ver la relación que existe entre la gestión administrativa y la logística interna es significativo ya que el análisis nos indica que el p Valores es de 0.05 y el rango de relación estadístico t es de 1.950, otras de la variable que tiene relación esta entre la gestión administrativa y la relación detallista, clientes es no significativa, según la tabla de valorización y los resultados obtenidos del P valores que es de 0.23 y el rango de relación estadístico t que es de 1.200, como podemos observar la gestión administrativa y la logística interna tiene mayor relación a diferencia de la variable gestión administrativa y la relación detallista, cliente.

Según la tabla 25 la relación que se da entre la gestión administrativa y la relación fabricantes y proveedores es no significativa, según la tabla de valorización y los resultados obtenidos del P valores que es de 0.38 y el rango de relación estadístico t que es de 0.878, así mismo tenemos los resultados de la relación que se da entre la logística interna y la relación detallista, clientes es no significativa, según la tabla de valorización y los resultados obtenidos del P valores que es de 0.32 y el rango de relación estadístico t que es de 1.000, y por último tenemos la relación que se da entre la logística interna y la relación fabricantes – proveedores es no significativa, según la tabla de valorización y los resultados obtenidos del P valores que es de 0.18 y el rango de relación estadístico t que es de 1.334.

Tabla 26. Cargas

	Muestra original (O)	Media de la muestra (M)	Desviación estándar (STDEV)	Estadísticos t (O/STDEV)	P Valores
GA1 <- Gestión Administrativa	0,864	0,578	0,634	1,362	0,175
GA2 <- Gestión Administrativa	0,189	0,187	0,163	1,164	0,25
GA3 <- Gestión Administrativa	0,510	0,388	0,352	1,449	0,15
GA4 <- Gestión Administrativa	-0,705	-0,420	0,552	1,277	0,20
GA5 <- Gestión Administrativa	-0,547	-0,297	0,454	1,205	0,23
LI1 <- Logística Interna	0,920	0,718	0,551	1,671	0,10
LI2 <- Logística Interna	0,838	0,658	0,485	1,728	0,09
LI3 <- Logística Interna	0,413	0,370	0,237	1,744	0,08
LI4 <- Logística Interna	0,233	0,235	0,222	1,046	0,30
LI5 <- Logística Interna	-0,066	0,000	0,253	0,260	0,80
R-DC1 <- Relación Detallista Cliente	0,627	0,593	0,196	3,196	0,002
R-DC2 <- Relación Detallista Cliente	-0,501	-0,475	0,161	3,119	0,002
R-DC3 <- Relación Detallista Cliente	0,884	0,845	0,260	3,404	0,001
R-DC4 <- Relación Detallista Cliente	0,873	0,837	0,255	3,425	0,001
R-DC5 <- Relación Detallista Cliente	0,861	0,826	0,254	3,387	0,001
R-FP1 <- Relación Fabricante Proveedor	0,899	0,654	0,493	1,825	0,07
R-FP2 <- Relación Fabricante Proveedor	0,909	0,666	0,471	1,932	0,06
R-FP3 <- Relación Fabricante Proveedor	0,485	0,393	0,347	1,399	0,16
R-FP4 <- Relación Fabricante Proveedor	0,396	0,337	0,380	1,042	0,30
R-FP5 <- Relación Fabricante Proveedor	0,907	0,655	0,518	1,752	0,08

Fuente: Elaboración propia utilizando el software Smart PLS

La variable latente de gestión administrativa cuenta con 5 ítem, cada uno incide en la importancia de la relación entre variables, el ítem 1 tiene un valor no significativo con un P valores de 0.18 y un rango estadístico t de 1.362, en el ítem 2 tiene un valor no significativo con un P valores de 0.25 y un rango estadístico t de 1.164. el ítem 3 tiene un valor no significativo con un P valores de 0.15 y un rango estadístico t de 1.449. el ítem 4 tiene un valor no significativo con un P valores de 0.20 y un rango estadístico t de 1.277. y por último el ítem 5 tiene un valor no significativo con un P valores de 0.23 y un rango estadístico t de 1.205.

La variable latente de logística interna cuenta con 5 ítem, cada uno incide en la importancia de la relación entre variables, el ítem 1 tiene un valor no significativo con un P valores de 0.10 y un rango estadístico t de 1.671, en el ítem 2 tiene un valor no significativo con un P valores de 0.09 y un rango estadístico t de 1.728. el ítem 3 tiene un valor no significativo con un P valores de 0.08 y un rango estadístico t de 1.744. el ítem 4 tiene un valor no significativo con un P valores de 0.30 y un rango estadístico t de 1.046. y por último el ítem 5 tiene un valor no significativo con un P valores de 0.80 y un rango estadístico t de 0.260.

La variable latente de relación detallista - cliente con 5 ítem, cada uno incide en la importancia de la relación entre variables, el ítem 1 tiene un valor altamente significativo con un P valores de 0.002 y un rango estadístico t de 3.196, en el ítem 2 tiene un valor altamente significativo con un P valores de 0.002 y un rango estadístico t de 3.119. el ítem 3 tiene un valor altamente significativo con un P valores de 0.001 y un rango estadístico t de 3.404. el ítem 4 tiene un valor altamente significativo con un P valores de 0.001 y un rango estadístico t de 3.425. y por último el ítem 5 tiene un valor altamente significativo con un P valores de 0.001 y un rango estadístico t de 3.387.

La variable latente de relación fabricante – proveedores cuenta con 5 ítem, cada uno incide en la importancia de la relación entre variables, el ítem 1 tiene un valor no significativo con un P valores de 0.07 y un rango estadístico t de 1.825, en el ítem 2 tiene un valor no significativo con un P valores de 0.06 y un rango estadístico t de 1.932. el ítem 3 tiene un valor no significativo con un P valores de 0.16 y un rango estadístico t de 1.399. el ítem 4 tiene un valor no significativo con un P valores de 0.30 y un rango estadístico t de 1.042. y

por último el ítem 5 tiene un valor no significativo con un P valores de 0.08 y un rango estadístico t de 1.752.

Análisis de Alfa de Cronbach

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

Coeficiente alfa $>.9$ es excelente

Coeficiente alfa $>.8$ es bueno

Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable

Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable

Coeficiente alfa $>.5$ es pobre - Coeficiente alfa

La tabla 27 muestra el coeficiente alfa de Cronbach total del instrumento que fue de 0.747, lo que nos indica que nuestro nivel de confiabilidad es aceptable de acuerdo al coeficiente establecidos por George y Mallery. El número de elementos corresponde a las preguntas estructuradas en el proyecto.

Tabla 27. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	No. de elementos
,747	,739	20

Fuente: Elaboración propia utilizando el software SPSS

En la tabla 28 nos indica el número de preguntas con su respectiva variable, además en la tercera columna se encuentra la media que nos indica el índice de dificultad de cada pregunta, en base a las respuestas obtenidas, estas van entre 1.89 que corresponde a la pregunta 18 y 3.79 corresponde a la pregunta 1.

La desviación estándar “mide el grado de dispersión de las observaciones individuales alrededor de su media” (Webster , 2003), en la pregunta 6 tiene la mayor desviación típica con 1.300 en relación a las demás preguntas. Y por último tenemos la columna N que nos indica el numero de la población encuestada que es de 183 elementos.

Tabla 28. Estadísticas de elemento

Ítem	Variable	Media	Desviación estándar
1	Planificación de Inventario	3,79	1,206
2	Costos de producción	2,05	,837
3	Escases de materia prima	2,24	1,118
4	Tiempo de entrega	2,52	,925
5	Modo de almacenamiento	2,54	1,078
6	Mercaderías con fallas y defectos	3,35	1,300
7	Incumplimiento en la entrega de pedidos	3,26	1,174
8	Calidad del producto	2,11	,895
9	Mano de obra	2,01	1,040
10	Artículos en mal estado	3,11	1,233
11	Precios excesivos	2,33	,664
12	Caducidad de los productos	2,33	1,263
13	Error en la entrega del pedido	2,54	,863
14	Perdidas de Mercadería	2,44	,781
15	Impuntualidad en la entrega de pedido	2,27	,583
16	Flujo de información	3,77	1,075
17	Sistema de inventario	3,71	1,162
18	Desperdicios de materia prima	1,89	,919
19	Fallas en los equipos	2,01	,874
20	Falta de operadores	2,03	,825

Fuente: Elaboración propia utilizando el software SPSS

La tabla 29 representa un resumen en los elementos estadístico en donde muestra una síntesis de las varianzas de elementos y las correlaciones entre elementos, detallando la media, el mínimo, máximo, el rango, el máximo/mínimo, la varianza y los numero de elementos.

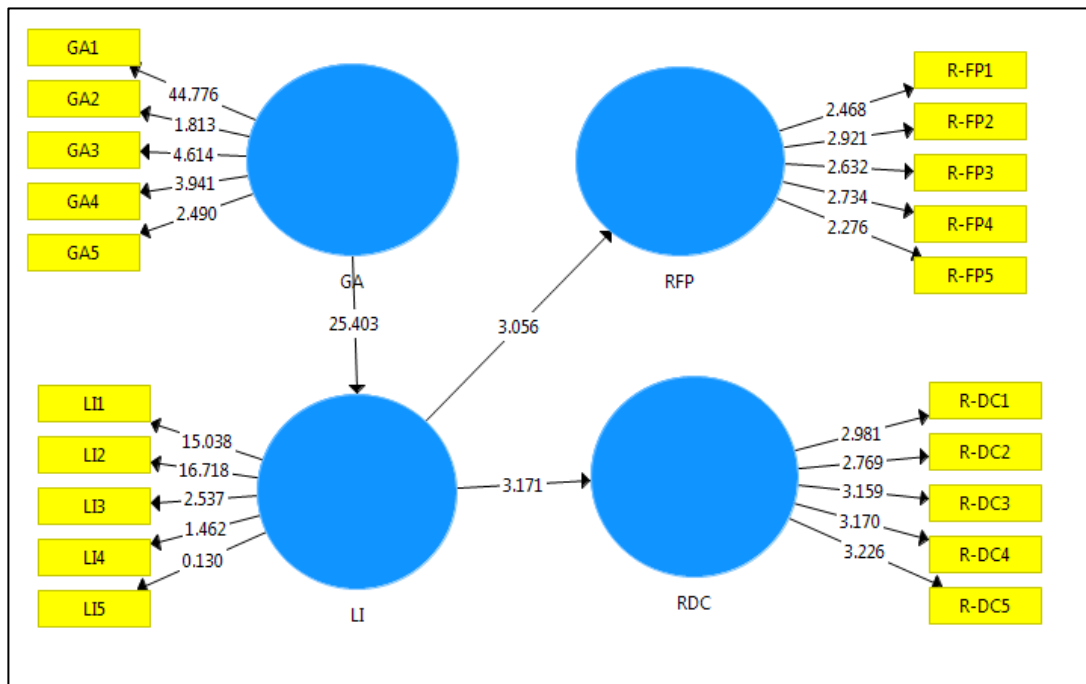
El primer renglón es la media de todas las preguntas, la media total de las 20 preguntas es de 52.29, arrojando así una media de elemento de 2,614, la media menor es de 1,891, el promedio máximo es de 3,787, su rango es 1,896 esta se obtiene de la diferencia entre el mínimo y máximo, el valor del máximo/mínimo es de 2.003 se la obtienen mediante la suma del máximo y el mínimo dividido para 2 y la varianza es de ,409.

Tabla 29. Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	2,614	1,891	3,787	1,896	2,003	,409	20
Varianzas de elemento	1,021	,340	1,690	1,350	4,971	,157	20
Covarianzas entre elementos	,131	-,583	1,306	1,889	-2,240	,083	20
Correlaciones entre elementos	,124	-,560	,837	1,397	-1,494	,079	20

Fuente: Elaboración propia utilizando el software SPSS

Figura 22. Variables latentes



Fuente: Elaboración propia utilizando el software Smart PLS

	Muestra original (O)	Media de la muestra (M)	Desviación estándar (STDEV)	Estadísticos t (O/STDEV)	P Valores
Gestión Administrativa -> Logística Interna	0,761	0,762	0,030	25.403	0,000
Logística Interna -> Relación Detallista Cliente	-0,580	-0,556	0,183	3.171	0,002
Logística Interna -> Relación Fabricante Proveedores	0,234	0.259	0,077	3.056	0,003

Tabla 30. Media, desviación estándar, valores t, p valores

Fuente: Elaboración propia utilizando el software Smart PLS

Como se puede observar en la figura 22 se ha realizado un cambio significativo dentro de las variables latentes en donde la Gestión Administrativa no tiene relación con la Relación Fabricante Proveedor, por el cual los resultados arrojados cambiaron de manera positiva, es decir que la relación que se da entre la gestión administrativa y la logística interna es altamente significativo, según la tabla de valorización y los resultados obtenidos del P valores que es de 0.001 y el rango de relación estadístico t que es de 25.403, otras de las variables que se relaciona son la logística interna y la relación detallista, cliente en donde su resultado es altamente significativo, según la tabla de valorización, los resultados obtenidos del P valores que es de 0.002 y el rango de relación estadístico t que es de 3.171

y por último se encuentra la .relación logística interna y relación fabricante, proveedor, en donde arrojó un resultado altamente significativo, según la tabla de valorización, los resultados obtenidos del P valores que es de 0.003 y el rango de relación estadístico t que es de 3.056.

CAPÍTULO 5

5.1 CONCLUSIONES

Mediante este trabajo de campo hemos podido analizar los principales problemas que existe dentro de la cadena de suministro de cada uno de los comerciantes asociados a la Cámara de Comercio del Cantón Milagro, los principales problemas que se pudo detectar durante este trabajo fueron los problemas dentro de los procesos de la gestión administrativas, la logística interna y la relación de los actores de la cadena de suministro como son los fabricantes con proveedores, la relación detallista con clientes.

A través de la encuesta aplicada a los comerciantes asociados a la Cámara de Comercio del cantón Milagro se pudo identificar los problemas que tienen en cada uno de sus procesos como es la falta de planificación, la falta de un flujo información, el retraso de los pedidos, el tiempo de entrega, el inadecuado almacenamiento, caducidad de los productos, la escases de la materia prima, la calidad del productos, mercadería con fallas y defectos, la falta de un sistema de inventario, las fallas de las maquinarias, todos estos problemas se pudo identificar mediante la encuesta aplicada a la Cámara de Comercio del cantón Milagro, en donde se pudo llegar a la comprobación de la deficiencia que existe dentro de la cadena de suministro en cada uno de los comerciantes asociados.

Dentro de esta investigación hemos utilizados dos programas que es el SPS nos ha ayudado en el procesamiento estadístico de la información obtenida mediante la encuesta, así mismo nos ayudó a analizar el método de alfa de Cronbach y para analizar las variables de las encuestas se utilizó el software SMART PLS, en donde se hizo el análisis bootstrapping en donde analizan las variables que tienen mayor relación. gestión administrativa y la logística interna.

Concluyendo la información del modelo de alfa de Cronbach permite medir con precisión la confiabilidad de cada una de las preguntas aplicadas en el cuestionario a los socios de la Cámara de Comercio del cantón Milagro, en donde arrojó un resultado aceptable con un alfa de Cronbach de .747, de la misma manera el cambio de modelo del Método Smart PLS entre la relación de la variable latente de Gestión Administrativa y relación Fabricante,

proveedor arrojo un valor positivo, es decir que su nivel de confiabilidad aumento, según la tabla de valorización.

Finalizando se puedo decir que los comerciantes asociados a la Cámara de Comercio del cantón Milagro no poseen conocimiento suficiente acerca de los procesos de la cadena de suministro, trayendo resultados negativos para sus negocios, ya que este enfoca desde la planificación en sus procesos que comienza con la adquisición o compra de materiales o materias primas hasta su comercialización o distribución.

Todos los procesos que engloba la cadena de suministro ayudan a los negocios a aumentar la eficiencia y la eficacia en los procesos elaboración y por ende en las ventas, de esta manera obtener productos garantizados satisfaciendo así las necesidades de sus clientes y aumentados la rentabilidad de sus negocios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alamilla Jimenez , S. T. (2015). *Fundamentos de Investigacion*. Obtenido de <http://shounyalamilla.blogspot.com/p/23-tipos-de-metodos-inductivo-deductivo.html>
- Antón, R. M. (04 de Noviembre de 2012). *Origen del Término cadena de suministro*. Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/scm/2012/11/04/origen-del-termino-cadena-de-suministro/>
- Aponte, B. J., González, A. J., & González, A. D. (2013). Fases de la cadena de suministro. *Redalyc.org*, 18(64), 685-708. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/290/29029478009.pdf>
- Arango, S. M., Adarme, J. W., & Zapata, C. J. (Junio de 2010). Gestión Cadena de Abastecimiento-Logística con indicadores bajo incertidumbre, caso aplicado Sector Panificador Palmira. *Redalyc.org*, 20(1), 97-115. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/911/91114807007.pdf>
- Ballesteros, S. P., & Ballesteros, R. D. (Mayo de 2004). La Logística Competitiva y la Administración de la Cadena de Suministros. *Redalyc.org*, 10(24), 201-206. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/849/84912053030/>
- Belmares, N. Z. (01 de Marzo de 2008). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/cadena-suministro/>
- Borja Mora, J. K., & Cajas Vicuña, J. A. (2013). *Análisis de la Gestión Administrativa y Funcional de la Cámara de Comercio del Cantón Milagro para el planteamiento de estrategias*. Tesis de Pregrado, Milagro. Obtenido de Repos: <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1978/1/An%C3%A1lisis%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20y%20funcional%20de%20la%20c%C3%A1mara%20de%20comercio%20del%20Cant%C3%B3n%20Milagro%20para%20el%20planteamiento%20de%20estrategias%20de%20>
- Breve M, A. (2011). *Manual Metodología de la Investigación*. Mexico.
- Cambón, A. M. (11 de Mayo de 2015). *ISPCH*. Obtenido de http://www.ispch.cl/sites/default/files/INDICADORES_A.pdf
- Capó, V., Tomás, M. J., & Expósito, L. M. (2007). La Gestión del Conocimiento en la Cadena de Suministro. Análisis de la Influencia del Contexto Organizativo . 18(1), 127-136. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642007000100017
- Correa, E. A., Gómez, M., & Cano, A. J. (2010). Gestión de Almacenes y Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). *Redalyc.org*, 26(117), 145-171. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/212/21218551008.pdf>
- de Lima , O. P., Breval Santiago, S., Rodríguez Taboada , C. M., & Follmann, N. (Junio de 2017). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. 25(02). Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052017000200264

- García, B. R., González, S. J., & Jornet, M. J. (2010). *SPSS: Análisis de Fiabilidad - Alfa de Cronbach*. Valencia. Obtenido de https://www.uv.es/innomide/spss/SPSS/SPSS_0801B.pdf
- Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: Industria Editorial Mexicana.
- Hernández, G. J., Domínguez, H. M., & Ramos, S. A. (2002). Canales de distribución y competitividad en artesanías . *Redalyc*, 9(25). Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/138/13802505.pdf>
- Inciarte , A., Marcado, N., & Reyes, M. E. (Junio de 2006). Gestión académico-administrativa en la educación básica. *Scielo*, 11(34). Obtenido de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842006000200005
- Instituto de Investigaciones Jurídicas. (26 de Septiembre de 2015). *Biblioteca Juridica Virtual*. Obtenido de biblio.juridicas.unam.mx
- Muñoz, M., & Azaya , A. (21 de Junio de 2016). *Tipos de Investigación*. Obtenido de http://www.academia.edu/download/46812267/mls_-_tipos_de_investigacion.docx
- N/A. (2010). *Introducción al SPSS, Manejo y Procesamiento básico de datos básicos en SPSS*. Obtenido de https://www.uam.es/personal_pdi/economicas/eva/pdf/introspss.pdf
- Paredes, G. K., & Tacuri, V. L. (Abril de 2014). *Análisis para identificación del Perfil Administrativo-Contable de los socios de la Cámara de Comercio de Milagro, Provincia del Guayas, a Noviembre de 2013*. Milagro.
- Pinzón, G. I., Pérez, O. G., & Arango, S. M. (2010). Mejoramiento en la gestión de inventarios. Propuesta metodológica. *Redalyc*, 46(160), 9-21. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/215/21520989002.pdf>
- Rositas Martínez, J. (Junio de 2009). Factores críticos de éxito en la gestión de calidad total en la industria manufacturera. *Reday*, XII(2). Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/402/40211229011.pdf>
- s.f. (30 de Junio de 2009). *Blogspot*. Obtenido de <http://niveldostic.blogspot.com/2009/06/metodo-analitico-sintetico.html>
- Salas, N. K., Miguél, M. H., & Acevedo, C. J. (2017). Metodología de Gestión de Inventarios para determinar los niveles de integración y colaboración en una cadena de suministro. *Scielo*, 25(2). Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052017000200326
- Sánchez, D. E. (2008). Las Tecnologías de Información y Comunicacíoón (TIC) desde una perspectiva social. *Redalyc.or*, 12, 155-162. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194114584020>
- Schumackr, R. E., & Lomax, R. G. (2010). En *A Beginner`s Guide to Strutural Equation Modeling* (Third Edition ed.). New York, USA: Taylor & Francis Group . Obtenido de <http://books.google.com/books?id=58pWPxWPC0C&pgis=1>

Sikora, F. D. (2017). Factores de desarrollo de las ciudades inteligentes. *Scielo*, 26(1), 135-152. Obtenido de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1852-42652017000100007

Webster , A. (2003). *Estadística aplicada a los negocios y la economía*. Bogotá, Colombia: Editorial Mc. Graw Hill. Obtenido de <https://administradorjorgevelcas.files.wordpress.com/2013/12/webster-allen-estadistica-aplicada-a-los-negocios-y-la-economia-14-28.pdf>

Young, R. R., & Esqueda, P. (2005). Vulnerabilidades de la cadena de suministros: consideraciones para el caso de América Latina. *Redalyc.org*(34), 63-78. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/716/71603405.pdf>

ANEXOS

	PROBLEMA	HIPOTESIS	V.I	V.D
Gestión Administrativa	Planificación de los Inventarios	La falta de la planificación de los inventarios provoca excesivos niveles de compra.	Falta de planificación	Excesivos niveles de compra.
	Altos costos de producción	1.1 Altos costos de producción provocan que se reduzcan el nivel de ventas en la empresa.	Altos Costos de producción	Reducción de los niveles de ventas
	Escases de materia prima	Escases de la materia prima provoca que los costos de producción se eleven.	Escases de la metería prima	Costos de producción altos
	Retraso en tiempo de entrega por excesivo tramite en la aduana	Retraso en tiempo de entrega por excesivo tramite en la aduana provoca retrasos en la distribución del producto.	Retraso del tiempo de entrega	Distribución del producto
	Inadecuado almacenamiento para cada producto	El inadecuado almacenamiento de los productos provoca fallas físicas en cada uno de ellos.	Inadecuado almacenamiento	Fallas físicas
Relación con los actores de la cadena de suministro proveedores, fabricante y distribuidores	Mercaderías con fallas y defectos	Mercaderías con fallas y defectos provoca pérdidas económicas.	Defectos y fallas de mercadería	Perdidas económicas
	Impuntualidad en la entrega de mercadería	Impuntualidad en la entrega de mercadería genera retrasos en el departamento de producción y en el incumplimiento en la entrega de pedidos.	Impuntualidad de la entrega de mercadería	Retrasos en el departamento de producción
	Baja calidad de los productos	La baja calidad del producto provoca insatisfacción del consumidor final.	Baja de calidad del producto	Insatisfacción del cliente
	Mano de obra no calificada	La mano de obra no calificada provoca un mal uso de las maquinarias generando productos de baja calidad.	Mano de obra no calificada	Productos de baja calidad
	Devolución de artículos en mal estado.	Devolución de artículos en mal estado ocasiona inconformidad y desconfianza por parte de los clientes.	Artículos en mal estados	Desconfianza de los clientes
Relación con	Precios excesivos de la	Precios excesivos de la mercadería	Precios excesivos	Ingresos bajos

los detallistas Relación con los clientes	mercadería	ocasiona que los niveles de ingresos disminuyan.		
	Falta de verificación de la caducidad de los productos.	Falta de verificación de la caducidad de los productos puede ocasionar problemas legales por la intoxicación en los clientes.	Caducidad de los productos	Intoxicación en los clientes
	Error en la entrega del pedido.	Error en la entrega del pedido provoca insatisfacción y desconfiabilidad hacia la empresa.	Error en la entrega del pedido	Insatisfacción y desconfiabilidad
	Retaso de la entrega del pedido	El retraso de la entrega del pedido se debe por la pérdida de las cargas al momento de distribuirlas.	Retraso en la entrega de pedido	Pérdida de las cargas
	Tiempo de distribución del pedido del cliente	El tiempo de distribución del pedido del cliente trae cierta incertidumbre a la hora de la adquisición del producto.	Impuntualidad en la distribución del pedido	Incertidumbre en la adquisición del producto
Logística Interna	Falta de flujo de información	La falta de flujos de información provoca que se dupliquen los procesos o tareas entre los diferentes departamentos.	Falta de flujos de información	Duplicación de proceso y tareas
	Falta de un sistema de inventario	La introducción manual de los datos de la materia prima provoca desconocimiento en tiempo real de las existencias de los almacenes.	Falta de un sistema de inventario	Desconocimiento en tiempo real de las existencias de los almacenes.
	Desperdicios de productos	Desperdicios de la materia prima provoca elevados costos de fabricación.	Desperdicios de materia prima	Costos elevados de fabricación
	Fallas en los equipos	Las fallas en los equipos provocan el retraso de la elaboración del producto final.	Fallas en los equipos	Retraso de la elaboración
	Falta de operadores	la falta de operadores provoca retrasos en los procesos de comercialización del producto.	Falta de operadores	Retrasos en los procesos de comercialización

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
LICENCIATURA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Encuesta dirigida a los comerciantes asociados en la Cámara de Comercio para conocer los problemas más comunes que se presenten en su cadena de suministro.

Nombre del Negocio:

Puntúe del 1 al 5 las siguientes preguntas, sabiendo que el 5 es la escala mayor y el 1 es la escala menor.

21. La falta de la planificación de los inventarios provoca excesivos niveles de compra en su negocio.

1	2	3	4	5
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

22. Altos costos de producción provocan que se reduzcan el nivel de ventas en la empresa.

1	2	3	4	5
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

23. Escases de la materia prima provoca que los costos de producción se eleven.

1	2	3	4	5
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

24. Retraso en tiempo de entrega por excesivo trámite en la aduana provoca retrasos en la distribución del producto.

1	2	3	4	5
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

25. El inadecuado almacenamiento de los productos provoca fallas físicas en cada uno de ellos.

1	2	3	4	5
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

26. Mercaderías con fallas y defectos provoca pérdidas económicas.

1	2	3	4	5
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

27. Impuntualidad en la entrega de mercadería genera retrasos en el departamento de producción y en el incumplimiento en la entrega de pedidos.

1	2	3	4	5
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

28. La baja calidad del producto provoca insatisfacción del consumidor final.

1	2	3	4	5
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

29. La mano de obra no calificada provoca un mal uso de las maquinarias generando productos de baja calidad.

1	2	3	4	5
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

30. Devolución de artículos en mal estado ocasiona inconformidad y desconfianza por parte de los clientes.

1	2	3	4	5
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

31. Precios excesivos de la mercadería ocasiona que los niveles de ingresos disminuyan.

1	2	3	4	5
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

32. Falta de verificación de la caducidad de los productos puede ocasionar problemas legales por la intoxicación en los clientes.

1	2	3	4	5
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

33. Error en la entrega del pedido provoca insatisfacción y desconfiabilidad hacia la empresa.

1	2	3	4	5
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

34. El retraso de la entrega del pedido se debe por la pérdida de las cargas al momento de distribuirlos.

1	2	3	4	5
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

35. El tiempo de distribución del pedido del cliente trae cierta incertidumbre a la hora de la adquisición del producto.

1	2	3	4	5
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

36. La falta de flujos de información provoca que se dupliquen los procesos o tareas entre los diferentes departamentos.

1	2	3	4	5
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

37. La introducción manual de los datos de la materia prima provoca desconocimiento en tiempo real de las existencias de los almacenes.

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

38. Desperdicios de la materia prima provoca elevados costos de fabricación

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

39. Las fallas en los equipos provocan el retraso de la elaboración del producto final.

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

40. la falta de operadores provoca retrasos en los procesos de comercialización del producto.

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Urkund Analysis Result

Analysed Document: MP-AZ.docx (D38323213)
Submitted: 5/4/2018 11:36:00 PM
Submitted By: jbeniteza@unemi.edu.ec
Significance: 1 %



Sources included in the report:

PROYECTO FINAL CADENA DE VALOR TATIANA VELASCO.pdf (D30048170)

Instances where selected sources appear:

1