



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

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN MARKETING**

TÍTULO DEL PROYECTO

**“EFICIENCIA EN LA DISTRIBUCIÓN DE LA CADENA DE
SUMINISTRO ENTRE LOS ASOCIADOS DE LA CÁMARA DE
COMERCIO DE MILAGRO – ECUADOR”**

AUTORES:

**MARINA JULEXI BANCHÓN ORELLANA
LILIANA ELIZABETH RENDÓN ROMERO**

ACOMPAÑANTE:

BASTIDAS VACA CARLOS ALBERTO

Milagro 22 de Mayo del 2018

ECUADOR

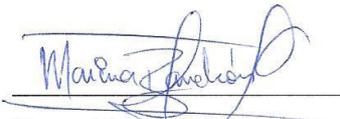
DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.
Fabricio Guevara Viejó, PhD.
RECTOR
Universidad Estatal de Milagro
Presente.

Yo, **MARINA JULEXI BANCHÓN ORELLANA** 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 SUMINISTRO ENTRE LOS ASOCIADOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE MILAGRO-ECUADOR**” 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.



Firma del Estudiante

MARINA JULEXI BANCHÓN ORELLANA

CI: 0940361256

Milagro, a los 22 días del mes de Mayo de 2018

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.
Fabricio Guevara Viejó, PhD.
RECTOR
Universidad Estatal de Milagro
Presente.

Yo, **LILIANA ELIZABETH RENDÓN ROMERO** 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 SUMINISTRO ENTRE LOS ASOCIADOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE MILAGRO-ECUADOR**” 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 22 días del mes de Mayo de 2018

Liliana Rendón

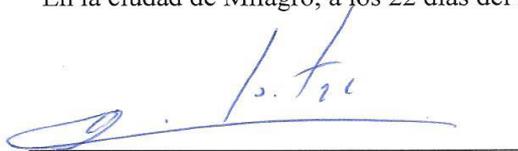
Firma del Estudiante
LILIANA ELIZABETH RENDÓN ROMERO
CI: 0954210779

APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

Yo, **BASTIDAS VACA CARLOS ALBERTO** en mi calidad de tutor de la Investigación Documental como Propuesta práctica del Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complejo), elaborado por el estudiante **MARINA JULEXI BANCHÓN ORELLANA**, cuyo título es “**EFICIENCIA EN LA DISTRIBUCIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO 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 **INGENIERA EN MARKETING**; 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 complejo) de la Universidad Estatal de Milagro.

En la ciudad de Milagro, a los 22 días del mes de Mayo de 2018.



Nombre del Tutor

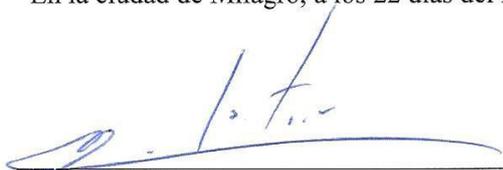
Tutor: BASTIDAS VACA CARLOS ALBERTO

C.I.: 0911033819

APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

Yo, **BASTIDAS VACA CARLOS ALBERTO** en mi calidad de tutor de la Investigación Documental como Propuesta práctica del Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complejo), elaborado por el estudiante **LILIANA ELIZABETH RENDÓN ROMERO** cuyo título es “**EFICIENCIA EN LA DISTRIBUCIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO 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 **INGENIERA EN MARKETING**; 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 complejo) de la Universidad Estatal de Milagro.

En la ciudad de Milagro, a los 22 días del mes de Mayo de 2018.



Nombre del Tutor

Tutor: BASTIDAS VACA CARLOS ALBERTO

C.I.: 0911033819

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

PRESIDENTE: BASTIDAS VACA CARLOS ALBERTO

DELEGADO: ZIADET BERMÚDEZ ELICZA ISABEL

SECRETARIO: BENÍTEZ ASTUDILLO JAVIER ANTONIO

Luego de realizar la revisión de la Investigación Documental como propuesta practica, previo a la obtención del título (o grado académico) de **INGENIERA EN MARKETING** presentado por el /la señor (a/ita) **MARINA JULEXI BANCHÓN ORELLANA**.

Con el título: **“EFICIENCIA EN LA DISTRIBUCIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO ENTRE LOS ASOCIADOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE MILAGRO-ECUADOR”**

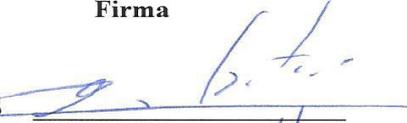
Otorga a la presente Investigación Documental como propuesta práctica, las siguientes calificaciones:

Investigación documental	[74]
Defensa oral	[20]
Total	[94]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) APROBADO

Fecha: 22 de Mayo de 2018.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
PRESIDENTE	BASTIDAS VACA CARLOS ALBERTO	
SECRETARIO /A	BENÍTEZ ASTUDILLO JAVIER ANTONIO	
DELEGADO	ZIADET BERMÚDEZ ELICZA ISABEL	

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

PRESIDENTE: BASTIDAS VACA CARLOS ALBERTO

DELEGADO: ZIADET BERMÚDEZ ELICZA ISABEL

SECRETARIO: BENÍTEZ ASTUDILLO JAVIER ANTONIO

Luego de realizar la revisión de la Investigación Documental como propuesta práctica, previo a la obtención del título (o grado académico) de **INGENIERA EN MARKETING** presentado por el /la señor (a/ita) **LILIANA ELIZABETH RENDÓN ROMERO**.

Con el título: **“EFICIENCIA EN LA DISTRIBUCIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO ENTRE LOS ASOCIADOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE MILAGRO-ECUADOR”**

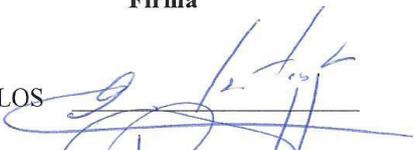
Otorga a la presente Investigación Documental como propuesta práctica, las siguientes calificaciones:

Investigación documental	[74]
Defensa oral	[20]
Total	[94]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) APROBADO

Fecha: 22 de Mayo de 2018.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
PRESIDENTE	BASTIDAS VACA CARLOS ALBERTO	
SECRETARIO /A	BENÍTEZ ASTUDILLO JAVIER ANTONIO	
DELEGADO	ZIADET BERMÚDEZ ELICZA ISABEL	

DEDICATORIA

El presente proyecto está dedicado de manera principal para Dios, por haberme dado la vida y los instrumentos necesarios para alcanzar esta meta tan importante en mi formación profesional, a mis PADRES por ser uno de los pilares más importante en mi vida y por darme ejemplos de trabajo incansable y amor infinito, a mis hermanos en especial a un ángel que desde el cielo está orgulloso por el logro que juntos hicimos, por sus consejos y valores que quedarán en mí siempre LUIS ALBERTO BANCHON ORELLANA y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos este momento fuera especial para ti como lo es para mí.

M. Banchón, 2018

Dedico este trabajo a Dios, por haberme dado vida, fuerza y la capacidad para poder llegar hasta aquí, a mis padres que con amor y esfuerzo me han acompañado en este proceso y a mis hermanos que han estado en todo momento a mi lado.

L. Rendón, 2018

AGRADECIMIENTOS

A mis Padres y hermanos, que siempre estuvieron alentándome para que siga adelante hasta lograr Culminar esta etapa de la vida que es la base fundamental para continuar progresando en el ámbito profesional, laboral y personal.

A mi Universidad y a mis estimados docentes que supieron transmitirme valores y conocimiento indispensables para aportar al desarrollo de nuestro país.

M. Banchón, 2018

Agradezco infinitamente a Dios por haberme dado la fuerza para seguir adelante, a mis Padres por brindarme su amor y motivación, a mis hermanos que han estado conmigo en todo momento.

A la universidad por haberme permitido terminar mis estudios en una institución tan prestigiosa y a mis docentes, por sus enseñanzas, su dedicación y su tiempo.

L. Rendón, 2018

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	12
ABSTRACT	13
INTRODUCCIÓN	14
<i>CAPITULO 1: PROBLEMA DE INVESTIGACION</i>	15
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.2. OBJETIVOS	16
1.2.1. Objetivo General	16
1.2.2. Objetivo Especifico.....	16
1.3. JUSTIFICACIÓN	16
CAPITULO 2: MARCO TEORICO CONCEPTUAL	18
2.1. Marco Teórico.....	18
2.2. Hipótesis y Variables	24
2.2.1. Hipótesis General	24
2.2.2. Hipótesis Particulares.....	24
2.2.3. Declaración de Variables	25
2.2.4. Operacionalización de las variables	26
CAPITULO 3: METODOLOGIA	29
3.1. LOS MÉTODOS Y TÉCNICAS.....	29
CAPITULO 4: DESARROLLO TEMATICO	31
4.1. Introducción	31
4.2. Elementos.....	31
4.3. Importancia	32
4.4. Logística.....	32
4.5. Importancia	33
4.6. Objetivo.....	33
4.7. Actividades principales	34
4.7.1. Transportación.....	34
4.7.2. Administración del inventario	34
4.7.3. Procesamiento de ordenes	34
4.8. Actividades de soporte	35
4.9. Administración logística	35
CONCLUSIONES	37
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Fases de Distribución de la Cadena de Suministro	15
Figura 2 Elementos de la Cadena de Suministro.....	32
Figura 3 Actividades de Soporte	35
Figura 4 Funciones de la administración logística	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Declaración de variables	25
Tabla 2 Operacionalización de las variables – Variable General.....	26
Tabla 3 Operacionalización de las variables - Variable Particular 1 & 2	27
Tabla 4 Operacionalización de las Variables - Variables Particulares 3 & 4.....	28

RESUMEN

El presente análisis trata sobre la eficiencia en la distribución de la cadena de suministro entre los asociados de la Cámara de Comercio de Milagro. Durante el transcurso de la investigación, se pudo comprobar que la Cámara de Comercio y los socios están realizando una mala administración de la cadena lo cual está llevando al desarrollo comercial en desventaja y creando un déficit económico para la ciudad, debido a que el objetivo principal de esta entidad es promover el desarrollo socio - económico, pero últimamente los socios afiliados a la institución, no están satisfechos con la administración y gestión que se ha venido brindado, lo cual resulta alarmante porque el desarrollo comercial es un elemento de suma importancia para el progreso de la población.

El propósito de esta propuesta es identificar los problemas que se están dando en la administración de la cadena de suministro, lo cual se va a entregar a la Cámara de Comercio una propuesta que contengan las herramientas necesarias para la eficiente toma de decisiones en las actividades a desarrollar en los negocios de los socios, estas herramientas están enfocadas en la administración logística que es la parte fundamental para una eficiente administración de la cadena, debido a que le ofrece a sus socios un perfil renovado y además contribuirá a que la opinión que tienen los socios con respecto a la gestión y administración de la institución, se cambie por una positiva apreciación que promete lograr las expectativas de satisfacción con respecto a las necesidades de los clientes.

El éxito de implantar la propuesta que se plantea es conseguir que los socios constaten el cambio que la institución ha realizado para brindar un mejor servicio y satisfacer sus necesidades.

Palabras claves: cadena distribución eficiente socios suministro

Línea de investigación: Tecnología de la información y de la comunicación

ABSTRACT

The present analysis deals with the efficiency in the distribution of the supply chain among the associates of the Chamber of Commerce of Milagro. During the course of the investigation, it was found that the Chamber of Commerce and the partners are carrying out a mismanagement of the chain that is leading to commercial development at a disadvantage and is creating an economic deficit for the city, which is the main objective of This entity is promoted economic development partner, but recently the members affiliated to the institution, are not satisfied with the administration and management that has been provided, what should be done because commercial development is an important element for the progress of the population .

The purpose of this proposal is to identify the problems that are occurring in the administration of the supply chain, which is what can be delivered to the Chamber of Commerce a proposal that contains the necessary tools for decision making in activities to develop in the business of the partners, these tools are focused on the logistics management that is the fundamental part for an efficient management of the chain, which offers its members a renewed profile and also contributes to the opinion that the partners have with Regarding the management and administration of the institution, it is changed by a positive appreciation that promises satisfaction expectations with respect to the needs of the clients.

The success of implementing the proposed approach is to ensure that partners are consistent and the change that the institution has made to help improve the service and meet their needs.

Keywords: partner supply chain

Research line: Information and communication technology

INTRODUCCIÓN

La Cámara de Comercio de Milagro es una institución que fue creada con el fin de ayudar al desarrollo económico del comercio de la ciudad. Se ha podido demostrar que actualmente existe un conformismo con respecto al desarrollo de las actividades y lo más importante es cumplir con las metas planteadas, esto se da ya que los socios son la razón de la entidad y no están conforme con la atención que ofrecen.

La siguiente investigación es primordial para constatar los problemas que tienen los socios de la cámara de comercio de Milagro en la administración de la cadena de suministro, lo que se pretende es emplear los correctivos que sean óptimos para que los socios y la cámara de comercio se conviertan en excelentes referentes comerciales para la ciudad.

Esto se da debido a los cambios causados en las últimas dos décadas en todo el mundo, las empresas necesitan detectar una evaluación de cómo se están presentando al mercado en la actualidad. Además, por los cambios de globalización de mercados, las políticas y la tecnología exigen a las entidades a poseer una estructura más dúctil que acceda fácilmente a cualquier cambio emergente.

Muchas de las empresas han olvidado la importancia de saber el concepto y toda una metodología de trabajo, como lo es la administración de la cadena de suministro, que permite a las empresas que los procesos internos mejoren, así puede mantener su competitividad, satisfacer plenamente al mercado, gerenciar apropiadamente los procesos internos y externos que perjudican a la organización. Con esto es posible que las compañías no fracasen y se conserven exitosa.

La cadena de suministro en la actividad, no solo permite mejorar los procesos internos, también permite perfeccionar los procesos externos, puesto que una organización actualmente se presenta a un entorno agresivo, esto se debe de tener en cuenta todo sobre el desarrollo de sus procesos, la relación con los proveedores y los clientes, aquí es donde la cadena de suministro agrega valor para extender las fronteras de la compañía. Además, que sea competitiva y a la vez genere reducción de costos, calidez al cliente y atención de calidad, y eficacia en la gestión estratégica.

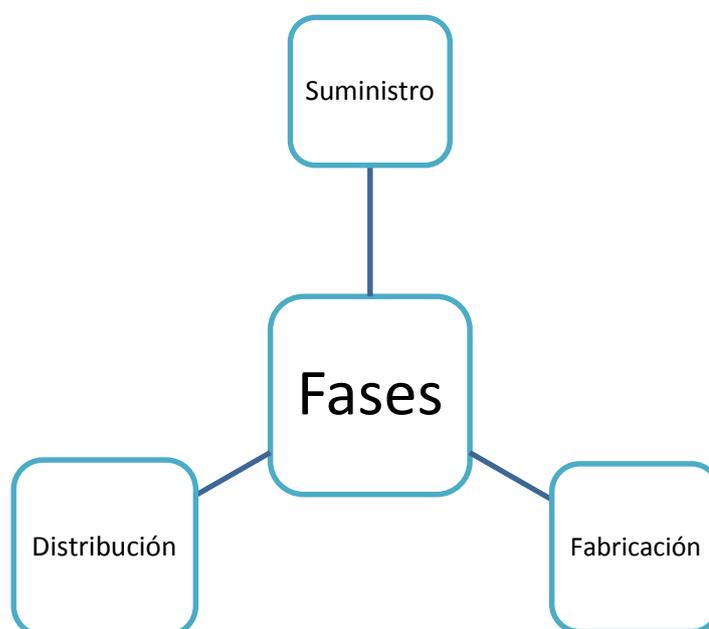
CAPITULO 1: PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El análisis presente responde a la necesidad de planeación y gestión de la eficiencia en la distribución de la cadena de suministros a los socios de la cámara de comercio de Milagro-Ecuador, este tema ha sido temática importante de análisis y estudio en la última década, debido que satisfacer al cliente no es fácil, de forma eficiente, esto es a la gran demanda de los clientes en cuanto a la cantidad, la calidad requerida y el tiempo.

Uno de los apoyos que se efectuaran para una eficiencia en la distribución de la cadena de suministros, es que se debe de analizar los mecanismos de colaboración que conlleven los procesos de toma de decisiones que afectan a la misma. En este análisis se proporcionan las tres fases claves para que la organización sea eficiente en la distribución de la cadena de suministro las cuales se denota en el gráfico siguiente.

Figura 1 Fases de la Cadena de Suministro



Elaborado por: M Banchón, L Rendón
Espinosa, 2012)

Fuente: *(Camacho & Karol Lorena Gómez*

¿De qué manera la Cámara de Comercio de Milagro brinda formas de planear las decisiones en la cadena de suministros para que la distribución sea eficiente?

OBJETIVOS

1.1.1. Objetivo General

Determinar de qué manera orienta la Cámara de Comercio a los socios para que obtengan eficiencia en la distribución de la cadena de suministro.

1.1.2. Objetivo Especifico

- Indagar de qué manera se está llevando a cabo la administración logística de la cadena de suministro.
- Analizar de qué forma está perjudicando a la cadena de suministro el modo en que la cámara de comercio los orienta en la administración logística.
- Brindar los correctivos que se deben cambiar o reforzar en la cadena de suministro de la administración logística.

1.2. JUSTIFICACIÓN

La observación que se le realizó a la Cámara de Comercio sobre la gestión que realiza, como ruta para la satisfacción adecuada de los requerimientos de los afiliados, no es la que se esperaban los socios debido a que esta corresponde que es necesario reforzar las estrategias y acciones que son propuestas por la organización, con el fin de garantizar una gestión correctamente y la utilización de los recursos adecuadamente que se obtienen de los proveedores; de esta manera se contribuye al desarrollo del comercio y del entorno económico de la ciudad.

El análisis con respecto a la distribución de la cadena de suministros que ofrece la Cámara de Comercio a sus socios, como ruta de satisfacción de las estrategias que brinda para una eficiente distribución de suministros en cada proceso de producción no es la adecuada, no todo depende de un buen lineamiento de comercialización, sino también se debe de tomar en consideración la manera de promocionarlo, es decir se debe de tener claro que para que esto se dé hay que trabajar en las mejoras desde la parte interna y externa de la empresa, visto que la optimización de recursos, sobrelleva a que por intermedio de la logística aplicada a la cadena de suministros obtenga que la

empresa sea más competitiva y logre reducción de costos, calidez al cliente, atención de calidad, eficiencia en la gestión estratégica.

De esta forma se pretende determinar la capacidad intelectual a la forma de medición de la distribución de la cadena de suministros en cada una de las actividades incluidas en la dimensión de operaciones con relación al nivel estratégico.

Esta propuesta está dirigida al desarrollo de diferentes objetivos y estrategias principales como son: dar soluciones a los problemas que tengan cada uno de los socios en la administración de la cadena de suministro, capacitar y fomentar comerciantes con ideología crítica y conocimiento social para que contribuyan eficientemente al mejoramiento de la producción de bienes y servicios, que vayan acorde a las necesidades actuales y futuras de la comunidad, dándole privilegios a la diversidad del comercio para llegar a la oportunidad de inserción de los socios comerciantes en el mercado ocupacional.

CAPITULO 2: MARCO TEORICO CONCEPTUAL

Buscamos información relacionada al tema eficiencia en la distribución de la cadena de suministro entre los asociados de la Cámara de Comercio de Milagro en la base de datos de la biblioteca virtual de la Universidad Estatal de Milagro, se pudo concretar que no existe algún tema relacionado al tema propuesto, con la propuesta no solo se pretende mejorar el servicio que se les ofrece a los socios, sino que cambien se le brindara un mejor producto al cliente lo cual generara confianza y satisfacción al momento de querer adquirir el servicio o producto.

2.1. Marco Teórico

El no contar con información de lo que pasa a diario en el mercado se toman acciones que no siguen por el camino de requerimiento del mercado y a su vez tiene una consecuencia en costos, o desisten de tomar acciones pertinentes que conllevan una consecuencia en servicio. Tener información del cliente final no es fácil, pero ahí diferentes maneras las cuales nos permiten acercarnos a esta información. Luego debemos verificar en el punto de venta junto esta información, otro gran reto es llevar la información del mercado en acciones competitivas. Esto es lo que no permite crear una demanda de capacidades organizacionales relacionadas con el trabajo interfuncional. (Lopez, 2001)

En la práctica de la cadena de suministros, no sólo se mejoran los procesos internos, sino también los externos. Debido al entorno agresivo que actualmente se presenta para una organización, se requiere que se tenga en cuenta también, dentro del desarrollo de sus procesos, la relación que se tiene con los proveedores y los clientes de la empresa, es aquí donde la cadena de suministros da un valor agregado extendiendo las fronteras de las compañías. (Camacho Camacho, Gomez Espinosa, & Monroy, 2012)

Una peculiaridad de la gestión de la cadena de suministros es que el trabajo tiene que ser «perfecto». Se admite que un grado de perfección al 100 por ciento es imposible, más aún considerando la cantidad de variables y las contingencias que se presentan, pero en la práctica nuestros clientes no nos conceden un margen de tolerancia. La paralización de una máquina por falta de un repuesto, o la pérdida de producción por falta de algún material o un problema con un cliente por un mal despacho son ocurrencias demasiado dramáticas para intentar siquiera una explicación. Si se asume

esta condición como un reto, y no como un castigo, puede ser una ocupación que produzca la gran satisfacción de la labor cumplida. (Voyssest & Vreca, 2009)

La planificación de compras y la administración de la cadena de suministros se refieren a la proyección de bienes y servicios, ya sea para uso interno o para distribución a usuarios finales externos, tales como beneficiarios de un programa de distribución de alimentos. El proceso determina la proyección del suministro: cuánto se necesita, con qué especificaciones exactas y cuándo y dónde los bienes y servicios serán necesarios. También determina dónde y cuándo considerar los bienes y servicios y cuánto inventario se debe tener. El proceso de planificación requiere una buena comprensión de la red logística y las limitaciones de la cadena de suministros, tales como el espacio de almacenamiento, las opciones de transporte, los tiempos de espera, los niveles óptimos de inventario, entre otro. (Street, 2012)

Cada cadena de suministros cuenta con ser planificada en detalle para evitar problemas durante la implementación. Los problemas que hay que eliminar o reducir al mínimo son, entre otros, las estimaciones imprecisas de las necesidades, los malos tiempos de entrega, la definición deficiente de las especificaciones necesarias, la capacidad de almacenamiento insuficiente o excesiva y los atascos o interrupciones en la distribución. Un proceso de cadena de suministros bien planificado garantiza que se entreguen los bienes y servicios correctos en el momento y en el lugar en que se necesitan. (Street, 2012)

Hoy en día, parece ser evidente la obsolescencia del paradigma industrial basado en optimizar los procesos de la cadena de suministro como si se trataran de funciones aisladas, cuyo objetivo fuera optimizar su eficiencia y estabilidad. Las empresas deben evolucionar de ese enfoque industrial endogámico basado en la eficiencia interna de los procesos a un paradigma orientado en el valor añadido que se da a los clientes con una visión global de la cadena. (Vilana, 2010 - 2011)

El factor que cataliza todos estos cambios es el incremento de una demanda cada vez más exigente de los clientes. Además, la competencia global estimula este cambio y fuerza a los fabricantes a buscar nuevas maneras de producir más acordes a las necesidades cambiantes y personalizadas del mercado, al mismo que tiempo que mantienen los costes lo más bajos posible. Todo ello está forzando a las empresas a encontrar nuevos modos de colaboración que mejoren la integración y sincronización

de las diferentes funciones y etapas de la cadena de suministro de sus productos. (Vilana, 2010 - 2011)

Cada vez más, las organizaciones de todo el mundo están acudiendo a la cadena de suministro como la última metodología para reducir costes, incrementar la satisfacción del cliente, utilizar mejor los activos y realizar nuevos ingresos. La gestión de la cadena de suministro (Supply Chain Management) consiste en la integración de estas actividades a través de relaciones mejoradas en la cadena, para tener una ventaja competitiva sostenible. En esta definición, la gestión de la cadena de suministro incluye la gestión de los sistemas de información, aprovisionamiento y compras, programación de la producción, tramitación de pedidos, gestión de inventarios, almacenamiento, servicio al cliente, y servicio posventa. Es un enfoque de la gestión que propone la integración y coordinación de todos los procesos de la empresa comprendidos entre el usuario final y los proveedores iniciales, con el fin de crear y entregar valor a ese usuario final, en la forma de productos terminados y servicios. (Vilana, 2010 - 2011)

La logística y la cadena de suministro ambas tienen un conjunto de acciones eficaces (transporte, control de inventario, entre otros), mayormente se repiten varias veces en el transcurso del canal de flujo, en las cuales la materia prima es transformada en productos finales y a su vez se agrega valor para el comprador. Esto ya que los proveedores de materias primas, las fábricas y lugares de venta habitualmente no se encuentran situados en el mismo lugar y el canal de flujo significa la secuencia de paso de manufactura, los procesos de logística muchas veces tienden a repetirse antes que este llegue al destino de oferta. Sabe suceder que los procesos de logística tienden a repetirse de nuevo cuando los productos vendidos se reciclan por el canal de logística, esto en sentido inverso. (H. Ballou, 2004)

Por lo general, una empresa no es suficientemente capaz de poder controlar todo su canal de flujo de producto que oferta, porque no es fácil llevar un control desde la fuente de materia prima hasta el sitio de consumo final, aunque esto es una oportunidad de emergencia. Para aquellos propósitos prácticos que tenga la organización, la logística de negocio de una empresa individual tiene su alcance limitado. Normalmente, su máximo control gerencial que puede esperarse se termina en el suministro físico inmediato y los canales físicos de distribución, la palabra suministro se refiere a la fisura

de tiempo y espacio entre los proveedores inmediatos de materia prima con el cual una empresa dispone y sus puntos de procesamiento. (H. Ballou, 2004)

En 1919 un número reducido de empresarios fundaron la ICC (International Chamber Of Commerce) en Paris, lugar donde se origina su sede. Actualmente acopla a miles de asociaciones en más de 130 países. La CCI representa y cuida los intereses de sus socios en todo el mundo. (INTERNATIONAL CHAMBER OF COMMERCE, 2013)

Desde su fundación, el crecimiento se produjo con gran rapidez, siendo el portavoz de los medios económicos representativos al comercio, la industria, las finanzas, la producción en general de los países miembros. La ICC tiene un gran impacto internacional en el ámbito mercantil. (AVILES)

Una Cámara de Comercio es una entidad integral, que abarca diversos socios que se perfilan como comerciantes, entre ellos se tienen a productores, exportadores, empresas pequeñas, minoristas o mayoristas, con la finalidad de obtener un beneficio individual y empresarial, por ello trabajan en asociaciones en relación a una mutua cooperación (MARTIN, ANTONIO; ARTILES, MARTIN, 2002)

Una de las labores principales de una Cámara de Comercio es organizar y diseñar estrategias que vinculen al trabajo que garantice un claro desarrollo, con lo cual nuevos socios se vean interesados en querer formar parte del sistema. Es por ello que su funcionalidad determinará la calidad del servicio que ofrecerán al mercado ante las diversas demandas del sector productivo. (TEJERO, 2011)

Debido a diferentes factores, tales como la liberalización generalizada de los mercados, el desempeño superior se logra alcanzando los objetivos, que deriva a una ventaja competitiva que se obtiene luego de los resultados destacados en cada año. (Peraza, 2015)

En 1936 la Cámara de Comercio Internacional creó los INCOTERMS con el fin de diseñar un lenguaje uniforme que puedan utilizar cada uno de los miembros de la industria, también especifican los documentos necesarios para el comercio mundial. (INCOTERMS, 2010)

A través de la gestión administrativa se consigue analizar la administración como un método de gran importancia, el cual tendrá fundamentación mediante el desarrollo de

procesos que involucre principios, hipótesis que posteriormente dependen de la capacidad de los profesionales para emplear esta herramienta en las organizaciones. El proceso de administración contiene funciones que los administradores deben establecer para conseguir las metas que han sido planteadas. (MARTINEZ CRESPO, 2015)

El triunfo de un gremio social, depende inmediata y directamente de la correcta administración de sus recursos materiales, tecnológicos, financieros, humanos, entre otros con los que la organización cuenta (Parra Bernal & Argote Cusi, 2015)

En los últimos años se ha analizado un vertiginoso y rápido cambio en la manera de gestionar las organizaciones y las empresas. Sin embargo gran parte de estos cambios en la gestión dado por tendencias y modas, frente a otros que tendieron a persistir en el tiempo, adaptándose de forma continua ante las nuevas circunstancias (Conde-García, Castellanos-Pallerols, & HernándezRodríguez, 2014)

Los progresivos requerimientos de competitividad exigen en mayor medida a las empresas a ser más eficaces en todo, es decir tanto en los apoyos de servicios como en los procesos productivos. Así mismo se pretende que los grupos trabajen como equipo, todo esto estribado por un liderazgo de dirección totalmente decidido y de cultura participativa (GOMEZ-CONDE & LOPEZ-VALEIRAS, 2012)

Para lograr que las personas se sientan involucradas con la organización es necesarios tener un enfoque claro de lo que esta puede alcanzar a ser, establecer objetivos, coordinar los procesos que hagan posible su desarrollo, y respaldar, disciplinar y animar a los implicados que van a llevarlo a cabo, naturalmente lo expuesto anteriormente no es posible sin los directos con una visión extensa, que estén en la capacidad de integrar globalmente esos desafíos y de actuar consecuentemente (NICOLAS & PASTOR, 2014)

Con la intención de compensar las necesidades humanas, los movimientos económicos radican en la producción de bienes y servicios determinados. Actualmente la actividad económica es considerablemente compleja y se ha hecho imprescindible la utilización de ciertos mecanismos que faciliten y resuelvan el crecimiento de estas actividades. (SANCHEZ, 2014)

Actualmente el componente más preocupante en el ámbito económico es el de la productividad, la cual es medible por medio de la comparación con la competencia

directa, de allí la pertinencia de ofrecer productos y servicios de calidad que cumplan con las perspectivas de los clientes, para de esta manera conservar una posición que produzca competitividad en el mercado. (CASTRILLON, CABEZA, & LOMBANA, 2015)

La Cámara de Comercio Internacional opta por la utilización del arbitraje internacional, para lograr una mayor uniformidad en las reglas y costumbres internacionales, y otorgar garantías de competitividad y neutralidad al proceso. (AVILES)

El mejoramiento y desarrollo de los contenidos de innovación, tecnológicos y de gestión empresarial, establecen elementos primordiales para optimizar la competitividad de las actividades que representen producción y así aprovechar las circunstancias de los métodos de apertura comercial (ALBURQUERQUE, 2016)

Plantea que existen diversos factores que intervienen en el crecimiento empresarial, algunos de los cuales funcionan de forma interna en las empresas, mientras que otros son externos. De la misma forma existe una gran diversidad de prácticas y métodos que manifiestan la pluralidad de las empresas según el sector en el que se manejan y su escala. (LIENDO, 2012)

La Cámara de Comercio Internacional establece el Modelo de Contrato para la Compraventa Internacional, esta herramienta permite ahorrar tiempo con la importación y exportación de productos o las transacciones comerciales. (ECHARRI)

Dentro del proceso empresarial, se analizan tres factores muy determinantes que son considerados un triángulo estratégico, los cuales son la empresa, la competencia y los clientes. Estos tres elementos vinculados incentivarán a las empresas a crear modelos estratégicos que permitirán diferenciarse de las demás empresas y llevar ventajas de las mismas (FINE, 2011)

Su entendimiento permitirá arremeter lo que de forma determinada han de ser el final del último control: proceder para certificar la veracidad de los objetivos, ya que de nada serviría una inspección que se limite a identificar descarríos si no se establecería normas de cambios. En resumen, sin objetivos no se puede realizar control y sin accionares este perdería todo su aporte como instrumento de progreso a la gestión (DEXTRE FLORES, 2012)

La dirección estratégica surge ante las demandas de procesos que generan constantes cambios en el entorno, es decir que a medida que pasa el tiempo se generan nuevos retos o conflictos que se deben resolver dentro de un sistema de gestión, para lo cual se ve necesario de plantar esquemas que permitan direccionar los ejes de actividades para poder enfrentar los nuevos desafíos de la sociedad (OCAÑA, 2012)

(Palacio, 2004) Considera la dirección estratégica como un conjunto de herramientas que contribuyen a un proceso de desarrollo empresarial adecuado, dentro de los criterios de funcionalidad de una dirección estratégica se encuentran: la comunicación, la motivación a sus participantes o socios.

Hoy en día el nivel de competitividad que una empresa desee alcanzar, requiere no solo de una estrategia adecuada que permita cumplir objetivos, sino del trabajo conjunto con otros socios que se vinculen al proceso empresarial, por ello es importante que existan redes de apoyo que contribuyan al desarrollo de una compañía, en el caso de la cámara de comercio, que compuesta por integrantes trabajando en equipo, fomentara un alto desarrollo a nivel institucional (Beneyto, 2000)

2.2. Hipótesis y Variables

2.2.1. Hipótesis General

Si la Cámara de Comercio cambiara la manera de orientar a los socios en la administración logística de la cadena de suministro y a la vez ambos se capacitan en este y otros temas relacionados, entonces se incrementaría el desarrollo del entorno económico para ambos.

2.2.2. Hipótesis Particulares

- Si la Cámara de Comercio de Milagro orienta adecuadamente a los socios en la administración logística, entonces se crearía un buen entorno comercial.
- Si la institución se preocupa de sostener una comunicación efectiva con sus socios, entonces existiría una buena y excelente comunicación.

- Si la Cámara de Comercio se preocupara por brindar capacitaciones de mejoramiento continuo y estas son oportunas y adecuadas, entonces están brindando un competitivo desarrollo administrativo y operacional para cada uno de los negocios de sus socios.
- Si se definen políticas direccionadas a la administración logística de la cadena de suministro, entonces se ampliarían las oportunidades del mercado.

2.2.3. Declaración de Variables

Tabla 1 Declaración de variables

Hipótesis General	
Variable dependiente	Variable independiente
Desarrollo económico	Estructura organizacional
Hipótesis Particulares	
Variables independientes	Variables dependientes
Entorno comercial	Proceso de la administración
Comunicación	Comunicación efectiva
Capacitación y desarrollo de los recursos humanos.	Mejora continua
Actividad comercial	Políticas comerciales

Elaborado por: M. Banchón, L Rendón

2.2.4. Operacionalización de las variables

Tabla 2 Operacionalización de las variables – Variable General

Hipótesis General	Variables		Definición	Indicador	Instrumento
Si la cámara de comercio cambiara la manera de orientar a los socios en la administración logística de la cadena de suministro y a la vez ambos se capacitan en este y otros temas relacionados, entonces se incrementaría el desarrollo del entorno económico para ambos.	Independiente	Estructura organizacional	Se define a manera de una ciencia social que persigue alcanzar los objetivos planteados por la institución y sus socios por medio de una estructura administrativa y el esfuerzo humano coordinado y cotidiano.	Satisfacción de las personas asociadas a la entidad	Observación
	Dependiente	Desarrollo económico	Se define como la capacidad de instituciones que permiten crear riqueza con fin de promover y mantener la prosperidad o bienestar económico y social de la comunidad.	Crecimiento económico tanto como para los socios como para la cámara de comercio	

Elaborado por: M. Banchón, L Rendón

Tabla 3 Operacionalización de las variables - Variable Particular 1 & 2

Hipótesis Particular (1)	Variables		Definición	Indicador	Instrumento
Si la Cámara de Comercio de Milagro orienta adecuadamente a los socios en la administración logística, entonces se crearía un buen entorno comercial.	Independiente	Administración logística	Se define como llevar el proceso de la administración como se debe.	Nivel de orientación adecuado en la administración logística	Observación
	Dependiente	Entorno comercial	Se define como un proceso de diseño y poder mantener y mejorar la administración	Grado de satisfacción en la creación del entorno comercial	
Hipótesis Particular (2)	Variables		Definición	Indicador	Instrumento
Si la institución se preocupa de que allá y se sostenga una comunicación efectiva con sus socios, entonces existiría una buena y excelente comunicación.	Independiente	Comunicación efectiva	Una comunicación efectiva es el hecho de darse un entendimiento adecuado por ambas partes	Cantidad de comerciantes asociados atendidos	Observación
	Dependiente	Comunicación	Representa tener una adecuada comunicación con los socios.	Número de comunicados enviados a los socios.	

Elaborado por: M. Banchón, L Rendón

Tabla 4 Operacionalización de las Variables - Variables Particulares 3 & 4

Hipótesis Particular (3)	Variables		Definición	Indicador	Instrumento
Si la cámara de comercio se preocupara por brindar capacitaciones de mejoramiento continuo y estas son oportunas y adecuadas, entonces están brindando un competitivo desarrollo administrativo y operacional para cada uno de los negocios de sus socios.	Independiente	Mejora continua	Se definen como un medio en vías de desarrollo cierran la brecha tecnológica que mantienen con respecto al desarrollado comercial.	Cantidad de capacitaciones recibidas.	Observación
	Dependiente	Capacitación y desarrollo de los recursos humanos.	En concreto es la condición de vida de la sociedad que este en constante capacitaciones.	Sin número de factores que agregan ventaja para el negocio	
Hipótesis Particular (4)	Variables		Definición	Indicador	Instrumento
Si se definen políticas direccionadas a la administración logística de la cadena de suministro, entonces se ampliarían las oportunidades del mercado.	Independiente	Políticas comerciales	Significa establecer normas de control a través de leyes que garanticen el bienestar de la empresa	Cumplimiento de objetivos de los servicios para los socios.	Observación
	Dependiente	Actividad comercial	Se define como obligaciones que los socios deben cumplir.	Cantidad de asesorías brindadas a los socios.	

Elaborado por: M. Banchón, L Rendón

CAPITULO 3: METODOLOGIA

Cuando hablamos de metodología queremos decir que es esta la que nos proporciona el mecanismo que nos permitirá evaluar el conocimiento que nos llevaran a una determinada conclusión del tema planteado. Además, da a conocer la manera que el investigador evidencia la información; la cual a su vez detalla como algo será o fue realizado, es decir esta es la que contiene a los métodos, procedimientos y técnicas que se utilizan en la recopilación y análisis de la información. A continuación, daremos a conocer los métodos investigativos que se usaran en la siguiente propuesta investigativa.

3.1. LOS MÉTODOS Y TÉCNICAS

La investigación que estamos desarrollando es de diseño experimental de tipo Explicativo, debido al problema que se está presentando y los objetivos a conseguir, en el presente estudio se determinará formas de planear las decisiones en la cadena de suministros para que las distribuciones de los recursos sean adecuadas y los socios se sientan satisfechos con el servicio que le brinda la Cámara de Comercio del cantón Milagro.

En el método teórico tenemos el histórico, este está vinculado al conocimiento de las diferentes etapas de los objetos en su sucesión cronológica, para dar a conocer el desarrollo y la evolución del objeto o fenómeno de la investigación se hace ineludible revelar su historia, las fases primordiales de su desenvolvimiento y las conexiones históricas esenciales.

El método histórico analiza el trayecto concreto de la teoría, el condicionamiento a los distintos periodos de la historia. El método lógico fundamenta el estudio histórico situando de manifiesto la lógica interna de desarrollo, su teoría y encuentra el conocimiento profundo de este, es decir su esencia.

Además, se utilizó el método sintético, debido a que mediante un proceso por el cual se relacionan lo hechos aparentemente aislados y se expresa una teoría que agrupa los distintos elementos. También radica en la reunión racional de diversos elementos esparcidos en su totalidad, este se muestra en el planteamiento de la hipótesis.

Tanto el método cuantitativo y cualitativo son empíricos, además emplean la observación. Este ciclo empírico reside en las siguientes fases:

Dentro de los métodos empíricos se utilizó el método de la observación porque es un método para reunir información visual sobre lo que ocurre, lo que nuestro objeto de estudio hace o cómo se comporta.

La observación descriptiva significa que usted no desea modificar la actividad en ninguna manera, usted apenas quiere registrarla tal como sucedería sin su presencia.

Mediante este se emplean elementos descubiertos a casos particulares, a partir de un vínculo de juicios.

Se va a trabajar con el Método Hipotético Deductivo, este es el procedimiento mediante el cual la actividad se convertirá en una práctica científica a través de varios pasos a seguir que son muy importantes para nuestro estudio, las cuales son: observación del fenómeno, deducción de consecuencias, comprobación de la verdad. (Permite combinar la reflexión con la observación de la realidad).

CAPITULO 4: DESARROLLO TEMATICO

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

4.1. Introducción

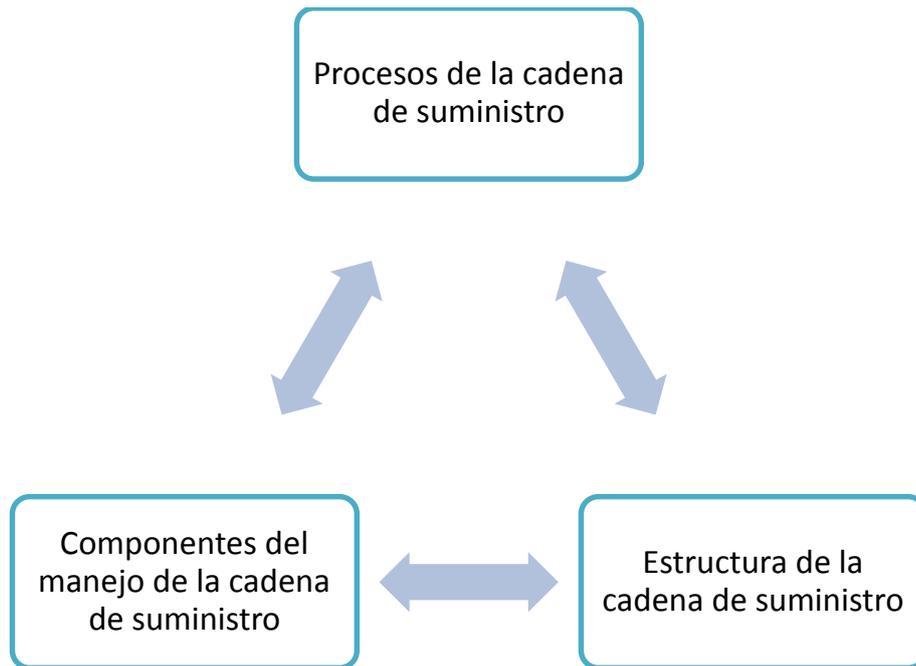
La cadena de suministro hoy en día es un tema de suma importancia para toda organización lo cual busca acercarse y entrar en relación con el sistema que permita manipular el flujo de la información y los materiales, como punto de partida los proveedores hasta el punto de fin que es el consumo del servicio o producto y viceversa.

Es la integración de las funciones principales de la organización desde el cliente final por medio de los proveedores que ofertan productos, servicios e información que nos permite agregar valor para los stakeholders. En la cadena de suministro hallamos a dos miembros, primarios y de soporte. Los primarios son las empresas u organizaciones autónomas que ejecutan actividades para poder así satisfacer las necesidades de los clientes y los de soporte son aquellas empresas que suministran los recursos a los miembros primarios para que aquellos puedan lograr cumplir con sus actividades.

4.2. Elementos

La cadena de suministro cuenta con tres componentes primordiales como lo es: componentes, procesos y la estructura. Componentes detallan la integración y manejo que tiene que llevar a cabo entre los procesos, los procesos son aquellas acciones que es brindada por el actor en la cadena de suministro y la estructura son los miembros con él tiene que existir una relación entre los procesos.

Figura 2 Elementos de la Cadena de Suministro



Elaborado: M. Banchón, L Rendón Fuente: (Arto, 2011)

4.3. Importancia

¿Por qué hoy en día es de suma importancia la cadena de suministro?

La respuesta a esta pregunta es muy sencilla, debido a que muchas empresas han logrado una ventaja competitiva significativa al momento y en la forma que la configuran, y manipulan las operaciones de los procesos de la cadena.

Logística es un sin número de actividades funcionales que forman un ciclo repetitivo que se tiende a repetir muchas veces a través del canal, en los que los insumos son transformados en productos finales y enviados al consumidor final; además en cada proceso el producto se le agrega un valor agregado (costo). Se puede decir que la administración de la logística empresarial se refiere a todo lo referente a lo que es el manejo o administración de la cadena de suministro.

4.4. Logística

La misión de la logística es proveer el producto o servicio a los consumidores finales esto dependiendo de las necesidades y requerimientos, de la forma más eficiente posible, es decir, lograr a elaborar los productos correctos, en el momento y lugar

adecuado, y en las condiciones requeridas por el usuario final, mientras tanto se crea la mayor contribución para la organización.

La logística es esencial en la cadena de suministro, la cual es en donde se planea, implementa y se controla el eficiente flujo de efectivo y almacenamiento de bienes, servicios. También la información detallada del lugar de inicio hasta el lugar de consumo con la finalidad de satisfacer las exigencias del cliente.

4.5. Importancia

La logística es de suma importancia porque da el beneficio de crear valor reduciendo los costos y dando beneficios a los consumidores, debido a que permite a las organizaciones hallar estrategias para no ser iguales que sus competidores al brindar un mejor servicio o producto al cliente y de esta forma introducirse a nuevos mercados o extenderse en el mercado actual para crecer en las ventas y así poder incrementar el ingreso para la empresa.

La logística se refiere a crear valor tanto como para el usuario final y las personas que intervienen en la cadena logística. El valor en la cadena logística es expresado en términos de lugar y tiempo, ya que el servicio o los productos no crean valor si el usuario no lo halla en el lugar y tiempo exacto en que se lo requiere para el consumo.

Esta ve a cada una de las actividades en la cadena de suministro como una manera de apoyar al proceso de la agregación de valor al producto final, dado que los usuarios o consumidores están dispuestos a cancelar un poco más siempre y cuando el servicio o producto se lo oferte en el tiempo y lugar indicado.

4.6. Objetivo

Las organizaciones intentan llevar a cabo varios objetivos logísticos, pero principalmente desean el desarrollo de las actividades logísticas que después de un tiempo, es decir, en un tiempo no muy lejano repercuta el retorno de la inversión y que sea el más penetrante posible. El objetivo está compuesto de dos partes fundamentales: impacto de diseño del sistema logístico con relación al retorno de la inversión y el costo del diseño. Pero el impacto del diseño del sistema no se puede lograr con seguridad a menos que se piense en atenuar los costos.

Los costos logísticos generalmente se dividen en dos: de capital y de operación. Los costos capitales por lo general ocurren en una sola ocasión y no varían con el nivel de actividad, por ejemplo, la creación o construcción de la empresa. Los costos de operación se refieren a los que se acuden habitualmente y que varían directamente con los niveles de actividades, por ejemplo, gastos de almacenamiento.

4.7. Actividades principales

A continuación, se plantea las actividades que se deben de considerar en todo el proceso logístico para lograr un efectivo manejo logístico, favorecen a la mayor parte de los costos logísticos y son de suma importancia para alcanzar una coordinación efectiva.

4.7.1. Transportación

La transportación es una de las actividades logísticas más importante esto simplemente porque es aquella que absorbe un aproximado de un tercio a dos tercios de los costos logísticos. Esta actividad es primordial ya que es la que maneja los distintos métodos para llevar de un punto a otro el producto, es decir, escoger el método de transportación, la utilización de su capacidad y la relación de las rutas, toda empresa necesita de este servicio, ya que no puede operar sin proveer del mismo.

4.7.2. Administración del inventario

Sin esta actividad usualmente no es posible ofertar inmediatamente el producto al cliente, dado que es la que provee un cierto grado de reserva del producto o servicio entre el proveedor y solicitante, este punto es importante porque puede resaltar un aproximado de un tercio a dos tercios de los costos logísticos, mientras que la transportación agrega valor del sitio al producto, el inventario le agrega valor de tiempo.

4.7.3. Procesamiento de órdenes

Esta es considerada una actividad principal, aunque el costo de la misma es menor en comparación con el de transportación o el mantenimiento de inventario, es decir, es esencial debido a que es un elemento crítico al entregar los productos o servicios al cliente, también en una actividad intermediaria ya que es la que une al movimiento del producto con la entrega, su actividad es hacer llegar el producto al cliente en el momento, lugar y tiempo adecuado.

4.8. Actividades de soporte

Estas actividades sin duda son un numero adicional de actividades que dan soporte a las actividades primarias del proceso logístico de la institución a continuación se detalla en el siguiente gráfico.

Figura 3 Actividades de Soporte

Almacenamiento
<ul style="list-style-type: none">• Es la administracion del lugar y espacio que se requiere para los materiales y productos mientras estan guardados.
Manejo de materiales
<ul style="list-style-type: none">• Esta se refiere a la ejecucion del producto tanto al punto de almacenamiento como de venta incluye escoger el personal de adecuado.
Empaque protectorio
<ul style="list-style-type: none">• En esta actividad se refiere a trasladar el producto sin que existan perdidas economicas o deterioro del producto.
Adquisición
<ul style="list-style-type: none">• Es la que permite a la empresa que el producto estedisponible en el sistema logístico, debe tener a su mando la selección del proveedor, las cantidades a ofertar, etapas de compras y forma la cual el producto es comprado.
Programación del producto
<ul style="list-style-type: none">• Es donde se realiza la logística de las cantidades de productos que se van a fabricar también cuando y donde serán elaboradas.
Mantenimiento de la información
<ul style="list-style-type: none">• Ninguna empresa puede operar sin la función logística ya que de esta manera su desempeño de la información no sera eficiente, porque esta información es esencial y primordial para la planeacion logistica y su debido control.

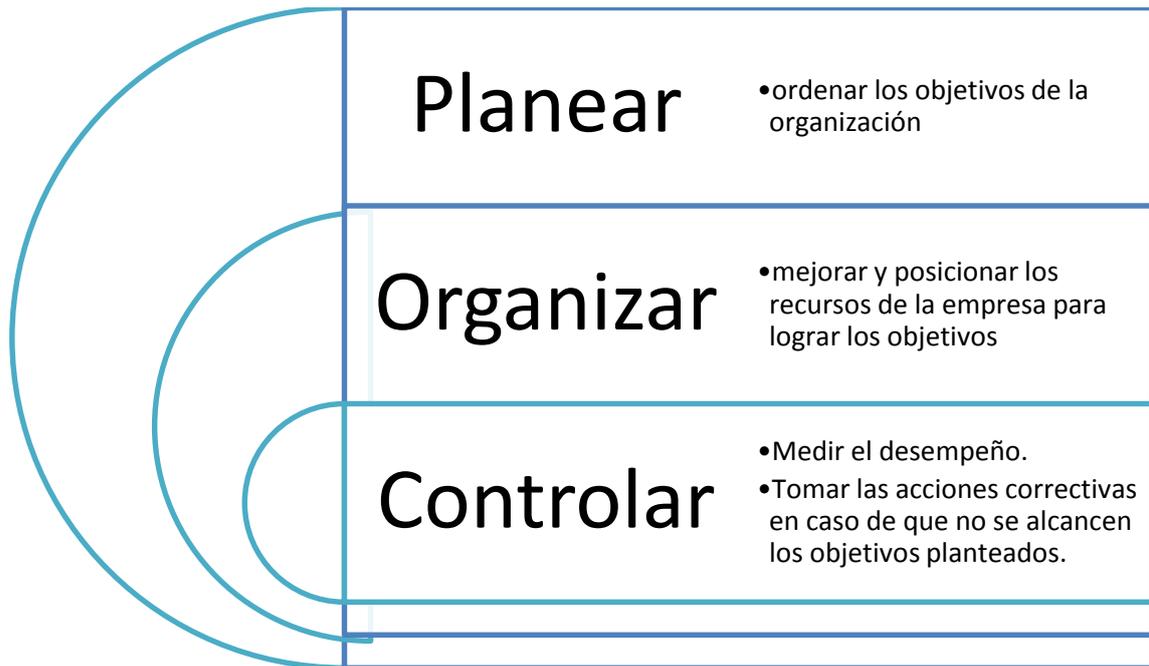
Elaborado por: M. Banchón, L Rendón
Edgar Vreca, 2009)

Fuente: (Edgar Voysest &

4.9. Administración logística

Administración logística es saber que desempeña cada una de las siguientes funciones: planear, organizar y controlar las actividades logísticas para poder cumplir con objetivos que se planteó la organización.

Figura 4 Funciones de la administración logística



Elaborado por: M. Banchón, L Rendón
2009)

Fuente: (Edgar Voysest & Edgar Vreca,

CONCLUSIONES

Las organizaciones deben de saber que todas las áreas se relacionan entre sí, es decir, sus áreas se deben de ver como organismos interdependientes que son parte de un mismo ente. Para darse apoyo en las sinergias y poder entregar día a día un servicio o producto con mayor valor agregado.

Es de suma importancia establecer canales apropiados de comunicación con los proveedores y clientes, para que la empresa los pueda utilizar consecutivamente, esto trata de escuchar a los mismo y al final poder entregar el producto o servicio de acuerdo a las necesidades requeridas por el cliente.

Se debe tener claro que cada uno de los eslabones o áreas de una organización tienen que estar dirigidos hacia el mismo cumplimiento del objetivo general que se planteó la empresa, por tal motivo estas son parte de un mismo sistema.

Finalmente, es de suma importancia y que deben tener claro las empresas es entender que casi siempre debe de existir una sinergia en el desarrollo de cada uno de los procesos de los eslabones de la administración logística de la cadena de suministro, dado que de esta manera se evitara el mal funcionamiento y manipulación de todo el sistema.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ALBURQUERQUE, F. (2016). DESARROLLO EMPRESARIAL DIFERENTES MODELOS DE ORGANIZACION PRODUCTIVA. *PROYECTOS DE INTEGRACION PRODUCTIVA*.
- AVILES, F. V. (s.f.). *EL ARBITRAJE DE LA CAMARA DE COMERCIO INTERNACIONAL*. CHILE: EDITORIAL JURIDICA DE CHILE .
- Beneyto, P. . (2000). *EL ASOCIACIONISMO EMPRESARIAL COMO FACTOR DE MODERNIZACION*. VALENCIA: UNIVERSIDAD DE VALENCIA.
- Camacho Camacho, H., Gomez Espinosa, K., & Monroy, C. (2012). Importancia de la cadena de suministros en las organizaciones. *LACCEI*, 11.
- CASTRILLON, J., CABEZA, L., & LOMBANA, J. (2015). Competencias más importantes para la disciplina administrativa en Colombia. *Contaduria y Administracion*, 776-795.
- Conde-García, R. E.-M., Castellanos-Pallerols, G., & HernándezRodríguez. (2014). LA GESTION COMERCIAL EN LAS ENTIDADES DE CIENCIA E INNOVACION TECNOLOGICA . *Ciencia en su PC*, 17:30.
- DEXTRE FLORES, J. C. (2012). Control de gestión o gestión de control. *CONTABILIDAD Y NEGOCIOS*, 69-80.
- ECHARRI, M. D. (s.f.). *MODELOS DE CONTRATOS INTERNACIONALES* . FUNDACION CONFEMETAL.
- FINE, C. H. (2011). *El Nuevo Ciclo Empresarial: Ventajas Competitivas en la Era de la Velocidad*. MADRID, ESPAÑA: PAIDOS.
- GOMEZ-CONDE, J., & LOPEZ-VALEIRAS. (2012). SISTEMAS CONTABLES DE GESTIÓN, RECURSOS COMERCIALES Y CAPITAL HUMANO. *AGROCIENCIA*, 87-99.
- H. Ballou, R. (2004). *Administración de la Cadena de Suministro*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- INCOTERMS. (2010). *COMERCIO Y ADUANAS* .
- INTERNATIONAL CHAMBER OF COMMERCE. (2013). Obtenido de <http://iccpanama.org/que-es-la-icc/historia/>
- LIENDO, M. G. (2012). ASOCIATIVIDAD. UNA ALTERNATIVA PARA EL DESARROLLO Y LAS PYMES. *instituto de Investigaciones Economicas, Escuela de Economia* .
- Lopez, R. S. (2001). *Cadena de Suministro*. CD, Universitaria.

- MARTIN, ANTONIO; ARTILES, MARTIN. (2002). *Actores y modelos de relaciones laborales Una perspectiva comparada*. UOC UNIVERSIDAD VIRTUAL .
- MARTINEZ CRESPO, J. (2015). Administracion y Organizaciones. Su desarrollo evolutivo y las propuestas para el nuevo siglo. *SEMESTRE ECONOMICO, VOL. 8, NUM, 67-97*.
- NICOLAS, M. A., & PASTOR, M. (2014). Comunicación empresarial, gestión de contenidos y experiencias. *methaodos revista de Ciencias Sociales, 276-285*.
- OCAÑA, H. R. (2012). *Dirección estratégica de los negocios*. BUENOS AIRES, ARGENTINA: EDITORIAL DUNKEN.
- Palacio, J. R. (2004). *DIRECCION ESTRATEGICA*. MALAGA: EDITORIAL VERTICE.
- Parra Bernal, L. D., & Argote Cusi, M. L. (2015). FACTORES ASOCIADOS A LAS EMPRESAS CON POTENCIAL DE CRECIMIENTO. *REVISTA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS: INVESTIGACION Y REFLEXION, 97-108*.
- Peraza, R. S. (2015). REDALYC. *REDALYC*.
- SANCHEZ, A. E. (2014). La gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial. *revista Venelozana de Informacion, Tecnologia y Conocimiento, 25-50*.
- SISTEMA DE INFORMACION CIENTIFICA. (2015). *REDALYC.ORG*.
- Street, W. L. (2012). *Administración de la cadena de suministros*. Estados Unidos: CRS.
- TEJERO, J. J. (2011). *Logística integral: La gestión operativa de la empresa*. MADRID: ESIC.
- Vilana, J. R. (2010 - 2011). *La Gestión de la cadena de Suministro*. EQI.
- Voysest, R., & Vreca, R. (2009). *Cadena de Abastecimiento y Gestion en Entornos Competitivos*. Lima, Peru: UPC.