



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE**

**“MODELO DE GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA DISTRIBUCIÓN  
DEL SECTOR TEXTIL CASO: ORGANIZACIÓN NEYMATEX  
DESDE SU MATRIZ GUAYAQUIL HACIA SUS SUCURSALES  
QUITO Y GUANO”**

**Trabajo de Titulación**

**Tipo:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

**INGENIERO EN GESTIÓN DE TRANSPORTE**

**AUTOR:**

**JEFERSON IVÁN GONZÁLEZ OROZCO**

Riobamba-Ecuador

2022



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE**

**“MODELO DE GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA DISTRIBUCIÓN  
DEL SECTOR TEXTIL CASO: ORGANIZACIÓN NEYMATEX  
DESDE SU MATRIZ GUAYAQUIL HACIA SUS SUCURSALES  
QUITO Y GUANO”**

**Trabajo de Titulación**

**Tipo:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

**INGENIERO EN GESTIÓN DE TRANSPORTE**

**AUTOR:** JEFERSON IVÁN GONZÁLEZ OROZCO

**DIRECTOR:** ING. JESSICA FERNANDA MORENO AYALA

Riobamba-Ecuador

2022

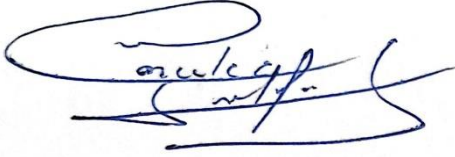
© 2022, Jeferson Iván González Orozco

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Jeferson Iván González Orozco, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados según la norma APA edición vigente a la fecha.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 07 de marzo de 2022

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jeferson Iván González Orozco', with a large, stylized flourish at the end.

**Jeferson Iván González Orozco**

**C.C: 060406748-8**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE**

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación, **“MODELO DE GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA DISTRIBUCIÓN DEL SECTOR TEXTIL CASO: ORGANIZACIÓN NEYMATEX DESDE SU MATRIZ GUAYAQUIL HACIA SUS SUCURSALES QUITO Y GUANO”** realizado por el señor: Jeferson Iván González Orozco, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal autoriza su presentación.

	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Ing. Carlos Xavier Oleas Lara <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>	_____	2022/03/07
Ing. Jessica Fernanda Moreno Ayala <b>DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN</b>	_____	2022/03/07
Lcda. María Eugenia Rodríguez Duran <b>MIEMBRO DEL TRIBUNAL</b>	_____	2022/03/07

## **DEDICATORIA**

Dedico con todo mi corazón mi tesis a mis padres y a mi hija, pues sin ellos no lo habría logrado.  
Y por haberme forjado como persona que soy en la actualidad.

*Jeferson González*

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, doy gracias a Dios por permitirme crecer como persona y tener esta linda experiencia en la Politécnica, gracias a la ESPOCH por permitirme ser un profesional para servir a la sociedad, gracias a cada uno de los ingenieros que fueron parte de mi proceso y cumplir con un sueño que tuve al comenzar mis estudios.

Finalmente doy gracias a mis familiares y amigos que fueron ese pilar fundamental y motivación para nunca dejar de lado mis estudios y seguir con mis sueños.

*Jeferson González*

## TABLA DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURA.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN .....	1
ASPECTOS INTRODUCTORIOS .....	2
Planteamiento del problema.....	2
Formulación del problema .....	3
Objetivos .....	3
<i>Objetivo general</i> .....	3
<i>Objetivos específicos</i> .....	3
Justificación .....	3
CAPÍTULO I.....	4
<b>1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL</b> .....	<b>4</b>
<b>1.1 Antecedentes investigativos</b> .....	<b>4</b>
<b>1.2 Fundamentación Teórica</b> .....	<b>5</b>
<i>1.2.1 Cadena de suministros</i> .....	<i>5</i>
<i>1.2.2.1 Actividades que cumple la cadena de suministros.</i> .....	<i>5</i>
<i>1.2.1.2 Funcionamiento de la cadena de suministros</i> .....	<i>6</i>
<i>1.2.1.3 Funciones de la distribución.</i> .....	<i>7</i>
<i>1.2.1.4 Integrantes de la cadena de suministros.</i> .....	<i>8</i>
<i>1.2.1.5 Características de la cadena de suministros.</i> .....	<i>8</i>
<b>1.2.2 Logística</b> .....	<b>8</b>
<i>1.2.2.1 Objetivos de la logística.</i> .....	<i>9</i>



1.2.2.2	<i>Importancia de la logística.</i>	9
1.2.2.3	<i>Tipos de logística de transporte.</i>	10
1.2.2.4	<i>Importancia de la última milla como mejora del proceso de logística del transporte.</i>	10
1.2.2.5	<i>Componentes de la logística</i>	12
1.2.2.6	<i>Elementos que intervienen en la logística.</i>	12
1.2.2.7	<i>Tipos de logística.</i>	13
1.2.2.8	<i>Modos de transporte utilizados en la gestión de la logística.</i>	14
1.2.2.9	<i>Funcionamiento de la logística internacional.</i>	15
1.2.2.10	<i>Almacenamiento, Transporte y Logística.</i>	16
<b>1.2.3</b>	<b><i>Modelo Logístico</i></b>	<b>16</b>
1.2.3.2	<i>Funciones del modelo de gestión logística.</i>	17
<b>1.2.4</b>	<b><i>Inventario de productos</i></b>	<b>17</b>
1.2.4.1	<i>Definición.</i>	17
1.2.4.2	<i>Objetivo del inventario.</i>	18
1.2.4.3	<i>Características del inventario.</i>	18
1.2.4.5	<i>Tipos de inventarios.</i>	19
<b>1.3</b>	<b>MARCO CONCEPTUAL</b>	<b>23</b>
1.3.1	<i>Gestión logística</i>	23
1.3.2	<i>Distribución</i>	23
1.3.3	<i>Sector textil</i>	23
1.3.4	<i>Sucursales</i>	23
1.3.5	<i>Estrategias</i>	23
1.3.6	<i>Productividad</i>	24
1.3.7	<i>Cadena de suministros</i>	24
1.3.8	<i>Inventario</i>	24
1.3.9	<i>Mercancías</i>	24
1.3.10	<i>Abastecimiento</i>	24
1.3.11	<i>Stock</i>	24
1.3.12	<i>Almacenamiento</i>	24
1.3.13	<i>Oferta</i>	25
1.3.14	<i>Demanda</i>	25
1.3.15	<i>Insumos</i>	25
1.3.16	<i>Importaciones</i>	25
1.3.17	<i>Exportaciones</i>	25

<b>CAPITULO II .....</b>	<b>26</b>
<b>2. MARCO METOLÓGICO</b>	<b>26</b>
2.1 Enfoque de la investigación .....	26
2.1.1 <i>Enfoque cualitativo</i> .....	26
2.2 Nivel de investigación.....	26
2.2.1 <i>Exploratorio</i> .....	26
2.2.2 <i>Descriptivo</i> .....	27
2.2.3 <i>Aplicativo</i> .....	27
2.3 Tipo de investigación.....	27
2.3.1 <i>Bibliográfico</i> .....	27
2.3.2 <i>De campo</i> .....	27
2.4 Diseño de la investigación.....	28
2.4.1 <i>Transversal</i> .....	28
2.5 Población y muestra.....	28
2.5.1 <i>Área de estudio</i> .....	28
2.5.2 <i>Población</i> .....	28
2.5.3 <i>Muestra</i> .....	29
2.6 Métodos técnicas e instrumentos de investigación .....	30
2.6.1 <i>Métodos</i> .....	30
2.6.1.1 <i>Deductivo</i> .....	30
2.6.1.2 <i>Inductivo</i> .....	30
2.6.1.3 <i>Analítico</i> .....	31
2.6.1.4 <i>Sintético</i> .....	31
2.6.1.5 <i>Empírico</i> .....	31
2.6.2 <i>Técnicas e instrumentos</i> .....	31
2.9 Idea a defender .....	32
2.9.1 <i>Interrogantes de estudio</i> .....	32
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>33</b>
<b>3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	<b>33</b>
3.1. Resultados .....	33
3.1.1. <i>Clientes</i> .....	33
3.1.2. <i>Colaboradores</i> .....	42

3.1.3	<i>Resultados de la ficha de observación aplicada a los encargados de bodega</i>	54
3.1.4	<b>ENTREVISTA DIRIGIDA A LAS AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS ENCARGADAS DE LA LOGÍSTICA Y DISTRIBUCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN TEXTIL NEYMATEX DE LAS SUCURSALES DE QUITO Y GUANO</b>	55
3.2	<b>MARCO PROPOSITIVO</b>	60
3.2.1	<i>Título</i>	60
3.2.2	<i>Contenido de la propuesta</i>	60
3.2.3	<i>Justificación de la propuesta</i>	60
3.2.4	<i>Objetivos de la propuesta</i>	61
3.2.5	<b>Diagnóstico de la Situación Actual</b>	61
3.2.4.1	<i>Cadena de Suministros</i>	61
3.2.4.2	<i>Materia Prima</i>	61
3.2.4.3	<i>Transporte</i>	62
3.2.4.4	<i>Sucursal</i>	62
3.2.4.5	<i>Almacenamiento</i>	63
3.2.4.6	<i>Venta al cliente</i>	63
3.2.4.6	<i>Distribución y entrega</i>	63
3.2.5	<b>Infraestructura</b>	64
3.2.6	<b>Evaluación de la Situación Actual en el proceso de logística de la organización Neymatex</b>	65
3.2.7	<b>Matriz FODA Organización “Neymatex”</b>	66
3.2.8	<b>Filosofía Institucional de la empresa</b>	67
3.2.9	<b>Modelo logístico para la Organización Neymatex</b>	68
3.2.9.1	<i>Estrategia de Empresa</i>	69
3.2.9.2	<i>Plan de Transporte</i>	70
3.2.9.4	<i>Plan Control de Inventarios</i>	75
3.2.9.5	<i>Plan Capacitación al personal</i>	85
	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>89</b>
	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>90</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	
	<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-1:</b>	Componentes de la Logística.....	11
<b>Tabla 1-2:</b>	Área de estudio de la Organización NEYMATEX.....	27
<b>Tabla 1-3:</b>	Selección de la cualidad del producto. ....	33
<b>Tabla 2-3:</b>	Promedio de tiempo de espera de atención al usuario.....	34
<b>Tabla 3-3:</b>	Entrega del producto deseado.....	35
<b>Tabla 4-3:</b>	Tiempo de recurrencia de compra. ....	36
<b>Tabla 5-3:</b>	Factor del servicio que decepcionó al cliente.....	37
<b>Tabla 6-3:</b>	Recurrencia de stock.....	38
<b>Tabla 7-3:</b>	Calificación del servicio de atención al usuario. ....	39
<b>Tabla 8-3:</b>	Debilidades del servicio. ....	40
<b>Tabla 9-3:</b>	Modelo de gestión logística de distribución .....	41
<b>Tabla 10-3:</b>	Control de inventario óptimo.....	42
<b>Tabla 11-3:</b>	Desventajas de no tener un MGL .....	43
<b>Tabla 12-3:</b>	Cumplimiento de los procesos logísticos de inventarios en bodega.....	44
<b>Tabla 13-3:</b>	Envíos de los productos.....	43
<b>Tabla 14-3:</b>	Implementación de un modelo de gestión logística.....	46
<b>Tabla 15-3:</b>	Implementación de un modelo de gestión logística.....	48
<b>Tabla 16-3:</b>	Motivos en las demoras de abastecimiento en bodegas.....	49
<b>Tabla 17-3:</b>	Rutas destinadas para el abastecimiento en bodegas .....	50
<b>Tabla 18-3:</b>	Modelos de Rutas .....	51
<b>Tabla 19-3:</b>	Ficha de Observación .....	53
<b>Tabla 20-3:</b>	Entrevista dirigida a las autoridades administrativas encargadas de la logística y distribución de la organización textil neymatex.....	55
<b>Tabla 21-3:</b>	Sucursales y Transporte .....	61
<b>Tabla 22-3:</b>	Situación Actual de la Organización Neymatex .....	64
<b>Tabla 23-3:</b>	Matriz FODA.....	65

## ÍNDICE DE FIGURA

<b>Figura 1-1:</b>	Cadena de suministros .....	05
<b>Figura 2-1:</b>	Elementos que intervienen en la Logística. ....	12
<b>Figura 3-1:</b>	La logística y sus tipos.....	13
<b>Figura 4-1:</b>	La logística y sus tipos.....	14
<b>Figura 5-1:</b>	Gestión de inventarios.....	17
<b>Figura 6-1:</b>	Proceso de gestión principales del modelo SCOR.....	20
<b>Figura 7-1:</b>	Niveles de Configuración SCOR .....	21
<b>Figura 1-3:</b>	Organigrama de la organización ‘‘Neymatex’’ .....	67
<b>Figura 2-3:</b>	Tipo de vehículo para transporte de la mercancía.....	70
<b>Figura 3-3:</b>	Tipo de vehículo para transporte de la mercancía .....	71
<b>Figura 4-3:</b>	Distribución de la carga.....	72
<b>Figura 5-3:</b>	Estiba de la carga.....	72
<b>Figura 6-3:</b>	Distribución de la carga (Centro de gravedad) .....	72
<b>Figura 7-3:</b>	Ruta Neymatex (Guayaquil) -Neymatex (Quito).....	73
<b>Figura 8-3:</b>	Ruta Neymatex (Guayaquil) -Neymatex (Guano) .....	74

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-3:</b>	Cualidad del producto, a la hora de comprar.....	33
<b>Gráfico 2-3:</b>	Tiempo de espera promedio. ....	34
<b>Gráfico 3-3:</b>	Stock en bodega y almacenes. ....	35
<b>Gráfico 4-3:</b>	Frecuencia con que realiza compras en NEYMATEX.....	36
<b>Gráfico 5-3:</b>	Factores negativos que afectan la calidad del servicio. ....	37
<b>Gráfico 6-3:</b>	Tiempo de espera promedio ....	38
<b>Gráfico 7-3:</b>	Calificación del nivel de servicio. ....	39
<b>Gráfico 8-3:</b>	Debilidades del servicio ....	40
<b>Gráfico 9-3:</b>	Aplicación de modelos de gestión logística ....	42
<b>Gráfico 10-3:</b>	Manejo de un sistema de control de inventarios.....	43
<b>Gráfico 11-3:</b>	Desventajas al no contar con un modelo de gestión logística ....	44
<b>Gráfico 12-3:</b>	Cumplimiento de los procesos logísticos ....	45
<b>Gráfico 13-3:</b>	Envíos de productos desde la planta hacia las sucursales ....	46
<b>Gráfico 14-3:</b>	Implementación de un modelo de gestión logística.....	47
<b>Gráfico 15-3:</b>	Sistemas que controlen la rotación de los productos ....	48
<b>Gráfico 16-3:</b>	Sistemas que controlen la rotación de los productos ....	49
<b>Gráfico 17-3:</b>	Rutas para el abastecimiento de bodegas ....	50
<b>Gráfico 18-3:</b>	Modelos de rutas para el abastecimiento de bodegas ....	51
<b>Gráfico 19-3:</b>	Plan de Empresa “Neymatex” ....	68
<b>Gráfico 20-3:</b>	Plan de Transporte “Neymatex” ....	69
<b>Gráfico 21-3:</b>	Plan de Control de inventarios “Neymatex”.....	75
<b>Gráfico 22-3:</b>	Plan de Control de inventarios automatizado “Neymatex”, Puma ....	76
<b>Gráfico 23-3:</b>	Plan de Control de inventarios automatizado “Neymatex”, Nylon Twill....	77
<b>Gráfico 24-3:</b>	Plan de Control de inventarios automatizado “Neymatex”, Licra Escuba... .	78
<b>Gráfico 25-3:</b>	Flujograma de Ingreso de Control de Inventarios “Neymatex”.....	80
<b>Gráfico 26-3:</b>	Flujograma de Despacho de Mercancías “Neymatex” ....	82
<b>Gráfico 27-3:</b>	Plan Capacitación al personal “Neymatex” ....	84

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A:** ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE LA ORGANIZACIÓN NEYMATEX DE LAS SUCURSALES DE QUITO Y GUANO.

**ANEXO B:** ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA ORGANIZACIÓN NEYMATEX DE LAS AGENCIAS QUITO Y GUANO

**ANEXO C:** ENTREVISTA DIRIGIDA A LAS AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS ENCARGADAS DE LA LOGÍSTICA Y DISTRIBUCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN NEYMATEX.

**ANEXO D:** FICHA DE OBSERVACIÓN REALIZADO A LA INFRAESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN NEYMATEX DE LAS SUCURSALES DE GUANO Y QUITO.

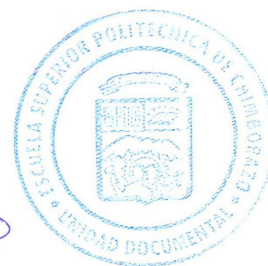
**ANEXO E:** FICHA PARA EL CUMPLIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y PREDICTIVO

**ANEXO F:** FOTOGRAFÍAS DEL TRABAJO REALIZADO

## RESUMEN

La propuesta del modelo de gestión logística en la distribución del sector textil caso: Organización NEYMATEX S.A. desde su matriz Guayaquil hacia sus sucursales Quito y Guano; tenía por objeto ayudar a dicha empresa en la mejora de sus procesos logísticos internos y externos, ofertando de esta manera a la comunidad un servicio de mayor rapidez, calidad y eficiencia, a su vez, pretendía mejorar la rentabilidad y sustentabilidad de la empresa. La investigación se enfocó en las sucursales de la Organización NEYMATEX ubicados en las ciudades de Quito y Guano, la información fue recabada gracias a encuestas dirigidas a los clientes y empleados, entrevistas realizadas a los dirigentes administrativos y una ficha de observación necesaria para conocer a fondo la realidad con la que la empresa ofertaba sus servicios a sus clientes; todas estas herramientas de investigación fueron necesarias para determinar los problemas de gestión logísticos que impedían un eficiente desarrollo y atención al usuario de la organización, además se conoció más a fondo la realidad por la cual atraviesa la industria textil, y se recabo información sobre cuáles son las estrategias que como empresa se plantean para mitigar los problemas organizacionales con la finalidad de ofertar a sus clientes un servicio de calidad. La Organización NEYMATEX, pasaba por una situación compleja debido al deficiente modelo de gestión logístico lo que ocasionaba problemas como: demoras en la atención al usuario, falta de control de inventarios, desabastecimiento de bodegas, retrasos del transporte, entre otros. Finalmente, se atenuaron estos problemas, planteando cuatro estrategias a nivel de: empresa, transporte, satisfacción al cliente y control de inventarios, todas dirigidas a mejorar y fortalecer los procesos logísticos, se realizaron también varias recomendaciones para ofertar un servicio de mejor calidad a los clientes de la organización NEYMATEX.

**Palabras clave:** <MODELO LOGÍSTICO>, <SECTOR TEXTIL>, <CADENA DE SUMINISTROS>, <ESTRATEGIAS EMPRESARIALES>, <LOGÍSTICA>.



24-05-2022

1017-DBRA-UTP-2022



## **ABSTRACT**

The proposal of the logistics management model in the distribution of the textile sector case: NEYMATEX S.A. Organization from its headquarters in Guayaquil to its branches in Quito and Guano, was intended to help the company in improving its internal and external logistics processes, thus offering the community a faster service, quality and efficiency, in turn, aimed to improve the profitability and sustainability of the company. The research focused on the branches of the NEYMATEX Organization located in the cities of Quito and Guano. The information was gathered thanks to surveys directed to customers and employees, interviews conducted with administrative leaders, and an observation sheet necessary to know in-depth the reality with which the company offered its services to its customers. All these research tools were necessary to determine the logistic management problems that prevented an efficient development and attention to the users of the organization. In addition, the reality of the textile industry was known in-depth, and information was gathered about the strategies that the company proposes to mitigate the organizational problems to offer its customers a quality service. The NEYMATEX Organization was going through a complex situation due to a deficient logistics management model that caused problems such as delays in customer service, lack of inventory control, warehouse shortages, and transportation delays, among others. As a result, these problems were mitigated by proposing four strategies for the company, transportation, customer satisfaction, and inventory control levels, all aimed at improving and strengthening logistics processes. Several recommendations were also conducted to offer a better-quality service to NEYMATEX customers.

**Keywords:** <LOGISTIC MODEL>, <TEXTILE SECTOR>, <SUPPLY CHAIN>, <BUSINESS STRATEGIES>, <LOGISTICS>.

**Lic. María Eugenia Rodríguez Durán**

**0603914797**

## INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia, la industria textil se ha ido desarrollando continuamente, hoy en día este sector constituye una de las más grandes fuentes de recursos económicos para cada país, y a su vez, se destaca por su alto porcentaje de relevancia en la generación de empleos a nivel mundial, es por ello, que para asegurar el éxito del servicio perennemente busca mejorar sus procesos, incluyendo a la logística, ésta, pretende reducir tiempos, recursos y costos, en la entrega del producto al consumidor final (Amaluisa, 2019).

Por otra parte, se identifica a China como el principal país exportador textil, tan solo en el año 2019 la producción de fibras superó los 50 millones de toneladas, representando las dos terceras partes de producción mundial convirtiéndolo en el proveedor textil número uno a nivel internacional (FDP, 2020).

En el Ecuador, la industria textil destaca por ser uno de los sectores con mayor relevancia económica ocupando el cuarto nivel de los sectores productivos, sin embargo, presenta problemas estructurales derivados de las deficiencias en los procesos evidenciados dentro del mismo sector, especialmente en el proceso logístico, debido al deficiente manejo de inventarios, distribución, comercialización y abastecimiento de bodegas (Amaluisa, 2019).

La presente investigación tiene como objetivo proponer un modelo de gestión logística, que ayude a la organización textil NEYMATEX a mejorar sus procesos de abastecimiento de bodega en sus sucursales (Quito y Guano), inventario de mercadería y mejorar los tiempos de entrega de los productos al consumidor final.

Para el adecuado desarrollo de la investigación y cumplimiento de los objetivos, dicha investigación se ha desarrollado en 3 capítulos, detallados a continuación:

El Capítulo I, identificado como Marco Teórico Referencial, se compone por los antecedentes, marco teórico y conceptual, la idea a defender y las interrogantes que intervienen en el Trabajo de Titulación. A continuación, se encuentra el Capítulo II, denominado como Marco Metodológico, en el cual se evidencia el enfoque, nivel, tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, los métodos, técnicas e instrumentos de investigación a utilizarse y la comprobación de la idea a defender. Seguido, está el Capítulo III, donde se observa el marco propositivo, que hace referencia a los resultados y análisis de los resultados, y al modelo de gestión logística en la distribución del sector textil de la organización Neymatex. Y finalmente, las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos que se adjuntan al Trabajo de Titulación.

## ASPECTOS INTRODUCTORIOS

### Planteamiento del problema

La industria textil constituye una gran fuente de ingresos y empleo para muchos países en desarrollo, el principal problema a nivel mundial constituye la débil planificación para la distribución de sus productos.

Europa uno de los continentes industrializados la principal problemática se da en el comercio internacional tanto lo relacionado al mercado de la maquinaria textil como de materiales y prendas textiles

En Colombia la problemática logística en sector textil radica en el mal manejo de inventarios, la distribución, el manejo de las promociones y estímulos para la comercialización.

A nivel nacional en el sector textil, ocurre que en temporadas de mayor movimiento de productos, la gran mayoría de empresas en especial las de consumo masivo, quedan desabastecidas en sus bodegas, unas de las razones se origina ya que no existe un adecuado control de la entrada y salida de la mercadería, lo produce la inexistencia de un modelo de gestión de Logística y Distribución el problema se detecta en bodega por no tener un espacio adecuado con lo cual no se realiza un inventario a detalle.

Causas
Retrasos al recoger y entregar mercancías
Fallos operacionales en la red del transporte
Trafico y congestión no planeada

La corporación textil Neymatex empieza su larga trayectoria de cubrir el Ecuador con telas de la mejor calidad la empresa empieza a destacar por su nivel de servicio y gran variedad de productos atrapando de esta manera a clientes importantes y aportando al progreso de la industria textil en el Ecuador

En temporadas de mayor demanda la bodega de las sucursales queda desabastecidas, en situaciones imprevistas como las del COVID-19 la demanda de telas para trajes de bioseguridad, factores externos que dificultan las operaciones en la red de transporte, el problema se origina en bodega por no tener el espacio adecuado y no realizar un inventario a detalle.

## **Formulación del problema**

¿Por qué se origina la falta de mercaderías, retrasos en la entrada y salida de producto en las bodegas de las sucursales de la Corporación textil Neymatex?

## **Objetivos**

### ***Objetivo general***

Diseñar un modelo de Gestión basado en la Logística y Distribución para la Corporación textil Neymatex.

### ***Objetivos específicos***

- Analizar la situación actual de la Corporación textil Neymatex.
- Fundamentar teóricamente el Modelo de Gestión que se ajuste a la empresa.
- Construir las herramientas para sustentar el Modelo de Gestión de Logística y Distribución.

## **Justificación**

A pesar que la Corporación textil Neymatex destaca por su nivel de servicio existen factores externos e internos que hacen que las bodegas se vean afectadas en sus dos sucursales, el mal manejo de los inventarios, no existe un adecuado control en la entrada y salida de mercancías, factores externos problemas en la red de transporte congestión y tráfico vehicular. Esto conlleva a diseñar un Modelo de Gestión basado en la Logística y Distribución, que permita aplicar estrategias de operación y gestión, logrando alcanzar resultados esperados por la corporación, como: reducir costos en base a la toma de inventario que llega y sale de bodega, evitar entregas a destiempo, incrementar ventas, evitar quejas con el/los clientes.

Esto a su vez, permitirá que todas las personas que laboren en bodega, realicen un adecuado manejo y/o control.

## CAPÍTULO I

### 1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 1.1 Antecedentes investigativos

La apertura de los mercados y la globalización demandan cambios estructurales en los que la logística juega un papel estratégico. Actualmente los clientes evalúan la calidad del producto, el valor agregado del mismo y su disponibilidad en tiempo y forma, é ahí la necesidad de hacer eficientes los procesos de logística y distribución de productos.

Alrededor del mundo se han propuesto modelos de gestión logística cuyo fin es elevar la competitividad en el mercado, la mayoría de ellos son ambiciosos para las pequeñas y medianas empresas (Pyme) debido a la estructura informal y carencia de conocimientos técnicos de las mismas. En países como Estados Unidos existen compañías que usan modelos de gestión logística como Amazon y DHL, dos de las corporaciones globales con las mejores prácticas en su cadena de logística y manejo de suministro. En Ecuador aún no se utilizan en su totalidad modelos logísticos ya sea por la falta de confianza y apego a un mismo sistema de gestión de procesos, a partir de la contextualización anteriormente citada se procede a revisar estudios que posean estrecha relación con el tema propuesto, encontrando los siguientes resultados:

A nivel mundial, en España “Carreras Grupo Logístico”, empresa que nace en 1933 con el objetivo de ofrecer un servicio más completo en almacenaje y distribución lanza una división especializada en la cadena de suministro-almacenaje llamada CADSA. En la actualidad como operadores logísticos de cuarta generación, gestionan los almacenes y flujos de la mano del Modelo de Gestión Logística que perfecciona las complejas necesidades de gestión de almacenaje. (Carreras, 1989).

A nivel Latinoamericano, en México La Secretaría de Economía de México (2011) diseñó un modelo de gestión logística que considera 16 capacidades: estrategia y desempeño de la organización, servicio al cliente, gestión de procesos, administración de la demanda, abastecimiento y compra, procesamiento de órdenes de clientes, operación del almacén, administración del inventario, transporte, logística inversa, seguridad en el transporte de mercancías, procesos de importación/exportación, capacidad financiera, conciencia ambiental, sistemas de información y gestión de datos, organización, personal y competencias (ITAM, 2011).

Por su parte a nivel nacional, en el Ecuador la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil, Escuela de Ingeniería Industrial desarrolló un MODELO DE GESTIÓN LOGÍSTICO PARA LA EMPRESA DE PRODUCTOS PUBLICITARIOS LETREROS UNIVERSALES S.A., el cual

tuvo por objeto el diseño e implementación de un sistema logístico que le permita a la empresa tener un mayor control de los procesos y a su vez ser más competitiva en el mercado, dando cumplimiento a los requerimientos y exigencias de los clientes. A la par se realizó un programa de capacitación al personal con el propósito sensibilizar al personal sobre los cambios y manejos del sistema (Molina, 2015).

En la actualidad la Organización textil Neymatex, está conformada por su agencia principal en la ciudad de Guayaquil y a su vez cuenta con dos sucursales, en Quito y en Guano, el mismo para su proceso logístico cuenta con una flota vehicular total de 5 unidades de transporte y 2 contenedores para importaciones. Para el abastecimiento de las sucursales cuentan con 3 bodegas, y está conformado por 73 empleados (pertenecientes al nivel ejecutivo, administrativo, encargados de almacenes, bodegas y del transporte).

La Organización Neymatex busca ser la empresa líder textil a nivel nacional, por lo tanto, continuamente pretende mejorar la competitividad y productividad de la empresa, en base al desarrollo de sus procesos y acoplamiento a las nuevas tecnologías, sin embargo, dentro del proceso logístico de abastecimiento continuo de bodegas e inventario de ingreso y salida de mercancías, presenta problemas. Por lo tanto, existe la necesidad de plantear un modelo de gestión logística que ayude a mitigar dichos problemas y mejorar tanto la rentabilidad de la empresa como la calidad del servicio hacia el consumidor final.

## **1.2 Fundamentación Teórica**

### ***1.2.1 Cadena de suministros***

La cadena de suministros son todos aquellos procesos que intervienen en la creación de un producto final, donde se encuentra los procesos de transporte, almacenamiento, distribución, es por ello, que el pilar de la logística es la cadena de suministro con esta se pretende poner al producto esperado en el tiempo indicado y al costo adecuado (Roldán, 2017).

#### **1.2.2.1 Actividades que cumple la cadena de suministros.**

Dentro de las actividades que cumple la cadena de suministros no siempre son estáticas, es decir, varían de acuerdo con el servicio o producto que la empresa ofrezca, es por ello por lo que a continuación se citan ciertas actividades que son necesarias para llegar a una meta y a su vez optimizar los resultados, donde se tiene (Roldán, 2017):

- Planificación
- Administración de existencias

- Procesamiento y control de imprevistos
- Servicio al cliente
- Administración de garantías
- Procesamiento de pagos

### 1.2.1.2 Funcionamiento de la cadena de suministros



**Figura 1-1:** Cadena de suministros

**Fuente:** Cadena de suministros (Arcia, 2021)

Para el exitoso cumplimiento de los objetivos empresariales la cadena de suministro cumple con los siguientes procesos (SITL Américas, 2020):

**Materia prima y procesamiento de los pedidos:** hace referencia a la obtención de la materia de acuerdo con el nivel de producción, esto se toma como punto de partida el número de pedidos generados por el cliente en un período determinado.

**Producción:** engloba tanto la gestión como la optimización de los procesos, la movilización de insumos y materiales dentro de las instalaciones para la posterior creación del producto.

La producción puede ser de dos tipos:

- ✓ **Producción para stock o sistema push.**

Este sistema tiene lugar, cuando el producto final obtenido cuenta con una amplia demanda y características estándares, es decir, la fábrica produce por adelantado los artículos pasando directamente al almacén y las ventas se basan en el stock disponible (MECALUX, 2020).

- ✓ **Producción sobre pedido o sistema pull.**

Este sistema opera al revés del anteriormente ya mencionado, es decir, primero se reciben los pedidos de los clientes, estableciendo una fecha de entrega, y posteriormente se procede a elaborar

los productos, de esta manera no se cuenta con un stock, pero si se mantiene el inventario de productos semielaborados acortando así los tiempos de entrega del mismo (MECALUX, 2020).

**Transporte y logística:** trata sobre los medios de transporte, los canales y las rutas que serán utilizadas para transportar los productos hasta el consumidor final.

**Agencias y sucursales:** agencia es aquella entidad física o moral que realizan sus actividades de forma independiente cumpliendo con el papel de casa matriz, por otra parte, las sucursales son las extensiones de la misma compañía creadas en sectores que demanden o requieran del producto que oferte la empresa.

**Almacenamiento y control de stock:** tiene por objeto resguardar el producto evitando de esta manera, pérdidas, robos, humedad, rupturas, entre otros altercados, que pueden atentar contra de la integridad y calidad del producto, sin embargo, el almacenamiento debe contar con un sistema de control de stock donde, se pretende determinar con exactitud las existencias del producto que el vendedor debe tener disponible para la venta y a su vez, ayuda a mantener un continuo abastecimiento de las bodegas y almacenes.

**Venta o contacto con el cliente:** son todos aquellos servicios y medios necesarios para confirmar la venta con el cliente, manteniéndolo así la permanencia del producto en el mercado y a su vez satisfacer las necesidades del consumidor.

**Distribución y entregas:** Es una etapa de la cadena de abastecimiento, el término distribución es empleado en la producción y comercio del producto final, es por tal razón que esta etapa está a cargo de todas aquellas actividades necesarias para el movimiento del producto desde el punto de fabricación hacia el consumidor final (De la Cruz, 2016).

### ***1.2.1.3 Funciones de la distribución.***

Según (De la Cruz, 2016) las funciones que intervienen en la distribución son las siguientes:

- **Transportar:** es la fase necesaria para la movilización física del producto final hacia el consumidor, el mismo requiere de un manejo minucioso y eficiente.
- **Fraccionar:** es la actividad mediante la cual los productos fabricados se los coloca en el mercado de acuerdo con las cantidades y condiciones exigidas por el mismo.
- **Almacenar:** mediante esta acción se asegura el abastecimiento continuo de bodega entre la fase de fabricación y compra o uso final del producto.



- **Informar:** esta actividad permite a la empresa mantener actualizados los conocimientos sobre las necesidades del mercado y de esta manera plantearse estrategias que ayuden a la productividad y logística interna de la empresa.

#### *1.2.1.4 Integrantes de la cadena de suministros.*

Según (Arcia, 2021) para que la cadena de suministros se lleve con normalidad y eficacia es necesario contar con los siguientes componentes:

**Proveedores:** son todas aquellas personas u organizaciones quienes se encargan de proveer, distribuir, ofrecer, conceder o arrendar a la empresa el uso de bienes, servicio o materia prima.

**Transporte:** se encarga de trasladar la materia prima, insumos, productos o artículos desde las empresas hacia los clientes.

**Fabricantes:** son aquellos encargados de transformar la materia prima en producto final para el consumo de los clientes, esto de acuerdo con las especificaciones de las necesidades del cliente.

**Clientes:** es la parte más importante de la cadena de suministros, son aquellos a quienes se dirigen los productos para cubrir sus necesidades.

**Comunicación:** es una característica básica necesaria para asegurar la fluidez de los elementos que intervienen a lo largo de la cadena de suministros, de esta manera las operaciones se desarrollan de manera eficiente.

**Tecnología:** es necesario e importante el continuo desarrollo tecnológico dentro de la empresa, de esta manera la cadena de abastecimiento optimiza sus tareas realizándolo en el menor tiempo posible.

#### *1.2.1.5 Características de la cadena de suministros.*

- Contar con canales de comunicación tanto internos como externos, para garantizar un servicio de calidad.
- Coordinación adecuada en los tiempos de procesamiento de la materia prima y entrega del producto final al consumidor.
- Mantener una continua actualización de los inventarios de la mercadería, tanto en bodegas como en stock del almacén.
- Estar abiertos y preparados antes cambios de oferta y demanda del mercado.

#### *1.2.2 Logística*

La logística es un factor crucial para el eficiente funcionamiento de los negocios, tanto nacionales como internacionales, es conocida como logística de salida de mercancías, dentro de esta etapa o fase de la cadena de suministros, la logística se encarga de la gestión de las actividades que intervienen en la distribución de los productos hacia su destino final, incluyendo también los procesos de almacenaje y entrega (De la Cruz, 2016).

#### ***1.2.2.1 Objetivos de la logística.***

Para lograr que los productos fabricados sean dispuestos por el consumidor final en el lugar, cantidad y tiempo indicado, para ello la logística debe cumplir con los siguientes objetivos a continuación mencionados (BEETRACK, 2020):

- **Disponibilidad:** la empresa dentro de sus objetivos debe tener como prioridad, la disponibilidad de tiempo completo del producto en stock, para hacer más fácil la disposición para los consumidores, es decir fabricar una cantidad que satisfaga de forma equilibrada tanto a la oferta como a la demanda.
- **Optimizar costos:** los costos dentro de la logística se deben reducir al máximo posible, a lo largo de todo el proceso, sin embargo, el objetivo es reducir costos al máximo, tratando de evitar tocar la calidad del producto o servicio para que no se vean afectados. Cada cambio que se realiza en la empresa a nivel de la logística debe buscar una mejoría del proceso.
- **Fiabilidad:** la logística debe buscar satisfacer las necesidades de sus clientes al máximo y con la mayor brevedad del caso, por lo tanto, debe buscar que todos sus procesos involucrados sean fiables y óptimos, para garantizar la puntualidad de la entrega.

#### ***1.2.2.2 Importancia de la logística.***

Según De la Cruz (2016) la logística tiene gran importancia ya que la misma permite mejorar las fases del mercado al ofertar algún tipo de servicio al cliente, además busca estrategias que permitan un transporte de mayor calidad y menor costo, entre sus actividades importantes se encuentran los siguientes:

- Aumento en las líneas de producción.
- Mayor eficiencia en la producción para alcanzar niveles más altos en sus procesos.
- Reducir el número de inventarios dentro de la cadena de suministros.
- Desarrollo de sistemas de información.
- Incrementa la productividad y se acopla a los nuevos retos de la globalización.

- El producto adquiere su valor, cuando el cliente lo adquiere en el tiempo y la forma adecuada, con el menos costo posible.

### ***1.2.2.3 Tipos de logística de transporte.***

Para una eficiente distribución de la mercadería existen diferentes tipos de logística necesarias para la distribución, siempre y cuando se tome en consideración el funcionamiento, la distancia y el tipo de producto a transportar, las capacidades a ser transportadas y las necesidades con las que requiere el cliente dicho producto, sus tipos pueden ser los siguientes (BEETRACK, 2020):

- **Logística de transporte aéreo:** este tipo de logística es la más costosa, debido a su rapidez de entrega y su eficiencia en distancias largas pues, reduce significativamente el tiempo de viaje.
- **Logística de transporte marítimo:** por otra parte, este tipo de logística es la más económica, esto se debe a la gran capacidad de volumen que puede transportar, es ideal para distancias largas, sin embargo, su tiempo de entrega presenta muchas demoras.
- **Logística de transporte terrestre:** dentro de este tipo de logística se subdivide en dos grandes grupos como son:
  - ✓ **Logística de transporte por ferrocarril:** tiene mucha dependencia de otros factores para cumplir a cabalidad con la entrega del producto, requiere de vías de tránsito muy estrictas e inmodificables, pero a su vez este tipo de transporte es ideal en distancias largas por tierra, para reducir tiempos de espera y costos finales.
  - ✓ **Logística de transporte por carretera:** es la opción más flexible y puede ser ofertado en diferentes tipos de vehículos como son: camiones, furgones, carros, motocicletas, entre otros.

### ***1.2.2.4 Importancia de la última milla como mejora del proceso de logística del transporte.***

La logística de transporte de última milla es uno de los procesos más cruciales e importantes para las empresas de transporte, cuando la empresa entrega un pedido con deficiencias, lento y con demoras, la reputación de la empresa se puede ver repercutida y con una alta posibilidad de perder un cliente y a su vez la confianza sobre la misma (BEETRACK, 2020).

Además, estos factores repercuten a la empresa no solo en su imagen y ventas, sino también en el ámbito financiero, ya que atraer un nuevo cliente es 5 veces más costoso que mantener un cliente antiguo, el objeto de la última milla seguir ganando clientes por su publicidad boca a boca (BEETRACK, 2020).

Para mejorar los procesos internos logísticos entre la fabricación, distribución y entrega al consumidor final, es importante un transporte logístico de última milla, especialmente entre la logística de transporte y distribución por carretera, ya que existe el contacto directo con el cliente final (BEETRACK, 2020).

Factores para mejorar la logística de transporte y distribución por última milla son los siguientes (BEETRACK, 2020):

- **Optimización de las rutas del transporte logístico**

La planificación de las rutas de entrega, deben ser lo más optimas posibles para así, evitar equivocaciones, desvíos y letargos, para lograr cumplir con todos estos objetivos de la logística de transporte existen software de transporte de carga con lo cual se puede digitalizar el diseño de las rutas, considerando dentro de este proceso los siguientes factores:

- Rutas más directas
- Niveles de tráfico
- Situaciones de atascos
- Zonas de difícil tránsito
- Plazos de entrega
- Disponibilidad de unidades de transporte

- **Formación de los transportistas logísticos**

El transportista por carretera durante la última milla es el único que tiene contacto físico y directo con el cliente final, convirtiéndolo al mismo en la imagen que proyecta la empresa. Es necesario educar y formar al transportista logístico en base a los valores y la ética de la empresa, como estrategia para mejorar la calidad del servicio y además reducir costos logísticos.

- **Trazabilidad en tiempo real de la logística del transporte**

Para mejorar la entrega de última milla es importante mejorar los sistemas digitales de supervisión del transporte logístico y la flota vehicular en tiempo real, además este sistema ayudará a mejorar la trazabilidad del transportista en la entrega del producto. La trazabilidad brinda información

primaria sobre posibles eventualidades a lo largo de la distribución física del producto, por lo que se puede garantizar la seguridad del producto acorde a lo planificado.

Por otra parte, según Rio Valle (2020) toda empresa que se dedica al manejo de productos de consumo para la sociedad requiere de una correcta y acertada planeación estratégica operativa para movilizar dichos productos en el menor tiempo posible y con los más bajos costos. Por lo tanto, que se requiere conocer los componentes y elementos que intervienen en la logística.

#### **1.2.2.5 Componentes de la logística**

Identifican el mejor costo-beneficio en la recepción y distribución de los productos, para ello, se requiere de un plan más detallado sobre los procesos internos que se deberán llevar cabo, como es, la toma de decisiones, manejo de información precisa, evaluación continua de costos, estimas de tiempos de demora, asignación de presupuesto y políticas sobre las necesidades y expectativas del cliente sobre el producto (Rio Valle, 2020).

Así la red logística de cada organización se encuentra integrada por los siguientes componentes (Rio Valle, 2020):

**Tabla 1-1:** Componentes de la Logística.

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
Infraestructura	Proporciona las condiciones adecuadas para la eficiente movilización de las cargas o mercancías garantizando una entrega segura dentro y fuera del territorio nacional.
Transporte	Es aquella función que permite la movilización de la materia prima o la mercancía desde un origen a un destino en el menor tiempo de plazo estimado, con el menor costo y la mejor calidad procurando así satisfacer las expectativas y necesidades del cliente.

**Fuente:** Componentes de la logística y sus elementos de gestión de transporte (Rio Valle, 2020).

#### **1.2.2.6 Elementos que intervienen en la logística.**

Los elementos que intervienen en la logística son los siguientes (Rio Valle, 2020):

- **Almacenamiento:** es el espacio destinado para guardar la mercancía, esta puede ser pública o privada.

- **Unitarización:** se refiere al proceso de colocar la mercancía en los contenedores o pallets para su posterior traslado.
- **Documentación:** es todo aquel proceso necesario al momento de importar o exportar algún tipo de producto, ya que para garantizar su legalidad requiere de comprobantes, facturas, guías de remisión u otros documentos que permitan identificar su proceder.
- **Manejo de distribución:** hace referencia a la gestión de la logística, donde, interviene tanto el departamento financiero como administrativo o aduanero.
- **Unidad de verificación:** es aquel que se encarga de forma particular e imparcial toda la normativa y legalidad del proceso.
- **Seguros:** el transporte de mercancías es una operación que sufre cierto porcentaje de riesgo ya sea por el valor de la mercancía, como por otras características, es por ello se requiere de los seguros o pólizas para asegurar la mercancía contra robos o pérdidas.

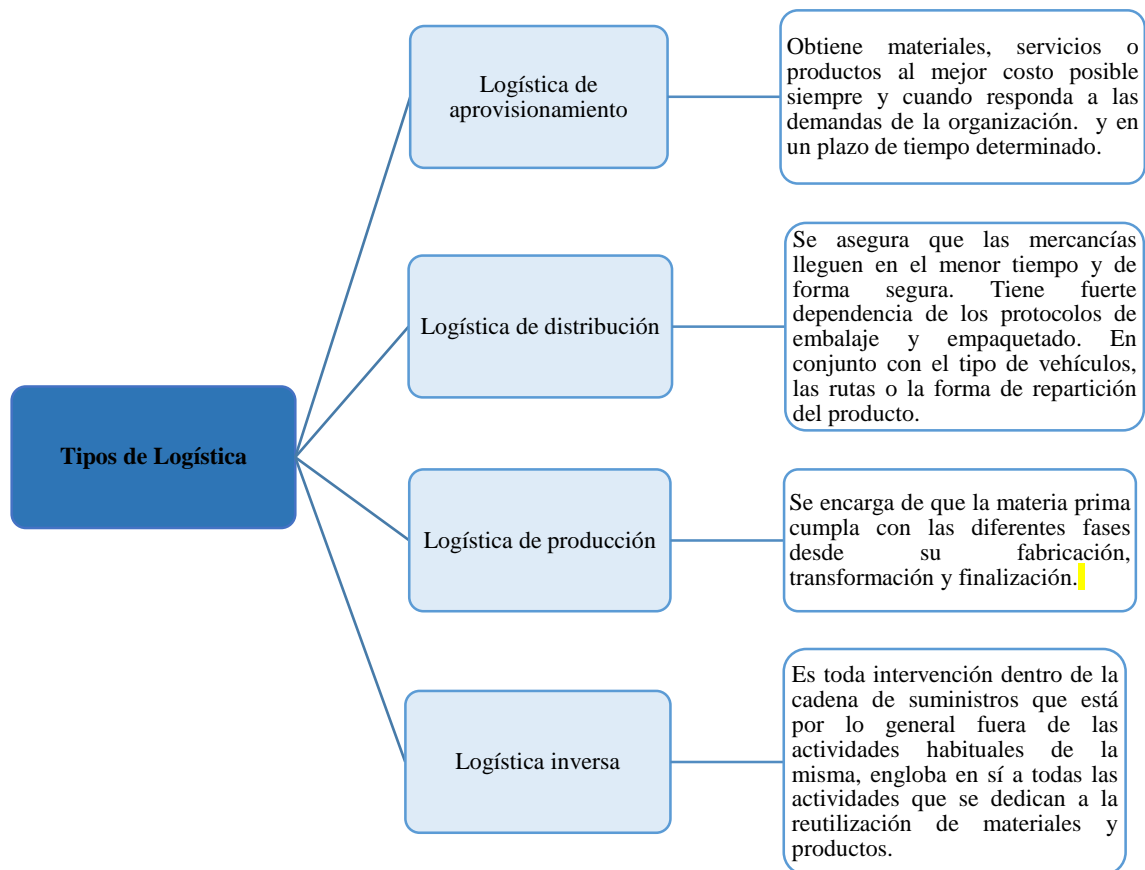


**Figura 2-1:** Elementos que intervienen en la Logística.

**Fuente:** Componentes de la logística y sus elementos de gestión de transporte (Rio Valle, 2020).

#### ***1.2.2.7 Tipos de logística.***

En si la logística es la gestión y distribución de suministros y bienes, a base de una planificación estratégica que busca reducir tiempos y costes y a su vez mejorar la competitividad empresarial cumpliendo con los más altos estándares de calidad y cumpliendo con las expectativas del cliente. La logística moderna cuenta con los siguientes tipos que son (Sanz, 2020):



**Figura 3-1:** La logística y sus tipos.

Fuente: Los tipos de logística (Sanz, 2020)

#### ***1.2.2.8 Modos de transporte utilizados en la gestión de la logística.***

El transporte prácticamente es el mecanismo principal para el cumplimiento de los procesos logísticos, para ellos se debe considerar los modos de transporte que se utilizara al momento de selección el tipo de vehículo para transportar los productos, de igual manera el esquema de rutas optimas, la consolidación del vehículo entre otros aspectos que intervienen en esta fase de la cadena de suministros.

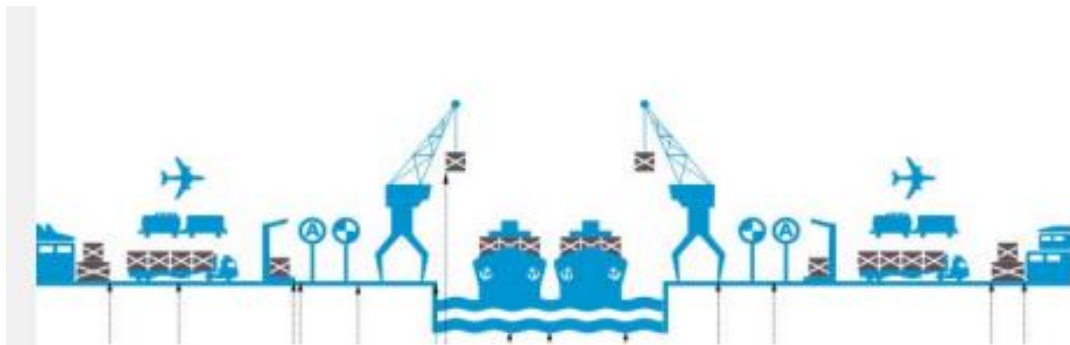
Para la movilización de mercancías tanto nacionales como internacionales se presentan los siguientes modos de transporte:

- **Transporte intermodal:** este modo de transporte le permite a la empresa utilizar dos o más modos de distribución de mercancías empleando por lo general contenedores.
- **Transporte multimodal:** usa varios métodos de transporte, pero se diferencia del anterior por la utilización de diferentes unidades de carga.

### 1.2.2.9 Funcionamiento de la logística internacional.

Es un proceso complejo, el cual inicia con la llegada del producto o mercadería del extranjero y finaliza la logística del producto, una vez que el cliente tiene el producto en sus manos, (Dorta, 2013).

De acuerdo con Dorta (2013), la forma en la que ingresa los productos a un país depende del transporte, la logística y las estrategias de marketing. La logística internacional ofrece mayores beneficios que la nacional, sin embargo, es más compleja debido a los diferentes tipos de documentos que maneja, entre otras características que intervienen en la misma.



**Figura 4-1:** secuencias de las actividades de la logística  
Fuente: (Dorta, 2013)

La figura 4-1 indica la secuencia de las actividades que intervienen en la logística internacional de mercancías, donde se puede identificar la carga y transporte en el origen, despacho aduanero de exportación, estiba en vehículo, transporte internacional, desestiba en el país de destino, despacho aduanero de importación y pago de aranceles, transporte interior y descarga de la mercancía en el destino final (Dorta, 2013).

Una correcta aplicación de la logística internacional influye en el costo final (incluye el inventario, procesamiento de pedidos, flete del transporte, seguros, almacenamiento, manipulación de la carga y descarga, embalaje y documentación) del producto y en la perspectiva que tiene el cliente sobre el servicio (Dorta, 2013).

- Beneficios de la logística internacional
- Reduce o elimina costes ocultos.
- Aumenta la satisfacción del cliente sobre la entrega a tiempo del producto.
- Reduce las pérdidas o robos de mercancías por contratación de un seguro que cubra los gastos.
- Cumplimiento de los plazos de entrega convenidos.
- Entrega de mercancías en buenas condiciones.



### ***1.2.2.10 Almacenamiento, Transporte y Logística.***

El transporte y la distribución son actividades pertenecientes a la logística de salida, creadas con el propósito de movilizar los productos hasta los canales de comercialización para satisfacer las necesidades de la demanda respectiva (Molina, 2015).

El transporte es un factor importante al momento de calcular el valor o costo final del producto, es considerado como un valor añadido que puede ser optimizado o incrementado de acuerdo con el tipo de método y control la empresa mantenga sobre el proceso (Molina, 2015).

Los métodos más eficientes para determinar una ruta corta, óptima y económica, depende de un modelo logístico. Ya que un modelo logístico proporciona un mejor direccionamiento de rutas de distribución hasta su comercialización (Molina, 2015).

El transporte trata de mejorar continuamente la calidad de los procesos en la cadena de suministros, gestión y logística de las empresas. La inversión del transporte representa una estrategia empresarial ya que se puede generar una mayor satisfacción en el cliente al obtener sus productos de forma inmediata.

Dependiendo del plan estratégico algunas empresas prefieren contratar o tercerizar el servicio de transporte, en cambio otras, prefieren invertir en activos y reducir costos operativos logísticos, dependiendo el análisis del transporte realizado, la mejor alternativa será seleccionada siempre y cuando genere un mayor beneficio para el cliente.

### ***1.2.3 Modelo Logístico***

Se considera a un modelo como “un patrón tomado de referencia para llevar a cabo actividades que conduzcan a la consecución de un objetivo o una meta”, los modelos son necesarios para que los colaboradores que conforman una empresa tengan en consideración los objetivos y estrategias a seguir, para conseguir el éxito en sus labores (Molina, 2015).

#### ***1.2.3.1 Beneficios del modelo logístico.***

Entre los beneficios del modelo logístico se puede identificar lo siguiente (Molina, 2015):

- Representación de la realidad necesaria para obtener una apreciación clara y sencilla de la interrelación de los elementos presentes en el entorno y al interior de la empresa.
- Los modelos administrativos dan lugar a, otros tipos de modelos entre ellos está el modelo logístico, el cual representa las actividades de la logística en la entrada/salida de productos.
- Sirve de guía para los colaboradores a la hora de cumplir con éxito sus labores.

- Es un arquetipo que representa la secuencia lógica de para establecer el mejoramiento continuo y competitivo del proveedor hacia la planta y finalmente de la empresa al consumidor final.
- El modelo logístico se interrelaciona con las actividades operativas y administrativas, entre otros.

### ***1.2.3.2 Funciones del modelo de gestión logística.***

De acuerdo con López (2015) las funciones de la gestión logística son las siguientes:

- Conectar las distintas áreas de la compañía y crear redes de trabajo colaborativo.
- Planificar y supervisar el traslado de mercancías desde el punto de fabricación hasta el punto de venta.
- Definir el área de estudio.
- Establecer los tiempos de entrega e información oportuna de retrasos.
- Reducir los tiempos de almacenamiento en los lugares intermedios.
- Entregar el producto en el menor tiempo posible y al más bajo costo.
- Alcanzar una rotación continua del producto para evitar largos tiempos de almacenamiento.
- Generar valores agregados en las mercancías.
- Implementar tecnologías de información y comunicación para el seguimiento en tiempo real de la mercancía.
- Responder por los productos defectuosos o realizar el proceso de reciclaje, aplicando la logística inversa.
- Disminuir el impacto ambiental.

## **1.2.4 Inventario de productos**

### ***1.2.4.1 Definición.***

Hace referencia a la compra y venta de bienes o productos terminados, es aquí donde inicia la importancia del manejo de inventarios por parte de la empresa. Ya que, el coordinar la cantidad de productos, compras, producción y proveedores asegura la fiabilidad y eficacia de la provisión

de insumos tal que de esta forma permita la planificación de producción, abastecimiento y movimientos dentro de la empresa.

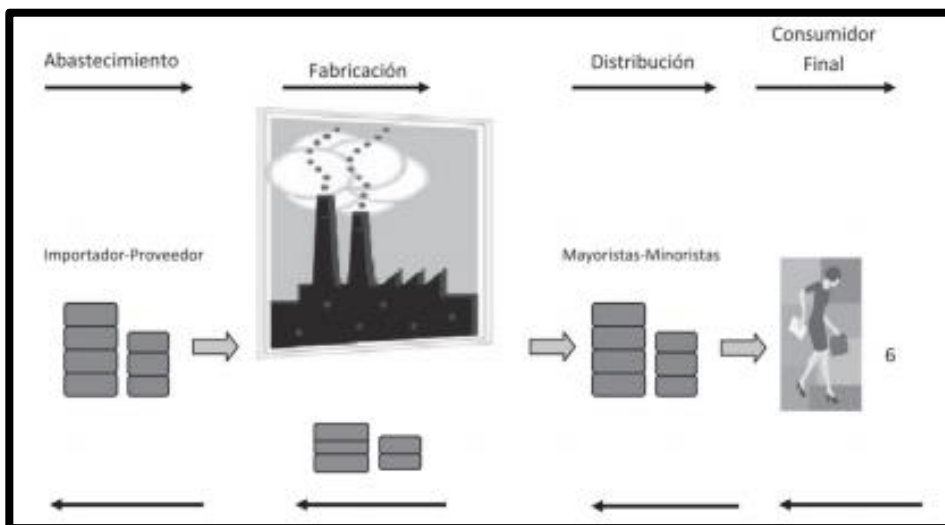
#### **1.2.4.2 Objetivo del inventario.**

Según Loja (2015) menciona que los inventarios tienen como objeto principal “proveer o distribuir los materiales necesarios a la empresa colocando los productos o insumos en el momento adecuado para así evitar gastos, costos o pérdidas innecesarios, permitiendo satisfacer las necesidades de la empresa y de sus consumidores, por lo tanto, la gestión de inventarios de ser minuciosamente controlado y vigilado”

#### **1.2.4.3 Características del inventario.**

La gestión de inventarios es necesaria e importante por las siguientes características que cumplen como son (Durán, 2012):

- Constituye el nexo entre la producción y la venta de un producto, siendo así, una inversión bastante considerable para la empresa es por ello que debe ser manejada de forma cuidadosa.
- Está conformado por la materia prima, insumos, comercialización de los productos terminados.
- En el caso de alza de precios es preferible ahorrar productos que dinero, pues con el tiempo generara mayor rentabilidad al obtener ganancias adicionales.
- Forma parte de la cadena de abastecimiento, especialmente en el área de logística interna de gestión de inventarios.



**Figura 5-1:** Gestión de inventarios

**Fuente:** Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas (Durán, 2012)

Así se puede observar, en la figura 5-1 la importancia de la gestión de inventarios, así se tiene: que inicia en el abastecimiento del producto (aquí interviene el importador, proveedor y distribuidor), fabricación (procesos internos, elaboración, y empaquetado), y distribución (mayoristas y minoristas) (Durán, 2012).

Si un cliente solicita un pedido o producto y el mismo no hay o hay muy pocos en inventario, el encargado del inventario debe inmediatamente solicitar nuevamente producto para el reabastecimiento del inventario, es así donde, el proveedor recibe el producto y este se encarga de enviar a la empresa, dando inicio al proceso de distribución hasta llegar al consumidor final (Durán, 2012).

El proceso de fabricación y distribución debe ser inmediato para evitar demoras y posibles pérdidas de clientes, sobre todo ante el mercado tan competitivo que crece con el pasar de los días, un manejo eficiente de recursos financieros e inventarios es necesario para una optimización de las utilidades (Durán, 2012).

#### ***1.2.4.5 Tipos de inventarios.***

Existen diversos tipos de inventarios que depende de la naturaleza y criterio de la empresa, es por ello por lo que se puede identificar los siguientes tipos de inventarios (Loja, 2015):

**Inicial:** es aquel que da comienzo a las operaciones, mantiene un control de la cantidad de productos que tiene la fecha cuando inicio el período contable.

**Final:** es aquel que se genera al cierre del período contable, el cual sirve para conocer el patrimonio existente o cantidad de producto que actualmente quedó de las ventas a lo largo del período contable, además, se obtendrá las ganancias y pérdidas generadas.

**Físico:** es el inventario real, es la cantidad real de todas las clases de productos, insumos o mercancías, con las que se cuenta en bodega y stock, para la venta. Es necesario realizar por lo menos una vez al año un inventario de físicos.

**De productos terminados:** son aquellos bienes o insumos adquiridos por la empresa para su posterior fabricación o elaboración de un producto final, y disponibles para la venta.

**De tránsito:** son aquellas operaciones que se realizan para bastecer los conductos que existen entre los proveedores y los consumidores respectivamente, este es exclusivamente le tiempo de transporte.

**De materia prima e insumos:** son los materiales que son utilizados directamente en la fabricación de un producto de una empresa, los mismos que para conocer la situación real de la empresa y deben ser cuantificados de forma exacta.

**Disponible:** son aquellos materiales disponibles para la elaboración o productos ya listos para la venta.

**Cuarentena:** son aquellos productos que deben ser utilizados antes de cumplir con su período de almacenamiento, esto antes de hacer un nuevo pedido de materia prima, esto generalmente en empresas de bienes de consumo.

**Estacionales:** son inventarios destinados a satisfacer la demanda estacional de productos, aquí varía el nivel de producción para satisfacer fluctuaciones en la demanda.

**Permanente:** representan los valores, cuyos saldos deberán coincidir todo el tiempo con el valor de las existencias en stock, manteniendo así un control de las entradas o salidas de mercancías o productos.

### ***1.2.5 Modelo SCOR***

Según (Salazar & López, 2019) , el modelo SCOR (Supply Chain Operations Reference Model) es una herramienta de gestión estratégica para tener visión global de toda la cadena de suministros; se creó a partir de la aparición del “Consejo de la Cadena de abastecimiento” se basa en el análisis de datos, para una planificación a corto, mediano y largo plazo, permitiendo así la optimización de los procesos y mejor coordinación entre proveedores, fabricantes y clientes.

El modelo SCOR es utilizado de tres maneras diferentes:

- Para evaluar y comparar el desempeño potencial de las cadenas de suministros
- Para analizar y optimizar la cadena de suministros integrada a través de socios dentro de la cadena logística
- Para determinar lugares adecuados para la asignación de software y su funcionalidad dentro de la cadena de suministros

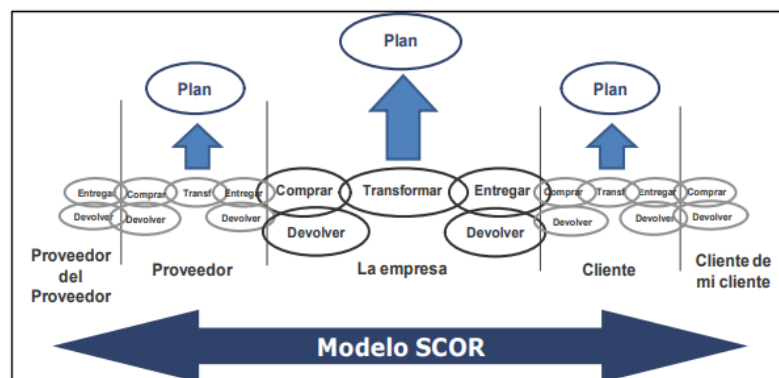
Este modelo permite describir las actividades de negocios necesarias para satisfacer la demanda de un cliente. El modelo está organizado alrededor de procesos principales de gestión:

- ✓ **Planificación (Plan):** La demanda, la planificación de suministros y la administración se incluyen en este paso. Los elementos incluyen equilibrar los recursos con los requisitos y la determinación de la comunicación a lo largo de toda la cadena. Además, el planeamiento toma en cuenta la determinación de las reglas de negocio para mejorar y medir la cadena de suministros eficientemente.
- ✓ **Aprovisionamiento (Source):** En este paso se describe la infraestructura de abastecimiento y adquisición de material. Se trata sobre cómo manejar el inventario,

acuerdos y rendimiento de proveedores. También trata sobre cómo manejar los pagos a proveedores, cuando recibir, verificar y transportar.

- ✓ **Fabricación (Make):** La manufacturación y producción son tratados en este paso. Qué tipo de proceso de manufactura se tiene make-to-order, make-to-stock, o assemble-to-order. Se incluyen actividades de producción, empaque, producto de ensayo, y la liberación.
- ✓ **Distribución (Deliver):** El suministro o distribución incluye la gestión de pedidos, almacenaje y transporte. También se incluye la recepción de pedidos de clientes y facturación del producto una vez que se haya recibido. Este paso implica la gestión de los inventarios terminados, los bienes, el transporte, los ciclos de vida del producto y los requisitos de importación y exportación
- ✓ **Devolución (Return):** Toda empresa debe estar preparada para la devolución de productos sea la razón que sea. La devolución involucra la administración de reglas de negocio, el inventario de cambio, bienes, transporte y los requisitos reglamentarios.

Todos estos procesos abarcan desde la interacción con los clientes (desde la entrada de órdenes hasta el pago de facturas), todas las transacciones físicas de materiales (desde los proveedores) etc.



**Figura 6-1.** Proceso de gestión principales del modelo SCOR  
**Fuente:** (Salazar & López, 2019)

### Niveles del modelo SCOR

SCOR contiene tres niveles de detalle de procesos:

- Nivel Superior (tipos de procesos)
- Nivel de Configuración (Categorías de Procesos)

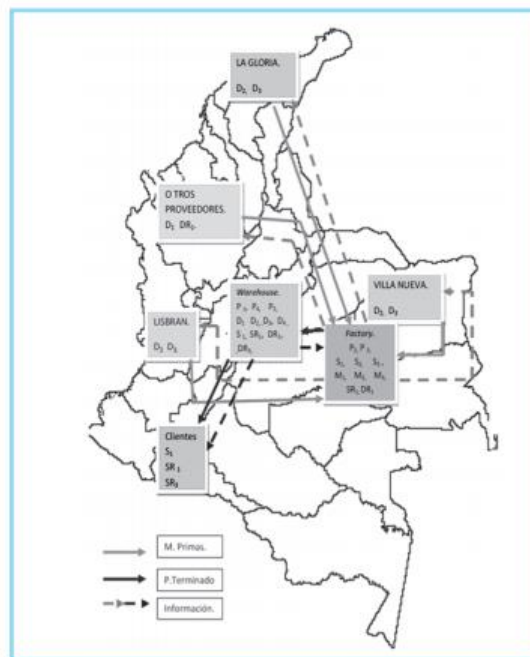
- Nivel de elementos de procesos (descomposición de los procesos)

### Nivel superior

En este nivel, se define el alcance y contenido del SCOR, se analizan las bases de competición y se establecen los objetivos de rendimiento. Analiza en que aspectos tiene desventaja la cadena de suministros, identifica las mejoras necesarias, prioriza los proyectos de mejora y planifica su ejecución a nivel mundial

### Nivel de Configuración

En este nivel, la cadena de suministros debe representarse usando las 26 categorías de procesos conforme a su estado actual, tanto geográficamente como mediante diagramas de hilos, para después establecer las especificaciones de diseño de su nueva cadena de suministro y poder configurarla al estado deseado empleando nuevamente los dos tipos de gráficos mencionados. Las empresas pueden implementar su estrategia de operaciones por medio de la configuración que ellas elijan para su cadena de suministros. La configuración de hilos es también denominada mapa de procesos de SCOR.



**Figura 7-1.** Niveles de Configuración SCOR  
Fuente: (Salazar & López, 2019)

### Nivel de elementos de procesos

En el tercer nivel, se representan los distintos procesos de la cadena de suministros de manera más detallada descomponiendo las categorías en elementos de procesos.

Estos se presentan en secuencia lógica con entradas (Inputs) y salidas (Outputs) de información y materiales. Además, se evalúa el rendimiento de cada proceso y elemento mediante índices, de manera que se encuentren las diferencias de rendimiento entre los procesos y elementos de la cadena de suministros.

Las empresas pueden afinar su estrategia de operaciones en este nivel, e identificar las mejores prácticas aplicables y de acuerdo con las capacidades de los sistemas requeridas para apoyar las mejores prácticas.

### **1.3 MARCO CONCEPTUAL**

#### ***1.3.1 Gestión logística***

Se considera gestión logística a la gobernanza de las funciones de la cadena de suministros, donde se incluye el transporte interno y externo, a su vez interviene la gestión de las flotas vehiculares, el almacenamiento, manipulación de los materiales, diseño de redes logísticas, inventario, planificación de la oferta y demanda y finalmente la gestión de los proveedores (Techtarget, 2012).

#### ***1.3.2 Distribución***

Es la acción o efecto de distribuir, por lo general este término es utilizado en el ámbito del comercio, para repartir productos, en el caso de la logística la distribución permite entregar físicamente el producto al consumidor final (Definición.de, 2008).

#### ***1.3.3 Sector textil***

Es la actividad económica dedicada a la manufactura de fibras, telas y otros insumos que intervienen en la fabricación de un producto derivado del sector textil o de ropa. Este sector se puede acomodar en todas partes del mundo, es un gran generador de mano de obra (Westreicher, 2021).

#### **1.3.4 Sucursales**

Es aquella empresa de comercio o industria que requiere de una ampliación, la misma que se evidencia a través de una sucursal, esta dependerá de la casa matriz y su ubicación puede ser dentro o fuera del territorio nacional. Estas sucursales son creadas con el objeto de expandir sus operaciones para generar un crecimiento económico y mayor posicionamiento en el mercado (Quiroa, 2020).

#### **1.3.5 Estrategias**

Procedimiento importante para la toma de decisiones o accionar frente a un determinado escenario, tiene por objeto crear un plan para alcanzar una meta y puede ser aplicado en varios ámbitos como son militar o empresarial (Westreicher, 2021).



### **1.3.6 Productividad**

Medida económica con la cual se pretende calcular la cantidad de bienes y servicios producidos por todos los factores que intervienen en la empresa en un período determinado. Tiene por objeto medir la eficiencia de producción (Sevilla, 2019).

### **1.3.7 Cadena de suministros**

Conjunto de actividades, instalaciones y medios de distribución necesarios para llevar a cabo el proceso de venta de un bien, producto o servicio, este proceso incluye desde la búsqueda de la materia prima para su posterior transformación, transporte y entrega del producto al consumidor final (Roldán, 2017).

### **1.3.8 Inventario**

Hace referencia al registro de los bienes que le pertenecen a una empresa, es decir, es un documento con fines contables creado con la finalidad de conocer las existencias, donde registra materia prima, bienes intermedios y bienes terminados que se ofrecen a los clientes (Westreicher, 2021).

### **1.3.9 Mercancías**

Son todos aquellos objetos factibles para ser comercializados o a su vez intercambiados en el mercado nacional o internacional, la mercancía se caracteriza por satisfacer una necesidad del consumidor o cliente final. Este puede ser comprado o vendido, siempre y cuando cubra una demanda (Westreicher, 2021).

### **1.3.10 Abastecimiento**

Es el proceso mediante el cual los proveedores facilitan de materia prima o productos elaborados puestos en circulación, a una empresa u organización dando solución a las necesidades de consumo, consiguiendo así un nivel de satisfacción o utilidad (Sánchez J. , 2018).

### **1.3.11 Stock**

Hace referencia al conjunto de mercancías almacenadas por una empresa para su posterior venta. Puede también incluir materias primas y productos terminados (Páez, 2020).

### **1.3.12 Almacenamiento**

Es el proceso de guardar o archivar algo dentro de un espacio determinado, a su vez hace referencia a la mercadería (Westreicher, 2021).

### **1.3.13 Oferta**

Representa a la cantidad de bienes o servicios que una empresa ofrece a sus clientes o consumidores, todo ello se da a cambio de una contraprestación económica (Islas, Rivera, & Torres, 2002) .

### **1.3.14 Demanda**

Se refiere a la necesidad que tiene un usuario, comprador o consumidor de cierto producto o servicio para satisfacer una necesidad (Islas, Rivera, & Torres, 2002).

### **1.3.15 Insumos**

Son todas aquellas cosas susceptibles, que son necesarias a la hora de fabricar un producto o dar un servicio, con el objeto de satisfacer una necesidad del consumidor final, al hablar de insumos hace referencia a todas las materias primas que son intermediarios en la producción de bienes o servicios (Pedrosa, 2017).

### **1.3.16 Importaciones**

Según (Kiziryan, 2015) las importaciones son el conjunto de bienes o servicios, comprados a un país en territorio extranjero para su posterior utilización en un territorio nacional.

### **1.3.17 Exportaciones**

Hace referencia al conjunto de bienes y/o servicios que son vendidos por un país en territorio nacional, hacia un país extranjero para su posterior utilización (Montes de Oca, 2015).

## **CAPITULO II**

### **2. MARCO METOLÓGICO**

#### **2.1 Enfoque de la investigación**

La presente investigación, está orientada en base a un enfoque mixto, es decir, de carácter cuantitativo y cualitativo, donde se puede observar lo siguiente:

##### ***2.1.1 Enfoque cualitativo***

De acuerdo con (García, 2011); el enfoque cualitativo se caracteriza por guiar al investigador sobre áreas o temas significativos de la investigación, además, tiene por objeto principal describir las cualidades de un fenómeno.

Es por ello, que el enfoque cualitativo es necesario en la investigación para recolectar y analizar los datos, que se obtuvieron en la entrevista realizada al personal administrativo de la Organización NEYMATEX, por lo tanto, permitió obtener información primaria sobre la situación actual por la que atraviesa dicha empresa.

##### ***2.1.2 Enfoque cuantitativo***

Por otra parte, el enfoque cuantitativo, permite al investigador recolectar y analizar los datos de forma porcentual o numérica, es decir, se conoce con mayor claridad cuáles son los problemas y donde radican los mismos (García, 2011).

Este enfoque fue necesario en la investigación, al momento de aplicar las encuestas dirigidas a los clientes y colaboradores de la Organización NEYMATEX, esto se realizó en base a un cuestionario estructurado con un grupo de preguntas guiadas en los objetivos que como investigador se plantea.

#### **2.2 Nivel de investigación**

##### ***2.2.1 Exploratorio***

El nivel de investigación exploratorio permite tener un primer acercamiento hacia el problema de estudio y a su vez ayuda en el desarrollo del mismo y sus posibles soluciones (Naranjo, 2019).

Este nivel de investigación se empleó para determinar el objeto de estudio que se presenta ante los investigadores como algo totalmente nuevo para ser explorado o conocido.

### **2.2.2 Descriptivo**

Son todos aquellos acontecimientos o hechos que se describe después de ser descubiertos en el nivel exploratorio, dentro del nivel descriptivo se encuentran las características o datos estadísticos que requiere de un análisis profundo para cumplir con los objetivos del estudio (Unknown, 2013). A partir de este nivel de investigación se establecieron variables y estrategias esenciales en el modelo de gestión logística para la organización NEYMATEX.

### **2.2.3 Aplicativo**

La investigación aplicada tiene como finalidad mejorar la situación actual de un fenómeno, es decir, busca resolver problemas en base a una secuencia de soluciones, iniciando en el proceso, los resultados y el impacto que tendrá dicha investigación en la solución de problemas (Unknown, 2013). El nivel aplicativo fue necesario en el estudio el cual ayudó a mejorar la situación actual de la logística y abastecimiento de bodegas de la organización NEYMATEX.

## **2.3 Tipo de investigación**

Para la correcta recolección de la información y posterior desarrollo de dicha investigación, el estudio se basó en los siguientes tipos de investigación:

### **2.3.1 Bibliográfico**

La investigación bibliográfica, es importante a la hora de obtener, recabar y analizar datos secundarios que permiten al investigador conocer las fuentes de información necesarias para el correcto desarrollo del estudio (UNAM, 2018).

El tipo de investigación bibliográfico se tomó en consideración en el desarrollo del marco teórico, por lo tanto, se recurrió a libros, revistas, tesis, tesinas, sitios web, entre otros, relacionados con el tema de estudio y necesarios para ampliar los conocimientos sobre el mismo.

### **2.3.2 De campo**

Permite al investigador recolectar la información directamente extraída de la realidad del lugar de estudio siempre y cuando esté relacionada con el problema (Arias, 2020).

La investigación de campo permitió conocer más a fondo la problemática y los factores que influyen en el mismo, además interviene en la toma de decisiones o soluciones a plantearse el investigador que se evidencia en el marco propositivo.

## 2.4 Diseño de la investigación

### 2.4.1 Transversal

Se define como un diseño de investigación observacional, individual que mide una o más características o variables de un problema en un determinado momento, la información que se recolecta en base al estudio transversal debe ser en el presente o a su vez en experiencias pasadas de los individuos que intervienen en el estudio (Sánchez V. , 2016).

Dicho diseño transversal fue necesario en el desarrollo del estudio, al momento de recolectar la información ya que se requirió de la aplicación de una encuesta exhaustiva dirigida a los empleados de la Organización NEYMATEX.

## 2.5 Población y muestra

### 2.5.1 Área de estudio

La Organización NEYMATEX es la importadora y distribuidora textil más grande del Ecuador, cuenta con las telas de mejor calidad y precio, insumos y maquinarias necesarias para la confección de ropa u otros derivados de dicha industria.

La presente investigación recae sobre el personal que labora en las instalaciones de la empresa y sus clientes, es así, que la organización NEYMATEX cuenta con 1 matriz ubicada en la ciudad de Guayaquil, y sus 2 sucursales, una en Quito y otra en Guano, con un total de 73 empleados quienes forman parte de la organización.

### 2.5.2 Población

Según Zita (2018) menciona que la población se refiere al universo, conjunto o totalidad de elementos sobre los cuales se basa un estudio, en este caso la organización NEYMATEX en el registro de sus clientes, donde, se obtiene que en las dos sucursales de Quito y Guano cuenta con total de 1754 personas. Por otra parte, el número de colaboradores quienes hacen posible la oferta del servicio, se encuentran divididos de la siguiente manera (Véase tabla N° 2-2):

**Tabla 1-2:** Área de estudio de la Organización NEYMATEX.

Personal	Cantidad
Nivel Ejecutivo	3
Nivel Administrativo	18
Encargados de almacenes y bodegas	48

Encargados del transporte	4
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: González, J., 2021

### 2.5.3 Muestra

La muestra en cambio es una parte del universo, es decir, un subconjunto del conjunto de estudio, en este caso seleccionado de la población de quienes se pretende obtener la información primaria recabada de la realidad (Zita, 2018). Para el eficiente desarrollo de la investigación y correcta recolección de la información, como muestra para la aplicación de una encuesta se ha considerado al personal que labora en los almacenes y las bodegas, y encargados de transporte con un total de 52 personas, y también, se consideró el registro de clientes de las sucursales de la organización NEYMATEX que son 1754 personas que adquieren el bien/servicio.

De acuerdo con (Villa, Ortega, & Cevallos, 2016) para proyectos de transporte se debe calcular el tamaño de la muestra bajo ciertas características, como la confiabilidad (90% y 95%), proporcionalidad o probabilidad (0,5 como base pudiendo variar según el lugar de estudio hasta en 0,8 dentro del Ecuador) y el margen de error admitido hasta un 5%.

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

- **N**= Población
- **Z**= Nivel de Confianza (curva normal 1.96)
- **e** = Error de Estimación (0.05)
- **p**= Probabilidad de ocurrencia (0.5)
- **q**= Probabilidad de no ocurrencia (0.5)

Aplicando la fórmula para obtener el total de encuestas a realizar a los clientes de la Organización NEYMATEX, se obtiene lo siguiente:

$$n = \frac{1754 \times (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{(0,05)^2 \times (1754 - 1) + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = 315$$

Como resultado de la aplicación de la fórmula, se evidencia un total de 315 encuestas que se realizaron a los clientes de la organización NEYMATEX.

Aplicando la fórmula para obtener el total de encuestas a realizar a los colaboradores de la Organización NEYMATEX, donde se identifica que:

$$n = \frac{52 \times (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{(0,05)^2 \times (52 - 1) + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$
$$n = 46$$

Como resultado de la aplicación de la fórmula, se evidencia un total de 46 encuestas que se realizaron a los colaboradores de la organización NEYMATEX.

## **2.6 Métodos técnicas e instrumentos de investigación**

### **2.6.1 Métodos**

#### *2.6.1.1 Deductivo*

Consiste en la extracción de una conclusión a una premisa o proposición, es decir, va de lo general a lo particular para obtener un resultado, es necesario este método para la investigación para conseguir la información verídica obtenida de los datos y fuentes primarias (Westreicher, 2021).

El método deductivo será aplicado a lo largo de la investigación en el:

- Marco propositivo al momento de analizar todos los datos obtenidos y llegar a una conclusión, siendo esta parte primordial del modelo de gestión logística.

#### *2.6.1.2 Inductivo*

Hace referencia aquel procedimiento que se caracteriza por ir desde el razonamiento singular hacia un razonamiento más amplio, general o universal, en lo posterior dicho método fue utilizado en (Raffino, 2020):

- El marco teórico
- Los objetivos

### *2.6.1.3 Analítico*

Este método consiste en la desmembración de un todo descomponiéndolo en partes, para mejorar el análisis de las causas y efectos que produce un problema, este análisis consiste en la examinación y observación de un hecho en particular (Hernández, 2017). A lo largo de la investigación fue necesario para el:

- El planteamiento del problema
- Objetivos
- Marco teórico y
- Justificación

### *2.6.1.4 Sintético*

Es un proceso de razonamiento que tiene por objeto reconstruir una escena o un suceso de forma resumida, donde permite al investigador realizar un resumen de un estudio (Mejía, 2020), es así como puede ser aplicado en:

- Conclusiones y
- Recomendaciones

### *2.6.1.5 Empírico*

Este método se basa en la experiencia que tiene el investigador al tener contacto con la realidad, y es fundamentada en la experiencia y logística (Cerón, Perea, & Figueroa, 2020), y este método se puede identificar en la:

- Recolección de la información

## ***2.6.2 Técnicas e instrumentos***

Las técnicas e instrumentos de recolección de información son necesarias para recabar los conocimientos y a su vez la fundamentación teórica de la investigación, por lo tanto, es necesario la aplicación de las siguientes técnicas e instrumentos como son:

### **Encuestas**

Dicha técnica de recolección de información permite al investigador conocer más a fondo la percepción que tienen los clientes de la Corporación NEYMATEX sobre la calidad con la que se oferta el servicio, además, se aplicó otra encuesta a los colaboradores quienes desde su punto de vista colaboraron con información necesaria para conocer más a fondo la situación actual por la que atraviesa la empresa.



Esta encuesta está estructurada por un listado de preguntas origen-destino cuyas respuestas serán necesarias para proponer la mejor solución ya que los clientes forman parte fundamental de la realidad que viven al momento de adquirir sus productos.

### **Entrevista**

La entrevista es una técnica de recolección de información extraída directamente de la realidad, esta se pretende aplicar al personal administrativo quienes son los encargados de plantear el modelo y estrategias logísticas con las que se abastecen almacenes y bodegas de la Organización NEYMATEX.

### **Fichas de observación**

La observación de campo le permite al investigador identificar de forma directa la gestión operativa y administrativa con la que se maneja la logística dentro de la organización, por lo tanto, la ficha de observación se aplicó a las instalaciones, el personal, almacenes y vehículos. ya que son los actores principales que aportaron en la obtención de información primaria sobre la situación actual de la Organización NEYMATEX.

## **2.9 Idea a defender**

El diseño de un modelo de Gestión basado en la Logística y Distribución para la organización textil NEYMATEX para las sucursales de Quito y Guano, permitirá a la empresa mantener un control sobre el abastecimiento continuo de bodegas, además permitirá reducir costos operativos y contribuirá a la mejora de la calidad de servicio hacia el consumidor final al momento de satisfacer sus necesidades como cliente.

### **2.9.1 Interrogantes de estudio**

- ¿El análisis de los conceptos esenciales y las técnicas y herramientas que intervienen en la investigación, son necesarios al momento de conocer la situación actual por la que está atravesando la organización NEYMATEX?
- ¿De qué manera contribuiría el modelo de gestión logística y de distribución en la mejorar de la situación actual de la organización NEYMATEX?
- ¿Cuál sería el modelo óptimo de gestión logística y de distribución que ayude a la organización NEYMATEX, a solucionar sus problemas de abastecimiento de bodegas y reducir tiempos de viajes, para de esta manera mejorar la operatividad de la empresa y la rentabilidad de la misma?

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 3.1. Resultados

Con el objeto de conocer la situación actual por la que atraviesa el modelo de gestión logístico de la Organización NEYMATEX, para su debido análisis se consideró necesario mirar tanto la opinión de los clientes para identificar su perspectiva sobre la calidad del servicio, tanto como de los colaboradores para conocer su nivel de capacidad con el que ofertan el servicio, por lo tanto, se aplicó diferentes herramientas de recolección de información donde se obtuvo los siguientes datos en base a la información secundaria y estudios de campo realizados:

##### 3.1.1. Clientes

Los clientes son aquellas personas o entidades que optan por comprar los bienes o servicios que una empresa ofrece, para su posterior consumo; existe una estrecha relación entre el cliente y los colaboradores, debido a la ley de la oferta y la demanda, es decir, entre menor sea el precio del producto mayor es la demanda de clientes, sin embargo, la Organización NEYMATEX, presenta varios problemas en el sistema de gestión logístico, lo que genera malestar e inconformidad con el servicio.

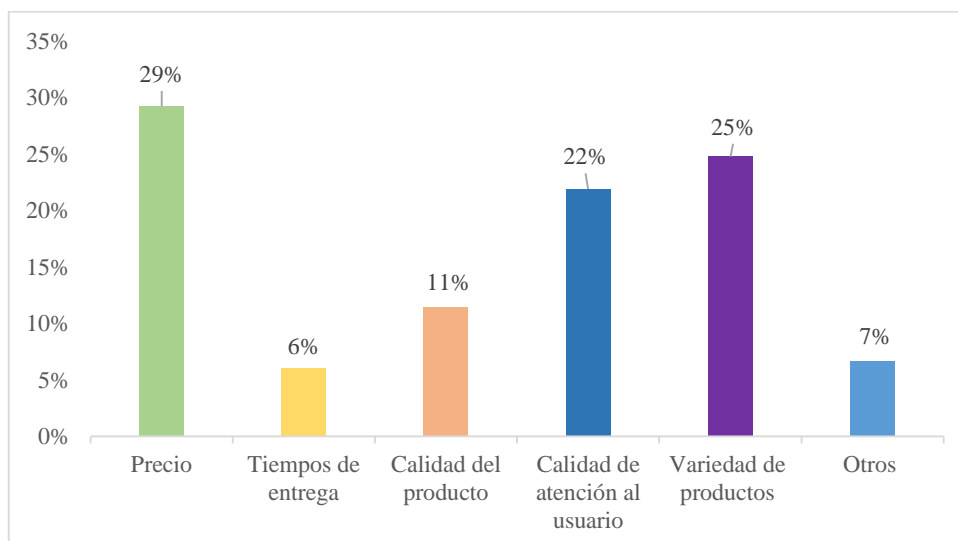
Además, mediante la investigación de campo se conoce más a fondo la perspectiva que tiene los clientes sobre el servicio de atención al cliente y logística de entrega del producto, de la Organización NEYMATEX, por lo tanto, se identifica que un 40,95% de nuestros clientes conoce la variedad y calidad de telas con las que la organización trabaja y por otra parte para un 59,05% mencionan tener desconocimiento sobre dicha característica. Lo que quiere decir que debe existir un catálogo u otras herramientas que como empresa nos permita llegar a nuestros clientes con información sobre los diferentes productos y sus características, facilitando así la compra y mejorando el servicio.

Para ello se en base a una encuesta dirigida a los clientes de la organización se presenta los siguientes datos que son determinantes para identificar las debilidades que tiene la empresa en su sistema de gestión logística, para en lo posterior establecer soluciones, así se tiene lo siguiente:

**Tabla 1-3:** Selección de la calidad del producto.

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Precio	92	29%
Tiempos de entrega	19	6%
Calidad del producto	36	11%
Calidad de atención al usuario	69	22%
Variedad de productos	78	25%
Otros	21	7%
<b>Total</b>	<b>315</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo  
Realizado por: González J., 2021



**Gráfico 1-3:** Calidad del producto, a la hora de comprar.

Fuente: Investigación de Campo  
Realizado por: González, J., 2021

### Análisis e Interpretación:

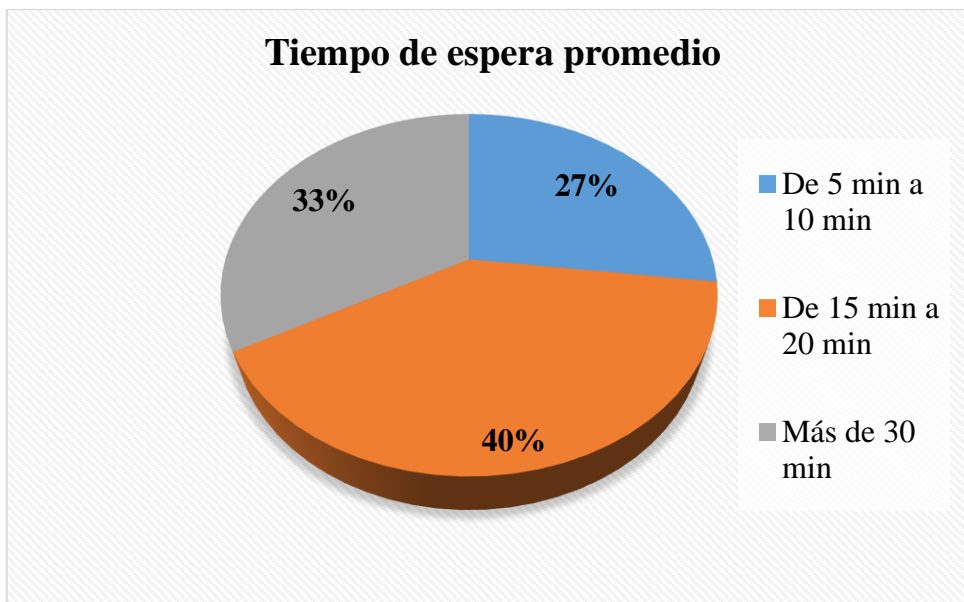
De acuerdo a las encuestas se puede evidenciar que el 29% que le corresponde a 91 personas, acuden a las instalaciones de la organización NEYMATEX a comprar producto en base a la característica del precio, pues se manejan con precios competitivos dentro del mercado, seguido se encuentra un 25% con 78 personas, ellas acuden a las instalaciones por la variedad de producto que se maneja, 69 individuos que es el 22% prefieren la calidad de atención al usuario, de igual manera 36 encuestados que equivale a 11% prefieren la empresa por la calidad de telas que

ofertan, finalmente el 6% que son 19 personas y el 7% correspondiente a 21 beneficiarios mencionan se fijan en el tiempo de entrega del producto u otras características respectivamente.

**Tabla 2-3:** Promedio de tiempo de espera de atención al usuario.

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
De 5 min a 10 min	85	27%
De 15 min a 20 min	127	40%
Más de 30 min	103	33%
<b>Total</b>	<b>315</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo  
Realizado por: González J., 2021



**Gráfico 2-3:** Tiempo de espera promedio.

Fuente: Investigación de Campo  
Realizado por: González, J., 2021

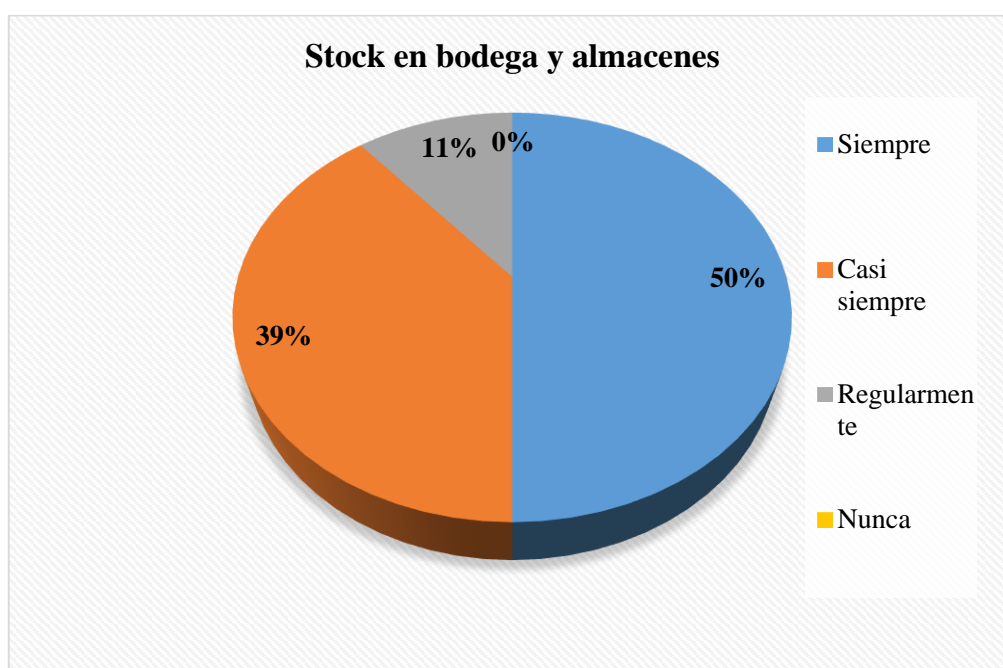
### **Análisis e Interpretación:**

De los 315 encuestados, 127 personas con un 40% mencionan esperan un m promedio de 15 min a 20 min, hasta que le despachen la mercancía, seguido de 103 beneficiados con un 33% dicen esperar un tiempo comprendido es mayor a 30 min lo que genera malestar en los clientes, hasta que le entreguen sus productos. Y finalmente, el 27% que les corresponde a 85 personas, acuden a las instalaciones de la organización NEYMATEX a comprar producto y su tiempo de espera es de 5 min a 10 min.

**Tabla 3-3:** Entrega del producto deseado.

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	159	50%
Casi siempre	122	39%
Regularmente	34	11%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>315</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo  
Realizado por: González J., 2021



**Gráfico 3-3:** Stock en bodega y almacenes.

Fuente: Investigación de Campo  
Realizado por: González J., 2021

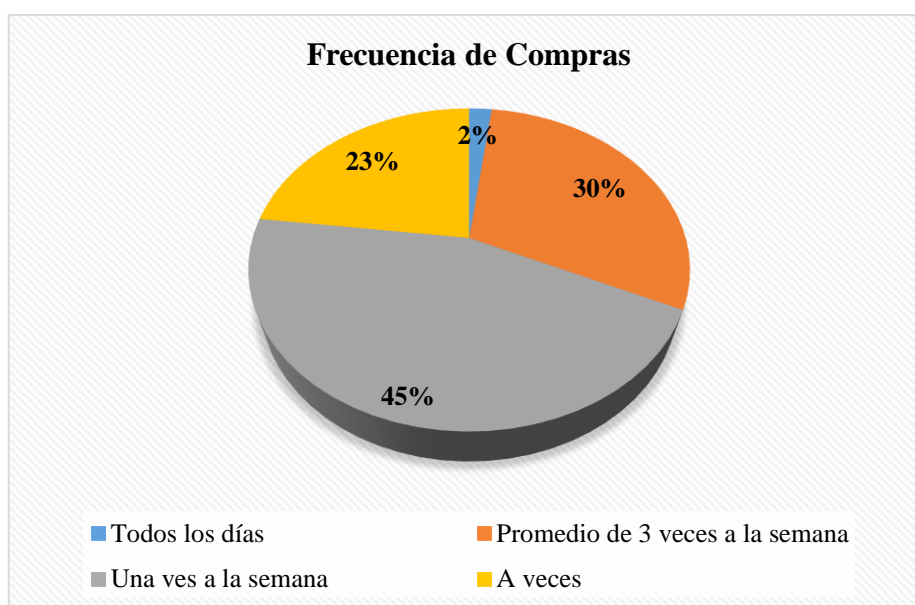
### **Análisis e Interpretación:**

En cuanto al despacho del producto deseado por el cliente, el 50% correspondiente a 150 clientes mencionan siempre encontrar el producto que ellos desean, por otra parte, el 39% con 122 personas mencionan encontrar casi siempre la calidad de tela que buscan y finalmente el 11% representando a 34 personas establecen que regularmente encuentran el producto deseado, siendo este un número bajo de clientes insatisfecho por lo tanto la cantidad de stock en almacenes y bodegas es suficiente.

**Tabla 4-3:** Tiempo de recurrencia de compra.

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Todos los días	5	2%
Promedio de 3 veces a la semana	93	30%
Una vez a la semana	143	45%
A veces	74	23%
<b>Total</b>	<b>315</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo  
Realizado por: González J., 2021



**Gráfico 4-3:** Frecuencia con que realiza compras en NEYMATEX.

Fuente: Investigación de Campo  
Realizado por: González, J., 2021

### **Análisis e Interpretación:**

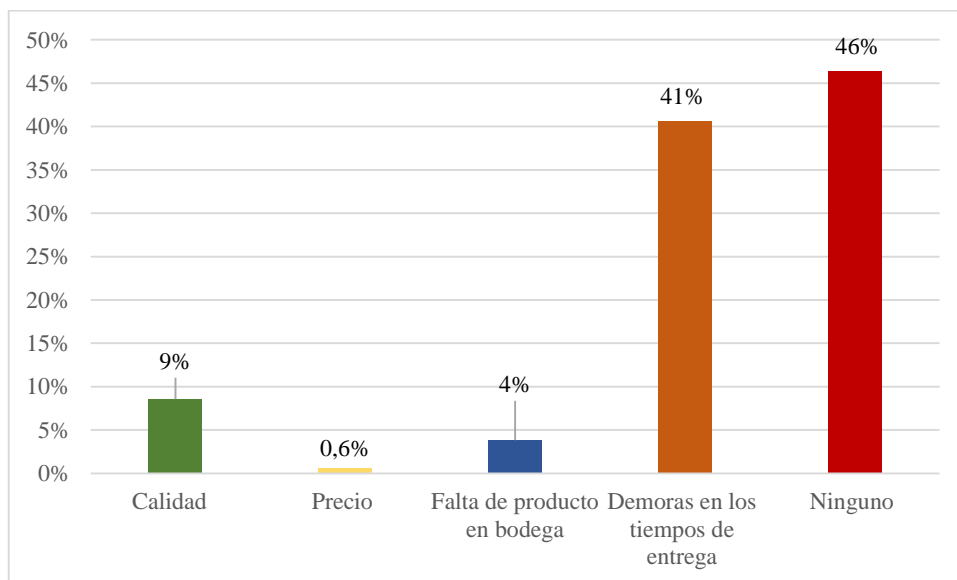
De acuerdo a las encuestas se puede evidenciar que la ciudadanía hace uso del servicio de la Organización NEYMATEX con la siguiente frecuencia, donde se determina que 143 personas equivalente al 45% compra nuestro producto por lo menos una vez a la semana, 93 encuestados con el 30% mencionan recurren a la organización por lo menos 3 veces a la semana, de igual manera 74 clientes a los que le corresponde un 23% dicen utilizar el servicio a veces y finalmente el 2% de los encuestados correspondiente a 5, utilizan el servicio con regularidad es decir todos los días, por medio de este estudio, en base a estos resultados se pudo identificar que gran parte

de los clientes compran al menos una vez a la semana nuestro producto, lo que se puede considerar como un indicador de fidelidad.

**Tabla 5-3:** Factor del servicio que decepcionó al cliente.

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Calidad	27	9%
Precio	2	0,6%
Falta de producto en bodega	12	4%
Demoras en los tiempos de entrega	128	41%
Ninguno	146	46%
<b>Total</b>	<b>315</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo  
Realizado por: González J., 2021



**Gráfico 5-3:** Factores negativos que afectan la calidad del servicio.

Fuente: Investigación de Campo  
Realizado por: González, J., 2021

### Análisis e Interpretación:

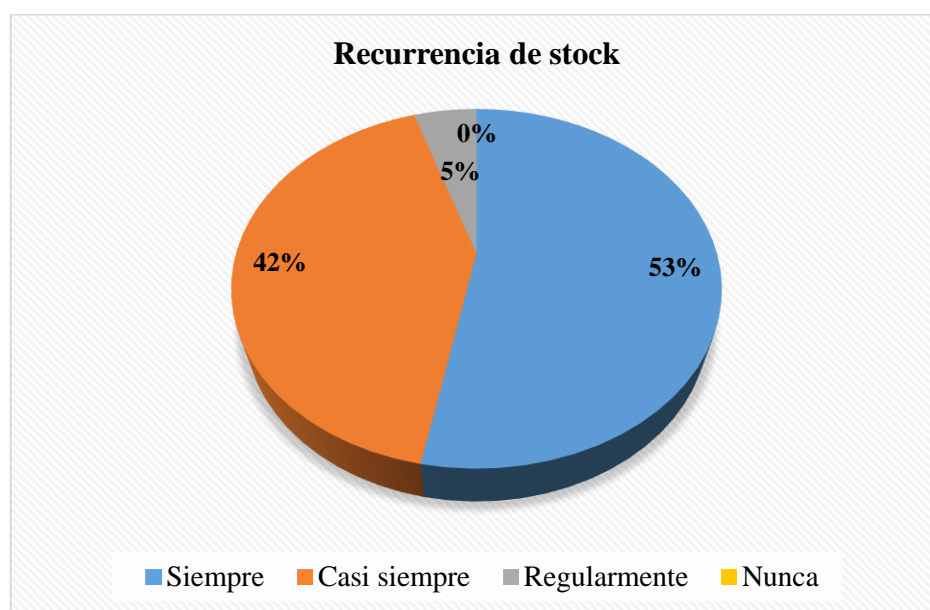
De las 315 personas encuestadas, 146 de ellas con un 46% mencionan que, no hay ningún factor negativo que hace del servicio ineficiente, 128 encuestados con el 41% dicen existen problemas en las entregas del producto, por lo tanto, retrasa el servicio, se determina que 27 personas correspondiente al 9% no están de acuerdo con la calidad del servicio, 12 beneficiarios igual a 4% mencionan tienen problemas en stock ya que hay faltantes de producto, finalmente 2 personas con un 0,6% están en desacuerdo con los precios que se maneja la mercadería. En base

a los resultados obtenidos se puede analizar los datos indican existe en la mayoría conformidad con el servicio y sus necesidades están siendo cumplidas a cabalidad, sin embargo, las demoras en entregas del producto son frecuentes, por lo cual se deberá establecer estrategias para mejorar tiempos de entrega.

**Tabla 6-3:** Recurrencia de stock.

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	168	53%
Casi siempre	132	42%
Regularmente	15	5%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>315</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo  
Realizado por: González J., 2021



**Gráfico 6-3:** Tiempo de espera promedio

Fuente: Investigación de Campo  
Realizado por: González, J., 2021

### Análisis e Interpretación:

De las personas encuestadas, 168 clientes a los que les corresponde el 53,33%, mencionan que el producto que están buscando encuentran en stock en la calidad que sean siempre, seguido están 132 personas con el 41,91% donde mencionan encontrar dicho producto casi siempre en la calidad

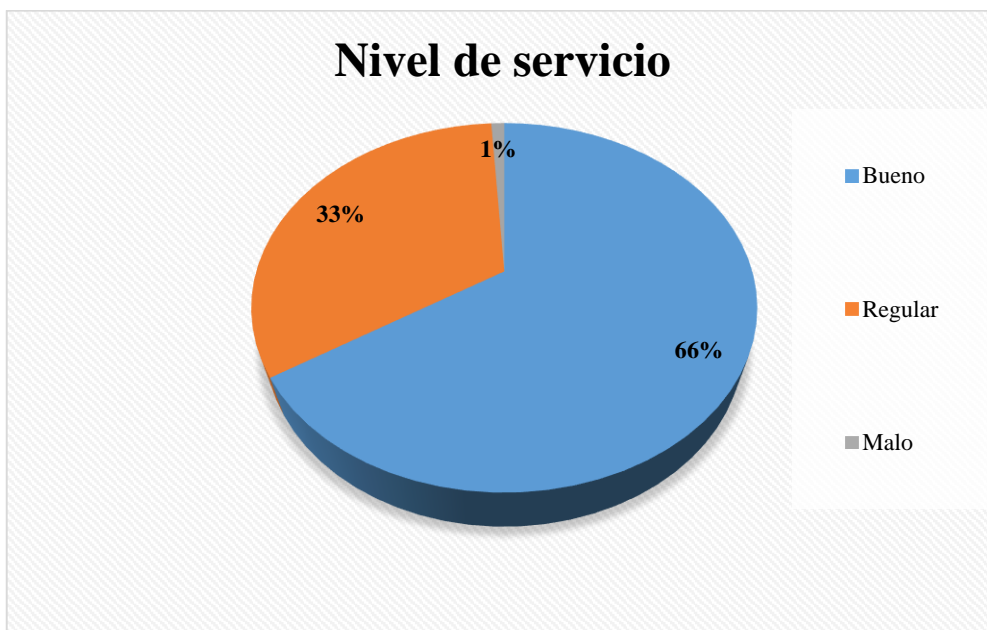


que busca y finalmente 15 personas al que le corresponde 4,76% dicen encontrar el producto regularmente, sin embargo en base a estos resultados se evidencia que la mayor parte del tiempo cuenta con un stock abundante por lo tanto los clientes nos prefieren en el mercado competitivo.

**Tabla 7-3:** Calificación del servicio de atención al usuario.

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	207	66%
Regular	103	33%
Malo	5	1%
<b>Total</b>	<b>315</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo  
Realizado por: González J., 2021



**Gráfico 7-3:** Calificación del nivel de servicio.

Fuente: Investigación de Campo  
Realizado por: González, J., 2021

#### **Análisis e Interpretación:**

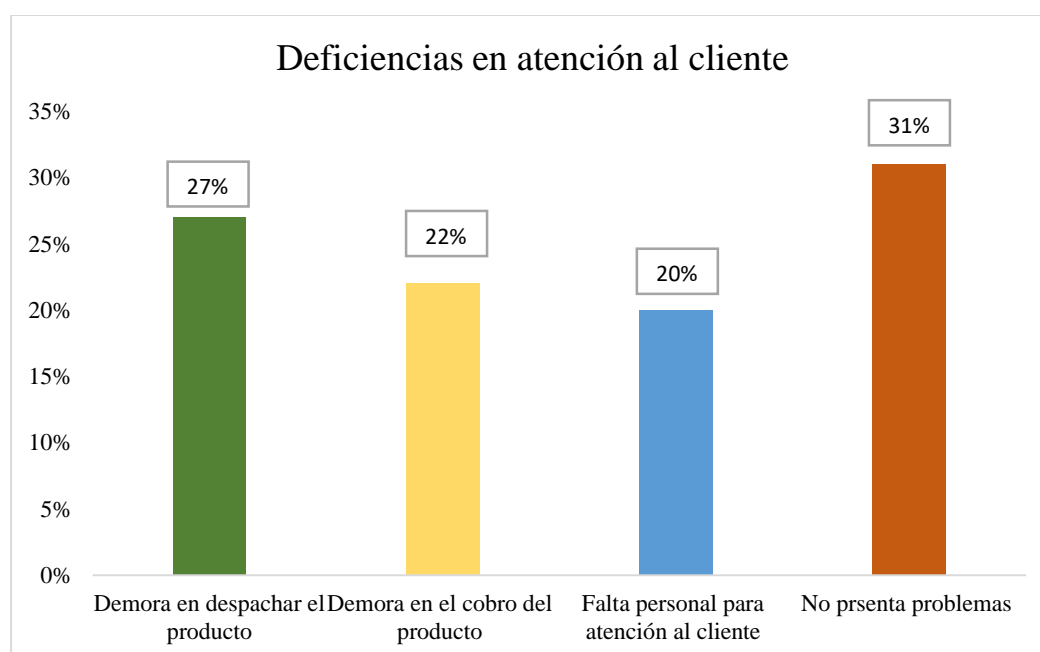
En cuanto a la calificación que los clientes le otorgan al servicio, 207 encuestados correspondiéndole el 66% mencionan es un servicio bueno, por otra parte, 103 clientes con 33% dicen ser un servicio regular y finalmente 5 personas con un 1% lo califican como malo al servicio. Por lo tanto, este resultado nos da a entender que la calidad del servicio es buena y los clientes

están conformes sin embargo se puede seguir mejorando ciertos aspectos que permitan ofertar un servicio eficiente y de un alto nivel de calidad.

**Tabla 8-3:** Debilidades del servicio.

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Demora en despachar el producto	84	27%
Demora en el cobro del producto	71	22%
Falta personal para atención al cliente	62	20%
No presenta problemas	98	31%
<b>Total</b>	<b>315</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo  
Realizado por: González J., 2021



**Gráfico 8-3:** Debilidades del servicio.

Fuente: Investigación de Campo  
Realizado por: González J., 2021

### Análisis e Interpretación:

En cuanto a las debilidades que la organización presenta en su servicio 98 clientes con un 31% mencionan que no presenta ningún tipo de problema, seguido de 84 personas correspondiente al 27% consideran existe demoras en los despachos, también 71 clientes con un 22% dicen haber demoras en los cobros en caja y finalmente 62 personas con un 20% establecen que hay una falta

de personal para atención al cliente, los resultados evidencian que existen pequeñas debilidades que deben ser pulidas para garantizar el servicio de calidad.

Es importante mencionar además que, dentro del proceso logístico, almacenamiento, distribución y entrega del producto hasta el consumidor final, los usuarios del servicio mencionan en un 60% no necesita mejoras y por otra parte el 40% de los clientes consideran si debe realizarse mejoras, para lo cual es importante y necesario proponer un modelo de gestión que ayude a mitigar los problemas evidenciados en el servicio de atención al usuario.

### **3.1.2. Colaboradores**

Los colaboradores son aquellas personas que prestan sus servicios y que son retribuidos por otra persona a través de una remuneración económica, ya sea un particular, una empresa o una institución. Para que un colaborador sea considerado como tal he de tener la edad legal en su país para poder ser contratado.

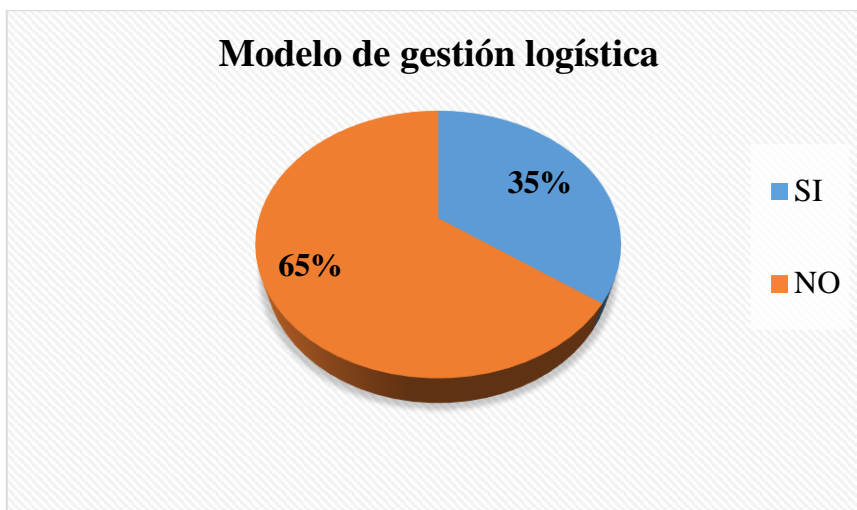
Con la aplicación de la encuesta dirigida a los colaboradores, se quiere conocer el funcionamiento de las operaciones en bodegas, proceso y despacho del producto

#### ***Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de Neymatex***

**Tabla 9-3:** Modelo de gestión logística de distribución

<b>Parámetros</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	16	35%
<b>NO</b>	30	65 %
<b>Total</b>	378	100%

**Fuente:** Investigación de Campo  
**Realizado por:** Gonzales J., 2021



**Gráfico 9-3.** Aplicación de modelos de gestión logística

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Gonzales J., 2021

### **Análisis e Interpretación:**

Del total de encuestas aplicadas en el levantamiento de información, el 65% de los colaboradores de Neymatex consideraron que si cuenta con un modelo de gestión logística mientras que el 35% que no cuenta con un modelo de gestión.

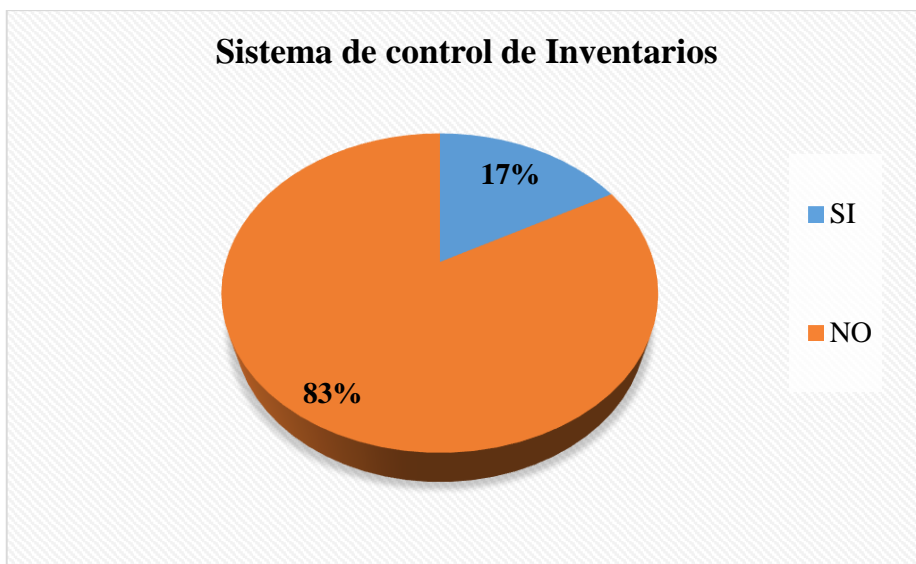
Los resultados obtenidos indican que dentro de la organización Neymatex cuentan con un modelo de gestión logística, sin embargo, los procesos de despacho, entrega del producto no cumple con los estándares establecidos por lo cual por procedimientos al aplicar el modelo no son los adecuados.

**Tabla 10-3:** Control de inventario óptimo

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
<b>SI</b>	8	17%
<b>NO</b>	38	83%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Gonzales J., 2021



**Gráfico 10-3.** Manejo de un sistema de control de inventarios

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Gonzales J., 2021

### Análisis e Interpretación

Del total de encuestas aplicadas en el levantamiento de información, el 83% considero que la empresa no maneja un sistema de control de inventario óptimo mientras que el 17% afirmo que es todo lo contrario.

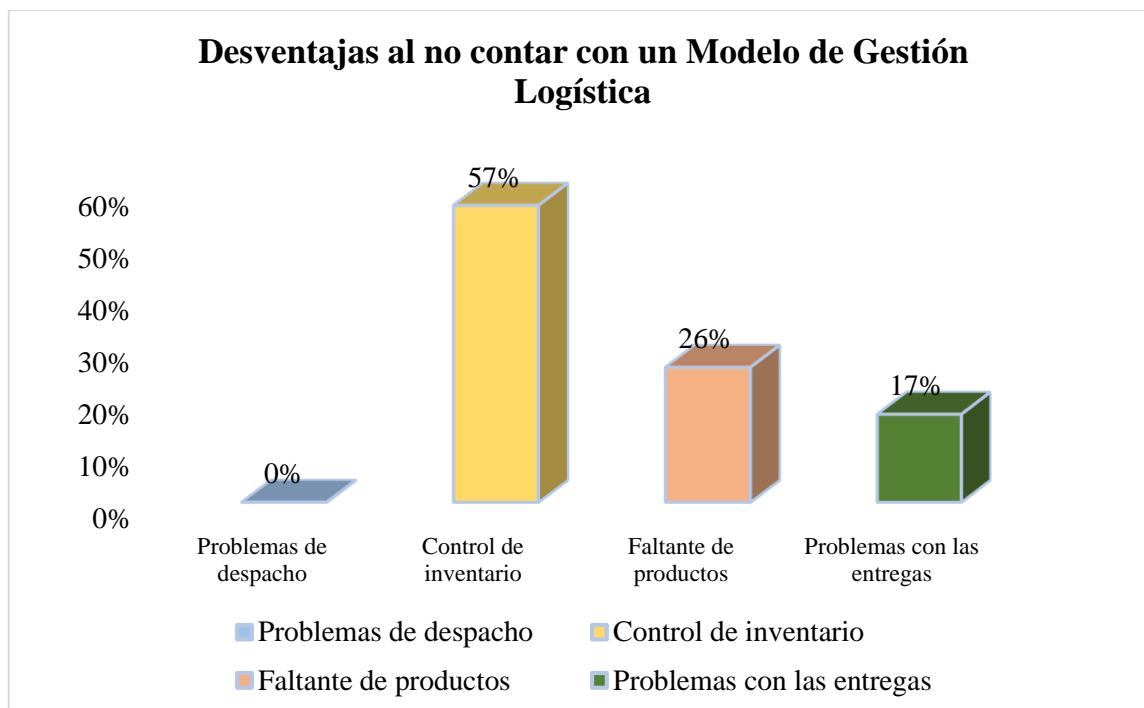
Los resultados obtenidos indican que la organización textil Neymatex cuenta con un deficiente sistema de control de inventarios ya que debido a esto se han perdido ventas por no tener un suficiente inventario para completar un pedido, se generó poca rentabilidad es decir el daño con el paso del tiempo de las telas almacenadas por no saber exactamente con que productos se cuenta, debido que no se puede cumplir con algunos pedidos, el producto queda en los almacenes ocupando un espacio que a la larga serán costos extras y más deudas.

**Tabla 11-3:** Desventajas de no tener un MGL

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Problemas de despacho	0	0%
Control de inventario	26	57%
Faltante de productos	12	26%
Problemas con las entregas	8	17%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Gonzales J., 2021



**Gráfico 11-3.** Desventajas al no contar con un modelo de gestión logística

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Gonzales J., 2021

#### **Análisis e Interpretación:**

Tomando en cuenta de que esta pregunta posee múltiples respuestas, su análisis se lo realiza a partir de cada parámetro establecido tomando la población muestral como un campo único aplicando a cada indicador, a partir de ello se indica lo siguiente: que el 57% aseveran que existe un mayor problema en el control de inventarios ya que es deficiente, el 26% que existe problemas de faltantes de productos especialmente al momento de realizar el despacho del pedido ocasionando la perdida de muchos de nuestros fijos mientras que 17% afirmó que existente problemas con las entregas ya que no se cumple a cabalidad con los tiempos establecidos de entrega, existente retrasos en los pedidos ocasionado por el control de inventarios en los almacenes de la organización y la falta de mano de obra.

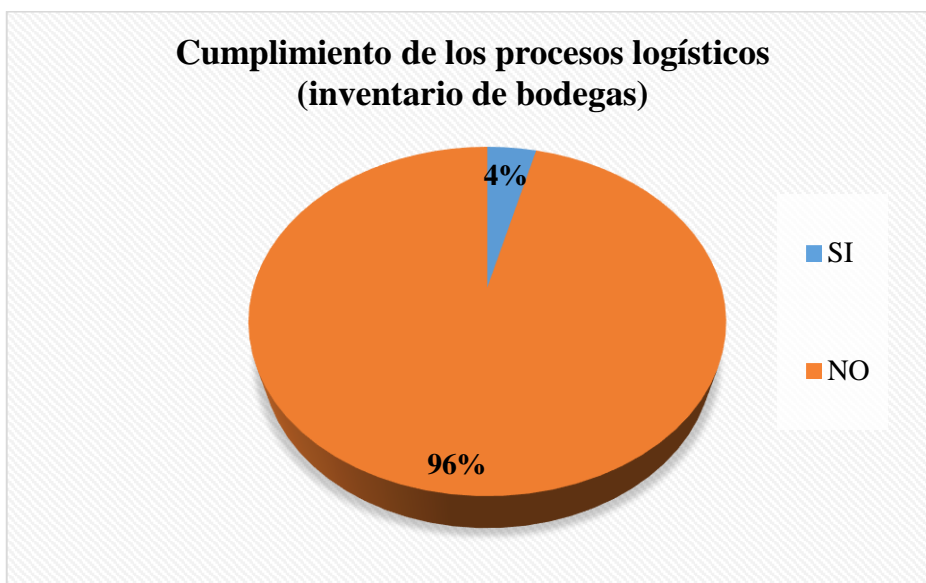
Los colaboradores de la organización textil Neymatex afirman que existe un caos en las bodegas donde se almacena el producto, que el control de inventarios no es el óptimo y que, debido a esto, muchos productos se han deteriorado especialmente en la Costa donde su clima desfavorece a los productos para su almacenamiento.

**Tabla 12-3:** Cumplimiento de los procesos logísticos de inventarios en bodega

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
<b>SI</b>	2	4%

<b>NO</b>	44	96%
<b>Total</b>	46	100%

Fuente: Investigación de Campo  
Realizado por: Gonzales J., 2021



**Gráfico 12-3.** Cumplimiento de los procesos logísticos

Fuente: Investigación de Campo  
Realizado por: Gonzales J., 2021

### **Análisis e Interpretación:**

De los 46 colaboradores encuestados, el 96% afirma que la empresa no cumple a cabalidad con los procesos logísticos de inventarios en bodegas evidenciándose un sinnúmero de problemas y el 4% que es mínimo afirma que si se cumple.

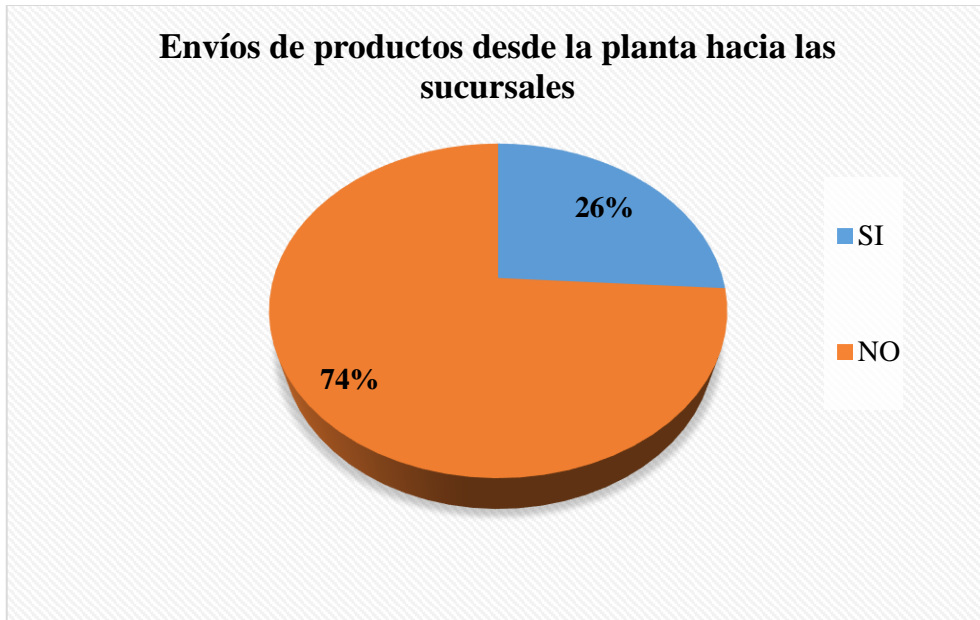
En términos generales, las personas que fueron encuestadas manifestaron en su mayoría manifestaron que no cumplen con los procesos para un inventario de bodega, la gestión de stock no tiene una planificación adecuada para su almacenaje es decir existe un caos en que productos son destinados a completar el proceso productivo o destinados a la venta al cliente provocando que muchos pedidos se retrasen ya que no se cumple con la demanda en su totalidad. Cabe mencionar que no se lleva un registro automatizado del almacén por mes, el inventario está clasificado a medias y la bodega no se encuentra en orden.

**Tabla 13-3:** Envíos de los productos

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
<b>SI</b>	12	26%

<b>NO</b>	34	74%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo  
Realizado por: Gonzales J., 2021



**Gráfico 13-3.** Envíos de productos desde la planta hacia las sucursales

Fuente: Investigación de Campo  
Realizado por: Gonzales J., 2021

### Análisis e Interpretación

Del total de encuestas aplicadas en el levantamiento de información, el 74% afirma que no se respetan los envíos de productos desde planta hacia las sucursales y apenas un 26% que respetan los envíos desde planta hacia las sucursales.

En la gráfica de pastel se puede observar que no se respeta la planificación en cuanto a los envíos ya que todo proceso es enviado desde la planta de la organización Neymatex hacia las sucursales que son Quito y Guano todo este procedimiento se realiza ya que es un requerimiento establecido por parte del área comercial, con lo cual busca una estrategia en estándares de calidad del producto puesto que la planta central provee del producto a las sucursales y cualquier error de fabricación se puede solucionar adecuadamente, mientras que en las sucursales son puntos de entrega y despacho que no califica para la elaboración y almacenaje de una cantidad eleva de productos.

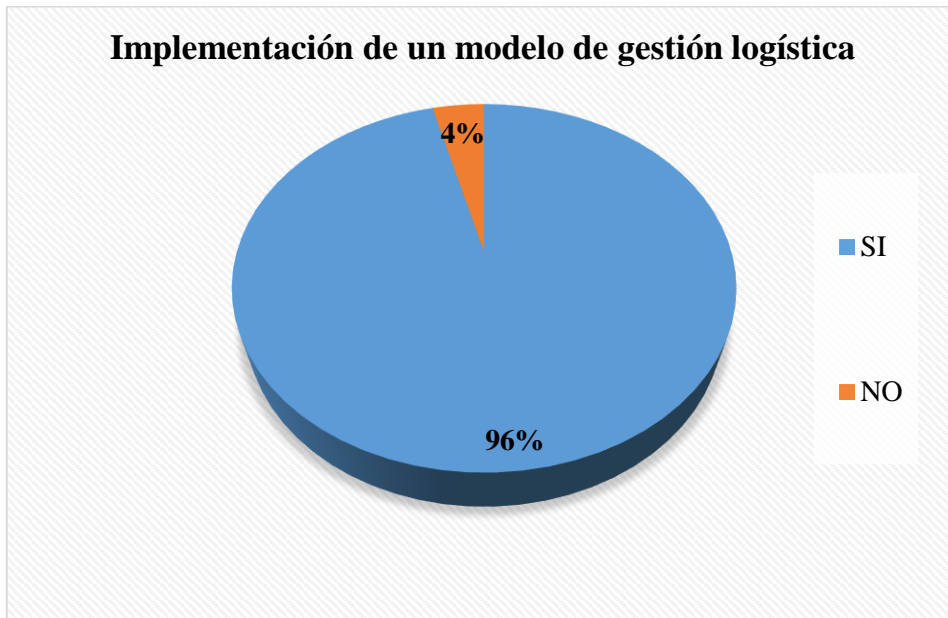
**Tabla 14-3:** Implementación de un modelo de gestión logística

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
<b>SI</b>	44	96%



<b>NO</b>	2	4%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo  
Realizado por: Gonzales J., 2021



**Gráfico 14-3.** Implementación de un modelo de gestión logística

Fuente: Investigación de Campo  
Realizado por: Gonzales J., 2021

### **Análisis e Interpretación:**

De acuerdo con la pregunta de perspectiva personal enfocada hacia los colaboradores, el 96% afirma que es necesario la implementación de un modelo de gestión logístico mientras que un 4% afirma que no lo es y que realizar los procesos de almacenaje de manera empírica es más adecuado.

La mayoría de las personas encuestadas comentaron que un modelo de gestión logístico ayudaría sustancialmente a mejorar todas las actividades operacionales dentro de la organización Neymatex, muchas empresa ya cuenta con modelos logísticos cuyos resultados se palpan en la demanda de sus productos y la calidad de los mismos, ya no basta solo con realizar lo que por intuición se cree, ahora se elaboran procesos que son óptimos especialmente para una empresa que en su mayoría maneja productos en grandes escalas. Muchos colaboradores afirmaron que un control adecuado de inventarios y abastecimiento de bodegas fortalecerían los procesos de pedidos y despachos, el área de trabajo sea más ordenado y no haya despidos de personal por las deficiencias en sus procesos.

**Tabla 15-3:** Implementación de un modelo de gestión logística

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
SI	46	100%
NO	0	0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo  
Realizado por: Gonzales J., 2021



**Gráfico 15-3.** Sistemas que controlen la rotación de los productos

Fuente: Investigación de Campo  
Realizado por: Gonzales J., 2021

### **Análisis e Interpretación:**

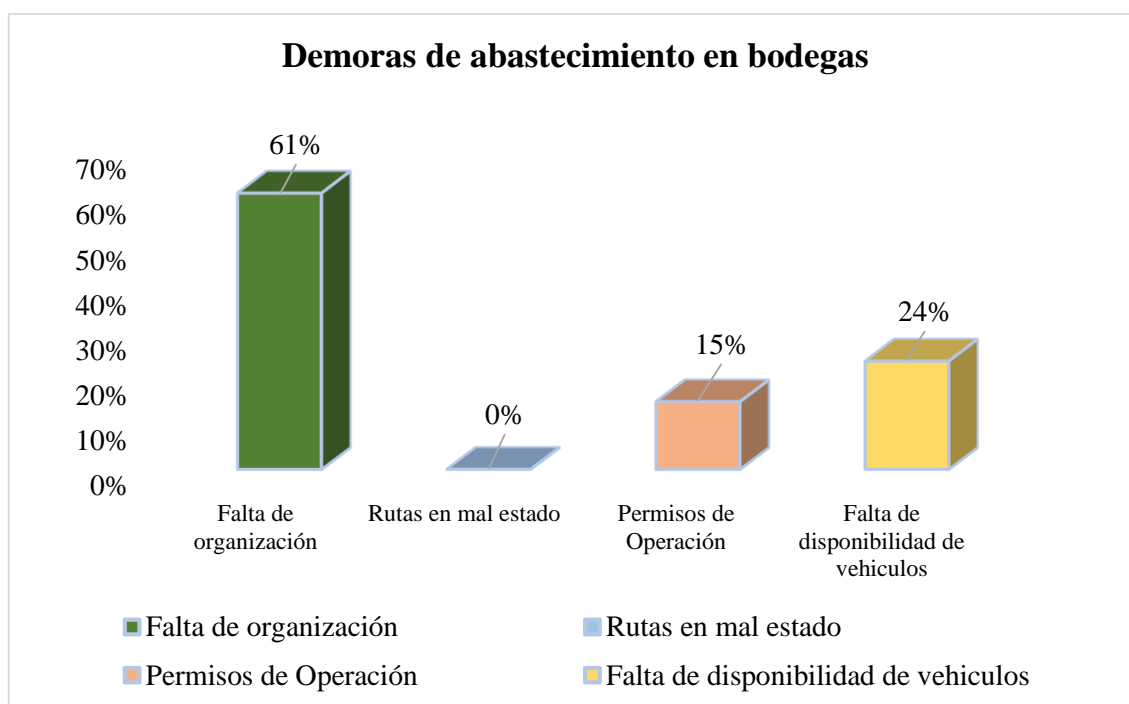
Del total de encuestados, el 100% de los colaboradores con el nivel administrativo afirmaron que si cuentan con un sistema que ayude a controlar el alto o bajo ritmo de rotación de los productos

Los colaboradores afirmaron que este sistema permite la rotación del inventario es decir la cantidad de veces que un artículo pasa por todo el proceso de negocio: se vende, sale del almacén y es cobrado durante un tiempo determinado. En la empresa Neymatex utilizan un proceso efectivo a través de una fórmula para calcular la tasa de rotación de existencia, que es un cociente entre el valor de las referencias vendidas (a precio de costo, no los ingresos) y el valor promedio de existencias. Este resultado muestra el número de veces que se renueva el inventario en el tiempo que determinemos.

**Tabla 16-3:** Motivos en las demoras de abastecimiento en bodegas

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Falta de organización	28	61%
Rutas en mal estado	0	0%
Permisos de operación	7	15%
Falta de disponibilidad de vehículos	11	24%
Total	46	100%

Fuente: Investigación de Campo  
Realizado por: Gonzales J., 2021



**Gráfico 16-3.** Sistemas que controlen la rotación de los productos

Fuente: Investigación de Campo  
Realizado por: Gonzales J., 2021

### Análisis e Interpretación:

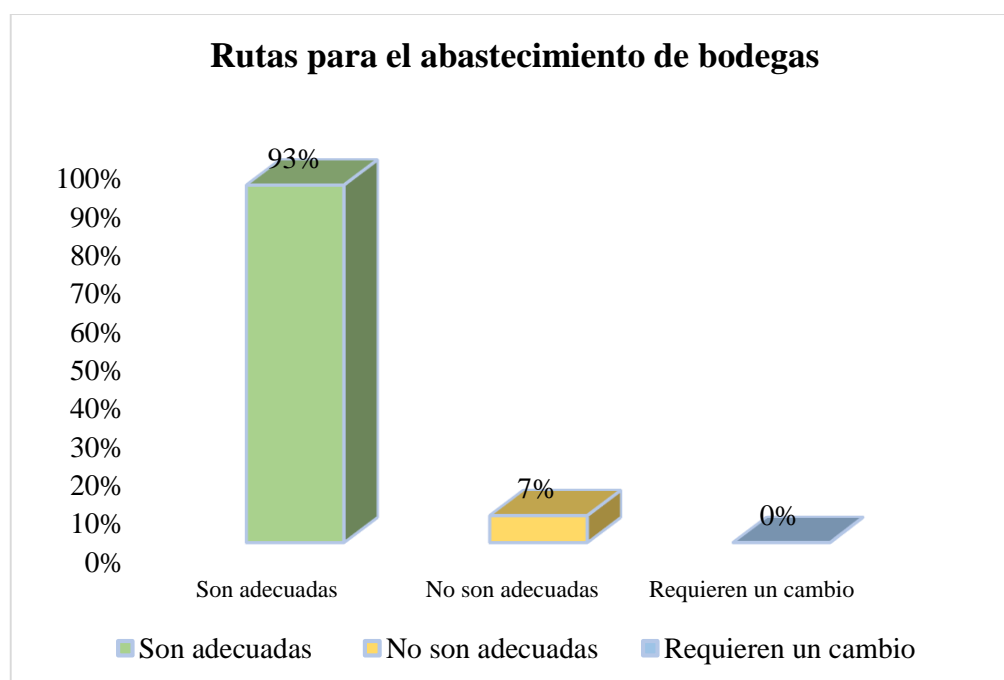
En cuanto a determinar cuáles son los principales motivos en las demoras de abastecimiento de bodegas, los colaboradores manifestaron que un 61% es por la falta de organización en los diferentes procesos para almacenamiento, entrega y recepción del producto, un 24% es la falta de disponibilidad de vehículos, finalmente un 15% afirma que un motivo es por no contar con los permisos de operación actualizados que le permiten realizar las diferentes operaciones.

En la empresa Neymatex, la falta de organización en los procesos ha provocado una demora en el abastecimiento de bodegas en las diferentes sucursales, ya que se evidencia un inventario desactualizado, errores en la manipulación de la mercancía y sobre todo falta de organización del producto son los motivos que han desencadenado una desorganización, otro motivo fue la falta de disponibilidad de vehículos para trasladar la mercancía hacia las sucursales ya que la organización ha invertido en espacio para el almacenaje del producto dejando de lado la adquisición de vehículos de transporte y por último el no contar con permisos de operación para el traslado del producto provoca demoras en tiempo y abastecimiento en las bodegas, desapareciendo así la planificación prevista.

**Tabla 17-3:** Rutas destinadas para el abastecimiento en bodegas

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Son adecuadas	43	93%
No son adecuadas	3	7%
Requieren un cambio	0	0%
Total	46	100%

Fuente: Investigación de Campo  
Realizado por: Gonzales J., 2021



**Gráfico 17-3.** Rutas para el abastecimiento de bodegas

Fuente: Investigación de Campo  
Realizado por: Gonzales J., 2021

### Análisis e Interpretación:

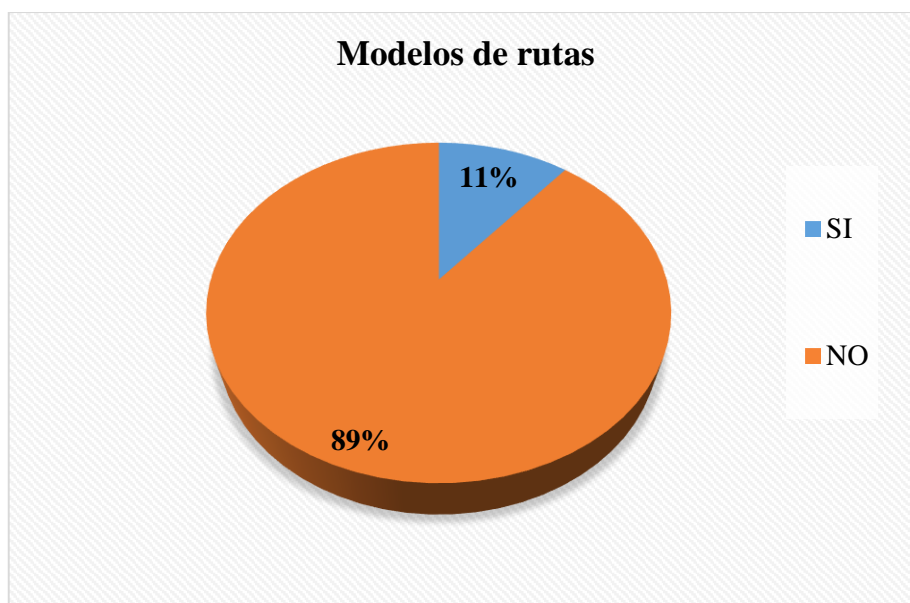
Del número total de encuestados, el 93% afirmó que las rutas destinadas para el abastecimiento de bodegas especialmente en las sucursales de Quito y Guano son adecuadas ya que las rutas se encuentran en buen estado, mientras que un 7% afirmó que no son adecuadas debido a que hay demoras mínimas para el abastecimiento de bodegas.

Por lo cual los colaboradores afirmaron que las rutas utilizadas son óptimas para el traslado de mercaderías a las diferentes sucursales de la organización Neymatex.

**Tabla 18-3:** Modelos de Rutas

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	11%
NO	41	89%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo  
Realizado por: Gonzales J., 2021



**Gráfico 18-3.** Modelos de rutas para el abastecimiento de bodegas

Fuente: Investigación de Campo  
Realizado por: Gonzales J., 2021

### Análisis e Interpretación:

Del total de colaboradores encuestados, el 89% afirmó que no requieren de un modelo de rutas para el abastecimiento de bodegas debido a que las rutas utilizadas se encuentran en óptimas

condiciones y no se evidencia que el abastecimiento en las bodegas de las sucursales sea por las rutas ya establecidas por lo cual el problema no radica en este punto y un 11% afirmo lo contrario que si se necesita un modelo de rutas

**3.1.3 Resultados de la ficha de observación aplicada a los encargados de bodega**

**Tabla 19-3:** Ficha de Observación

<b>FICHA DE OBSERVACION</b>							
	<b>QUITO</b>		<b>GUANO</b>		<b>GUAYAQUIL</b>		<b>PONDERACION</b>
<b>DE LA INFRAESTRUCTURA DE LAS BODEGAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
Cuenta con rampas de ingreso y salida de vehículos	X			X	X		<b>UN 80% CUMPLE</b>
Existe algún tipo de sistema automatizado que permita el control de inventario en bodega		X		X	X		<b>UN 70% NO CUMPLE</b>
Cuenta con espacio suficiente para almacenar las telas y los insumos	X			X		X	<b>UN 70% NO CUMPLE</b>
<b>DEL PERSONAL</b>							
Existe una capacitación continua sobre los procesos de inventario, manejo de materiales y despacho del producto		X		X		X	<b>NO SE CUMPLE</b>
Considera que todo el personal que labora en las actividades operacionales de la organización tiene conocimiento de cómo funciona un modelo de gestión logística		X		X		X	<b>NO SE CUMPLE</b>

<b>DE LOS ALMACENES</b>							
cuenta con sistema automatizado de stock		X		X		X	<b>NO SE CUMPLE</b>
Hay espacio suficiente para exhibir los productos	X			X		X	<b>UN 20% SE CUMPLE</b>
Hay espacios vacíos en los exhibidores		X		X		X	<b>NO SE CUMPLE</b>
<b>DEL VEHICULO</b>							
Existe mantenimiento preventivo y correctivo de la flota vehicular	X		X		X		<b>UN 100% SE CUMPLE</b>
Existe un sistema de planificación de rutas para optimizar tiempos de viaje		X	X			X	<b>UN 20% SE CUMPLE</b>
Los viajes realizados son con carga tanto de ida como de vuelta		X		X		X	<b>NO SE CUMPLE</b>

Fuente: Investigación de Campo  
Realizado por: Gonzales J., 2021

### **3.1.4 ENTREVISTA DIRIGIDA A LAS AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS ENCARGADAS DE LA LOGÍSTICA Y DISTRIBUCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN TEXTIL NEYMATEX DE LAS SUCURSALES DE QUITO Y GUANO.**



**Tabla 20-3:** ENTREVISTA DIRIGIDA A LAS AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS ENCARGADAS DE LA LOGÍSTICA Y DISTRIBUCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN TEXTIL NEYMATEX

<b>PARÁMETROS</b>					
<b>Cadena de suministros</b>					
<b>Materia Prima</b>	<b>Transporte</b>	<b>Sucursal</b>	<b>Almacenamiento</b>	<b>Venta al cliente</b>	<b>Distribución y entrega</b>
De acuerdo con la información obtenida en base a la entrevista realizada a los administradores de la organización NEYMATEX, se pude obtener los siguientes resultados:  En la actualidad la empresa oferta a sus clientes los siguientes tipos de insumos o	En cuanto a la logística y transporte, los entrevistados mencionan que se lo realiza de acuerdo con las necesidades que van requiriendo cada sucursal de la empresa.  Por otra parte, los vehículos que se toman en cuenta para el transporte de mercancías son	Cada sucursal tanto de Quito como de Guano cuenta con una bodega de almacenamiento para todos los tipos de productos que ofrece la empresa.	Las bodegas de la empresa de cada sucursal y de la matriz se encuentran ubicadas dentro de la instalación.  Por otra parte, la infraestructura destinada para el almacenamiento de mercancía es insuficientes, es decir, el espacio físico destinado para dicha	Para atención al cliente y encargado de ventas, los encargados de dicha función dentro de la empresa se contratan personal que sea capacitado en ventas, tenga algún tipo de nivel de estudio de acuerdo con el requerimiento del puesto y además se evalúa la creatividad y	La organización NEYMATEX aparte del modelo de distribución que mantiene para la entrega del producto a sus consumidores, no cuentan con algún tipo de asesoramiento externo sobre dicho tema que ayude o apoye el proceso.

<p>materias primas como son: telas, insumos de costura y maquinaria para la confección de prendas de vestir u otros.</p> <p>En cuanto a inventario se lo realiza una inspección o control cada dos años, para conocer más a fondo las existencias y los residuos o productos estancados y buscar las estrategias para rotar dicho producto.</p>	<p>considerados un tráiler para viajes de largas distancias y en cada sucursal cuentan con un vehículo de 3 toneladas para entregas, transporte de residuos y transporte desde bodega al almacén.</p> <p>En cuanto al abastecimiento de bodegas, las estrategias que como empresa se plantea es la compra de productos en grandes cantidades y distribuirla posteriormente a cada sucursal para el abastecimiento de bodega y en base al sistema identificar los</p>		<p>función es pequeño y, además, falta exhibición en los almacenes.</p> <p>El abastecimiento de las mercancías en la distribución hacia las sucursales se las realiza en diferentes viajes dependiendo del tipo de producto que haga falta en las bodegas.</p>	<p>carisma con el que se atenderá al cliente.</p>	
---	--	--	--	---	--

	<p>productos que comienzan a acabarse y hacer un solo pedido mensual en grandes masas.</p> <p>Las rutas logísticas son rutas no fijas, debido a que presentan cambios constantes debido a la necesidad que maneja la sucursal o consumidor.</p> <p>Para el abastecimiento constante de bodegas se realiza 3 viajes semanales dirigidos a cualquiera de las sucursales que requieran algún tipo de producto y depende</p>				
--	--	--	--	--	--

	además del grado de necesidad.				
--	--------------------------------	--	--	--	--

**Fuente:** Investigación de Campo  
**Realizado por:** Gonzales J., 2021

## **3.2 MARCO PROPOSITIVO**

En el siguiente apartado se detalla el desarrollo de la propuesta como resultado de la investigación llevada a cabo en el área de gestión logística en la distribución del sector textil, dentro del mismo se verán reflejados los distintos ejes de análisis tanto aplicativos como correctivos a fin de subsanar los diferentes problemas operacionales que posee la organización Neymatex, específicamente en el área de inventarios y bodega.

### **3.2.1 Título**

Modelo de gestión logística en la distribución del sector textil caso: Organización Neymatex desde su matriz Guayaquil hacia sus sucursales Quito y Guano

### **3.2.2 Contenido de la propuesta**

El modelo de gestión logística se fundamenta en estrategias basadas en tres procesos: objetivos, sistemas y resultados, en la última se obtuvo la información necesaria para diseñar un modelo de gestión direccionado a mejorar las deficiencias de la Organización “Neymatex”, cuya problemática central se basa en el control de inventarios; dicho modelo fue basado en el modelo SCOR ya que este abarca toda la cadena de suministros desde las relaciones con los proveedores hasta los clientes.

### **3.2.3 Justificación de la propuesta**

Un modelo de gestión logística, como propuesta consiste en la descripción de los enfoques para alcanzar ventajas competitivas debido a que los clientes se han vuelto más exigentes con respecto a costos, calidad y servicio. La investigación desde un enfoque práctico se fundamenta en los procesos logísticos que en la actualidad se han convertido en los principales actores de éxito para las empresas.

La logística optimiza la utilización de recursos y procesos dentro de una organización, cuyo fin es satisfacer las necesidades de los clientes a través de un buen manejo logístico convirtiéndose en una fuerte herramienta, por esta razón es transcendental para las empresas de cualquier sector tener claridad sobre sus procesos.

Hoy en día las empresas para estar a flote en un entorno tan competitivo han tenido que utilizar estrategias en todos sus procesos, fortaleciendo la eficiencia y eficacia en todos los niveles tácticos para alcanzar y mantener el éxito mediante la obtención de buenos resultados.

### **3.2.4 Objetivos de la propuesta**

- Determinar la situación actual de los procesos que se realizan en la organización Neymatex con el fin de identificar sus falencias
- Determinar las causas que originan y han ocasionado variaciones e inestabilidad en el cumplimiento de los objetivos de la gestión logística
- Diseñar un modelo de gestión logística en la distribución del sector textil caso: Organización Neymatex desde su matriz Guayaquil hacia sus sucursales Quito y Guano
- Implementar un sistema de control de inventarios automatizado que controle el almacenamiento del producto en las bodegas

### **3.2.5 Diagnóstico de la Situación Actual**

#### **3.2.4.1 Cadena de Suministros**

La información obtenida y analizada en este apartado, se debe a los datos que se obtuvieron de la aplicación de la entrevista a los administrativos de la organización y a su vez con la herramienta de ficha de observación, con los cuales se obtuvieron información procedente de la realidad consecuencia del mismo se conoció más a fondo la situación actual por la que atraviesa la organización NEYMATEX en cuanto a su cadena logística, siendo este el factor principal para proponer las alternativas de solución que ayuden a mitigar dichos problemas identificados en la empresa con la finalidad de mejorar sus procesos internos y externos.

#### **3.2.4.2 Materia Prima**

De acuerdo con la información obtenida en base a la entrevista realizada a los administradores de la organización NEYMATEX, se obtuvieron los siguientes resultados:

En la actualidad la empresa oferta a sus clientes los siguientes tipos de insumos o materias primas como son: telas, insumos de costura y maquinaria para la confección de prendas de vestir u otros.

En cuanto al inventario se realiza una inspección o control cada dos años, para conocer más a fondo las existencias y los residuos o productos estancados y buscar las estrategias para rotar dicho producto.

### 3.2.4.3 Transporte

En cuanto a la logística y transporte, los entrevistados mencionan que se lo realiza de acuerdo con las necesidades que van requiriendo cada sucursal de la empresa.

Por otra parte, los vehículos que se toman en cuenta para el transporte de mercancías son considerados un tráiler para viajes de largas distancias y en cada sucursal cuentan con un vehículo de 3 toneladas para entregas, transporte de residuos y transporte desde bodega al almacén.

Enfocándose en el abastecimiento de bodegas, las estrategias que como empresa se plantea es la compra de productos en grandes cantidades posteriormente distribuirlos a cada sucursal para el abastecimiento de bodega, cuyo fin es identificar que productos se encuentran escasos y así realizar un solo pedido mensual en grandes masas

Las rutas logísticas no son rutas fijas, debido a que presentan cambios constantes debido a la necesidad que maneja la sucursal o consumidor.

Para el abastecimiento constante de bodegas se ejecutan 3 viajes semanales dirigidos a cualquiera de las sucursales que requieran algún tipo de producto y depende además del grado de necesidad.

La flota vehicular de la organización, si cuenta con los mantenimientos correctivos y preventivos correspondientes, siendo esto beneficioso para la empresa ya que evita retrasos en los viajes. Sin embargo, no existe un sistema de planificación de rutas que ayuden a optimizar tiempos y recursos en el trayecto, tanto en los viajes de ida ya que no cuentan con carga para que el vehículo se lo lleve de vuelta.

### 3.2.4.4 Sucursal

Cada sucursal tanto de Quito como de Guano cuenta con una bodega de almacenamiento para todos los tipos de productos que ofrece la empresa.

**Tabla 21-3:** Sucursales y Transporte

Sucursales	
Quito	Guano
Deficiente control de inventarios	Deficiente control de inventarios
Stock en almacenes y bodegas es regular, no existe una planificación adecuada para el almacenaje del producto	Stock en almacenes y bodegas es regular
Falta de organización en el abastecimiento de bodegas	Falta de organización en el abastecimiento de bodegas

Las capacitaciones al personal de bodega son deficientes	Las capacitaciones al personal de bodega son deficientes
<b>TRANSPORTE</b>	
Mantenimiento preventivo y correctivo	Mantenimiento preventivo y correctivo
No existe un sistema de planificación de rutas	Si existe un sistema de planificación de rutas

**Fuente:** Investigación de campo

**Realizado:** Gonzales J., 2021

### **3.2.4.5 Almacenamiento**

Las bodegas de la empresa de cada sucursal y de la matriz se encuentran ubicadas dentro de la instalación.

Por otra parte, la infraestructura destinada para el almacenamiento de mercancía es insuficientes, es decir, el espacio físico destinado para dicha función es pequeño y, además, falta exhibición en los almacenes.

El abastecimiento de las mercancías en la distribución hacia las sucursales se las realiza en diferentes viajes dependiendo del tipo de producto que haga falta en las bodegas.

### **3.2.4.6 Venta al cliente**

Para atención al cliente y encargado de ventas, los encargados de dicha función dentro de la empresa se contratan personal que sea capacitado en ventas, tenga algún tipo de nivel de estudio de acuerdo con el requerimiento del puesto y además se evalúa la creatividad y carisma con el que se atenderá al cliente.

El personal encargado de ventas y manejo de bodegas, no cuentan con un registro de capacitaciones sobre el manejo de inventarios, producto y despacho del mismo, por lo tanto, es deficiente el servicio de atención al usuario debido a que los colaboradores no cuentan con todos los recursos y conocimientos necesarios para ofertar un mejor servicio.

Además, es necesario mencionar que el personal operativo no está familiarizado con los términos de modelo logístico y de igual manera con el modelo de funcionamiento óptimo del mismo, para ofertar un servicio de calidad.

### **3.2.4.6 Distribución y entrega**



La organización NEYMATEX aparte del modelo de distribución que mantiene para la entrega del producto a sus consumidores, no cuentan con algún tipo de asesoramiento externo sobre dicho tema que ayude o apoye el proceso.

### **3.2.5. Infraestructura**

De acuerdo a la información recolectada bajo la aplicación de la ficha de observación, se pudo evidenciar que la infraestructura de las bodegas de almacenamiento tanto de Quito como de Guano, si cumplen con los requerimientos de rampas de ingreso y salida de vehículos y productos, además, el espacio destinado para bodegas es suficiente y cumple con los requerimientos de espacio, amplitud, altura y ancho, por otra parte, es necesario mencionar que los espacios de almacenamiento no cuentan con ningún tipo de sistema de control de inventario, para conocer de esta manera con exactitud os productos existentes, faltantes, productos que casi se acaban y de la misma manera los productos que se encuentran en stock por mucho tiempo.

Por otra parte, en los almacenes se puede mencionar que no cuentan con un sistema automatizado de stock, y control de inventario, sin embargo, es necesario rescatar que, en los exhibidores si hay espacio suficiente para presentar el producto al consumidor.

### 3.2.6 Evaluación de la Situación Actual en el proceso de logística de la organización Neymatex

**Tabla 22-3:** Situación Actual de la Organización Neymatex

<b>Evaluación Gestión Moderna de Inventarios</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>C</b>	<b>TIC</b>	<b>Resultado</b>
Se mantiene el control sobre la obsolescencia del producto almacenado	2	4	2	2,67
Cuenta con la identificación necesaria para su ubicación inmediata	2	4	3	3,00
El almacenamiento del inventario se realiza bajo criterios de rotación	2	4	2	2,67
Se realizan conteos aleatorios de ingresos de producción, antes y después de despacho	3	5	2	3,33
Se cuenta con un plan de contingencia para la salida al inventario ante una caída del sistema informático	3	4	3	3,33
<b>Resultado promedio</b>				<b>3,75</b>
<b>Evaluación Gestión Logística en Centro de Distribución y Almacenes</b>				
Antes de un ingreso por recepción se mantienen localidades libres	4	5	2	3,67
Se mantiene orden y reubicaciones de producto sin rotación, manteniendo el mínimo número de manipulaciones	4	4	2	3,33
Se realizan revisiones constantes de productos en mal estado para su baja	3	4	3	3,33
De existir devoluciones, se procura atención en el desembarque de mercadería	4	5	4	4,33
<b>Resultado promedio</b>				<b>3,67</b>
<b>Evaluación Gestión de Transporte y Distribución de Carga</b>				
Se cuenta con la cantidad de unidades vehiculares de capacidades distintas	2	3	4	3,00
La política de la empresa está orientada a la optimización de vehículos	5	5	3	4,33

Los clientes internos conocen los tiempos inherentes al tiempo de transporte al momento de colocar el pedido	5	5	5	5,00
Se cuenta con un presupuesto de transporte y se evalúa el desempeño	5	5	3	4,33
Prevalece la política de puntualidad y rapidez en la entrega	5	5	4	4,67
Prevalece la política de seguridad e higiene en las entregas	4	5	4	4,33
Existe el control de información y seguimiento a entregas	5	5	4	4,67
Se evalúa el costo del transporte vs. El presupuesto asignado	4	5	4	4,33
<b>Resultado promedio</b>				<b>4,33</b>
<b>Resultado promedio General</b>				<b>3,91</b>

**Fuente:** Investigación de Campo  
**Realizado por:** Gonzales J., 2021

<b>Parámetros de calificación</b>	
<b>Malo</b>	1
<b>Regular</b>	2
<b>Bueno</b>	3
<b>Muy bueno</b>	4
<b>Excelente</b>	5

### 3.2.7 Matriz FODA Organización “Neymatex”

**Tabla 23-3:** Matriz FODA

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Alta calidad y variedad del producto</li> <li>● La empresa Neymatex lleva en el mercado aproximadamente 39 años, por lo tanto, la experiencia empresarial en la importación de sus productos es reconocida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Proveedores fijos que manejan información de nuevas telas, productos o insumos</li> <li>● Generación de empleo</li> <li>● Cultura de aceptación a nuevas tecnologías</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>● Motivación y claridad en sus ventas</li> <li>● La empresa cuenta con una capacidad instalada para la importación de telas</li> <li>● La empresa oferta productos (telas) complementarios en las diferentes sucursales de Neymatex</li> <li>● Uso de redes sociales como medios de publicidad y ventas</li> <li>● Infraestructura (bodegas y almacenes)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● El mercado textil está creciendo internacionalmente</li> <li>● Debilidades de la competencia</li> <li>● Existe la Asociación de Industriales Textiles del Ecuador (AITE), la cual se encarga de regular el sector textil y ayuda a conseguir ayudas financieras del gobierno.</li> <li>● Creciente demanda por productos textiles en el mercado</li> <li>● Disminución de los aranceles</li> </ul>
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● No cuenta con un control de inventarios automatizado, sobre los productos almacenados</li> <li>● No posee un esquema de orden y control en el almacenamiento de productos en bodega</li> <li>● Flota vehicular no abastece los envíos que se realizan</li> <li>● Las capacitaciones al personal de bodega y almacenes no se realizan con frecuencia, con casi nulas</li> <li>● Los procedimientos para la entrada/salida del producto de la matriz hacia las diferentes sucursales es empírica, no cuenta con un flujograma de procesos</li> <li>● Crisis económica a nivel nacional por la pandemia de Coronavirus</li> <li>● Falta de personal especializado en almacenamiento y control del producto</li> <li>● Falta de control en el despacho de mercancías</li> <li>● Retraso en la entrega de productos</li> <li>● Falta de mantenimiento correctivo, preventivo de unidades vehiculares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Presión por el precio competitivo</li> <li>● Situación política y económica del Ecuador</li> <li>● Nuevas empresas con los mismos productos</li> <li>● Cambio constante de necesidades y preferencias de los clientes</li> <li>● Grado de formación del personal</li> <li>● Competencia cuenta con una estructura organizacional definida</li> <li>● Inflación</li> <li>● Impuestos</li> <li>● Competencia con productos de más bajo costo</li> <li>● Convenios con otros países textiles</li> <li>● Ausencia de investigación científica y técnica para el mejoramiento del sector textil</li> </ul>

**Fuente:** Investigación de Campo  
**Realizado por:** Gonzales J., 2021

### 3.2.8 Filosofía Institucional de la empresa

#### Misión

Ofrecer la mejor calidad y variedad de productos textiles, insumos y maquinaria para el mercado ecuatoriano

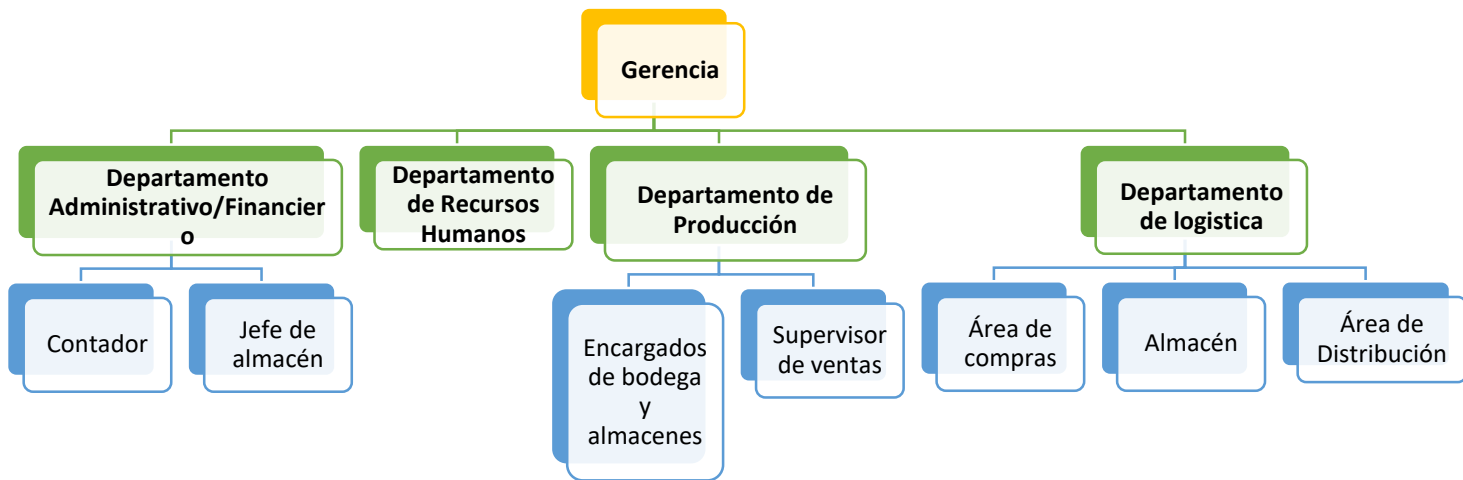
### Visión

Ser líderes en la distribución de suministros y productos textiles de calidad requerida, con puntualidad en la entrega, en todas las provincias del país y contando para ello con el compromiso integral de nuestros colaboradores.

### Nuestro Equipo

Tanto las experiencias como el compromiso con los objetivos de nuestros clientes destacan a casa unos de nuestros colaboradores. Es así como tenemos la capacidad de llevar nuestro gran nivel de atención en cada uno de nuestros vendedores que visitan a nuestros clientes y entregan los productos día a día.

La organización cuenta con 73 empleados los cuales están distribuidos a continuación:



**Figura 1-3.** Organigrama de la organización “Neymatex”  
Fuente: Organización Neymatex

### 3.2.9 Modelo logístico para la Organización Neymatex

Después del diagnóstico y análisis de la situación actual de la Organización Textil Neymatex, se trató de implementar y mejorar el modelo de logística direccionado a mejorar la eficiencia de la empresa, el cual abarca toda la cadena de suministros, desde las relaciones con los proveedores hasta clientes.

Para ello el modelo de gestión establece tres etapas a los que definimos como estrategias o planes de mejoramiento que son:

- a) Plan/Estrategia de Empresa
- b) Plan/Estrategia de transporte
- c) Plan/Estrategia de satisfacción de clientes

Además, se considera otros procesos que se detallan a continuación:

- a) Plan/Estrategia de control de inventarios
- b) Plan/Estrategia de distribución

### 3.2.9.1 Estrategia de Empresa

En la organización existen funciones establecidas específicamente en el área de producción, almacenamiento para cada uno de los empleados, por lo cual con el modelo se busca relacionar cada una de las actividades

#### Problemas que tiene la empresa



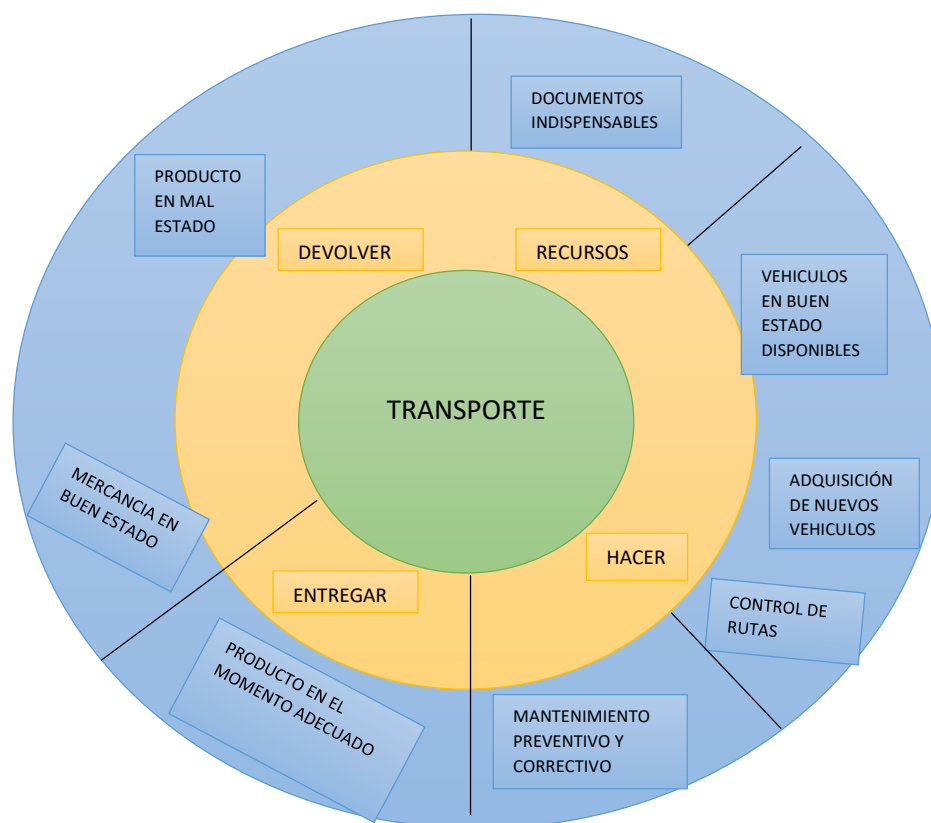
**Gráfico 19-3.** Plan de Empresa “Neymatex”

Fuente: Investigación de Campo

El plan empresa abarca en solucionar las principales problemáticas globales que posee la organización para lo que se analizó en conjunto las herramientas, procedimientos, producto, cliente, transporte que son los actores centrales en la problemática ya evidenciada.

### 3.2.9.2 Plan de Transporte

Una de las problemáticas que se pudo evidenciar es que la organización no cuenta con una flota vehicular lo suficientemente grande para cubrir los envíos a los clientes impidiendo de esta manera un desempeño pésimo en su cadena de suministros, a más de ello algunos de los vehículos no cuentan con las condiciones adecuadas para transportar el producto, evidenciándose fallas mecánicas ya que a más de ello no se realiza con frecuencia un mantenimiento preventivo, correctivo.



**Gráfico 20-3:** Plan de Transporte “Neymatex”

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Gonzales J., 2021

## ESTRATEGIAS

### a) Mantenimiento vehicular

Previo a que los choferes inicien las actividades operativas en ruta, la organización Neymatex debe disponer de un programa de mantenimiento vehicular abarcando todos los vehículos donde se transporta el producto textil, cuyo fin es garantizar buenas condiciones técnicas y mecánicas que garanticen la movilización correcta de las mercancías.

- I. Es responsabilidad de los gerentes generales, personal administrativo y transportistas implementar como política de seguridad la ejecución y estructuración sistemática de programas de mantenimiento correctivo, preventivo y predictivo a través de fichas de verificación de cumplimiento. (Ver Anexo E).

**b) Adquisición de unidades vehiculares**

- II. Debido a que la organización Neymatex se dedica al área textil, importa una variedad de productos en esa rama como son: telas, hilos y maquinarias industriales para la confección específicamente el bordado para lo cual su transporte hacia las diferentes sucursales lo hacen por tráileres, camiones y furgones. Una de las estrategias es incorporar vehículos de este tipo y con ello facilitar el traslado de la mercancía en los tiempos ya acordados, evitando retrasos en su entrega y por ende provocar malestar en los clientes



**Figura 2-3.** Tipo de vehículo para transporte de la mercancía

**Fuente:** Investigación de Campo

**Realizado por:** Gonzales J., 2021





**Figura 3-3.** Tipo de vehículo para transporte de la mercancía

**Fuente:** Investigación de Campo

**Realizado por:** Gonzales J., 2021

**c) Documentos necesarios para el transporte de mercancías**

*III.* Antes de realizar un trayecto de viaje, los conductores deben contar para el traslado de carga a nivel nacional cumplir con documentos que se detallan a continuación:

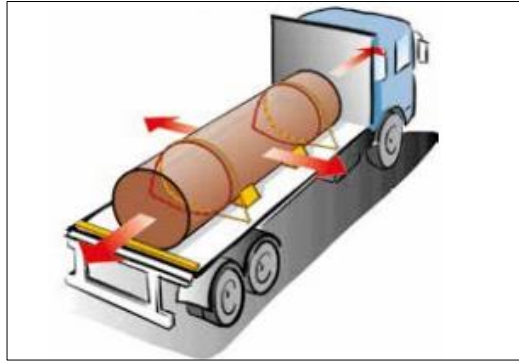
- ✓ Licencia de conducir (depende de la unidad vehicular tipo C o E)
- ✓ Matricula vehicular
- ✓ Permiso de operación
- ✓ Certificado de operación Regular
- ✓ Guía de movilización de las mercancías transportadas (detalla el número, especificaciones de la mercadería)

**d) Estiba y fijación de la carga en la unidad vehicular de acuerdo con Convenios internacionales**

*IV.* La carga al ser transportada por vía terrestre cumple con algunos parámetros para conservar sus condiciones óptimas, para lo cual la estiba es la correcta colocación y distribución de la mercancía en una unidad de transporte de carga, la cual nos permite priorizar la mercadería al momento de su traslado.

*V.* El diseño de distribución de la carga en la unidad vehicular está basado en los siguientes parámetros:

- Aceleración
- Factores de fricción
- Factores de seguridad



**Figura 4-3.** Distribución de la carga  
**Fuente:** Investigación de Campo



**Figura 5-3.** Estiba de la carga  
**Fuente:** Investigación de Campo

Las unidades de transporte son particularmente sensibles a la posición del centro de gravedad de la carga, debido a que la carga por eje ha sido específicamente definida para mantener la capacidad de dirección y frenado. Para la ubicación correcta de la mercancía, es decir, la carga no deberá por ninguna circunstancia sobresalir del vehículo, respetando las dimensiones y pesos máximos permitidos en relación con el eje vehicular.

Estos vehículos pueden estar equipados con diagramas especiales, que indican la carga útil admisible en función de la posición longitudinal de su centro de gravedad. Por lo general, la carga útil máxima sólo se puede utilizar si el centro de gravedad está posicionado dentro de algunos límites estrechos, que corresponden aproximadamente a la mitad de la longitud del espacio de carga

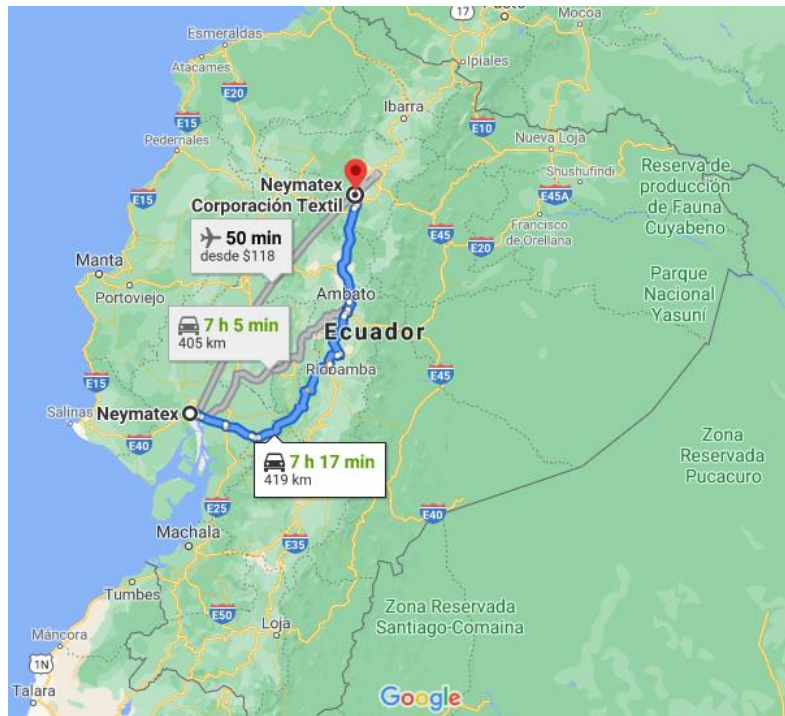


**Figura 6-3.** Distribución de la carga (Centro de gravedad)

Fuente: Investigación de Campo

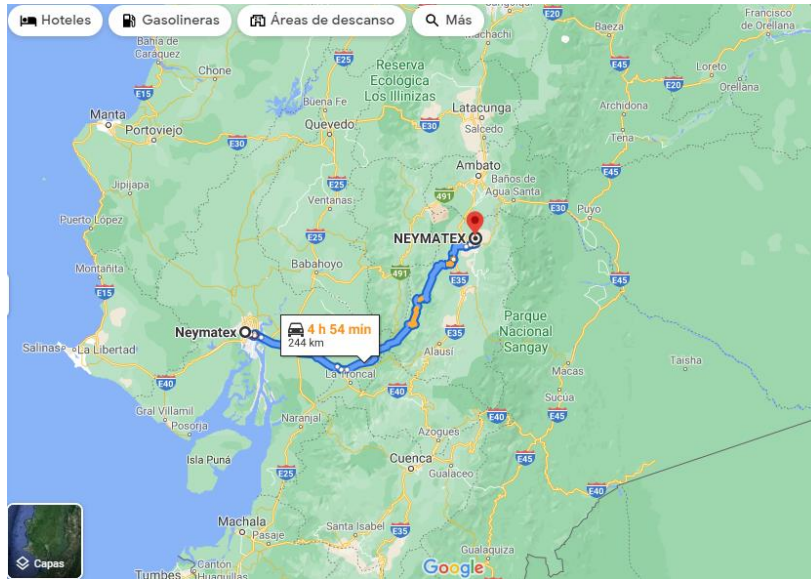
**e) Control de Rutas establecidas**

Dentro de sus operaciones y procedimientos en el ámbito logístico, la organización Neymatex tiene establecidas rutas que permiten el traslado de las mercancías desde la matriz que se encuentra en Guayaquil hacia las sucursales que son Guano y Quito. La estrategia que se planteó es el control de las rutas fijas, tiempo de traslado y tiempo de demora en la entrega del producto hacia el lugar de destino, cuyo fin es identificar los principales factores que provocan el retraso en la entrega del producto.



**Figura 7-3.** Ruta Neymatex (Guayaquil) -Neymatex (Quito)

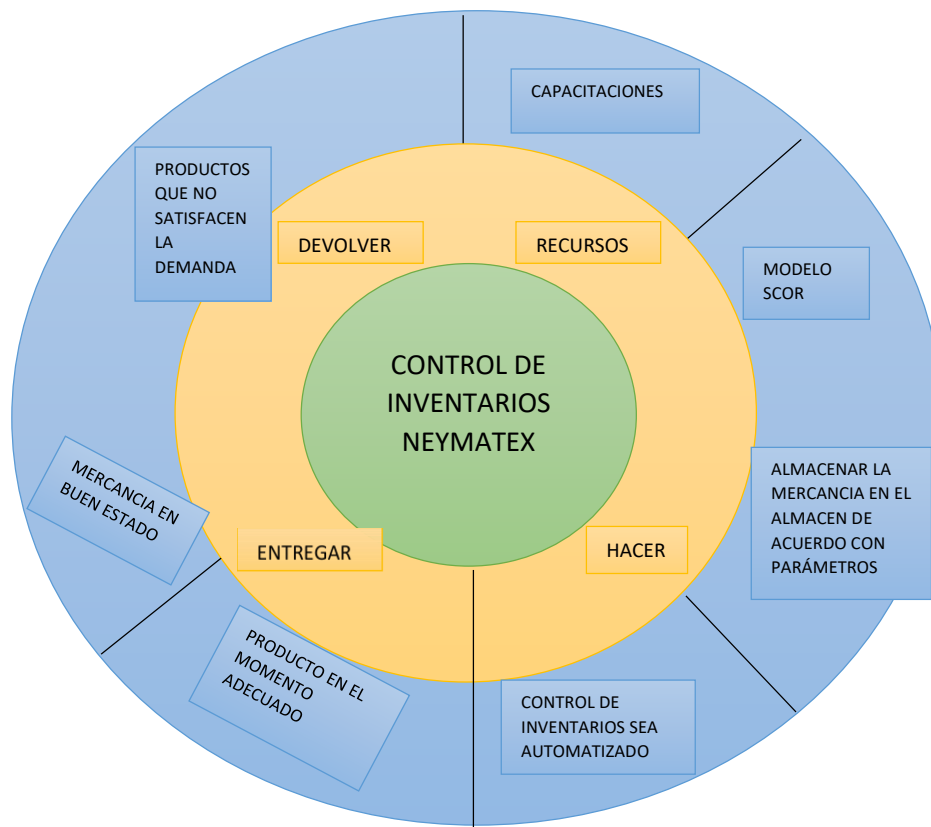
Fuente: Google Maps



**Figura 8-3. Ruta Neymatex (Guayaquil) -Neymatex (Guano)**  
 Fuente: Google Maps

### 3.2.9.4 Plan Control de Inventarios

En la organización Neymatex se evidenció que no existe un adecuado control de inventarios, siendo éste la problemática central de nuestro Trabajo de Investigación para lo cual hemos elaborado estrategias que ayudaran a socavar dichas problemáticas



### **Gráfico 21-3: Plan de Control de inventarios ‘‘Neymatex’’**

**Fuente:** Investigación de Campo

**Realizado por:** Gonzales J., 2021

#### **ESTRATEGIAS**

##### **a) Control de inventarios automatizado**

En la organización Neymatex, el problema central es que existe un desorden total en las diferentes bodegas y almacenes de la empresa, muchos de los encargados de bodega no cuentan con capacitaciones en control y manejo de inventarios; por lo cual una de las estrategias a aplicar es sistematizar el control de inventarios en el cual se tendrá la información de todo la mercancía almacenada es decir sus características y la ubicación dentro del almacén, esto ayudará a una manipulación adecuada del producto, exista mayor espacio en la bodega y sobre todo que al despachar dicho producto se pueda contar con la demanda total especificada por el cliente, el cual quedará satisfecho con el producto otra ventaja es que se reducirá tiempos de entrega o la entrega será hecha de acuerdo a lo pactado beneficiando a ambas partes.

En relación con el seguimiento de pedidos se recomienda que la persona encargada de supervisar e inspeccionar todo lo relacionado con las órdenes de pedido, órdenes de salida, tiempo de despacho y características de la mercancía, ayude a garantizar la calidad del servicio

## REPORTE DE CONTROL DE INVENTARIOS POR SUCURSAL (BODEGA)


		Corporación Textil Neymatex									
Calidad: PUMA	Gye	Guano Bodega	Guano Producción	Quito	Total	Gye	Guano Bodega	Guano Producción	Quito	Total	
Estilo: Primera	Piezas					Cantidad metros, kilos					
Color											
Amarrillo Brazil 6	1	5	0	2	8	22,90	114,30	0,00	45,50	183,70	
Caramelo Bajo 11	0	6	0	3	9	0,00	132,35	0,00	67,20	199,55	
Caramelo Intenso 12	0	6	0	3	9	0,00	135,00	0,00	67,30	202,30	
Griz Jaspeado 3	1	1	0	0	2	23,20	23,3	0,00	0,00	46,50	
Lila 5	1	5	0	2	8	22,52	112,33	0,00	45,05	179,90	
Marino 2	1	23	0	4	28	22,94	544,08	0,00	92,16	659,18	
Miel 8	0	6	0	2	8	0,00	140,70	0,00	45,70	186,40	
Negro 1	1	18	0	5	24	23,54	414,90	0,00	113,27	551,71	
Palo de Rosa 4	1	9	0	4	14	25,00	204,40	0,00	75,20	304,60	
Verde Fosforescente 7	0	7	0	1	8	0,00	157,10	0,00	22,60	179,70	
Verde Menta 10	1	5	0	2	8	22,80	114,20	0,00	47,00	184,00	
Vino 9	1	5	0	2	8	22,90	113,90	0,00	45,90	182,70	
<b>Total PRIMERA - PUMA</b>	<b>8</b>	<b>96</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>134</b>	<b>185,80</b>	<b>2.206,56</b>	<b>0,00</b>	<b>667,88</b>	<b>3.060,24</b>	
<b>Total PUMA</b>	<b>8</b>	<b>96</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>134</b>	<b>185,80</b>	<b>2.206,56</b>	<b>0,00</b>	<b>667,88</b>	<b>3.060,24</b>	
<b>Total GENERAL</b>	<b>8</b>	<b>96</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>134</b>	<b>185,80</b>	<b>2.206,56</b>	<b>0,00</b>	<b>667,88</b>	<b>3.060,24</b>	

Gráfico 22-3: Plan de Control de inventarios automatizado “Neymatex”, PUMA

Fuente: Investigación de Campo  
Realizado por: Gonzales J., 2021

## REPORTE DE INVENTARIO POR SUCURSAL (BODEGA)


<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <span>Corporación Textil Neymatex</span>  </div>										
Calidad: NAYLON TWILL	Gye	Guano Bodega	Guano Producción	Quito	Total	Gye	Guano Bodega	Guano Producción	Quito	Total
Estilo: Pesado	Piezas					Cantidad metros, kilos				
<b>Pesado</b>										
<b>Marino 1</b>	2	2	0	3	7	147,00	200,00	0,00	300,00	647,00
<b>Negro 2</b>	0	1	0	0	1	0,00	88,00	0,00	0,00	88,00
<b>Petroleo 4</b>	0	7	0	4	11	0,00	656,00	0,00	400,00	1.056,00
<b>Verde Policia</b>	6	7	0	12	25	600,00	700,00	0,00	1.203,00	2.503,00
<b>TOTAL PESADO-NAYLON TWILL</b>	8	17	0	19	44	747,00	1.644,00	0,00	1.903,00	4.294,00
<b>PRIMERA</b>										
<b>Petroleo 7</b>	1	14	0	17	32	100,00	1.399,00	0,00	1.700,00	3.199,00
<b>Plomo Oscuro 4</b>	3	8	0	3	14	297,50	755,00	0,00	300,00	1.352,50
<b>Verde Botella 5</b>	0	1	0	0	1	0,00	100,00	0,00	0,00	100,00
<b>Verde Militar 6</b>	1	2	0	4	7	100,00	200,00	0,00	397,00	697,00
<b>Yino 1</b>	1	2	0	5	8	100,00	200,00	0,00	499,00	799,00
<b>Total PRIMERA - NAYLON TWILL</b>	6	27	0	29	62	597,50	2.654,00	0,00	2.896,00	6.147,50
<b>Total NAYLON TWILL</b>	14	44	0	48	106	1.344,50	4.298,00	0,00	4.799,00	10.441,50
<b>Total GENERAL</b>	14	44	0	48	106	1.344,50	4.298,00	0,00	4.799,00	10.441,50

Gráfico 23-3. Plan de Control de inventarios automatizado “Neymatex”, NAYLON TWILL

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Gonzales J., 2021

## REPORTE DE INVENTARIO POR SUCURSAL (BODEGA)


		Corporación Textil Neymatex								
Calidad: LICRA ESCUBA	Gge	Guano Bodega	Guano Producción	Quito	Total	Gge	Guano Bodega	Guano Producción	Quito	Total
Estilo: Primera	Piezas					Cantidad metros, kilos				
Primera										
Chocolate 6	9	7	0	0	16	158,60	127,60	0,00	0,00	286,28
Electrico 4	0	3	0	0	3	0,00	52,50	0,00	0,00	52,50
Marino 5	2	3	0	0	5	41,46	62,90	0,00	0,00	104,36
Verde Turquesa	5	4	0	0	9	81,48	77,90	0,00	0,00	159,38
<b>TOTAL PRIMERA-LICRA ESCUBA</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>33</b>	<b>281,62</b>	<b>320,90</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>602,52</b>
SUPER										
Electrico 73	11	3	0	4	18	277,30	74,60	0,00	98,90	450,80
Palo de Rosa 84	20	3	0	4	27	502,10	76,70	0,00	100,30	679,10
Plomo Oscuro 90	21	4	0	4	29	552,00	100,70	0,00	99,20	751,90
Turquesa 1	2	2	0	3	7	51,10	50,70	0,00	76,50	178,30
<b>Total SUPER - LICRA ESCUBA</b>	<b>54</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>81</b>	<b>1.382,50</b>	<b>302,70</b>	<b>0,00</b>	<b>374,90</b>	<b>2.060,10</b>
<b>Total LICRA ESCUBA</b>	<b>70</b>	<b>29</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>114</b>	<b>1.664,12</b>	<b>623,60</b>	<b>0,00</b>	<b>374,90</b>	<b>2.662,62</b>
<b>Total GENERAL</b>	<b>70</b>	<b>29</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>114</b>	<b>1.664,12</b>	<b>623,60</b>	<b>0,00</b>	<b>374,90</b>	<b>2.662,62</b>

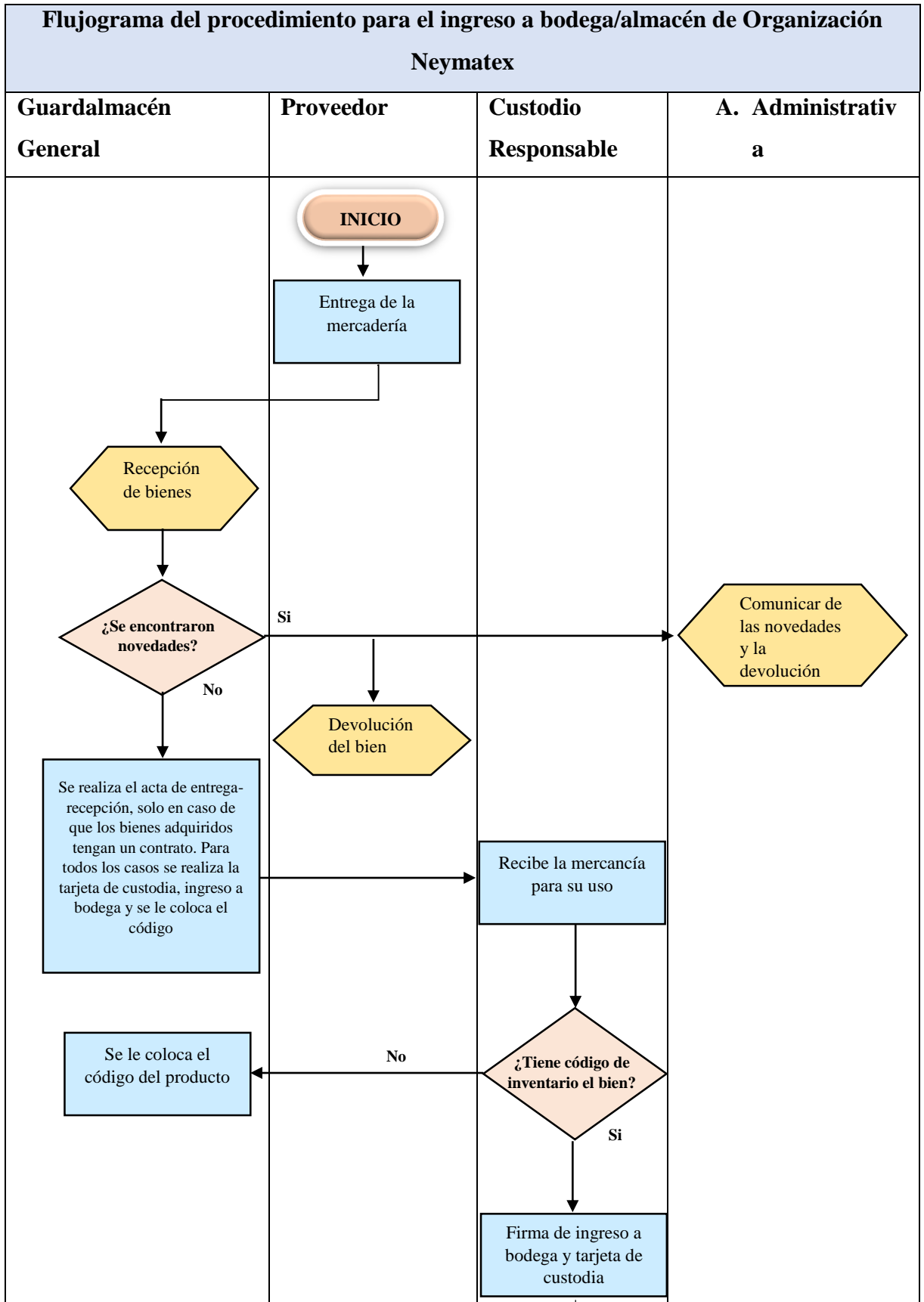
Gráfico 24-3. Plan de Control de inventarios automatizado “Neymatex”, LICRA ESCUBA

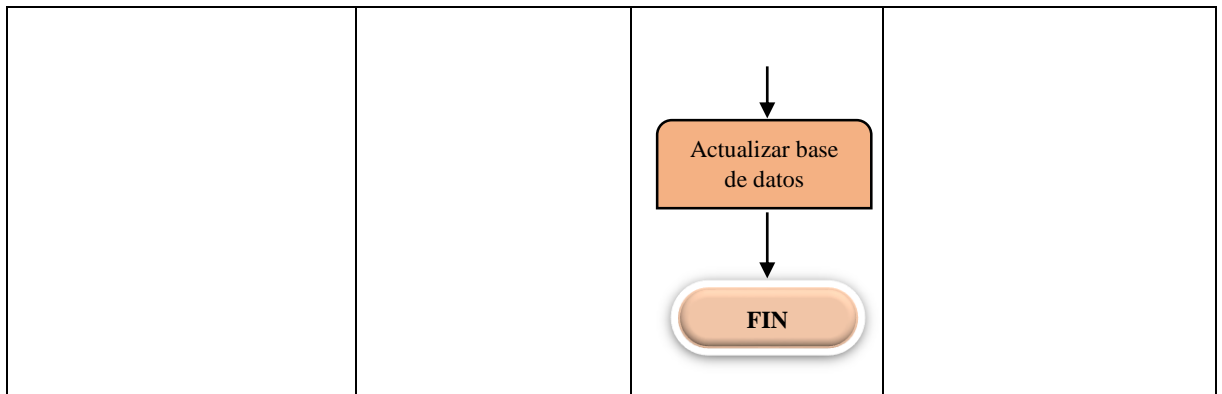
Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Gonzales J., 2021



b) Flujograma de procesos





**Gráfico 25-3.** Flujograma de Ingreso de Control de Inventarios “Neymatex”

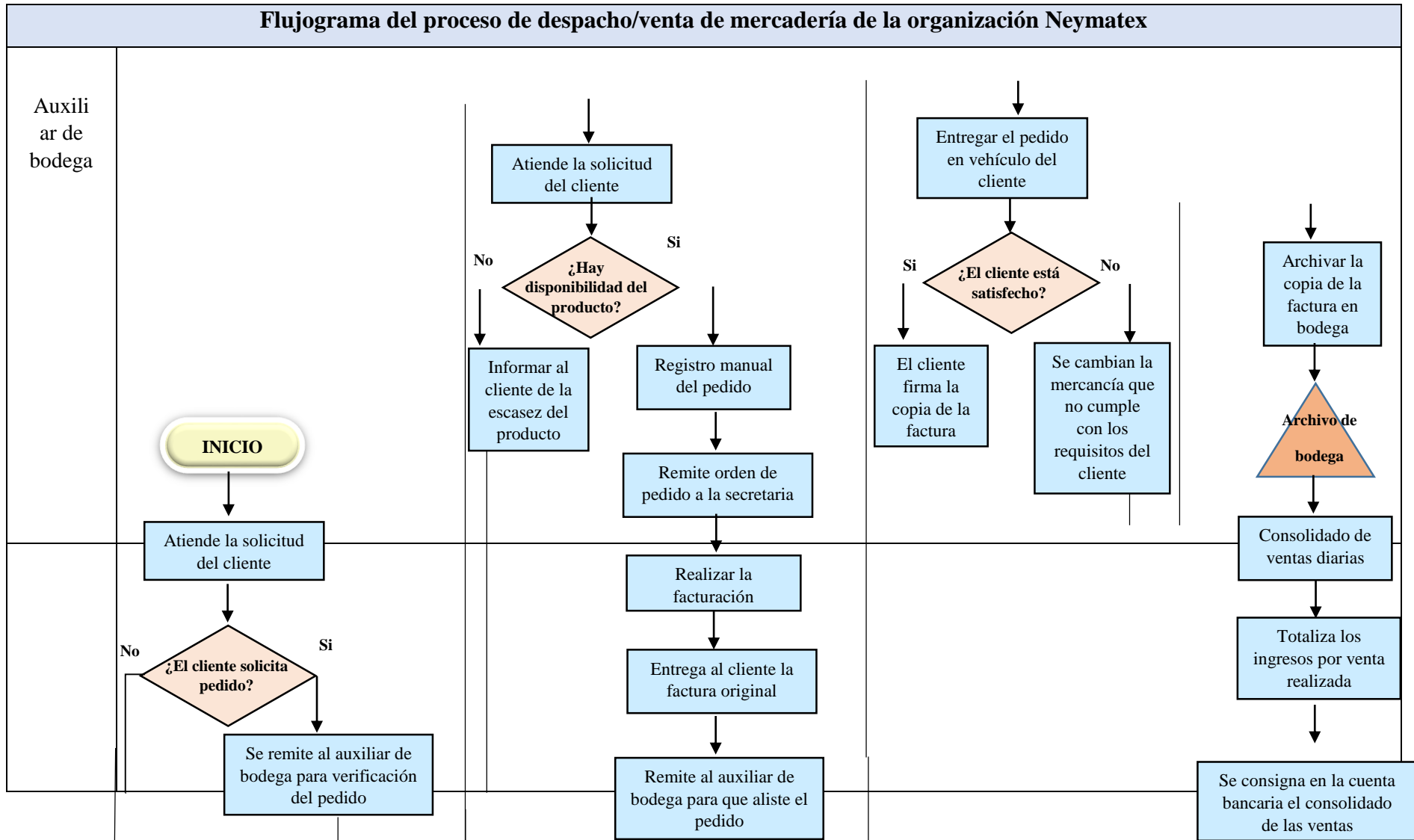
**Fuente:** Investigación de Campo

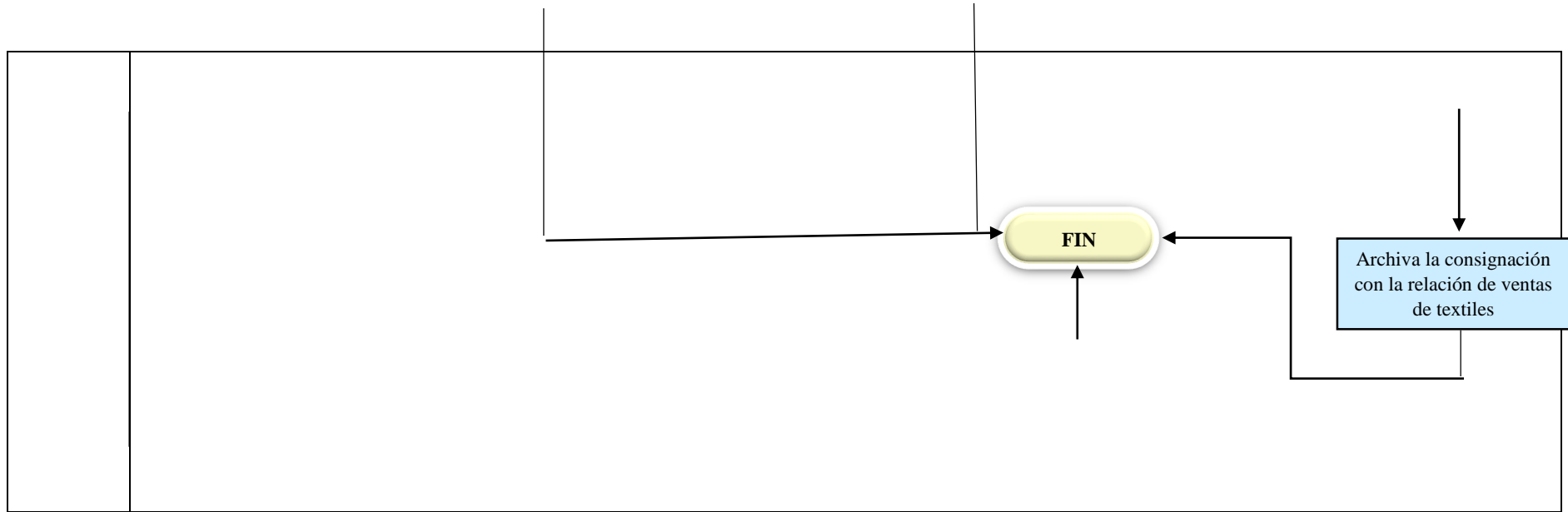
**Realizado por:** Gonzales J., 2021

### **Análisis**

El flujograma de procesos para el ingreso de la carga a las bodegas/almacén tiene como responsable al departamento de producción, el cual juntamente con el supervisor de bodega y los demás empleados realizaran de manera ordena y sistematizada el control de ingreso de mercancía (telas, hilos, maquinaria de confección), estableciendo códigos en cada producto el cual nos ayudara a identificar la cantidad de productos en stock, ubicación. Este proceso se realiza con el fin de optimizar los tiempos al momento de despachar la mercadería hacia las diferentes sucursales de la organización Neymatex, satisfaciendo las necesidades de todos nuestros clientes.

c) Flujograma del proceso de despacho de mercancías





**Gráfico 26-3.** Flujograma de Despacho de Mercancías “Neymatex”

Fuente: Investigación de Campo  
Realizado por: Gonzales J., 2021

## **Análisis**

Se debe seguir un orden específico para el control de la salida de mercadería (telas, hilos, maquinaria) para establecer el total de ventas realizadas y tener correctamente especificado los ingresos por la venta de los productos adquiridos por nuestros clientes fijos, la correcta utilización de un control de inventarios nos permite identificar estos datos e identificar si la demanda está totalmente satisfecha.

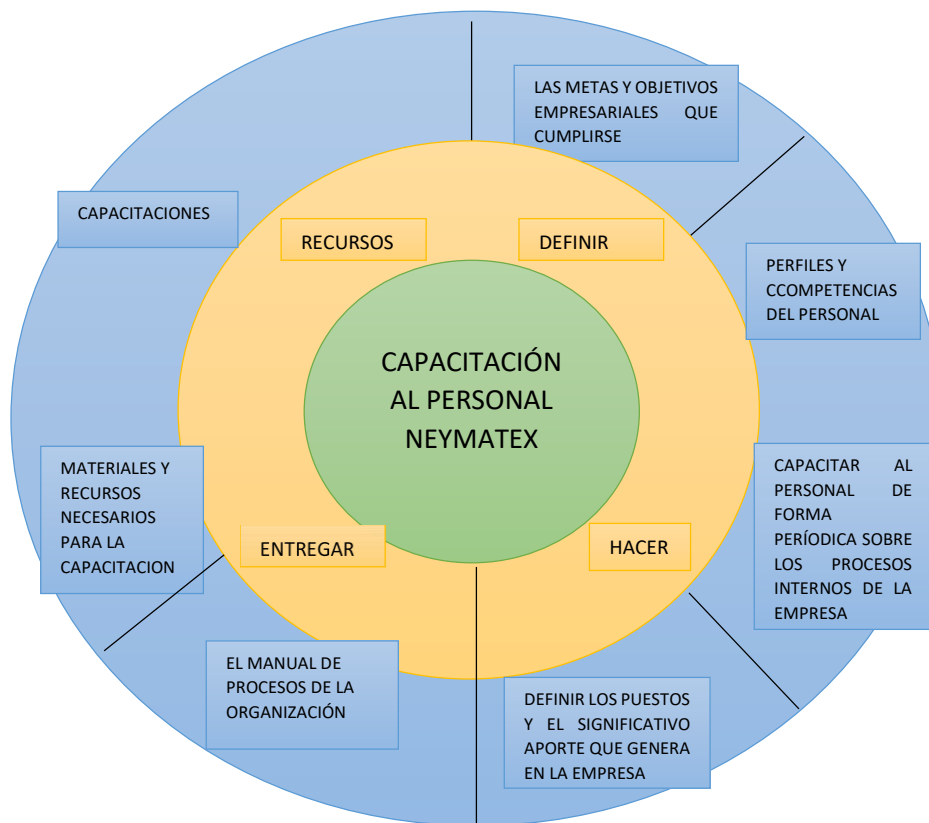
Este flujograma de despacho de mercancías nos facilita establecer que mercancías almacenadas se encuentran en stock, es decir adquirir mercancía que no se tiene pensado vender, pero lo almacenamos en caso de que la demanda por algún producto aumente y no quedarnos desabastecidos. Al realizar los procesos de manera ordenada nos ayudara a determinar la cantidad mínima y máxima de carga que debemos tener disponible para la venta. Esto, para evitar un exceso en los gastos de almacenamiento, pero previendo aumentos inesperados en la demanda.

### 3.2.9.5 Plan Capacitación al personal

Dentro del análisis de los resultados fue evidente la falta de capacitación del personal que forma parte de la Organización NEYMATEX sobre conocimientos del modelo de gestión logístico con el que se maneja la empresa, el control de inventarios, entre otros temas. Es por tal motivo que la propuesta de una capacitación dirigida al personal es fundamental en el rediseño del modelo de gestión logística, donde los integrantes de la empresa juegan un papel importante en el desarrollo de propuestas que aporten a la mejora de su desempeño.

Para un eficiente rendimiento laboral y crecimiento empresarial, la capacitación del personal oferta los siguientes beneficios como son:

- Captación de nuevos clientes
- Mejoras en la rentabilidad empresarial
- Sirve como indicador del desarrollo profesional de los empleados



**Gráfico 27-3.** Plan Capacitación al personal “Neymatex”

Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Gonzales J., 2021

## **ESTRATEGIAS**

Una vez aplicada las herramientas de recolección de información y posteriormente identificado los problemas dentro del proceso logístico en el diagnóstico de la situación actual de la organización, se plantea las siguientes estrategias para el problema identificado de la falta de capacitación al personal que labora en la empresa NEYMATEX, donde se evidencia lo siguiente:

### **a) Capacitación periódica del personal**

La capacitación al personal en la organización NEYMATEX debe ser de forma periódica, es decir, por lo menos una vez al año, de esta manera se garantiza la actualización continua de conocimientos sobre los siguientes temas:

- Manejo de inventarios automatizados en bodega y almacenes
- Adecuado manejo de residuos
- Prevención de accidentes laborales
- Actualización de conocimientos sobre el manejo y calidad de los productos
- Atención al usuario
- Establecimiento de metas y objetivos empresariales, entre otros.

De esta manera se pretende en la organización instaurar una cultura de organización, compromiso y cumplimiento con las metas y objetivos empresariales, además, dentro del espacio de capacitaciones se tiene un contacto directo entre directivos y personal en general y es aquí el espacio donde se puede además, de impartir conocimientos, conocer las irregularidades o aspectos que hacen difícil la estadía o eficiente trabajo de los colaboradores de la organización, dando de esta manera paso a la comunicación efectiva.

### **b) Definir los puestos y su importancia en la organización**

El análisis y definición de los puestos de trabajo son necesarios para las empresas, por lo tanto, la organización, cuenta con su estructura organizacional, sin embargo, es importante darlo a conocer en las capacitaciones para de esta manera los colaboradores conozcan sus funciones, nivel de importancia en la empresa, las responsabilidades que deben cumplir, el índice de aporte al cumplimiento de las metas, entre otras.

- Para una eficiente definición y valoración de los puestos, su índice de influencia en la toma de decisiones es necesario considerar las siguientes características importantes como son:
- Definir las funciones, autoridad, responsabilidades y tareas que deberán cumplir.

- Desarrollo de planes estratégicos para mejorar ventas y atención al usuario.
- Seleccionar el personal adecuado para el cumplimiento de las exigencias de puesto.
- Capacitación continua del personal en mejora de la productividad y optimización de recursos.

Con el desarrollo de esta estrategia la organización pretende:

- Mejorar la satisfacción de sus colaboradores en el área laboral
- Incentivar la motivación de los colaboradores con el objeto de cumplimiento eficiente de sus responsabilidades y funciones favoreciendo la proactividad.
- Mejorar las relaciones laborales entre compañeros de trabajo, al tener clara las funciones que cada uno debe cumplir dentro de la organización.
- Favorecer al autodesarrollo en cada puesto de trabajo, ya que es necesario siempre mantener claro los objetivos de la empresa y las funciones que debe llevar a cabo para formar parte del cumplimiento a cabalidad de los mismos.

#### **c) Materiales, recursos y requisitos para el plan de capacitación**

Para el eficiente desarrollo de las capacitaciones al personal de la organización NEYMATEX S.A., se debe tener en consideración el punto más importante que es el contar con los recursos y materiales necesarios que garanticen una capacitación de calidad, entre los materiales y recursos necesarios se identifican los siguientes:

- Guías de instructores
- Manuales de participantes
- Diapositivas
- Computadores con el programa de automatización de inventario para personal de bodega y almacén.
- Proyector
- Espacio físico destinado para el desarrollo de la capacitación
- Internet
- Esferos o lápices



- Hojas y carpetas

Por otra parte, la capacitación debe seguir un plan que sea estratégico, coherente, efectivo y confiable, debido a que, dicha acción debe integrar todo el personal e incentivar un trabajo en grupo, con el que, se incentive a la calidad de la operatividad y el cumplimiento de los objetivos de la organización, para ello, se deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Enfoque de la capacitación en los grupos estratégicos, los objetivos y los resultados esperados.
- Sistemas de indicadores con el cual se pretender evaluar la capacitación y conocer si cumple o no con las expectativas del personal.
- Plan estratégico flexible para manejar cambios inesperados.

## CONCLUSIONES

- Para establecer los parámetros de estudio generales, necesarios a lo largo del desarrollo de la investigación, fue primordial identificar la información bibliográfica y documental relacionados con el estudio, por lo tanto, la investigación se desarrolló en base a los términos, conceptos y definiciones como son: logística, gestión logística, almacenamiento, bodegas, estrategias, entre otros términos que son esenciales para el fundamento teórico, metodológico y propositivo al considerar un adecuado modelo de gestión logística que ayude a la Organización NEYMATEX a mejorar sus procesos internos y externos que permitan una mejor rentabilidad en base a estrategias que optimicen costos y recursos.
- En base al diagnóstico de la situación actual de la Organización NEYMATEX S.A. se evidencia lo siguiente: el 40% de los clientes mencionan que la atención al usuario tarda en promedio 15 a 20 minutos, el 42% de clientes dicen siempre encontrar en stock sus productos deseados y el 66% de los encuestados califican el servicio en general de atención al usuario como bueno. Por otra parte, se identificó que los colaboradores de la organización desconocen los procesos logísticos con los que se debe manejar la empresa y a finalmente, NEYMATEX S.A. no cuenta con un sistema de inventarios automatizados que permita mantener un control sobre los productos de la empresa.
- Con la finalidad de mitigar los problemas identificados en la Organización NEYMATEX S.A., se propone el modelo de gestión logística en base a las siguientes estrategias como son: estrategia de empresa donde se busca mejorar la capacidad instalada y mejoras en los procesos globales empresariales, estrategia de transporte establece la compra de nuevos vehículos guiados bajo un riguroso control de mantenimiento preventivo y correctivo para garantizar el continuo abastecimientos de bodegas, estrategia de control de inventarios donde se establece parámetros del correcto almacenamiento de productos y automatización del control de inventarios que garanticen stock y movimiento de mercancías, finalmente, se plantea la estrategia de capacitación al personal el cual se dará de forma periódica donde se traten temas logísticos, definición e importancia de los puestos para la organización.

## RECOMENDACIONES

- Para el eficiente desarrollo investigativo es necesario recurrir a fuentes primarias y secundarias que aporten en la ampliación de conocimientos sobre el tema y permita visualizar el problema desde todas las perspectivas existentes, que garanticen la eficiencia de la investigación y a su vez, aporte en el desarrollo de las estrategias que den solución a los problemas identificados a lo largo del estudio.
- Se recomienda a los dirigentes de la organización NEYMATEX, tomar en consideración dicho trabajo de investigación como una guía de un eficiente modelo de gestión logístico debido a que, cuenta con todos los parámetros necesarios que las empresas deberían cumplir para garantizar a sus clientes un servicio de atención al usuarios de calidad, optimización de rutas de entrega y abastecimiento de bodegas, sistematización de procesos, entre otros que brinden a la empresa una mejor rentabilidad y mayor competitividad en el mercado tanto nacional como internacional.
- Es importante que la Organización NEYMATEX mantenga una constante actualización de estrategias que impulsen la eficiencia de los diferentes departamentos de la empresa, considerando los pilares fundamentales como son; capacitación del personal, control de inventarios, abastecimiento de bodegas, transporte y logística, entre otros, procesos que como empresa consideren importantes.

## BIBLIOGRAFÍA

- Amaluisa, S. (21 de 06 de 2019). Bajo nivel de crecimiento de la industria textil ecuatoriana: ¿Elevada concentración industrial o problemas productivos estructurales? 13-16. Obtenido de: <http://dx.doi.org/10.31164/bcoyu.21.2019.691>
- Arcia, M. (2021). *Cadena de suministro, qué es y cómo funciona*. Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/316908>
- Arias, E. (10 de 12 de 2020). *Investigación de campo*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-de-campo.html>
- BEETRACK. (2020). *Logística de transporte y distribución: importancia, funciones y tipos*. Obtenido de <https://www.beetrack.com/es/blog/logistica-transporte>
- Carreras, J. (1989). *Carreras Group Logístico*. Obtenido de Operador Logístico Integral: <https://www.actiobp.com/clientes-actio/carreras-grupo-logistico/>
- Cerón, A., Perea, M. A., & Figueroa, J. (2020). Métodos empíricos de la investigación parte 1. [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/icea/asignatura/mercadotecnia/2020/metodos-empiricos.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/icea/asignatura/mercadotecnia/2020/metodos-empiricos.pdf).
- Claudio, B. (2009). *Dossier La industria textil en América Latina*. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/444-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1219-1-10-20130524.pdf>
- Contreras, R., & Galvis, N. (08 de 2015). Maestría En Producción Y Operaciones. Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/788/Propuesta%20para%20el%20dise%C3%B1o%20del%20sistema%20log%C3%ADstico%20en%20la%20empresa%20A.B.%20Confort%20Ltda.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- De la Cruz, A. (2016). *Unidad 5. Logística de distribución*. Obtenido de [http://accioneduca.org/admin/archivos/clases/material/distribucion\\_1563828733.pdf](http://accioneduca.org/admin/archivos/clases/material/distribucion_1563828733.pdf)
- Definición (2008). *Definición de distribución*. Obtenido de <https://definicion.de/distribucion/>
- Dorta, P. (2013). *Transporte y Logística Internacional*. Obtenido de [https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/7101/7101787/transporte\\_y\\_logistica\\_internacional\\_2013.pdf](https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/7101/7101787/transporte_y_logistica_internacional_2013.pdf)
- Durán, Y. (2012). Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas. *Visión General*, 66-78. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545892008.pdf>
- FDP. (09 de 01 de 2020). *China como líder global en innovación y tecnología en materia textil*. Obtenido de <http://taller-fdp.com/china-como-lider-global-en-innovacion-y-tecnologia-en-materia-textil/>
- García, A. (2011). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/metodologiadelainvestigacionb7/enfoques-cuantitativo-y-cualitativo#:~:text=El%20enfoque%20cualitativo%20busca%20principalmente,%20tener%20%E2%80%9Cfoco%E2%80%9D>
- Gómez, S. (2020). *La industria textil en el Ecuador*. Obtenido de <https://enriqueortegaburgos.com/la-industria-textil-en-el-ecuador/>

- Hernández, G. (2017). *Método analítico*. Obtenido de [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/b\\_huejutla/2017/Metodo\\_Analitico.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/b_huejutla/2017/Metodo_Analitico.pdf)
- Islas, v., Rivera, C., & Torres, G. (2002). *Estudio de la demanda de transporte*. Obtenido de <https://www.imt.mx/archivos/Publicaciones/PublicacionTecnica/pt213.pdf>
- ITAM. (2011). *Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México*. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422015000100008](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422015000100008)
- Kiziryan, M. (2015). *Importación*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/importacion.html>
- Loja, J. (2015). Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para la empresa FEMARPE CIA. LTDA. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7805/1/UPS-CT004654.pdf>
- López, W. (2016). *Modelo de gestión logística de abastecimiento nacional y distribución internacional del palmito en santo domingo de los Tsáchilas 2015*. Obtenido de [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/20497/1/9008\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/20497/1/9008_1.pdf)
- MECALUX. (14 de 01 de 2020). Obtenido de <https://www.mecalux.es/blog/logistica-de-produccion#:~:text=La%20log%C3%ADstica%20de%20producci%C3%B3n%20o,a%20un%20centro%20de%20fabricaci%C3%B3n>
- Mejía, T. (2020). *Método Sintético: Características, Leyes y Ejemplos*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/metodo-sintetico/>
- Molina, J. (2015). Beneficios del modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S.A. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10267/1/UPS-GT001298.pdf>
- Molina, J. (2015). Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S.A. Guayaquil. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10267/1/UPS-GT001298.pdf>
- Montes de Oca, J. (14 de 05 de 2015). *Exportación*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/exportacion.html>
- Naranjo, E. (2019). Estudio de factibilidad para la implementación de un sistema de bicicletas públicas en el cantón guano, provincia de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13568/1/112T0130.pdf>
- Páez, G. (22 de enero de 2020). *Stock*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/stock-estocaje.html>
- Palermo. (2017). *Industria textil*. Obtenido de [https://fido.palermo.edu/servicios\\_dyc/blog/docentes/trabajos/39726\\_149027.pdf](https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/blog/docentes/trabajos/39726_149027.pdf)
- Pedrosa, S. (2017). *Insumo*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/insumo.html>
- Quiroa, M. (2020). *Sucursal*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/sucursal.html>
- Raffino, M. (29 de 09 de 2020). *Método inductivo*. Obtenido de <https://concepto.de/metodo-inductivo/>

- Rio Valle. (2020). *Componentes de la logística y sus elementos de gestión de transporte*. Obtenido de <https://olr.com.mx/componentes-de-la-logistica-y-sus-elementos-de-gestion-de-transporte/>
- Roldán, P. (abril de 2017). *Cadena de suministros*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/cadena-de-suministro.html>
- Sánchez, J. (17 de julio de 2018). *Abastecimiento*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/abastecimiento.html>
- Sánchez, V. (2016). *Metodología de la investigación, bioestadística y bioinformática en ciencias médicas y de la salud*. (Vol. 2). Obtenido de <https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1721&sectionid=115929954>
- Sanz, J. (21 de 01 de 2020). *¿Cuáles son los distintos tipos de logística?* Obtenido de <https://blog.pulpomatic.com/blog/cu%C3%A1les-son-los-distintos-tipos-de-log%C3%ADstica>
- Sevilla, A. (2019). *Productividad*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
- SITL Américas. (2020). Obtenido de <https://www.sitlamericas.com/es-mx/logistica-y-cadena-de-suministros.html>
- Techtarget. (11 de 2012). *Gestión de logística*. Obtenido de <https://searchdatacenter.techtarget.com/es/definicion/Gestion-de-logistica>
- UNAM. (12 de 10 de 2018). *Elaboración del marco teórico*. Obtenido de <http://paginas.facmed.unam.mx/deptos/ss/wp-content/uploads/2018/10/12.pdf>
- Unknown. (2013). *Taller de Investigación I*. Obtenido de <http://tallerdeinvestigaci1.blogspot.com/2016/09/titulo-investigacion-v.html>
- Villa, R., Ortega, J., & Cevallos, W. (2016). *Incidencia del Tamaño de la Muestra en la Planificación del Transporte en ciudades medias del Ecuador*. Obtenido de Caribeña de ciencias ISS.
- Westreicher, G. (2021). *Industria textil*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/industria-textil.html>
- Zita, A. (2018). *Población y muestra*. Obtenido de <https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/>

## ANEXOS

### ANEXO A: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE LA ORGANIZACIÓN NEYMATEX DE LAS SUCURSALES DE QUITO Y GUANO.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE



#### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES NEYMATEX

**Objetivo.** -Diagnosticar la situación actual de las operaciones internas (bodega, almacén, distribución) de la organización NEYMATEX DE LAS SUCURSALES DE QUITO Y GUANO

Encuestador   
Encuesta N°   
Fecha

**Instrucciones:** Marque con una X en la respuesta que corresponda

1. ¿Usted como colaborador de la organización NEYMATEX, considera que la empresa cuenta con un modelo de gestión de logística adecuado?

SI  NO

2. ¿Considera usted que la empresa maneja un sistema de control de inventario optimo?

SI  NO

3. ¿Qué desventajas considera usted que conlleva el no tener un Modelo de Gestión de Logística y Distribución en base a toda la cadena de procesos logísticos?

Problemas de despacho   
Control de inventario   
Faltante de productos   
Problemas con las entregas

4. ¿Bajo su punto de vista, la empresa cumple a cabalidad con los procesos logísticos de inventarios en bodega?

SI  NO

5. ¿Se respetan los envíos de productos desde planta, hacia las sucursales sucursal Quito y Guano de la organización NEYMATEX, en base a lo requerido por parte del área comercial y abastecimiento de bodega?

SI  NO

6. ¿Considera usted necesario la implementación de un modelo de gestión logístico, que permita un mejor control de inventarios y abastecimiento de bodegas para la empresa?

SI  NO

7. Los colaboradores en conjunto con el nivel administrativo, ¿Cuentan con algún sistema que ayude a controlar el alto o bajo ritmo de rotación de los productos?

SI  NO

8. Cómo actor principal del sistema de logística y distribución de la organización, ¿Cuál considera usted sería el principal motivo en las demoras de abastecimiento de bodegas?

Factores climáticos

Mal estado de las carreteras

Permisos de operación

Falta de disponibilidad de vehículos

9. Las rutas destinadas para el abastecimiento de bodegas, ¿Son las adecuadas para dicho servicio o requieren algún tipo de cambio?

Son adecuadas

No son adecuadas

Requieren un cambio

10. ¿Usted considera que un modelo de rutas ayudara a mejorar los tiempos de entrega tanto en bodega como al consumidor final?

SI  NO

*Gracias por su Colaboración*



**Anexo B: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA ORGANIZACIÓN NEYMATEX DE LAS AGENCIAS QUITO Y GUANO**



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE



**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA ORGANIZACIÓN NEYMATEX DE LAS SUCURSALES DE QUITO Y GUANO.**

**Objetivo.** -Evaluar la calidad del servicio y verificar las fallas que provocan que el cliente no esté satisfecho con el servicio ofertado y así corregir esos errores internos y potenciar nuestro servicio.

Encuestador   
Encuesta N°   
Fecha

**Instrucciones:** Marque con una X en la respuesta que corresponda

1. ¿Conoce usted lo que es la industria textil?

SI  NO

2. ¿Cuándo usted compra productos textiles que factor considera usted importante a la hora de decidirse por una empresa?

Precio .....

Tiempos de entrega .....

Calidad de producto .....

Variedad de productos .....

Otros .....

3. ¿En promedio, qué tiempo usted espera por el despacho de producto?

De 5 min a 10 min .....

De 15 min a 20 min .....

Más de 30 min .....

4. Cuando usted acude a las instalaciones de la organización textil NEYMATEX, ¿Con qué frecuencia encuentra el producto que usted desea?

Siempre .....

- Casi siempre .....  
 Regularmente .....  
 Nunca .....
5. ¿Con qué frecuencia hace uso del servicio que brinda NEYMATEX?
- Todos los días .....  
 Promedio de 3 veces a la semana .....  
 Una vez a la semana .....  
 A veces .....
6. ¿Como cliente de la organización textil NEYMATEX ¿Qué factor le decepcionó del servicio?
- Calidad .....  
 Precio .....  
 Falta de producto en bodega .....  
 Demoras en los tiempos de entrega .....  
 Ninguno .....
7. ¿Cuándo usted se acerca a las instalaciones de la organización, encuentra en stock la calidad de tela que usted busca?
- Siempre .....  
 Casi siempre .....  
 Regularmente .....  
 Nunca .....
8. En cuanto a la atención al usuario, ¿Cómo calificaría usted este servicio?
- Bueno .....  
 Regular .....  
 Malo .....
9. El proceso interno de atención al cliente bajo su punto de vista, ¿Qué debilidades presenta?
- Mucho se demora en despachar el producto .....  
 Demasiado papeleo .....  
 Falta personal para atención al cliente .....  
 No presenta problemas .....

10. Como actor importante para la organización NEYMATEX, ¿Usted considera el proceso logístico, almacenamiento y distribución del producto necesita mejoras?

SI

NO

*Gracias por su Colaboración*

**Anexo C:** Entrevista dirigida a las autoridades administrativas encargadas de la logística y distribución de la Organización NEYMATEX.



**ENTREVISTA DIRIGIDA A LAS AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS ENCARGADAS DE LA LOGÍSTICA Y DISTRIBUCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN TEXTIL NEYMATEX DE LAS SUCURSALES DE QUITO Y GUANO.**

Con un cordial y afectuoso saludos queremos hacerle llegar a usted nuestros más sinceros éxitos y felicitaciones en todas las funciones y actividades que usted realiza.

Una vez expresado nuestros saludos, damos a conocer que la presente Entrevista tiene como finalidad conocer cuál es la situación actual de la organización NEYMATEX y si existe procesos correctos de distribución, abastecimiento de bodegas y control de inventarios que sirvan de sustento técnico para el Diseño del modelo de gestión logística.

**DATOS GENERALES**

Nombre del Entrevistado	<input type="text"/>
Cargo	<input type="text"/>
Nombre del Compañía	<input type="text"/>
Fecha	<input type="text"/>

**PREGUNTAS**

- 1.- ¿Actualmente, ¿cuáles son los servicios que la compañía oferta o pone en consideración a los usuarios?
- 2.- ¿La organización NEYMATEX maneja procesos logísticos o tiene alguna referencia sobre modelos logísticos para la distribución de su mercancía?
- 3.- ¿La organización cuenta con algún otro tipo de asesoramiento externo en logística y distribución?

- 4.- ¿Para la contratación del personal encargado de bodega y almacenes, ¿Cuáles son los requerimientos que como empresa buscan?
- 5.- ¿Con cuántas bodegas cuenta la empresa para las sucursales de Quito y Guano?
- 6.- ¿Qué tipo de vehículos utiliza la empresa para el abastecimiento de bodegas, y a su vez para la distribución de productos?
- 7.- ¿Cuál es el sistema que manejan actualmente para el control de inventario y existencias?
- 8.- ¿Cómo se resuelve los problemas de productos en stock estancados?
- 9.- ¿Cuáles son las estrategias que la empresa se plantea para reducir tiempos de viajes en el abastecimiento de bodegas?
- 10.- ¿Las bodegas se encuentran dentro o fuera de las instalaciones de cada sucursal?
- 11.- ¿La infraestructura destinada para bodegas son las óptimas y en qué condiciones se encuentran?
- 12.- ¿Cuál es el sistema de rutas que maneja la empresa para los vehículos?
- 13.- ¿Existen constantes cambios en las rutas o son rutas fijas?
- 14.- ¿Con qué frecuencia se realiza la revisión y control de existencias tanto en bodega como en los almacenes?
- 15.- ¿Las mercancías despachadas se clasifican por tipo o se envían en conjunto en un solo viaje?

16.- ¿Cuál es el proceso para el manejo de residuos o sobras de telas?

17.- ¿Cuántos viajes realizan a la semana para realizar el abastecimiento de bodegas y almacenes?

**Anexo D: FICHA DE OBSERVACIÓN REALIZADO A LA INFRAESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN NEYMATEZ DE LAS SUCURSALES DE GUANO Y QUITO.**



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE



**FICHA DE OBSERVACIÓN APLICADA A LOS ENCARGADOS DE BODEGA, ALMACENAMIENTO Y TRANSPORTE DE LA ORGANIZACIÓN NEYMATEX EN LAS SUCURSALES DE QUITO Y GUANO.**

**DATOS GENERALES**

Fecha	<input type="text"/>
Cantón	<input type="text"/>
Parroquia	<input type="text"/>
Elaborado por	<input type="text"/>

**DE LA INFRAESTRUCTURA DE LAS BODEGAS**

**SI NO**

Cuenta con rampas de ingreso y salida de vehículos

Existe algún tipo de sistema automatizado que permita el control de inventario en bodega.

Cuenta con espacio suficiente para almacenar las telas y los insumos

**DEL PERSONAL**

**SI NO**

Existe una capacitación continua sobre los procesos de inventario, manejo de materiales y despacho del producto.

Considera que todo el personal que labora en las actividades operacionales de la organización tiene conocimiento de cómo funciona un modelo de gestión logística.

**DE LOS ALMACENES**

**SI NO**

Cuenta con sistema automatizado de stock

Hay espacio suficiente para exhibir los productos

Hay espacios vacíos en los exhibidores

**DEL VEHÍCULO**

**SI NO**

Existe mantenimiento preventivo y correctivo de la flota vehicular

Existe un sistema de planificación de rutas para optimizar tiempos de viaje

Los viajes realizados son con carga tanto de ida como de vuelta



**Anexo E: FICHA PARA EL CUMPLIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y PREDICTIVO**

FICHA DE REVISION DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y PREDICTIVO											
<b>Datos generales</b>		<b>Datos vehiculares</b>			<b>Tipo de control</b>		<b>M. Preventivo</b> <input type="checkbox"/>				
Corporación Textil Neymatex		Marca:					<b>M. Correctivo</b> <input type="checkbox"/>				
Transportista:		Año de fabricación:					<b>M. Predictivo</b> <input type="checkbox"/>				
Fecha de revisión:		Capacidad:					<b>Otros</b> <input type="checkbox"/>				
<b>Unidad vehicular</b>					<b>Tipo de vehículo</b>			<b>Camión</b> <input type="checkbox"/>			
								<b>Trailer</b> <input type="checkbox"/>			
								<b>Furgón</b> <input type="checkbox"/>			
<b>Personal autorizado</b>	<b>Aspectos que se deben cumplir en el mantenimiento</b>	<b>Niveles de cumplimiento</b>	<b>Periodo de revisión</b>				<b>Cumple</b>		<b>Observaciones</b>		
<b>Personal mecánico y conductores de las unidades vehiculares de Neymatex</b>	Neumáticos	Verificar el desgaste, presión y llanta de emergencia	S	M	S	A	S	N	I	O	
	Batería	Nivel de agua y evitar que tenga elementos corrosivos									
	Motor	Revisión completa									
	Luces	Verificar el funcionamiento de luces internas y externas									
	Sistema de combustible y escape	Comprobar fuga de combustible									
	Radiador	Detectar superficies dañadas									
	Cambio de aceite	Verificar los niveles de aceite del motor adecuados									
	Reemplazo de piezas deterioradas	Revisión del estado actual del vehículo y si es necesario reemplazar las piezas									

Anexo F: FOTOS DEL TRABAJO REALIZADO







esPOCH


**Dirección de Bibliotecas y  
Recursos del Aprendizaje**

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y  
DOCUMENTAL  
REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA**

Fecha de entrega: 04/ 07 / 2022

<b>INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)</b>
<b>Nombres – Apellidos:</b> Jeferson Iván González Orozco
<b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>
<b>Facultad:</b> ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
<b>Carrera:</b> GESTIÓN DEL TRANSPORTE
<b>Título a optar:</b> INGENIERO EN GESTIÓN DE TRANSPORTE
<b>f. Analista de Biblioteca responsable:</b> Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.

1017-DBRA-UTP-2022

DIRECCION DE BIBLIOTECAS  
Y RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE  
Y LA INVESTIGACION  
 Ing. Jhonatan Parreño Uquillas MBA  
ANALISTA DE BIBLIOTECA 1