



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE ECONOMISTA**

TEMA:

**“EL PROCESO DE ABASTECIMIENTO DE QUÍMICOS COMO
UN FACTOR DE INCIDENCIA EN LA SITUACIÓN FINANCIERA
DE QUIMICUR CÍA. LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL
PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2013.”**

AUTORA: GEOVANNA VANEZA FABARA NÚÑEZ

AMBATO – ECUADOR

2014

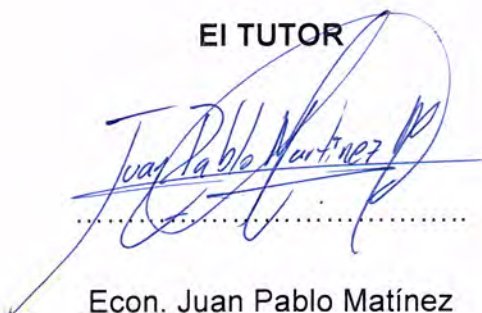
APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, **Juan Pablo Martínez** en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación con el tema “El Proceso de Abastecimiento de químicos como un factor de incidencia en la Situación Financiera de Quimicur Cía. Ltda” desarrollado por Geovanna Vaneza Fabara Núñez , Egresada de la Carrera de Economía, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad de trabajo estructurado de manera independiente, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de trabajos de investigación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación de la misma ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el Honorable Consejo Directivo.

Ambato, 27 de Marzo del 2014

EL TUTOR



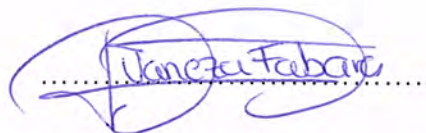
.....

Econ. Juan Pablo Martínez

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO

Yo, **Geovanna Vaneza Fabara Núñez** con C.I. N° **180418860-3**, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de Graduación: “El Proceso de Abastecimiento de químicos como un factor de incidencia en la Situación Financiera de Quimicur Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato en el primer semestre del año 2013.”, como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Trabajo de Graduación.

Ambato, 27 de Marzo del 2014



Geovanna Vaneza Fabara Núñez


AUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

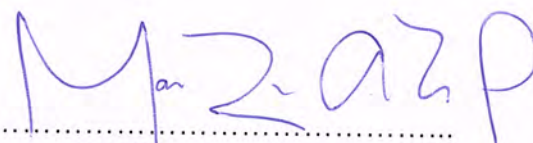
Los miembros del Tribunal de Grado, aprueban el Trabajo de Graduación, sobre el tema: "El Proceso de Abastecimiento de químicos como un factor de incidencia en la Situación Financiera de Quimicur Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato en el primer semestre del año 2013.", elaborado por Geovanna Vaneza Fabara Núñez, Egresada de la Carrera de Economía, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 27 de Marzo del 2014

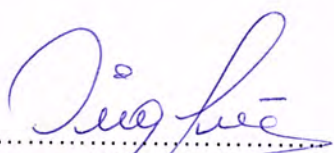
Para constancia firman



.....
Dr. Edisson Coba
PROFESOR CALIFICADOR



.....
Dr. Mauricio Arias
PROFESOR CALIFICADOR



.....
Econ. Diego Proaño
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

A Dios por darme la oportunidad de vivir y brindarme la capacidad de aprender, y alcanzar una nueva meta académica con éxitos. A mis padres, hermana y padrino, como reconocimiento al apoyo, paciencia y exhortación brindado durante mi etapa estudiantil y la realización del presente trabajo.

AGRADECIMIENTO

A Dios padre y creador de todo, quien ha llenado mi vida de milagros y bendiciones, a mis padres quienes han sido mis consejeros, pilares y guías, a mis hermanos Diana, Richard, Jeremy y Carol, a las autoridades, docentes compañeros y amigos de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, por ofrecerme los conocimientos necesarios para afrontar con gran proeza la vida laboral.

Mi agradecimiento imperecedero al docente y amigo Econ. Juan Pablo Martínez Tutor del Trabajo de Graduación, por la gran apertura, guía lo cual fue un valioso aporte para que este trabajo se concrete.

Geovanna Vaneza Fabara Núñez

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDO	Págs.
Portada	i
Aprobación del Tutor	ii
Autoría del Trabajo de Investigación	iii
Aprobación del Tribunal de Grado	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de Contenidos	vii
Índice de Tablas	x
Índice de Gráficos	xiii
Resumen Ejecutivo	xv
Introducción	1
CAPÍTULO I.	
EL PROBLEMA	
1.1. Tema	4
1.2. Contextualización	4
· Contexto Macro	4
· Contexto Meso	6
· Contexto Micro	8
1.2.1. Análisis Crítico	10
· Relación Causa-Efecto	12
1.2.2. Prognosis	12
1.2.3. Formulación del Problema	13
1.2.4. Preguntas Directrices	14
1.2.5. Delimitación	14
1.3. Justificación	16

1.4. Objetivos	17
· Objetivo General	17
· Objetivos Específicos	17

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos	19
2.2. Fundamentación Filosófica	21
2.3. Fundamentación Legal	22
2.4. Categorías Fundamentales	26
2.4.1. Marco Conceptual de la Variable Independiente	26
2.4.2. Marco Conceptual De La Variable Dependiente	33
2.5. Hipótesis	46
2.6. Señalamiento de Variables de la Hipótesis	46

CAPÍTULO III.

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la investigación	47
3.2. Modalidades	47
3.3. Nivel o Tipos de Investigación	48
3.4. Población y Muestra	49
3.5. Operacionalización de Variables	51
3.5.1. Operacionalización de la Variable Independiente	51
3.5.2. Operacionalización De La Variable Dependiente	53
3.6. Recolección de Información	54
3.7. Procesamiento y análisis de la información	56

CAPÍTULO IV.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de Datos	58
4.2. Interpretación de Resultados	60

4.3. Verificación de Hipótesis	93
4.3.1. Conclusión	96
CAPÍTULO V.	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	
5.1. Conclusiones	97
5.2. Recomendaciones	98
CAPÍTULO VI.	
PROPUESTA	
6.1. Datos Informativos	100
6.2. Antecedentes de la propuesta	102
6.3. Justificación	103
6.4. Objetivos.	104
6.5. Análisis de factibilidad	104
6.6. Fundamentación Científico Técnica	106
6.7. Metodología Modelo Operativo	115
6.7.1 Diseño de Modelo SCOR en el Abastecimiento	120
6.7.1.1. Nivel 1. Tipos de Procesos	126
6.7.1.2. Nivel 2. Categorías de Procesos	131
6.7.1.3. Nivel 3. Elementos del Proceso	136
6.8. Administración de la Propuesta	139
BIBLIOGRAFÍA	143
ANEXOS	161

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	Págs.
TABLA N° 1 Población	50
TABLA N° 2 Operacionalización Variable independiente	51
TABLA N° 3 Operacionalización Variable dependiente	53
TABLA N° 4 Edad del encuestado	60
TABLA N° 5 Género del encuestado	61
TABLA N° 6 Instrucción del encuestado	62
TABLA N° 7 Comprensión de las necesidades empresariales de los clientes	63
TABLA N° 8 Manejo de inventarios de Quimicur Cía. Ltda.	64
TABLA N° 9 Proceso de Abastecimiento de Quimicur Cía. Ltda., es el ideal	65
TABLA N° 10 Percepción del abastecimiento de químicos	66
TABLA N° 11 Pertinencia de las compras	67
TABLA N° 12 Compras regidas a un Proceso establecido	68
TABLA N° 13 Frecuencia de compras que se rigen a un proceso	69
TABLA N° 14 Suficiente Stock	70
TABLA N° 15 Altos beneficios económicos	71
TABLA N° 16 Niveles de Utilidad	72
TABLA N° 17 Utilidad igual la Presupuestada	73
TABLA N° 18 Dependencia Bancaria	74
TABLA N° 19 Activos mayores a pasivos	75
TABLA N° 20 Aceptabilidad de los productos de Quimicur Cia. Ltda.	76
TABLA N° 21 Cartera vencida	77
TABLA N° 22 Edad de encuestado	78
TABLA N° 23 Género del encuestado	79
TABLA N° 24 Instrucción del encuestado	80
TABLA N° 25 Percepción de la comprensión de sus necesidades	81
TABLA N° 26 Satisfacción de la atención de Quimicur Cia. Ltda.	82

TABLA N° 27 La oferta cubre la demanda.	83
TABLA N° 28 Aceptabilidad de los productos de Quimicur Cia. Ltda.	84
TABLA N° 29. Eficiencia de Quimicur Cia. Ltda.	85
TABLA N° 30 Percepción del desempeño comercial de Quimicur Cia. Ltda	86
TABLA N° 31 Preferencia de los productos de Quimicur Cia. Ltda.	87
TABLA N° 32 Número de órdenes de ventas 2013 versus 2012	89
TABLA N° 33 Ventas 2013 versus 2012	90
TABLA N° 34 Utilidad 2013 versus 2012	91
TABLA N° 35 Compras 2013 versus 2012	92
TABLA N° 36 Tabla de Frecuencias observadas y esperadas	95
TABLA N° 37 Tabla de contingencia	95
TABLA N° 38 Matriz FODA	114
TABLA N° 39 Productos de Quimicur Cia. Ltda., para el Proceso de Remojo	122
TABLA N° 40 Productos de Quimicur Cia. Ltda., para el Proceso de Pelambre	123
TABLA N° 41 Productos de Quimicur Cia. Ltda., para el Proceso de Desencalado	123
TABLA N° 42 Productos de Quimicur Cia. Ltda., para el Proceso de Purga	123
TABLA N° 43 Productos de Quimicur Cia. Ltda., para el Proceso de Curtición	123

TABLA N° 44 Productos de Quimicur Cia. Ltda., para el Proceso de Recurtición	124
TABLA N° 45 Productos de Quimicur Cia. Ltda., para el Proceso de Teñido	124
TABLA N° 46 Productos de Quimicur Cia. Ltda., para el Proceso de Engrase	125
TABLA N° 47 Productos de Quimicur Cia. Ltda., para el Proceso de Acabado	125
TABLA N° 48 Supply Chain Balance Scor Quimicur Cia. Ltda.	127
TABLA N° 49 Plan de Acción Nivel 1 del Modelo SCOR	130
TABLA N° 50 Presupuesto Modelo SCOR Nivel 1	131
TABLA N° 51 Configuración de la Cadena de Suministro de Quimicur Cia. Ltda.	131
TABLA N° 52 Plan de Acción Nivel 2 Modelo SCOR	134
TABLA N° 53 Presupuesto Modelo SCOR Nivel 2	135
TABLA N° 54 Plan de Acción Nivel 3 Modelo SCOR	138
TABLA N° 55 Presupuesto Modelo SCOR Nivel	139
TABLA N° 56 Presupuesto Aplicación de la Propuesta Modelo SCOR	139
TABLA N° 57 Beneficio Modelo SCOR en N° de órdenes	140
TABLA N° 58 Beneficio Modelo SCOR en ventas	141
TABLA N° 59 Beneficio Modelo SCOR en utilidad	141
TABLA N° 60 Beneficio Modelo SCOR en importaciones toneladas	141
TABLA N° 61 Cronograma de Actividades	142

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	Págs.
GRÁFICO N° 1 Sistema de Integración Vertical hacia atrás de la empresa CARTOPEL – ONDUTEC	7
GRÁFICO N° 2 Árbol de problemas (relación causa-efecto)	11
GRÁFICO N° 3 Superordinación	44
GRÁFICO N° 4 Constelación de ideas	45
GRÁFICO N° 5 Edad del encuestado	60
GRÁFICO N° 6 Género del encuestado	61
GRÁFICO N° 7 Instrucción del encuestado	62
GRÁFICO N° 8 Comprensión de las necesidades empresariales de los clientes	63
GRÁFICO N° 9 Manejo de inventarios de Quimicur Cía. Ltda.	64
GRÁFICO N° 10 Proceso de Abastecimiento de Quimicur Cía. Ltda., es el ideal	65
GRÁFICO N° 11 Percepción del abastecimiento de químicos	66
GRÁFICO N° 12 Pertinencia de las compras	67
GRÁFICO N° 13 Compras regidas a un Proceso establecido	68
GRÁFICO N° 14 Frecuencia de compras que se rigen a un proceso	69
GRÁFICO N° 15 Suficiente Stock	70
GRÁFICO N° 16 Altos beneficios económicos	71
GRÁFICO N° 17 Niveles de Utilidad	72
GRÁFICO N° 18 Utilidad igual la Presupuestada	73
GRÁFICO N° 19 Dependencia Bancaria	74
GRÁFICO N° 20 Activos mayores a pasivos	75
GRÁFICO N° 21 Aceptabilidad de los productos de Quimicur Cia. Ltda.	76
GRÁFICO N° 22 Cartera vencida	77
GRÁFICO N° 23 Edad de encuestado	78
GRÁFICO N° 24 Género del encuestado	79
GRÁFICO N° 25 Instrucción del encuestado	80

GRÁFICO N° 26 Percepción de la comprensión de sus necesidades	81
GRÁFICO N° 27 Satisfacción de la atención de Quimicur Cia. Ltda.	82
GRÁFICO N° 28 La oferta cubre la demanda.	83
GRÁFICO N° 29 Aceptabilidad de los productos de Quimicur Cia. Ltda.	84
GRÁFICO N° 30 Eficiencia de Quimicur Cia. Ltda.	85
GRÁFICO N° 31 Percepción del desempeño comercial de Quimicur Cia. Ltda	86
GRÁFICO N° 32 Preferencia de los productos de Quimicur Cia. Ltda.	87
GRÁFICO N° 33 Modelo SCOR	115
GRÁFICO N° 34 Ámbito del Modelo SCOR	116
GRÁFICO N° 35 Niveles del Modelo SCOR	117
GRÁFICO N°36 Niveles del Modelo SCOR para Quimicur Cia. Ltda.	118
GRÁFICO N°37 Alcance del Modelo SCOR en la empresa Quimicur Cia. Ltda.	120
GRÁFICO N° 38 Nivel 1 del Modelo SCOR en la empresa Quimicur Cia. Ltda.	126
GRÁFICO N° 39 Captura de pantalla de la herramienta de Planificación Forecast	128
GRÁFICO N° 40 Formato Nota de Crédito para devolución de clientes	130
GRÁFICO N° 41 Mapa de Procesos SCOR Quimicur Cia. Ltda.	132

GRÁFICO N° 42 Elementos de Proceso correspondiente a la
categoría distribución de productos en bodega y
almacén de Quimicur Cia. Ltda.

136

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE ECONOMÍA

TEMA:

EL PROCESO DE ABASTECIMIENTO DE QUÍMICOS COMO UN FACTOR DE INCIDENCIA EN LA SITUACIÓN FINANCIERA DE QUIMICUR CÍA. LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2013.

Autor: Geovanna Vaneza Fabara Núñez

Tutor: Econ. Juan Pablo Martínez

Fecha: Ambato Febrero del 2014

RESUMEN EJECUTIVO

En el presente trabajo se realizó una investigación en la ciudad de Ambato, con el objetivo de evitar que reitere el problema de El Proceso de Abastecimiento de químicos como un factor de incidencia en la Situación Financiera de Quimicur Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato, Provincia del Tungurahua. Esta es la problemática más importante que ha afectado a la empresa. Con la investigación se pudo determinar el inadecuado proceso de abastecimiento incidió directamente en la situación financiera de Quimicur Cia. Ltda., en el primer semestre del año 2013. Para dicha referencia se consideró necesario enunciar conceptos de cada variable planteada, proceso de abastecimiento y la situación financiera de Quimicur Cia. Ltda., de la ciudad de Ambato, en las cuales se detalla su clasificación, características, subdivisiones, etc. Mediante la información primaria, la cual se obtuvo a través de encuestas dirigidas tanto a los clientes internos como externos de Quimicur Cia. Ltda., se llegó a la conclusión que debido inadecuado proceso de abastecimiento en el primer semestre del año 2013, la situación financiera se afectó considerablemente trayendo consigo, que los niveles de utilidad sean considerablemente bajos, además de poseer dependencia bancaria y tener cartera vencida.

Este trabajo se compone de seis capítulos, cada uno de ellos está conformado por la siguiente información:

En el Capítulo I, El Problema, se expone y examina el problema en cuanto al inadecuado proceso de abastecimiento la incidencia en la situación

financiera de Quimicur Cia. Ltda., en el contexto macro, meso y micro, incluso extractados en un árbol de problemas del cual se derivan las causas y los efectos. Se realiza el planteamiento del problema en sí con su respectiva delimitación y justificación. Para finalizar se plantea el objetivo general y los objetivos específicos a ser alcanzados.

En el Capítulo II, Marco Teórico, se realiza la fundamentación, la cual contiene amplios conceptos filosóficos, legales en los cuales se basa la elaboración del trabajo, luego de conceptualizar cada una de las variables como es el proceso de abastecimiento y la situación financiera de Quimicur Cia. Ltda., y finalmente se formula la hipótesis es decir: El inadecuado proceso de abastecimiento incidió en la situación financiera de Quimicur Cia Ltda., en el primer semestre del año 2013.

El Capítulo III, Metodología de la Investigación, manifiesta la modalidad y tipo de estudio que se utiliza para obtener información primaria definiendo la población y la muestra, en este caso se utilizó la totalidad de la población con la que se trabajó en el proceso de levantamiento de la información de campo, además se detalla la operacionalización de las variables en la cual se indican las preguntas y el instrumento, que en este caso es la encuesta, para obtener la información que se requiere.

Para el Capítulo IV se realizó la encuesta a 15 propietarios y administradores de las empresas que se dedican a la transformación mediante el empleo de los químicos ofertados por Quimicur Cia. Ltda., así también a 16 empleados de la empresa, continuando con la depuración de la información inconsistente y luego realizando la tabulación análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

El Capítulo V está comprendido de las conclusiones y las recomendaciones, a las cuales se llegó observando los resultados que se obtuvo de la encuesta.

En el Capítulo VI luego de verificar la hipótesis se elaboró una propuesta de saneamiento de la misma, la cual consta de Fundamentación, Objetivos, Modelo Operativo.

Descriptor del trabajo de grado: Abastecimiento, Situación Financiera, Utilidad, Cartera vencida

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se desarrolló en la ciudad de Ambato, debido al interés de conocer la magnitud de la problemática del inadecuado proceso de abastecimiento. El abastecimiento es la parte más importante para las empresas tanto estas e dediquen a la comercialización de bienes y/o servicios o a la industria, y considerar si ésta tiene relación directa con la evidente afectación en la situación financiera que aconteció en Quimicur Cia. Ltda., en el primer semestre del año 2013.

El sector comercial es uno de los pilares en el cual se fundamenta la economía del país. Se encuentra en constante crecimiento, atrayendo así la atención de otros sectores, pero no sólo se requiere de atención, sino que además se necesita de involucramiento con el mismo, es por tal motivo que el trabajo se enfoca en estudiar por primera vez en Quimicur Cia Ltda., los efectos del inadecuado proceso de abastecimiento de productos químicos, los cuales son importados desde diversos países como por ejemplo: Brasil, Argentina, Colombia, Alemania, etc. Las adquisiciones son realizadas sin priorizar los requerimientos de los clientes, es así que, se generó desabastecimiento que también tuvo como efecto la afectación hacia la situación financiera, repercutiendo en los niveles de utilidad, presupuesto, cartera vencida, etc.

Específicamente en el periodo de Enero a Junio del año 2013 el incremento del desabastecimiento se dio de manera inusual, tanto así, que se determinó que esto se debió a la falta de planificación de adquisiciones y al no contar con un adecuado proceso de abastecimiento. En ese entonces se procedió a realizar préstamo a clientes para cumplir en parte con los compromisos comerciales, pero sin embargo en la mayoría de casos no fue suficiente, generando que se incumpla irremediablemente por no contar con los productos en el tiempo requerido y en la cantidad.

El interés de este proyecto es el aportar con soluciones de carácter definitivo o que por lo menos sean a largo plazo.

Por otra parte, el objetivo de la presente, es profundizar la indagación desde el aspecto económico, para determinar, la medida en que afectó el inadecuado proceso de abastecimiento a la situación financiera de Quimicur Cia. Ltda., de la ciudad de Ambato en el primer semestre del año 2013 y así dar una alternativa para el mejoramiento de la actividad comercial de la empresa.

Una de las finalidades del proyecto es, el elaborar un modelo logístico que conlleve al mejoramiento del proceso de abastecimiento, haciendo que a su vez se optimice la situación financiera, generando por primera vez un mapa de procesos, el cual contribuirá al establecimiento de etapas de cómo debe realizarse el abastecimiento, distribución, devolución.

Analizar las razones por las cuales en el primer semestre del año 2013 se presentaron desabastecimientos continuos.

Una de las metas es estudiar una solución idónea para frenar la falta de stock en bodega y almacén de forma permanente o a largo plazo, lo que a su vez remediará la problemática que contrae con la situación financiera.

Para la investigación de campo, se procedió a emplear un cuestionario, dirigido a los clientes tanto internos como externos, con el fin de conocer desde un punto de vista más amplio la actividad de abastecimiento que desempeña Quimicur Cia. Ltda., con el fin de establecer si este es el ideal para cubrir con las expectativas empresariales, este cuestionario a clientes internos está compuesto de 18 preguntas, mientras que el de clientes externos contiene 11 preguntas que abarcan el proceso de abastecimiento, como la situación financiera de Quimicur Cia. Ltda. Para la implementación

de la encuesta se trabajó con las 2 poblaciones debido a que tanto individuales como sumadas no son superior a 200 personas.

Entre los inconvenientes más relevantes, está la falta de colaboración de los proveedores, en lo que respecta a devoluciones no es admisible por parte de estos, ya que por ser una Multinacional ejercen poder sobre Quimicur Cia. Ltda., que tienen que atenerse en este aspecto a lo que la gran empresa indique.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1.- Tema

El Proceso de Abastecimiento de químicos como un factor de incidencia en la Situación Financiera de Quimicur Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato en el primer semestre del año 2013.

1.2. Contextualización

Macrocontextualización

El panorama empresarial está caracterizado por ser complejo dinámico y competitivo. En países desarrollados es difícil observar ambientes negativos que afecten al abastecimiento, estos toman todas las precauciones necesarias con la finalidad de evitar inconvenientes tanto internos como externos.

En la Provincia de Ilo perteneciente al vecino país Perú, se han determinado que existen problemas con el abastecimiento de alimentos e indican que “En la ciudad de Ilo el abastecimiento y comercialización se viene dando de manera desproporcionada, con una inadecuada distribución de la oferta, que no atiende a la población de manera adecuada, teniendo la mayor concentración de la oferta en dos espacios de la provincia que presentan inadecuadas condiciones para el expendio de productos de primera necesidad” (Escobar, 2011, pág. 5)

En países como Argentina el problema es muy evidente. A nivel no solo empresarial, sino como país, los procesos de adquisición empleados, ha

provocado que las personas no tengan los suficientes productos para comercializar y consumir. En una publicación en el Portal del diario La Voz de América, Romero (2012) menciona que “Es fácil encontrarse con carteles en las estanterías de los supermercados que sólo permiten llevarse una botella de aceite o dos paquetes de azúcar o café por familia. Aunque si la situación es complicada con los productos domésticos, lo es aún más con los productos de importación”. Un proceso adquisitivo mal implementado, ocasiona grandes problemas, en el caso de Argentina provocó un desabastecimiento masivo, generando que las expectativas de los consumidores no sean cumplidas.

Uno de los casos de empresas que tienen problemas de abastecimiento es la Aerolínea LAN de Chile la cual opera en lo que es América latina. Su problemática radicó en que no tuvieron el combustible necesario para operar con normalidad lo que generó a su vez que las acciones de la misma caigan apresuradamente en la Bolsa de Comercio de Santiago. La situación de abastecimiento se originó según el artículo de diario el Comercio (2011), porque la empresa Copec quien distribuye el combustible a LAN, “presentó problemas de suministro la noche del martes, lo que obligó a la compañía a realizar dos vuelos internacionales con una escala técnica para reabastecimiento en la norteña ciudad chilena de Iquique.”

En Toledo se dio el desabastecimiento de vacunas para la gripe en plena campaña de vacunación, debido a problemas de abastecimiento, tal como se indica en el Portal La Tribuna de Toledo (S.J.G./I.G.V, 2012)“Varios centros de salud de la capital se han quedado estos días sin dosis de vacunas contra la gripe. En plena campaña de vacunación, los usuarios se están encontrando con la imposibilidad de vacunarse, a pesar de formar parte de los grupos de riesgo para los que sí estaba garantizada la vacunación. “Casos como este no están aislados, todos aquellos que tienen problemas de abastecimiento es por una sencilla razón, sus procesos de abastecimiento no son lo suficientemente efectivos como

para cumplir con los requerimientos y prever posibles sucesos inesperados. Además los procesos de abastecimiento sirven para determinar cuánto, cuándo y dónde se requieren los bienes o servicios. En una sociedad moderna, se deben hacer uso de métodos modernos que agilicen y mejoren las actividades económicas empresariales.

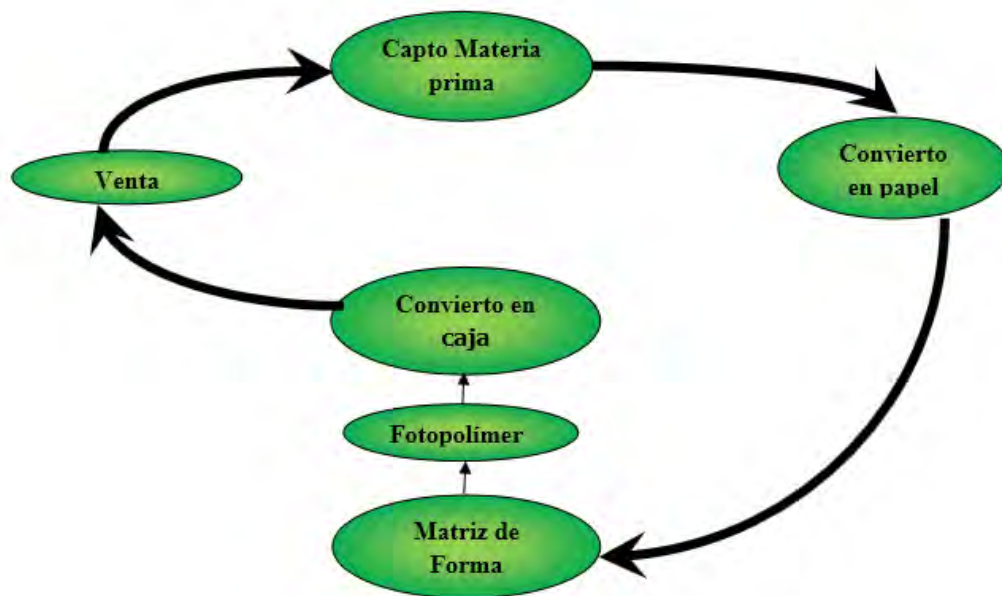
Mesocontextualización

Ecuador como país ha afrontado una cantidad innumerable de problemas de abastecimiento ya sea en el campo empresarial o como país. Así es el caso de la falta de abastecimiento de asfalto, el cual es utilizado en mezclas para la construcción de carretera, autovías, etc. De acuerdo con el estudio realizado por Pedro Cedeño (2011) conjuntamente con la Escuela Politécnica Superior del Litoral, el problema de la falta de abastecimiento de asfalto es un hecho que “genera problemas de planificación en obras de infraestructura para el país, así como problemas de fiscalización de las mismas obras, debido a la puerta de escape que tienen los constructores al argumentar que no cuentan con producto de la especificación adecuada para realizar las obras contratadas, tanto por instituciones públicas como privadas.” Esto se debe a la dependencia exclusiva que se tiene con la producción de la refinería de Esmeraldas. Dándonos como respuesta que el Proceso de abastecimiento debe ser dinámico y estar abierto a nuevas opciones, es decir, que no simplemente se dependa de un proveedor.

En Ecuador también se pueden observar empresas que han empleado positivamente los Procesos de Abastecimiento, un ejemplo claro es la empresa CARTOPEL – ONDUTEC la cual se dedica a la producción de papel y empaques de cartón corrugado. Los departamentos que la componen no son aislados, trabajan conjuntamente para lograr el bien común empresarial. Esta empresa importa papel reciclado desde Venezuela y Colombia. Su abastecimiento se basa en presupuestos que a la vez se fundamentan en las ventas este presupuesto sirve para la

programación de materiales y mano de obra para la ejecución de las operaciones. Además trabaja con un sistema de integración vertical hacia atrás.

Gráfico N° 1: Sistema de Integración Vertical hacia atrás de la empresa CARTOPEL – ONDUTEC



Fuente: CARTOPEL – ONDUTEC

Las malas decisiones al momento de abastecerse en la Provincia de Tungurahua ocasionan que en empresas tanto públicas como privadas se den inconvenientes al momento de proveerse. Este caso se dio en Hospital Regional Docente Ambato en el año 2012, las medicinas que se adquirieron no fueron las suficientes para cubrir con las necesidades operacionales de dicha institución, generando a su vez la inconformidad de los usuarios. En una publicación del Diario la Hora (2012, pág. 8) expone que “gran cantidad de personas acudieron hasta la ventanilla de la farmacia a retirar la medicina. Al enterarse que no tenían los insumos médicos necesarios, se dio un altercado donde los pacientes reclamaron por sus derechos, respecto a la gratuidad de la salud.”.

Los problemas en el proceso de abastecimiento en Tungurahua se dan en lo que es la distribución de agua, azúcar, gas doméstico, alimentos, insumos agrícolas, carne, ganado, etc.

Microcontextualización

La situación de desabastecimiento se da en varias áreas, este escenario se ha presentado la falta de alimentos, combustible, agua, medicamentos, inyecciones para epidemias, materiales para la construcción y cerrajería, este no es un caso aislado, debido a que es muy común otros países, así como en ciudades del Ecuador.

El proceso de abastecimiento es un pilar fundamental para Quimicur Cia. Ltda., debido a que netamente se dedica a la comercialización de insumos para la curtiembre. Algunas de las decisiones que se toman al momento de abastecerse, repercuten de manera negativa en la actividad económica de la empresa. De acuerdo con Carlos Vásquez (2012, pág. 5) se debe tomar en cuenta que la Cadena de Abastecimiento “está formada por todas aquellas partes involucradas de manera directa o indirecta en la satisfacción de la solicitud de un cliente”. Y es así que el cliente es la razón por la cual la empresa existe, por lo tanto, Quimicur Cia. Ltda., se debe a sus clientes y su actividad debe estar fundada en satisfacer sus requerimientos.

Problemáticas como esta generalmente se ven en pequeñas empresas, que en su mayoría desaparecen, sobreviviendo sólo aquellas que llevan una gestión de adquisiciones adecuada. Por lo tanto, Quimicur Cia. Ltda., requiere estar a la vanguardia de su competencia, actualizándose constantemente de una manera dinámica para estar acorde con las necesidades de los clientes y el mercado en sí.

Quimicur Cía Ltda., es una empresa que se dedica a la comercialización al por mayor y menor de productos químicos para el campo cuero, está conformada por 9 empleados quienes se encuentran distribuidos en los

siguientes departamento: administrativo, importaciones, contable, comercial, y técnico.

El departamento administrativo se encarga de todo lo que refiere a la toma de decisiones, tanto gerenciales como adquisitivas, es decir que las cantidades y los productos requeridos son establecidos por el personal de este departamento en algunos casos esta decisión se la realiza conjuntamente con el representante del departamento técnico. Así mismo el departamento de importaciones, es el que recibe el pedido el cual es enviado desde la gerencia, para proceder a realizar los contactos pertinentes para iniciar con el proceso de importación.

El departamento contable exclusivamente se encarga de llevar registros de todos los movimientos económicos y de hacer las transferencias internacionales de dinero para cancelar las facturas de importación en el plazo establecido.

El departamento de comercialización se encarga de la venta de los productos químicos a los clientes, dependiendo de los requerimientos de los mismos y de la disponibilidad de productos. Es aquí donde se puede detectar las falencias adquisitivas, debido a que el proceso de abastecimiento no es efectivo, debido a que las adquisiciones que se hacen a través de importaciones, no se realizan en base a requerimientos comerciales y de mercado. Lo que produce que ocasiones se importen productos que son de baja rotación, haciendo que se le presente el denominado “costo de oportunidad”, el cual en este caso, es la utilización de un espacio en la bodega por tiempo indeterminado, el que podría ser ocupado por un producto que se comercialice con mayor rapidez, además de perder la oportunidad de recuperar inmediatamente la inversión que se realizó al impórtalo, puesto que para hacerlo hay que esperar primero vender el producto.

Quimicur Cia. Ltda., adquiere en algunos casos químicos (dependiendo del producto) que se comercializan con mayor facilidad, pero las

cantidades no son las suficientes, ocasionando un desabastecimiento en bodega y almacén, teniendo que realizar un nuevo pedido el cual puede demorarse hasta 2 meses en llegar a las instalaciones, debido a que los se los realiza a países como; China, Brasil, Colombia, Alemania, Argentina, Uruguay e India, trayendo consigo el incumplimiento en las solicitudes de compra de los clientes, lo que a su vez ocasiona la reducción de los ingresos por ventas y el denominado Costo por desabastecimiento que de acuerdo con Muñoz (2009, pág. 162) “Este costo se le atribuye al caso en que un cliente no encuentra inventario disponible para satisfacer su demanda y se pierde la venta o se tiene que poner una orden para satisfacer al cliente con retardo. El costo directo por abastecimiento es la pérdida de beneficio por no hacer una venta, sin embargo, debe tener en cuenta que cuando el cliente no satisface su demanda , se incurre en falta de servicio al cliente, que redundará en la pérdida de ventas futuras por la insatisfacción del cliente.

Cabe mencionar que debido al inadecuado Proceso de Abastecimiento, los pedidos se los realizan con retardo, generando que el producto no esté en el tiempo especificado y no se cumplan con las cuotas mensuales de comercialización establecidas para cada cliente. El abastecimiento según El Sistema de Compras Públicas de Chile (2013, pág. 3) son “todas aquellas actividades que se relacionan con la compra o contratación, desde la detección de necesidades hasta la extinción de la vida útil del bien o servicio”, es así que este tema paso de ser algo secundario, a ser más primordial para la actividad económica de Quimicur Cia. Ltda.. Por lo tanto sus adquisiciones deben estar en lo que realmente se necesita para su dinámica comercial-empresarial.

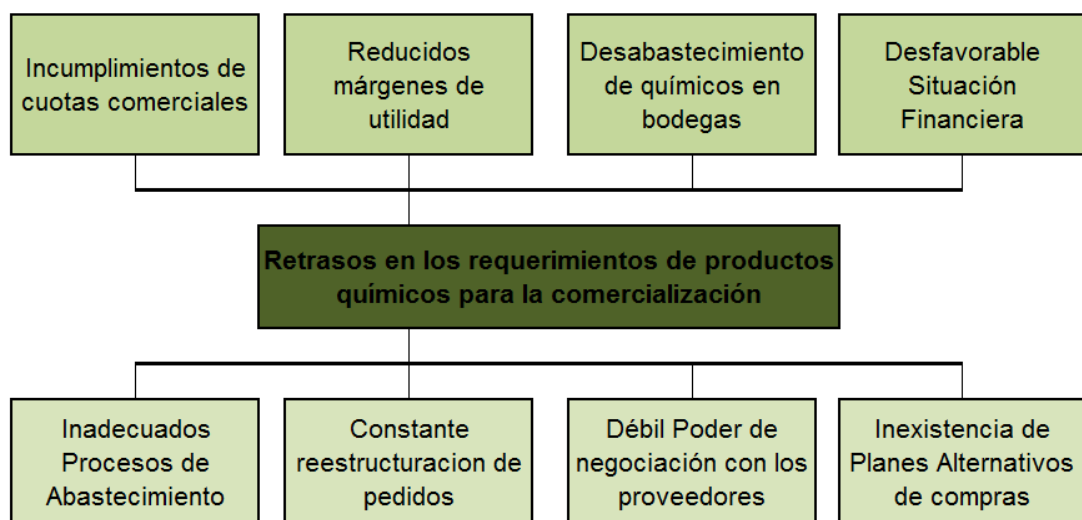
La cadena de abastecimiento de Quimicur Cia. Ltda., está compuesta por el proveedor: Basf, Juan Naab, Nubiola Colombia Pigmentos S.A., Awuko Abrasive y Rodesa S.A. Quienes reciben los pedidos y proceden al despacho, que es enviado vía marítima al Puerto de Guayaquil, o aérea, al aeropuerto de Quito o Guayaquil. Una vez ahí se procede a los trámites

aduaneros hasta el momento en se nacionaliza la mercadería, una vez cumplido este paso se procede a transportarla a las instalaciones de la empresa, ubicadas en la Av. Indoamérica Km 4/2, una vez allí se almacenan en la bodega para su posterior comercialización, una vez que se termina el producto o está próximo a agotarse se procede a realizar un nuevo pedido el cual es elaborado por los Directivos de la Empresa.

Al no haber un acertado proceso de abastecimiento han incurrido en retrasos de los requerimientos de productos químicos para la comercialización afectando a todas las áreas de la empresa tanto administrativas como de ventas, generando una desfavorable Situación Financiera.

1.2.1.- Análisis crítico

Gráfico N°2. Árbol de problemas (relación causa-efecto)



Elaborado por: El Investigador

Al realizar o implementar inadecuados procesos de abastecimiento en Quimicur Cia. Ltda., no se provee de los bienes que se requieren, se adquieren productos de baja rotación, y los pedidos son realizados sin estimar el tiempo que tardan en arribar a la empresa para luego

comercializarlos, lo que provoca que se generen incumplimientos con los clientes.

Los pedidos deben ser realizados en base a un control exacto o aproximado de lo que pretende comprar. Quimicur Cia. Ltda., los hace, indicando el producto y la cantidad que requiere, pero se realizan constantes reestructuraciones de pedidos, provocando que los pedidos se demoren más tiempo en llegar, por ende en ocasiones, las bodegas se encuentran desabastecidas. Las adquisiciones deben ser estimadas de acuerdo con la demanda del mercado, si se lo realiza así, la empresa contaría con el stock suficiente y a tiempo para satisfacción de sus clientes.

La negociación con los proveedores es de vital importancia para Quimicur Cia. Ltda., debido a que ellos son quienes responden a las expectativas de proveeduría empresarial, dotando de productos de calidad a costos bajos, de manera puntual y oportuna, es por eso que el poder de negociación es fundamental porque de lo contrario se originan los incumplimientos de las cuotas comerciales.

El desabastecimiento en bodegas es una de las falencias que se debe evitar. Cuando los proveedores no son lo suficientemente positivos para la empresa, corre el peligro de desaparecer a causa del desabastecimiento por falta de proveeduría. En la negociación que realiza Quimicur Cia. Ltda., con los proveedores se establecen los pedidos y el tiempo en que se demoraría en entregar lo establecido. Cuando estos no cumplen con lo establecido o no envían las cantidades de producto que se requieren, se está generando que los márgenes se reduzcan debido a que se incurrieron en costos adicionales para proveerse de los insumos necesarios para la comercialización. Por lo tanto Quimicur Cia. Ltda., para continuar siendo competitivos en el mercado tienen que hacerse cargo de estos costos adicionales haciendo que su margen de utilidad se reduzca.

La previsión es una herramienta que ayuda a la actividad comercial, porque al momento en que se la empieza a emplear en la empresa se están incluyendo conjuntamente con ella los planes alternativos de comercialización. Quimicur Cia. Ltda., no los posee, es por eso que cuando se presentan inconvenientes al momento de realizar las adquisiciones, no hacen otra cosa que asumir las consecuencias económicas de este error influyendo así en sus Estados

Causa-efecto

Los Estados Financieros de Quimicur Cia. Ltda., son una radiografía de los resultados económicos de la actividad que desempeñan dentro del sector comercial, estos resultados se basan en decisiones que han sido tomadas a lo largo del ejercicio económico. Motivos como el inadecuado Proceso de Abastecimiento los afectan negativamente, ocasionando que al no contar con los productos necesarios para la comercialización se pierdan ingresos por ventas. Dentro de este, también están los proveedores que a su vez deben de cumplir con los pedidos en el tiempo y cantidad estipulada en la orden, evitando retardos y omisión de productos, para que a su vez la empresa no tenga inconvenientes.

1.2.2.- Prognosis

El éxito de Quimicur Cia. Ltda., depende del generar ganancias y a su vez actuar positivamente, es decir con responsabilidad social, este panorama es muy dable, solo si el ambiente en el que se mueve es dinámico, sin que algún medio externo lo afecte directa o indirectamente.

La problemática de Quimicur Cía Ltda., es complicada, debido a que muchas veces no cuentan con el suficiente stock para cubrir con los requerimientos comerciales, esta situación es a causa del inadecuado Proceso de Abastecimiento. En algunas ocasiones los productos importados no son comercializados con la facilidad que se debiera, debido a que son utilizados por pocos clientes, y tienen que dedicarse a esperar

hasta que dicho cliente termine de comprar todo el producto, lo que podría durar varios meses. Una de las debilidades de la empresa es adquirir producto por debajo del requerimiento de los clientes, poniéndolos en aprietos al momento de cumplir con los compromisos comerciales.

Una de las desventajas más importantes de Quimicur Cia. Ltda., es el realizar pedidos sin estimar el tiempo de que implica el embarque del producto en el puerto de origen hasta que llegue a las instalaciones de la empresa, por consiguiente las bodegas quedan desabastecidas y se pierden oportunidades de comercialización debido a la débil estimación del tiempo de arribo del producto a la empresa.

Si no se toman medidas al respecto, Quimicur Cia. Ltda., perderá su cuota de mercado y además correrá el riesgo de desaparecer irremediablemente, por lo tanto, aparecerá el efecto multiplicador, se cerrará la empresa y quedarán muchas personas en el desempleo, empeorando la situación económica del país.

Aquellas personas que trabajan tanto directamente como indirectamente en Quimicur Cía Ltda., estarán afectados, aparecerá un efecto multiplicador económico negativo; es decir, el dinero invertido se pierde, no hay dinero para pagar a los proveedores ni a los asalariados, esto se convierte en una merma del ingreso de éstos, que a su vez se convierte en la pérdida del ingreso de terceros a medida que los asalariados y los proveedores no gastan puesto que ya no tiene ingresos. De esta forma se pone en marcha una onda expansiva. Dejándolos económicamente endeblés.

1.2.3.- Formulación del problema

¿Cómo incide el Proceso de Abastecimiento de insumos químicos en la Situación Financiera de Quimicur Cia. Ltda., de la Ciudad de Ambato?

1.2.4.- Interrogantes

Con respecto al problema del inadecuado Proceso de Abastecimiento, surgen algunas interrogantes como:

- ¿Cómo se puede identificar las inconsistencias en el Proceso de Abastecimiento?
- ¿Cuál es la Situación financiera de la EMPRESA Quimicur Cía. Ltda.?
- ¿Cuál sería la solución idónea que contribuya a optimizar recursos durante el Proceso de Adquisición?
-

1.2.5.- Delimitación del objeto de investigación

Campo:

Economía

Área:

Microeconomía

Aspecto:

La Situación Financiera

Espacial:

El presente trabajo investigativo se desarrollará en la Ciudad de Ambato

Temporal:

Se lo ejecutará con información correspondiente al primer semestre del año 2013

Poblacional:

En el actual estudio de investigación, el elemento de observación es la empresa Quimicur Cía. Ltda.

1.3.- Justificación

La presente investigación tiene mucha importancia porque busca clarificar las causas que afectan a los procesos de abastecimiento de insumos químicos para la comercialización en la empresa Quimcur Cia. Ltda., y el de conocer cuáles serían las medidas para poder mitigar las falencias en dicha área de la comercialización, actividad a la que se dedica la compañía.

Quimicur Cía. Ltda., es una de los principales distribuidores de productos químicos en el Ecuador y Tungurahua, de acuerdo con ANCE más del 80% de las empresas curtidoras se encuentran en Tungurahua. Cabe mencionar que es distribuidor exclusivo de la industria más grande del mundo de productos químicos BASF, lo que a su vez le da una ventaja competitiva importante, por lo que es muy importante revisar tanto los aspectos tanto positivos como negativos que la afectan y que ayudarán a mitigar la problemática antes expuesta.

El conocer esta realidad de Quimicur Cia. Ltda., permitirá tomar acciones preventivas y correctivas, para evitar situaciones desfavorables como ya ha sucedido en innumerables ocasiones con otras empresas.

Se ven beneficiados con esta investigación: Los propietarios-accionistas de dicha empresa, los empleados y consumidores ya que tendrán lo que requieren para comercializar, y sus clientes lo necesario para producir y realizar su actividad económica eficientemente. Los clientes internos que al realizar este estudio gozarán de seguridad en sus labores sin que se condicione su trabajo a cuestiones internas como el inadecuado Proceso de Abastecimiento de productos químicos para la comercialización. Los clientes externos, aquellos que tendrán químicos suficientes para llevar a cabo la transformación del cuero en las curtiembres, que más adelante se convertirán en artículos de consumo final, así como su competencia, quienes estarán en la capacidad de competir porque poseen los medios para realizarlo, logrando que el mercado se dinamice.

El departamento de Ventas se favorecerá puesto que contará con la cantidad requerida para comercializar, haciendo que los clientes estén satisfechos y no se pierda el poder de competitividad. Así también el área Contable tendrá la capacidad de cumplir con el pago a terceros, ya que contaría con dinero suficiente para cubrir sus gastos operativos, dineros originado de una correcta adquisición y comercialización de químicos. El departamento Técnico depende de los productos para realizar las pruebas de laboratorio con el fin de buscar nuevas y mejores alternativas para los clientes, en caso de solucionar esta situación, tendrá la capacidad de trabajar positivamente debido a que contaría con todos los productos que se requieren para realizar las pruebas de laboratorio, y en sí, la empresa sería mucho más competitiva y contará con la suficiente capacidad de subsistir dentro de un mercado tan competitivo.

1.4.- Objetivos

1.4.1.- Objetivo general

Determinar la incidencia del Proceso de Abastecimiento en la Situación Financiera de la empresa Quimicur Cia. Ltda., de la Ciudad de Ambato para el mejoramiento de su actividad económica, en cuanto a los requerimientos de productos químicos para la comercialización.

1.4.2.- Objetivos específicos

- Analizar el Proceso de Abastecimiento, identificando las inconsistencias, para que las adquisiciones sean de acuerdo a los requerimientos de comercialización
- Determinar la percepción sobre la Situación Financiera, estableciendo los puntos críticos del proceso de la comercialización, para que Quimicur Cia. Ltda. optimice su actividad económica.

- Diseñar un Modelo de Gestión Logístico SCOR, que contribuya a optimizar recursos en el Proceso de Adquisición de insumos para la comercialización de la empresa Quimicur Cia. Ltda. de la Ciudad de Ambato.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.- Antecedentes Investigativos

Con respecto al tema de investigación, las cuales, a continuación se presentan las conclusiones a las que ha llegado.

En el trabajo de Ingeniería de Ulloa, Karem (2009) **"TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DEL ABASTECIMIENTO "** llega a las siguientes conclusiones:

- “El objetivo principal, es evitar que la elaboración de presupuestos se haga sin analizar cuáles serán los requerimientos que exactamente utilizarán en la obra.
- En esta tesis se reconoce la importancia de realizar un monitoreo del desempeño los proveedores como medio para asegurar el cumplimiento de la calidad, costo, tiempo y alcance.
- La toma decisiones para la construcción de edificaciones, presenta un espectro muy amplio debido a que puede partir desde la elección del sistema estructural continuando con el origen, tipo, marca y proveedor en el caso de los insumos.
- Para la evaluación y selección de insumos se ha planteado una metodología que consta de tres partes fundamentales: evaluación cuantitativa, evaluación cualitativa y la evaluación integral. E”

En la tesis para la obtención del título de Ing. En Sistemas (Ramirez, 2010) **"Sobre la Modelización de una cadena de abastecimiento (supply chain) para el sector textil-confección en el entorno**

"Al definir las variables a utilizar en el modelo, como inventarios, operarios, órdenes, tiempos y determinar los límites, la extensión de ésta cadena de abastecimiento de la empresa es desde los proveedores de materia prima, hasta los clientes, con las plantas satélites. Igualmente, se debe establecer con mucho cuidado el nivel de detalle con el cual se construye el modelo, de tal forma que refleje adecuadamente el comportamiento general de la cadena de suministros de la empresa sin caer en pormenores o datos demasiado precisos que poco aportan o que no son significativos en el comportamiento del sistema.."

Uno de los determinantes más relevantes al momento de abastecerse es saber cuánto se requiere para comercializar tanto en bienes como servicios. Si la situación no es favorable, entonces la comercialización se verá comprometida y por ende la prosperidad de la empresa, sin importar a la actividad económica a la cual se dedique.

En la tesis previa a la obtención del Grado Académico de Magister en Administración Financiera y Comercio Internacional de Universidad Técnica de Ambato, su tema es "**ALINEAMIENTO DE LA CADENA DE SUMINISTRO Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE SERVICIO EN LA EMPRESA CAUCHOSIERRA S.A**" (Mera, 2013) establece las siguientes conclusiones:

- "Si analizamos en primera instancia los eslabones críticos, En Cauchosierra S.A., los costos de inventario constituyen uno de los importantes costos operativos y logísticos de su costo total, su gestión y optimización únicamente contempla costos internos, sin tomar en consideración la relación con sus proveedores y clientes.
- Uno de los principales inconvenientes que ha tenido que afrontar el cliente ha sido la disponibilidad de la banda de rodamiento, que en muchos casos es porque no se ha definido el pedido óptimo o no existe un análisis adecuado de la demanda, indistintamente de la

causa; esto genera un malestar que en muchos casos es irremediable y de perjuicio para las metas de la compañía.

- Si consideramos el cumplimiento de la promesa de valor al cliente y el nivel de servicio prometido, la satisfacción de las necesidades y expectativas razonables de los clientes se ve frustrada al momento que la empresa no cumple lo que ofertó, generando cierta incertidumbre sobre la fidelidad que vamos creando en el cliente.
- El tiempo es un factor primordial para definir la fluidez de la cadena de suministro y esencial para el cliente. El mercado del reencauche tiene como principal aliado al sector del transporte público, el cual no puede esperar más de 5 días pues tiene que cubrir sus rutas. El 70% del mercado del reencauche no es atendido, lo que genera una gran lucha por parte de las reencauchadoras para obtener el mayor número de clientes que incluye al transporte de las entidades del Estado Ecuatoriano. La medición de la efectividad de la cadena de suministros implica la medición del nivel de servicio al cliente en todos sus eslabones.
- La empresa no realiza una medición de su cadena de suministros, siendo este un factor primordial para saber si los objetivos establecidos están siendo cumplidos en función a la satisfacción del cliente, Cauchosierra S.A., únicamente genera indicadores financieros que ayudan a la toma de decisiones gerenciales, pero que dejan de lado la verdadera razón de su existencia, “el cliente”

2.2.- Fundamentación Filosófica

La investigación se sustenta en el análisis crítico-propositivo, porque entiende la realidad desde varios parámetros, en donde la economía de un país se vea determinada por acciones humanas favorables, dejando de lado la importancia personal y priorizando a la colectiva para lograr así un verdadero desarrollo con una sociedad justa y equitativa. Asimismo porque interesa dar alternativas de solución, y la conformación integral del

ser humano. Además el paradigma crítico-propositivo ofrece participación y flexibilidad para investigar.

Se ubica en el paradigma crítico-propositivo porque, facilita la comprensión interpretación y explicación de la información. Es crítico porque analiza la realidad y Propositivo porque brinda alternativas de solución al problema planteado

Fundamentación epistemológica

(Bunge, 2012) Establece a la epistemología como “una rama de la filosofía que se encarga de los problemas filosóficos que rodean la teoría del conocimiento. Sus principales problemas son: la posibilidad del conocimiento, su origen o fundamento, su esencia o trascendencia y el criterio de verdad.”

El presente proyecto de investigación, lo que busca es, forjar, desarrollar, y perfeccionar el conocimiento de la relación del Proceso de Abastecimiento y la Situación Financiera de Químicur Cia. Ltda. Puesto que la epistemología es una de las ramas de la filosofía. Trata de los problemas filosóficos que rodean a la teoría del conocimiento.

Es epistemológico por que busca determinar la relación exacta entre el que conoce y el objeto conocido, verifica en qué grado es cierto el conocimiento, a través de conceptos relacionado, fuentes, y de otros tipos de conocimiento que permitan confirmar cuan conexas están las variables del problema de investigación.

Fundamentación ontológica

Para (Pérez, 2002) la Fundamentación ontológica es "el estudio del ser en tanto lo qué es y cómo es. La ontología define al ser y establece las categorías fundamentales de las cosas a partir del estudio de sus propiedades, sistemas y estructuras.

Es importante tener en cuenta que la ontología estudia los seres en la medida en que existen y no se basa en los hechos o las propiedades particulares que se obtienen de ellos.

Es ontológica porque entre las principales cuestiones que aborda la ontología, se encuentran las entidades abstractas, los números, conceptos, propiedades y atributos. Con esto se busca desentrañar los motivos de la problemática a través de un correcto análisis que al concluir nos permita forjar beneficios tanto colectivos como individuales aunque vaya más allá de lo determinado.

Fundamentación axiológica

El portal (Buenas Tareas, 2009) indica que "La axiología es el sistema formal para identificar y medir los valores. Es la estructura de valores de una persona la que le brinda su personalidad, sus percepciones y decisiones." Porque el hombre está conformado por diversos valores tanto positivos como negativos, además menciona que " La investigación de una teoría de los valores ha encontrado una aplicación especial en la ética y en la estética, ámbitos donde el concepto de valor posee una relevancia específica. Desde el punto de vista ético, la axiología es una de las dos principales fundamentaciones de la Ética junto con la deontología."

Como a más de remediar problemas de carácter investigativo se establece la gran importancia de que el investigador tenga formación en valores, para así llevar a cabo una indagación imparcial, efectiva y real, para de esta manera ponerlos en práctica para obtener beneficios no solo personales, si no, que también, beneficios de carácter social así como lo indica (Brenes, 2004) "la axiología se torna teleología, si los valores se convierten en fines educativos". Por lo que la presente investigación estará basada en valores tales como la responsabilidad académica, ética, moral, respeto, exactitud numérica, veracidad, y honradez académica.

Fundamentación económica

La fundamentación económica tiene sus inicios "en los siglos XV y XVI la economía comenzó a constituirse como disciplina específica del quehacer científico que estudiaba como una Sociedad se organizaba para producir, distribuir los frutos de la producción y consumirlos" portal (Ecofinanzas, 2011)

Para todo ámbito de la vida es de suma importancia la fundamentación económica, así lo expresa (Burke, 2010) "Elegir la profesión a la que vamos a dedicarnos toda nuestra vida constituye la decisión económica más importante que haremos. Nuestro futuro depende no solamente de nuestras habilidades, sino también de la manera en que fuerzas económicas fuera de nuestro control afectan nuestros salarios. Además, el conocimiento que tengamos de economía puede ayudarnos a invertir los ingresos que ahorramos. Por supuesto que el estudio de la economía no nos convertirá en genios. Pero sin ella, los dados de la vida juegan en nuestra contra." Es económica porque la economía está presente en cada etapa de nuestra vida, por consiguiente también está presente en esta investigación.

2.3.- Fundamentación Legal

Ésta investigación se sustenta en el Artículo 276 literal 2 de la (Constitución del Ecuador, 2008, pág. 49), en el cual indica que el régimen de desarrollo entre sus objetivos tiene el de " Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable."

El desarrollo económico de un país no depende de subsidios ni mucho menos de bonos. Está determinado por acciones dinámicas como la creación y procesamiento de bienes y mercancías desde su concepción, transformación en sus diversas etapas hasta la comercialización, el acceso

al financiamiento, el porcentaje de las tasas de interés, entre otros. Siendo este uno de los principales procesos económicos, a través del cual el ser humano genera riqueza. En la actualidad en un mundo totalmente globalizado e industrializado el sector productivo y comercial son la clave del desarrollo económico.

Así mismo en el Artículo 284 literal 2 de los objetivos de la política económica indica textualmente, que es el de "Incentivar la producción nacional, la productividad y competitividad sistémicas, la acumulación del conocimiento científico y tecnológico, la inserción estratégica en la economía mundial y las actividades productivas complementarias en la integración regional."

La producción y la comercialización en un país, es sinónimo de modernización, y crecimiento económico, convirtiéndonos en un país que genera productividad y por lo tanto tenemos la gran ventaja y capacidad de ser competitivos y de poseer gran riqueza y prosperidad.

En relación con esto se especifica en el Art. 337.- El Estado promoverá el desarrollo de infraestructura para el acopio, transformación, transporte y comercialización de productos para la satisfacción de las necesidades básicas internas, así como para asegurar la participación de la economía ecuatoriana en el contexto regional y mundial a partir de una visión estratégica."

Por lo tanto la comercialización está garantizada por la Carta Magna de la República, promoviendo la comercialización en la cual implica desde la etapa de abastecimiento del bien o servicio hasta la venta y post venta.

2.4.- Categorías Fundamentales

2.4.1. Contextualización de la Variable Independiente.

2.4.1.1.- Administración de operaciones

La Administración de Operaciones de acuerdo con David, Fred R. (2013, pág. 143) “comprende cinco funciones o áreas de decisión: proceso, capacidad, inventario, fuerza laboral y calidad.” Alcanza todos los sectores, empezando desde la concepción del bien hasta cuando el bien o servicio es consumido. Es muy importante para las empresas porque les “permite alcanzar sus metas mediante la eficiente adquisición y utilización de recursos” (Krajewsky, 2000, pág. 2).

(SCHROEDER, 2005, pág. 2) Define a la Administración de Operaciones como “el estudio de la toma de decisiones en función de las operaciones” mientras que para Maldonado (2009, pág. 18) la AO está “dedicada tanto a la investigación como a la ejecución de todas aquellas acciones tendientes a generar el mayor valor agregado mediante la planificación, organización, dirección y control de la producción, tanto de bienes como de servicios, todo ello para aumentar la calidad, la productividad, mejorar la satisfacción de los clientes, y disminuir los costes”

2.4.1.2.- Logística de Compras

Dentro de la Administración de Operaciones está establecida la logística de compras, la cual es una herramienta utilizada para el proceso de compras, ejecución, control, negociaciones de compras, las políticas de compras, la selección de proveedores, etc. En el Portal al por Mayor (2012) se indica que la LC ayuda a la “obtención de los factores productivos, al menor costo posible dentro de los patrones o estándares de calidad, siempre y cuando se tengan en cuenta, los aspectos fundamentales tales como las mermas, los deterioros u obsolescencia a los que pueden estar sujetos los productos adquiridos.”

Para (Rteo Pyme, 2008) la Logística de compras está comprendida por “• La planificación del aprovisionamiento desde los proveedores de acuerdo con las previsiones de producción o venta. • La ejecución del aprovisionamiento y de los transportes y otras operaciones de importación relacionados. • La gestión de la relación con los proveedores (con objetivo de la mejora del servicio y la reducción de los costos logísticos)”. Así mismo, (Yepes, 2009) indica que para que exista un proceso efectivo de compras se requiere desarrollar “la negociación en las compras y las estrategias de negociación pertinentes; los costos y sustitución de materiales; la política de compras; el aprovisionamiento, junto a la evaluación y las claves para elegir un proveedor idóneo.”

2.4.1.3.- Gestión de Aprovisionamiento

Es el conjunto de acciones realizadas por una empresa con el fin de abastecerse de los materiales necesarios la fabricación o comercialización. “Comprende la planificación y la gestión de compras, el almacenaje de los productos necesarios y la aplicación de técnicas que permitan mantener unas existencias mínimas de cada material procurando que todo ello se realice en las mejores condiciones y en el menor coste posible” (Escudero, 2011, pág. 6)

Mientras que para Martínez (2006, pág. 17) la G.A. consiste en cubrir (satisfacer) las necesidades de la Empresa con elementos exteriores a la misma “maximizando el valor del dinero invertido” (criterio económico), pero este objetivo de corto plazo (inmediato) debe ser compatible con la Contribución de Compras en armonía con el resto de Departamentos para logara los objetivos de la empresa, bien sean coyunturales (mejora del beneficio) o estratégicos (mejora de la posición competitiva)”

La gestión de compras es el conjunto de operaciones destinadas a la adquisición, en las condiciones más adecuadas, de bienes y servicios que la empresa necesita para su funcionamiento. Por regla general, se

desarrollan dentro del Departamento de Compras de la empresa. (Gallego, 2009)

2.4.1.4.- Proceso de abastecimiento

El Proceso de Abastecimiento “es realizado por una organización para conseguir aquellos bienes y servicios que requiere para su operación y que son producidos o prestados por terceros” (Chile Compra, 2012, pág. 3)

Está constituido por es un “conjunto interrelacionado de políticas, objetivos, normas, atribuciones, procedimientos y procesos técnicos orientados al racional flujo, dotación o suministro, empleo y conservación de medios materiales; así como acciones especializadas, trabajo o resultado para asegurar la continuidad de los procesos productivos que desarrollan las entidades integrantes de la administración pública. (Amasifuen, 2010)

a) Proveedores..- Sánchez, Esteban (2010, pág. 132) indica que los proveedores son quienes “proporcionan los recursos necesarios para la producción, lo cuales pueden adoptar la forma de personas (proporcionadas por escuela, universidades, y mercado laboral), materias primas y componentes (que proveen productores, mayoristas y distribuidores), información (que aportan investigadores y empresas consultoras), capital financiero (que proporcionan los bancos y otras fuentes).” Así mismo, los proveedores son considerados como una de las piezas fundamentales para las empresas, ya que deben de suministrar de bienes y servicios necesarios para la actividad económica, coincidiendo con Alberto Montoya Palacio (2002, pág. 52), quien indica que, “son los encargados de mantener viva y activa la organización, y por lo tanto su importancia radica en el papel que desempeñan en la existencia y futuro de la empresa”

El proceso de abastecimiento está comprendido por los proveedores los cuales son: Críticos y No Críticos.

- **Los Proveedores Críticos,-** Son aquellos Proveedores “cuyo producto o servicio tienen gran impacto en la realización del servicio o producto final de ABB. La falta, omisión, retraso o falla del producto o servicio imposibilita la Prestación del servicio ofrecido por ABB afectando directamente la calidad e imagen de la empresa.” (ABB, 2010)
 - **Los Proveedores No Críticos.-** “Corresponde a aquellos proveedores cuyo producto o servicio no tienen gran impacto en la realización del servicio o producto final de ABB. No representa un mayor impacto o relevancia para la ejecución o cumplimiento de las funciones propias de la Organización, Negocio y la entrega del servicio en sí mismo.” (ABB, 2010)
- b) Clientes.-** Los clientes son una de las piezas fundamentales para el proceso de Abastecimiento, pero hay que tomar en cuenta que ellos son quienes consumen los bienes o servicios que la empresa oferta. Para (Sobre Conceptos, 2012) “Un cliente es aquella persona que recibe cierto servicio o bien, a cambio de alguna compensación monetaria o cualquier otro objeto de valor. La palabra proviene del latín clientes.”

De acuerdo con Jorge Eliécer Prieto Herrera (2005, pág. 37) el cliente es importante, porque” es el punto de apoyo y el mayor activo donde descansa toda la estructura de una empresa” también indica que “los clientes tienen motivos racionales que son aquellas razones lógicas que determinan la acción de compra y que están relacionadas con el producto y servicio y pueden ser: precio, calidad, durabilidad, servicio, valorización, garantía, etc.”

Definen a los clientes externos como “aquella persona que no pertenece a la empresa, pero es a quien la empresa dirige su atención, ofreciéndole sus productos y/o servicios. Es el encargado de

pagar las facturas emitidas por la empresa en cuestión” (Editorial Vetice, 2009, pág. 33)

Los clientes se dividen en clientes actuales y potenciales:

- **Clientes Actuales.**- Jorge Sánchez (2011, pág. 228) establece que son clientes que “están satisfechos con la empresa y el producto o servicio” además son quienes compran de manera frecuente en la empresa.

“Son aquellos (personas, empresas u organizaciones) que le hacen compras a la empresa de forma periódica o que lo hicieron en una fecha reciente. Este tipo de clientes es el que genera el volumen de ventas actual, por tanto, es la fuente de los ingresos que percibe la empresa en la actualidad y es la que le permite tener una determinada participación en el mercado.” (Payan, 2013)

- **Clientes Potenciales.**- Así mismo Jorge Sánchez (2011, pág. 228) indica que los clientes potenciales son quienes “no tienen vínculos económicos con la empresa en la actualidad, pero que son percibidos como posibles clientes en el futuro, porque tienen la disposición necesaria, el poder de asumir el coste económico y la capacidad de tomar esa decisión.”, también estas pueden generar ingresos a futuro. Para Estefanía Payan (2013) indica que “Este tipo de clientes es el que podría dar lugar a un determinado volumen de ventas en el futuro (a corto, mediano o largo plazo) y por tanto, se los puede considerar como la fuente de ingresos futuros.”

- c) **Producto.**- “Es un conjunto de atributos físicos, de servicio y simbólicos que producen satisfacción o beneficio al usuario o comprador”, así mismo también la conceptualiza como “una fuente de satisfacción de necesidades, una adecuada gestión de producto deberá girar siempre entorno a la necesidad del consumidor” (Belio, 2012, pág. 15)

Para Roberto Dvoskin (2004, pág. 211) producto es “un objeto amplio, que resulta de la combinación de las herramientas del marketing en una oferta determinada de un bien o un servicio.” También indica que producto es “el bien o servicio que una organización ofrece al consumidor”

El producto se subdivide en bienes o servicios:

- d) Bienes.-** Son “mercancías producidas con el fin de satisfacer una necesidad latente, son fabricados en las distintas actividades primarias o en las secundarias.” (Portal Actividades Económicas, 2011).

“Es un elemento tangible (que se puede palpar). Con su producción se persigue, al igual que con el servicio, colmar las necesidades de los clientes y la máxima satisfacción al consumirlo.” (Portal Servicios Gerenciales, 2012).

- e) Servicios.-** “Son las distintas actividades que buscan satisfacer las necesidades de los sujetos. Hacen parte de la actividad económica del sector terciario de la economía en donde se brindan diferentes servicios como: educación, banca, seguros, salud, comunicaciones, transporte, seguridad entre otros.” Así también indica que “Se considera a los servicios como bienes intangibles, es decir, el equivalente no material de un bien. También se consideran heterogéneos, así dos servicios nunca serán iguales.” (Portal Actividades Económicas, 2011).

“Es todo un sistema de actividades que tiene un negocio, buscando con ellas suplir necesidades del cliente y la máxima satisfacción del mismo.” (Portal Servicios Gerenciales, 2012).

- f) Clientes Internos.-** enfoca “todas las áreas de servicio dentro de la empresa por ejemplo, sistemas de informática, Mantenimiento de oficinas o cualquier otra destinada a brindar servicios internos.” (Alles, 2006, pág. 108).

El cliente interno “es aquel que forma parte de la empresa, ya sea como empleado o como proveedor, y que no por estar en ella, deja de requerir de la prestación del servicio por parte de los demás empleados” (Editorial Vetice, 2009, pág. 33)

Los clientes internos dentro del proceso de abastecimiento tienen el deber de realizar el Plan de Compras y la Adjudicación:

- g) Plan de Compras.-** Malagón-Londoño (2008, págs. 386-387) indica que deben estar incluidos dentro de dicho plan, “las cantidades de los elementos indispensables para adquirir, por periodos, costos mensuales o bimensuales, con precios futuros para así tener un valor total tentativo de compras” Así también expresa que “debe establecer claramente las prioridades (aún con recursos suficientes) y la programación en el tiempo para que las compras lleguen en la misma proporción que se requieran en los suministros”.
- h) Adjudicación.-** Es la “declaración de que una cosa corresponde a una persona o que hay que conferírsela en satisfacción de algún derecho” o también es el “acto a través del cual se pone en libre competencia tanto personas que desean adquirir un bien mueble o inmueble como empresarios que ofrecen tomarse a su cargo trabajos o suministros”. (Garófalo, 2000, pág. 28) en el caso del abastecimiento la adjudicación es la decisión de realizar la compra a él o los proveedores
- i) Recepción.-** luego de realizar la adquisición formal a los proveedores y que estos hagan entrega del bien, se recepta los bienes o servicios adquiridos, la recepción comprende el, “recibir la cantidad correcta, con la adecuada calidad, en el tiempo correcto con un costo total correcto, pues son exactamente las mismas a través del control perceptivo de todos los elementos que llegan al almacén” (Malagón-Londoño, 2008, pág. 392)

Así mismo Ralph M. Stair y George W. Reynolds (1999, pág. 358) establecen que la recepción radica en “hacerse cargo de todos los

artículos que llegan, inspeccionarlos y enviarlos al personal o a los departamentos que los solicitan” también el departamento de recepción debe de inspeccionar los productos que lleguen. “Cualquier artículo que no apruebe dicho procedimiento se envía de regreso al proveedor, o se hacen ajustes para una compensación por productos imperfectos o defectuosos”.

En la recepción están incluidos el control y el almacenamiento:

- **Inspección.-** Está definida como “ el conjunto de técnicas y actividades de carácter operativo, utilizadas para verificar los requisitos relativos a la calidad del producto o servicio”. (Nava Carbellido, 2005, pág. 17)

De acuerdo con J. M. Juran, Frank Gryna (Jr.), R. S. Bingham (1990, pág. 292) el fin primordial de la inspección es “determinar si los productos están conforme con la especificación. Este in de denomina a menudo «aceptación» o «aceptación del producto»”

- **Almacenamiento.-** “Es la forma adecuada de mantener en existencia un producto determinado, según la naturaleza del mismo” (Vega, 1993, pág. 154).

Comprende la utilización de un “sistema organizado que permita saber el tipo, la cantidad y la localización de las provisiones existentes en dicho lugar, así como la provisión de dotaciones de reserva para necesidades ulteriores” (Organización Panamericana para la Salud, 2001, pág. 83)

2.4.2.-Contextualización de la Variable Dependiente

2.4.2.1.-Microeconomía.

“Es el estudio de la manera en que los individuos toman sus decisiones y a cómo influyen dichas decisiones las unas en las otras” (Krugman P. R., 2007, pág. 3)

La microeconomía se “propone estudiar el comportamiento económico de las unidades básicas –micro, invisible de la sociedad” (Guerrie, 2004, pág. 2)

“Es la parte de la ciencia económica que se enfoca al estudio de la unidad económica denominada empresa y del comportamiento del consumidor individual” (Avila Y Lugo, 2004, págs. 121,122)

“Es el estudio de pequeñas unidades económicas que comprenden al consumidor, al productor y al mercado.” (Avila Y Lugo, 2004, págs. 121,122)

“Es la que se encarga del funcionamiento detallado de los fenómenos de producción, distribución y consumo de los bienes y servicios, así como la forma en que la economía resuelve el por qué, el cómo, el cuánto y el para quién con base en el manejo adecuado del mecanismo de mercado” (Avila Y Lugo, 2004, págs. 121,122)

2.4.2.2.-Gerencia Estratégica

“Es una forma o manera de administrar una organización donde el planteamiento estratégico constituye el eje central del proceso administrativo, pero sus efectos trascienden casi todas las partes gerenciales” entre las características principales el autor de libro resalta las siguientes: “la toma de decisiones es participativa; los objetivos estratégicos se negocian entre los distintos niveles jerárquicos; existe gran apertura de la información a todos los niveles jerárquicos; los planes anuales se orientan al cumplimiento de objetivos a mediano y largo plazo; se valora y fomenta la iniciativa, anticipación y creatividad gerenciales; la evaluación gerencial, los premios y los castigos se basan fundamentalmente en los resultados alcanzados en relación con el plan estratégico, etc.” (Isnar, 1987, pág. 35)

Alberto Zambrano Barrios (2007, págs. 37,38) señala que la función principal de la Gerencia Estratégica es “conducir el diseño del plan de

gestión y su proceso de ejecución, a través del proceso de seguimiento, evaluación y control, y la petición y rendición de cuentas entre otros sistemas”

2.4.2.3.- Análisis Económico-Financieros

“Es un conjunto de técnicas utilizadas para diagnosticar la situación y perspectivas de la empresa con el fin de poder tomar decisiones adecuadas” para así “tomar decisiones que corrijan los puntos débiles que pueden amenazar su futuro, al mismo tiempo que se saca provecho de los puntos fuertes para que la empresa alcance sus objetivos” (Amat, 2008, pág. 7)

De acuerdo con el Análisis Económico-Financiero “se centra en áreas tales como el crecimiento, la rentabilidad, la liquidez, el endeudamiento, el vencimiento de la deuda, la solvencia, la productividad en la utilización de activos y el riesgo” (Pérez J. e., 2010, pág. 22)

2.4.2.4.-Situación Financiera.

“Es la condición patrimonial de una persona o empresa en un momento dado y sus perspectiva utilitarias” (Secane, 2003, pág. 256)

“La Situación Financiera es la proyección hacia el futuro, de los servicios sujetos a valuación que harán de rendirse (pasivo) y los servicios sujetos a valuación que habrán de recibirse (activo) estos últimos, clasificados en dos grupos,; los que por valuación directa y automática, expresan en moneda, el valor a recibir y los que por su valuación indirecta y convencional expresan la estimación del valor a recibir a la luz de principios contables de valuación generalmente aceptados” (Montes, 1959, págs. 41,56 y 43)

Dentro de la Situación Financiera se analizan los estados de Resultados.

2.4.2.4.1.- Estados de Resultados.

“Consignan los gastos y utilidades (o pérdidas) de una compañía durante un intervalo de tiempo específico, por lo regular un año o un trimestre.” (Emery, 2008, pág. 80)

“Es el Estado Financiero que demuestra el aumento o la disminución que sufre el capital contable o patrimonio de la empresa como consecuencia de las operaciones practicadas durante un periodo de tiempo, mediante la descripción de los diferentes conceptos de ingresos, costos, gastos y productos que las mismas provocaron” (Ávila, 2007, pág. 68)

El Estado de Resultados está constituido por: Los Ingresos, Costos, Gastos y Utilidad Neta.

a) Ingresos.- Definida por la Commission of the European Communities, World Bank, Organisation for Economic Co-operation and Development, International Monetary Fund, United Nations, Statistical Office, Dept. of Economic and Social Affairs (1993, pág. 90) como “excedente de explotación o ingreso mixto, más la renta de la propiedad a cobrar por los activos financieros o de otro tipo, propiedad de la empresa, menos los intereses a pagar por la deuda de la empresa y las rentas a pagar por las tierras y los terrenos u otros activos tangibles no producidos arrendados por la empresa”

La Organisation for Economic Co-operation and Development, (1999, pág. 178) indica que el ingreso proviene de varias fuentes como “sueldos, salarios, ingresos de actividades empresariales, honorarios por servicios, propiedades inmobiliarias e intereses”

Los ingresos se subdividen en:

- **Ingresos Ordinarios.-** “Son aquellos que provienen de la actividad normal y propia de la entidad. Por ejemplo, los ingresos obtenidos por la venta de mercancías en caso de una entidad comercia.” (Elizondo Lopez, 2005, pág. 91)

“Se considera ordinario a un ingreso por el hecho de gozar de los atributos de permanencia, periodicidad, recurrencia y previsibilidad. Tales calificativos implican que el ingreso provenga de una fuente productora que no se agote por cada acto productor de mismo, por lo tanto que permanezca en actitud de seguirlo generando y por ello adquiere el ingreso de carácter previsible” (Jiménez González, 2011, pág. 23)

- **Ingresos Extraordinarios.-** o llamados también como secundarios “son aquellos que proviene de transacciones que no tiene una relación directa con la actividad fundamental de la entidad. Tal es el caso, por ejemplo, del ingreso que se obtiene como consecuencia de la venta de desperdicio” (Elizondo Lopez, 2005, pág. 91)

“Se caracteriza por tener un rasgo distintivo su discontinuidad y por ende su imprevisibilidad. Son por lo tanto ingresos extraordinarios los provenientes de una fuente generadora que no dispone de aptitud para producirlos permanentemente, sino que es menester habilitarla cada vez que se demande de ella tal producción.” (Jiménez González, 2011, pág. 23)

- b) **Costos.-** Puede definirse como “un sacrificio o utilización de recursos para un propósito en particular. El costo se mide por la unidad monetaria (dólares, colones) que debe pagarse por bienes o servicios utilizados en la manufacturas de productos” (Jiménez Boulanger, 2007, pág. 213)

También dice que los costos sirven para “registrar los ocurrido en una empresa, atendiendo a cuándo se produjeron los acontecimientos que general una erogación, a donde se originaron (centros de costos y tipos de gastos) y a cuánto se gastó (es decir, el registro de magnitud del esfuerzo económico).” (Faga, 2006, pág. 14)

Los costos se componen de:

- **Costos Directos.-** “Son todos los costos que se vinculen directamente con el proyecto y la realización de la obra en estudio, sin esos costos no podrá haber obra. In dudas que en lo primero que se

piensa es en: materiales y en mano de obra.” (Macchia, 2005, pág. 132)

Definidos como “de materia prima, mano de obra que integran directamente a los servicios que se ofrecen.” (Dickson, 1998, pág. 57)

Así mismo se entiende por costos directos “a los que dependen del nivel de la producción; se consideran variables ya que a mayor volumen de producción mayores serán. Ejemplo: las materias primas, algunos materiales, etc.” (Mejía Gutiérrez, 2007, pág. 9)

- **Costos Indirectos.**- “Comprenden; intereses, arriendos, administración, asistencia técnica, imprevistos, etc.” (Moreno, 2008, pág. 186).

“Son aquellos cuyo valor no dependen del volumen o de la cantidad que produzca la empresa, ya que no están directamente relacionados con la producción, se consideran también como costos fijos. Ejemplo: arrendamientos, salario personal administrativo, seguros, entre otros.” (Mejía Gutiérrez, 2007, pág. 9)

- c) **Gastos.**-“Son los valores de los montos que los compradores pagan, o convienen en pagar, a los vendedores, a cambio de los bienes o servicios que estos suministran a los mismos compradores o a otras unidades institucionales designadas por ellos” (Commission of the European Communities, 1993, pág. 85)

Para el Fondo Monetario Internacional (2001, pág. 71) “El gasto es una disminución del patrimonio neto como resultado de una transacción”

Se acuerdo con Orlando Greco (2007, págs. 258,264) el gasto es “él desembolso de dinero efectuado por diversos conceptos con el fin de cumplir objetivos de la empresa”

Los gastos son ordinarios y no ordinarios:

- **Gastos Ordinarios.**- “Aquellos efectuados cuya naturaleza corresponde a la actividad de la explotación” (Greco, 2007, págs. 258,264)

“Se producen por causas ordinarias, presentando carácter corriente y continuo” (Álvarez García, 2010, pág. 142)

- **Gastos Extraordinarios.-** “Son pérdidas de cuantía significativa, que no deben considerarse periódicos al evaluar los resultados futuros de la empresa. (Juez Martel, 2007, pág. 436).

Conocidos también como “aquellos que no corresponden a su cometido y se originan en operaciones y transacciones de carácter extraordinario, entendiendo como tales aquellas que, frente a las actividades normales, no ocurren con relativa frecuencia.” (Cardona A, 2005, pág. 103)

- d) **Utilidad Neta.-** “Se enfoca en la rentabilidad, y resulta no solo de las acciones de ventas de la empresa, si no su capacidad de mantenerse bajos los costos de operación relacionados con las ventas” (Gonzalez, 2003, pág. 161)

Es considerada por la Asociación Brasileña de Irrigación (1979, pág. 557) como “la diferencia que existe entre la utilidad bruta obtenida en el módulo de producción menos los egresos correspondientes a un año de producción”

2.4.2.4.2.- Estados de Situación Financiera.

“Muestra la situación financiera de una entidad económica a una fecha determinada, mediante la relación de sus recursos, obligaciones y patrimonio, debidamente valuados en términos monetarios” (Elizondo, 2003, pág. 82)

“Es una numeración de todas las partidas de activo, pasivo y capital contable de la entidad a una fecha específica, específicamente, al final de un mes o un año. Es como una fotografía instantánea de la organización en una fecha determinada.” (Horngre, 2004, pág. 20)

El Estado de Situación Financiera mide la:

- a) **Productividad.**- “Es la relación entre producción e insumo. También puede decirse que es la relación entre lo que sale y lo que entra (output/input), o la relación entre lo que se obtiene y los recursos usados para obtenerlo” (Olavarrieta de la Torre, 1999, pág. 48)

La productividad es la eficiencia “con que los insumos se transforman en productos. De modo similar la fortaleza competitiva de una empresa particular depende de su productividad.” (Longenecker, 2010, pág. 356)

- b) **Solvencia.**- “Es la capacidad de una institución de hacer frente a todas sus deudas, mediante la liquidación de todos sus activos, sin tomar en cuenta el plazo en que las obligaciones son exigibles” (Gonzalo, 2007, pág. 234)

“Muestra en qué proporción se financia el activo con el fondo de los accionistas (o capital propio) y en que proporción con el pasivo externo (o capital en préstamo). Cuando mayor es este índice tanto mayor es la proporción que el fondo de accionistas representa en el total de recursos financieros de la empresa” (Ginebra, 2011, pág. 356)

Dentro de esta se toman en cuenta tanto los activos como los pasivos:

- **Activos.**- “Incluye la relación de todo lo que la empresa (considera como institución independiente y distinta de la persona de su propietarios) posee o se le debe, y el patrimonio neto y pasivo es la relación de todo lo que debe la empresa a terceros o a los propietarios.” Así mismo indica que el activo, “representa la estructura económica o capital en funcionamiento.” (Editorial Tráfico Vial S.A., 2008, pág. 162)

“La suma de las cantidades correspondientes a los derechos de una empresa es el ACTIVO. Por lo tanto el Activo es el número de unidades monetarias resultado de una suma de activos parciales, que son los medios no humanos que necesita la empresa para funcionar” (Alonso, 2008, pág. 51)

- **Pasivos.-** Dentro de estos se encuentran “todos aquellos elementos que tienen naturaleza negativa para la empresa” (Herrero Palomo, 2006, pág. 83)

“Es lo que la empresa debe a terceros como pago a proveedores, impuestos por pagar, salarios por pagar documentos por pagar. El pasivo está dividido por su exigibilidad se refiere a la mayor o menor urgencia.” (Jiménez Boulange, 2007, pág. 41)

- c) **Rentabilidad.-**“Es en principio, sinónimo de ganancia de utilidad, de beneficio, de lucro. Presupone la realización de negocios con márgenes positivos. Implica que a largo plazo el dinero que ingresa a la empresa es mayor que el dinero que sale de la misma.” (Faga H. A., 2007, pág. 14)

“La rentabilidad es el resultado de dividir el beneficio alcanzado entre el capital necesario para obtener dicho beneficio” (Díez de Castro, 2008, pág. 299)

Se clasifica en:

- **Rentabilidad Social.-** Es la Contribución empresarial al “desarrollo demográfico, el apoyo a la ciudadanía activa, el fomento de los valores y las iniciativas de la obtención de poder en los niveles individual y colectivo. La Rentabilidad Social contribuye así a mejorar la calidad de vida y el bienestar de la población “ (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico, 2003, pág. 261)

“La rentabilidad social resulta de la diferencia entre los ingresos totales (privados y externos), y los costes totales (privados y externos), obteniéndose así el beneficio social.” (Valdez Pelaez, 2010, pág. 226)

- **Rentabilidad Financiera.-** “Se determina en función de la estructura financiera de la empresa.” (Bernal García, 2012, pág. 128)

“Es la rentabilidad de capital, o rentabilidad de producción, más la rentabilidad de intermediación financiera, o sea, el resultado de la suma de estas rentabilidades es el valor final o real del dinero o

capital, como factor de costo para la producción.” (Molina, 2007, págs. 326,327)

Conocida por rentabilidad de recursos propios “expresa el rendimiento que el accionista tiene de los recursos que ha invertido en la empresa. Podría calcularse dividiendo el resultado del ejercicio, entre los recursos propios.” (Navarro Arancegui, 2010, pág. 111)

- **Rentabilidad Económica.-** “Relaciona el resultado económico (resultado antes de intereses e impuestos) con las inversiones o activo total por lo que es un indicador de la gestión económica, siendo independiente de cómo están financiadas las inversiones.” (Aguar Díaz, 2006, pág. 241)

También conocida como la rentabilidad de activo “Expresa el rendimiento que la empresa extrae al dinero invertido. Una aproximación a su cálculo se obtendría dividiendo el resultado neto de la explotación de la empresa por su activo neto.” (Navarro Arancegui, 2010, pág. 111)

- d) **Estabilidad.-** “Hace referencia a la permanencia de las características de un elemento o de una situación a través del tiempo, de su condición de estable o constante.” (Lazcano, 2012)

Definida también como “Ausencia de cambios y constancia en un periodo determinado.” (Beach Condos, 2009, pág. 36)

Esta a su vez se divide en:

- **Estabilidad Financiera.-** “La estabilidad financiera se refiere a cuantificar la proporción que la empresa ha sido financiada por medio de pasivos y con qué efectividad está utilizando sus recursos.” (Acosta Altamirano, 2002)

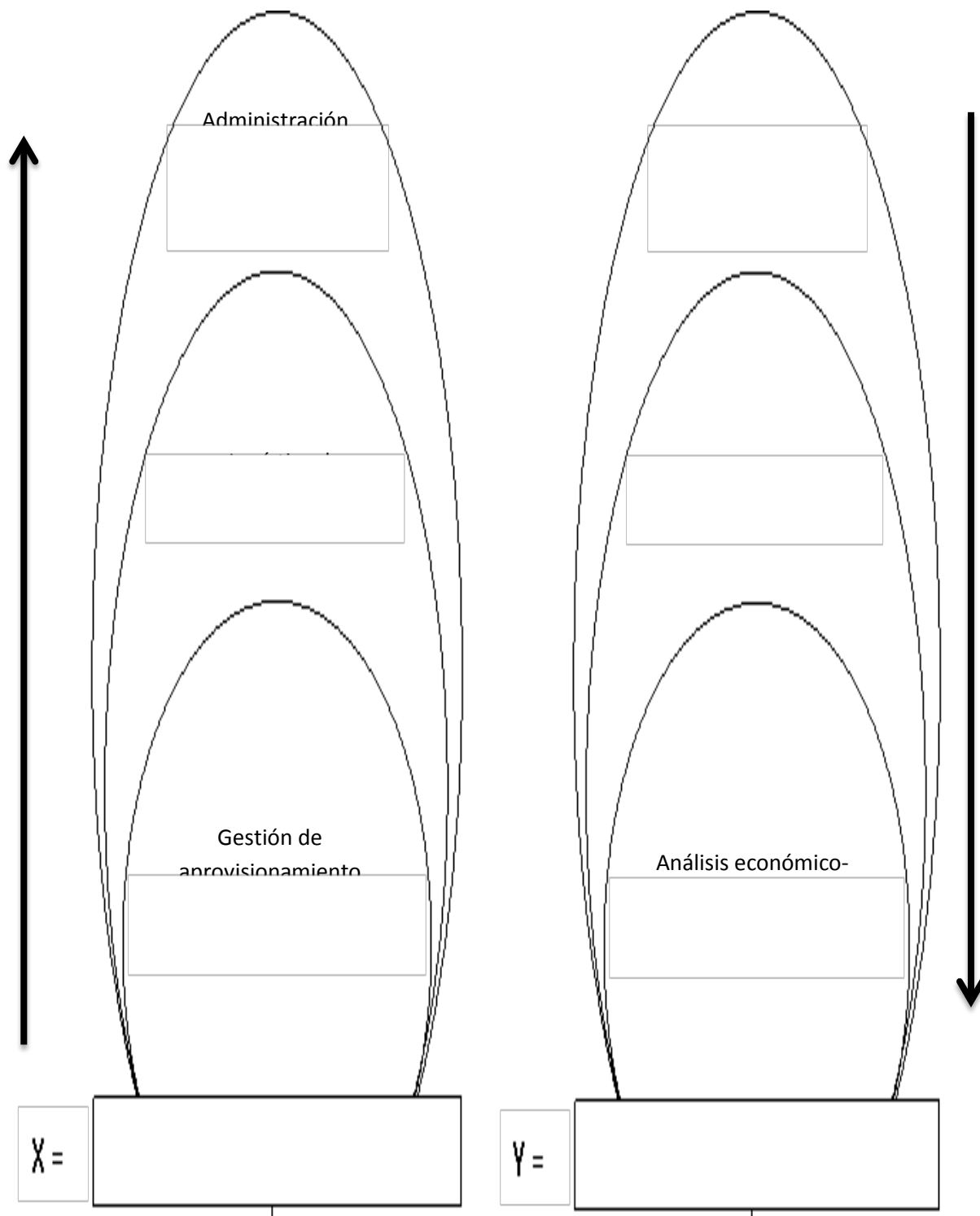
Para obtener Estabilidad Financiera se debe: “contar con los recursos financieros precisos, disponer de los mismos en el momento adecuado y oportuno, así como durante el tiempo previsto y al mínimo coste posible. Para una empresa estas condiciones supone asegurar la

liquidez y conservar el nivel de solvencia ante los acreedores, lo que implica a su vez, la estructura que le permita obtener la rentabilidad máxima de los recursos propios, y garantice la estabilidad necesaria para seguir manteniendo esa posición en el tiempo.” (Domingo Nevado Peña, 2008, pág. 19)

- **Estabilidad Económica.-** “Es una combinación de la estabilidad de producción y la estabilidad de precios” (Harwood, 1979, pág. 139).

Se obtiene cuando no se registran variaciones de importancia en los niveles de producción, renta, empleo y precios: “La inflación amenaza la estabilidad económica de la nación”, “La economía nacional ha recuperado la estabilidad con la caída de la tasa de desempleo”. (Portal Definición,, 2011)

Gráfico N° 3: Superordinación



Elaborado por El investigador.

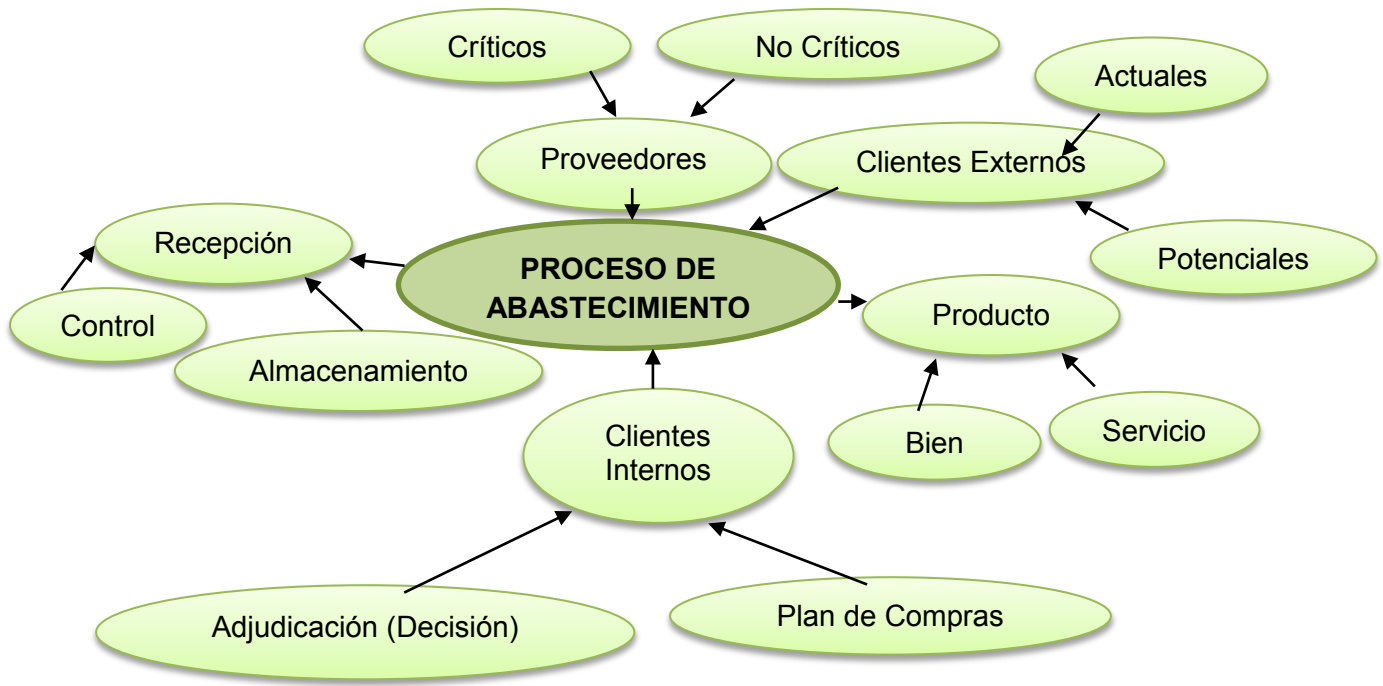


Gráfico 4: Constelación de ideas
Elaborado por: El investigador

2.5.- Hipótesis

El inadecuado proceso de abastecimiento de químicos fue un factor de incidencia en la desfavorable situación financiera de Quimicur Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato en el primer semestre del año 2013.

2.6.- Señalamiento de Variables

Variable independiente

El Proceso de abastecimiento

Variable dependiente

La Situación Financiera.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de la investigación

De conformidad con el paradigma crítico propositivo anunciado en la fundamentación filosófica, para la presente ejecución se utilizará el enfoque cualitativo por las siguientes razones: ya que este nos permitirá tener la orientación adecuada hacia la comprensión del problema objeto de estudio, en lo que se refiere al proceso de abastecimiento como factor de incidencia en la situación financiera de Quimicur Cia. Ltda., para lo cual se tomara como guía la opinión de los propietarios o administradores en cuanto a las estrategias que realizarán para mitigar la problemática, y por último nos permitirá orientar al descubrimiento de la hipótesis; asumiendo una posición dinámica y participativa. Además porque este enfoque de acuerdo con (Tamayo, 2003) "es de índole interpretativa y las personas participan activamente durante todo el proceso con el propósito de participar en la transformar de la realidad.

Así mismo contará también con un enfoque cuantitativo, el cual consentirá conocer la realidad de forma precisa y verificable que permita demostrar la hipótesis.

3.2 Modalidad de la investigación

En el desarrollo del presente proyecto de investigación, combinará armoniosamente los siguientes tipos de investigación:

De campo

Se escoge este tipo de investigación, ya que se desarrollara en el lugar de los hechos para obtener información de acuerdo a los objetivos planteados, empleando a los clientes internos y externos de Quimicur Cia. Ltda., como los sujetos de la investigación a los cuales se les realizará una encuesta para evidenciar la situación que acontece con respecto a las variables de estudio: el Proceso de abastecimiento y la situación Financiera y así conseguir datos relevantes, como lo indica Fideas Arias (2006, pág. 31) "La investigación de campo, consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes."

Bibliográfica y Documental

De acuerdo con Maurice Eyssautier de la Mora (2006, pág. 159) esta investigación " depende exclusivamente de fuentes de datos secundarios, o sea, aquella información que existe en documentos y material de índole permanente y a la que puede acudir como fuente de referencia en cualquier momento y lugar sin alterar la naturaleza o sentido para comprobar su autenticidad."

A través de la cual haremos uso de fuentes secundarias como libros, periódicos, y además de archivos de Quimicur Cía, Ltda., que nos permitirá ampliar el conocimiento con respecto al tema de la investigación. Así mismo será de gran ayuda para conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, conceptualizaciones y teorías de diversos autores sobre el tema objeto de estudio.

3.3 Tipo de investigación

La investigación que se aplicara en el presente proyecto de investigación es de tipo correlacional, ya que "busca conocer cómo se comporta una

variable o concepto, conociendo el comportamiento de otra variable relacionada" (Saldaño, 2011) y esto nos permitirá medir el grado de relación que existe entre la variable independiente –Proceso de abastecimiento– y la variable dependiente –Situación financiera –; del mismo modo (Tamayo, 2003) indica que "En este tipo de investigación se persigue fundamentalmente determinar el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores son concomitantes con la variación en otro u otros factores. La existencia y fuerza de esta covariación normalmente se determina estadísticamente por medio de coeficientes de correlación". Por lo que realizaremos la verificación de la misma mediante la aplicación del CHI Cuadrado debido a que los datos son cualitativos y gracias a la cual nos permitirá poner a prueba la hipótesis.

3.4 Población y muestra

3.4.1. Población

La población para (Lerma, 2006) " es el conjunto o agregado del número de elementos, con caracteres comunes, en un espacio y tiempo determinados sobre los cuales se puede realizar observaciones."

Las poblaciones del presente proyecto de investigación son los administradores, clientes internos o empleados de la empresa (**N1**) y los clientes externos frecuentes, es decir los clientes que compran con mayor frecuencia en Quimicur Cía Ltda. (**N2**) Por lo tanto, la suma de N1+N2 es igual a 31 objetos de estudio.

La población **N2** fue obtenida a criterio del investigador, debido que los 15 clientes externos objeto de investigación son demandantes frecuentes los que en conjunto representan alrededor del 80% del total de ventas de Quimicur Cia Ltda.

Tabla N° 1 : Población

POBLACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CLIENTES INTERNOS N1	16	51%
CLIENTES EXTERNOS N2	15	49%
TOTAL N1+N2	31	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Quimicur Cia. Ltda.

3.4.2. Muestra

La muestra es una parte representativa de la población, la cual es obtenida matemáticamente a través de una fórmula, la cual se la presenta más adelante, la muestra es " Subconjunto representativo de elementos de una población o universo. Del estudio de la muestra se deducen unas leyes que se hacen extensivas a todo el conjunto poblacional. Una muestra debe tener dos características básicas: Tamaño y Representatividad." (Lerma, 2006)

Debido a que la población es menor a 200 personas, no será necesario obtener una muestra, por lo que se trabajará con el total de la población que en este caso son:

- Clientes Internos 16 elementos.
- Clientes Externos 15 elementos.

3.5 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE: Proceso de Abastecimiento

Tabla N°2: Operacionalización Variable independiente

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>PROCESO DE ABASTECIMIENTO:</p> <p>Es un proceso realizado por una organización para conseguir aquellos bienes y servicios que requiere para su operación y que son producidos y prestados por terceros.</p>	Proceso	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de Inventarios Volumen de Compra 	<p>El manejo de inventario de Quimicur Cia Ltda., es:</p> <p>Cree que el Proceso de Abastecimiento de Quimicur Cía Ltda., es:</p> <p>¿Considera que las adquisiciones de Quimicur Cia. Ltda., son controladas y planificadas?</p> <p>¿La adquisición de productos es oportuna para las ventas?</p> <p>¿Las compras realizadas están basadas en un proceso pre establecido?</p> <p>¿El porcentaje de las compras que siguen rigurosamente este proceso es del menos del 50% mayores al 50% o el 100%</p> <p>De acuerdo con su opinión ¿El proceso de abastecimiento es efectivo?</p>	<p>Encuesta y cuestionario</p> <p>(Anexo 1)</p>

	<ul style="list-style-type: none"> Gestión 	<ul style="list-style-type: none"> Comercialización Grado de Eficiencia 	<p>¿La empresa cuenta con los productos que demanda su clientela?</p> <p>¿La gestión de la empresa relacionada con la competencia es? Mala, Buena, Muy buena</p>	Encuesta y cuestionario
--	---	---	--	-------------------------

Elaborado por: El investigador

VARIABLE DEPENDIENTE: Situación Financiera

Tabla N°3: Operacionalización Variable dependiente

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>SITUACIÓN FINANCIERA : Es un diagnóstico basado en un conjunto de variables contables que miden la calidad del desempeño de una empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rentabilidad • Financiamiento • Ventas 	<p>Rendimiento de las ventas</p> <p>Margen de Utilidad</p> <p>Utilidad Presupuestada</p> <p>Dependencia de los bancos</p> <p>Grado de obligación</p> <p>Aceptación de producto</p> <p>Políticas de Crédito</p>	<p>Considera que la empresa obtiene un beneficio económico:</p> <p>Cree que la empresa obtiene niveles de utilidad: Muy altos, altos, aceptables, bajos, muy bajos.</p> <p>¿La utilidad que obtiene la empresa suele ser igual a la presupuestada?</p> <p>La dependencia bancaria es:</p> <p>¿Los activos de la empresa con mayores que sus pasivos?</p> <p>Los productos que comercializa Quimicur tienen una aceptabilidad.</p> <p>Su cartera vencida es:</p>	<p>Encuesta y cuestionario (Anexo 1)</p>

Elaborado por: El investigador

3.6 Recolección de la información

Para (Tamayo, 2003) la recolección de información se basa en fuentes primarias y secundarias "De las fuentes primarias el investigador obtiene las mejores pruebas disponibles: testimonio de testigos oculares de los hechos pasados y objetos reales que se usaron en el pasado y que se pueden examinar ahora. Estas fuentes constituyen elementos básicos de la investigación. El investigador recurre también a fuentes secundarias, es decir, a la información que proporcionan las personas que no participaron directamente en ella. Estos datos los encuentra en enciclopedias, diarios, publicaciones periódicas y otros materiales. Las fuentes primarias y secundarias pueden hacer que el investigador modifique el esquema del problema cuando la información indique que ello es necesario."

La recolección de información se realizara:

- ***¿Para qué?***

El fin primordial es el de demostrar los objetivos planteados en la presente investigación:

Objetivo general

Determinar la incidencia del Proceso de Abastecimiento en la Situación Financiera de la empresa Quimicur Cia. Ltda., de la Ciudad de Ambato para el mejoramiento de su actividad económica, en cuanto a los requerimientos de productos químicos para la comercialización.

- ***¿De qué personas u objetos?***

La recolección de información se la realizó a los clientes tanto internos **(N1)** como externos **(N2)** de Quimicur Cia. Ltda. Los cuales están prestos a brindar la ayuda que requiera la presente investigación.

- ***¿Sobre qué aspectos?***

La recolección de la información estuvo orientada al descubrimiento de la sinergia que tiene tanto la variable independiente –Proceso de Abastecimiento – y la variable dependiente –Situación Financiera de Quimicur Cia. Ltda.

- ***¿Quién o Quiénes?***

Debido a que la investigación no es de gran magnitud, la información será recogida por el investigador, el cual exclusivamente se hará cargo de la recolección y manejo de la información.

- ***¿Cuándo?***

Se procederá a recolectar la información, específicamente en el último trimestre del año 2013.

- ***¿Dónde?***

El trabajo investigativo se realizará en la ciudad de Ambato, en la empresa Quimicur Cia. Ltda., en las áreas en donde se encuentren ubicados los objetos de la investigación.

- ***¿Cuántas veces?***

La técnica de recolección de información se realizará una única vez, esto se debe a que no amerita reitero.

- ***¿Qué técnicas de recolección?***

La técnica más apropiada de recolección de información para la presente investigación, es la encuesta, ya que esta permite obtener información de calidad y además nos da la facilidad de tener mayor control de lo que se pregunta, tal como lo indica Alvira (2004, pág. 35) la particularidad de la encuesta es que se les realiza a “todos los entrevistados las mismas preguntas, en el mismo orden, y en una situación social similar.”

Efectivamente la encuesta es una técnica a través de la cual el investigador recoge la información que requiere del investigado, así mismo es definida por (BALCELLS I JUNGYENT, 1994) como una

"técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador".

Se realizarán 2 encuestas: una dirigida a los clientes internos y otra a los clientes externos, con el fin de obtener información imparcial, efectiva y muy veraz.

- **¿Con qué?**

Se hará uso de dos cuestionarios previamente estructurados, los que estarán dirigidos tanto a los clientes internos como externos de Quimicur Cia. Ltda., constituidos de las siguientes partes: 1. Encabezado, Objetivo, instrucciones, Información del encuestado, preguntas de encuesta. Para Fernando García (2004, pág. 29) el cuestionario permite "la recolección de datos provenientes de fuentes primarias, es decir de personas que poseen la información que resulta de interés." En el cuestionario se plantea una serie de preguntas con el fin de que permitan medir una o más variables, es de esta forma que posibilita observar los hechos a través de la valoración que hace de los mismos el encuestado, limitándose la investigación a las valoraciones subjetivas de éste. La encuesta es la más apropiada por que brinda mayores facilidades y porque "se puede aplicar a sectores más amplios del universo, de manera mucho más económica que mediante entrevistas." (ANDER EGG, 1997)

3.7 Procesamiento y análisis de la información

Una vez que se haya aplicado el cuestionario a los clientes internos y externos de Quimicur Cia. Ltda., será necesario revisar la información obtenida por los mismos para detectar errores u omisiones, y así limpiar la información defectuosa.

A continuación se procederá a categorizar las preguntas y tabular, mediante el sistema computarizado Microsoft Office Excel y el Sistema estadístico SPSS, lo que nos permitirá realizar un cruce de variables que

incluye el manejo de información y estudio estadístico. Y luego proceder al análisis de los datos aplicando el método del t student, y los resultados los presentaré de forma gráfica para alcanzar una mayor comprensión y fácil interpretación.

Es necesario que los resultados que se obtengan, deban ser interpretados en función de la hipótesis planteada. Para finalmente realizar una síntesis de los resultados que servirán a encontrar la solución adecuada al problema objeto de estudio. La interpretación de los resultados se los realizará con el apoyo del Marco Teórico expuesto en el Capítulo 2, para a continuación proceder a comprobar la hipótesis aplicando el método estadístico más apropiado.

Finalmente se determinarán las conclusiones y recomendaciones, las cuales serán resultado de la información, datos y experiencias obtenidas a lo largo de la investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de datos

Para empezar con lo que es el análisis de la información, se procedió a la depuración de la información obtenida a través de la encuesta dirigida a los clientes internos y externos de Quimicur Cia. Ltda., de la ciudad de Ambato.

La depuración no es otra cosa que valorar la calidad de información obtenida en la encuesta, a través de la cual “se realiza una inspección y corrección de las respuestas” Díaz de Rada (2009, pág. 27). Existen dos tipos de revisiones, la primera se la realiza en el momento mismo del trabajo de campo, tomando en cuenta si todas han sido contestadas; mientras que la segunda se la realiza cuando los cuestionarios son llevados para ser tabulados.

La tabulación de los datos se la efectuó a través del uso del programa de cómputo Microsoft Excel y el SPSS, debido a su funcionalidad, lo que permitió que “los datos obtenidos en la encuesta sean ordenados y tratados de arreglo a los criterios más útiles para su posterior análisis” Hernández Blázquez (2001)

A continuación se procedió a la presentación de la información de forma gráfica, empleando un solo tipo de gráfico. El gráfico escogido para la representación gráfica fue las barras, debido a que es de fácil interpretación. Con respecto a la presentación de la información, Díaz de Rada (2009) indica que “el análisis y la presentación de la información mejora notablemente cuando se utilizan gráficos para la presentación de la misma,

lo cual permite un primer conocimiento de la realidad del objeto de estudio, además de preparar los datos para que puedan ser analizados”

El análisis de los datos fue realizado basándose en los resultados obtenidos de la encuesta. Finalmente se realizó la verificación de la hipótesis a través de la utilización del estadístico ji cuadrado el cual está dirigido a muestras o poblaciones cuyos datos son cualitativos, el cual a su vez determinó la validez de la hipótesis planteada anteriormente.

4.2. Interpretación de resultados

4.2.1. Análisis e interpretación de resultados encuesta Clientes Internos.

1. Edad

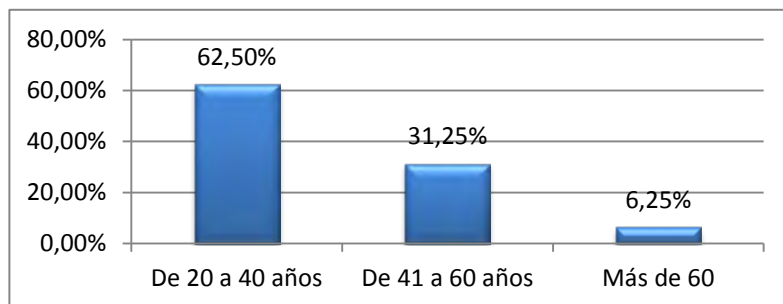
Tabla N° 4.- Edad del encuestado

CRITERIO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
De 20 a 40 años	10	62,50%
De 41 a 60 años	5	31,25%
Más de 60	1	6,25%
TOTAL	16	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Gráfico N°5.- Edad del encuestado



Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Análisis: Se ha determinado que el 62.50% de los empleados de Quimicur Cia. Ltda se encuentran entre los 20 y 40 años de edad, seguido por un 31.25% que oscilan entre los 41 y 60 años y finalmente 6.25% comprende a edades mayor a 60 años.

Interpretación: La mayoría de empleados que trabajan en Quimicur Cia. Ltda., son jóvenes y estos se encuentran ubicados en puestos de trabajo en lo que se requiere de mayor actividad física, mientras que el resto trabaja en áreas en las que se emplea menor esfuerzo.

2. Género:

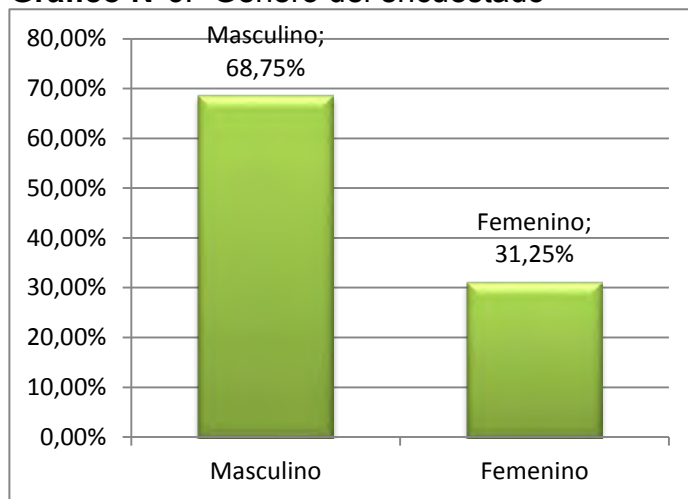
Tabla N° 5.- Género del encuestado

CRITERIO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Masculino	11	68,75%
Femenino	5	31,25%
TOTAL	16	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Gráfico N°6.- Género del encuestado



Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Análisis: El porcentaje de trabajadores que son de género masculino en Quimicur Cia. Ltda., es del 68.75% por lo tanto el 31.25% son género femenino.

Interpretación: El género masculino impera ante el femenino debido a que el trabajo que se realiza en la empresa Quimicur Cia. Ltda., requiere de fuerza, para trasladar los productos químicos.

3. Instrucción

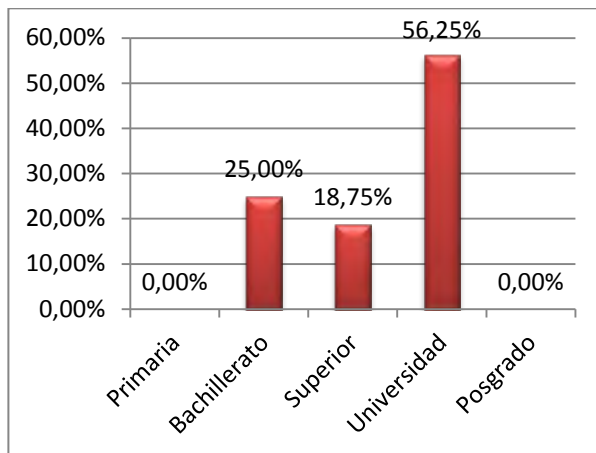
Tabla N° 6.- Instrucción del encuestado

CRITERIO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Primaria	0	0,00%
Bachillerato	4	25,00%
Superior	3	18,75%
Universidad	9	56,25%
Posgrado	0	0,00%
TOTAL	16	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Gráfico N°7.- Instrucción del encuestado



Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Análisis: Referente al nivel de instrucción se puede observar que 25% de los empleados tienen un nivel de instrucción primario, mientras que 18,75% obtuvo un título superior, el 56,25% obtuvo una titularización universitaria.

Interpretación: En lo que respecta a Quimicur Cia. Ltda., la mayoría de sus empleados tiene título de nivel universitario o superior, esto se debe a que en el área administrativa requieren que los empleados tengan estos perfiles académicos para cumplir con las funciones a ellos encomendadas, mientras que el bachillerato es predominante en el área de ventas.

4. El nivel de comprensión de las necesidades empresariales de sus clientes es

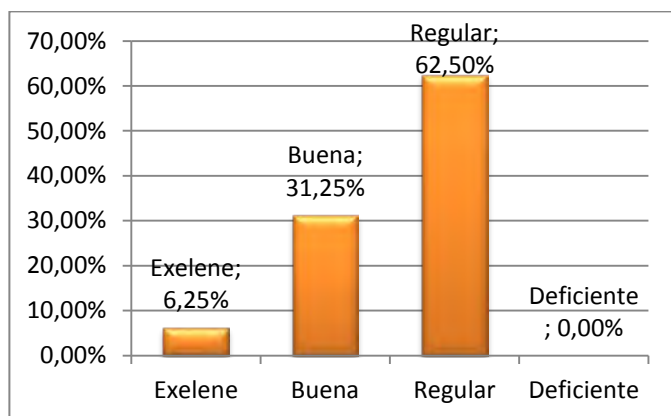
Tabla N° 7.- Comprensión de las necesidades empresariales de los clientes

CRITERIO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Excelente	1	6,25%
Buena	5	31,25%
Regular	10	62,50%
Deficiente	0	0,00%
TOTAL	16	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Gráfico N°8.- Comprensión de las necesidades empresariales de los clientes



Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Análisis: El 6,25 de los empleados de Quimicur Cia. Ltda., indicaron que el nivel de comprensión de las necesidades de sus clientes es excelente, mientras que el 31,25% respondieron que es buena, la gran mayoría agrupado en el 62,50% establecieron que es regular.

Interpretación: Quimicur Cia. Ltda., en el último año ha tenido algunos problemas con lo que respecta a abastecimiento de mercaderías, es a causa de esto en algunas ocasiones no se ha podido cumplir adecuadamente con los requerimientos de la demanda.

5. Las actividades de manejo de inventario de Quimicur Cía. Ltda., es;

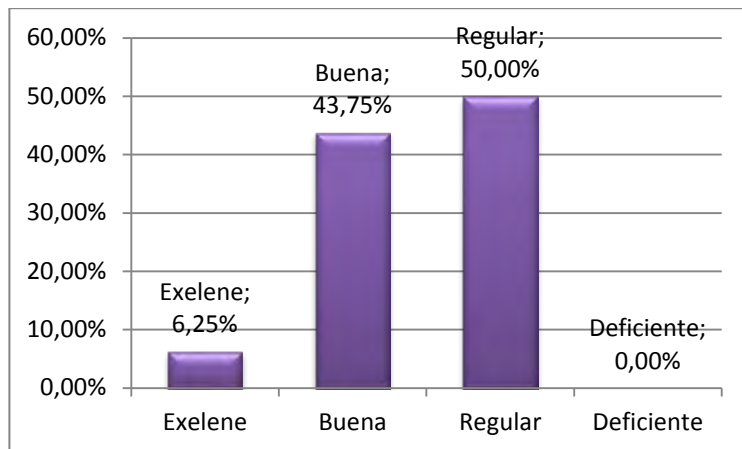
Tabla N° 8.- Manejo de inventarios de Quimicur Cía. Ltda.

CRITERIO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Excelente	1	6,25%
Buena	7	43,75%
Regular	8	50,00%
Deficiente	0	0,00%
TOTAL	16	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Gráfico N°9.- Manejo de inventarios de Quimicur Cía. Ltda.



Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Análisis: Con respecto al manejo de inventario el 6,25% de los empleados respondieron que es excelente, así mismo el 43,75% indicó que es buena, y por último el 50% determinó que es regular.

Interpretación: El control y manejo de inventarios es constante dentro de Quimicur Cia. Ltda., pero no le dan su debida importancia al momento de realizar el abastecimiento y comercialización, es por tal motivo hay desabastecimientos.

6. ¿Cree que el Proceso de Abastecimiento de Quimicur Cía. Ltda., es el ideal?

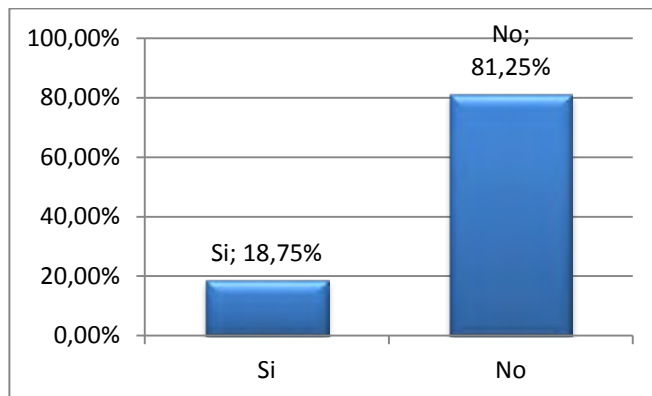
Tabla N° 9.- Proceso de Abastecimiento de Quimicur Cía. Ltda., es el ideal

CRITERIO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	3	18,75%
No	13	81,25%
TOTAL	16	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Gráfico N°10.- Proceso de Abastecimiento de Quimicur Cía. Ltda., es el ideal



Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Análisis: El proceso de abastecimiento de acuerdo con el 18,75% si es el ideal para Quimicur Cia. Ltda., pero el 81,25% contradijo lo anterior, indicando que no es el adecuado para la empresa.

Interpretación: Debido a los desatinos al momento de realizar los pedidos a los proveedores no se han podido cumplir con las obligaciones comerciales. Conociendo además que la actividad de la empresa depende de la pertinencia de las compras es así que finalmente dentro de Quimicur Cia. Ltda., se ha establecido que el proceso de abastecimiento empleado no es el adecuado.

7. ¿Considera que la adquisición de productos químicos de Quimicur Cía. Ltda es:

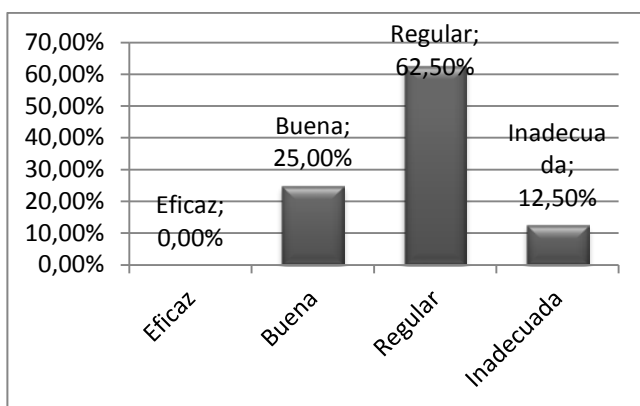
Tabla N° 10.- Percepción del abastecimiento de químicos

CRITERIO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Eficaz	0	0,00%
Buena	4	25,00%
Regular	10	62,50%
Inadecuada	2	12,50%
TOTAL	16	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Gráfico N°11.- Percepción del abastecimiento de químicos



Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Análisis: La adquisición de productos según el 25% de los empleados encuestados es Buena, el 62,50% determinó que es regular, mientras que el 12,50% indicó que es inadecuada.

Interpretación: Es evidente que el problema de abastecimiento es la debilidad más grande de Quimicur Cía. Ltda., ante la competencia, y por lo tanto ha empezado a perder ventaja competitiva, generando que los ingresos obtenidos por las ventas se reduzcan gradualmente.

8. ¿Cree usted que la adquisición de productos es oportuna para las ventas?

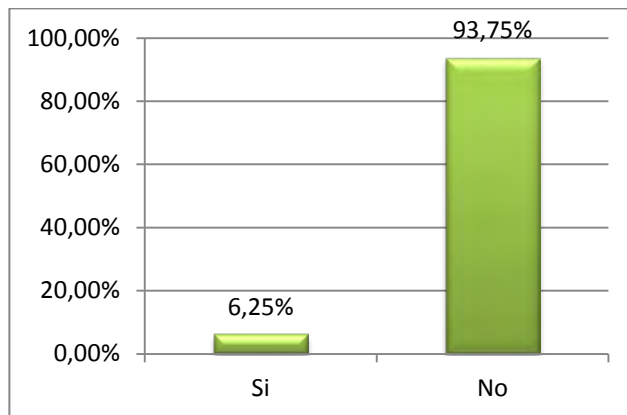
Tabla N° 11.- Pertinencia de las compras

CRITERIO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	1	6,25%
No	15	93,75%
TOTAL	16	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Gráfico N°12.- Pertinencia de las compras



Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Análisis: El 6,25% de los clientes internos opinan que las compras son oportunas a las ventas, mientras que por el contrario el 93,75% indica que no lo es.

Interpretación: La pertinencia de las compras es uno de los pilares fundamentales de las empresas comerciales. En el caso de Quimicur Cia.Ltda., esta ha disminuido, porque en varias ocasiones dentro del año 2013 no se han adquirido los productos que tiene mayor rotación en el momento adecuado, mientras que se han quedado rezagados en las bodegas productos con poca aceptabilidad comercial.

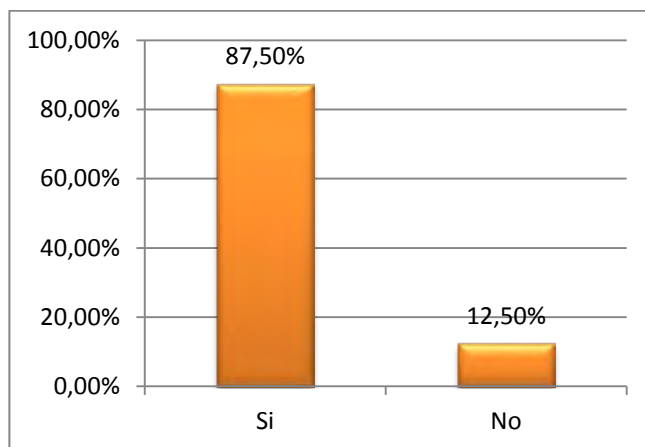
9. ¿Las compras realizadas están basadas en un proceso pre establecido?

Tabla N° 12.- Compras regidas a un Proceso establecido

CRITERIO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	14	87,50%
No	2	12,50%
TOTAL	16	100%

Elaborado por: El Investigador
Fuente: Formulario de Encuesta

Gráfico N°13.- Compras regidas a un Proceso establecido



Elaborado por: El Investigador
Fuente: Formulario de Encuesta

Análisis: De acuerdo con la encuesta el 87,5% determinó que las compras siguen un proceso pre establecido, así mismo el 12,5% indicó que no.

Interpretación: No se podría decir que es un proceso de abastecimiento en sí, porque para serlo deberían de hacer un cruce de información entre el almacén, bodega y el departamento de importaciones para determinar de manera más acertada la cantidad y el producto que se requiere, cosa que no se la realiza, es así que debido a esto se cometen algunos errores de abastecimiento.

10. Las compras siguen rigurosamente este proceso :

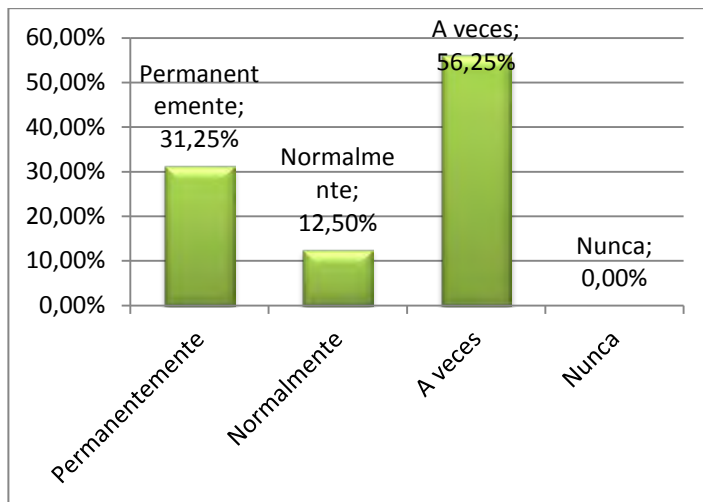
Tabla N° 13.- Frecuencia de compras que se rigen a un proceso

CRITERIO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Permanentemente	5	31,25%
Normalmente	2	12,50%
A veces	9	56,25%
Nunca	0	0,00%
TOTAL	16	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Gráfico N°14.- Frecuencia de compras que siguen un proceso



Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Análisis: Para el 31,75% de las compras siguen de manera permanente el proceso de abastecimiento previamente establecido por Quimicur Cia. Ltda. Mientras que el 12,5% indicaron que se las realiza normalmente, el 56,25% determinó que se lo realiza a veces.

Interpretación: El proceso de abastecimiento que esta previamente establecido debería ser empleada en todas las adquisiciones, pero en este caso se lo está subutilizando porque simplemente se lo emplea a veces, es así que corren el riesgo que continuamente surjan errores a causa de la poca cautela en compras.

11. ¿La empresa cuenta con los productos que demanda su clientela?

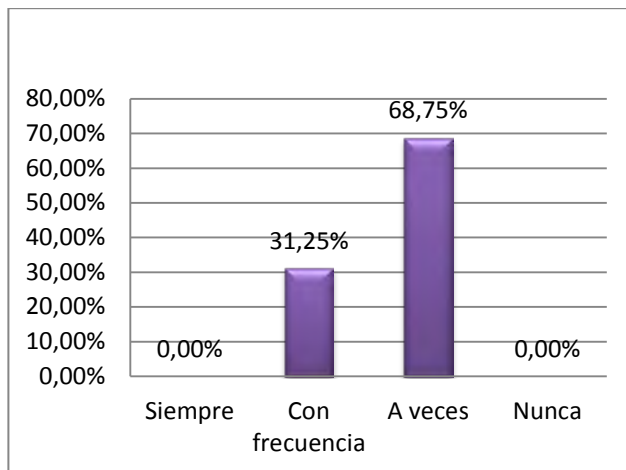
Tabla N° 14.- Suficiente Stock

CRITERIO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Siempre	0	0,00%
Con frecuencia	5	31,25%
A veces	11	68,75%
Nunca	0	0,00%
TOTAL	16	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Gráfico N°15.- Suficiente Stock



Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Análisis: El 68,75% de los empleado consideran que a veces se cuenta con los productos que demanda la clientela, el 31,25% indicó que con frecuencia tiene lo productos que requieren sus clientes.

Interpretación: Quimicur Cia. Ltda., al no contar con los químicos que requieren los clientes para producir, se está generando una reducción de la participación en el mercado, debido a que los clientes para suplir sus necesidades recurren a la competencia, por lo tanto su cuota de mercado merma.

12. ¿Considera que los beneficios económicos Quimicur Cia. Ltda. son altos?

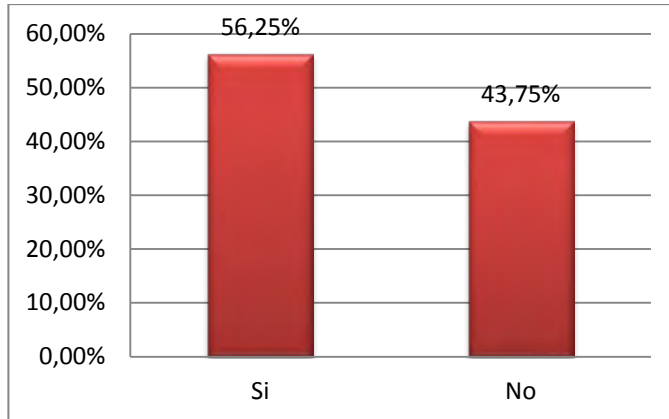
Tabla N° 15.- Altos beneficios económicos

CRITERIO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	9	56,25%
No	7	43,75%
TOTAL	16	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Gráfico N° 16.- Altos beneficios económicos



Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Análisis: Los beneficios económicos que obtiene Quimicur Cia. Ltda. De acuerdo con el 56.25% no son altos, así también para los 43.75% son altos.

Interpretación: Al disminuir el volumen de comercialización a causa del inadecuado abastecimiento, se reducen los ingresos. Pero hay que tomar en cuenta en una empresa de estas características se debe tener cuidado, debido que los gastos fijos no varían y así se podría generar en algunos casos pérdidas. Además hay que tomar en cuenta que si los beneficios son pocos la situación tarde o temprano será muy desfavorable.

13. Cree que la empresa obtiene niveles de utilidad:

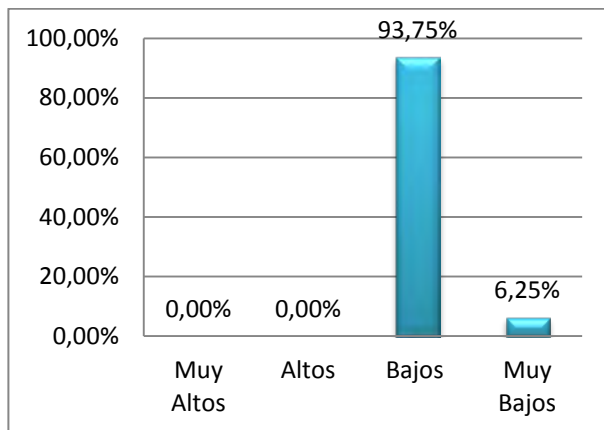
Tabla N° 16.- Niveles de Utilidad

CRITERIO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Muy Altos	0	0,00%
Altos	0	0,00%
Bajos	15	93,75%
Muy Bajos	1	6,25%
TOTAL	16	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Gráfico N° 17.- Niveles de Utilidad



Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Análisis: El 93,75% indica que los niveles de utilidad son bajos, mientras que el 6,25% determina que son muy bajos.

Interpretación: Para empresas que se maneja con volúmenes grandes de productos es más fácil trabajar con niveles de utilidad bajos, debido a que esto es suplido por la cantidad de producto que vende, lo que globalmente le produce buenas ganancias económicas. Pero quienes trabajan con cantidades más pequeñas, los niveles de utilidad deben de ser lo suficientemente aceptables para poder generar réditos económicos.

14. La utilidad que obtiene la empresa suele ser igual a la presupuestada

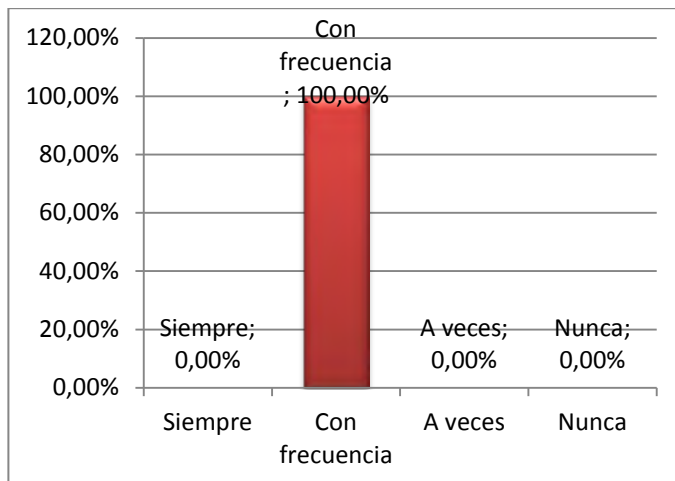
Tabla N° 17.- Utilidad igual la Presupuestada

CRITERIO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Siempre	0	0,00%
Con frecuencia	16	100,00%
A veces	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
TOTAL	16	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Gráfico N° 18.- Utilidad igual la Presupuestada



Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Análisis: El 100% de los encuestados establecieron que la utilidad que obtiene a empresa por la comercialización de químicos es con frecuencia igual a la presupuestada.

Interpretación La planificación es importante para Quimicur Cia. Ltda., y más aún si en esta se incluyen las utilidades, debido a que gracias a estas se puede presupuestar el dinero para afrontar los gastos como son salarios, sueldos, infraestructura, servicios básicos, pago proveedores, etc.

15. La dependencia bancaria de Quimicur Cia. Ltda., es:

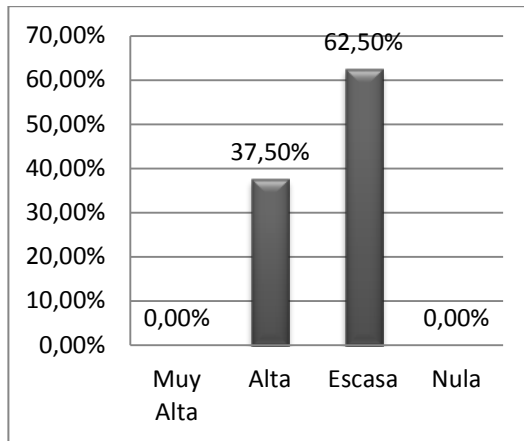
Tabla N° 18.- Dependencia Bancaria

CRITERIO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Muy Alta	0	0,00%
Alta	6	37,50%
Escasa	10	62,50%
Nula	0	0,00%
TOTAL	16	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Gráfico N° 19.- Dependencia Bancaria



Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Análisis: La dependencia bancaria en concordancia con la mayoría de los encuestados es escasa 62,50%, mientras que el 37,5% estableció que es alta.

Interpretación: La dependencia bancaria, denota que la situación económica no es buena, por lo tanto se debe recurrir al endeudamiento, también al pago del valor del dinero (interés) Quimicur Cia, Ltda., tiene un nivel escaso de dependencia bancaria, lo que denota que ni tiene una mala posición económica-financiera.

16. ¿Los activos de la empresa son mayores que sus pasivos?

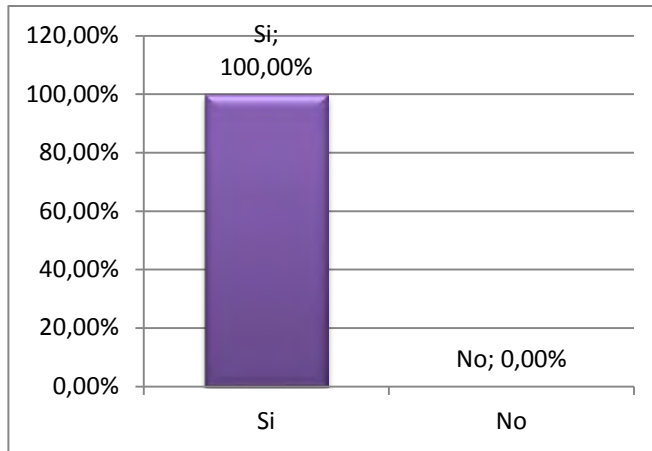
Tabla N° 19.- Activos mayores a pasivos

CRITERIO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	16	100,00%
No	0	0,00%
TOTAL	16	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Gráfico N° 20.- Activos mayores a sus Pasivos



Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Análisis: El 100% de los clientes internos encuestados manifestaron que sus activos son mayores a los pasivos.

Interpretación: De acuerdo con los datos de Quimicur Cia. Ltda., en los años anteriores la actividad comercial era mucho mejor que ahora, lo que le permite soportar el declive actual, es así que por eso sus activos siguen siendo mayores a sus pasivos.

17. Los productos que comercializa Quimicur Cia. Ltda., tienen una aceptabilidad:

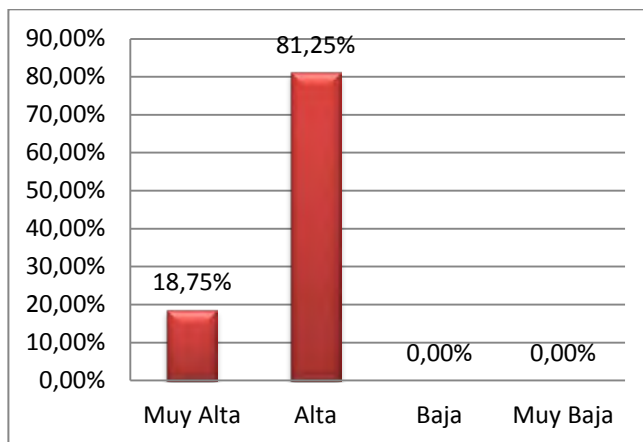
Tabla N° 20.- Aceptabilidad de los productos de Quimicur Cia. Ltda.

CRITERIO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Muy Alta	3	18,75%
Alta	13	81,25%
Baja	0	0,00%
Muy Baja	0	0,00%
TOTAL	16	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Gráfico N° 21.- Aceptabilidad de los productos de Quimicur Cia. Ltda.



Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Análisis: El 81,25% de los encuestados respondieron que la aceptabilidad de los productos que comercializa Quimicur Cia. Ltda., es alta, y el 18,75% indicaron que es muy alta.

Interpretación: Quimicur Cia. Ltda., es la única empresa del país autorizada para vender productos BASF The Chemical Company, los cuales son de prestigio mundial, es así que sus productos tienen buena aceptabilidad en el mercado de cuero y muebles.

18. Su cartera vencida es:

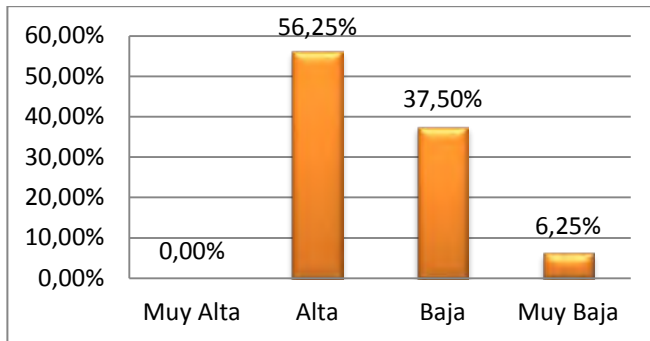
Tabla N° 21.- Cartera vencida

CRITERIO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Muy Alta	0	0,00%
Alta	9	56,25%
Baja	6	37,50%
Muy Baja	1	6,25%
TOTAL	16	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Gráfico N° 22.- Cartera vencida



Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Análisis: La cartera vencida de Quimcur Cia. Ltda., de acuerdo con el 56,25% es alta, mientras que el 37,5% indicó que es baja y por último el 6,25% dijo que es muy baja.

Interpretación: En el sector curtiembre los niveles de cartera vencida son exageradamente altos. Quimcur Cia. Ltda., en relación a otras empresas, tiene un valor bajo. Pero este valor que es imposible cobrar, le representa en si un límite importante, porque los clientes no cumplen con los plazos ya establecidos, lo que a su vez ocasiona que la empresa se vea limitada al momento de cumplir con sus obligaciones, es decir pago a proveedores, es por eso que en ocasiones se han visto obligados a recurrir al endeudamiento bancario.

4.2.2. Análisis e interpretación de resultados encuesta Clientes Externos.

1. Edad

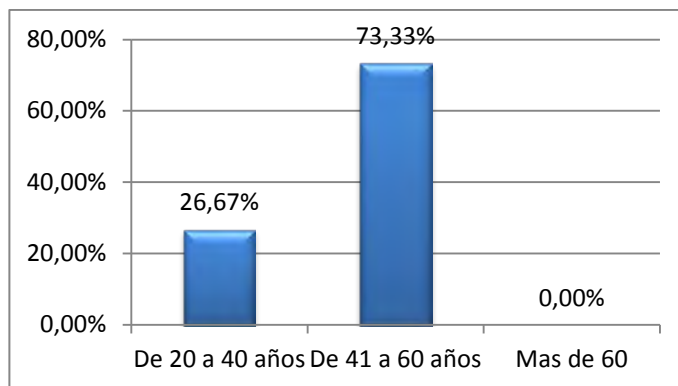
Tabla N° 22.- Edad de encuestado

CRITERIO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
De 20 a 40 años	4	26,67%
De 41 a 60 años	11	73,33%
Más de 60	0	0,00%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Gráfico N° 23.- Edad de encuestado



Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Análisis: La edad de los clientes de Quimicur Cia. Ltda., en su gran mayoría (73,33%) oscila entre los 41 y 60 años de edad mientras que el 26,67% se encuentran entre los 20 y 40 años.

Interpretación: La mayoría de los clientes son personas que están en la media edad, ya llevan trabajando varios años en la producción de cuero, es por eso generalmente se encuentran entre los 41 y 60 años.

2. Género:

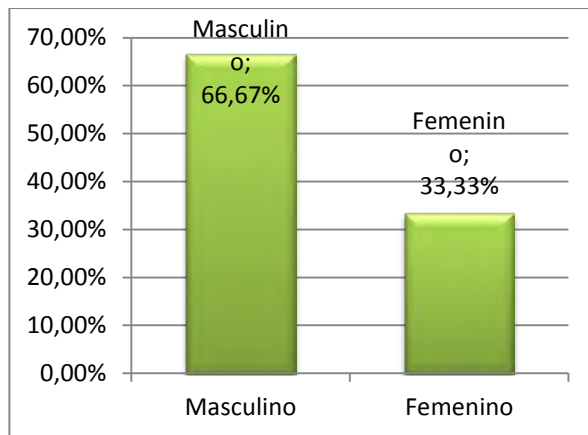
Tabla N° 23.- Género del encuestado

CRITERIO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Masculino	10	66,67%
Femenino	5	33,33%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Gráfico N° 24.- Género del encuestado



Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Análisis: El 66,67% de los encuestados son de género masculino, mientras que el 33,33% es femenino.

Interpretación: En el sector curtiembre intervienen es su gran mayoría hombres. Esto se debe a que el trabajo así lo amerita, por su dificultad no es común ver mujeres trabajar en el área de curtido, a excepción del personal administrativo, pero en lo que respecta a la producción es un área netamente masculina.

3. Instrucción

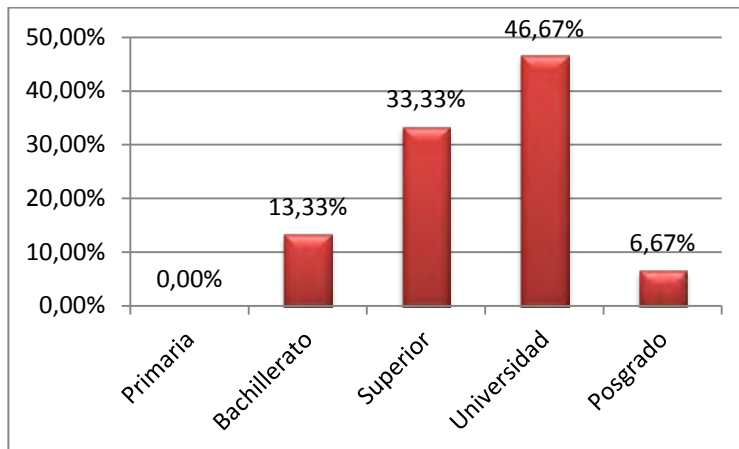
Tabla N° 24.- Instrucción del encuestado

CRITERIO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Primaria	0	0,00%
Bachillerato	2	13,33%
Superior	5	33,33%
Universidad	7	46,67%
Posgrado	1	6,67%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Gráfico N° 25.- Instrucción del encuestado



Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Análisis: La instrucción de los encuestado son: bachillerato un 13,33%, superior 33.33% universidad 46,667% y posgrado el 6,67%.

Interpretación: Las personas que trabajan en el departamento de compras de los clientes de Quimicur Cia. Ltda., tiene que tener conocimientos para poder realizar los pedidos de químicos que requiere la Planta de Producción de las empresas, es así que debido a que deben prepararse tanto a nivel universitario como Superior. Habiendo así un pequeño número de empleados que tienen título de segundo nivel.

4. Cuál es la percepción sobre el nivel de comprensión de sus necesidades empresariales por parte de Quimicur Cia. Ltda.

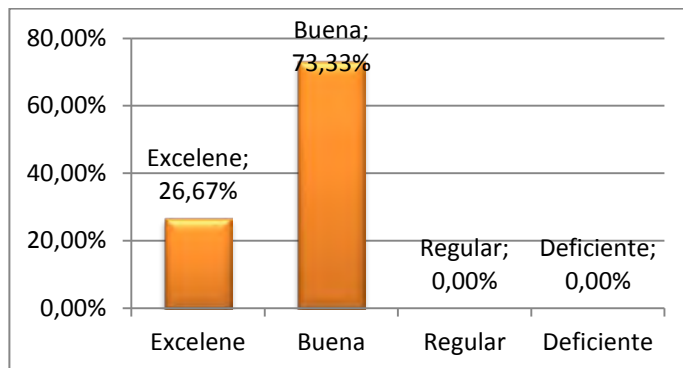
Tabla N° 25.- Percepción de la comprensión de sus necesidades

CRITERIO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Excelente	4	26,67%
Buena	11	73,33%
Regular	0	0,00%
Deficiente	0	0,00%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Gráfico N° 26.- Percepción de la comprensión de sus necesidades



Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Análisis: La comprensión de Quimicur Cia. Ltda., a las necesidades empresariales de acuerdo con los clientes es excelente, de acuerdo con el 26,67% y buena según el 73,33%.

Interpretación: Los clientes son quienes pueden dar una evaluación más veraz de cómo trabaja una empresa, es así que de acuerdo a ellos, Quimicur Cia. Ltda., brinda un buen servicio y cubre con las necesidades de sus clientes, sin embargo tiene que recurrir a préstamos de productos para cumplir con los requerimientos

5. ¿Está a gusto con la atención que presta Quimicur Cía. Ltda.?

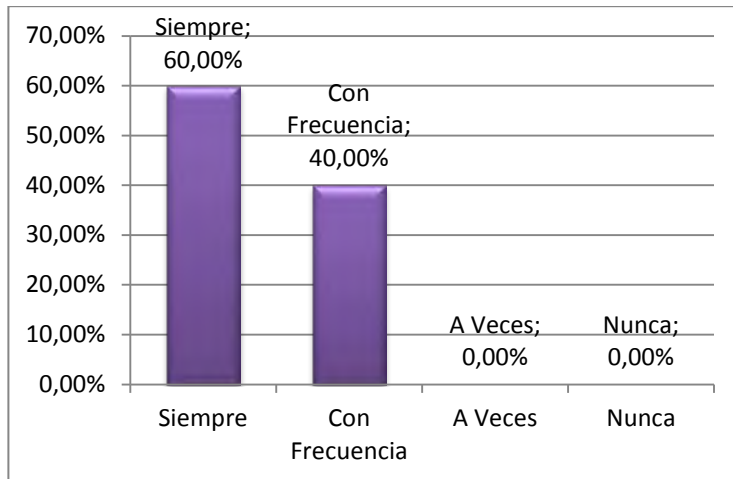
Tabla N° 26.- Satisfacción de la atención de Quimicur Cia. Ltda.

CRITERIO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Siempre	9	60,00%
Con Frecuencia	6	40,00%
A Veces	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Gráfico N° 27.- Satisfacción de la atención de Quimicur Cia. Ltda.



Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Análisis: De acuerdo con la encuesta, el 60% de los clientes de Quimicur Cia. Ltda., están siempre a gusto con la atención, mientras que el 40% indica que lo está con frecuencia.

Interpretación: La atención que presta Quimicur Cia. Ltda., siempre se ha caracterizado por ser personalizada, sin embargo, a pesar de tener esa ventaja, posee también la gran desventaja, la del inadecuado abastecimiento. No obstante, sus clientes siguen indicando estar a gusto con la atención brindada.

6. ¿Quimicur Cia Ltda., cuenta con los productos que usted demanda?

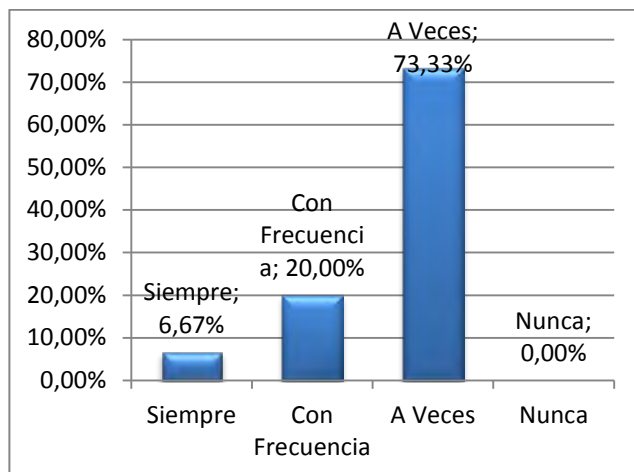
Tabla N° 27.- La oferta cubre la demanda

CRITERIO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Siempre	1	6,67%
Con Frecuencia	3	20,00%
A Veces	11	73,33%
Nunca	0	0,00%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Gráfico N° 28.- La oferta cubre la demanda



Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Análisis: El 6.67% de los encuestados estableció que Quimicur Cia. Ltda., siempre cuenta con los productos que ellos requieren, mientras que el 20% indicó que con frecuencia, finalmente el 73.33% determinó que a veces.

Interpretación: Quimicur Cia. Ltda., en el año 2013 ha tenido inconvenientes al momento de abastecerse, ya sea por causas propias o ajenas, lo que genera, que en ocasiones no cuente con los productos que requiere su clientela. La falta de planificación de compras tanto de parte de la empresa como de los clientes son los causales de que no se cumpla con los requerimientos comerciales.

7. Los productos que comercializa Quimicur Cia. Ltda., tienen una aceptabilidad

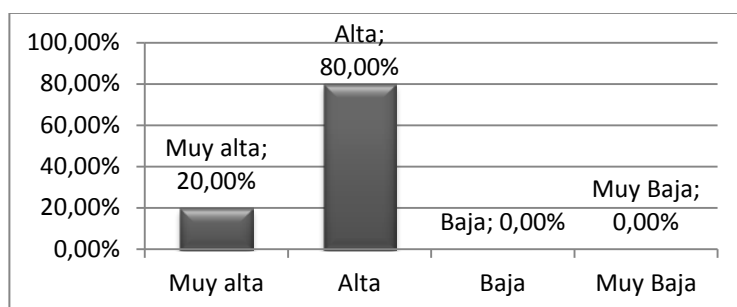
Tabla N° 28.- Aceptabilidad de los productos de Quimicur Cia. Ltda.

CRITERIO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Muy alta	3	20,00%
Alta	12	80,00%
Baja	0	0,00%
Muy Baja	0	0,00%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Gráfico N° 29.- Aceptabilidad de los productos de Quimicur Cia. Ltda.



Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Análisis: La aceptabilidad de los productos que comercializa Quimicur Cia. Ltda., de acuerdo con el 20% es muy alta, mientras que el 80% dijo que los productos tienen una acogida alta.

Interpretación: Quimicur Cia. Ltda., se caracteriza por comercializar productos de calidad con responsabilidad ambiental, es decir que los productos son amigables con el planeta y brindan resultados excelentes en el proceso de transformación del cuero, además de ofertar gran variedad de químicos que son utilizadas para distintas fases del proceso productivo, es así que gracias a estas ventajas la empresa cuenta con gran acogida en el mercado nacional.

8. ¿Con qué nivel de eficacia Quimicur Cia Ltda., atiende sus requerimientos en compras?

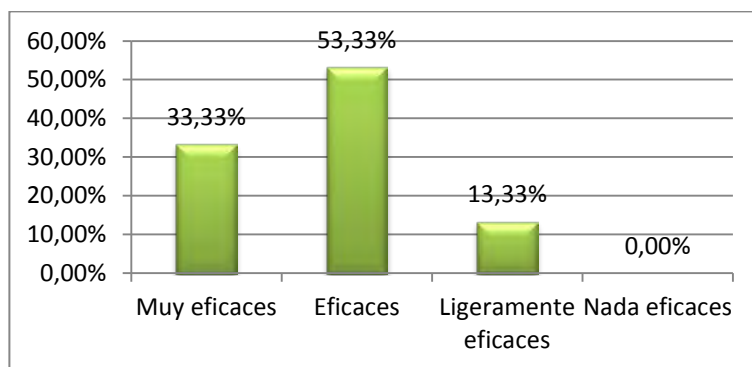
Tabla N° 29.- Eficiencia de Quimicur Cia. Ltda.

CRITERIO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Muy eficaces	5	33,33%
Eficaces	8	53,33%
Ligeramente eficaces	2	13,33%
Nada eficaces	0	0,00%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Gráfico N° 30.- Eficiencia de Quimicur Cia. Ltda.



Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Análisis: El 33.33% de los encuestados indicaron que el servicio que presta Quimicur Cia. Ltda., es muy eficaz, mientras que el 53.33% determinó que son eficaces, finalmente el 13.33% ligeramente eficaces.

Interpretación: Una de las prioridades de Quimicur Cia. Ltda., es tratar de que los clientes estén a gusto con el servicio, es así que brindan asistencia técnica sobre nuevas tendencias de cuero y el uso y dosificación de lo químicos para lograr excelentes resultados. En lo que respecta a las compras, la empresa lo entrega en el tiempo estipulado sin ningún retraso, en ocasiones no se cumplen con las cantidades requeridas.

9. El desempeño comercial de Quimicur Cia Ltda es:

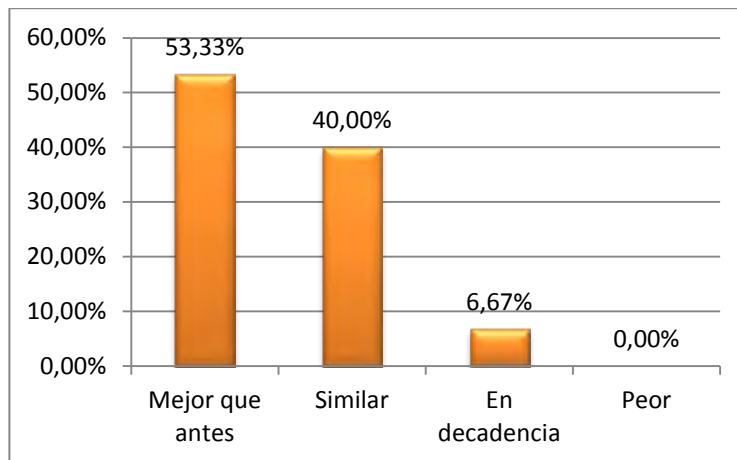
Tabla N° 30.- Percepción del desempeño comercial de Quimicur Cia. Ltda.

CRITERIO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Mejor que antes	8	53,33%
Similar	6	40,00%
En decadencia	1	6,67%
Peor	0	0,00%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Gráfico N° 31.- Percepción del desempeño comercial de Quimicur Cia. Ltda.



Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Análisis: El 53.33% respondió que el desempeño comercial de Quimicur Cia. Ltda., es mejor que antes, el 40% dijo que es similar, mientras que el 6.67% determino que está en decadencia.

Interpretación: La gama de productos que ofrece Quimicur Cia. Ltda., es amplia, por lo tanto, han mejorado con respecto a otros años, además de la asistencia técnica y las importaciones personalizadas de productos específicos que requieren algunos clientes.

10. Usted adquiere los productos de Quimicur Cia Ltda., por:

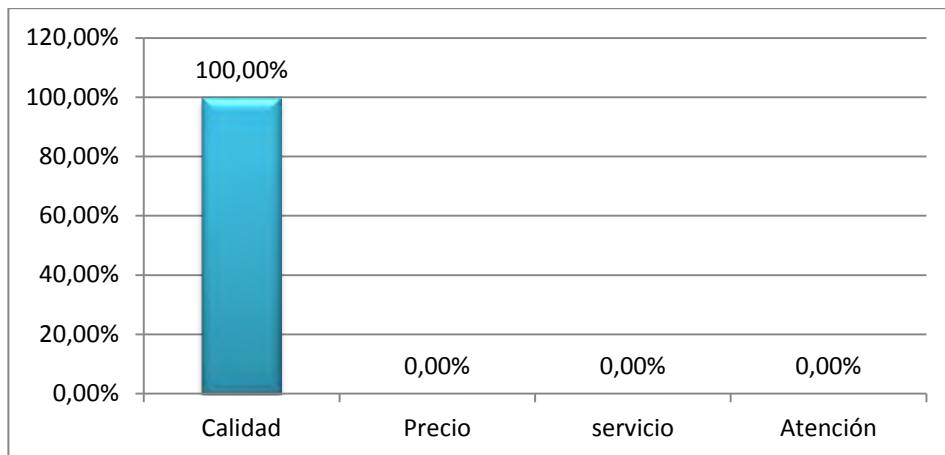
Tabla N° 31.- Preferencia de los productos de Quimicur Cia. Ltda.

CRITERIO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Calidad	15	100,00%
Precio	0	0,00%
servicio	0	0,00%
Atención	0	0,00%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Gráfico N° 32.- Preferencia de los productos de Quimicur Cia. Ltda.



Elaborado por: El Investigador

Fuente: Formulario de Encuesta

Análisis: La totalidad de los encuestados indicaron que adquieren los productos por calidad.

Interpretación: La calidad de los productos BASF es mundialmente conocida, esa así que es una marca de gran acogida que es comercializada por Quimicur Cia. Ltda., quienes son los únicos autorizados a comercializarla en Ecuador.

4.2.3. Análisis Proceso de Abastecimiento de Quimicur Cia. Ltda.

De acuerdo con lo investigado dentro de la empresa, se determina que si existe un proceso de abastecimiento, el cual no es previamente elaborado, más bien se ha dado de manera arcaica sin planificación alguna.

La cantidad que se presenta como requerimiento a los proveedores, se obtienen en una o varias reuniones realizadas por la gerencia, sin que exista intervención alguna de otros departamentos de importancia, tales como almacén, bodega e importaciones (quien también hace control de inventarios), los cuales tienen información importante que puede ayudar a la mejor toma de decisiones.

A causa de la falta de planificación de pedidos y de ventas Quimicur Cia. Ltda., ha recaído en incumplimientos comerciales, así mismo han adquirido productos que no son demandados por los clientes, generando pérdidas de oportunidad. En ocasiones han importado grandes cantidades de químicos de baja rotación mientras que los de mayor rotación los traen en pocas cantidades. Esto en gran parte se debe a la inutilidad de la herramienta forecast la cual sirve para la planificación de la demanda.

Al momento de realizar nuevos pedidos no se toman en cuenta el stock ni las importaciones que están próximas a llegar al puerto.

Debido a todas estas inconsistencias Quimicur Cia, Ltda, en el primer semestre del año 2013, ha generado pérdidas económicas e incumplimiento con clientes comercialmente importantes.

4.2.4. Análisis de las órdenes de Ventas

Tabla N° 32.- Número de órdenes de ventas 2013 versus 2012

NÚMERO ÓRDENES DE VENTA				
MESES	2012	2013	2013 VERSUS 2012	2013 VERSUS 2012 %
ENERO	190	152	-38	-20,00%
FEBRERO	157	116	-41	-26,11%
MARZO	186	142	-44	-23,66%
ABRIL	156	139	-17	-10,90%
MAYO	161	153	-8	-4,97%
JUNIO	153	132	-21	-13,73%
TOTAL	1003	834	-169	-16,85%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Quimicur Cía Ltda.

Análisis

Con respecto a las órdenes atendidas por Quimicur Cia. Ltda, en el 2013 con referencia al 2012 se puede observar que han disminuido siendo los meses más críticos de Enero a Marzo del 2013 en los cuales el porcentaje de reducción está comprendido entre el 20% y 30%, mientras que en el segundo trimestre las órdenes disminuyeron entre el 4% y 14%.

Interpretación

Las órdenes atendidas sufrieron una reducción interesante en el año 2013 que fue del 16,85% en el semestre de ese año. Esto se debe a que no se disponía con la cantidad de mercadería suficiente para cubrir la demanda existente. El número de ordenes cumplidas en el 2013 =1708 que corresponde al 85% mientras que se han perdido 301 órdenes en el año lo que significa que se han perdido en promedio mensual 25 órdenes mensuales

Tabla N° 33.- Ventas 2013 versus 2012

VENTAS USD				
MESES	NETO 2012	NETO 2013	2013 VERSUS 2012	2013 VERSUS 2012 %
ENERO	143.024,17	148.357,18	5.333,01	3,73%
FEBRERO	119.589,50	97.380,79	-22.208,71	-18,57%
MARZO	146.487,65	105.068,32	-41.419,33	-28,27%
ABRIL	114.472,96	148.057,99	33.585,03	29,34%
MAYO	123.694,26	131.182,15	7.487,89	6,05%
JUNIO	127.171,96	102.330,60	-24.841,36	-19,53%
TOTAL	774.440,50	732.377,03	-42.063,47	-5,43%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Quimicur Cía Ltda.

Análisis

Referente a las ventas en valores netos, en el primer semestre del 2013 con referencia al 2012, mostrando como resultado que la pérdida en el semestre del 2013 sea de 42.063,47 dólares que mensualmente sería alrededor de 7.000 dólares

Interpretación

Las pérdidas en cuestión de ventas en dólares se deben a la poca disposición de químicos para la comercialización, lo que ha generado que se pierdan ventas importantes haciendo así que el año 2012 supere al 2013.

Tabla N° 34.- Utilidad 2013 versus 2012

UTILIDAD				
MESES	2012	2013	2013 VERSUS 2012	2013 VERSUS 2012 %
ENERO	21.336,26	6.335,90	-15.000,36	-70,30%
FEBRERO	14.053,86	-4.897,19	-18.951,05	-134,85%
MARZO	23.601,36	5.886,26	-17.715,10	-75,06%
ABRIL	2.156,15	-2.590,63	-4.746,78	-220,15%
MAYO	9.315,83	1.578,03	-7.737,80	-83,06%
JUNIO	11.257,59	-8.014,04	-19.271,63	-171,19%
TOTAL	81.721,05	-1.701,67	-83.422,72	-102,08%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Quimicur Cía Ltda.

Análisis

En el primer semestre de año 2013 la utilidad ha sido negativa en los de Febrero, Abril y Junio,, siendo el semestre menos productivo de la historia de Quimicur Cia Ltda.,

Interpretación

El importar productos de baja rotación, traer químicos en cantidades menores a las que requiere el cliente han originado en gran parte que la utilidad de Quimicur Cia. Ltda., sea negativa, con respecto al año 2012 se ha obtenido un menos 102,08%, siendo un semestre crítico para la empresa.

Tabla N° 35.- Compras 2013 versus 2012

COMPRAS QUIMICUR CIA. LTDA.							
1° SEMESTRE 2012		1° SEMESTRE 2013		2013 VERSUS 2012			
USD\$ CFR	TON ELA DAS	USD\$ CFR	TONELADA S	USD\$ CFR	USD\$ CFR %	TONELADA S	TONELADAS %
337.828,20	170, 98	258.806,50	119,49	-79.021,70	-23,39%	-51,49	-30,11%

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Quimicur Cía Ltda.

Análisis

Las compras realizadas por Quimicur Cia. Ltda., en el primer semestre del año 2013 fueron un 23,39% menos en valores monetarios que en el año 2012 mientras que en toneladas el 2013 disminuyó en el 30,11% con respecto al mismo año.

Interpretación

La cantidad importada por Quimicur Cia. Ltda., no fue la suficiente para cubrir con la demanda haciendo que se incumpla con los pedidos de ciertos productos requeridos comercialmente. La falta de planificación en el abastecimiento es el causal de que se haya generado pérdidas de clientes, utilidad, órdenes y de ventas

4.3. Verificación de la Hipótesis

PRUEBA CON JI CUADRADO

1.- Planteo de hipótesis

a) Modelo lógico

Ho: No existe una relación significativa entre el inadecuado proceso de abastecimiento y la desfavorable situación financiera de Quimicur Cia. Ltda., de la ciudad de Ambato en el año 2013.

H1: Hubo relación significativa el inadecuado proceso de abastecimiento y la desfavorable situación financiera de Quimicur Cia. Ltda., de la ciudad de Ambato en el año 2013.

b) Modelo matemático

$$X^2_c = \frac{\sum(O - E)^2}{E}$$

X²c = che – cuadrado calculado

O = frecuencias observadas

E = frecuencias esperadas

2.- Regla de decisión

$$1 - 0,95 = 0,05; \alpha = 0,05$$

GL = grados de libertad

α = nivel de significancia

nf = número de filas

mc = número de columnas

$\chi^2\alpha$ = chi – cuadrado tabulado

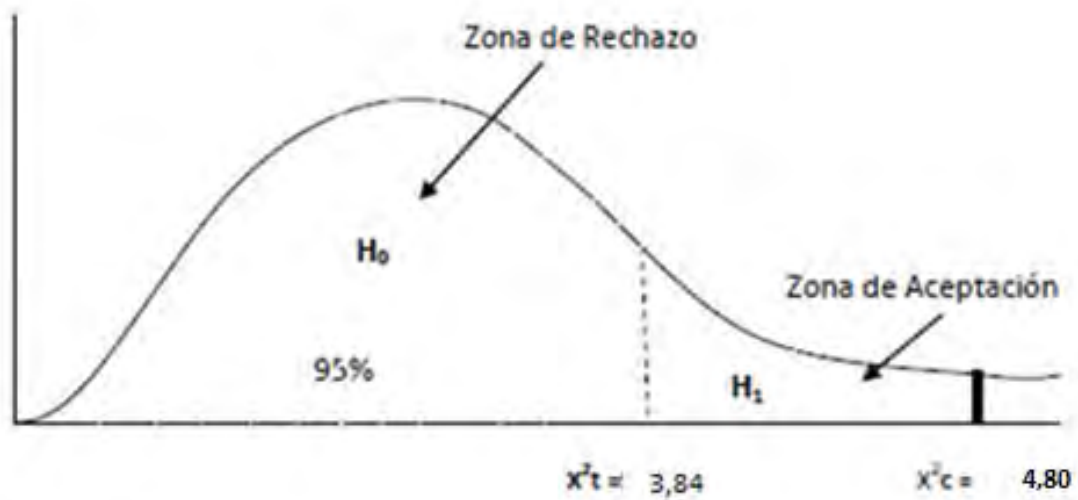
$\alpha = 0.05$

GL = $(nf-1) (mc-1)$

GL = $(2-1) (2-1)$

GL = $(1) (1)$

GL = 1



3. Cálculo del Ji Cuadrado

3.1 Preguntas para comprobar la hipótesis:

¿Cree que el Proceso de Abastecimiento de Quimicur Cía Ltda, es el ideal?

Si () No ()

¿Considera que los beneficios económicos Quimicur Cia. Ltda., son altos?

Si () No ()

Tabla N° 36: Tabla de Frecuencias observadas y esperadas

	SI	NO	TOTAL MARGINAL H	ESPERADOS	
¿Cree que el Proceso de Abastecimiento de Quimicur Cía Ltda, es el ideal?	3	13	16	6,00	10,00
¿Considera que los beneficios económicos Quimicur Cia. Ltda., son altos?	9	7	16	6,00	10,00
TOTAL MARGINAL V	12	20	32	SI	NO

Elaborado por: El investigador

Fuente: Encuestas

Tabla N°37: Tabla de contingencia

O	E	(O-E)	(O-E) ²	((O-E) ²)/E
3	6,00	-3,00	9,00	1,50
13	10,00	3,00	9,00	0,90
9	6,00	3,00	9,00	1,50
7	10,00	-3,00	9,00	0,90
32	32	0	36	4,80

Elaborado por: El investigador

Fuente: Encuestas

Conclusión

De acuerdo con los resultados obtenidos con un JI CUADRADO calculado de 4.80 se puede observar que se encuentra muy por encima del JI CUADRADO tabular, el mismo que es de 3,84 con 1 grados de libertad y un $\alpha. = 0,05$. Se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la alternativa, lo que significa que “Hubo relación entre el inadecuado proceso de abastecimiento y la desfavorable situación financiera de Quimicur Cia. Ltda., de la ciudad de Ambato en el primer semestre del año 2013”.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Luego de realizar el análisis de los datos se llegó a las siguientes conclusiones y recomendaciones:

5.1 Conclusiones

- En conclusión de acuerdo a la información obtenida en la encuesta se determinó que hubo una alta incidencia entre el inadecuado Proceso de Abastecimiento y la desfavorable Situación Financiera de Quimicur Cia. Ltda., en el primer semestre del 2013.
- El 81,25% de los encuestados concluyeron que el Proceso de Abastecimiento no es el ideal por lo que se determinó que las causas que generaron esta problemática son básicamente de índole interna, es decir, que la falta de controles y la falla al implementar un Proceso de Abastecimiento que sanee todas las falencias existentes, lo que permitió en varias ocasiones, el desabastecimiento de varios productos de gran importancia, haciendo a su vez que la empresa tenga ganancias muy reducidas, y en algunos casos pérdidas.
- La planificación de compras es inadecuada por lo que Quimicur Cia. Ltda. no adquiere la suficiente cantidad de productos para obtener un stock adecuado. Además una de la recomendaciones más repetitivas de los clientes, es la de mejorar el abastecimiento de químicos para la curtiembre. Para el 62,50% de los clientes internos indicaron que el Proceso de Abastecimiento es regular.

- El Proceso de Abastecimiento es inadecuado y tiene varias fallas, debido a que no es un Proceso netamente dicho, simplemente se lo realiza de forma arcaica, sin elaborar un promedio de compras por cliente, ni tomar en cuenta la frecuencia de compras de cada uno de ellos, es por eso que se han producido errores.
- Los beneficios económicos obtenidos por la empresa, son bajos, es así que sus utilidades no son lo suficientemente buenas como para cubrir con holgura los gastos que se generan. Es así que 81,25% dijeron que los ingresos son bajos y el 93,75% expresaron que las utilidades también lo son
- La dependencia bancaria ha sido necesaria en Quimicur Cia. Ltda., pero no se la consideraría alta, porque no se ha tenido que recurrir constantemente a ella, salvo cuando los clientes no cumplen con los plazos de pago ya establecidos.
- **5.2 Recomendaciones**

De acuerdo con los datos obtenidos en la investigación y las conclusiones establecidas, se recomienda:

- Implementar un Modelo Logístico de la Cadena de Suministro que sanee todas las faltas e imprevisiones del proceso de abastecimiento existente, y así contribuya al mejoramiento continuo del stock.
- Mantener una base de datos actualizada de los clientes en el que se establezca frecuencia de compra y cantidades mensuales de productos que adquiere y requiere para cubrir con sus expectativas.
- Solicitar mayor apoyo de los proveedores, para que estos, abastezcan de los químicos en el plazo estipulado, evitando así retrasos que provoquen desabastecimiento en bodega y almacén.

- Priorizar el requerimiento de compra de los clientes más frecuentes, para que en caso de no haber productos exista el denominado stock de seguridad para cubrir con sus expectativas.
- Realizar convenios con los clientes para que estos realicen proyecciones de compras, de modo que Quimicur Cia. Ltda., no tenga inconvenientes al momento de vender.
- Implementar controles constantes de stock, de modo que cuando disminuyan los productos se generen una alerta en el sistema para realizar el pedido a los proveedores lo más pronto posible y así evitar desabastecimientos.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos informativos

Título de la propuesta

Modelo de Gestión Logístico SCOR que contribuya a optimizar recursos en el Proceso de Adquisición de insumos para la comercialización de la empresa Quimicur Cia. Ltda., de la Ciudad de Ambato.

Institución ejecutora

Empresa Quimicur Cia. Ltda., de la ciudad de Ambato

Beneficiarios

Clientes internos: Empleados de Quimicur Cia. Ltda.

Clientes externos: Clientes de Quimicur Cia. Ltda..

Ubicación

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Parroquia: Izamba

Dirección: Av. Indoamérica Km. 4.5



Tiempo estimado para la ejecución

Primer semestre del año 2014

Equipo técnico responsable

Investigador: Vaneza Fabara

Tutor: Eco. Juan Pablo Martínez

Gerente: Quimicur Cia. Ltda.

Costo

3.401,09

6.2 Antecedentes de la propuesta

Quimicur Cia Ltda., es una empresa que se dedica a la importación y comercialización de productos químicos para la curtiembre, tiene 13 años de vida empresarial en esta actividad.

Una vez que se ha elaborado la investigación previa se ha establecido que el 81.25% de los clientes internos indicaron que el proceso de abastecimiento de Quimicur Cia. Ltda., no es el ideal, así mismo con respecto al stock, el 68,75% respondieron a veces cuentan con todos los productos que requiere la clientela, igualmente el 73,33% de los clientes externos establecieron que en ocasiones encuentran los productos que requieren comprar.

Por lo que se concluye que se debe diseñar un modelo Supply Chain Management. Para lo cual se realizará el análisis situacional de la empresa en lo que respecta al abastecimiento, en el que se indicará las fortalezas y debilidades en este aspecto.

El modelo Supply Chain Management, está siendo usado en la actualidad por empresas que consideran que deben estar a la vanguardia de los constantes cambios en el mercado.

La mayoría de empresas buscan nuevas formas de mejorar su servicio, logrando que lo que producen sea lo suficiente para cubrir la demanda y así mismo que el abastecimiento de productos o insumos sea el indicado para las ventas.

En la empresa Quimicur Cia. Ltda., existe una problemática en lo que respecta al abastecimiento de químicos para la curtiembre, puesto que esta no es oportuna para la demanda existente, por lo cual al llevar a cabo la propuesta del Modelo SCOR se mejorará en este aspecto, llegando así a cumplir las metas trazadas de comercialización y abastecimiento de productos en el tiempo estipulado y en la cantidades necesarias, con el fin de adquirir en base a las necesidades comerciales.

Los modelos de gestión son diferenciados en lo que respecta a cada empresa, ya que, las necesidades no son las mismas, es por esto que el modelo debe estar estructurado para uso y necesidad exclusivo de la de Quimicur Cia. Ltda. De acuerdo con ANCE, la mayoría de las empresas curtidoras están localizadas en la Provincia de Tungurahua, de estas en gran parte están situadas en Ambato por lo que los proveedores de productos químicos para la curtiembre también lo están, es por eso que Quimicur tiene que trabajar arduamente para no ceder ante la competencia, convirtiéndose en un gran reto el considerarse pionera en lo que respecta a proveeduría.

Con el modelo SCOR Quimicur mejorará significativamente la labor que lleva a cabo, logrando así la optimización de recursos, trayendo consigo que los costos se reduzcan y la utilidad sea más acorde con la que requiere la empresa para su ideal funcionamiento. Además proporcionará gran seguridad a los clientes, quienes contarán con la cantidad requerida de los productos para producir, haciendo que de esta forma la empresa vulva a situarse en un lugar privilegiado frente a su competencia.

Empresas con experiencia y de gran prestigio han hecho uso del modelo SCOR para ampliar su capacidad productiva y comercial. Los antecedentes de la propuesta están enmarcados en los resultados obtenidos de la investigación preliminar, de la cual recabó como resultado el ineficiente proceso de abastecimiento empleado por Quimicur, además, del punto de vista de los clientes de la empresa quienes consideran que no siempre encuentran los productos que ellos requieren debido a que no

cuentan con procesos específicos de cómo realizar el abastecimiento, ni las etapas del mismo.

6.3 Justificación

Debido a la globalización de las empresas, es fundamental que estas estén a la vanguardia, empleando métodos de gestión efectivos y que sean acordes a las necesidades individuales de las empresas, lo que dan como resultado que los objetivos planteados se cumplan y se tomen decisiones oportunas y acertadas.

Es por esto que es indispensable que la empresa Quimicur Cia. Ltda., cuente con un modelo que ayude a mejorar las expectativas de ventas y a cumplir con las necesidades de abastecimiento.

El diseño del modelo SCOR contribuirá al mejor desempeño de los distintos departamentos que constituyen Quimicur Cia. Ltda. El departamento de ventas tendrá mejor dinamismo con los que respecta a los productos, puesto que se comercializarán las cantidades de productos necesarias, si caer en rezagos ni en faltantes. Los clientes tendrán mayores beneficios, ya que su producción no se paralizaría porque siempre tendrían disponibles los productos que provee Quimicur Cia. Ltda.

Es por eso que Quimicur Cia. Ltda., considera importante el elaborar e implementar el Modelo SCOR para sus procesos de abastecimiento. Además cabe indicar que la empresa no cuenta con un modelo de abastecimiento definido, es por este motivo que se justifica la presente propuesta.

El Modelo SCOR es factible de realizar debido a que se cuenta con la colaboración de los directivos y personal de la empresa, además con la predisposición de la investigadora, para llevarla a cabo.

6.4 Objetivos.

General

Diseñar un Modelo de Gestión Logístico (SCOR), que contribuya a optimizar recursos en el proceso de adquisición de insumos para la comercialización de la empresa Quimicur Cia. Ltda., de la Ciudad de Ambato.

Específicos

- Definir los Niveles de los cuales estará compuesto el modelo SCOR (Supply Chain Management), para el mejoramiento del Abastecimiento de la empresa Quimicur Cia. Ltda., de la ciudad de Ambato.
- Elaborar un Mapa de Procesos de Abastecimiento basado en el Modelo SCOR para Quimicur Cia. Ltda.
- Diseñar un Plan de mejoramiento de la Cadena de abastecimiento de Quimicur Cia. Ltda.

6.5 Análisis de factibilidad

Factibilidad Política

Es viable debido a que el sector curtidor está siendo protegido y apoyado por el actual gobierno, lo que ha provocado que así mismo los calzaditas aumenten su producción debido a las barreras a las importaciones de calzado, lo que conlleva a que la adquisición de insumos para producción de cuero se incremente.

Factibilidad Socio-Cultural

Todas las empresas buscan la mejora continua, con el fin de permanecer en el mercado y aumentar su cuota. Para lograrlo, recurren a herramientas estratégicas, es por esto que el Diseño y ejecución del modelo SCOR en lo que es el abastecimiento es fundamental para mejorar la comercialización, en base a una proveeduría oportuna y exacta

de productos con el fin de satisfacer a sus clientes. Lo que a su vez influye en la activación económica social, incrementando las fuentes de trabajo y estimulando la economía.

Factibilidad Tecnológica

Se cuenta con la tecnología ideal para elaborar el modelo SCOR en lo que es el abastecimiento, además, la empresa considera que este es una parte fundamental de Quimicur Cia. Ltda., debido a que la actividad de la empresa depende de los producto que esta adquiere de sus proveedores. Por lo cual, está dispuesta a trabajar conjuntamente aportando conocimientos e información, que es lo que se requiere para llevar a cabo la propuesta.

Factibilidad Organizacional

Quimicur Cia. Ltda, es una empresa con experiencia en el mercado, cuenta con 13 años de trayectoria empresarial. Su mayor fortaleza es contar con la exclusividad para comercializar productos de BASF CHEMICAL COMPANY, además de ofrecer constante asistencia técnica a sus clientes, Así mismo, trae técnicos extranjeros para dictar conferencias y capacitar en lo que respecta a nueva tendencia y productos para elaborar cuero de excelente calidad, que posteriormente serán empleados para confeccionar carteas, maletas guantes, zapatos, chaquetas, zapatillas, etc.

Factibilidad de Género

Una de las finalidades de elaboración del modelo SCOR en Quimicur Cia. Ltda., es la que todos los componentes de la empresa sin importar su nivel jerárquico ni el género puedan participar en el mismo.

Factibilidad Ambiental

La factibilidad ambiental es dable, debido a que con la implementación del Modelo SCOR se mejorara el manejo de los productos químicos, reduciendo los riesgos de derrames y afectación al medio ambiente.

Factibilidad Económico Financiero

La propuesta planteada es factible debido a que Quimicur Cia. Ltda., está dispuesta a brindar los recursos necesarios para que sea llevado a cabo.

Factibilidad Legal

En lo que respecta a algún impedimento legal, no existe leyes que consideren inadecuado la elaboración del Modelo SCOR en las empresas.

6.6 Fundamentación Científico Técnica

Supply Chain Management.- “Es una función estratégica de carácter horizontal que engloba todas las operaciones de la cadena de suministro entre clientes y proveedores (distribución, fabricación, compras/aprovisionamiento, planificación...) con el objetivo de dar respuesta de una forma integrada a la diferencia competitiva de las empresas.” (Casanovas, 2011, pág. 11)

En lo que respecta al Modelo SCOR se divide en 3 Faces o Niveles, para la empresa Quimicur Cia Ltda.:

1.- Tipos de Procesos.- Para que los objetivos entablados por Quimicur Cia. Ltda., se cumplan, de acuerdo al Modelo SCOR debe de desarrollar los procesos de aprovisionamiento, distribución y devolución. Se toman en cuenta estos tres elementos, debido a que la empresa no se dedica a la producción de ningún bien, es así que la Producción es descartada dentro de la Cadena de Suministro. Dentro de este nivel se genera la planificación del aprovisionamiento, distribución y devolución.

- a) **Planificación.**- “Es una toma de decisiones sobre lo que se quiere hacer. La planificación exige, pues, optar, elegir por una opción o un conjunto de acciones, por una actitud, por unos proyectos, por unos caminos.” (Paris, 2005, pág. 14)
- b) **Abastecimiento.**- “El abastecimiento es el proceso por el que la empresa se provee de insumos (materias primas y partes), para el proceso de la producción” (Daniels, 2004, pág. 544)
- c) **Abastecimiento estratégico.**- (Strategic Sourcing) “Búsqueda de fuentes de abastecimiento en el mercado global, y análisis crítico de las compras, con el fin de asegurar un abastecimiento oportuno, de calidad y con precios convenientes. Se aplica usualmente a materias primas, insumos, productos en proceso, y productos terminados que forman parte del flujo físico del negocio” (Chavez, 2012, pág. 206)
- d) **Just in-Time Supply: Abastecimiento justo a tiempo.**- “ Modalidad de abastecimiento en la que el proveedor entrega los productos que se necesitan en el momento en que se necesitan . Requiere, por cierto, una coordinación fina con proveedores seleccionados, con los que se ha llegado a un superior grado de sincronización.” (Chavez, 2012, pág. 206)
- e) **Distribución.**- “Es llevar los productos al mercado en la cantidad deseada, al lugar donde se deseen adquirir y en el momento que se necesiten.” (López, 2001, pág. 210)
- f) **Devolución de Compras.**- Se da “cuando la empresa realiza una compra, y surge cualquier problema con la mercancía, ya sea que no cumple con los requerimientos de calidad pactados, porque llegan en mal estado, etc., se procederá a hacer una devolución, que podrá ser la totalidad de la mercancía o de parte de ella.” (Delgado, 2010, pág. 150)
- g) **Devolución de Ventas.**- “Mercancías devueltas por clientes, normalmente por ser defectuosas o por no haberse cumplido las condiciones del pedido.” (La gran Enciclopedia de Economía, Portal, 2009)

Nivel 2 Categorías de Procesos

Quimicur Cia. Ltda., es una empresa que se dedica exclusivamente a la importación y comercialización de productos químicos, debido a eso no se considera pertinente incluir a la producción dentro del Modelo SCOR sugerido.

Así mismo se debe aclarar que como la empresa no se dedica a la transformación de ningún bien no es admisible la reparación o mantenimiento del bien, porque se dedica a la comercialización de químicos importados para el sector de la curtiembre.

Dentro del Mapa de Procesos se puede encontrar el aprovisionamiento, la distribución y devolución de clientes.

El Mapa de Procesos de la Cadena de suministro de Quimicur Cia Ltda, de encontraron 12 Procesos:

Procesos de Planificación:

1. Planificación de la Cadena de Suministro
2. Planificación del Aprovisionamiento
3. Planificación de Distribución
4. Planificación de Devoluciones

Procesos de Aprovisionamiento

5. Aprovisionamiento

Procesos de Distribución

6. Distribución

Procesos de Devolución

7. Devolución Clientes

Actividades de Apoyo

8. Aprovechamiento Contra Stock
9. Distribución de Productos en Bodega
10. Devolución de clientes (A causa de diversos factores).

Las 10 actividades son las que se ejecutan en cada uno de las fases, y en base a la Construcción del Mapa de Procesos se pudo determinar de qué manera está conformada La Cadena de suministro de Quimicur Cia. Ltda., lo que facilita su administración control y comprensión.

Dentro de los procesos de la cadena de suministro se determina el abastecimiento en contra del stock, con el fin de determinar lo que la empresa tiene en bodega o para realizar el pedido.

- a) **Aprovechamiento.**- “Se refiere al hecho que un pedido llegue al almacén para reabastecer el inventario. Se entiende por tiempo de provechamiento (lead time) al tiempo al tiempo que transcurre desde que se realiza la orden de pedido hasta que este es servido” (Casanova, 2011, pág. 129)
- b) **Stock.**- “Es un término anglosajón que sirve para designar existencias de un producto determinado en un punto de venta, ya sea en el almacén o en la sala de ventas. Asimismo, constituye el conjunto de unidades de un artículo en un momento concreto.” (Bastos, 2007, pág. 21)

Así mismo cabe indicar que la distribución se ejecuta dependiendo de los productos que se posee en bodega, debido a que no se puede comercializar lo que no tiene. Finalmente las devoluciones se dan únicamente por parte de clientes, debido a que Quimicur Cia. Ltda., posee esa flexibilidad. Las devoluciones pueden darse por ejemplo debido a: adquisiciones en exceso, inutilización de productos en el proceso de transformación del cuero, etc.

Es así que la empresa posee una relación estrecha con clientes, facilitándoles las devoluciones en gran parte de los casos.

En lo que respecta a la devolución a proveedores, no es dable, ya que Quimicur Cia. Ltda., es el representante en Ecuador de una Multinacional de gran relevancia a nivel mundial. Por lo tanto, esta ejerce poder sobre la empresa, impidiéndole la a apertura a devoluciones, caso que hasta la fecha nunca se ha dado.

1. **Estrategia CRM: Gestión de relación con los clientes.**- “Es una estrategia de negocio, porque engloba a toda la organización de la empresa, ya que al tratarse de la aplicación de nuevos modelos de negocio, requiere en gran parte de los casos, un rediseño del negocio, en donde el cliente participa de forma directa en el modelado de la empresa, y teniendo en cuenta sus necesidades, focalizar los recursos en actividades, que permitan construir relaciones a largo plazo y generen valor económico.” (García, 2005, pág. 25)

Nivel 3.Nivel del Modelo SCOR

En este nivel se descomponen y describen las categorías de los Procesos, identificando los elementos que la conforman.

Además se determinan los elementos de los procesos, comprendidos por la distribución de productos en bodega y almacén, también, se pueden determinar qué tipo de errores se encuentran dentro de los niveles del modelo.

También se elaboran los Actividades de Apoyo en las cuales se detallan claramente el responsable el tiempo necesario para llevarlas cabo y los recursos que se requieren.

- 1.- Las actividades de apoyo, se engloban en la utilización de indicadores de desempeño, los cuales en si no son empleados por Quimicur Cia Ltda.

Así mismo, el establecimiento de redes de abastecimiento, indicando la procedencia de los productos que se comercializa y las cantidades comercializadas dentro de un determinado periodo de tiempo, con el fin de establecer cuotas comerciales de clientes.

2.- Implementar un sistema de control de inventarios para llevar una vigilancia eficaz, y evitar desabastecimientos. El sistema deberá de dar alerta en cuanto el o los productos en cuestión lleguen al stock mínimo, establecido por la empresa.

3.- Empleo de recursos tecnológicos para establecer los niveles de cumplimiento de los proveedores, estableciendo tiempos de entrega, cantidades y calidad del o los productos.

4.- Realizar en encuestas y/o entrevistas a los clientes con el fin de medir el grado de cumplimiento y satisfacción de la proveeduría que realiza Quimicur Cia. Ltda., con el fin de encontrar mecanismos de mejora continua.

Beneficios del Modelo SCOR

El beneficios esta dado en los procesos, es más bien un modelo logístico, que ayuda a mejorar las ventajas competitivas y a eliminar procesos innecesarios, además de implementar elementos dentro de la cadena de suministros que no son tomados en cuenta por la empresa.

En relación a Quimicur Cía. Ltda. , los beneficios serán de tipo logístico, debido a que no contaban con en sí con un proceso de abastecimiento, es así que gracias al SCOR se puede establecer en base a requerimientos un Modelo que se ajuste claramente a los requerimientos de la empresa, dando como resultado que los procesos sean más estructurados y planificados, además de seguir con una pauta ya establecida de pasos que direccionen a evitar desabastecimientos, costos elevados, retrasos en entregas, cumplimiento de objetivos, logro de metas comerciales, etc.

ETAPA 1

ANALISIS PRELIMINAR

Reseña histórica de la empresa

Quimicur Cia. Ltda., se fundó en Noviembre del año 2000.

Actualmente son 10 empleados en total, 5 gerenciales, financiero y contable. Tres en despachos al por mayor y menor, ventas en general y cobranza. Técnico altamente calificado para la asistencia técnica y un mensajero.

Son orgullosamente distribuidores exclusivos de la BASF S.E, (Alemania, la mayor casa química del mundo) para todo el Ecuador en el campo de productos químicos de la industria de la curtiembre.

Ofrece productos químicos sólo y exclusivamente para la curtiembre, el 90% de los curtidores se encuentran en Ambato y Latacunga, el resto en Cuenca. Sus principales proveedores son: Basf S.A Brasil, Basf Argentina, Basf Curtex España, Basf China, Basf India. La gama de productos va desde el depilado de las pieles, pasando por el curtido, engrase, recurtido y acabado que finalmente da el producto CUERO. Tiene una gama aprox. 60 productos para los diferentes procesos, todos son importados.

Plan estratégico de la empresa

Objetivos empresariales

- Promover nuestra cuota de mercado para lograr mejor y mayor expansión.
- Ampliar la gama de productos con la finalidad de satisfacer los requerimientos de nuestros clientes.
- Ser el líder a nivel nacional, con proveeduría eficiente.

Filosofía Corporativa

Adaptarnos a los cambios con la finalidad de promover nuevos logros y objetivos.

Impulsar el desarrollo competitivo de nuestro personal. Trabajar bajo principios de honradez y honestidad con los personajes de nuestro entorno

Organigrama estructural

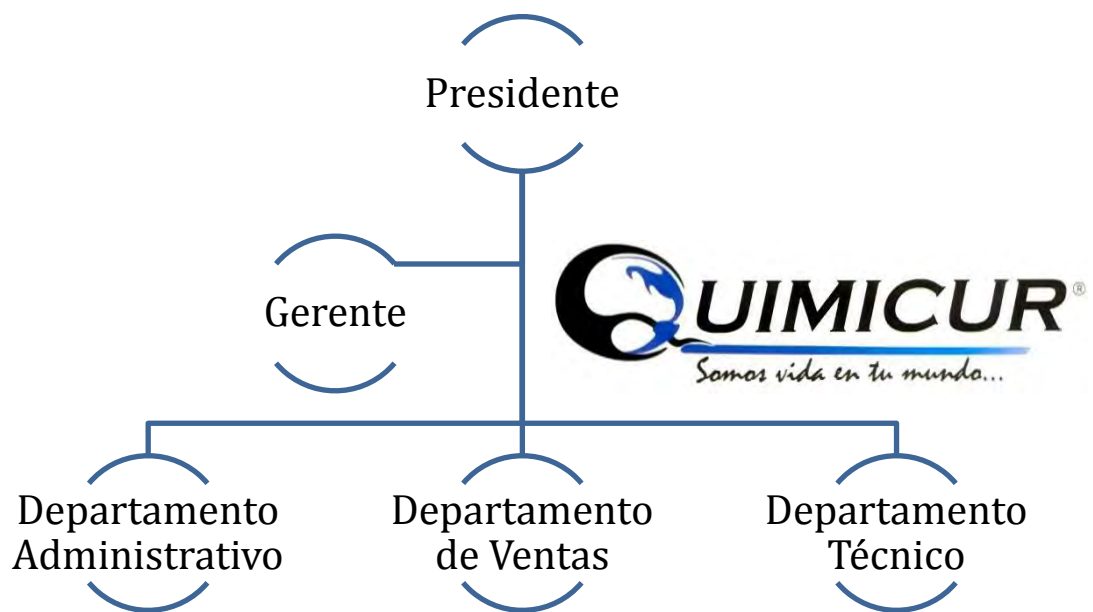


Tabla N° 38.-Matriz FODA

	<p><u>FUERZAS-F</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Distribuidores exclusivos de BASF. 2. Servicio Técnico personalizado 3. Personal Calificado 4. Amplia cartera de productos químicos 5. Transporte propio para entregas en la zona centro 	<p><u>DEBILIDADES-D</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Existencia de cartera vencida 2. Inexistencia de un Proceso de Abastecimiento establecido 3. Falta de comunicación entre departamentos 4. Desabastecimiento constantes de productos 5. Bajos niveles de rentabilidad.
<p><u>OPORTUNIDADES-O</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aumento de cuota de mercado por comercializar productos exclusivos 2. Preferencias arancelarias a importaciones de Sudamérica. 3. Existencia de Modelos eficaces para mejorar el Proceso de Abastecimiento. 4. Mercado potencial en el sector Artesanal de Muebles (Pigmentos) 5. Lealtad de los clientes 	<p><u>ESTRATEGIAS-FO</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Incursionar en el mercado artesanal de muebles con pigmentos. F1-F2-F3-F4-F5-A1-A2-A3-A4-A5 	<p><u>ESTRATEGIAS-DO</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Entregar mercadería a crédito solo a clientes tipo A, 2. Elaborar un Mapa de Procesos Basado en el Modelo SCOR (PLAN DE ACCIÓN 2) D1-D2-D3-D4-D5-O1-O2-O3-O4-O5
<p><u>AMENAZAS-A</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aparición constante de productos sustitutos en el mercado 2. Los cambios en materia de importaciones. 3. Escasez de productos por parte de Proveedores. 4. Cierre de pequeñas curtiembres. 5. Desaparición de productos (Proveedores) 	<p><u>ESTRATEGIAS-FA</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar un Plan de Mejoramiento de Actividades de apoyo de la Cadena de Suministro. (PLAN DE ACCIÓN 3) F1-F2-F3-F4-F5-A1-A2-A3-A4-A5 	<p><u>ESTRATEGIAS-DA</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Integración del Proceso de Abastecimiento (PLAN DE ACCIÓN 1) D1-D2-D3-D4-D5-A1-A2-A3-A4

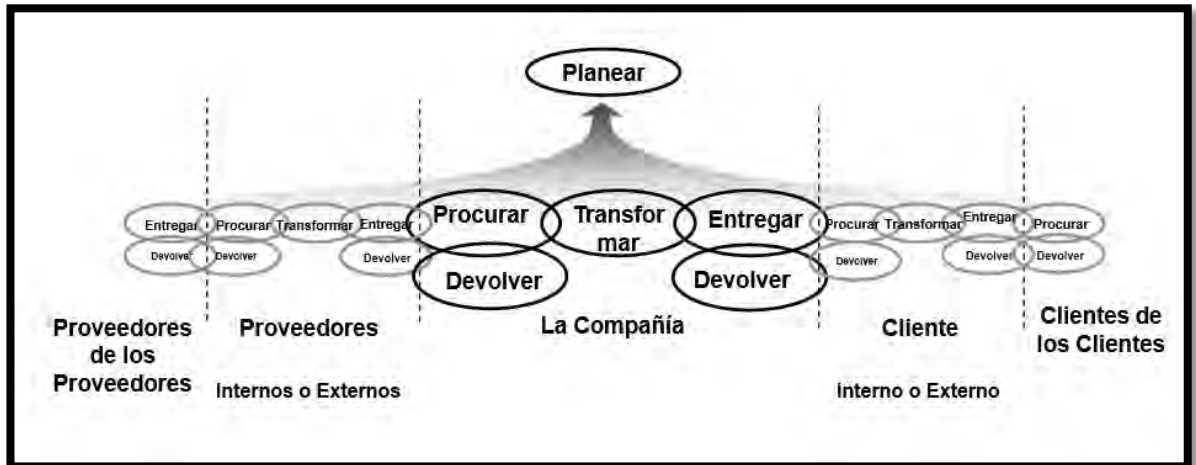
Fuente: Quimicur Cia.Ltda.

Elaborado por: El Investigador

6.7 Metodología Modelo Operativo

Quimicur Cia. Ltda., requiere del diseño e implementación del Modelo SCOR para la mejora de sus procesos de Abastecimiento, para de esta manera puedan proveer a sus clientes en el tiempo estipulado y la cantidad requerida.

GráficoN° 33.- Modelo SCOR

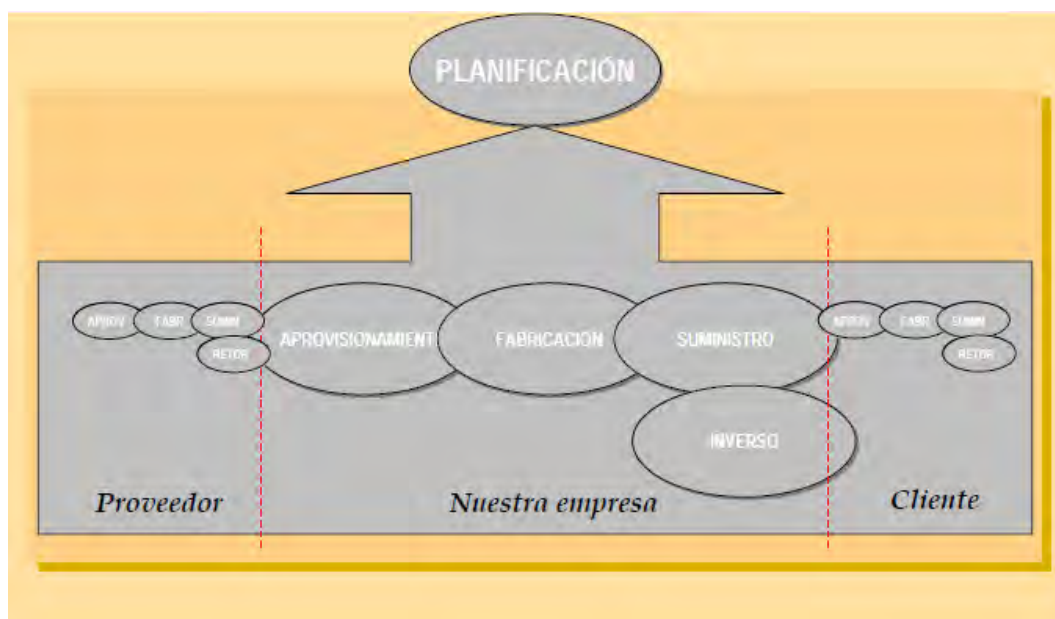


Fuente: SupplyChain Council

El Modelo SCOR para el Abastecimiento estará compuesto por:

1. Proveedores de los Proveedores
2. Proveedores Internos o Externos
3. Cliente Interno o Externo
4. Clientes de sus clientes

Gráfico N° 34.- Ámbito del Modelo SCOR



Fuente: Novactiva

Así mismo este Modelo está dividido en 4 niveles o etapas.

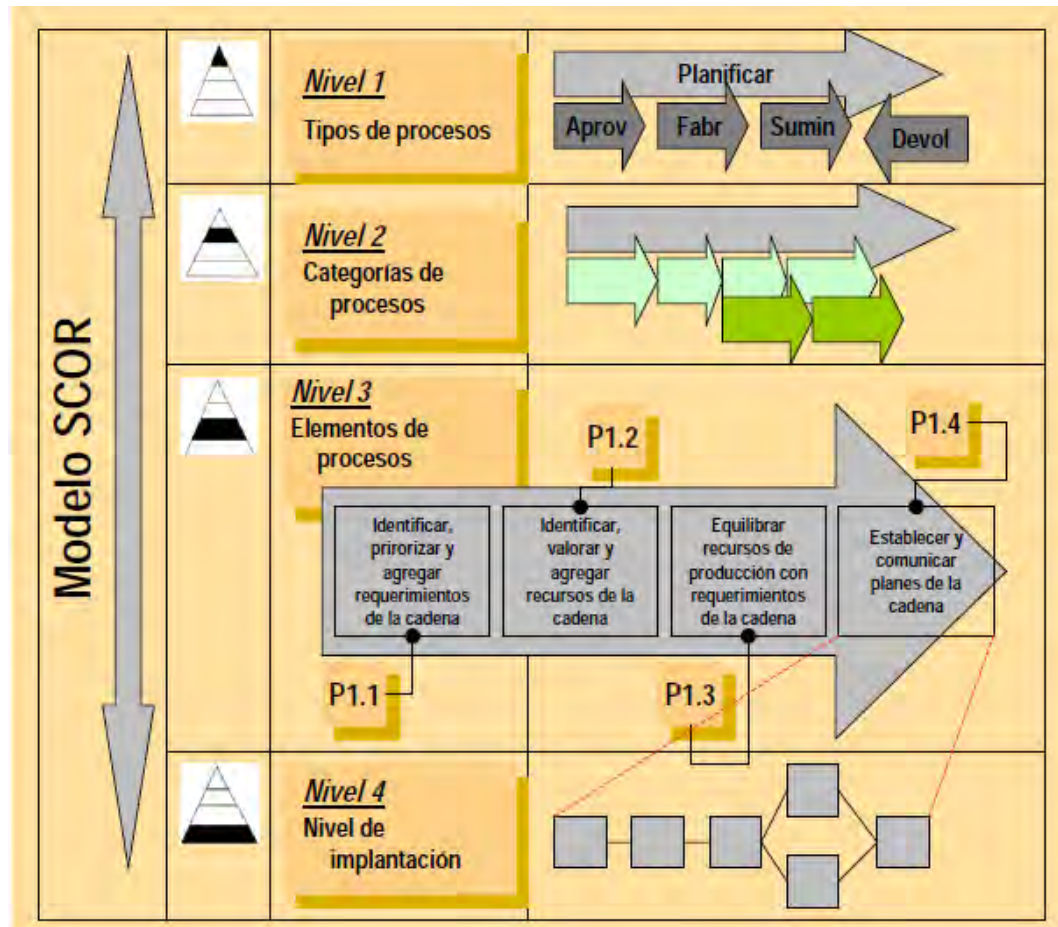
Nivel 1. Tipos de Procesos - Es el principal, en el que se determinará el alcance del Modelo y sus procesos, los cuales son: Planeación, Aprovechamiento, Manufactura, Despacho y Devoluciones.

Nivel 2.- Categorías de Proceso.- Analiza el recorrido de los materiales desde el inicio hasta el final de la cadena de suministro.

Nivel 3.- Nivel de Elementos de Proceso.- Indica el método de trabajo y como está compuesto el flujo de información dentro de la cadena de suministro.

Nivel 4 Nivel de Implementación.- Esta etapa permite cumplir con los objetivos establecidos en los niveles anteriores. Estableciendo responsables de cada actividad planteada dentro del Proceso de Abastecimiento.

Gráfico N° 35.- Niveles del Modelo SCOR



Fuente: Novactiva

Análisis de proceso de Abastecimiento de Quimicur Cia Ltda.

Se puede determinar que no es adecuado para la empresa. Debido que durante el primer semestre del año 2013 se presentaron varios lapsos de desabastecimiento de productos.

Los productos que adquiridos por la empresa no son en las cantidades requeridas por los clientes, ocasionando que no tengan el químico para comercializarlo cuando el cliente lo requiere. Lo que conllevó que en el primer semestre del año 2013 se pierdan clientes y no se cumplan con las órdenes de requisición.

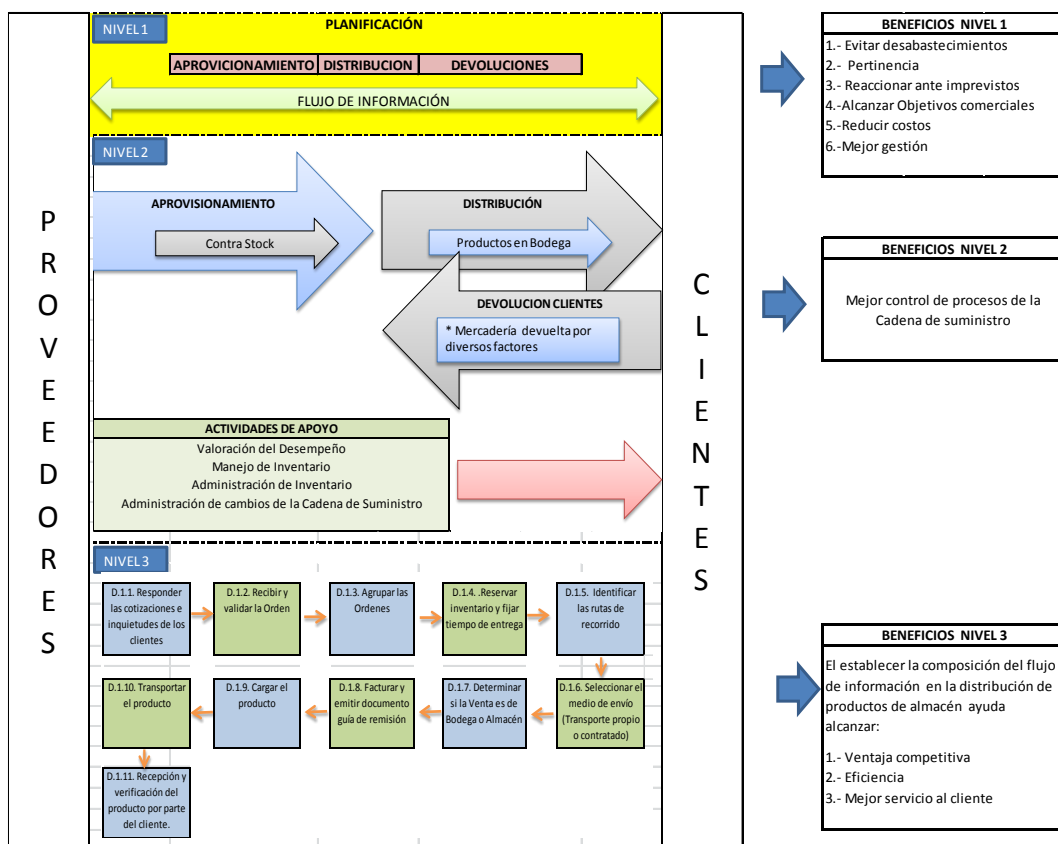
La falta de planificación y de comunicación entre departamentos es uno de los causales de esta problemática.

Al momento de realizar los pedidos no se interactúa con el resto de empleados, simplemente las adquisiciones (en cantidad y producto) son establecidos por la gerencia, los cuales no tienen la información suficiente del inventario, necesidades y frecuencia de compra de los mismos.

Durante el primer semestre del 2013 se presentaron pérdidas importantes, tanto en volumen de ventas, como en utilidad, haciendo que ese periodo sea considerado el más perjudicial de toda la historia de la empresa. Dentro este lapso la empresa tuvo que recurrir al endeudamiento bancario para cubrir las facturas de proveedores del exterior.

Modelo SCOR Quimicur Cia. Ltda.- El modelo sugerido para Quimicur Cia. Ltda., está compuesto por tres niveles:

Gráfico N° 37.- Niveles del Modelo SCOR para Quimicur Cia. Ltda.



Fuente: Modelo Supply Chain Management
Elaborado por: El Investigador

1. Nivel 1.- Tipo de Procesos, es un nivel en el cual se establece de manera macro el modelo, el cual se basa en la planificación tanto del aprovisionamiento, distribución y devolución.

Con esto se apuesta a alcanzar una gestión eficaz de la cadena de suministro, evitando desabastecimientos, adquiriendo productos en el momento y cantidad que se requiere, reduciendo costos.

2. Nivel 2.- Categoría de Procesos, se configura la cadena de suministro lo que a su vez sirve como base para la elaboración del mapa de procesos. Esto contribuye a mejorar el control de cada uno de los procesos de la cadena de suministro, logrando así que cada acción que está inmersa en ella sea determinada previamente.

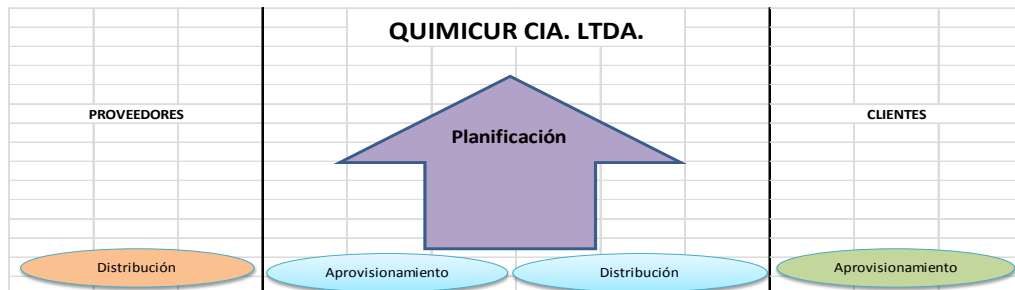
3. Nivel 3.- Elementos de los procesos, permite determinar cómo está compuesto el flujo de información dentro del área más importante de la empresa, la cual es el almacén, indicando como va a ser llevado a cabo paso a paso las actividades de la comercialización, desde el punto de partida que es el pedido hasta la recepción del producto por parte del cliente.

Adicionalmente dentro de este nivel se plantea un plan de mejoramiento de las actividades de apoyo establecidas dentro del mapa de procesos del Nivel 2.

Todo esto contribuye a lograr ventaja competitiva, eficiencia y mejor servicio al cliente.

6.7.1 Diseño de Modelo SCOR en el Abastecimiento

Gráfico N° 36.- Alcance del Modelo SCOR en la empresa Quimicur Cia. Ltda.



Fuente: Modelo Supply Chain Management

Elaborado por: El Investigador

En lo que es el alcance del Modelo SCOR se procede a determinar los elementos que la componen tanto como son:

Proveedores.- Quimicur Cia. Ltda., realiza su proveeduría desde algunas partes del mundo, dependiendo de los productos que requiere comercializar, todos esos productos pertenecen a un grupo específico dentro del proceso de curtición del cuero, es así que se presenta el origen de los productos y el grupo al cual permanece:

BASF SE (Alemania)

Se importan 59 productos que se subdividen en los siguientes grupos:

- Auxiliares de Pelambre y Curtición
- Curtientes Sintéticos y Acrílicos
- Engrases e Hidrofugantes
- Resinas para el cuero
- Auxiliares de Acabado
- Pigmentos
- Eukesolares = Complejos Metálicos
- Luganiles
- Lurazoles

BASF SA (Brasil)

De Brasil se adquieren 2 productos que se dividen en los siguientes grupos:

- Curtientes Sintéticos y Acrílicos
- Resinas para el cuero

Juan Naab SAYC (Argentina)

De Argentina provienen 6 productos que comprenden al grupo de:

- Engrases e Hidrofugantes

Awuko Abrasives (Alemania)

Importan de Alemania lijas de distinta numeración que va desde la #100 a la #800:

- Lijas Blancas (cuero seco)
- Lijas Rojas (cuero húmedo)

Nubiola Colombia Pigmentos (Colombia)

Se abastecen de un único producto:

- Sulfato Básico de Cromo

Imexin S.A. (Ecuador)

Adquieren 5 productos subdivididos en los siguientes grupos:

- Auxiliares de Acabado
- Luganiles

La Empresa (Quimicur Cia. Ltda.).- Dentro del alcance del Modelo SCOR sus actividades son el abastecimiento y la comercialización.

Los factores de competitividad de Quimicur Cia. Ltda., están establecidos a través de las metas expuestas en su Misión y la Visión:

Misión

“Ofrecer productos y servicios de alta calidad a nuestros clientes, mediante un trabajo honesto, transparente y oportuno, con personal comprometido con la satisfacción de sus clientes y colaboradores.”

Visión

“Consolidarnos como una empresa comercializadora de alto nivel, líder en el mercado, con mayor participación a través de una gestión óptima que prevea soluciones innovadoras y supere todos los requerimientos de nuestros socios comerciales, con servicios de calidad

Mantener nuestro compromiso con el medio ambiente, con proveeduría de productos más amigables con el mismo.

Continuar con credibilidad y aval financiero, capacitación continua y trato justo a nuestros colaboradores y accionistas.”

Productos.- tiene varios productos que forman parte del proceso de transformación fabril del cuero:

Tabla N°39.- Productos de Quimicur Cia. Ltda., para el Proceso de Remojo

REMOJO	
EUSAPON OC	Tensoactivo a base de alcohol graso.
BASOZYM S20	Auxiliar enzimático de pieles frescas y saladas. Auto-regula el PH. 1500 LVE/g.

Fuente: www.quimicur.ec

Elaborado por: El Investigador

Tabla N°40.- Productos de Quimicur Cia. Ltda., para el Proceso de Pelambre

PELAMBRE	
BASOZYM L10	Apropiado para procesos con conservación o con destrucción de pelo. 700 LVE/g.
EUSAPON OC	Tensoactivo a base de alcohol graso.
MOLLESCAL MF	Aux. de pelambre, exento de aminas y sulfuro de sodio.

Fuente: www.quimicur.ec

Elaborado por: El Investigador

Tabla N°41.- Productos de Quimicur Cia. Ltda., para el Proceso de Desencalado

DESENCALADO	
DECALTAL ES-N	Desencalante.
EUSAPON OC	Tensoactivo a base de alcohol graso.

Fuente: www.quimicur.ec

Elaborado por: El Investigador

Tabla N°42.- Productos de Quimicur Cia. Ltda., para el Proceso de Pelambre de Purga

PURGA	
BASOZYM CM	Libre de sales de amonio y sulfatos, adecuado para procesos libres o bajo tenor de sales. 3000 LV/g.

Fuente: www.quimicur.ec

Elaborado por: El Investigador

Tabla N°43.- Productos de Quimicur Cia. Ltda., para el Proceso de Curtición

CURTICIÓN	
NUBICROMO	Sulfato básico de cromo 33%
IMPLENAL UR	Complejante de Cromo.
LIPODERM LICKER E-XP	Alcohol graso (85%).

Fuente: www.quimicur.ec

Elaborado por: El Investigador

Tabla N°44.- Productos de Quimicur Cia. Ltda., para el Proceso de Recurtición

RECURTICIÓN	
EUSAPON OC	Tensoactivo a base de alcohol graso.
BASYNTAN LB-BE	Melamina formaldehído - dispersante.
BASYNTAN UR	Recurtiente de sulfona y ácidos sulfónicos 94%.
BASYNTAN UT	Curtiente ecológico a base de sulfonas y ácidos sulfónicos aromáticos.
DENSOTAN A	Polímero dispersante.
RELUGAN DLF	Curtiente resínico productos de condensación a base de melaminas.
RELUGAN GT 50	Glutaraldehído en solución acuosa 50%.
RELUGAN GTW	Recurtiente - Aldheído glutárico.
RELUGAN RE	Recurtiente - Polímero Acrílico-aniónico.
RELUGAN RV	Recurtiente - Polímero Acrílico-aniónico.
RELUGAN SOFT HF	Polímero engrasante.
NASTAN BG	Acrílico blando.
TAMOL M	Agente dispersante.
TAMOL NF	Neutralizante / tamponante / TNV 95%

Fuente: www.quimicur.ec

Elaborado por: El Investigador

Tabla N°45.- Productos de Quimicur Cia. Ltda., para el Proceso de Teñido

TEÑIDO	
LUGANILES	Colorante polvo aniónicos homogéneos.
LURAZOLES	Colorante polvo homogéneos.

Fuente: www.quimicur.ec

Elaborado por: El Investigador

Tabla N°46.- Productos de Quimicur Cia. Ltda., para el Proceso de Engrase

ENGRASE	
LIPODERM LICKER E-XP	Alcohol graso (85%).
NASTOLIN 874	Aceite animal sulfitado (71%).
LOPALIN GTA	Aceite vegetal
LOPALIN GF	Mezcla balanceada de productos grasos sulfoclorado (70% ±).
LOPALIN LH3	Lecitina (40 – 45%).

Fuente: www.quimicur.ec

Elaborado por: El Investigador

Tabla N°47.- Productos de Quimicur Cia. Ltda., para el Proceso de Acabado

ACABADO	
ASTACIN FINISH PF TF	Poliuretano duro.
ASTACIN FINISH PUMN TF	Poliuretano medio.
ASTACIN FONDO UH	Dispersante de poliuretano de anclaje.
ASTACIN MATEANTE LB-WE	Top Poliuretano Mate.
ASTACIN NOVOMATT DM	Top Poliuretano Mate concentrado.
ASTACIN TOP EE-US.	Top Poliuretano Brillo.
ASTACIN TOP LL	Top Poliuretano alto brillo - charolina.
CORIAL FONDO IF	Polímero acrílico - impregnación.
CORIAL LIGANTE CW	Copolímero acrílico 35%.
LEPTON ENHANCER CP	Pólímero termoplástico.
LEPTON ENHANCER LT	Pólímero termoplástico, se expande al calor, mejora clasificación.
LEPTON LIGANTE AE	Ligante compacto 30% sol.
LEPTON LIGANTE LB-GU	Ligante compacto blando 25%.
LURON LIGANTE U	Caseína.
PIGMENTOS LEPTONES	Color., exentos de caseína - diluibles en agua.
EUKESOLARES	Complejos metálicos- diluibles solventes orgánicos.

Fuente: www.quimicur.ec

Elaborado por: El Investigador

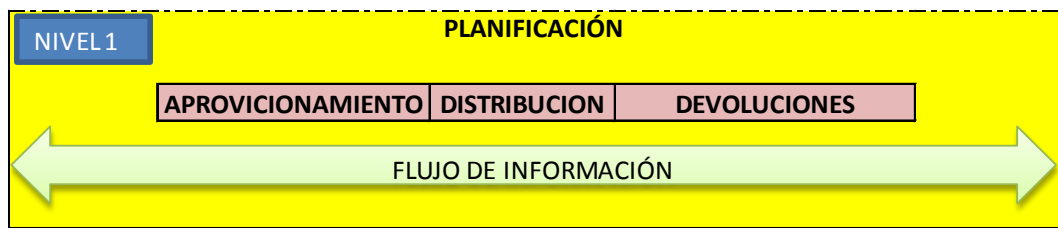
Clientes.- Quimicur Cia. Ltda., maneja una amplia cartera de clientes que en total suman 195, de los cuales se clasifican de la manera siguiente:

Clientes Tipo A.- En este se agrupan 15 clientes, los cuales fueron clasificados en base a la cantidad de producto que adquieren y a la frecuencia de compra, por ejemplo el N° de toneladas (mayor a 5 toneladas anuales).

Clientes Tipo B y C.- En este se agrupan 180 clientes, los cuales fueron clasificados en base a la cantidad de producto que adquieren y a la frecuencia de compra, por ejemplo el N° de toneladas (menores a 5 toneladas anuales).

6.7.1.1. Nivel 1. Tipos de Procesos

Gráfico N° 37.- Nivel 1 del Modelo SCOR en la empresa Quimicur Cia. Ltda.



Fuente: Modelo Supply Chain Management

Elaborado por: El Investigador

Dentro del nivel1 en el que consta la planificación de abastecimiento, distribución y devolución, se establece que las estrategias para mejorar son:

Para aplicar los indicadores de rendimiento del Primer Nivel del Modelo SCOR de Quimicur Cia. Ltda., se hace uso del Supply Chain Scorecard el cual se muestra a continuación:

Tabla N°48:Supply Chain Balance Scor Quimicur Cia. Ltda.

Indicadores de Nivel Superior	ATRIBUTOS DE DESEMPEÑO			
	Factores Externos			Factor Interno
	FIABILIDAD	RESPONSABILIDAD	FLEXIBILIDAD	COSTOS
Ordenes cumplidas perfectamente	85%			
Tiempo necesario para el cumplimiento de una orden		1 a 2horas		
Flexibilidad de la Cadena de Suministro			10%	
Costos de la Administración de la Cadena de Suministro				1.260.907,10
Costo de los Productos Vendidos				70,35% de las ventas

Fuente: Modelo Supply Chain Management

Elaborado por: El Investigador

Con la elaboración del Supply Chain Scorecard de Quimicur Cia. Ltda., se ha podido evaluar la gestión logística en lo que respecta a la fiabilidad, responsabilidad, flexibilidad y costos.

Estableciendo que la Cadena de Suministro de Quimicur Cia. Ltda., mantenía era bueno, pero no el ideal, debido que hay puntos que se deben mejorar, tales como aumentar el porcentaje de órdenes que se hayan cumplido perfectamente, ya que durante el año 2013 hubo incumplimientos debido a la insuficiencia de stock en bodega y almacén, así mismo se debe optimizar las actividades logísticas de abastecimiento para disminuir los costos y aumentar la utilidad de la empresa. Los costos representan el 70.35% del valor neto vendido, lo que indica que las ganancias son bajas.

Además se debe mejorar la gestión sobre los activos. En lo que respecta a la flexibilidad, es muy baja debido a que dependen de un proveedor en particular (BASF THE CHEMICAL COMPANY) por lo tanto depende de la disponibilidad de productos que se les ofrece, en algunos casos hay

productos que desaparecen del mercado debido a que los costos de elaboración son elevados, generando que Quimicur Cia. Ltda., disminuya la variedad de productos que dispone.

Cabe rescatar que la velocidad de respuesta de los pedidos es muy buena lo que le da mayor ventaja competitiva, quedando pendiente de mejora los puntos indicados anteriormente.

Planificación del Abastecimiento y la Distribución.- De acuerdo con la información obtenida de proveedores y clientes se plantea el uso de la herramienta **forecast** el cual sirve para determinar o pronosticar las ventas para determinado periodo de tiempo, esta herramienta es ideal para planificación de compras y ventas, para llevarlo a cabo se requiere de emplear datos históricos de compras para elaborar los requerimientos de abastecimiento.

Lo ideal para Quimicur Cia. Ltda., es entrelazar la demanda de los clientes con el abastecimiento, debido que la empresa depende lo que vende.

Gráfico N° 38.- Captura de pantalla de la herramienta de Planificación Forecast

Article	Article Group Text	Customer	Customer Group Text	ZipCode	City	LPI	Key Figures	Unit	Sum	Jul 2012	ago 2012	sep 2012	oct 2012	nov 2012	dic 2012
4	5007960 Astaton Finish PP TF 120KG 1H2	BPA 000029994	QUIMICUR CIA. LTDA.		AMBATO	00	Closed Orders	KG							
5	5007960 Astaton Finish PP TF 120KG 1H2	BPA 000029994	QUIMICUR CIA. LTDA.		AMBATO	00	Statistical Forecast	KG							
6	5007960 Astaton Finish PP TF 120KG 1H2	BPA 000029994	QUIMICUR CIA. LTDA.		AMBATO	00	Editable Sales Forecast	KG	800						
7	5007960 Astaton Finish PP TF 120KG 1H2	BPA 000029994	QUIMICUR CIA. LTDA.		AMBATO	00	Final Sales Forecast	KG	800		600				-1
8	50029020 Regulan RV 130KG 1H2	BPA 000606172	GE WATER & PROCESS T		SORDICABA	00	Closed Orders	KG							
9	50029020 Regulan RV 130KG 1H2	BPA 000606172	GE WATER & PROCESS T		SORDICABA	00	Statistical Forecast	KG							
10	50029020 Regulan RV 130KG 1H2	BPA 000606172	GE WATER & PROCESS T		SORDICABA	00	Editable Sales Forecast	KG	10,297						
11	50029020 Regulan RV 130KG 1H2	BPA 000606172	GE WATER & PROCESS T		SORDICABA	00	Final Sales Forecast	KG	1,300						
12	50043833 Corral Bender # 120KG 1H2	BPA 000606172	GE WATER & PROCESS T		SORDICABA	00	Closed Orders	KG							
13	50043833 Corral Bender # 120KG 1H2	BPA 000606172	GE WATER & PROCESS T		SORDICABA	00	Statistical Forecast	KG							
14	50043833 Corral Bender # 120KG 1H2	BPA 000606172	GE WATER & PROCESS T		SORDICABA	00	Editable Sales Forecast	KG	26,997						
15	50043833 Corral Bender # 120KG 1H2	BPA 000606172	GE WATER & PROCESS T		SORDICABA	00	Final Sales Forecast	KG	3,000						
16	50079284 Regulan RV 130KG 1H2	BPA 000606172	GE WATER & PROCESS T		SORDICABA	00	Closed Orders	KG							
17	50079284 Regulan RV 130KG 1H2	BPA 000606172	GE WATER & PROCESS T		SORDICABA	00	Statistical Forecast	KG							
18	50079284 Regulan RV 130KG 1H2	BPA 000606172	GE WATER & PROCESS T		SORDICABA	00	Editable Sales Forecast	KG	22,747						
19	50079284 Regulan RV 130KG 1H2	BPA 000606172	GE WATER & PROCESS T		SORDICABA	00	Final Sales Forecast	KG	1,900						
20	50029020 Regulan RV 130KG 1H2	BPA 000606172	GE WATER & PROCESS T		SORDICABA	00	Closed Orders	KG							
21	50029020 Regulan RV 130KG 1H2	BPA 000606172	GE WATER & PROCESS T		SORDICABA	00	Statistical Forecast	KG							
22	50029020 Regulan RV 130KG 1H2	BPA 000606172	GE WATER & PROCESS T		SORDICABA	00	Editable Sales Forecast	KG	3,880	1,840					
23	50029020 Regulan RV 130KG 1H2	BPA 000606172	GE WATER & PROCESS T		SORDICABA	00	Final Sales Forecast	KG	5,503		-1	-1	-1	-1	-1
24	50029020 Regulan RV 130KG 1H2	BPA 000606172	GE WATER & PROCESS T		SORDICABA	00	Closed Orders	KG	920						
25	50029020 Regulan RV 130KG 1H2	BPA 000606172	GE WATER & PROCESS T		SORDICABA	00	Statistical Forecast	KG							
26	50029020 Regulan RV 130KG 1H2	BPA 000606172	GE WATER & PROCESS T		SORDICABA	00	Editable Sales Forecast	KG							
27	50029020 Regulan RV 130KG 1H2	BPA 000606172	GE WATER & PROCESS T		SORDICABA	00	Final Sales Forecast	KG							
28	50114964 Demoson DP 120KG 1H2	BPA 000606172	GE WATER & PROCESS T		SORDICABA	00	Closed Orders	KG							
29	50114964 Demoson DP 120KG 1H2	BPA 000606172	GE WATER & PROCESS T		SORDICABA	00	Statistical Forecast	KG							
30	50114964 Demoson DP 120KG 1H2	BPA 000606172	GE WATER & PROCESS T		SORDICABA	00	Editable Sales Forecast	KG	115						
31	50114964 Demoson DP 120KG 1H2	BPA 000606172	GE WATER & PROCESS T		SORDICABA	00	Final Sales Forecast	KG	120						
32	50128275 Astaton Novomat DM 120KG 1H2	BPA 000029994	QUIMICUR CIA. LTDA.		AMBATO	00	Closed Orders	KG							
33	50128275 Astaton Novomat DM 120KG 1H2	BPA 000029994	QUIMICUR CIA. LTDA.		AMBATO	00	Statistical Forecast	KG							
34	50128275 Astaton Novomat DM 120KG 1H2	BPA 000029994	QUIMICUR CIA. LTDA.		AMBATO	00	Editable Sales Forecast	KG							
35	50128275 Astaton Novomat DM 120KG 1H2	BPA 000029994	QUIMICUR CIA. LTDA.		AMBATO	00	Final Sales Forecast	KG							

Fuente: Quimicur Cia. Ltda.

Planificación de las Devoluciones.- En lo que respecta a las devoluciones de clientes, no son muy comunes dentro de la actividad comercial de Quimicur Cia. Ltda., en promedio se dan 2 devoluciones en el año, de las cuales de las realiza con el uso de Notas de Crédito.

Mientras en lo que respecta a devoluciones a Proveedores, no se da por ningún motivo en este caso, ya que los Proveedores ejercen cierto control sobre esta temática.

Gráfico N° 39.- Formato Nota de Crédito para devolución de clientes

QUIMICUR CIA. LTDA.

Av. Indoamérica s/n Km. 4/2
 Telefax: 03 2450267 - 2856077
 AMBATO

Obligado a llevar Contabilidad

R.U.C. 1890153352001
NOTA DE CREDITO
001 - 001
Nº 000210
No. Autorización SRI 1114079834

Fecha de Emisión:

Sr.(es)

R.U.C./C.I. Comprobante que Modifica:

RAZON DE LA MODIFICACION	Valor de la Modificación

MARIA CARLOTA SANCHEZ ALTAMIRANO
 EDITORIAL ATENAS - AMBATO - TELF. 2422099
 AUTORIZACION 1380 - RUC 1800741645001
 BLOQUE 50X3 N° 0161 Al 0210
 Emisión 23-XII-2013 Cateca 23-XII-2014
 ADQUIRENTE

IVA 12 o/o	
IVA 0 o/o	
VALOR TOTAL	

Fuente: Quimicur Cia. Ltda.

Tabla N°49: Plan de Acción Nivel 1 del Modelo SCOR

PLAN DE ACCIÓN NIVEL 1 SCOR												
Objetivo: Integración del proceso de Abastecimiento (Planificación de Abastecimiento, Distribución y Devolución)												
			TIEMPO									
			ABRIL				MAYO					
POLÍTICA	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES A EJECUTARSE	1	2	3	4	1	2	3	4	RESPONSABLE	RECURSOS
Hacer cumplir adecuadamente las actividades del proceso de abastecimiento	Identificación de los Procesos de Gestión a realizarse	Indicar como está compuesto el Proceso de Abastecimiento al personal		x							Responsable de Abastecimiento	Recursos Materiales
	Emplear guía profesional para elaborar las planificaciones de Abastecimiento-distribución-Devoluciones	Contratar ayuda profesional en aplicación de Modelo SCOR empresarial		x							Gerencia/Responsable de Abastecimiento	Recursos Económicos
	Elaborar la Planificación de Abastecimiento y de Distribución (en base a las ventas anteriores)	Utilizar el forecast para realizar las predicciones de compras y ventas			x						Responsable de Abastecimiento	Recursos Tecnológicos
	Determinar las estrategias de devolución	Emplear Notas de Crédito para las devoluciones								x	Responsable de Abastecimiento/ Dep. contable	Recursos Materiales

Elaborado por: El Investigador

Tabla N°50: Presupuesto Modelo SCOR Nivel 1

PPREUPUESO NIVEL 1	
RECURSOS MATERIALES	
Hojas (Anillados)	\$ 15,00
Papelería	\$ 18,00
Costo Total	\$ 33,00
RECURSOS HUMANO	
Ayuda profesional	\$ 1.000,00
Costo Total	\$ 1.000,00
RECURSOS TECNOLÓGICO	
Forecast	\$ 0,00
Computador	\$ 3,88
Costo Total	\$ 3,88
COFEE BREACK	
Refrigerios	\$ 30,00
Costo Total	\$ 30,00
Valor Nivel 1	\$ 1.066,88

Elaborado por: El Investigador

6.7.1.2. Nivel 2. Categorías de Procesos

La configuración de la Cadena de Suministro de Quimicur Cia. Ltda, basada en el Modelo SCOR se representa Continuación:

Tabla N°51 : Configuración de la Cadena de Suministro de Quimicur Cia. Ltda.

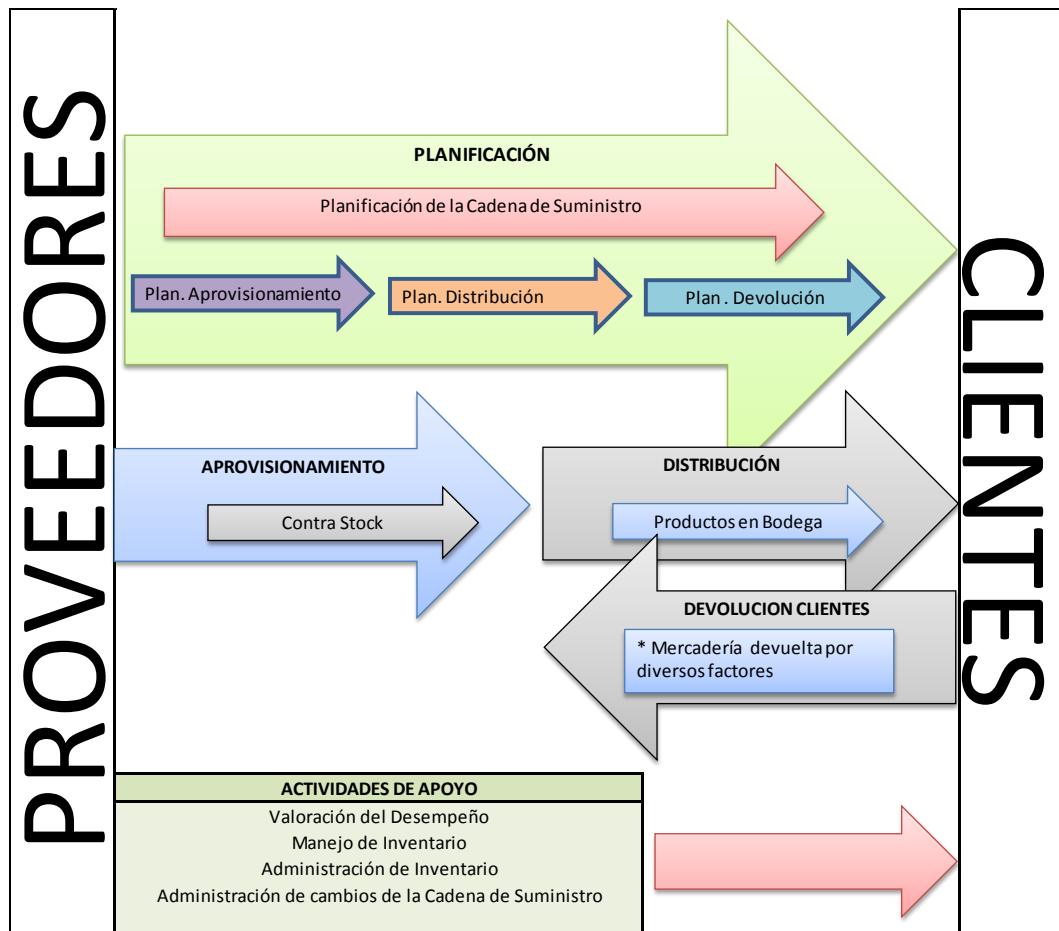
PROCESOS SCOR QUIMICUR CIA. LTDA.					
	Planificación	Aprovisionamiento	Distribución	Devoluciones	
Planificación	Planificación de la Cadena de Suministro	Planificación del Aprovisionamiento	Planificación de la Distribución	Planificación de las Devoluciones	
Ejecución		Contra Stock	De Productos Contra Stock en Bodega	Devolución de clientes, por diversos factores	Categorías de Proceso
Apoyo	Actividades de Apoyo de la Planificación	Actividades de Apoyo de el Aprovisionamiento	Actividades de Apoyo de la Distribución	Actividades de Apoyo de las Devoluciones	

Fuente: Modelo Supply Chain Management

Elaborado por: El Investigador

La Configuración de la Cadena de Suministro contribuye a la elaboración del Mapa de Procesos. Lo que conlleva a la mejora y control de cada uno de los procesos de la Cadena de Suministro.

Gráfico N° 40.- Mapa de Procesos SCOR Quimicur Cia. Ltda.



Elaborado por: El Investigador

Dentro del Mapa de Procesos de la Cadena de suministro de Quimicur Cia Ltda, de encontraron 12 Procesos:

Procesos de Planificación:

1. Planificación de la Cadena de Suministro
2. Planificación del Aprovevisionamiento
3. Planificación de Distribución
4. Planificación de Devoluciones

Procesos de Aprovisionamiento

5. Aprovisionamiento

Procesos de Distribución

6. Distribución

Procesos de Devolución

7. Devolución Clientes

Actividades de Apoyo

8. Aprovisionamiento Contra Stock

9. Distribución de Productos en Bodega

10. Devolución de clientes (Mercadería devuelta por diversos factores).

Las 10 actividades son las que se ejecutan en cada una de las fases, y en base a la Construcción del Mapa de Procesos se pudo determinar de qué manera está conformada La Cadena de suministro de Quimicur Cia. Ltda., lo que facilita su administración control y comprensión.

La medición del desempeño de cada una de las categorías se lo realizó en el nivel 3, con el fin de describir e identificar los elementos del proceso que hacen parte de ellas.

Tabla N°52 : Plan de Acción Nivel 2 Modelo SCOR

PLAN DE ACCIÓN NIVEL 2 SCOR													
Objetivo: Elaborar el Mapa de Procesos de la empresa que identifiquen los procesos de Gestión del Modelo SCOR													
POLÍTICA	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES A EJECUTARSE	TIEMPO								RESPONSABLE	RECURSOS	
			ABRIL				MAYO						
A	S		1	2	3	4	1	2	3	4			
Trasmitir el nuevo mapa de procesos de la empresa, a todo el personal para que se involucre.	Emplear guía profesional para capacitación en la Elaboración del Mapa de Procesos	Capacitar al personal en la elaboración del Mapa de Procesos		x								Gerencia/Responsable de Abastecimiento	Recursos Económicos
	Elaborar el Mapa de Procesos mediante el involucramiento del personal	Diseño del Mapa de Procesos			x							Responsable de Abastecimiento	Recursos Tecnológicos
		Aprobación del Mapa de Procesos en Junta de Accionistas			x							Junta de Accionistas	Recursos Humanos
	Dar a conocer el Mapa de Procesos	Realizar una reunión del personal de la empresa y difundir el Mapa de Procesos			x							Responsable de Abastecimiento	Recursos Humanos
		Colocar el Mapa de Procesos en la Vitrina Informativa				x						Responsable de Abastecimiento	Recursos Humanos
	Aplicar el Mapa de Procesos en el Abastecimiento de Quimicur Cía. Ltda.	Reunir al responsable de Cada departamento para que haga cumplir el Mapa de Procesos				x						Responsable de Abastecimiento	Recursos Humanos
		Realizar continuos controles de cumplimiento del Mapa de Procesos						x				Responsable de Abastecimiento	Recursos Tecnológicos

Elaborado por: El Investigador

Tabla N°53.- Presupuesto Modelo SCOR Nivel 2

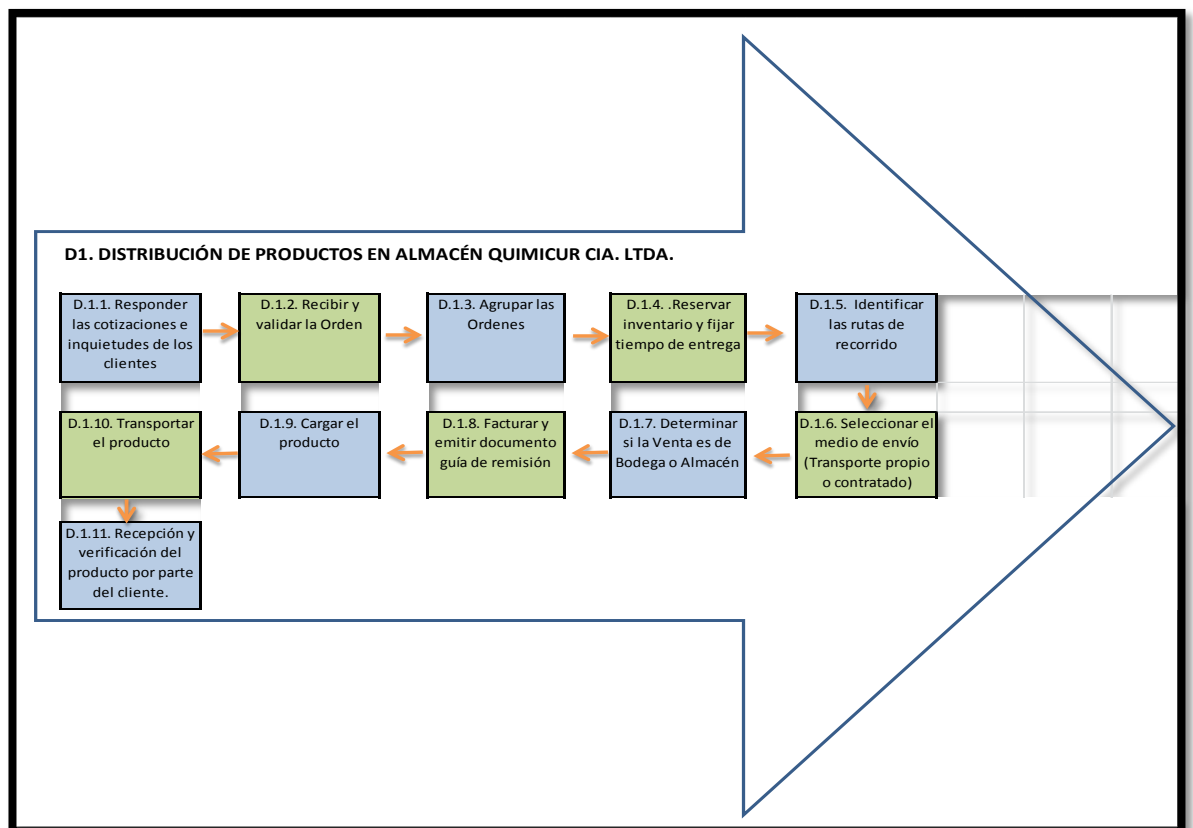
PPREUPUESO NIVEL 2	
RECURSOS HUMANO	
Ayuda profesional	\$ 400,00
<u>Costo Total</u>	<u>\$ 400,00</u>
RECURSOS TECNOLÓGICO	
Computador	\$ 3,88
<u>Costo Total</u>	<u>\$ 3,88</u>
COFEE BREACK	
Refrigerios	\$ 30,00
<u>Costo Total</u>	<u>\$ 30,00</u>
Valor Nivel 2	\$ 433,88

Elaborado por: El Investigador

6.7.1.3. Nivel 3. Elementos del proceso

En este nivel se descomponen y describen las categorías de los Procesos, identificando los elementos que la conforman.

Gráfico N° 41.- Elementos de Proceso correspondiente a la categoría distribución de productos en bodega y almacén de Quimicur Cia. Ltda.



Elaborado por: El Investigador

En base al empleo de los 3 niveles del Modelo SCOR se estableció que no solo existen errores operativos sino que además se establecieron errores estratégicos. Debido a los cual entre ellos se propuesto mejora de la gestión de costos, para que se reduzcan y de esta manera las utilidades sean mayores, asimismo se determinó que debe haber mayor control de los procesos especialmente de abastecimiento, ya que a causa de esto se han generado desabastecimientos tanto en bodega como almacén.

Otro de las fallas encontradas es la ausencia de pronósticos de demanda, lo que a su vez implica que la cantidad solicitada a los proveedores no es la adecuada, otra de las fallas operativas detectadas con el modelo es la falta de un plan de cadena de suministro efectivo.

Las acciones e indicadores propuestos en el Modelo SCOR son en sí, un Plan de Mejoramiento de la Gestión logística de la Cadena de suministro de Quimicur Cia Ltda. Así mismo se plantearon estrategias para el mejoramiento orientadas a solucionar las fallas encontradas en Quimicur Cia. Ltda.

Tabla N°54: Plan de Acción Nivel 3 Modelo SCOR

PLAN DE ACCIÓN FASE 3 SCOR												
Objetivo: Elaborar un Plan de Mejoramiento de las actividades de Apoyo a los Procesos de la Cadena de suministro de Quimicur Cia. Ltda.												
			TIEMPO									
			ABRIL				MAYO					
POLÍTICA	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES A EJECUTARSE	1	2	3	4	1	2	3	4	RESPONSABLE	RECURSOS
Elaborar actividades de Apoyo a los Procesos de la Cadena de Suministro	Hacer uso de los KPI (Key Performance Indicators- Indicadores de desempeño)	Emplear indicadores de rendimiento.					x				Responsable de Abastecimiento	Recursos Tecnológicos
	Establecer redes de abastecimiento y de clientes	Organizar los proveedores (producto) y origen de los mismos. Cuantificar las cantidades requeridas mensualmente para la comercialización.					x				Dep. Administrativo, Abastecimiento, Ventas	Recursos Tecnológicos
	Establecer métodos efectivos de manejo de inventario	Empleo de métodos matemáticos tales como el ABC (Costos estandarizados)								x	Departamento Contable.	Recursos Tecnológicos
	Efectuar mecanismos para medir la gestión de proveedores y la percepción de los clientes del servicio que presta Quimicur Cia. Ltda.	Calificar la pertinencia y cumplimiento de las órdenes de los proveedores y realizar evaluaciones de desempeño.									x	Responsable de Abastecimiento / Dep. Ventas

Elaborado por: El Investigador

Tabla N°55.- Presupuesto Modelo SCOR Nivel 3

PPREUPUESO NIVEL 3	
RECURSOS TECNOLÓGICO	
Computador	\$ 3,88
Software Inventory Freeware	\$ 1.875,00
Costo Total	\$ 1.878,88
RECURSOS MATERIALES	
Resma de Hojas	\$ 4,35
Copias	\$ 15,00
Esferos	\$ 2,10
Costo Total	\$ 21,45
Valor Nivel 3	\$ 1.900,33

Elaborado por: El Investigador

6.8. Administración de la Propuesta

Para la ejecución de la Propuesta de Modelo SCOR para Quimicur Cia. Ltda., se requerirá los recursos detallados a continuación:

6.8.1. Recursos Humanos

Este punto está conformado por los empleados internos de Quimicur Cia Ltda., además se hará uso de consultoría privada.

6.8.2. Recursos Físicos

Se realizará la elaboración del Modelo SCOR con los recursos proporcionados por la empresa.

6.8.3. Recursos Materiales

Se requerirá de:

- Computador.
- Materiales de Oficina: esferos, hojas, cuadernos, resaltadores, etc.
- Proyector

6.8.4 Recursos Financieros

El valor de la puesta en marcha de la Propuesta será cubierto en su totalidad por la empresa.

Tabla N°56: Presupuesto de la Propuesta Modelo SCOR

PPREUPUESO PROPUESTA	
RECURSOS MATERIALES	
Hojas (Anillados)	\$ 15,00
Copias	\$ 15,00
Esferos	\$ 2,10
Papelería	\$ 22,35
Costo Total	\$ 54,45
RECURSOS HUMANO	
Ayuda profesional	\$ 1.400,00
Costo Total	\$ 1.400,00
RECURSOS TECNOLÓGICO	
Forecast	\$ 0,00
Software Inventory Freeware	\$ 1.875,00
Computador	\$ 11,64
Costo Total	\$ 1.886,64
COFEE BREACK	
Refrigerios	\$ 60,00
Costo Total	\$ 60,00
Valor Total	\$ 3.401,09

Elaborado por: El Investigador

6.8.5. Costo Beneficio del Modelo Logístico SCOR

Tabla N°57: Beneficio Modelo SCOR en N° de órdenes

N° DE ÓRDENES		
2012	2013	SCOR
1003	834	1053
INCREMENTO DEL 20% CON RESPECTO AL 2013		
BENEFICIO		219

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Tabla N°32

Tabla N°58: Beneficio Modelo SCOR en valor de ventas

VENTAS		
2012	2013	SCOR
774.440,50	732.377,03	813.162,53
INCREMENTO DEL 10% CON RESPECTO AL 2013		
BENEFICIO		80.785,50

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Tabla N°33

Tabla N°59: Beneficio Modelo SCOR en utilidad

UTLIDAD		
2012	2013	SCOR
81.721,05	-1.701,67	85.807,10
INCREMENTO DEL 101,98% CON RESPECTO AL 2013		
BENEFICIO		87.508,77

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Tabla N°34

Tabla N°60: Beneficio Modelo SCOR en importaciones toneladas

IMPORTACIONES TONELADAS		
2012	2013	SCOR
170,98	119,49	179,53
INCREMENTO DEL 33,44% CON RESPECTO AL 2013		
BENEFICIO		60,04

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Tabla N°35

El costo beneficio del modelo logístico SCOR está determinado tomando en cuenta el año 2012 adicionándole un crecimiento del 5% (es el valor que creció anualmente Quimicur Cia. Ltda., desde el 2000 al 2012).

El fin del modelo es lograr mayor crecimiento, asegurando productos para que sean comercializados en el momento en que se requieren y en las cantidades necesarias. Lo que a su vez conlleva a que tanto como las órdenes, ventas, utilidad y abastecimiento crezcan, ayudando con ello a que ya no vuelvan a existir pérdidas por un inadecuado proceso de abastecimiento.

Con la aplicación del Modelo SCOR se garantiza que no haya utilidades en negativo como sucedió en el primer semestre del año 2013 cuya pérdida fue del alrededor de 42.063 dólares lo cual indica que mensualmente se perdió 7.000 dólares. Esto significa que en un solo mes se puede recuperar lo invertido en la aplicación de la propuesta, logrando beneficios importantes.

Tabla N°61: Cronograma de Actividades

Actividades \ Tiempo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
1) Presentación de la propuesta del diseño del modelo SCOR.	—	—					
2) Aprobación matriz FODA		—	—				
3) Socialización con todo el equipo de trabajo			—	—			
4) Capacitación del diseño del modelo SCOR.				—	—		
5) Creación de objetivos de Abastecimiento.					—	—	
6) Actualización del mapa de procesos					—	—	
7) Estructuración del plan de capacitación					—	—	
8) Diseño de niveles del modelo SCOR					—	—	
9) Actividades de Apoyo Modelo SCOR					—	—	
10) Seguimiento y Evaluación del diseño del modelo	—	—	—	—	—	—	—

Elaborado por: El Investigador

BIBLIOGRAFÍA

1. Andrade, S. e. (2000). Nuevas Investigaciones Antropologicas Ecuatorianas. En S. e. Andrade, *Nuevas Investigaciones Antropologicas Ecuatorianas* (págs. 153,154). Quito: Louris Mckee .
2. Diario el Comercio. (14 de 12 de 2011). LAN opera normal, pese problemas de abastecimiento de combustible en Chile. *Diario el Comercio*, pág. 16.
3. Escobar, M. (2011). Sistema de abastecimiento y Comercialización de Productos. *SIAC 2011-2021*, 5.
4. Ferreira, E. (07 de 02 de 2011). *CIMA*. Recuperado el 29 de 09 de 2012, de CIMA: <http://www.cuerocima.com.ar/pdf/revista/91/economia.pdf>
5. Hora, D. L. (18 de 09 de 2012). Sigue el desabastecimiento de medicinas en el hospital. *Diario La Hora*, pág. 8.
6. Hoy, D. (21 de 12 de 2006). Plan de exportacion de cuyes en Tungurahua. *Plan de exportacion de cuyes en Tungurahua*, pág. 12.
7. Moreno Romero, J. (21 de 05 de 2012). *Voz de América*. Recuperado el 12 de 09 de 2013, de Moreno Romero: <http://www.voanoticias.com/content/desabastecimiento-argentina-inflacion-kirchner/916061.html>
8. Muñoz, D. (2009). Administración de Operaciones Enfonque de administración de procesos de negocios. En D. M. Negrón, *Administración de Operaciones Enfonque de administración de procesos de negocios* (pág. 162). México: Cengage learning.
9. Osorio, E. (2006). *Gestión Financiera Empresarial*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
10. Pedro, C. (2011). *PROYECTO ABASTECIMIENTO DE ASFALTO DE CALIDAD PARA LA CIUDAD DE GUAYAQUIL*. Guayaquil.
11. portafolio.com. (30 de 09 de 2012). *portafolio.com*. Recuperado el 30 de 09 de 2012, de portafolio.com: <http://www.portafolio.co/archivo/documento/CMS-7751194>

12. S.J.G./I.G.V. (08 de 11 de 2012). *La Tribuna de Toledo*. Recuperado el 16 de 09 de 2013, de La Tribuna de Toledo: <http://www.latribunadetoledo.es/noticia/Z9AD46E73-A0CF-F01B-3484A3C81110B18F/20121108/toledo/queda/vacunas/gripe/problemas/abastecimiento>

13. Sistemas de Compras Públicas de Chile. (15 de 03 de 2013). *Sistemas de Compras Públicas de Chile*. Recuperado el 16 de 09 de 2013, de Sistemas de Compras Públicas de Chile: <http://www.divesup.cl/usuarios/pcompras/File/2011/ACREDITACION/GulaPrActica2GestiOndeAbastecimiento.pdf>

14. Territorio, D. E. (22 de 06 de 2013). *Diario el Territorio Edición Digital*. Recuperado el 16 de 09 de 2013, de Diario el Territorio Edición Digital: <http://www.territorioidigital.com/notaimpresa.aspx?c=8599963787151604>

15. Vázquez, C. (2012). Supply Chain Management. *Administer Virtual*, 5.

16. ABB. (09 de 07 de 2010). *ABB.com*. Recuperado el 08 de 10 de 2013, de *ABB.com*: [http://www02.abb.com/global/clabb/clabb151.nsf/0/1e7f9f378d956831c1257796006c132c/\\$file/9PECL-PA-005_Clasificaci%C3%B3n_por_Especialidad_y_Subespecialidad__MDF__de_Proveedores.pdf](http://www02.abb.com/global/clabb/clabb151.nsf/0/1e7f9f378d956831c1257796006c132c/$file/9PECL-PA-005_Clasificaci%C3%B3n_por_Especialidad_y_Subespecialidad__MDF__de_Proveedores.pdf)

17. Acosta Altamirano, J. (02 de 06 de 2002). *Gestiopolis*. Recuperado el 22 de 10 de 2013, de *Gestiopolis*: <http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/fin/37/estabifinanciera.htm>

18. Aguiar Díaz, I. (2006). Finanzas corporativas en la práctica. En I. A. Díaz, *Finanzas corporativas en la práctica* (pág. 241). Madrid: Publicaciones Delta.

19. Aguilar, M. (2000). *El cultivo y exportación de rosas*. Ambato: Tesis.

20. Al por mayor distribución y logística para mayoristas. (13 de 04 de 2012). *Al por mayor distribución y logística para mayoristas*. Recuperado el 08 de 10 de 2013, de Al por mayor distribución y

logística para mayoristas:
<http://www.alpormayor.ws/logistica/logistica-de-compras.html>

21. Alles, M. A. (2006). Selección por competencias. En M. A. Alles, *Selección por competencias* (pág. 108). Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
22. Alonso, S. (2008). Economía de la empresa agroalimentaria. En S. Alonso, *Economía de la empresa agroalimentaria* (pág. 51). Madrid: Ediciones Mundi-Prensa S.A.
23. Álvarez García, S. (2010). Diccionario de Economía Publica. En S. Á. García, *Diccionario de Economía Publica* (pág. 142). Madrid: Plus S.L.
24. Amasifuen, V. E. (02 de 05 de 2010). *Scribd*. Recuperado el 08 de 10 de 2013, de Scribd: <http://es.scribd.com/doc/57773146/El-Proceso-Del-Abastecimiento>
25. Amat, O. (2008). Analisis Economico Financiero. En O. Amat, *Analisis Economico Financiero* (pág. 7). Barcelona: Editorial Gestión 2000.
26. Andersen, A. (1997). *Diccionario de Economía y Negocios*. Madrid: ESPASA.
27. Asociación Brasileña de Irrigación. (1979). III Seminario Latinoamericano sobre RIEGO POR GOTEIO. Campinas, Estado de Sao Paulo. En A. B. Irrigación, *III Seminario Latinoamericano sobre RIEGO POR GOTEIO. Campinas, Estado de Sao Paulo* (pág. 557). Costa Rica: IICA.
28. Asuaje, C. (01 de 2006). *Aduanas.com*. Recuperado el 03 de 05 de 2012, de *Aduanas.com*: http://www.aduanas.com.ve/boletines/boletin_24/definiciones.htm
29. Avila Y Lugo, J. (2004). Introducción a la economía. En J. A. Lugo, *Introducción a la economía* (págs. 121,122). Barcelona: Plaza y Valdéz Editores.
30. Ávila, M. J. (2007). Introducción a la Contabilidad. En Á. M. José, *Introducción a la Contabilidad* (pág. 68). Jalisco: Editorial Lumbral.
31. Beach Condos, R. (2009). En R. B. Condos, *Diccionario Enciclopédico Vox 1*. (pág. 36). Madrid: Larousse Editorial, S.L.

32. Belio, J. L. (2012). Claves para Gestionar precio, producto y marca. En J. L. Belio, *Jose Luis Belio* (pág. 15). Madrid: RGM.
33. Bello, A. (2001). *Diccionario de Conceptos Económicos y Financieros*. Barcelona: Mc Graw Hill.
34. Bernal García, J. J. (2012). 20 herramientas para la toma de decisiones. Método del Caso. En J. J. Juan Jesús Bernal García, *20 herramientas para la toma de decisiones. Método del Caso* (pág. 128). Madrid: Wolter Kluwer España S.A.
35. Billene, R. (2005). *Análisis de Costos*. Buenos Aires: Ediciones Jurídicas Cuyo.
36. Brenes, E. (2004). *Teoría de la Educación*. San José: Universidad Estatal a Distancia San José de Costa Rica.
37. Buenas Tareas. (15 de 02 de 2009). *Buenas Tareas*. Recuperado el 01 de 05 de 2012, de Buenas Tareas: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Axiologia-Filosofia-De-Los-Valores/677303.html>
38. Buenas Tareas. (16 de 02 de 2012). *Buenas Tareas*. Recuperado el 08 de 10 de 2013, de Buenas Tareas: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Proceso-De-Abastecimiento-De-Mercancias/1576905.html>
39. Bunge, M. (2012). *Ateos/Teistas*. Recuperado el 04 de 05 de 2012, de [Ateos/Teistas: http://ateosteistas.com/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=295:epistemologia&catid=36:articulos-&Itemid=65](http://ateosteistas.com/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=295:epistemologia&catid=36:articulos-&Itemid=65)
40. Burke, E. (2010). *www.mcgraw-hill.es*. Recuperado el 02 de 05 de 2012, de www.mcgraw-hill.es: http://www.mcgraw-hill.es/bcv/guide/capitulo/8448151542.pdf
41. Cantos, M. (s.f.). *Introducción al Comercio Internacional*. Barcelona: Editorial de la Universidad Oberta de Catalunya.
42. Cardona A, P. F. (2005). Contabilidad Pública. Las respuestas a las preguntas más comunes de las Finanzas Estatales. En H. P.airo Alberto Cano P. Francisco Javier Cardona A., *Contabilidad Pública. Las respuestas a las preguntas más comunes de las Finanzas Estatales* (pág. 103). Bogotá: ECOE EDICIONES.

43. Chile Compra. (2012). Proceso de Abastecimiento. *Chile Compra*, 3.
44. Clinton, D. (2004). *Investigación de Operaciones*. México DF: PRENTICE Hall.
45. Código de la Producción. (2010). *Código de la Producción*. Quito.
46. Commission of the European Communities, W. B.-o. (1993). Actualizaciones y Enmiendas al Sistema de Cuentas Nacionales 1993. En W. B.-o. Commission of the European Communities, *Actualizaciones y Enmiendas al Sistema de Cuentas Nacionales 1993* (pág. 90). Washington: Naciones Unidas.
47. Constitución del Ecuador. (2008). *Proyecto de la Nueva Constitución*. Quito: s/n.
48. David, F. (2013). Gerencia de Procesos y Operaciones. En F. R. David, *Conceptos de Administración Estratégica* (pág. 143). Mexico DF: PRENTICE HALL INC.
49. Diccionario de Economía Administración y Marketing. (s.f.). www.eco-finanzas.com/diccionario. Recuperado el 04 de 05 de 2012, de [www.eco-finanzas.com/diccionario](http://www.eco-finanzas.com/diccionario/E/EXPORTACION_DE_BIENES_Y_SERVICIOS.htm): http://www.eco-finanzas.com/diccionario/E/EXPORTACION_DE_BIENES_Y_SERVICIOS.htm
50. Diccionario de Economía, Administración, Finanzas y Marketing. (2008). www.eco-finanzas.com. Recuperado el 03 de 05 de 2012, de www.eco-finanzas.com: <http://www.eco-finanzas.com/diccionario/E/EXPORTACIONES.htm>
51. Diccionarios Mimi hu. (s.f.). es.mimi.hu/economia. Recuperado el 04 de 05 de 2012, de es.mimi.hu/economia: <http://es.mimi.hu/economia/autarquia.html>
52. Dickson, D. E. (1998). Mejore su negocio. En D. E. Dickson, *Mejore su negocio* (pág. 57). Ginebra: Oficina Internacional de Trabajo.
53. Díez de Castro, E. C. (2008). Gestión de precios. En I. M. Enrique Carlos Díez de Castro, *Gestión de precios* (pág. 299). Madrid: ESIC EDITORIAL.
54. Domingo Nevado Peña, V. R. (2008). Cómo gestionar el binomio rentabilidad-productividad. En V. R. Domingo Nevado Peña, *Cómo*

gestionar el binomio rentabilidad-productividad (pág. 19). Valencia: Especial Directivos Grupo Walter Kluwer.

55. Dvoskin, R. (2004). Fundamentos de Marketing: teoría y experiencia. En R. Dvoskin, *Roberto Dvoskin* (pág. 211). Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
56. Ecofinanzas. (06 de 07 de 2011). www.eco-finanzas.com. Recuperado el 02 de 05 de 2012, de www.eco-finanzas.com: <http://www.eco-finanzas.com/economia/fundamentos.htm>
57. Editorial Tráfico Vial S.A.,. (2008). Capacitación - Manual Comun Mercancías y Viajeros. En Editorial Tráfico Vial S.A., *Capacitación - Manual Comun Mercancías y Viajeros* (pág. 162). Madrid: Editorial Tráfico Vial.
58. Editorial Vetice. (2009). Atención eficaz de quejas y reclamaciones. En Editorial Vetice, *Editorial Vetice*, (pág. 33). Málaga: Editorial Vetice,.
59. Elizondo Lopez, A. (2005). Proceso Contable 1. En A. E. Lopez, *Proceso Contable 1* (pág. 91). Buenos Aires, Argentina: Editorial Thomson.
60. Elizondo, A. (2003). Proceso Contable 1. En A. E. López, *Proceso Contable 1* (pág. 82). Buenos Aires : Thomson Editores.
61. Emery, D. e. (2008). Fundamentos de administración financiera. En J. D. Douglas R. Emery, *Fundamentos de administración financiera* (pág. 80). México D.F: Editorial Norma.
62. Empresas US. (26 de 08 de 2011). www.empresas.us. Recuperado el 02 de 05 de 2012, de www.empresas.us: <http://www.empresas.us/directorio/asesoramiento/nivel-de-produccion-y-capacidad-productiva/>
63. Enciclopedia de Economía. (s.f.). *Gran enciclopedia de economía*. Recuperado el 04 de 05 de 2012, de Gran enciclopedia de economía: <http://www.economia48.com/spa/d/contingente/contingente.htm>
64. Escudero, M. J. (2011). Gestión de Aprovechamiento. En M. J. Escudero, *Gestión de Aprovechamiento* (pág. 6). Nalvacarnero (Madrid): Graficas Rogar.

65. Estrella, G. (2005). *Icidence Económica en el endeudamiento exesvo de la Industria Novecan Cia. Ltda. y una escasa producción*. Ambato: Tesis.
66. Faga, H. A. (2007). Como conocer y manejar sus costos para tomar decisiones rentables. En H. A. Faga, *Como conocer y manejar sus costos para tomar decisiones rentables* (pág. 14). Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
67. Faga, H. e. (2006). Cómo profundizar en el análisis de sus costos para tomar mejores decisiones empresariales. En M. E. Hector A Faga, *Cómo profundizar en el análisis de sus costos para tomar mejores decisiones empresariales* (pág. 14). Buenos Aires: Editorial Granica.
68. Fondo Monetario Internacional. (1993). *Manual de Balanza de Pagos*. Washington: International Monetary Fund. Publication Services.
69. Fondo Monetario Internacional. (2001). Manual de Estadísticas de Finanzas Públicas. En F. M. Internacional, *Manual de Estadísticas de Finanzas Públicas* (pág. 71). Washington: Fondo Monetario Internacional.
70. Gallego, M. J. (28 de 07 de 2009). *Administracion y Finanzas*. Recuperado el 8 de 10 de 2013, de Administracion y Finanzas: <https://sites.google.com/site/temariosadministracion/home/gestion-de-compras>
71. Garay, L. J. (2011). *Banrepcultural*. Recuperado el 04 de 05 de 2012, de Banrepcultural: <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/economia/industrialatina/246.htm>
72. Garófalo, S. (2000). Diccionario de Derecho Comercial. En S. Garófalo, *Diccionario de Derecho Comercial* (pág. 28). Buenos Aires: Valletta Ediciones S.R.L.
73. Gestipolis. (s.f.). *Gestipolis.com*. Recuperado el 04 de 05 de 2012, de Gestipolis.com: <http://www.gestipolis.com/canales/gerencial/articulos/no%2011/pnbasica.htm>
74. Ginebra, O. I. (2011). Cómo interpretar un balance: libro programado de la OIT. En O. I. Ginebra, *Cómo interpretar un*

- balance: libro programado de la OIT* (pág. 356). Juarez: Oficina Internacional del Trabajo Ginebra.
75. Gonzalez, D. (2003). Análisis de los negocios con Excel XP. En G. P. Daniel, *Análisis de los negocios con Excel XP* (pág. 161). Mexico D.F.: Prentice Hall.
76. Gonzalo, B. R. (2007). Operaciones Bancarias en Venezuela: Teoria y practica. En B. R. Gonzalo, *Operaciones Bancarias en Venezuela: Teoria y practica* (pág. 234). Caracas: Editorial Texto C.A.
77. Greco, O. (2005). *Diccionario de Comercio Exterior*. Buenos Aires: VALLETTA Ediciones.
78. Greco, O. (2007). Diccionario Contable. En O. Greco, *Diccionario Contable* (págs. 258, 264). Buenos Aires: VALLETTA EDICIONES.
79. Guerrie, B. (2004). La microeconomía. En B. Guerrie, *La microeconomía* (pág. 2). México D.F: Ediciones Lunesa S.A.
80. Harwood, R. R. (1979). Desarrollo de la pequeña finca. En R. R. Harwood, *Desarrollo de la pequeña finca* (pág. 139). San José: IICA Editores.
81. Herrera, F. (05 de 10 de 2010). *slideshare*. Recuperado el 1 de 05 de 2013, de slideshare: <http://www.slideshare.net/kinfantas/fundamento-epistemologico-2335260>
82. Herrero Palomo, J. (2006). Administración, gestión y comercialización en la pequeña empresa. En J. H. Palomo, *Administración, gestión y comercialización en la pequeña empresa* (pág. 83). Madrid: Thomsom Editores.
83. Hitt, M. (2008). *Administración Estratégica Competitividad y Globalización Conceptos y Casos*. México DF: Cengage Learning Editores S.A.
84. Horngre, C. T. (2004). Contabilidad. Un Enfoque Aplicado a Mexico. En C. T. Horngre, *Contabilidad. Un Enfoque Aplicado a Mexico* (pág. 20). Juarez: Prentice Hall.
85. INTESCAM. (s.f.). *intescam.com*. Recuperado el 04 de 05 de 2012, de [intescam.com](http://www.intescam.com): www.intescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r3017.DOC

86. Isnar. (1987). Curso-Taller Regional Sobre la Gerencia de la Investigacion Agricola en Paises de América Latina. En Isnar, *Curso-Taller Regional Sobre la Gerencia de la Investigacion Agricola en Paises de América Latina* (pág. 35). Mar del Plata: FAO.
87. Jiménez Boulange, F. J. (2007). Costos industriales. En F. J. Francisco Javier Jiménez Boulanger, *Costos industriales* (pág. 41). Cartago: Editorial Tecnología de Costa Rica.
88. Jiménez Boulanger, F. e. (2007). Costos industriales. En C. L. Francisco Jiménez Boulanger, *Costos industriales* (pág. 213). Costa Rica: Editorial Tecnología.
89. Jiménez González, A. (2011). Lecciones de derecho tributario. En A. J. González, *Lecciones de derecho tributario* (pág. 23). México D.F.: Editorial Thomsom.
90. José Angel, M. (2009). Administracion de Operaciones. En M. José Angel, *Administracion de Operaciones* (pág. 18). Medellin: Mc Graw Hill.
91. Juez Martel, P. e. (2007). Manual de contabilidad para juristas: análisis y valoración de empresas, detección de prácticas perniciosas y aplicadas a las distintas áreas del derecho. En P. B. Pedro Juez Martel, *Manual de contabilidad para juristas: análisis y valoración de empresas, detección de prácticas perniciosas y aplicadas a las distintas áreas del derecho* (pág. 436). Madrid: EDITORIAL LA LEY.
92. Juran, J. M. (1990). Manual de control de la calidad. En M. d. calidad, *Manual de control de la calidad* (pág. 292). Barcelona: Editorial Reverté S.A.
93. Krajewsky, L. (2000). Administracion de Operaciones. En L. Krajewsky, *Administracion de Operaciones estrategia y analisis* (pág. 2). Mexico D.F.: Pearson Educacion.
94. Krugman, P. (2006). *Introducción a la Economía. Macroeconomía*. Barcelona: REVERTÉ.
95. Krugman, P. R. (2007). Macroeconomía: introducción a la Economía. En R. W. Paul R. Krugman, *Macroeconomía: introducción a la Economía* (pág. 3). New York: Worth Publishers.

96. latinoamerfinesxix. (s.f.). *latinoamerfinesxix.galeon.com*. Recuperado el 03 de 05 de 2012, de latinoamerfinesxix.galeon.com:
<http://latinoamerfinesxix.galeon.com/inserecon.htm>
97. Lazcano, K. (03 de 05 de 2012). *Mograffias.com*. Recuperado el 22 de 10 de 2013, de Mograffias.com:
<http://www.monografias.com/trabajos85/aplicaciones-del-concepto-estabilidad-perforacion-pozos/aplicaciones-del-concepto-estabilidad-perforacion-pozos.shtml>
98. Longenecker, J. C. (2010). Administración de pequeñas empresas. LANZAMIENTO Y CRECIMIENTO DE INICIATIVAS EMPRENDEDORAS. En C. M. Justin C. Longenecker, *Administración de pequeñas empresas. LANZAMIENTO Y CRECIMIENTO DE INICIATIVAS EMPRENDEDORAS* (pág. 356). México D.F.: Cengage Learning Editores, S.A.
99. López, A. (2008). *Universidad de Murcia*. Recuperado el 02 de 05 de 2012, de Departamento de Derecho Natural y Filosofía del Derecho:
<http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=fundamentaci%C3%B2n+ontol%C3%B2gica&source=web&cd=5&ved=0CEIQFjAE&url=http%3A%2F%2Frevistas.um.es%2Fanalesderecho%2Farticle%2Fview%2F82711%2F79741&ei=4LOhT7zoOobo9ASxvOX4CA&usg=AFQjCNGBU8YX5EDkzGV8GaA76SGwvybBug&c>
100. Los Satre, F. (2006). *Tesis Doctorales de Economía*. Recuperado el 03 de 05 de 2012, de Tesis Doctorales de Economía: <http://www.eumed.net/tesis/2006/flsp/4m.htm#2>.
101. Macchia, J. L. (2005). Cómputos, Costos y Presupuestos. En J. L. Macchia, *Cómputos, Costos y Presupuestos* (pág. 132). Buenos Aires: Nobuco.
102. Malagón-Londoño, e. a. (2008). Administración Hosspitalaria. En e. a. Malagón-Londoño, *Administración Hosspitalaria* (pág. 287). Bogotá: Editorial Médica Panamericana.
103. Martinez, E. (2006). Gestión de Compras. En M. Emilio, *Emilio, Martinez* (pág. 17). Madrid: FC Editorial.
104. Martinez, E. (2007). *Gestión de Compras*. Madrid: IC Editorial.

105. Mejía Gutiérrez, T. A. (2007). Estructura Presupuestal de un Proyecto Económico. En T. A. Gutiérrez, *Estructura Presupuestal de un Proyecto Económico* (pág. 9). Bogotá: Universidad Santo Tomas.
106. Mera, M. C. (2013). *Alineamiento de la Cadena de Suministro y su relacion con el nivel de servicio de la empresa Cauchosierra S.A.* Ambato: Tesis.
107. Molina, J. H. (2007). Economía siglo 21: capital de asociación de mercado. En J. H. Molina, *Economía siglo 21: capital de asociación de mercado* (págs. 326,327). Quito: Editorial Conejo.
108. Montes, R. (1959). Once Conferencias sobre Temas de Contabilidad. En R. M. Montes, *Once Conferencias sobre Temas de Contabilidad* (págs. 41,56 y 43). México D.F.: Representaciones Contables Universales.
109. Moreno, J. (2008). Manejo Integrado Del Cultivo de la Papa. En J. Moreno, *Manejo Integrado Del Cultivo de la Papa* (pág. 186). Bogotá: CORPOICA Ediciones.
110. Nava Carbellido, V. M. (2005). ¿Qué es la calidad?: conceptos, gurús y modelos fundamentales. En V. M. Carbellido, *¿Qué es la calidad?: conceptos, gurús y modelos fundamentales* (pág. 17). Méxio D.F.: Editoril Limusa S.A. de C.V:.
111. Navarro Arancegui, M. (2010). El entorno económico y la competitividad en España. En M. N. Arancegui, *El entorno económico y la competitividad en España* (pág. 111). Bilbao: Universidad de Deusto.
112. Núñez del Prado, J. (2005). *TRatado de Libre Comercio Bolivia-Estados Unidos dos miradas del impacto en el agro campesino indígena.* La Paz: CIPCA.
113. Olavarrieta de la Torre, J. (1999). Conceptos generales de productividad, sistemas, normalización y competitividad para la pequeña y mediana empresa. En J. O. Torre, *Conceptos generales de productividad, sistemas, normalización y competitividad para la pequeña y mediana empresa* (pág. 48). México D.F.: Direccion de Difucion Universitaria Universidad Iberoamericana .
114. Organisation for Economic Co-operation and Development. (1999). Estudios Economicos de la OCDE. En O. f.-o.

Development, *Estudios Economicos de la OCDE* (pág. 178). México D.F.: OCDE.

115. Organización Panamericana para la Salud. (2001). Logística y gestión de suministros humanitarios en el sector salud. En O. P. Salud, *Logística y gestión de suministros humanitarios en el sector salud* (pág. 83). Wahinton D.C.: Organización Panamericana para la Salud.
116. Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico. (2003). El sector sin fines de lucro en una economía cambiante. En O. p. Económico, *El sector sin fines de lucro en una economía cambiante* (pág. 261). Madrid: OECD EDITORIAL.
117. PAC CONSULTORES. (06 de 02 de 2008). PAC CONSULTORES. Recuperado el 05 de 05 de 2012, de PAC CONSULTORES: www.paconsultores.com.ar
118. Palacio, A. M. (2002). *Conceptos Modernos de ADMINISTRACION DE COMPRAS Una nueva visión de las negociaciones entre proveedores y compradores*. Bogotá: GRUPO EDITORIAL NORMA.
119. Payan, E. (01 de 02 de 2013). *Gestión de Redes de Datos*. Recuperado el 15 de 10 de 2013, de Gestión de Redes de Datos: <http://tefy10.blogspot.com/2013/02/clientes-actuales-y-potenciales-entre.html>
120. Pérez, C. (2002). *Definición de* . Recuperado el 02 de 05 de 2012, de Definición de : <http://definicion.de/ontologia/>
121. Pérez, J. e. (2010). Diagnóstico económico-financiero de la empresa. En J. F.-C. Veiga, *Diagnóstico económico-financiero de la empresa* (pág. 22). Madrid: ESIC EDITORIAL.
122. Piernas, J. (s.f.). www.e-torredebabel.com. Recuperado el 04 de 05 de 2012, de www.e-torredebabel.com: <http://www.e-torredebabel.com/Economia/diccionario-economia/maquinas-V-E.htm>
123. Portal Actividades Económicas, P. (18 de 03 de 2011). *Portal Actividades Económicas*. Recuperado el 16 de 10 de 2013, de Portal Actividades Económicas: http://www.actividadeseconomicas.org/2012/06/bienes-y-servicios.html#.UI7M_m2xNv8

124. Portal Buenas Tareas. (2011). *Buenas Tareas*. Recuperado el 04 de 05 de 2012, de Buenas Tareas: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Produccion-De-Bienes-y-Servicios/148758.html>
125. Portal Deficini3n de. (s.f.). *http://definicion.de*. Recuperado el 04 de 05 de 2012, de <http://definicion.de>: <http://definicion.de/mano-de-obra/>
126. Portal Deficini3n. org. (s.f.). *Deficini3n. org*. Recuperado el 04 de 05 de 2012, de Deficini3n. org: <http://www.definicion.org/produccion>
127. Portal Deficini3n de . (s.f.). *http://definicion.de*. Recuperado el 04 de 05 de 2012, de <http://definicion.de>: <http://definicion.de/produccion/>
128. Portal Deficini3n,. (15 de 07 de 2011). *Portal Deficini3n*. Recuperado el 21 de 10 de 2013, de Portal Deficini3n: <http://definicion.de/estabilidad/>
129. Portal Definition-of net. (s.f.). *www.definition-of.net*. Recuperado el 03 de 05 de 2012, de www.definition-of.net: <http://www.definition-of.net/definicion-de-contrabando>
130. Portal Diccionario de Economfa, Administraci3n. Finanzas y Marketing. (s.f.). *www.eco-finanzas.com*. Recuperado el 03 de 05 de 2012, de http://www.eco-finanzas.com/diccionario/F/FACTORES_PRODUCTIVOS.htm
131. Portal Economic. (s.f.). *economic*. Recuperado el 04 de 05 de 2012, de [economic](http://www.economic.es): <http://www.economic.es/programa/glosario/definicion-proveedor>
132. Portal GESTIPOLIS. (s.f.). *Gestipolis.com*. Recuperado el 04 de 05 de 2012, de [Gestipolis.com](http://www.gestipolis.com): <http://www.gestipolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/ger/56/tpn.htm>
133. Portal Latinoamericafines. (s.f.). *Latinoamericafines*. Recuperado el 04 de 05 de 2012, de Latinoamericafines: <http://latinoamerfinesxix.galeon.com/exporta.htm>
134. Portal Mi tecnol3gico. (s.f.). *www.mitecnologico.com*. Recuperado el 03 de 05 de 2012, de www.mitecnologico.com: <http://www.mitecnologico.com/Main/FactoresProductivos>

135. Portal Negocios Responsables y Seguros. (2011). *NRS*. Recuperado el 03 de 05 de 2012, de NRS: http://www.negociosresponsablesysegueros.org/dynamicdata/clases_de_contrabando.php
136. Portal Servicios Gerenciales. (10 de 12 de 2012). *Portal Servicios Gerenciales*. Recuperado el 16 de 10 de 2013, de Portal Servicios erenciales,: <http://gerenciabys.blogspot.com/p/diferencia-entre-un-bien-y-un-servicio.html>
137. Portal Word Reference. (2001). *wordreference.com*. Recuperado el 03 de 05 de 2012, de wordreference.com: <http://www.wordreference.com/definicion/contrabando>
138. Prieto Herrera, J. E. (2005). *El Servicio en Acción la única forma de ganar todos*. Bogotá: ECOE EDIICIONES.
139. Ralph M. Stair, e. a. (1999). Principios de sistemas de información: enfoque administrativo. En G. W. Ralph M. Stair, *Principios de sistemas de información: enfoque administrativo* (pág. 358). México D.F.: International Thomsom Editores, S.A. de C.V.
140. Ramirez, S. (2010). *Modelización de una cadena de abastecimiento (supplychain) para el sector textil*. Medellín: Tesis.
141. Rteo Pyme. (15 de 09 de 2008). *Reto Pyme*. Recuperado el 08 de 10 de 2013, de Reto Pyme.: <http://www.retopyme.com.ar/beta/Infodecomprasylogistica.pdf>
142. Sánchez Martín, J. (2011). *Business & Fitness: El negocio de los centros deportivos*. Barcelona: EDITORIAL UOC.
143. Sanchez, E. F. (2010). *ADMINISTRACION DE EMPRESAS, UN ENFOU INTERDISCIPLINAR*. Madrid: Parninf S.A.
144. SCHROEDER, R. (2005). Administracion de Operaciones Concepto y casos Contemporaneos. En R. SCHROEDER, *Administracion de Operaciones* (pág. 2). Mexico D.F.: McGraw-Hill.
145. Secane, J. e. (2003). Diccionario de Contabilidad, Organización, Administración, Control y Ciencias Afines. En R. y Joaquin, *Diccionario de Contabilidad, Organización, Administración, Control y Ciencias Afines* (pág. 256). Buenos Aires: Selección Contable.

146. Seldon, A. (1967). *Diccionario de Economía*. Barcelona: Píkos tau s.a.
147. Sobre Conceptos. (27 de 08 de 2012). *Sobre Conceptos*. Recuperado el 08 de 10 de 2013, de Sobre Conceptos: <http://sobreconceptos.com/cliente>
148. Tosi, J. (2006). *Diccionario Aduanero*. Florida: VIOLLETTA Editorial.
149. Valdez Pelaez, L. (2010). Turismo y promoción de destinos turísticos: implicaciones empresariales. En L. V. Pelaez, *Turismo y promoción de destinos turísticos: implicaciones empresariales* (pág. 226). Jijón: Universidad de Oviedo.
150. Vega, V. H. (1993). Mercadeo Básico. En V. H. Vega, *Mercadeo Básico* (pág. 154). San José, Costa Rica: Editorial EUNED.
151. Yepes, G. A. (03 de 04 de 2009). *mailxmail.com*. Recuperado el 08 de 10 de 2013, de mailxmail.com: <http://www.mailxmail.com/curso-compras-logistica>
152. Zambrano, A. (2007). Planificación estratégica, presupuesto y control de la gestión pública. En A. Z. Barrios, *Planificación estratégica, presupuesto y control de la gestión pública* (págs. 37,38). Caracas: Editorial Texto C.A.
153. Alvira, F. (2004). Una perspectiva general de la Metodología. En F. Alvira, *Cuadernos Metodológicos* (pág. 35). Madrid: CIS.
154. ANDER EGG, E. (1997). *Técnicas de Investigación*. Méxio DF: El Ateneo.
155. Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. En F. Arias, *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. (pág. 31). Caracas: Editorial Episteme.
156. Asti Vera, A. (1973). *Metodología de la Investigación*. Buenos Aires: KAPELUZ.
157. BALCELLS I JUNGYENT, J. (1994). *La investigación social: introducción a los métodos y técnicas*. Barcelona: PPU.

158. Eyssautier de la Mora, M. (2006). Metodología de la investigación: desarrollo de la inteligencia. En M. E. Mora, *Metodología de la investigación: desarrollo de la inteligencia* (pág. 159). Mexico D.F.: Editorial Thomson.
159. Garcés, H. (2000). *Investigación Científica*. Quito: Abya-Yala.
160. García, F. (2004). El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios. En F. G. Córdoba, *El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios* (pág. 29). Córdoba-México: LIMUSA NORIEGA EDICIONES.
161. Gestiópolis. (04 de 03 de 2010). *Gestiópolis*. Recuperado el 15 de 04 de 2012, de Gestiópolis: <http://www.gestiopolis.com/economia/metodos-y-tecnicas-de-investigacion.htm>
162. Lerma, H. D. (2006). *Metodología de la Investigación*. Madrid: ECOE.
163. Saldaño, O. H. (12 de 06 de 2011). *mailxmail.com*. Recuperado el 14 de 04 de 2012, de mailxmail.com: <http://www.mailxmail.com/curso-tesis-investigacion/tipos-investigacion-1-2>
164. SCRIBD.COM. (17 de 02 de 2012). *scribd.com*. Recuperado el 14 de 04 de 2012, de scribd.com: <http://es.scribd.com/doc/14985751/Tipos-de-investigacion>
165. Tamayo, M. (2003). *El proceso de la Investigación Científica*. México DF: LIMUSA.
166. Diaz de Rada, V. (2009). *Análisi de Datos de Encuesta*. Barcelona: Editorial UOC.
167. Hernández Blázquez, B. (2001). *Técnicas Estadísticas de Investigación Social*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
168. La gran Enciclopedia de Economía, Portal. (15 de 09 de 2009). *La gran Enciclopedia de Economía*. Recuperado el 20 de 01 de 2014, de La gran Enciclopedia de Economía: <http://www.economia48.com/spa/d/devolucion-de-ventas/devolucion-de-ventas.htm>

169. Bastos, A. I. (2007). Stock. En A. I. Boubeta, *Distribución logística y comercial: La logística en la empresa* (pág. 21). Madrid: Editorial ideas Propias.
170. Casanova, R. (2011). Aprovechamiento. En R. C. Arribas, *LOGISTICA COMUNICACION TALLER VEHICULOS* (pág. 129). Madrid: Ediciones Paraninfo S.A.
171. Casanovas, A. (2011). Lean Supply Chain Management. En A. C. August Casanovas Villanueva, *Logística integral: Lean Supply Chain Management* (pág. 11). Barcelona: Profit Editorial.
172. Chavez, J. (2012). Abastecimiento Estratégico. En R. T.-R. Jorge H. Chavez, *Supply Chain Management (Gestión de la cadena de suministro)* (pág. 206). Santiago de Chile: RIL Editores.
173. Daniels, J. e. (2004). Abastecimiento. En L. H. John D. Daniels, *International Business (Spanish Translation)* (pág. 544). Atlacomulco: Editorial Prentice Hall.
174. Delgado, S. (2010). Devolución en Compras. En B. E. Susana Delgado González, *CONTABILIDAD GENERAL Y TESORERÍA* (pág. 150). Madrid: Ediciones Paraninfo S.A.
175. Editorial Vertice. (2008). Visión empresarial. En E. Vertice, *Dirección Estratégica* (pág. 39). Málaga: Editorial Vertice.
176. Escribano, G. e. (2006). Análisis Externo. En M. F. Gabriel Escribano Ruiz, *Políticas de marketing* (pág. 277). Madrid: Thomson Ediciones Spain.
177. García, I. (2005). CRM: gestión de la relación con los clientes. En I. G. Valcárcel, *CRM: gestión de la relación con los clientes* (pág. 25). Madrid: Graficas Mrcar S.A.
178. López, B. (2001). Distribución. En B. L.-P. Ruiz, *La Esencia Del Marketing* (pág. 210). Barcelona: Ediciones UPC.
179. Matilla, K. (2009). Misión empresarial. En K. M. Serrano, *Conceptos fundamentales en la Planificación Estratégica de las Relaciones Públicas* (pág. 78). Barcelona: Editorial UOC.
180. Muñoz, D. (2009). Administración de operaciones. En D. M. Negron, *Administración de operaciones. Enfoque de administración de procesos de negocios* (pág. 4). Santa Fe: Cengage Learning Editores.

181. Ongallo, C. (2007). Polítics empresariales. En C. Ongallo, *Manual de comunicación: guía para gestionar el conocimiento y lla información* (pág. 94). Madrid: editorial Dykinson S L.
182. Paris, F. (2005). Planificación. En F. P. Roche, *LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN LAS ORGANIZACIONES DEPORTIVAS* (pág. 14). Badalona: Editorial Paidotribo.

ANEXOS

**Objetivo:**

Medir el grado de incidencia existente entre el Proceso de Abastecimiento de insumos químicos con la Situación Financiera de Quimicur Cia. Ltda. .

Instrucciones:

1. Lea detenidamente cada pregunta.
2. Marque con una X la pregunta que se encuentre que se apegue a su criterio.
3. No dejar ninguna pregunta sin su respectiva contestación.

DATOS INFORMATIVOS

- | | |
|--|--|
| <p>1. Edad
Años cumplidos ()</p> <p>2. Género:
M () F ().</p> | <p>3. Instrucción
Primaria () Bachillerato () Superior ()
Universitario () Posgrado ()</p> |
|--|--|

ENCUESTA A CLIENTES INTERNOS

- | | |
|--|---|
| <p>4. El nivel de comprensión de las necesidades empresariales de sus clientes es
Excelente () Buena () Regular ()
Deficiente ()</p> <p>5. Las actividades de manejo de inventario de Quimicur Cia. Ltda., es
Excelente () Buena () Regular ()
Deficiente ()</p> <p>6. ¿Cree que el Proceso de Abastecimiento de Quimicur Cía Ltda, es el ideal?
Si () No ()</p> <p>7. ¿Considera que la adquisición de productos químicos de Quimicur Cia. Ltda es:
Eficaz () Buena () Regular ()
Inadecuada ()</p> <p>8. ¿Cree usted que la adquisición de productos es oportuna para las ventas?
SI () NO ()</p> <p>9. ¿Las compras realizadas están basadas en un proceso pre establecido?
SI () NO ()</p> <p>10. Las compras siguen rigurosamente este proceso :
Permanentemente () Normalmente ()
A veces () Nunca ()</p> <p>11. ¿La empresa cuenta con los productos que demanda su clientela?</p> | <p>Siempre () Con frecuencia () A veces ()
Nunca ()</p> <p>12. ¿Considera que los beneficios económicos Quimicur Cia. Ltda. son altos?
Si () No ()</p> <p>13. Cree que la empresa obtiene niveles de utilidad:
Muy Altos () Altos () Bajos ()
Muy bajos ()</p> <p>14. La utilidad que obtiene la empresa suele ser igual a la presupuestada
Siempre () Con frecuencia () A veces ()
Nunca ()</p> <p>15. La dependencia bancaria de Quimicur Cia. Ltda., es:
Muy alta () Alta () Escasa () Nula ()</p> <p>16. ¿Los activos de la empresa son mayores que sus pasivos?
SI () NO ()</p> <p>17. Los productos que comercializa Quimicur Cia. Ltda., tienen una aceptabilidad
Muy alta () Alta () Baja ()
Muy baja ()</p> <p>18. Su cartera vencida es:
Muy alta () Alta () Baja ()
Muy baja ()</p> |
|--|---|

Gracias por su colaboración



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE ECONOMÍA

Objetivo:

Medir el grado de incidencia existente entre el **Proceso de Abastecimiento de insumos químicos** con la **Situación Financiera de Quimicur Cia. Ltda.**

Instrucciones:

1. Lea detenidamente cada pregunta.
2. Marque con una X la pregunta que se encuentre que se apegue a su criterio.
3. No dejar ninguna pregunta sin su respectiva contestación.

DATOS INFORMATIVOS

- | | |
|--|---|
| <p>1. Edad
Años cumplidos ()</p> <p>2. Género:
M () F ().</p> | <p>3. Instrucción
Primaria () Bachillerato () Superior ()
Universitario () Posgrado ()</p> |
|--|---|

ENCUESTA A CLIENTES EXTERNOS

4. **Cuál es la percepción sobre el nivel de comprensión de sus necesidades empresariales por parte de Quimicur Cia. Ltda.**
Excelente () Buena () Regular () Deficiente ()
5. **¿Está a gusto con la atención que presta Quimicur Cía. Ltda.?**
Siempre () Con frecuencia () A veces () Nunca ()
6. **¿Quimicur Cia Ltda., cuenta con los productos que usted demanda?**
Siempre () Con frecuencia () A veces () Nunca ()
7. **Los productos que comercializa Quimicur Cia. Ltda., tienen una aceptabilidad**
Muy alta () Alta () Baja () Muy baja ()
8. **¿Con qué nivel de eficacia Quimicur Cia Ltda., atiende sus requerimientos en compras?**
Muy eficaces () Eficaces () Ligeramente eficaces () Nada eficaces ()
9. **El desempeño comercial de Quimicur Cia Ltda es**
Mejor que antes () Similar () En decadencia () Peor ()
10. **Usted adquiere los productos de Quimicur Cia Ltda., por:**
Calidad () Precio () Servicio () Atención ()
11. **Con el objeto de mejorar, nos podría mencionar tres sugerencias sobre el servicio que presta Quimicur Cia. Ltda.**
 1. -----
 2. -----
 3. -----

Gracias por su colaboración

Anexo N°3



Quimicur es distribuidor en Ecuador de productos para la industria del cuero de BASF, una compañía química líder a nivel mundial con gran relevancia y tradición.

QUIMICUR
Somos vida en tu mundo.



Comercializadora de químicos:

Somos vida en tu mundo se presenta como una valiosa oportunidad de decirles a nuestros clientes y amigos ... AQUÍ ESTAMOS!, abriendo un espacio permanente de servicio.

Quimicur Cia. Ltda., es una empresa fundada en la ciudad de Ambato, con el objetivo principal de servir a nuestros clientes con productos químicos de primera calidad, que permitan alcanzar la total satisfacción en la tarea de hacer cueros.









