



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INGENIERÍA EN COMERCIO EXTERIOR

TRABAJO DE TITULACIÓN PRESENTADO PARA OPTAR POR EL
TÍTULO DE INGENIERÍA EN COMERCIO EXTERIOR

TEMA:

“LA INTERCULTURALIDAD DEL ECUADOR Y SU INFLUENCIA EN LA
E-LOGISTICS”

AUTOR:

VALDEZ VILLAO CARLA MARÍA

TUTOR:

ING. RAFAEL EMILIANO APOLINARIO QUINTANA, MSC.

GUAYAQUIL, 2018

Repositorio Nacional en Ciencia y Tecnología

Ficha de Registro De Tesis/Trabajo de Graduación

Título Y Subtítulo:	“La Interculturalidad Del Ecuador Y Su Influencia En La E-Logistics”		
Autor(es) (Apellidos/Nombres):	Valdez Villao Carla María		
Revisor(Es)/Tutor(Es) (Apellidos/Nombres):	Ing. Rafael Apolinario Quintana, Msc.		
Institución:	Universidad De Guayaquil		
Unidad/Facultad:	Facultad de Ciencias Administrativas		
Maestría/Especialidad:	Comercio Exterior		
Grado Obtenido:	Ingeniera en Comercio Exterior		
Fecha de Publicación:	Enero/2018	No. de Páginas:	106
Áreas Temáticas:	Comercio Exterior, E-logistics, E-commerce, Interculturalidad		
Palabras Claves/ Keywords:	Globalización, Interculturalidad, e-commerce, e-logistics		

RESUMEN/ABSTRACT: Hoy en día los cambios que se presentan constantemente debido a la globalización, son aquellos que nos obligan de una u otra manera a tener que adaptarnos al entorno si queremos mantenernos activos a nivel del comercio. La investigación surge de querer conocer que tanto influye la cultura en los negocios, porque este tema esta tan relacionado con todos los entornos que el ser humano debe enfrentar a diario, la cultura es toda costumbre, habito o mecanismo al cual las personas debemos de estar preparados para adaptarnos, en este caso la investigación se basa en la interculturalidad y su influencia en la e-logistics. Tal vez suenen como dos términos totalmente diferentes y poco relacionables, pero estos se asocian perfectamente ya que a raíz de la evolución y la aparición de nuevas tecnologías, hicieron que el ser humano deba adaptarse a aplicar dichas tecnologías en el ámbito del comercio exterior, para poder ser más competitivos, los negocios se adaptaron a las NTIC`S y con ello apareció una forma más cómoda de realizar negociaciones el e-commerce revoluciono el comercio y con ellos la logística debió ser adaptada a este nuevo termino. Esta investigación es de carácter documental ya que se fundamentó teóricamente y dicha información fue tomada de diferentes artículos, libros y papers, los cuales nos permitieron analizar y recopilar información la cual nos permitió afirmar que ambas variables están conectadas, a través de la encuesta y la entrevista realizadas se pudo confirmar que todo va en función a los cambios actuales.

Adjunto Pdf:	☒ SI	☐ NO
Contacto Con Autor/Es:	Teléfono: 0979489094	e-mail: carlitavaldezmvzdv@gmail.com
Contacto Con La Institución:	Nombre: Secretaría de la Facultad	
	Teléfono: (04) 259630 – 0984886566	
	E-mail: fca.dircomerexter@ug.edu.ec	



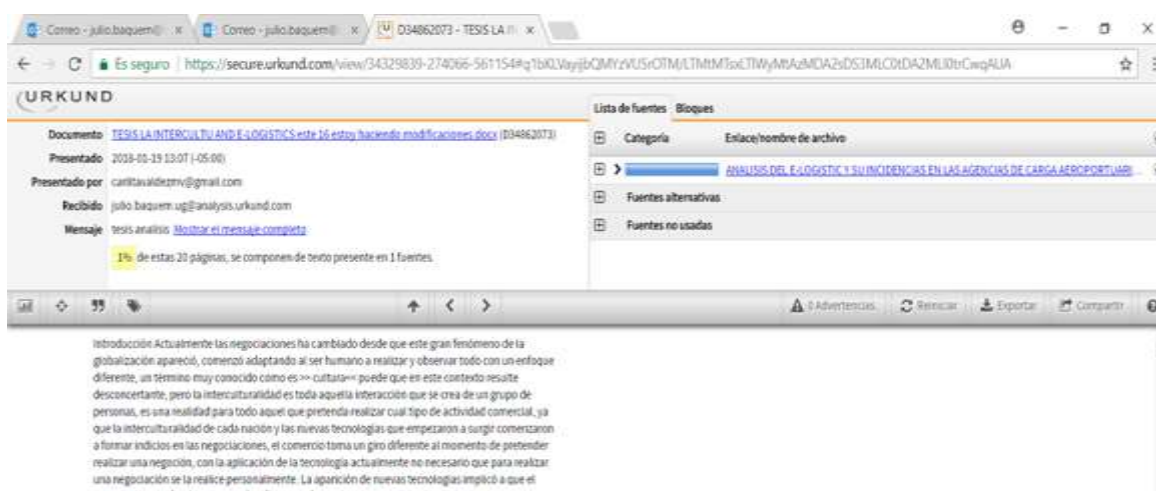
Universidad de Guayaquil
Facultad de Ciencias Administrativas
Ingeniería en Comercio Exterior



Certificado Porcentaje de Similitud

Habiendo sido nombrado **Ing. Rafael Apolinario Quintana, Msc.** tutor del trabajo de titulación certifico que el presente proyecto ha sido elaborado por **Carla María Valdez Villao**, C.I.: **095221286-8**, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de **Ingeniería en Comercio Exterior**.

Se informa que el proyecto: **“La Interculturalidad del Ecuador y su Influencia en la e-Logistics”**, ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa URKUND quedando el **1** % de coincidencia.



Ing. Rafael Apolinario Quintana MSc. MNI.

Registro Senescyt # 1006-14-86045334

C.I. No. 0909712523



Universidad de Guayaquil
Facultad de Ciencias Administrativas
Ingeniería en Comercio Exterior



Guayaquil, 23 de enero del 2018

Certificación del Tutor Revisor

Habiendo sido nombrado, Ing. Rafael Apolinario Quintana Msc., tutor del trabajo de titulación: **“La Interculturalidad del Ecuador y su influencia en la E-logistics”**

Certifico que el presente proyecto, elaborado por **Carla María Valdez Villao**, con C.I. No. **095221286-8**, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de **Ingeniera en Comercio Exterior**, en la Carrera/Facultad, ha sido **Revisado y Aprobado** en todas sus partes, encontrándose apto para su sustentación.

Ing. Rafael Apolinario Quintana MSc. MNI.

Registro Senescyt # 1006-14-86045334

C.I. No. 0909712523

**Licencia Gratuita Intransferible y no Exclusiva para el uso no Comercial de la Obra con
Fines no Académicos**

Yo, **Valdez Villao Carla María** con C.I. No. **095221286-8**, certifico que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es “ **La Interculturalidad del Ecuador y su Influencia en la e-Logistics** ” son de mi absoluta propiedad y responsabilidad y según el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad E Innovación*, autorizo el uso de una licencia gratuita intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la presente obra con fines no académicos, en favor de la Universidad de Guayaquil, para que haga uso del mismo, como fuera pertinente

CARLA MARÍA VALDEZ VILLAO
C.C No. 095221286-8

*Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad E Innovación (Registro Oficial n. 899 - Dic./2016) Artículo 114.- De los titulares de derechos de obras creadas en las instituciones de educación superior y centros educativos.- En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos.

Dedicatoria

El presente trabajo de titulación va dedicado en primer lugar a Dios el Ser Supremo, por brindarme sabiduría, conocimiento y perseverancia, su guía me permitió llegar hasta este peldaño de la vida.

A mis padres Carlos Eduardo Valdez Arroba y Rebeca María Margarita Villao Polit, por ser mis fortalezas en aquellos momentos en los que quería desmayar sin sus sabios consejos no estaría a punto de cumplir mi gran anhelado objetivo.

A mi querida y amada hija Emily Rebeca Mero Valdez, por ella y para ella va todo mi esfuerzo, porque fue que apareció en la mitad de mi carrera para darme fuerzas de seguir adelante.

A mí querido y estimado Tutor Ing. Rafael Emiliano Apolinario Quintana, gracias por su apoyo incondicional en la elaboración de la tesis.

A todas mis amistades las cuales en los momentos difíciles estuvieron allí para darme palabra de aliento.

Carla María Valdez Villao

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por darme fuerzas para seguir en pie durante este proceso, por darme sabiduría y confianza, por colocar a las personas correctas y por darme todo según su voluntad, por darme la inspiración y paciencia para poder culminar mi carrera universitaria.

A mis padres por que definitivamente sin su ayuda no podría ser quien soy ahora, su apoyo incondicional, su motivación sus regañadas todas tuvieron un propósito el cual ahora está a punto de dar frutos, gracias infinitamente por cuidar de mi hija y permitirme seguir adelante para convertirme en una mujer de bien que les brinde mucho orgullo.

A la Universidad de Guayaquil, por otorgarme la oportunidad de adquirir los conocimientos y oportunidades de crecer como profesional.

A mi tutor gracias por su paciencia, por apoyarme en conocimiento y corregirme en mis momentos de equivocación, infinitamente gracias.

A cada uno de los docentes que nos brindaron sus conocimientos cada sábado en el aula de clases, su aporte fue de gran ayuda.

A mis queridas amigas que estuvieron para brindarme su ayuda en todo momento gracias.

A mi compañero de vida Cristóbal Omar Mero Baque por ayudarme a cumplir esta meta.

Carla María Valdez Villao

“La Interculturalidad del Ecuador y su influencia en la E-logistics”

Autor: Carla María Valdez Villao

Tutor: Ing. Rafael Apolinario Quintana MSc. MNI.

Resumen

Hoy en día los cambios que se presentan constantemente debido a la globalización, son aquellos que nos obligan de una u otra manera a tener que adaptarnos al entorno si queremos mantenernos activos a nivel del comercio. La investigación surge de querer conocer que tanto influye la cultura en los negocios, porque este tema esta tan relacionado con todos los entornos que el ser humano debe enfrentar a diario, la cultura es toda costumbre, habito o mecanismo al cual las personas debemos de estar preparados para adaptarnos, en este caso la investigación se basa en la interculturalidad y su influencia en la e-logistics. Tal vez suenen como dos términos totalmente diferentes y poco relacionables, pero estos se asocian perfectamente ya que a raíz de la evolución y la aparición de nuevas tecnologías, hicieron que el ser humano deba adaptarse a aplicar dichas tecnologías en el ámbito del comercio exterior, para poder ser más competitivos, los negocios se adaptaron a las NTIC`S y con ello apareció una forma más cómoda de realizar negociaciones el e-commerce revoluciono el comercio y con ellos la logística debió ser adaptada a este nuevo termino. Esta investigación es de carácter documental ya que se fundamentó teóricamente y dicha información fue tomada de diferentes artículos, libros y papers, los cuales nos permitieron analizar y recopilar información la cual nos permitió afirmar que ambas variables están conectadas, a través de la encuesta y la entrevista realizadas se pudo confirmar que todo va en función a los cambios actuales.

Palabras claves: Globalización, Interculturalidad, e-commerce, e-logistics

“The Interculturality of Ecuador and its influence in E-logistics”

Author: Carla María Valdez Villao

Advisor: Ing. Rafael Apolinario Quintana MSc. MNI.

Abstract

Nowadays the changes that constantly appear due to globalization are those that force us in one way or another to have to adapt to the environment if we want to remain active at the level of trade. The research arises from wanting to know how much culture influences in business, because this topic is so related to all the environments that the human being must face every day, culture is any habit, habit or mechanism to which people should be prepared to adapt, in this case the research is based on interculturality and its influence on e-logistics. Perhaps they sound like two totally different and unrelated terms, but these are perfectly associated since, as a result of evolution and the appearance of new technologies, they made the human being adapt to apply those technologies in the field of foreign trade, for being able to be more competitive, business adapted to the NTIC`S and with it appeared a more convenient way to carry out negotiations e-commerce revolutionized commerce and with them the logistics had to be adapted to this new term. This research is documentary since it was theoretically based and this information was taken from different articles, books and papers, which allowed us to analyze and collect information which allowed us to affirm that both variables are connected, through the survey and the Interview made it was possible to confirm that everything goes in function to the current changes.

Keywords: Globalization, Interculturality, e-commerce, e-logistics

Índice de Contenido

Repositorio Nacional en Ciencia y Tecnología	ii
Certificado Porcentaje de Similitud	iii
Certificación del Tutor Revisor.....	iv
Licencia Gratuita Intransferible y no Exclusiva para el uso no Comercial de la Obra con Fines no Académicos.....	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract	ix
Índice de Contenido	x
Índice de Tablas	xvi
Índice de Figura	xvii
Introducción	1
Capítulo I: Generalidades	3
1.1 Definición del Tema	3
1.2 Planteamiento del Problema	3
1.3 Formulación y Sistematización del Problema.....	5
1.3.1 Formulación del Problema.....	5
1.3.2 Sistematización del Problema	5

1.4 Objetivo de la Investigación	5
1.4.1 Objetivo General.....	5
1.4.2 Objetivos Específicos.....	5
1.5 Justificación del Proyecto	6
1.5.1 Justificación Teórica	6
1.5.2 Justificación Metodológica	7
1.5.3 Justificación Práctica	8
1.6 Hipótesis	9
1.6.1 Variable Independiente	9
1.6.2 Variable Dependiente.....	9
1.7 Aspectos Metodológicos	9
1.7.1 Diseño de la Investigación	9
1.8 Aporte Científico	9
1.9 Operacionalización de las Variables	10
Capítulo II: Marco Teórico	11
2.1 Antecedentes	11
2.2 Teoría sobre Interculturalidad.....	14
2.3 Teoría de Hall	15
2.4 Culturas de Contexto Alto	15
2.5 Culturas de Contexto Bajo	16

2.6 Teoría de Hofstede	16
2.7 Teoría de la logística	17
2.8 La Logística Tradicional	17
2.8.1 Los Tipos de Logística.....	18
2.8.2 Operador Logístico	20
2.9 Descripción de la Cadena de Suministro	22
2.9.1 Importancia de la Cadena de Suministro	23
2.9.2 Estrategia de la Cadena de Suministro en la Logística	24
2.10 El Internet y la Logística.....	25
2.10.1 Descripción de la E-logistics	27
2.10.3 Internet y los Negocios	29
2.10.4 La E-logistics y el Warehouse Management System.....	30
2.10.5 La Administración de la Cadena de Suministro y la E-logistics (SCM)	31
2.10.7 La Planificación de los Recursos Empresariales y la E-logistics (ERP)	33
2.10.8 La E-logistics y sus 5 Claves	34
2.10.9 La E-logistics en tu Tienda Online	35
2.10.10 Las Tecnologías de Información.....	36
2.11 El Papel de la Logística en el E-commerce	36
2.12 Marco Legal	37
2.12.1 Plan Nacional del Buen Vivir	37

2.12.2 Plan Nacional de Logística	38
2.12.3 Protección al Usuario de las Compras en Internet	38
2.13 Marco Conceptual	39
Capítulo III: Diseño de la Investigación	41
3.1 Tipo de Investigación.....	41
3.1.1 Investigación Documental	41
3.1.1.1 Niveles de investigación Documental.....	41
3.1.1.1.2 <i>Exploratorio</i>	41
3.2 Método de Investigación.....	41
3.2.1 Método Documental.....	41
3.3 Enfoque de la Investigación.....	42
3.3.1 Enfoque Cualitativo y Cuantitativo	42
3.4 Instrumentos y Técnicas de Recopilación de Datos.	42
3.4.1 Entrevista	42
3.4.2 Encuestas.....	42
3.5 Población y Muestra	43
3.6 Análisis Cuantitativos y Cualitativos de los Resultados.....	43
3.7 Análisis de los Resultados de las Encuestas	43
3.8 Entrevistas realizadas en el proyecto de Investigación.....	54
3.9 Resultados obtenidos en la Entrevista.....	60

3.10 Chi Cuadrado	61
3.11 Validación de Hipótesis	63
Capitulo IV La Propuesta.....	66
4.1 Tema	66
4.2 Titulo.....	66
4.3 Objetivo General.....	66
4.4 Objetivos Específicos.....	66
4.5 Justificación e Importancia de la Propuesta.....	66
4.6 Beneficios de la Propuesta	67
4.7 Mapa Mental sobre la E-logistics.....	68
4.8 Estrategias Logísticas.....	68
4.8.1 Gestión de Mercancías.....	69
4.8.2 Utilización de Software para la Venta Online	70
4.8.3 Logística para Tiendas Online	71
4.8.4 Estrategia de Capacitación en Función a la Tecnología	72
4.8.5 Estrategia de entregas a tiempo.....	72
4.9 Presupuesto de la Propuesta.....	73
4.10 Cronograma.....	74
Conclusión	75
Recomendación.....	76

Referencias.....	77
Apéndices 1.....	82
Apéndice	86
Apéndice 3	87

Índice de Tablas

Tabla 1: <i>Causa y Efecto</i>	4
Tabla 2: <i>Operacionalización de las Variables</i>	10
Tabla 3: <i>Inconvenientes que producen pérdida de valor</i>	24
Tabla 4: <i>Ventajas y desventaja del ERP</i>	33
Tabla 5 <i>Pregunta 1: Sistema Logístico en la Cadena de Suministro</i>	43
Tabla 6: <i>Pregunta 2: Nuevas Tecnologías</i>	45
Tabla 7: <i>Pregunta nº3 Procesos dentro de la Cadena de Suministro</i>	46
Tabla 8: <i>Pregunta 4 Aplicación de Estrategias</i>	47
Tabla 9: <i>Pregunta 5 Estrategias Herramientas Facilitadoras</i>	48
Tabla 10: <i>Pregunta 6 sistema que integre la Cadena de Suministro</i>	49
Tabla 11: <i>Pregunta 7 Capacitaciones constantes</i>	50
Tabla 12: <i>Pregunta 8 Comunicación dentro de los procesos Logísticos</i>	51
Tabla 13 : <i>Pregunta 9 Valor agregado a través de la e-logistics</i>	52
Tabla 14: <i>Pregunta 10 Competitividad frente a otras empresas</i>	53
Tabla 15 <i>Validación de Hipótesis</i>	63
Tabla 16 <i>Presupuesto</i>	73

Índice de Figura

<i>Figura 1:</i> Clasificación de los PL.....	22
<i>Figura 2:</i> Cadena de Suministro	23
<i>Figura 3:</i> e-logistics	26
<i>Figura 4:</i> Resumen de la e-logistics	28
<i>Figura 5:</i> Evolución del internet en comparación de otros aparatos tecnológicos	29
<i>Figura 6:</i> Identificador de Radiofrecuencia.....	30
<i>Figura 7:</i> Herramientas tecnológicas que dan soporte al WHM	31
<i>Figura 8:</i> Proceso de Logística	33
<i>Figura 9:</i> Claves e-logistics	34
<i>Figura 10:</i> Puntos claves de la e-logistics	35
<i>Figura 11:</i> Proceso E-commerce	37
<i>Figura 12:</i> Leyes que evitan fraudes cibernéticos	39
<i>Figura 13:</i> Resultado pregunta nº1 encuesta	44
<i>Figura 14:</i> Pregunta 2 Uso de Tecnologías	45
<i>Figura 15:</i> Pregunta 3 Procesos dentro de la Cadena de Suministro.....	46
<i>Figura 16:</i> Pregunta 4Aplicacion de estrategias.....	47
<i>Figura 17:</i> Estrategias facilitadoras	48
<i>Figura 18:</i> Pregunta 6 Sistema que Integren la Cadena de Suministro	49
<i>Figura 19:</i> Capacitaciones Constantes.....	50
<i>Figura 20</i> Pregunta 8 Comunicación con los Procesos Logísticos.....	51
<i>Figura 21</i> Pregunta 9 Valor agregado a través de la e-logistics	52

<i>Figura 22</i> Pregunta 10 Competitividad frente a otras empresas.....	53
<i>Figura 23</i> Tabla Cruzada	61
<i>Figura 24</i> Tabla Cruzada Chi Cuadrado.....	62
<i>Figura 25</i> Tabla Cruzada Chi Cuadrado.....	62
<i>Figura 26</i> Mapa mental E-logistics Process	68
<i>Figura 27</i> Procesos	72
<i>Figura 28</i> Cronograma	74
<i>Figura 29</i> Entrevistado Ing. Cristian Correa	87
<i>Figura 30</i> Entrevista a Ing. Mónica González.....	87

Introducción

Actualmente las negociaciones ha cambiado desde que este gran fenómeno de la globalización apareció, comenzó adaptando al ser humano a realizar y observar todo con un enfoque diferente, un término muy conocido como es << cultura>> puede que en este contexto resulte desconcertante, pero la interculturalidad es toda aquella interacción que se crea de un grupo de personas, es una realidad para todo aquel que pretenda realizar cual tipo de actividad comercial, ya que la interculturalidad de cada nación y las nuevas tecnologías que empezaron a surgir comenzaron a formar indicios en las negociaciones, el comercio toma un giro diferente al momento de pretender realizar una negociación, con la aplicación de la tecnología actualmente no necesario que para realizar una negociación se la realice personalmente. La aparición de nuevas tecnologías implicó a que el negociante se enfrente a nuevos desafíos y a enfrentarlos sin experticia alguna (Ramalhimho, 2013).

Las nuevas tecnologías están cambiando la sociedad convirtiendo el mercado más competitivo, en un área que cumple un rol significativo como es la logística no es la excepción, el internet representa una oportunidad para las empresas dedicadas a logística o que requieren operaciones logísticas, al analizar que todo va en función del cambio y adaptación a nuevas cosas que mejoren y hagan más eficiente una empresa, la e-logistics se relaciona con el e-commerce ya que es frecuente que se encuentre productos que estén de venta en internet, ya que ya que el uso de las nuevas tecnologías produce cambios con la logística convencional.

Al analizar que todo va en función de las tecnologías y que todo aquel que quiere mejorar y ser más eficiente y competitivo debe mejorar sus procesos adaptándose a una cultura empresarial la cual está en función a cambios constantes en donde el equipo humano tendrá que crear procedimientos que transformen y le den un nuevo concepto de realizar el negocio, en donde se debe aprovechar al máximo todo lo que vaya en mejora y eficiencia, el

internet será la herramienta que facilite el intercambio de información entre empresas, ya que el fin que tiene aplicar estos cambios tecnológicos es que se puede acceder a una información oportuna y actualizadas solo con un clic cuando sea y donde sea, para que los productos se encuentren en el momento exacto y adecuado y en las condiciones que el cliente necesita para alcanzar su satisfacción. Mediante esta investigación se pretende relacionar y dar a conocer cuál es la influencia que tiene la interculturalidad sobre los negocios, pero utilizando tecnologías, en donde se investigará que la interculturalidad es una realidad y urgencia a la cual debemos aplicar para ser más competitivos y así satisfacer al cliente que es el que recibirá el producto final, factor importante que se necesita para realizar las actividades con menos esfuerzo, menos dinero y menos tiempo, aplicar estos puntos claves le darán un valor agregado a su cadena de suministro y logística (Ramalhinho, 2013).

En el primer capítulo de esta investigación plantearemos el problema que existe entre la interculturalidad y la aplicación de las nuevas tecnologías mediante la logística electrónica y el e-commerce, plantearemos objetivos que trataremos de cumplir al largo del proceso de investigación, reconoceremos cuales es nuestra variable dependiente e independiente y esto será de gran ayuda al momento de realizar la Operacionalización, en el capítulo II se investigarán las teorías relacionadas a la e-logistics y a la interculturalidad, en el capítulo III daremos a conocer la metodología aplicada y por último en el capítulo IV será elaborada y justificada la propuesta para darle una posible solución al problema. La propuesta ayudara a generar ventaja competitiva a las empresas ya que mediante la aplicación de estrategias en la logística se puede brindar un mejor servicio, el cual permitirá que el cliente sienta la satisfacción y la seguridad de que conoce como viene su producto y el tiempo en el cual llegara.

Capítulo I: Generalidades

1.1 Definición del Tema

La interculturalidad y su Influencia en la E-logistics

1.2 Planteamiento del Problema

En el tiempo de la Antigua Roma la definición de logística se atribuía para identificar al administrador o al que dirigía ejércitos, la logística nace de la ingeniería militar ya que se organizaban el movimiento de los escuadrones desde el hospedaje hasta el aposentamiento de las tropas. La logística es considerada como un constituyente del arte de la guerra, donde el único fin era simplificar al ejercito todos los procedimientos, luego que finalizo la segunda guerra mundial, la logística militar empezó a hacer aplicada en las organizaciones en la cual la logística se encargaría del aprovisionamiento, fabricación y la entrega de servicios y bienes (Ballesteros Silva & Ballesteros Riveros , 2005).

Las actividades logísticas son de vital importancia dentro del Comercio Exterior Ecuatoriano debido a que se encarga del proceso operacional, para que la cadena logística satisfaga las exigencia del cliente, reduciendo costos y tiempos ya que un manejo erróneo de los procesos logísticos tiene como efecto que esta pierda competitividad en el mercado frente a las demás organizaciones, que el proceso se desarrolle sin errores tendrá como resultado la rapidez y agilidad en la entrega del producto convirtiendo los procesos en eficientes.

Como todo desarrollo está en función de la necesidad y las operaciones de comercio deben estar conforme a los requerimientos del mercado la cadena de suministro se transforma para darle un valor agregado para que las empresas puedan ser más competitivos y puedan entregarle al cliente lo que necesita optimizando recursos, tiempos y costos. Aparecieron nuevas formas de realizar negociaciones como es el caso del e-commerce el cual es el factor por lo cual la Supply Chain también se vio en la necesidad de adaptarse a este nuevo cambio todo en función de mantener una competitividad equilibrada en el mercado para que todas las

organizaciones puedan brindar procesos automatizados en donde el cliente es el que definirá el valor del resultado entregado por parte de la organización.

Existen causas que tienen sus reacciones o efectos que serán detalladas a continuación en función de demostrar cuán importante es la logística y cuán importante es adaptarse a los cambios que exige el mundo, estos factores nos permitirán conocer el problema para conseguir dar una solución, la cual convertirá a la empresa en altamente competitiva.

Tabla 1: *Causa y Efecto*

Causas	Efecto
No contar con actualizaciones en cuanto al sistema logístico	Información dispersa
Falta sinergia entre las partes que integren el proceso	Disminución de Competitividad
No contar con tecnologías adecuadas para completar el proceso logístico	Generar recursos innecesarios y pérdida de tiempo en el proceso logístico.
No mantener políticas de innovación en la cadena de suministro	Pérdida de competitividad en el mercado

Elaborada por: La autora

La solución a estos efectos que se producen es el diseño de estrategias logísticas para aumentar así la competitividad de las tiendas virtuales, mejorando sus procesos logísticos, dándole así un valor agregado a través de la aplicación de la e-logistics. Estas estrategias permitirán que la empresa aumente a nivel comercial, ya que si invierte en tecnologías que vayan en función de mejorar los procesos logísticos y se integra la comunicación mediante estos sistemas, se estarían dando políticas de innovación las cuales generan la ventaja competitiva, la cual le permitiría mantenerse en el mercado.

1.3 Formulación y Sistematización del Problema

1.3.1 Formulación del Problema

¿De qué manera influye la cultura en la adaptación a los cambios y avances tecnológicos para generar un valor agregado a través de la e-logistics y el comercio electrónico?

1.3.2 Sistematización del Problema

¿Cuáles serán los beneficios de las organizaciones al contar con una información adecuada y actualizada sobre las operaciones en la cadena de suministro?

¿Cómo se puede aumentar la competitividad de la cadena de suministro mediante la logística electrónica?

¿Cómo mejorar los procesos logísticos que intervienen en la cadena de suministro mediante el uso de tecnologías de información?

¿Cuál será el rendimiento de las organizaciones que no cuentan con la aplicación de tecnologías dentro de su cadena de suministro?

1.4 Objetivo de la Investigación

1.4.1 Objetivo General

Analizar la influencia intercultural entre la logística electrónica determinando las ventajas competitivas que generan adaptación a los cambios que exige el mundo de los negocios a través de la utilización de nuevas tecnologías.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Determinar los beneficios que se han obtenido mediante la aplicación de la logística electrónica como arma de competitividad en las organizaciones.
- Identificar las principales falencias que existen en el ámbito de logística en el país.
- Proporcionar posibles soluciones para mejorar los procesos logísticos mediante la aplicación de la e-logistics.

- Diseñar estrategias logísticas para aumentar la competitividad de las tiendas online, mejorando los procesos logísticos y dándole un valor agregado a la cadena de suministro a través de la e-logistics.

1.5 Justificación del Proyecto

En el presente Proyecto se analizará los problemas que implican no utilizar tecnologías de información en la cadena de suministro y que tanto es la influencia el no adaptarse a una cultura empresarial en función a la cultura. Se darán posibles soluciones para la mejora de la logística a través de un concepto innovador como lo es la e-logistics, esta investigación será una información de ayuda para que los operadores logísticos implementos procesos en función al desarrollo de las tecnologías.

1.5.1 Justificación Teórica

Actualmente los operadores logísticos desempeñan un papel importante en la cadena de suministro, la aplicación de nuevas tecnologías hacen que las operaciones que realizan sean eficientes ya que entre más el operador logístico aplique los nuevos cambios tecnológicos el podrá realizar sus actividades es función de reducción de costos, tiempo y desperdicio, las exigencias del comercio están ligados al proceso de adaptarse con respecto a los cambios que se realizan constantemente al momento de realizar los negocios y en tema de logística es de mucha más importancia ya que la cultura está presente en cada momento de realizar una negociación en el libro del autor (Chuquipiondo, 2016, pág. 282) él es muy puntual diciendo que aunque suene tan poco relacionable la cultura es toda interacción que mantiene un grupo de personas las cuales crean un vínculo que se vuelve fuerte e identificable y que trascenderá en las futuras generaciones, en el caso de las empresas se la considera como una cultura empresarial que adopta el equipo para crear procedimientos innovadores para la empresa, aplicando así las líneas de investigación de la Facultad. (Administrativas, s.f.)

Las líneas de investigación de la carrera de comercio exterior que se relacionan con esta investigación son “Emprendimiento e innovación, producción, competitividad y desarrollo empresarial” para impulsar y generar una rapidez en los procesos logísticos proponiendo soluciones que puedan mejorar sus procesos adaptándolo al cambio y en función a la realidad tecnológica en la que nos encontramos hoy en día. En el plan del Buen Vivir en el objetivo 5, “Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico y sustentable de manera redistributiva y solidaria”. Con el fin de que se mejoren los procesos en el sistema logístico para mejorar el desempeño y transformándola en una logística sin desperdicio de tiempo, ni dinero haciéndola más productiva y otorgándole más ventajas a la empresa

Por lo tanto, el propósito de esta investigación es aportar con soluciones que permitan mejorar los procesos logísticos aplicando la logística electrónica como mecanismo de desarrollo e innovación, investigando cuales son las causas que influyen en que no sea aplicada la E-logistics en función de mejora de los procesos logísticos en función de adaptación de competencia al cual todos estamos envueltos por mejorar en función de satisfacción del cliente.

1.5.2 Justificación Metodológica

La presente investigación utiliza un diseño de carácter exploratorio-cualitativo, ya que es el más idóneo para poder investigar las nuevas situaciones del mundo empresarial que hoy en día está expuesto a adaptarse a cambios tecnológicos e innovaciones galopantes e interminables. Cada día aparecen situaciones que se deben explorar con el fin de que se realicen estrategias y se busquen posibles soluciones en función a mejoras, también será de carácter descriptiva debido a que se detallará situaciones y eventos dentro del problema, las ventajas que tiene aplicar este nuevo concepto para aplicar estrategias en función de la

competitividad y en función al e-commerce para mantener una relación entre comprador y vendedor.

Otras herramientas a utilizar son las revistas científicas, libros físicos, páginas web, libros digitales, y páginas webs oficiales para que la información aportada será verídica y de gran relevancia. También como otro instrumento a utilizar será la entrevista la cual será realizada a personas con experticia el tema para que la información que puedan entregar los expertos en la materia sea de gran ayuda con fines académicos.

1.5.3 Justificación Práctica

Debido a los cambios globales a los que nos enfrentamos a diario a través de la investigación se conocerá los diferentes criterios de experto los cuales podrán ser de ayuda para aportar en función de mejorar las falencias que existan en sus procesos logísticos desde que el cliente realiza la compra hasta que el producto es entregado en función de la satisfacción del cliente, mejorando y ampliando la eficiencia para ser más competitivos.

Con la aplicación y el uso de sistemas informáticos se mantendrán los procesos interconectados, los cuales se automatizarán generando un control alto y eficiente, con la ayuda de los servidores la compañía puede generar información para su cliente, de esta manera existirá una sinergia con todos los que intervienen dentro del proceso logística logrando una información real y adecuada, lo que permitirá concluir con éxito las transacciones.

A medida que se desarrolle la investigación se podrá evidenciar que las faltas de aplicación de procesos innovadores podrían causar una insatisfacción del cliente, por tal motivo la organización estaría generando una pérdida, pero también se evidenciara que el utilizar mecanismos automatizados puede ser de gran ayuda para generar un valor agregado en el mercado.

1.6 Hipótesis

Si se implementan estrategias logísticas para que las organizaciones apliquen la e-logistics, entonces podrían ser solucionadas las falencias en las operaciones logísticas en entorno del e-commerce a través de su competitividad.

1.6.1 Variable Independiente

Estrategias para mejorar la competitividad a través de la e-logistics.

1.6.2 Variable Dependiente

- Competitividad de las organizaciones que utilicen la e-logistics

1.7 Aspectos Metodológicos

1.7.1 Diseño de la Investigación

El diseño de esta investigación fija cuales son las bases para poder realizar el proyecto de investigación donde se conocerá y se detallaran los procedimientos necesarios para adquirir información que se necesita para resolver los problemas de investigación.

El presente proyecto de investigación se desarrollará por etapas:

- Identificación de la problemática
- Objetivos del proyecto de investigación
- Determinación del diseño de investigación
- Definición, clasificación de las variables de estudio.

1.8 Aporte Científico

El valor científico de la investigación, es un aporte original que se sustenta teóricamente y metodológicamente, bajo los lineamientos de la carrera.

1.9 Operacionalización de las Variables

Tabla 2: Operacionalización de las Variables

Variable	Tipo	Definición	Indicadores	Instrumentos
Estrategias para mejorar la competitividad a través de la e-logistics	Independiente	(Porter, 2013) Identifica a las ventajas competitivas como una serie de factores que conectados en estrategia estructura y competencia.	Estrategia Estructura Control Competencia Objetivos	Libros digitales Libros físicos
Nivel de competitividad que la organización genera utilizando las TIC`S	Dependiente	La competitividad logística depende de la actividad de gestionar el movimiento del producto de una forma eficaz desde el punto de salida hasta el	Recursos humanos Tecnologías Estrategias	Libros digitales Libro físico

Elaborada por: la autora

Como se puede visualizar en la tabla de la Operacionalización de las variables, esta consiste en determinar a través de que método las variables serán medidas, para que se pueda obtener una definición clara, se podrá identificar la variable dependiente y la independiente y cuáles son los indicadores que intervienen y cuáles son los instrumentos a utilizar para analizar dichas variables, de tal manera que se pueda obtener mediante la definición de las variables, un entendimiento acerca de estas.

Capítulo II: Marco Teórico

El proyecto de investigación será realizado empezando con los antecedentes de la investigación a realizar permitiendo una mejor comprensión y para el desarrollo óptimo del tema a investigar.

2.1 Antecedentes

Desde que la humanidad apareció los primeros habitantes de la tierra empezaron a consumir productos que se encontraban lejos debido a que estos eran necesarios para ellos, el traslado de estos productos tenía limitaciones ya que en algunas ocasiones tenían problemas al almacenar ya que el tiempo de duración del producto era de un periodo corto, esto les hacía reducir el consumo de este grupo, la logística nace desde la actividad militar en la que se aplicaba como estrategias, ya que se debía ocupar en la movilización, alojamiento, avituallamiento y transporte de la milicia (tesis uson).

La cadena logística cubre un flujo desde del producto en origen hasta el fin de la operación, los expertos en ciencia militar sabían la importancia de mantener sus líneas de suministro listas ya que era de vital importancia para ellos debido a que sin alimentación y combustibles las convertía en inútiles y vulnerables frente al enemigo. Existen dos formas básicas en la logística una es la que optimiza el material a través de una red de transporte y centros de almacenaje y la otra es coordinando la secuencia en sus recursos para obtener costes mínimos para la compañía (BRLOG01, s.f.).

Las organizaciones actuales si quieren ser más competitivas deben direccionar sus procesos a la aplicación de la e-logistics, ya que los negocios giran alrededor de las tecnologías, lo que le permite crear un vínculo entre el asiduo y el fabricante activando sus procesos y acrecentando su competitividad en el mercado, con el fin de satisfacer las necesidades del

cliente, entregando en tiempo óptimos en el momento y lugar adecuados, pero el que no todas las organizaciones apliquen las tecnologías adecuadas en sus proceso de la cadena de suministro es un gran problema ya que no se estaría actuando de una manera correcta en los mercados electrónicos debido a que no sería un apoyo para la gestión logística desde que se fabrica, se almacena, se procesa y se entrega el producto directo al cliente, convirtiendo el proceso simplificado de compra para el consumidor en un servicio que no llene sus expectativas y quitándole el valor agregado que debe tener por ser un cambio tecnológico.

Las compras en internet es un mecanismo nuevo que es utilizado con mucho más frecuencia por las personas debido a la facilidad que este ofrece, este fenómeno ha causado un impacto en la cultura del ser humano, una forma diferente de obtener mediante la compra online de un producto, en Ecuador es cada día más frecuente que las empresas ofrezcan sus productos a través de internet, pero este nuevo mecanismo de compra y venta no solo queda en la apertura de un sitio web, de los colores con los que sea reconocida la tienda online, de las estrategias de marketing que esta tenga para lanzar al mercado, porque son importantes pero también es como hacer que mi producto llegue hasta mi cliente, como hacer para que este se sienta satisfecho y que obtenga una experiencia diferente. La pieza clave está en la e-logistics, la falta de estrategias para no solo satisfacer al cliente de una manera visual por cómo ve, sino de una experiencia de verdad desde que empieza su proceso de compra hasta que obtiene el producto solicitado. Recordemos que todo va en función de un todo y que todas las partes que intervengan dentro de la negociación son importantes, dentro de la cadena de suministro existen más procesos los cuales deben ser mejorados y actualizados en función a los cambios que se originan debido a la globalización ya que si la empresa se descuida de puntos clave y omite procesos pues causaría una insatisfacción para el cliente, gestionar la cadena de suministro que desde que se obtiene la

materia prima desde allí empiece y haya una comunicación entre los entes participantes disminuirá los procesos lentos y las esperas largas e impaciencias por parte del usuario.

Pero la logística en la actualidad ha revolucionado debido a que el internet a logrado obtener un impacto en esta manera de manejar la logística de principio a fin en donde las operaciones se realizaran en función de optimizar y mejorar el servicio generando una relación con este espacio global de intercambio, en donde las funciones logísticas actualizadas nacieron desde el e-commerce permitiendo que el comercio B2C se encuentre en un nivel en donde se integra al comercio electrónico y el intercambio de datos entre consumidores y compañías convirtiéndolas altamente competitivas (Logistica, 2017).

Desde el 2000 se comenzaron a utilizar e implementar tecnología nueva, debido a la demora en las mercancías y a la descoordinación del pesaje y otras irregularidades que se convertían en pérdida, aquellos equipos permitieron que se agilicen los procesos de salida de los paquetes que provenían del exterior. Aquellos que se encargaban de pesar y etiquetar al bulto con el nombre del dueño y para quien era la mercancía, permitiendo optimizar las operaciones del comercio (Hidalgo, 2010).

Todo debe estar en función de satisfacción y competitividad ya que el no aplicar los procesos adecuadamente conforme a las actualizaciones tecnológicas que se exigen en la actualidad puede causar que hay un descontento por parte del usuario que recibe el servicio ya que hoy en días las tecnologías que optimicen recursos y mejoren tiempos eso no significa que no está aplicándose una cultura empresarial correcta ya que no se están adaptando a los procesos y costumbres que exigen los mercados actualmente, generando de una u otra forma una pérdida significativa para las organizaciones y perdiendo clientes por no entregar una satisfacción hasta que al cliente obtiene el producto final (meetlogistics, 2017).

2.2 Teoría sobre Interculturalidad

La gran importancia de la comunicación condujo a que se formularan teorías acerca de la interculturalidad, encuentros diplomáticos, empresariales hasta personales dieron a notar la importancia y lo mucho que está ligada la interculturalidad hoy en día en todos los ámbitos en los que el ser humano hoy en día se desenvuelve, muchos trabajos han sido expuestos donde se encuentra una gran evidencia de que la interculturalidad es un entorno en el cual se debe ser considerado al momento de realizar cualquier tipo de transacción comercial, estar pendientes que entre más se socialice este termino con los diferentes entornos en los negocios el ser humano podrá realizar las negociaciones de una manera en la que el cliente saldrá satisfecho en la negociación. (Wall, 1959).

Pero todo gira en función de la cultura empresarial o la interculturalidad de la organización ya que de la empresa depende que sus operaciones vayan en función a las necesidad de la realidad actual, en donde el cliente quiere obtener beneficios reduciendo esfuerzo, tiempo y costo, puede resultar desconcertante pero es así la cultura es sumamente importante y es por la cual las organizaciones o el ser humano deben hablar el mismo idioma para poder tener negociaciones exitosa, el e-commerce es una manera más ágil para realizar negociaciones que cada empresa puede tener para diversificar su negocio, el e-commerce es una negociación vía electrónica la cual ya no necesita de que ambas partes se vean en persona ya que el negocio se puede concretar vía online, incluso se tiene gran expectativa en que crezca debido a función del internet ya que en los últimos años los negocios electrónicos se incrementan ya que son utilizados con más frecuencia. (CENSOS, 2012) Informó dentro de su página web que el 13.9% de los hogares cuenta con laptop en los que un 20,1% posee internet inalámbrico y el 53,3% se conecta por una red pública o modem, en la actualidad muchas empresas ofrecen sus

servicios y productos en internet. Es el valor agregado que cada organización trata de ofrecer permitiéndole al cliente elegir y brindare comodidad al momento de comprar y esto hace que la organización aplique una cultura de cambio e innovación en sus políticas.

Al parecer cada organización se adaptaba a la cultura empresarial, pero al parecer nada es perfecto y cada cambio antes de mejorar provocara un desequilibrio hasta que la organización busque la manera de adaptar sus nuevos cambios y todo vaya en función de un mismo eje, todo está bien la aparición del comercio electrónico fue un gran aporte para la economía del país dio facilidad de compra, pero el problema nace en el momento en que los procesos logísticos deben cambiar junto con la manera de realizar la compra ya que si es una compra on-line no le voy a brindar una logística convencional ya que el proceso el operacional de la cadena de suministro será diferente, para que cada organización hable el mismo idioma y sus procesos logísticos no solo queden en una facilidad de compra y ya aparece el termino e-logistics junto al e-commerce para revolucionar la definición y que los procesos operacionales sean más óptimos, con menos desperdicio y con una satisfacción del cliente.

2.3 Teoría de Hall

Esta teoría proporciona claves como elementos de observación las cuales permite analizar el nivel de gestión que en cada cultura se puede observar, así se las puede denotar si son de contexto alto y contexto bajo o si son policrónicas y monocrónicas dependiendo de la concepción con la cual se maneja. (Almeida, 2014)

2.4 Culturas de Contexto Alto

En los países que se maneja el tipo de comunicación que es considerada indirecta, corresponden a acuerdos tácitos que no se dan necesariamente de una forma verbal, sino de una manera ambigua a través del lenguaje gestual y corporal. Donde este tipo de comunicación es

considerada un poco fría y algo perjudicial para el buen desarrollo de la comunicación, en este tipo de comunicación es común mediante los elementos de la sinceridad y la precisión al hablar que se pueda herir hasta en casos ofender. Aquí los procesos son más retardados ya que aquí prevalecen los lazos de amistad y confianza en donde la palabra pactada es la que prevalece, este tipo de lenguaje es determinante para el éxito de la negociación, este tipo de cultura se encuentra presente en países asiáticos, africanos, árabes y países latinoamericanos (Maldonado Cañón, 2013).

2.5 Culturas de Contexto Bajo

En estas culturas son importantes los documentos y el uso de un lenguaje explícito, el ser detallados, hablar con precisión y ser francos son la manera de que la negociación se pueda entablar sin mal entendidos y de una buena manera se pueda efectuar la comunicación, así el lenguaje verbal es el medio en el cual esta cultura prefiere manejarse para transmitir la información, en las que no se considera oportuno mezclar la vida personal y los negocios, en donde no existirán sentimientos que intervengan en los momentos de tomar decisiones con respecto a las negociaciones (Maldonado Cañón, 2013).

2.6 Teoría de Hofstede

En esta teoría se basa en la idea de que es posible asignar valores a las dimensiones culturales, una igualdad contra una desigualdad y un colectivismo, mediante esta teoría se formulan dimensiones que permiten comprender cuáles son la relación intercultural existente en una negociación: la distribución y distancia que mide la autoridad existente, el individualismo y colectivismo en las que manejan sus relaciones interpersonales, en donde se establece las jerarquías quien se encarga de cada situación, si existe sociedades con mayor o menor distancia de poder (Maldonado Cañón, 2013).

2.7 Teoría de la logística

El modelo 3C'S es donde se plantean un conjunto de estrategias que son elementos claves para conseguir un éxito comercial, este modelo es una integración que dará a conocer las ventajas competitivas y lo que lo diferencia frente a su competencia. En los que se trata de mejorar la rentabilidad con tres estrategias: reducir costos, implementar selectividad en los pedidos receptados y todas las funciones que intervengan. Ohmae establece que los clientes son lo primero, que los intereses de los clientes deben ser velados por todos los que estén relacionados dentro de la corporación. La segmentación emerge de la compensación de los costos contra la cobertura en el mercado (User, 2013).

2.8 La Logística Tradicional

La logística aparece en el año de 1944, en la cual se le da el significado al conjunto de actividades que tienen que ver con la planificación de transporte y abastecimiento, la logística fue definida en 1991, como el proceso de planeación, control de eficiencia, flujo de efectivo, almacenaje de bienes e información, desde un punto de origen hasta el final de la transacción, no solo de materiales, el personal también es considerado ya que juega un rol importante (Kent, 2000).

La complejidad de los negocios de hoy en día están ligados a la innovación, conocimiento, aprendizaje y una capacidad de respuesta inmediata frente a algún problema, son las que hacen que se desarrolló un éxito profesional ya que las empresas no solo compiten con sus posesiones, actualmente la ventaja competitiva aparece desde el momento que las empresas utilizan sus recursos de una manera eficiente, optimizando procesos con el fin de mejorar los flujos que intervienen es por esto que la logística es la que no se puede ignorar ni dejar a un lado, para administrar y satisfacer de una manera óptima los procesos (Kent, 2000).

A partir de diferentes estudios se empieza a considerar que la logística ayudaría a reducir costos y reducir tiempos aumentando la eficiencia del servicio, con el fin de satisfacer las necesidades del cliente, surgen los operadores logísticos, que son los encargados de manejar los procesos logísticos. Es importante brindar un servicio óptimo para los usuarios ya que esa actividad será la clave para transformar y darle valor a los negocios.

- Se describe al proceso de movimiento dentro y fuera de la empresa como logística, la cual se destaca en 3 sistemas logísticos:
- Logística Interna: se considera el traslado de materiales obtenidos de los distribuidores, para la creación o sub-ensamblajes, antes del proceso de producción.
- Administración de Materiales: son el traslado de materia dentro de la empresa, desde el ingreso para la fabricación hasta la salida del stock.
- Distribución Física: Movimiento de bienes o materiales que provienen de ensamblado al cliente, aquí en este proceso interviene distribuidores como medio de conducto con el cliente (Ballou R. F., 2010).

2.8.1 Los Tipos de Logística

La logística es la columna vertebral de una empresa ya que es la que facilita el desempeño, la que permite agilizar procesos la parte fundamental de toda negociación proceso que se debe realizar existen varios tipos que son los que se detallaran a continuación:

- Logística elemental de aprovisionamiento: es una logística de suministro, gestionando la adquisición de inventario y controlando los suministros con el fin de salvaguardar los procesos operativos de la compañía. Se destaca en las tareas de planificar, controlar, almacenando y trasladando los suministros, obteniendo costos bajos y minimizar el capital para el stock.

- Logística elemental de producción: son los procesos que una empresa tiene de manera interna, cuya actividad es convertir la materia prima en productos casi terminados, obteniendo un menor tiempo y menor costo. Fabri Metal (2014), se refiere a esto como la capacidad en la que se puede producir o elaborar un bien el cual tendrá métodos exactos como línea de producción, la cual se dedica a producir grandes cantidades a menor coste.
- La logística elemental de distribución: Fabri Metal (2014), lo atribuye como el proceso para distribuir en un tiempo apropiado las mercancías en los diferentes mercados hasta llegar al consumidor final, realizando una planificación estratégica, donde operan elementos como productos. Almacenes, carga y descarga, transporte, y traslado entregando un servicio logístico optimo y de fiabilidad.
- Logística elemental e inversa: esta actividad se caracteriza por permitir gestionar el reintegro del producto desde el cliente hasta la fábrica, esta figura se encuentra relacionado con el medio ambiente ya que se realiza un proceso de acopio y la restitución de los desperdicios en el sector de los negocios.

Cada uno de los mecanismo deben ser tomados en cuenta ya que implica que se apliquen sistemas que permiten optimizar y mejorar el sistema de almacenamiento y control de los procesos, para mejorar los procesos que intervienen dentro del flujo de la entrega de la mercancías estos son los ofrecen cumplir de una manera óptima los procesos según cada logística, ya que debido a la clasificación que existe se debe considerar cada una, para que todos estos procesos realice una cadena logística la cual este interconectada, ya que cada una tiene un rol importante de esta manera puede dar cumplimiento de una manera eficiente con todos los procesos desde la búsqueda de materias para procesar, hasta que el producto esté listo para el usuario final (Alvarado & Fernandez, 2017).

2.8.2 Operador Logístico

Los operadores Logísticos son los que coordinan y manejan las fases de la cadena de suministro, ya que es un actor que transmite confianza al usuario o a las empresas que presta sus servicios, ya que este se encarga de manejar el proceso de almacenaje, aprovisionamiento, transporte, distribución y la documentación de la carga. Se debe considerar que un operador logístico debe estar asociados junto a la cadena de suministro ya que son actores importantes para que se efectúe el desarrollo sin problemas, un sistema integrado será la clave más importante para que el proceso sea gestionado de una manera eficaz, para esto las responsabilidades de las partes es mantenerse informado, para que los bienes lleguen a su destino de una manera segura (Ballou R. H., 2013).

Para poder elegir al que será el ejecutor de las operaciones logísticas debemos considerar que debe de poder detectar presencia dentro de la cadena de suministro, se puede decir que con el servicio de un operador logístico, se gestiona los procesos y se puede cuantificar el costo logístico de una manera más óptima, y además obtener un detalle para analizar los costos, actualmente existen ya en el mercado una gran cantidad de operadores logísticos es por eso que este se diferencie y entregue un servicio completo el cual le permita seguir compitiendo en el mercado actual dentro de la alta exigencia que existe debido a los cambios tecnológicos que han influido enormemente. Un operador logístico debe ser un socio estratégico que debe de contar con gran experiencia y debe contar con estas 4 características:

- Ofrecer diferentes alternativas
- Llegar con rapidez y puntualidad
- Comprometerse asumiendo plazos razonables
- Controlar todo el proceso desde el dónde, cuándo, por qué y el cómo.

Las funciones que le competen a un operador logístico son:

- Planificar pedidos y el manejo de mercancías
- Asesoramiento en costos de exportación e importación, incluyendo gastos de fletes
- Asesoramiento en sistemas y formas de protección de mercancías
- Almacenamiento y control de inventarios
- Reserva y contratación del transporte para el espacio de carga ya sea en un buque, aeronave, tren o camión.
- Contratación del seguro de transporte de la mercancía dependiendo de los términos del cliente.
- Preparación y presentación de los documentos de transporte requeridos para exportar o importar.
- Actuación como intermediario en negociaciones de aduanas, para guiar la carga de manera eficiente.

Como se puede observar las funciones con las que debe cumplir los operadores, son muchas. Un operador logístico conectara de una forma recíproca tanto comprador como vendedor, y la clave está en los arreglos que permitan los movimientos de mercancías entre sí. Todas estas responsabilidades estarán en función de satisfacer a su cliente, cumpliendo con las exigencias que se mostraron, cumplir y satisfacer al cliente por medio de una correcta administración de la cadena de suministro es lo idoneo (Sanchez, 2014)

2.8.3 Clasificación de los Operadores Logísticos

Los operadores logísticos se dividen según la actividad que realicen, estos se dividen en 4 grupos, cada uno con una actividad diferente y con una responsabilidad acorde al grupo al cual pertenece, los operadores ayudan a que se gestione la cadena de suministro en función de

disminuir costos y que no haya pérdida de tiempo, ni retrasos. Los operadores logísticos serán detallados mediante la figura:



Figura 1: Clasificación de los PL

Fuente y Elaborado por: Advanced Logistics Systems

2.9 Descripción de la Cadena de Suministro

Según Sunil Chopra, Peter Meindl (2013), indica que se la define a la cadena de suministro como a los diferentes eventos que se producen en la vida de un producto hasta que llega al usuario final para ser consumido. Permite brindarle un servicio más óptimo al cliente y a la cadena de valor, con el objetivo de abarcar los procesos, la tecnología, organización, información, coordinación, comunicación y la infraestructura que desarrolla el cambio de materias primas en productos listos para distribuir hacia el consumidor final.

Por este motivo se debe gestionar de una manera óptima la cadena de suministro porque es parte de la gestión activa, permitiendo incrementando la fidelidad del cliente y obteniendo una ventaja competitiva. Todas las actividades de la cadena de suministro tiene que ver con el desarrollo de la materia prima para transformarla en un producto, el cual será listo para distribuir, en esta que es la etapa más importante del proceso logístico, se deben tener en cuenta que se debe contar tecnologías que los permitan ser eficientes, optimizando recursos, tiempos y entregando al cliente lo acordado (Favre, 2017).

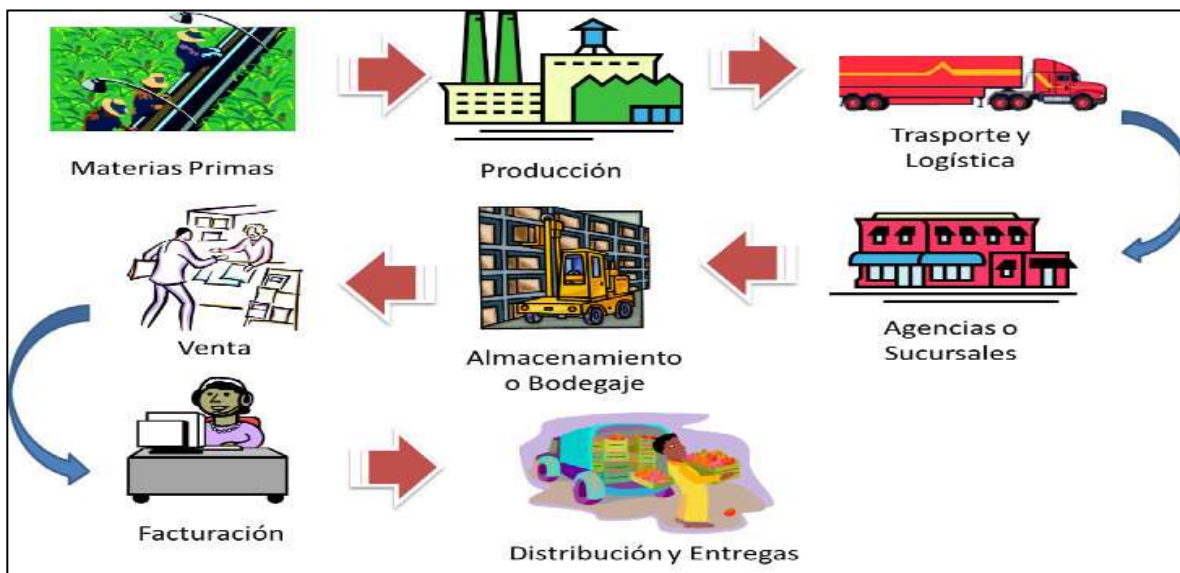


Figura 2: Cadena de Suministro
Fuente y Elaborado por: Tompkins

2.9.1 Importancia de la Cadena de Suministro

El mercado globalizado que existe en la actualidad, obligan a las compañías a estar pendiente y crear constantemente estrategias para estar a nivel de otras compañías y que sus empresas sean competitivas. Es por esta razón que las empresas se preocupan por gestionar una cadena de suministro eficaz y que le proporcione el valor agregado a las actividades que se realizan dentro de la misma. Regena (2016), el motivo por el cual se busca obtener una cadena de suministro eficiente, es para que el consumidor se sienta conforme con el servicio que está recibiendo, la importancia de la cadena de suministro nace desde el proveedor ya que desde que se obtienen la materia prima, se empieza la producción para terminar con una distribución, convirtiéndose estos procesos en importantes para ofrecer un servicio de eficaz, cada eslabón de la cadena de suministro cumple un rol que no se debe ignorar y se debe tratar de mejorar conforme la globalización lo solicite. Una compañía consigue un éxito empresarial cuando es capaz de ser más competitivos que su competencia, hoy en día existen muchas empresas que se dedican a esta operación en el comercio exterior, por ende, debemos estar mejorando

constantemente para poder seguir dentro del mercado. Cumplir con los procesos de una manera eficiente es vital, por eso se debe de contar con personal calificado, equipos con tecnologías modernas, proveedores responsables, toda esa cadena es importante para realizar una logística eficiente y sin pérdida de valor (Regena, 2016 pag. 11).

2.9.2 Estrategia de la Cadena de Suministro en la Logística

Myerson (2015), en materia de logística debe existir estrategias que permitan que haya una integración entre la cadena de suministro y logística, para que las actividades sean mejoradas y los procesos internos sean perfeccionados. Gestionar una cadena de suministro no solo haría que se reduzcan costos en las operaciones, sino que esto proporciona un aumento de ventas. Un costo es lo que se debe de pagar y estos se producen dentro de las actividades que se necesitan para completar la cadena o por mantenimiento logístico, estos pueden variar ya que estos dependerán si son, de producción, transporte, tecnología, control de empleados, agregarle valor al producto, y pueden variar por cuestión de tiempo, calidad, cantidad y a toda estrategia que deba ser aplicada para ser más competitivo.

Tabla 3: *Inconvenientes que producen pérdida de valor*

Inconvenientes que producen pérdida de valor
Exceso de Inventario o daños
Manipulación incorrecta de los productos
Presentación de retrasos por mala comunicación con respecto a la coordinación en los tiempos
Poco eficiente en materia de organización que genera conflictos contables
Una atención del cliente pésima dando una mala imagen con el pésimo servicio.

Fuente: Alvarado & Ochoa

Elaborado por: La autora

Como se puede observar en la Tabla 3, estos son algunos de los inconvenientes más frecuente que se presentan, sino existe un correcto manejo de los procesos dentro de la cadena de suministro por aplicación equivocadas de estrategias que si no son mejoradas a tiempo poco a

poco se irán perdiendo el valor y la fidelización de los clientes. Que se integre la logística y la cadena de suministro se estaría gestionando en tiempo real la manera de acceder y desarrollar de una manera coordinada los flujos, brindando satisfacción y obteniendo utilidades y mayor rentabilidad para la empresa.

2.10 El Internet y la Logística

Actualmente los altos niveles de competitividad a lo que las empresas deben adaptarse para ser competitivos en el entorno empresarial, las compras y ventas a través de internet son uno de los retos que deben enfrentar las tiendas para que su clientela tenga una satisfacción.

Supongamos que en internet varios compradores realizan sus pedidos a través de una solicitud, las cuales se van integrando en un sistema de manera automática, se transfiere el ERP al servidor web, además se va actualizando la información en la página de tal manera que el solicitante del pedido puede observar cual es el stock disponible del producto que desea.

El internet y la logística se complementa a través de un tracking & Tracing, el cual le permite al consumidor darle un seguimiento, este se encontrará desde donde se efectuó su compra. Para ello también se deberá tener una combinación de datos entre empresa vendedora-OL-transporte para colocarlos a disposición del consumidor. Existirá dentro de esta transacción una interactividad entre el cliente y la logística a través de mensajería o email, sobre confirmación de horarios de entrega, logrando una entrega personalizada.

Las falencias más habituales que se presentan como un gran problema es la gestión de envíos, ya que la operación en algunas ocasiones falla, almacenes llenos, rupturas de stocks, eso ocasiona que en algunos casos se extienda el periodo de entrega que debe estar entre los dos o tres días, pero en ocasiones puede tardar más de dos semanas, esto ocasiona un malestar en el cliente, esto es lo que se debe evitar ya que un cliente insatisfecho es un cliente menos. Lo que

se debe considerar más allá de otorgar un fabuloso precio, es que el cliente busca obtener su producto en los tiempos y plazos ofrecidos. Por tal motivo se debe gestionar las operaciones de envío, con mecanismos y estrategias que mejoren este tipo de situaciones de tal manera que en esta cadena todos los actores estén pendientes de lo que sucede a lo largo del proceso. En muchas ocasiones cuando el usuario empieza a perder la paciencia por no recibir explicaciones por parte de la empresa a la cual le hizo la compra, simplemente el comprador elimina la transacción anulando la compra y esto puede provocar 3 perjuicios:

1. Perder la venta
2. Tener que asumir los costos devolución
3. Regalar el cliente a nuestros competidores

De esta manera la información que se tomó de los consumidores llegara a la logística analizando el tipo de entrega, preferencia de horarios, punto de entrega de tal manera que se logre alcanzar una optimización en los procesos logísticos, los negocios inteligentes harán que las organizaciones obtengan un mayor aprovechamiento de los recursos, con un mayor conocimiento acerca de su usuario y conseguir una satisfacción a través de la logística para el consumidor (Amazonaws, 2013).



Figura 3: e-logistics

Fuente y Elaborado por: Meetlogistics

En la figura se presenta el esquema de cómo se realiza el proceso de la e-logistics a través del e-commerce, podemos observar desde que el cliente realiza su pedido, hasta que se lo entregan. Pero esto es debido gracias a la gran expansión de la web como un mecanismo de intercambio comercial el auge del B2C y B2B, empezaron nuevas necesidades con respecto a tiempos, almacenamiento y transporte todo con relación a las actividades y los costos logísticos. Hay que entender que para alcanzar y ganar nuevos mercados se debe adoptar estos cambios electrónicos, ya que las compañías deben entrar al mundo del internet y ofrecer estos mecanismos para ser competitivos en el mercado y satisfacer las exigencias de los clientes que actualmente debido a la tecnología que avanza se debe aprovechar todas las oportunidades que ofrece el internet.

Se hace necesario utilizar diferentes modelos de negocios para atenuar los efectos negativos que se presentaran, el utilizar los centros de consolidación y distribución en casos de que los productos se entregan en un solo centro de consolidación, desde el lugar donde se preparan los pedidos individualizándolos para su entrega directa o para enviarlo a otro centro de distribución regional, sin dudar esto hará que se presenten costos, como de manejo de paquetes individualizados y de cargas que no son paletizado. En relación al embalaje estos también sufrirían cambios, dejando de ser solo de marketing para pasar a proteger al producto durante el tiempo que transcurre el transporte. Esto solo será posible cuando se construyan una sinergia entre todos los que intervienen en la cadena de suministro, desde proveedores hasta los operadores logísticos. (LogisticaWeb, 2013)

2.10.1 Descripción de la E-logistics

Ha llegado como un huracán este vocablo, el incremento exponencial de las compras a través de internet, obliga a las compañías vendedores y a las empresas que dan servicio de

logística a adaptar la cadena de suministro dándole un giro diferente a la que venían dándose, mediante el grupo de operaciones logística e información, que fueron diseñadas para optimizar y satisfacer al nuevo modelo de compra a través de internet. La nueva capilaridad en la entrega domiciliaria es uno de los aspectos a resolver en los próximos años (meetlogistics, 2017)

2.10.2 Características de E-logistics

Los sistemas de información logísticos deben tener:

- Capacidad en su planificación con respecto a los tiempos de distribución
- Gestión de aprovisionamiento
- Una trazabilidad de las operaciones logísticas
- Utilización de mecanismos actualizados
- Una integración con las tiendas virtuales.

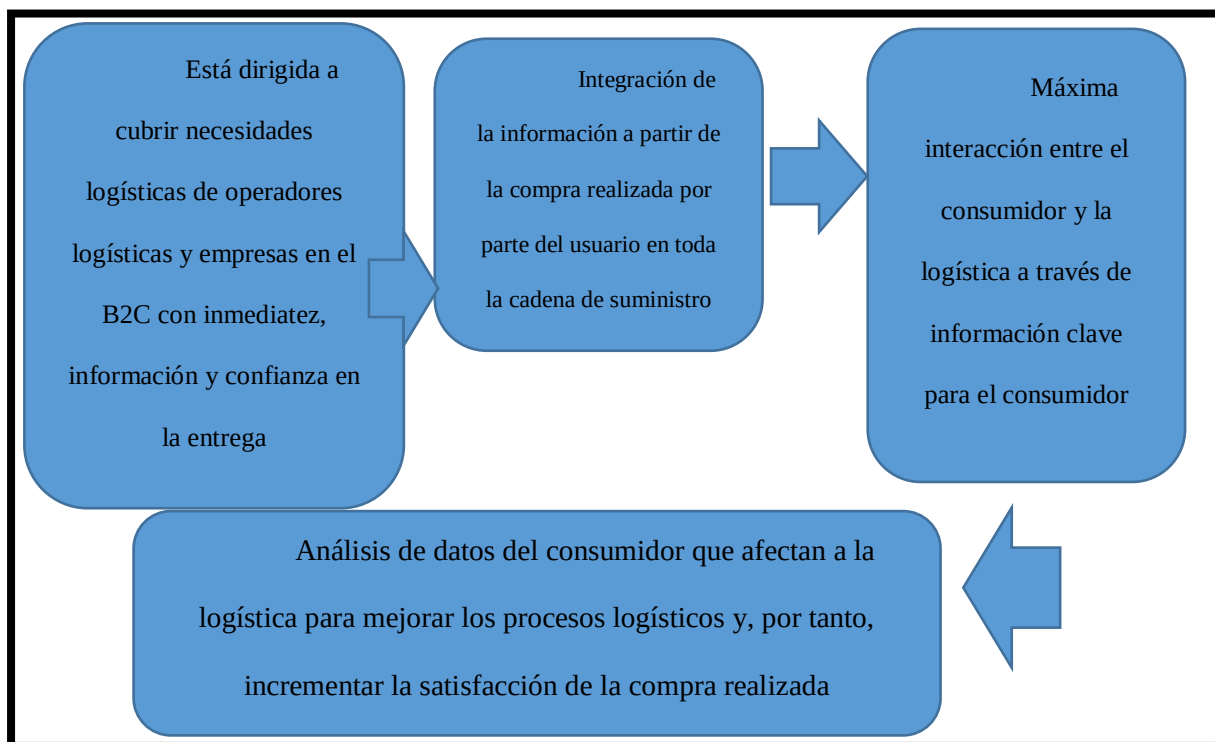


Figura 4: Resumen de la e-logistics

Fuente: Meetlogistics

Elaborado por: La Autora

2.10.3 Internet y los Negocios

Se puede decir que lo que hoy en día se conoce con la denominación de internet, se remonta a 1969 cuando cuatro ordenadores fueron conectados del Departamento de Defensa norteamericano formando por primera vez una red. Para el año 1991 ya existían 300 redes privadas y más de un millón de ordenadores que proveían del internet, de estos más de mil se dedicaban a potenciar el comercio electrónico. Desde ese momento el internet fue superior en consideración a otros aparatos tecnológicos.

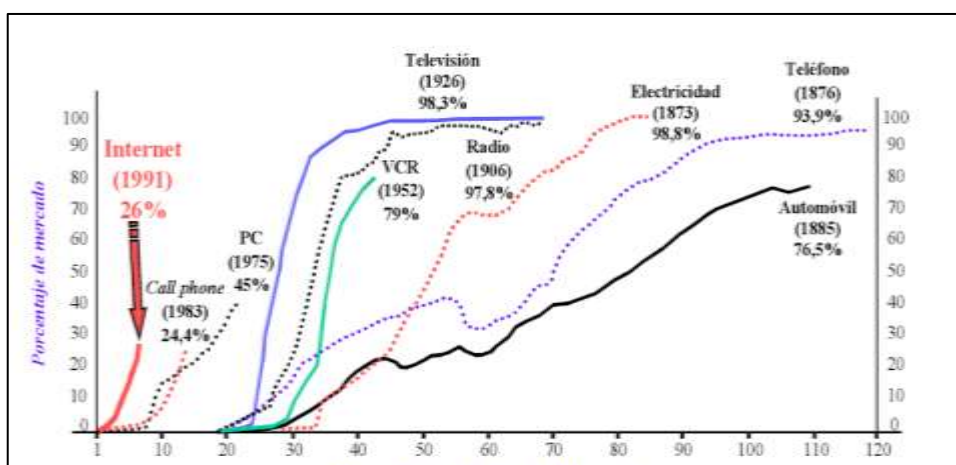


Figura 5: Evolución del internet en comparación de otros aparatos tecnológicos

Fuente: Libro e-logistics

Autor: Frances Robusté

El buen funcionamiento del comercio y la economía está ligado a un movimiento de información eficiente, la figura anterior demuestra como el internet ha evolucionado con el pasar de los años en comparación a otros aparatos tecnológicos los cuales son los mecanismos facilitadores, el servicio de internet ha hecho que exista un avance rápido de la economía y esta ha propiciado a que sea adaptada a las nuevas exigencias que requiere la logística, pero también como un facilitador de prácticas de gestión de stocks, logística inversa, tracking etc. Será mejorada la cadena de suministro de cada empresa que aplique nuevas tecnologías de información (Andres, 2016).

2.10.4 La E-logistics y el Warehouse Management System

En la administración de los almacenes es una herramienta tecnológica la que cubre varias actividades, se lo define al sistema de administración de almacenes como la base de información conducida mediante un ordenador que contiene una aplicación informática, manejando el inventario e impulsando la eficacia y eficiencia mediante un control de las transacciones que se realizan en un depósito, este sistema informático entonces daría una agilidad y optimizaría las actividades mediante aplicaciones tecnológicos que gestionarían a que las tareas sean realizadas con los recursos necesarios. (Monti Z. , 2016)

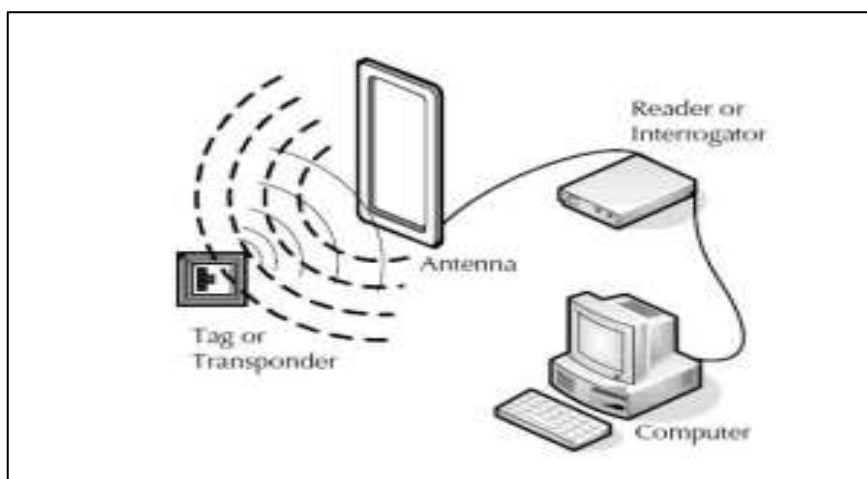


Figura 6: Identificador de Radiofrecuencia
Fuente: Revista de Iniciación Científica
Elaborado por: La autora

El aumento y mejora de los avances tecnológicos han incrementado la aparición de tecnologías nuevas y programas que facilitan y simplifican algunos procesos que intervienen dentro de la cadena de suministro, estos sistemas son los que han permitido que se otorguen una base al Sistema de Administración de Almacenes, las cuales permiten que se gestione de una manera efectiva la satisfacción del cliente aplicando herramientas que incrementarán el desarrollo, en donde daría una complacencia a las exigencias que están en la sector de los negocios (Monti Z. , 2016).

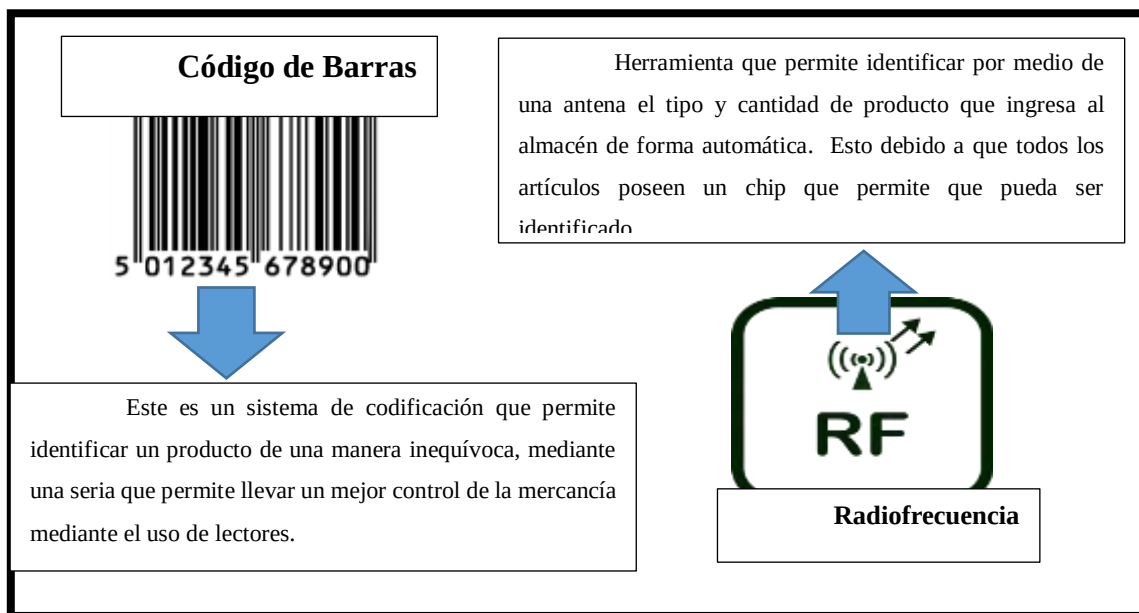


Figura 7: Herramientas tecnológicas que dan soporte al WHM

Fuente: Revista Iniciación Científica

Elaborada por: La autora

2.10.5 La Administración de la Cadena de Suministro y la E-logistics (SCM)

Son mecanismos para modernizar y mecanizar el suministro a través del decrecimiento de las existencias y los intervalos de entrega. La administración de la cadena de suministro se basa en los datos sobre la capacidad de producción que se encuentra en el sistema para emitir pedidos automáticamente. Esta herramienta es capaz de rastrear cada paso con los actores de la cadena de suministro, como los materiales, la información conectada a la logística, desde el momento que se adquiere las materias primas hasta que el producto llega en su estado final directo al consumidor (Monti Z. , 2016).

El tránsito de información ocupa un rol importante en una cadena logística ya que el envío del tránsito de una eficiente información hace que sea menos costosa la transacción, pero por el contrario que se realice un tránsito erróneo de información dentro de la red logística se convierte en una transacción costosa, convirtiéndola en algo completamente ineficiente, que funcione de una manera lenta, imposible de realizar en algunos casos (Monti Z. , 2016).

Esta es un mecanismo ideal que ofrece el internet que permite obtener una integración entre diferentes organizaciones, que va más allá del área de compras. Otorgando la mejor experiencia de eficacia, seguridad y rapidez a nivel de logística, la que el usuario final podrá disfrutar con su calidez y calidad de servicio. Este motivo es el que relaciona a estas herramientas entre sí, ya que durante de los procesos se pueden complementar de manera idónea (Monti Z. , 2016).

De esta manera la SCM y la e-logistics ejecutan los procesos de una manera en que la cadena de suministro se complementan, pero uno de los problemas más críticos que presenta la cadena de suministro es el almacenamiento, el cual aún no se ha podido eliminar con el Just In Time, ni con los sistemas ERP'S, sin embargo estos mecanismos han sido de gran autoayuda para la utilización de las nuevas tecnologías para mejorar los procesos de la Administración de la Cadena de Suministro (Monti Z. , 2016).

2.10.6 La Administración de Relación con el Cliente y la E-logistics (CRM)

Este sistema de relación con el cliente facilita el proceso que desarrolla la gestión de los negocios permitiendo entregar una atención de primera al usuario, es una estrategia empresarial que evalúa el comportamiento individual y mide a sus consumidores, es por este motivo que las compañías están invirtiendo en programas tecnológicos para darle seguimiento a los pagos, órdenes y pagos que realizan los clientes en un tiempo real y oportuno y así de tal forma donde el cliente pueda revisar y monitorear como se encuentra su pedido mientras pasa por toda la cadena logística (Monti Z. , 2016).

En la figura que se presenta a continuación se puede observar como es el proceso y como se puede obtener en tiempo real información exacta con respecto de cómo se efectúa el proceso logístico y como el usuario puede monitorearlo.



Figura 8: Proceso de Logística
Fuente y Elaborado por: Shutterstock

2.10.7 La Planificación de los Recursos Empresariales y la E-logistics (ERP)

Los sistemas ERP son softwares que fueron diseñados para mejorar el trabajo y automatizar los procesos, este sistema es responsable de que la empresa desarrolle sus tareas específicas y que cuente con una administración responsable, ayudando a sistematizar y mejorar el rendimiento y que la información sea manejada de una manera adecuada. Enterprise Resource Planning son sistemas que integran la información para que esta se maneje de una manera simple, eficaz y eficiente, pero utilizar este sistema cuenta con ventajas y desventajas que son las siguientes:

Tabla 4: Ventajas y desventaja del ERP

Ventajas	Desventajas
Convierte los procesos manuales en automáticos, obteniendo un aumento de productividad y mejorando los tiempos	Al no estar familiarizados con este tecnologías, puede conllevar a mucho reproceso en las actividades que ya se conocían.
Construye una base de datos, que no limita fronteras ya que puede ser utilizada en diferentes regiones.	La desventaja del costo, capacitación y soporte técnico.

Fuente: Revista UTP
Elaborada por: La autora

El estrecho vínculo que mantiene un sistema ERP con la e-logistics puede darle un contexto tanto interno como externo dentro de la compañía. Conociendo que los sistemas ERP quiere conseguir una gestión de información eficiente, este sistema busca que la e-logistics pueda detectar, controlar y mejorar procesos, que entre mejor apliquemos las tecnologías dentro de la e-logistics estaremos creando un instrumento que nos diferencia de la competencia, teniendo como resultado una relación entre proveedor-cliente que será de mucha ayuda para que los procesos puedan fluir de tal manera que los procesos se mejoren frente a los de la competencia (Monti, Gómez Samaniego, Carrera González, Alveo, & Vargas, 2016).

2.10.8 La E-logistics y sus 5 Claves

Los productos comprados en internet tienen un gran desafío que cumplir en materia de logística, esta debe cumplir con el pedido del cliente, gestionar las actividades de logísticas necesarias para que la operación culmine con una transacción exitosa en donde el coste de entrega sea bajo, ya que si el costo tiene recargos exageradamente altos a los de la compra tradicional, el usuario dejara de utilizar el internet como un mecanismo de compra o si alguna compañía ofrece el mismo servicio a costos más bajos, el usuario buscara su mejor opción. Para que esto no suceda existen 5 puntos clave en la e-logistics. La figura que se observa a continuación muestra las 5 claves de la logística electrónica y sus procesos (Andrés, 2016).



Figura 9: Claves e-logistics
Fuente: Topik.in
Elaborado por: Gerardo Andrés

Gestión de stock	Influye directamente en la satisfacción del cliente y se encarga de que la gestión financiera se encuentre en orden, es recomendable que se encuentre conectada aun ERP, saber con exactitud la disponibilidad de los productos, obteniendo un aumento de relación, contando con la opción de reserva de productos.
Planificación de pedidos y recursos para el envío	La preparación de los envíos y la gestión se realizan internamente. Cuando empieza todo es fácil pero un cambio de pedido, puede que el tiempo que tienes para otras actividades se vean reducidos, por eso hay que estar preparado y no perder de vista la gestión de los transportes.
Packaging	Puede ser considerado un mundo aparte, por tanto, debemos estar al tanto de todo, ¿Qué se enviará? ¿Qué tipos de productos se incluirán conjuntamente del pedido? Que tipo necesitara de protección el paquete? ya que la logística juega un rol importante como un diferenciador, dándole diferentes usos.
Conexión con el transportista	El seguimiento de los pedidos está perdiendo peso con el pasar del tiempo, sobre todo cuando el tiempo de la entrega está dentro de las 24 y 48 horas, pero para el cliente es importante cuando se produce un retraso, es por eso que se debe tener conocimiento para explicar al usuario el motivo del retraso y gestionar la resolución de la incidencia.
Logística Inversa	Si todo es devolver el producto, algo que no queremos que ocurra, pero es necesario e imprescindible desde la perspectiva de fidelización. Sin embargo, si algo sale mal es cuando la tienda debe mostrar que no solo se preocupa de una buena venta si no que todo el proceso está bajo su control y que da un servicio completo. Para mejorar la experiencia del usuario en cuanto a devolución, en donde existan puntos donde se pueda devolver el producto y pueda lograr una interacción entre el cliente y la tienda.

Figura 10: Puntos claves de la e-logistics

Fuente: Topik.in

Elaborado por: La autora

2.10.9 La E-logistics en tu Tienda Online

La logística en el comercio electrónico es importante ya que no solo se trata de crear un portal web, un blog, que la promoción se vea bien, que el marketing este bajo mecanismos

actualizados, son procesos que pertenecen a una actividad comercial , pero además existen otro procesos que deben ser tomados en cuenta al momento de gestionar una tienda virtual ya que debemos tener conocimiento de cómo vamos hacer llegar el producto solicitado al cliente, de una manera en la que este se sienta satisfecho por el producto pero además se sienta satisfecho por el servicio que recibió a lo largo del proceso de la compra (meetlogistics, 2017).

2.10.10 Las Tecnologías de Información

Las comunicaciones en conjunto con las tecnologías deben ser consideradas una parte fundamental para la cadena de suministro, ya que entre más comunicación y mejor sean las relaciones con los consumidores, es un punto a favor de la empresa. Todo debe estar en función de un flujo el cual sea un mecanismo de mejora y autoayuda para conocer todo el proceso de la cadena de suministro donde el cliente reciba la atención de calidad la cual le permita elegir y solicitar nuevamente los servicios, generando con este un valor agregado para la empresa. Para obtener un valor agregado dentro de la cadena de suministro no solo es necesario brindarle una atención personalizada al cliente, sino que es importante que la empresa cuente con tecnologías actualizadas las que permiten que este flujo en la cadena de suministro, fluya hasta obtener los resultados que se esperan. Programa de Integración de Tecnologías (2015), indica que entre más instrumentos tecnológicos tenga la empresa la llevara a alcanzar un crecimiento empresarial ganando una ventaja frente a sus competidores, con un seguimiento, diseño, estudio y una adecuada administración de la información que fluye alrededor de la transacción.

2.11 El Papel de la Logística en el E-commerce

La logística en el e-commerce tiene importancia, ya que cada compañía que empiece a funcionar de una manera online debe considerar los aspectos que están relacionados en función a los procesos que intervienen en el proceso logístico, la experiencia de transporte, compra y

seguimiento de su producto desde que se realiza el pedido hasta que llega a las manos del consumidor. También se debe considerar si dentro del proceso existe la presencia de expertos en materia de logística y que domine la cadena de suministro con el fin de que implemente soluciones y aplique estrategias en función de mejoras.

Cuidando de que todo el proceso se efectué de una manera efectiva y confiable, obtendremos la fidelidad del consumidor, brindando una experiencia de satisfacción, obteniendo un cliente feliz y que de seguro volverá a comprar y un cliente que recomendará el servicio que la empresa brinda, por la rapidez, la agilidad, por el servicio de tiempos, transporte y sobre todo el servicio de la tranquilidad de que el producto llegará en los plazos acordados brindándole a los usuarios la tranquilidad de que sus productos llegaran en los tiempos acordados ya que se tiene un control el cual es el factor que le da la certeza de que el producto llegará (Xin, 2017).



Figura 11: Proceso E-commerce
Fuente y elaborado por: Revista UTP

2.12 Marco Legal

2.12.1 Plan Nacional del Buen Vivir

El plan Nacional del Buen Vivir es contener la planificación nacional, esto es el desarrollo de las capacidades que se integren con los aspectos económicos y sociales del país que tiene como propuesta recuperar el rol gestor para garantizar y apertura espacios de integración y participación de los sectores productivos, Plan Nacional del Buen Vivir (2013), indica en su

objetivo número diez respecto al impulso de la transformación de la materia prima, el 10.3 trata de generar un valor agregado en los sectores que proveen de servicios, promoviendo la competitividad sistemática, en materia de logística en los servicios de transporte aéreo, terrestre, marítimo como ejes para potenciar el sector logístico, el punto 10.9 se encarga de impulsar un sistema integral logístico que se ajusten a la demanda.

2.12.2 Plan Nacional de Logística

Comercio Exterior (2014), indica que el plan estratégico de logística es para el desarrollo e implementación de estrategias para poder obtener competitividad y ser más próspero en los negocios. El Plan Nacional de Logística se encuentra dentro de los lineamientos que se establecen en función de alcanzar objetivos en relación a la logística basados en 3 lineamientos. (Ver apéndice). Estos parámetros se implementarán para el desarrollo e innovación de la infraestructura en cuenta a las exigencias y el comportamiento en el que se encuentre.

2.12.3 Protección al Usuario de las Compras en Internet

La ley de Comercio exterior será la que salvaguardará los derechos de los consumidores de servicios de certificaciones y para quienes actúen intercambiando datos, o realicen cualquier tipo de actividad comercial a través de internet, comercio electrónico, o tecnologías de información. Este mismo dispone la oferta de información en internet la que deberá ser oportuna, confiable y detallada, como parte de protección hacia el consumidor, esta ley le permitirá al usuario desistir de algún contrato por el cual ya no esté de acuerdo le da hasta 24 horas para desistir. Como derecho a la intimidad a no recibir mensajes o información con la que no esté de acuerdo, tiene como objetivo fomentar el uso de firmas electrónicas, la protección mediante transacciones virtuales son necesarias ya que debido a los avances tecnológicos, los robos y hackers son

frecuentes en este tipo de transacciones es por ello que se debe contar con certificaciones que aseguren la mercancía (Ávila, 2010, pág. 11)

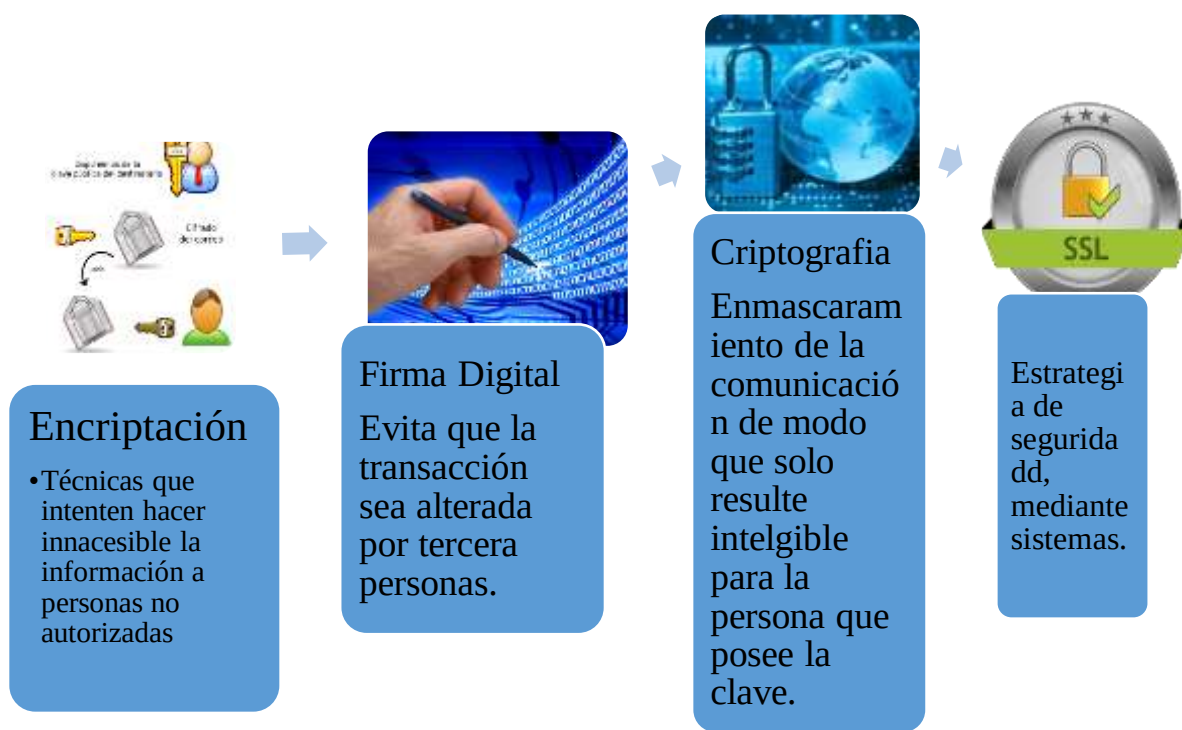


Figura 12: Leyes que evitan fraudes cibernéticos

Fuente: El Telégrafo

Elaborado por: La autora

Es muy importante mantener precauciones cuando se realizan transacciones online, si bien es cierto este modelo de compra y venta llegó a los hogares debido a la facilidad de elegir y comprar desde el cómodo confort del hogar y que se mucho flujo monetario a través de este mecanismo, pero también gente sin escrúpulos empezó a cometer fraudes mediante este medio que quiso facilitar las transacciones y brindarle comodidad al consumidor. Es por eso que se debe mantener esas precauciones como se puede observar en la figura 12.

2.13 Marco Conceptual

- **Cadena de Suministro:** es un medio de distribución que tiene como objetivo, proveerse de insumos para luego transformarlos y realizar el producto terminado para su distribución

dentro de la cadena de suministro se encuentra diferentes procesos que van interconectados (Jiménez Sanchez & Hernandez García , 2010).

- Proveedor de materia prima: empresa o persona que abastece a otra empresa para que este elabore un producto terminado (Alfaro Tanco & Rábade Herrero, 2007).
- Creación de valor. Proceso dentro de la gestión de almacenes, es la que permite que el producto llegue al usuario final en tiempos óptimos, eso crea un valor dentro de la cadena (Pinillos & Fernandez Fernandez, 2011).
- Actividad: Es donde se realizan diferentes procesos que están concatenados en función de cumplir con algún objetivo en común (Bustamante, 2005).
- ERP: conjunto de sistema que integran las diferentes operaciones de la empresa. (Cantonnet, Aldasoro, & Cilleruelo, 2014).
- B2B: es la integración de los procesos de los negocios internos de una empresa, gestionando la compra y venta entre proveedores y distribuidores (Almeida, 2014).
- B2C: Business to consumer, se refiere a la actividad comercial entre un negocio y un consumidor individual (Almeida, 2014).
- Código de barras: Elemento alfanumérico que permite realizar la lectura de la numeración de algún producto, su lectura es mediante pistola láser. (Cornella, 2007)
- Gestión de la cadena de suministro: es servicio que se da por parte de empresas comprometidas a la satisfacción del consumidor final (M. Matilla & Chalmeta, 2007).
- Stock: lo que se encuentra almacenado en bodega (Riera, 2011).
- SCM: Supply Chain Mangement, es la planificación, organización y control de las actividades, es parte de la gestión de cadena de abastecimiento (Robert & Chase, 2017).
- Ventaja Competitiva: atributos que tiene una empresa sobre otra (Ballou R. H., 2013).

Capítulo III: Diseño de la Investigación

3.1 Tipo de Investigación

3.1.1 Investigación Documental

En el presente trabajo de investigación fue utilizado la investigación documental como como parte fundamental para realizar el análisis del tema, mediante varias fuentes utilizadas como las de libros en digital y físicos, papers, sitios web, tesis de grado y postgrado, de universidad internas como de otros países.

3.1.1.1 Niveles de investigación Documental

3.1.1.1.1 Descriptivo

Como su nombre lo indica se describió la investigación acerca del tema, se hizo referencia a los entes que intervienen en los procesos de logística electrónica, las ventajas de aplicar sistema con nuevas tecnologías.

3.1.1.1.2 Exploratorio

Debido al poco conocimiento del tema en Ecuador, con el fin de encontrar e identificas diferentes aspectos como objetivos, ventajas, definiciones, y problemas que eran concernientes con el fin d familiarizar en tema de logística.

3.2 Método de Investigación

3.2.1 Método Documental

Esta investigación es de carácter documental debido a que se fundamenta teóricamente utilizados en el análisis de la e-logistics, que se recolectaron de diferentes documentos, de donde la información fue extraída, dicha información de gran ayuda para desarrollar el tema de investigación, planteamiento de problema, objetivos, variables y justificación, utilizando formularios como instrumentos para fundamentar el tema a través de la entrevista y encuesta.

3.3 Enfoque de la Investigación

El tipo de enfoque utilizado para esta investigación es el mixto debido a que se aplicará el enfoque cualitativo que se dará a través de la entrevista que se realizará al sector logístico de la ciudad de Guayaquil el enfoque cuantitativo que se dará a través de la realización de encuestas que se darán en sectores relacionados con el tema de estudio.

3.3.1 Enfoque Cualitativo y Cuantitativo

En la presente investigación se utilizó el enfoque cualitativo debido a la información de gran importancia obtenida de diferentes artículos de revistas, páginas web de dentro y fuera del país, libros físicos y digitales que fueron de gran ayuda para llevar a cabo el proceso de investigación.

3.4 Instrumentos y Técnicas de Recopilación de Datos.

Con el objetivo de buscar la información idónea y necesaria para lograr los objetivos planteados en el presente tema de investigación, técnicas de recopilación de datos que fueron las entrevistas y formularios como encuestas.

3.4.1 Entrevista

Están fueron dirigidas a profesionales y expertos en el tema de logística, e-commerce, los entrevistados fueron personas que conocen del tema y se desenvuelven en el sector el cual estamos investigando. Dando sus puntos de vistas, experiencias y conocimiento relacionados al tema que sirve para corroborar la información.

3.4.2 Encuestas

Fue realizado un formulario de diez preguntas con respuesta basadas en base a la escala de Likert, las cuales fueron dirigidas a las tiendas que ofrecen sus productos a través de internet, la toma fue para las 30 más reconocidas y utilizadas por los usuarios guayaquileños.

3.5 Población y Muestra

Como población se tomará a las tiendas que ofertan el comercio electrónico en la ciudad de Guayaquil por ser una población extensa de tiendas online que tienen ese beneficio para fines educativos se les realizara a 30 tiendas virtuales con el fin de realizar un levantamiento de información.

3.6 Análisis Cuantitativos y Cualitativos de los Resultados

Los resultados que serán presentados a continuación fueron obtenidos a partir de las entrevistas realizadas a expertos y profesionales del área de logística y e-commerce y las encuestas formuladas en 10 preguntas realizadas a las tiendas que ofrecen e-commerce en la ciudad de Guayaquil.

3.7 Análisis de los Resultados de las Encuestas

1. ¿Se encuentra conforme con el sistema de gestión logístico en la cadena de suministro enfocado a la productividad que se genera dentro de su organización?

Tabla 5 Pregunta 1: Sistema Logístico en la Cadena de Suministro

Categoría	f. absoluta	f. relativa
Totalmente de acuerdo	5	16,67%
De acuerdo	20	66,66%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10%
En desacuerdo	2	6,67%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	30	100%

Elaborada por: La autora

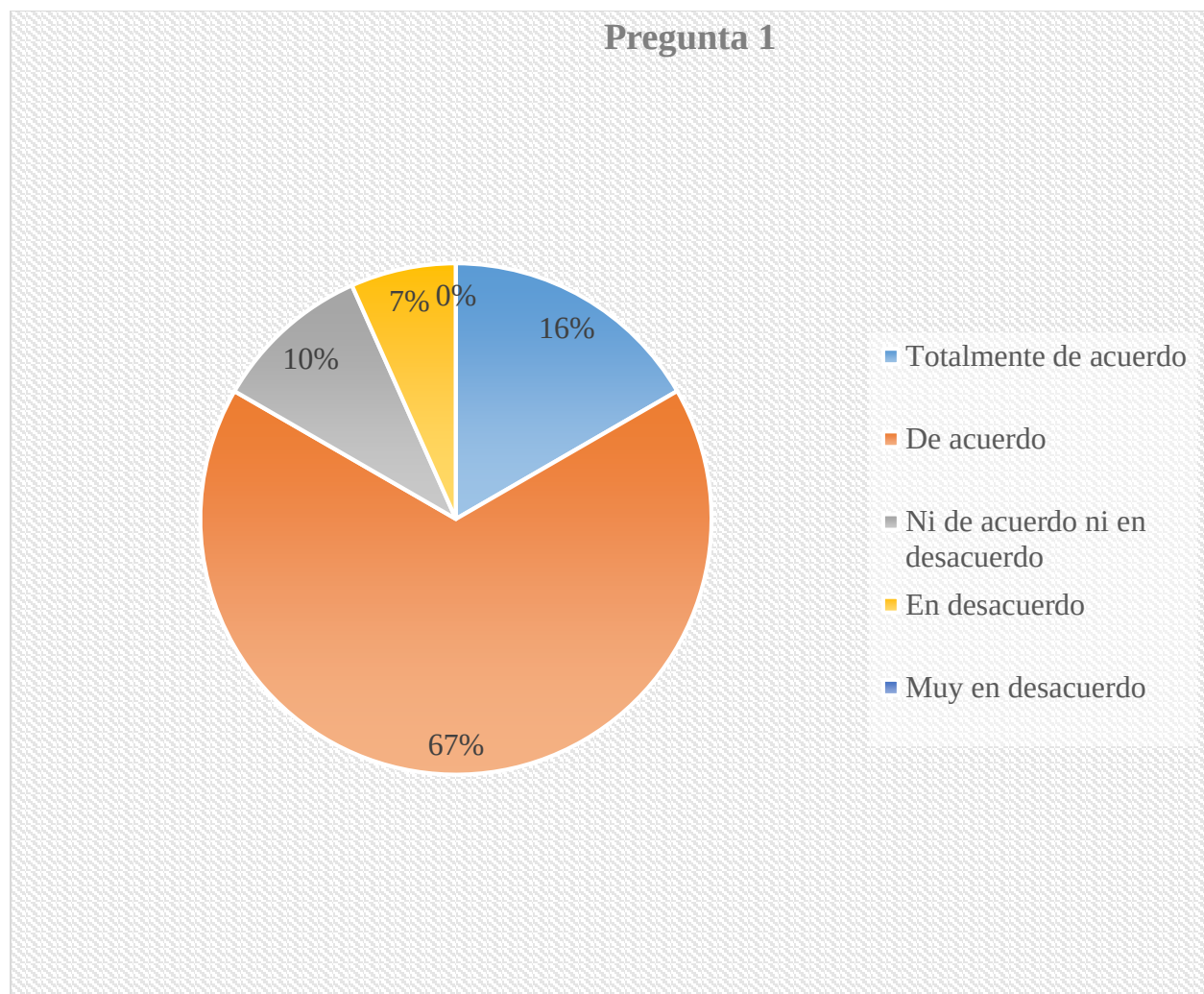


Figura 13: Resultado pregunta n°1 encuesta
Elaborado por: La autora

Interpretación: Según los resultados obtenidos el 16,67 opinan que están de totalmente de acuerdo con la gestión logística en la cadena de suministro, el 66,66% están de acuerdo con su gestión en la cadena d suministro, mientras que un 10% ni está de acuerdo ni en desacuerdo con la gestión de cadena de suministro, en desacuerdo esta un 6,67% los cuales están en desacuerdo basados en estos análisis podemos decir que el sistema de gestión logística para la mayoría de los encuestados si va enfocado en la productividad dentro de su empresa. De esta manera podemos evidenciar mediante la encuesta realizada que la gran mayoría de las tiendas virtuales se encuentran conforme con el sistema logísticos generando así la productividad de las empresas.

2. ¿considera usted que el uso de nuevas tecnologías puede mejorar la gestión de la cadena de suministro?

Tabla 6: Pregunta 2: Nuevas Tecnologías

Categoría	f. absoluta	f. relativa
Totalmente de acuerdo	30	100%
De acuerdo	0	-
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	-
En desacuerdo	0	-
Muy en desacuerdo	0	-
Total	30	100%

Elaborada por: La autora

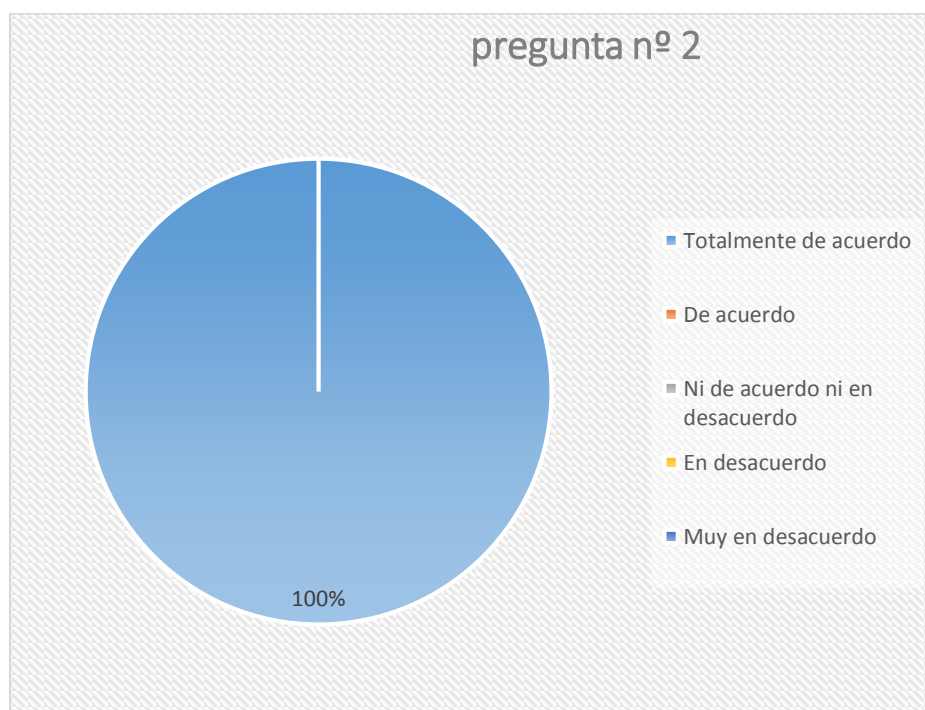


Figura 14: Pregunta 2 Uso de Tecnologías
Elaborada por La autora

Interpretación: los resultados que se obtuvieron de las encuestas realizadas fue que un 100% de las 30 tiendas online encuestadas considera que el uso de las nuevas tecnologías puede mejorar la gestión de la cadena de suministro.

3. ¿En función a los procesos que intervienen dentro de la cadena de suministro ¿considera que aún existen falencias dentro de la cadena de suministro que se deberían mejorar?

Tabla 7: Pregunta n°3 Procesos dentro de la Cadena de Suministro

Categoría	f. absoluta	f. relativa
Totalmente de acuerdo	12	40%
De acuerdo	13	43,33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10%
En desacuerdo	2	6,67%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	30	100%

Elaborado por: La autora

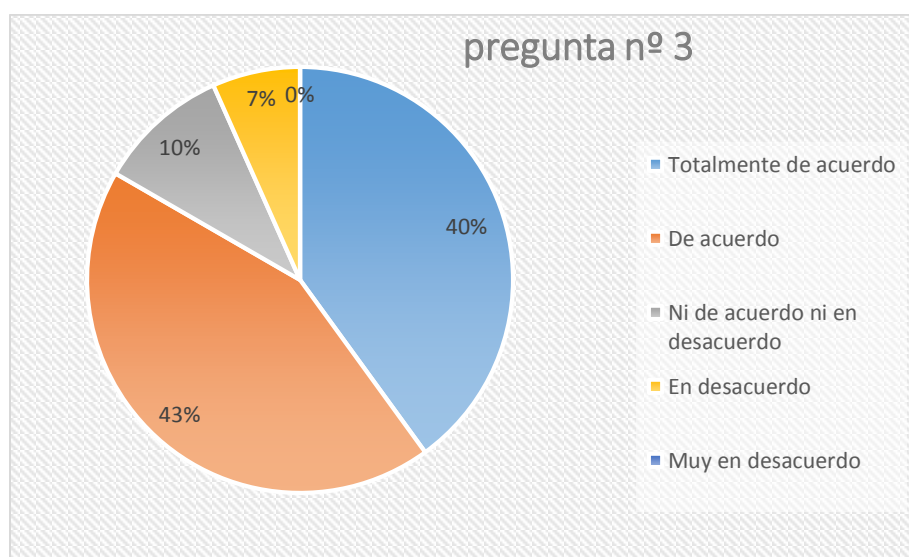


Figura 15: Pregunta 3 Procesos dentro de la Cadena de Suministro

Elaborado por: La autora

Interpretación: mediante los resultados obtenidos de la encuesta podemos observar que un 40% está de acuerdo que existen falencia aun dentro de la cadena de suministro y que, si debe mejorar, por su parte el 43,33% está de acuerdo, el 10% está en un criterio neutro, un 6,67% está en desacuerdo con la pregunta de la encuesta y nadie está muy desacuerdo.

4. ¿la aplicación de estrategias en materia de logística le generara ventaja frente a otras empresas que ofrezcan su mismo servicio?

Tabla 8: Pregunta 4 Aplicación de Estrategias

Categoría	f. absoluta	f. relativa
Totalmente de acuerdo	25	83,33%
De acuerdo	5	16,67%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	30	100%

Elaborado por: La autora

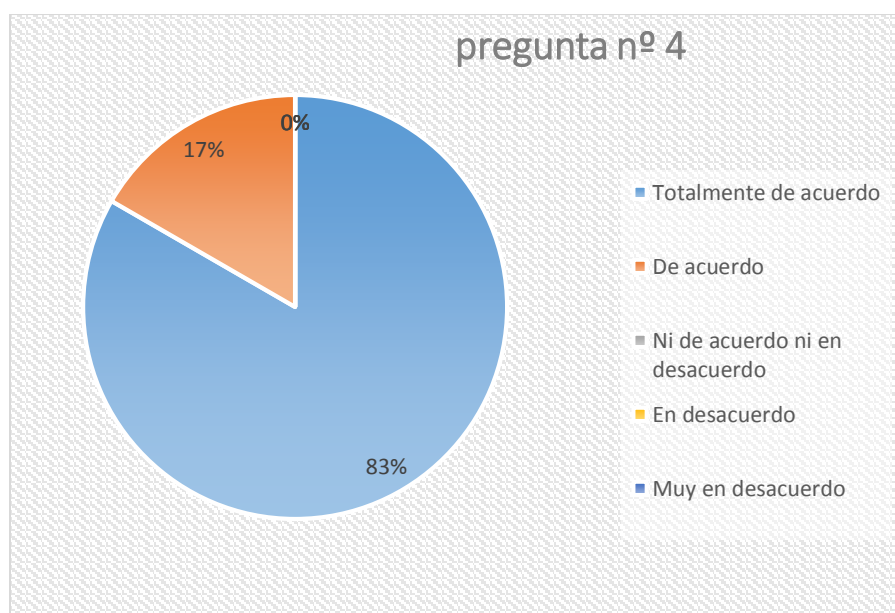


Figura 16: Pregunta 4 Aplicación de estrategias

Elaborado por: La autora

Interpretación: podemos observar mediante las encuestas realizadas que el 83,33% está totalmente de acuerdo en la aplicación de estrategias que mejoren la logística por su parte el 16,67% está de acuerdo mientras que las otras demás opciones tienen 0%.

5. ¿Las estrategias facilitaran las herramientas necesarias para hacer frente a problemas que se pueden presentar dentro de la cadena de suministro?

Tabla 9: *Pregunta 5 Estrategias Herramientas Facilitadoras*

Categoría	f. absoluta	f. relativa
Totalmente de acuerdo	10	33,33%
De acuerdo	20	66,66%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	30	100%

Elaborado por: La autora

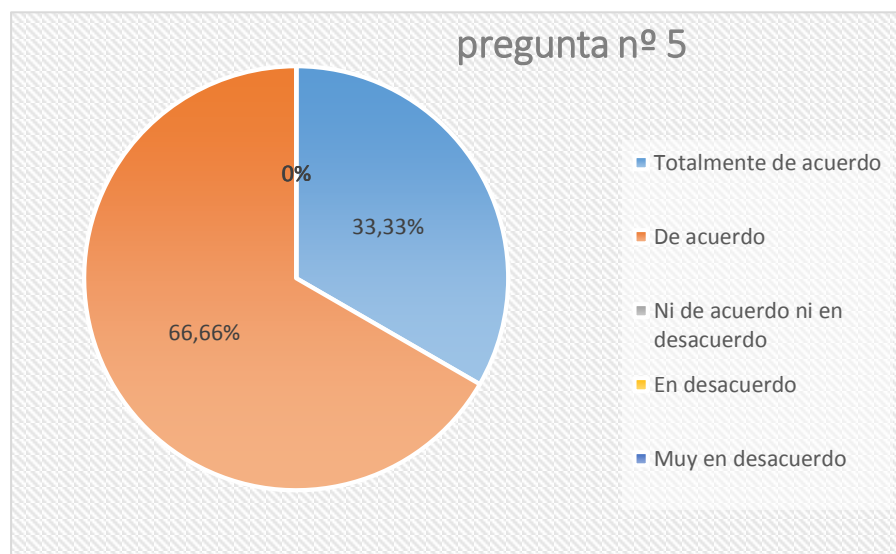


Figura 17: Estrategias facilitadoras
Elaborada por: La autora

Interpretación: el resultado de las encuestas realizada dio como resultado que el 16,67% están totalmente de acuerdo con que las estrategias facilitaran las herramientas para resolver problemas, mientras que el 66,66% está de acuerdo, el 16,67% está en un criterio neutro y las dos otras opciones dieron como resultado 0.

6. ¿considera usted que aplicar un sistema que integre la cadena de suministro pueda ser de gran ayuda en las operaciones logísticas de la empresa?

Tabla 10: *Pregunta 6 sistema que integre la Cadena de Suministro*

Categoría	f. absoluta	f. relativa
Totalmente de acuerdo	30	100%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	30	100%

Elaborado por: La autora

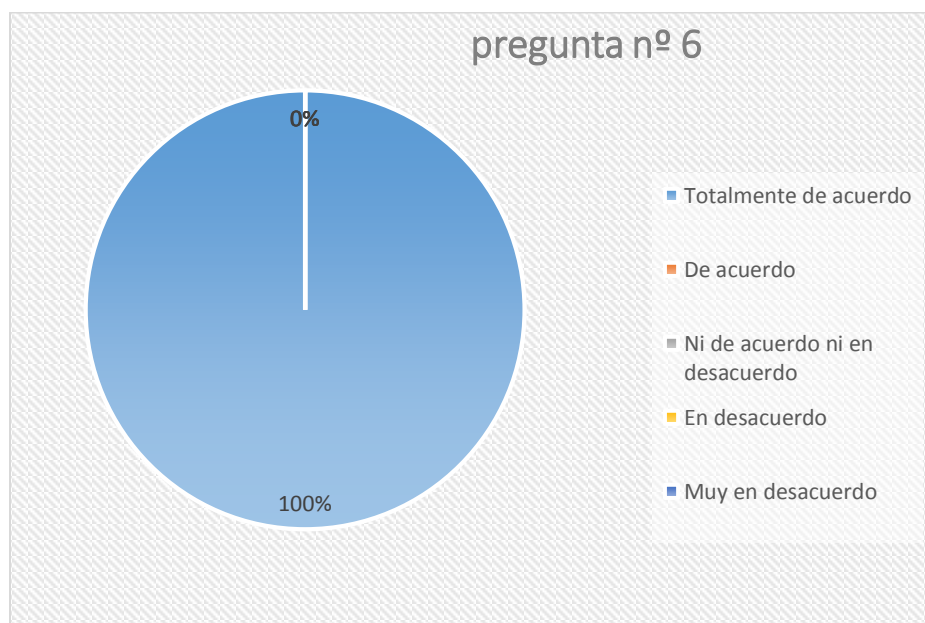


Figura 18: Pregunta 6 Sistema que Integren la Cadena de Suministro

Elaborado por: La autora

Interpretación: los resultados de las encuestas muestran que el 100% de las tiendas virtuales encuestadas están de acuerdo a que se apliquen sistemas para la integración de la cadena de suministro.

7. ¿Está usted de acuerdo con que se deben de mantener capacitaciones constantes con respecto a los diferentes procesos que intervienen en una actividad comercial?

Tabla 11: *Pregunta 7 Capacitaciones constantes*

Categoría	f. absoluta	f. relativa
Totalmente de acuerdo	30	100 %
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	30	100%

Elaborado por: La autora

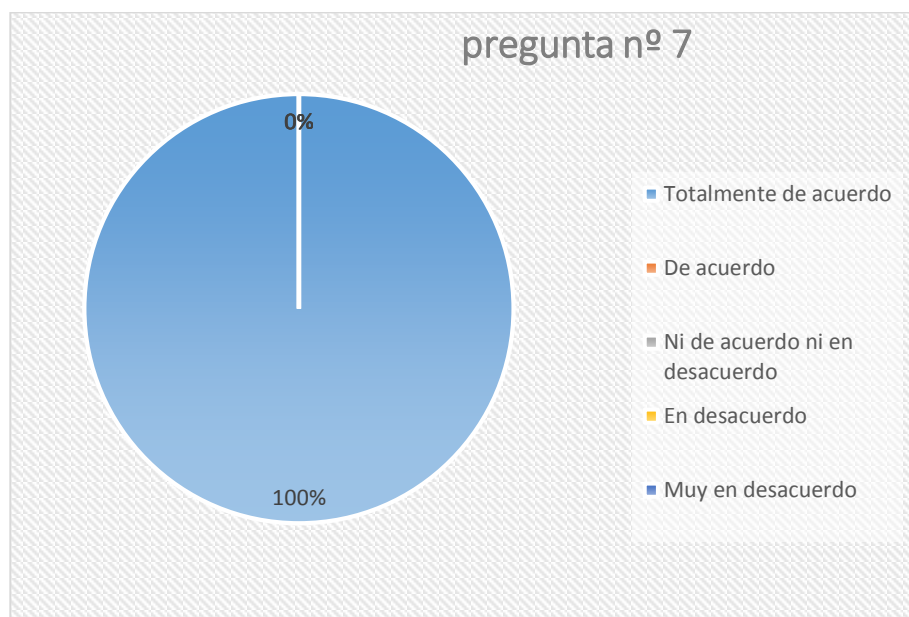


Figura 19: Capacitaciones Constantes

Elaborado por: La autora

Interpretación: Mediante las encuestas realizadas podemos observar que el 100% de las tiendas virtuales encuestadas están completamente de acuerdo con mantener capacitaciones constantes.

8. ¿Considera que tener una buena comunicación dentro de los procesos logísticos puede ser de ayuda para que las compañías puedan ofrecer un servicio óptimo a sus usuarios?

Tabla 12: *Pregunta 8 Comunicación dentro de los procesos Logísticos*

Categoría	f. absoluta	f. relativa
Totalmente de acuerdo	5	16,67%
De acuerdo	18	60%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	23,33%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	30	100%

Elaborado por: La autora

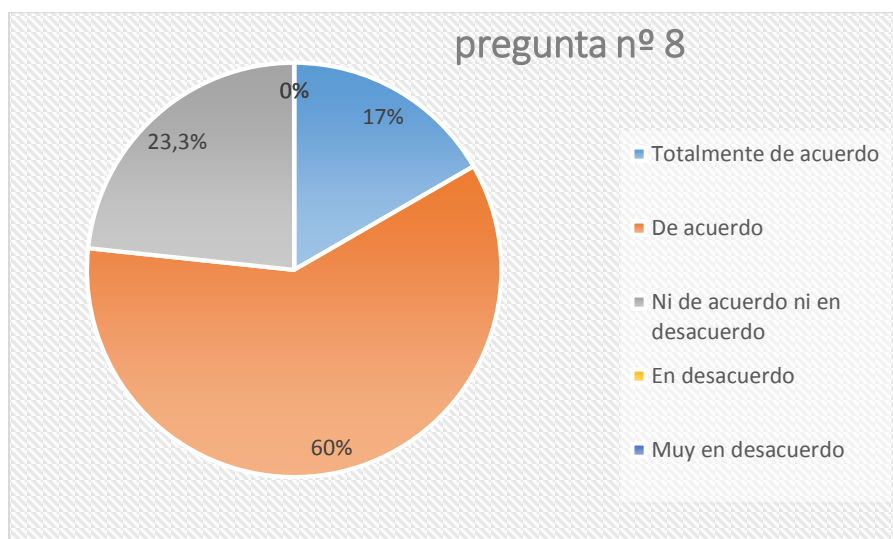


Figura 20 Pregunta 8 Comunicación con los Procesos Logísticos

Elaborado por: La autora

Interpretación: Mediante los resultados de la encuesta podemos observar que 16,67% se encuentra totalmente de acuerdo con la pregunta de la encuesta, 60% la mayoría de las tiendas encuestadas concordaron a que mantener una comunicación con la cadena logística es favorable, el restante 23,33% se mantiene en un criterio neutro.

9. ¿Está usted de acuerdo con que se agregue un valor agregado a las operaciones logísticas a través de la e-logistics?

Tabla 13 : Pregunta 9 Valor agregado a través de la e-logistics

Categoría	f. absoluta	f. relativa
Totalmente de acuerdo	5	16,67%
De acuerdo	25	83,33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	30	100%

Elaborado por: La autora

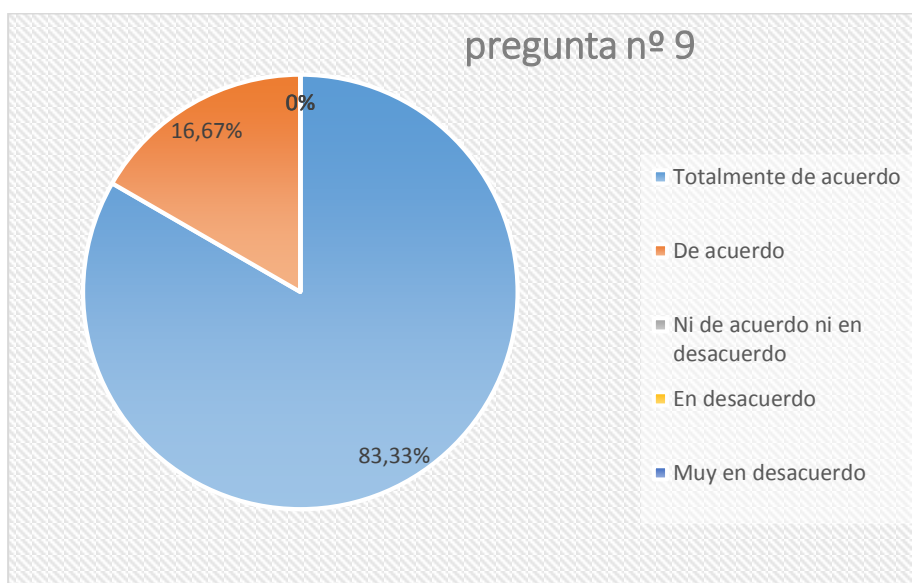


Figura 21 Pregunta 9 Valor agregado a través de la e-logistics

Elaborado por: La autora

Interpretación: El resultado de la encuesta a la pregunta 9 nos indica que el 16,67% se encuentra de acuerdo con obtener un valor agregado en nuestras operaciones a través de la e-logistics, y el 83% que es la gran mayoría concordó con la pregunta de la encuesta, obteniendo una respuesta favorable en ambas respuestas.

**10. ¿Está de acuerdo en que el nivel de competitividad frente a otras empresas va en
funciona a la satisfacción que el cliente perciba de todo el proceso logístico**

Tabla 14: *Pregunta 10 Competitividad frente a otras empresas*

Categoría	f. absoluta	f. relativa
Totalmente de acuerdo	30	100%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	30	100%

Elaborado por: La autora

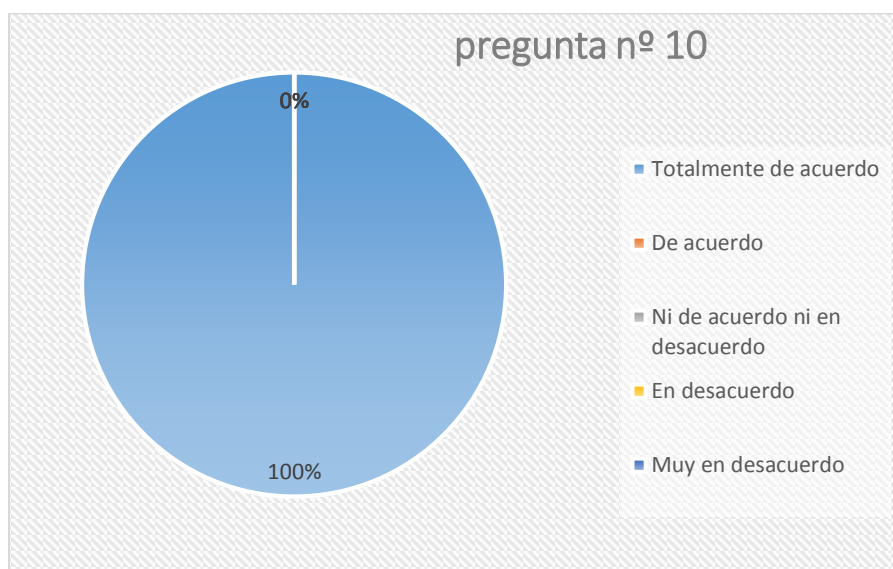


Figura 22 Pregunta 10 Competitividad frente a otras empresas

Elaborado por: La autora

Interpretación: Mediante el resultado de la encuesta realizada con respecto a la pregunta 10 del cuestionario el 100% estuvo de acuerdo en que el nivel de satisfacción en el consumidor será la manera en que la empresa que brindó el servicio se convirtió en más competitiva frente a otras.

3.8 Entrevistas realizadas en el proyecto de Investigación

Nombre del Entrevistado: Ing. Cristian Correa

Cargo: Desarrollador de Software

1. ¿Considera usted que la tecnología es un agente útil para ser aplicada en la cadena de suministro con relación al comercio electrónico?

Por supuesto que sí, sin la tecnología no tendríamos vuelos, no se manejaría los aeropuertos , líneas aéreas, medios de transporte, recordemos que la tecnología, el mismo e-commerce es lo que ha hecho avanzar en los últimos tiempos en el estado que estamos, podemos hacer muchas cosas mediante el e-commerce ya que podemos tener un intercambio de datos efectivo, que sin la necesidad de estar presentes podemos monitorear, en la logística también es importante cuando llegan los medios de transporte gracias a las tecnologías podemos llevar un control efectivo de cómo se van manejando los procesos.

Sin la tecnología no se podrían llevar a cabos muchos procesos y si esto se pudieran llevar pues serian largos procesos y se tendría que incurrir en costos elevados los cuales no son buenos porque son un gasto que se quiere evitar, aparte de la facilidad que esta ofrece porque es un agente facilitador de comunicación porque desde donde nos encontremos debido a la aplicación de sistemas se puede conocer cómo van transcurriendo desde el principio hasta el fin.

2. ¿De acuerdo a su experticia ¿Cómo considera usted la relación que existe actualmente entre la interculturalidad y la aplicación de la E-logistics en el comercio?

Cuando se tratan de realizar transacciones comerciales el mismo mundo de los negocios nos exige que nos adaptamos a tal costumbre o a tal cultura empresarial, debido a la evolución constante en la que nos encontramos, es por eso que la logística está ligada y tiene mucha relación en el ámbito cultural, porque debemos adaptarnos a los cambios en los que se han

envuelto los negocios ya que si no nos adaptamos a las exigencias del mundo actual, pues estamos muertos a nivel de negociaciones, no se podría aplicar la e-logistics.

3. ¿Desde su óptica profesional como evalúa usted la evolución de la aplicación de la E-logistics en las transacciones comerciales?

Si bien es cierto la logística apareció como algo manual desde que las tropas de los ejércitos se vieron en la necesidad de movilizarse, de tener reservas de alimentos, pero se ha venido perfeccionando como lo es a través de la e-logistics, recordemos que ahora en diferentes bodegas como por ejemplo en las bodegas de Amazon ya se puede presencia de robots, tanto receptando paquetería como distribuyendo. En suiza hay Robots que ya está entregando la paquetería hasta el hogar, eso es el valor agregado que las tracciones deberían entregar actualmente.

4. ¿En sus años de práctica ha podido presenciar la aplicación de la e-logistics en la cadena de suministro?

Por su puesto en la cadena de suministro es la compra por un lado y de alguna manera se debe anticipar la compra en tiempo, en qué forma se transmitirá la información hasta que llegan a las bodegas, y una vez que llegan también deben ser registrados. Y dentro de la cadena de suministro debe existir una buena comunicación entre los que intervienen para que los procesos puedan llevarse a cabo.

5. ¿Cree usted que la aplicación de las nuevas tecnologías de información son piezas imprescindibles en la era de gestión de negocios?

Claro que sí. El que va permanecer dentro del mercado es el que se adapta más rápido al cambio y a los avances tecnológicos, el que no se adapta a los avances tecnológicos que se ofrecen actualmente, pues no va a permanecer en mercado y los más seguro es que fracasen. Ya

que el aplicar nuevas tecnologías automatiza procesos y genera un valor agregado a las transacciones comerciales que se realicen. En Ecuador aún nos falta tecnologías como la hay en altas potencias comerciales, pero estamos mejorando.

6. Desde su perspectiva, el crear alianzas entre diferentes operadores logísticos puede optimizar recursos y reducir costos mejorando la oferta de la logística electrónica para llegar a ser más competitivos.

Bueno las alianzas estratégicas están en todo ámbito, son como las relaciones humanas es igual en las empresas estas deben de contar con alianzas para tener un mejor manejo logístico, entonces de esa forma se obtengan beneficios en casos emergentes, en caso de tener algún problema se lo pueda solucionar.

Nombre del Entrevistado: Ing. Juan Carlos Rocafuerte Estrella

Cargo: Jefe de Departamento de Sistemas de Torres & Torres

1. ¿Considera usted que la tecnología es un agente útil para ser aplicada en la cadena de suministro con relación al comercio electrónico?

Si, por que hoy en día prácticamente los procesos aduaneros ya no se procesan de manera documental física, todo es digital es por ello que aduana implemento una plataforma para el proceso de los tramites en línea.

2. ¿De acuerdo a su experticia ¿Cómo considera usted la relación que existe actualmente entre la interculturalidad y la aplicación de la E-logistics en el comercio?

Desde el punto de vista de lo que tiene que ver con la interculturalidad nosotros nos podemos afianzar un poco más al hecho de que las culturas tienen un poco más de relación, gracias al uso de la TIC`S, entonces ahora con la e-logistics nosotros podemos manejar de una

manera no directa el uso de la logística bajo medios electrónicos lo cual facilita la relación entre a la parte de la interculturalidad y el manejo de la tecnología.

3. ¿Desde su óptica profesional como evalúa usted la evolución de la aplicación de la E-logistics en las transacciones comerciales?

El uso y el desarrollo de la e-logistics en las transacciones comerciales las podemos definir a que en la actualidad todo proceso que se realiza a nivel comercial hablando en un 90% tienen aplicadas el uso de la tecnología para sus procesos sean internos o externos, entonces se puede observar que el desarrollo de las tecnologías ligadas al e-logistics tiene mucha relación y también da paso a que la parte comercial vaya en aumento constantemente ya que es mucho más fácil el acceso a productos y servicios en función a las tecnologías.

4. En sus años de práctica ha podido presenciar la aplicación de la e-logistics en la cadena de suministro

Lo que tiene que ver con la cadena de suministro y el uso de la logística electrónica pues si se ha observado bastante y con constante crecimiento, en lo que tiene que ver en T&T todo está desarrollado en base a aplicaciones e-logistics para que de esta manera los procesos se vayan concatenando y se pueda brindar un servicio más óptimo y más que todo en menos tiempo sin tanto papeleo.

5. Cree usted que la aplicación de las nuevas tecnologías de información son piezas imprescindibles en la era de gestión de negocios.

Si, por que este depende del desarrollo de las empresas de hoy en día, empresa que no aplica tecnologías en sus procesos simplemente no está compitiendo en el mercado y en poco tiempo puede llegar a desaparecer, empresa que no tiene tecnologías y no maneja el uso de las TIC'S es una empresa muerta a nivel comercial.

- 6. Desde su perspectiva, el crear alianzas entre diferentes operadores logísticos puede optimizar recursos y reducir costos mejorando la oferta de la logística electrónica para llegar a ser más competitivos.**

El utilizar alianzas estratégicas con otros operadores logísticos, dependería del tipo de servicio que se pueda brindar, en el caso de T&T esta empresa cuenta con toda la logística , cuando se tiene una demanda demasiado por parte de los s clientes y no nos abastecemos de carros o de personal, si nos hemos visto en la necesidad de haber tenido contratada una alianza estratégica para poder derivar esos trámites y que los realice otra empresa, pero la verdad eso se da muy poco, pero si es una buena idea mantener alianzas estratégicas por cualquier caso de emergencia recordando que el crecimiento de cada empresa es la satisfacción de sus clientes.

Nombre del Entrevistado: Ing Ind. Mónica González

Cargo: Docente Universidad de Guayaquil

- 1. ¿Considera usted que la tecnología es un agente útil para ser aplicada en la cadena de suministro con relación al comercio electrónico?**

Por supuesto, es muy importante e imprescindible sin tecnología en pleno siglo XXI las empresas que se dedican al comercio no estarían en nada, ya que hoy en día la aplicación de tecnologías es de gran ayuda y de beneficio a nivel de competitividad, ya que si la empresa no ofrece un servicio o mejor o igual que el de la competencia pues estaría perdiendo y quedando atrás de otra que si le pueda brindar lo que el usuario necesite, claro que el incurrir en compra de nuevas tecnologías es un costo elevado pero vale la pena invertir en función de mejorar procesos a lo largo de las operaciones.

- 2. ¿De acuerdo a su experticia ¿Cómo considera usted la relación que existe actualmente entre la interculturalidad y la aplicación de la E-logistics en el comercio?**

Cuando nos referimos a este término tiene relación con todo, ya que es un término que abarca a nivel de negociación un papel importante porque es toda relación a adaptarse a cambio y avances y esto es lo que hace cuando aparece la logística electrónica que la cadena de suministro y todos los procesos estén dispuestos a adaptarse para un cambio que vaya en función de mejora y de darle un plus a la transacción comercial o proceso que realice.

3. ¿Desde su óptica profesional como evalúa usted la evolución de la E-logistics en las transacciones comerciales?

De acuerdo con la historia, y desde mi punto de vista si he visto una evolución con respecto a la logística, la historia de logística es que nace desde las fuerzas armadas que veían en la necesidad de alimento, y de transportarse de un lado al otro, y de allí se adaptó a nivel de empresa para que este tenga un manejo y se abastezca de los insumos que necesita, pero ahora en la actualidad veo que se ha modernizado, veo mucha presencia de tecnologías que de una u otra manera han ayudado de una manera a que el flujo de las transacciones comerciales se realicen de tal manera que los procesos ahora se pueden monitorear y tener conocimiento de cada proceso por el cual están pasando las mercancías.

4. En sus años de práctica ha podido presenciar la aplicación de la e-logistics en la cadena de suministro

Bueno tan a fondo la aplicación, pero la docencia me ha brindado el beneficio de visitar empresas relacionadas al comercio exterior que está ligado al objeto de su estudio. Me he fijado que existe presencia de mucha comunicación dentro del todo el proceso desde que empieza el aprovisionamiento hasta que llega al usuario final, también me he percatado que todo va en función de satisfacer al cliente de una u otra forma mejorando los tiempos y brindando comodidad que es lo que el usuario necesita.

7. Cree usted que la aplicación de las nuevas tecnologías de información son piezas imprescindibles en la era de gestión de negocios.

Esto debe ser como los juegos de ajedrez en los que el jugador deberá mover las piezas de tal manera que deje a su contrincante sin movimientos, pudiendo obtener la jugada que nos lleve a la victoria, de igual manera considero que son negocios entre más tecnología aplique dicha empresa tendrás más posibilidades de mantenerse en el mercado, que debido a la evolución se convirtió en algo que necesitaba más atención, debido a lo exigente que se volvió debido a la aparición de nuevas tecnologías. Entre más aplique las NTIC'S será más competitivo.

8. Desde su perspectiva, el crear alianzas entre diferentes operadores logísticos puede optimizar recursos y reducir costos mejorando la oferta de la logística electrónica para llegar a ser más competitivos.

Una alianza será siempre necesaria, ya que entre más alianzas hayas creado en el mundo de los negocios, te pueden llegar a salvar de cualquier problema el cual tengas, por eso es muy importante que diferentes operadores logísticos creen alianzas y tengas una buena comunicación para que puedan así mejorar la oferta, en función de reducción de costos y ser más competitivo en este, lo cual le permita satisfacer a sus cliente entregando a un costo óptimos que le darán al consumidor un experiencia de un excelente servicio.

3.9 Resultados obtenidos en la Entrevista

Las entrevistas realizadas fueron de gran ayuda para el trabajo de investigación realizado ya que sirvieron de aporte en base a la experticia que cada uno de los entrevistados, cada uno aporte en base al conocimiento que posee. Pero concordando en las respuestas que se les realizaron confirmando que las tecnologías han influido significativamente en el ámbito del comercio. cada entrevistado dio su punto de vista, y esta nos fue de gran aporte para poder

fundamentar la propuesta en la que se pretende diseñar estrategias logísticas para aumentar la competitividad, ya que los entrevistados dijeron que la logística es una parte fundamental en cualquier transacción, ya que un manejo correcto de la logística sumando la aplicación de las nuevas tecnologías de información pueden facilitar, mejorar procesos, eliminando procesos que son pérdida para la empresa y los cuales son los que nos hacen perder tiempo y hacer papeleos infinitos. Con la realización de las entrevistas se pudo corroborar que la competitividad es un factor importante en el ámbito de comercio exterior y que las tecnologías son de gran ayuda por la automatización de procesos que nos ofrece, con esto conseguir la captación de clientes, brindando un gran servicio y logrando mantenerse en este mercado lleno de exigencias. Con la única razón generar ingresos en base a la satisfacción de un servicio. Ser competitivos hoy en día es aplicar mecanismos automatizados que le permitan al usuario poder culminar con su trámite en un tiempo, acordado.

3.10 Chi Cuadrado

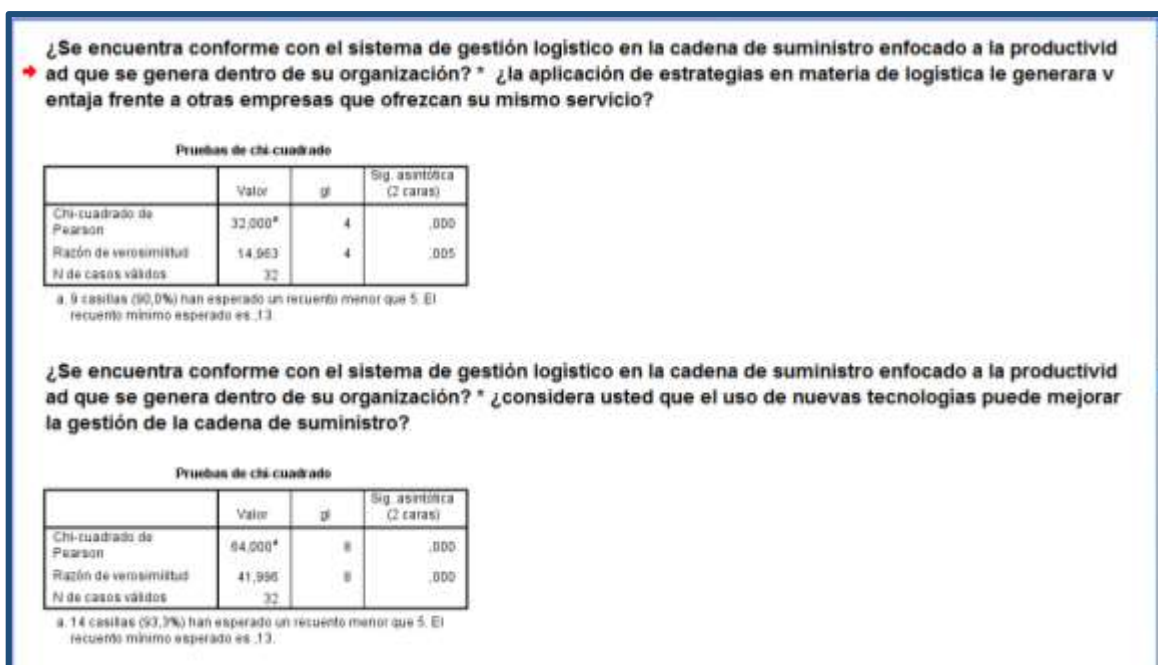


Figura 23 Tabla Cruzada
Elaborado por: La autora

¿Se encuentra conforme con el sistema de gestión logístico en la cadena de suministro enfocado a la productividad que se genera dentro de su organización? * ¿considera usted que aplicar un sistema que integre la cadena de suministro pueda ser de gran ayuda en las operaciones logísticas de la empresa?

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	32,000 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	14,963	4	,005
N de casos válidos	32		

a. 9 casillas (90,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,13.

¿Se encuentra conforme con el sistema de gestión logístico en la cadena de suministro enfocado a la productividad que se genera dentro de su organización? * ¿Considera que tener una buena comunicación dentro de los procesos logísticos puede ser de ayuda para que las compañías puedan ofrecer un servicio óptimo a sus usuarios?

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	84,571 ^a	12	,000
Razón de verosimilitud	58,641	12	,000
N de casos válidos	32		

a. 19 casillas (95,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,13.

Arturo M. Infante

*Figura 24 Tabla Cruzada Chi Cuadrado
Elaborada por: La autora*

¿Se encuentra conforme con el sistema de gestión logístico en la cadena de suministro enfocado a la productividad que se genera dentro de su organización? * Está de acuerdo en que su nivel de competitividad frente a otras empresas va en función a la experiencia que el cliente perciba de todo el proceso logístico

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	32,000 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	14,963	4	,005
N de casos válidos	32		

a. 9 casillas (90,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,13.

En función a los procesos que intervienen dentro de la cadena de suministro ¿considera que aún existen fallas dentro de la cadena de suministro que se deberían mejorar? * ¿considera usted que el uso de nuevas tecnologías puede mejorar la gestión de la cadena de suministro?

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	32,000 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	14,963	4	,005
N de casos válidos	32		

a. 9 casillas (90,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,13.

*Figura 25 Tabla Cruzada Chi Cuadrado
Elaborada por: La autora*

3.11 Validación de Hipótesis

Tabla 15 Validación de Hipótesis

Variables	Objetivos	Validación de la Hipótesis
Independiente Interculturalidad	Analizar la influencia intercultural entre la logística electrónica determinando las ventajas competitivas que generan adaptación a las NTIC'S	Mediante la investigación se evalúa la influencia que tiene la interculturalidad sobre la logística electrónica. Mediante la encuesta que se realizó a las 30 tiendas online se obtuvo de resultado que adaptarse a los cambios constantes mediante la aplicación de nuevas tecnologías puede ser algo beneficioso ya que eso puede convertir a la empresa en más competitivo. Ser competitivos actualmente genera ventaja frente a otras empresas.
	Determinar los beneficios que se han obtenido mediante la aplicación de la e-logistics como mecanismo de competitividad	Los beneficios que se han obtenido a través de la logística electrónica han sido muchos, a lo largo del proceso evolutivo la logística ha venido mejorando con la adaptación a nuevos avances tecnológicos, en función de optimizar costos , recursos y tiempos, se han implementado nuevos sistemas los cuales han permitido que las empresas se mantengan siendo competitivos, mediante la investigación realizada a través de la entrevista en la pregunta ¿cree usted que la aplicación de nuevas tecnologías son piezas imprescindibles en la era de gestión de los negocios pues los entrevistados en su totalidad respondieron que para poder competir actualmente

en el mercado se debe manejar tecnologías en sus procesos para que estos puedan ser automatizados de tal manera que se optimicen los recursos, lo cual le permitirá mantenerse en el mercado y competir frente a su competencia ofreciendo servicios actualizados bajos las nuevas tecnologías de información.

Identificar las principales falencias que existen en el ámbito de la logística en el país

Ecuador es un país en vía de desarrollo por lo cual aún está mejorando sus procesos en el ámbito de logística, el entrevistado Ing. Correa Desarrollados de Software dijo que Ecuador no posee con tecnologías comparadas en otros países, porque aun en cuestiones de tiempos, Ecuador no es competitivo a nivel exterior. Muchas empresas en el Ecuador no cuentan con tecnologías que le permitan al consumidor ver la trazabilidad de su mercancía.

Proporcionar posibles soluciones para mejorar los procesos logísticos mediante la aplicación de la e-logistics

En la actualidad debido a los costos en los que se deben incurrir para llevar una gestión óptima en la cadena de suministro muchas empresas no utilizan la tecnología, pero para las pequeñas empresas existen programas Free los cuales les permitirán, controlar y llevar un inventario de las mercancías con las cuales posea, es de suma importancia que las empresas empiecen a mejorar sus procesos logísticos porque estas son la clave de una transacción exitosa, ya que si el consumidor recibe su pedido en los tiempos y plazos acordados este

puede sentirse satisfecho con el servicio el cual le permitirá a la empresa mantener un cliente. Mediante la entrevista realizada al Ing. Juan Carlos Rocafuerte Jefe del departamento de sistemas de T&T él dijo que debe aplicarse la e-logistics ya que actualmente un 90% a nivel comercial utilizan la tecnología para controlar sus procesos internos y externos, para tener una evolución y maduración en el ámbito de los negocios debe ser aplicada la e-logistics mediante las nuevas tecnologías de información.

Diseñar estrategias logísticas para aumentar la competitividad de las empresas para que mejoren sus procesos logísticos, generando un valor agregado en la cadena de suministro mediante la e-logistics.

El utilizar estrategias que vayan en función de mejora son de ayuda para que los procesos tanto internos como externos puedan ser mejorados ya que en la logística también juega un papel que es indispensable para que cadena de suministro cumpla sus procesos, las entrevistas realizadas nos dieron como un resultado de que se deben diseñar estrategias logísticas las cuales mejoren nuestros procesos para generar un valor agregado a la transacción. Impulsando la competitividad, optimizando tiempo de entregas, estas estrategias permitirán captar clientes mediante el servicio que se le ofrezca mediante la aplicación de las tecnologías, estas estrategias se realizarán con objetivos económicos, con responsabilidad social basándonos en la competencia para mejorar los procesos que la empresa tenga en función a la otra

Capítulo IV La Propuesta

4.1 Tema

Diseño de estrategias Logísticas para aumentar la competitividad de las tiendas online, mejorando los procesos logísticos, dándole un valor agregado a la cadena de suministro a través de la e-logistics.

4.2 Título

Estrategias Logísticas para aumentar la Competitividad

4.3 Objetivo General

Diseñar Estrategias Logísticas para mejorar los procesos logísticos y se pueda aumentar el valor agregado de la cadena de suministro.

4.4 Objetivos Específicos

- Automatizar los procesos logísticos mejorando la cadena de suministro
- Impulsar la competitividad de las tiendas virtuales
- Optimizar los tiempos de entrega obteniendo beneficios a través de la aplicación d la NTIC`S

4.5 Justificación e Importancia de la Propuesta

El diseñar estrategias logísticas son de gran ayuda y de importancia ya que estas son las que nos permitirán generar valor agregado en el mercado, estas estrategias permitirán captar clientes ya que con un buen sistema logístico y aplicando las tecnologías de información, podremos permanecer en el mercado. Logística y estrategia están relacionadas debido ya que la logística es un mecanismo que nos sirve como herramienta para mejorar la productividad y la competitividad. Debido a lo compleja que pueda llegar a ser, en la actualidad todas las empresas están sometidas a cambios constantes debido a la evolución y a los cambios acelerados que

sufrimos desde que empezó el fenómeno de la globalización. Es por este motivo que se debe contar con estrategias que vayan acorde con los procesos modernos con el fin de que se puedan dar soluciones a problemas y se puedan mejorar los optimizar recursos, ya que de ley la logística es un proceso de integración el cual debe contar con una comunicación de principio a fin es por esto que de la logística tradicional apareció la e-logistics por los cambios y actualizaciones que en los que se cambió la manera de realizar comercio. es por esto que este proyecto se justifica en eso de que es necesario desarrollar estrategias logísticas para satisfacer las necesidades del cliente.

4.6 Beneficios de la Propuesta

El contar con un diseño de estratégicas nos puede ayudar a mejorar diferentes ámbitos en los que se debe tener en cuenta que el beneficio aparte de ser monetario para las organizaciones también es para los consumidores, incrementar el control de proceso y solución de problemas, mejorando y dando una mayor respuesta al cliente, muchas organizaciones buscan mejorar la atención al cliente, manteniendo una comunicación constante durante el proceso logísticos, generando una rapidez y un control desde el aprovisionamiento hasta la distribución, la red logística y la alta rotación de productos, siendo capaz de abastecer para poder estar a la par con sus competidores.

La estrategia logística se base en procesos de negocio: en variabilidad de la demanda, planificación, gestión de pedidos, gestión de inventarios, no está basado en función a las ventas, ni compras, ni en producción, el objetivo mayor es convertir los procesos en eficientes, dando una efectividad a la cadena logística el objetivo de crear estrategias es generar un nivel superior al de otras empresas mediante el cual se genera la ventaja competitiva por el cual se trata de implementar e innovar día a día en los procesos logísticos, y con todos los procesos.

4.7 Mapa Mental sobre la E-logistics

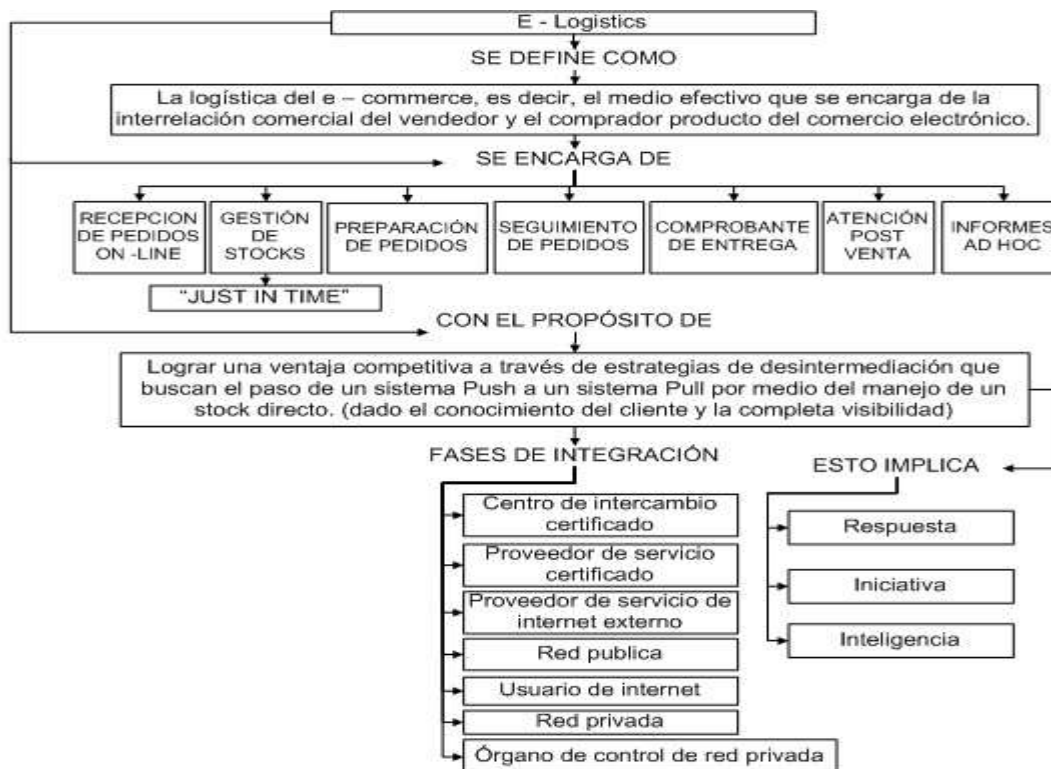


Figura 26 Mapa mental E-logistics Process
Elaborado y Fuente: Meetlogistics

La figura nos demuestra como la e-logistics es un conjunto de procesos los cuales son los que permiten que exista una integración, también se puede notar que todo va en función de la competitividad ya que es una interrelación entre vendedor y comprador lo que se genera a través del comercio electrónico, también esta se encarga de Recepción de pedidos Online hasta la distribución final, generando un manejo de stock directo. El uso de tecnologías son de gran ayuda ya que son las que nos permitirán ir al paso de la evolución, para poder así cumplir con las exigencias de nuestros usuarios, permitiendo ser más eficientes y brindar un servicio de primera.

4.8 Estrategias Logísticas

Antes de realizar cualquier tipo de planificación se debe considerar los aspectos importantes los cuales con pueden ser de ayuda, por ello es necesario que la empresa defina que

fortalezas y amenazas puede poseer, de las cuales tiene que partir colocando por un lado las amenazas que deben ser a las que les ponga cuidado para que puedan estar ser solucionada y puedan buscar la manera de que esas amenazas se conviertan en una fortalezas solidas las cuales nos permitirán participar a nivel comercial, debemos tener en cuenta los siguientes objetivos los cuales deben ser siempre en función de mejoras continuas:

- Objetivos económicos: los cuales debemos utilizar de una manera moderada, especialmente cuando se está creando una tienda online.
- Objetivos orientados al medio ambiente: en la actualidad las políticas nos exigen que debemos ser medio amigables con el ambiente, este punto es importante considerar ya que puede llegar a ocurrir un impacto con el medio ambiente el almacenar y distribuir, la destrucción de una manera adecuada de las mermas de tal forma que estas no vayan a destruir el medio ambiente.
- Objetivos logísticos: la logística mejora la distribución, si se desea crecer de una manera rápida la logística es de vital importancia ya que esta nos permitirá y será la clave primordial para que se realice un proceso completo en sentido de automatizar procesos disminuyendo tiempos y optimizando recursos.
- Objetivos basados en los competidores: contar con una estrategia de ventas, es el primer paso para captar al cliente y estar por encima de la competencia. Recordemos que no solo se basa en captar al cliente, se trata de que el cliente regrese y se sienta satisfecho.

4.8.1 Gestión de Mercancías

Para aumentar las transacciones y el volumen de ventas, se debe contar con una gama de productos, pero no solo de eso va a depender debemos considerar que esta cantidad de productos se deben conectar la compra, la venta y el almacenaje a dichos conceptos les debemos agregar

software que son lo que permitirán que se gestione el comercio electrónico de una manera centralizada.

Debemos considerar los siguientes aspectos para la gestión de mercancías

- Debe existir una estructura de compras: nos referimos a esto con respecto a la evaluación y al análisis de las comprar que siempre estarán ligadas al comercio.
- Estructurar las ventas: se dice que para contar con esto se debe contar con tecnología que ayude a gestionar la información del cliente, que sea necesaria para realizar la venta.
- Entrada de mercancías: organizar los pedidos y receptar mercancía
- Salida de mercancía: una aplicación que nos permita tramitar los pedidos puede ser un factor de gran ayuda.
- Gestionar las mercancías: realizar el inventario para saber cuál es el stock con el que contamos, aplicaciones son útiles los cuales nos permitirán optimizar tiempos y brindarle al cliente la información actualizado y a tiempo real (Digital Guide, 2016).

Se debe recordar que todo va en función de la aplicación de las nuevas tecnologías, pero estos serán la manera más ágil para estar a nivel de la competencia que cuenta con sistemas inteligentes que les permiten conocer en cuestión de segundos información, que talvez por no contar con un sistema apropiado se esté perdiendo. Y dando prácticamente una baja en ventas y competitividad. Un sistema muy conocido y utilizado es el ERP (Enterprise Resource Planning) son excelentes para incrementar la funcionalidad de una manera rápida, donde también controlan costos y la documentación que son apropiados para sobrevivir en el ámbito de e-commerce.

4.8.2 Utilización de Software para la Venta Online

Utilizar e implementar esta tecnología en una tienda dedicada al e-commerce le dará la funcionalidad que necesita, debemos tomar en cuenta que debemos aplicar la tecnología en

función a nuestros ingresos si son una mini tienda virtual podríamos optar por utilizar software gratis que se encuentran ara ayudarnos a gestionar los procesos, hasta que nuestros ingresos vayan aumentando a continuación se detallara los sistemas que podían utilizar:

- Openbravo: este fue diseñado para PYMES cuenta con una gran cantidad de recursos, este gestiona los procesos de la cadena de suministro y las localizaciones de venta.
- Odoo: es parecido al software anterior ofrece soluciones, tiene código abierto cuenta con 2 millones de usuarios y además podemos utilizar su versión a gratuita para probar que tal gestiona la cadena de suministro.
- Dolibarr: es para PYMES, es de fácil instalación, gestiona pedidos, clientes y se puede utilizar desde cualquier navegador web.
- Apache PFBiz: código abierto, es recomendado para facilitar y automatizar procesos, se destaca mucho en la gestión de inventarios, almacenes, costes, clientes (NeoAttack, 2016).

4.8.3 Logística para Tiendas Online

La entrega es algo fundamental en el e-commerce que el cliente espera que la empresa sepa manejar para darle una experiencia de con el recibimiento d su producto en su hogar , en los plazos acordado y en las condiciones que se acordaron, debe existir una integración y una comunicación efectiva entre operador logísticos o la persona que maneje las actividades logísticas los errores que se cometan perjudicando al consumidor deben ser asumidas por la empresa ya que el cliente valorará, los costes de una manera individualizada es algo que también es muy valorado por el usuario, pero si no se desea incurrir en ese coste podemos utilizar la opción Click & Collect que es una opción que se le da al usuario para que pueda recoger su producto donde se le haga más cerca de tal manera que igual estaríamos cumpliendo con las

expectativas del cliente, dándole a saber que el cliente es lo primordial y que con su satisfacción la empresa se sentirá satisfecha.



Figura 27 Procesos

Fuente y Elaborado por: NeoAttack

4.8.4 Estrategia de Capacitación en Función a la Tecnología

Realizar capacitaciones constantes para tener al personal con conocimiento sobre las tecnologías nuevas que se utilicen será de gran ayuda, ya que, si los empleados manejan los sistemas, estos funcionarían bien ya que están siendo operados por personal calificado, que el personal tenga conocimiento de cómo manejar los procesos ayuda ya que cualquier problema que se presente tendrá la manera de poder solucionarlo.

4.8.5 Estrategia de entregas a tiempo

- Optimización de rutas: tratar de buscar rutas que vayan en función de entregar a tiempo, se debe tomar rutas por las cuales no vaya a existir restricciones al momento que se esté distribuyendo las mercancías.
- Manejar una cadena de abastecimiento óptima: la cual nos permitirá la fluidez en las entregas y la optimización en los tiempos de entrega.

- Mejorar en función de las nuevas tecnologías todos los procesos que intervengan: debido a los avances los cuales nos permiten estar actualizados y cada día optimizar tiempo que es lo más importante, debemos saber utilizar la tecnología en función y dependiendo de la actividad que se vaya a realizar, todo debe encajar. Una herramienta que ayudaría a optimizar tiempos es la tecnología ITS es un sistema automatizado que ayuda mediante la ubicación y calcula de una manera eficiente las rutas.
- Analizar patrones de demanda: estos son ciclos que harán que la empresa pueda lograr mejorar la respuesta logística.
- Contar con una cultura enfocada en la atención al cliente: la cultura es un factor importante el cual permitirá resolver las diligencias dando soluciones al cliente.

4.9 Presupuesto de la Propuesta

El presupuesto para llevar a cabo la propuesta se detallará a continuación:

Tabla 16 *Presupuesto*

Planificación y ejecución de la propuesta	Costo
• Capacitaciones para aprender a manejar el programa	\$200
• Material Didáctico	\$500
• Adquisición del Software para gestiona de la logística	\$2000
Total	\$2700

Elaborada por: La autora

4.10 Cronograma



Figura 28 Cronograma

Elaborado por: La autora

La figura que se presenta es el cronograma de cómo se aplicaran las estrategias conforme los objetivos planteados, se realizaran procesos claves para la aplicación de las estrategias planteada de tal forma que se pueda lograr obtener los resultados deseados, esta propuesta nace con el interés de incrementar la competitividad a través de la logística electrónica, aprovechando los avances tecnológicos y cada actualización que se presentan a diario, el estar convencido que un correcto manejo de procesos puede ser un factor importante al momento de realizar una diferenciación. Lo más importante para empezar a realizar esta propuesta es adquirir las herramientas que de una u otra manera serán los mecanismos los cuales ayudaran a optimizar los procesos logísticos con el único fin de crear un flujo constante, entre proveedores, fabricantes, operadores, transporte y usuario final, ya que la satisfacción y el correcto manejo logístico representa menos costo y menos tiempos.

Conclusión

El siguiente trabajo lo podemos concluir en que de una manera satisfactoria en la que el análisis y la recopilación de información nos permitió afirmar que la interculturalidad si influía en la e-logistics, debido a que todo es un flujo debido a las actividades que se realizan que son en función a mejorar. A través de la propuesta se pudieron plantear estrategias las cuales se deben de tomar en consideración ya que como se mencionaba anteriormente dentro de la cadena de suministro existe muchos procesos lo cuales todos deben de ser cumplidos en su totalidad para que se pueda generar el valor agregada que se necesita. Las encuestas que se realizaron permitieron conocer cuáles eran las perspectivas que se tenía en cuestión del cuestionario de preguntas que se realizó. Todo va en función de un todo o una nada si se realiza una buena gestión dentro de la cadena de suministro se podrá llevar los procesos de tal manera que todos se cumplan y se pueda satisfacer al cliente, pero, si un proceso falla los procesos empezarían a dejar de ser óptimos lo cual afectaría mucho al desempeño de la empresa. Conocer el correcto manejo de sistema puede ser de gran ayuda de igual manera también se observó dentro de la investigación que los entrevistados dieron una respuesta afirmativa en consideración a la pregunta si las tecnologías son importantes dentro de la logistics, todas las preguntas del cuestionario permitieron que el tema de investigación se dirija de tal manera que se cumplieron los objetivos planteados. Tales que nos sirvieron para conocer un poco más sobre la importancia que tiene la e-logistics, la evolución que tuvo la logística tradicional, los avances tecnológicos en que influyeron para que los negocios hayan cambiado.

Recomendación

Se recomienda para las empresas que desean poner una tienda virtual, concentrarse en la logística que debe llevar para que el flujo de sus operaciones pueda fluir de tal manera que todos los procesos sean favorables para la compañía, aplicar estrategias son una excelente alternativa para que todo vaya en función al comercio. Aplicar nuevas tecnologías pueden ayudar a que la empresa se convierta en más competitiva y que esta pueda continuar dentro del mundo de los negocios, y creciendo a medida que realiza las transacciones. Es importante saber elegir la tecnología ya que esta ayudara a que los procesos se automaticen y permitan el correcto desempeño. Debe existir una buena comunicación entre los que intervienen en el proceso logístico ya que la información debe fluir y el intercambio de datos puede ayudar a solucionar problemas. Mantener tecnologías actualizadas servirán para que la empresa sea más competitiva. Y seguir por el camino correcto le otorgara la satisfacción al cliente ya que sin clientes no hay comercio ni empresa, así que no solo se realicen estrategias de marketing, si no que se realicen estrategias para cada una de las partes que intervienen en el proceso ya que esas estrategias pueden convertir a la empresa en un éxito.

Referencias

- Administrativas, F. d. (s.f.). *Facultad de Ciencias Administrativas*. Obtenido de www.fca.ug.edu.ec
- Alfaro Tanco, J. A., & Rábade Herrero, L. A. (2007). Relación integración empresa proveedor . *Redalyc*.
- Almeida, M. M. (25 de junio de 2014). *Repositorio Nacional Unesp*. Obtenido de <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/111075>
- Alvarado, G., & Fernandez, L. (septiembre de 2017). Análisis de los operadores logísticos y su incidencia en la cadena de suministro de las empresas exportadoras de cacao en Duran. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- Amazonaws. (2013). Obtenido de <http://ecaths1.s3.amazonaws.com/logisticaambiental/990198442.Evoluci%C3%B3n%20de%20la%20Log%C3%ADstica.doc>
- Andres, G. (12 de diciembre de 2016). *Topik.in*. Obtenido de [comunidad.ibeschool.com: https://www.topik.in/node/8928](https://www.topik.in/node/8928)
- Ávila, A. R. (2010). *Iniación a la Red Internet*. Ideas Propias Editorial.
- Ballesteros Silva, p., & Ballesteros Riveros , D. (2005). ¿CÓMO LOS EMPRESARIOS APLICAN LA LOGÍSTICA MILITAR EN SUS ORGANIZACIONES? *redalyc*, 139. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/849/84911707025/>
- Ballou, R. F. (2010). Logística: administración de la cadena de suministro. *Ceiinova*, 10. Obtenido de Ballou, R. F., & Crosby, P. Logística: administración de la cadena de suministro.
- Ballou, R. H. (2013). *Business Logistics Cuarta Edición*.

bestlogisticsguide. (s.f.). Obtenido de <http://www.bestlogisticsguide.com/logistics-history.html>

BRLOG01. (s.f.). *Brigada de Logística n° 1*. Obtenido de

<https://www.ejercito.mil.co/?idcategoria=228110>

Bustamante, J. C. (2005). *Nuevos Negocios y Actividad Emprendedora*. Visión Gerencial.

Cantonnet, M. L., Aldasoro, J. C., & Cilleruelo, E. (31 de Mayo de 2014). *Wiley Online Library*.

Obtenido de <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/hfm.20582/full>

CENSOS, I. N. (2012).

Chuquipiondo, H. D. (2016). *Gestión de la Cadena de Suministro Almacenamiento: Logística y abastecimiento*. Surquillo, Lima, Perú: MACRO.

Cornella, A. (2007). *Infonomía*. Obtenido de

http://www.infonomia.com/img/pdf/sobrevivir_infoxicacion.pdf

desarrollo, P. N. (2017). Obtenido de

https://observatorioplanificacion.cepal.org/sites/default/files/plan/files/Ecuador%20Plan%20Nacional%20para%20el%20Buen%20Vivir%202017-2021_0.pdf

Digital Guide. (04 de 05 de 2016). *Digital Guide*. Obtenido de

<https://www.1and1.es/digitalguide/online-marketing/vender-en-internet/que-son-los-sistemas-de-gestion-de-mercancias/>

Favre, D. (2 de abril de 2017). *what is Supply Chain Management*. Obtenido de

<https://scm.ncsu.edu/scm-articles/article/what-is-supply-chain-management>

Forbes. (s.f.). Obtenido de <https://www.forbes.com.mx/brand-voice/sop-el-proceso-para-la-ejecucion-de-la-estrategia-de-negocio/>

Hidalgo, L. (11 de julio de 2010). *El Universo*. Obtenido de

www.eluniverso.com/2010/07/11/1/1446/historianacional.html

- Jiménez Sanchez , J. E., & Hernandez García , S. (2010). Marco conceptual de la Cadena de Suministro. *The National Academies of Sciences Engineering Medicine*.
- Kent, J. (2000). *ProLogis Integrated Solutions Group*. Obtenido de https://repositorio.itesm.mx/ortec/bitstream/11285/568275/1/DocsTec_5901.pdf
- Logistica, R. (02 de octubre de 2017). *Logistica & Negocios*. Obtenido de <http://revistalogisticaparaguay.com/e-logistica-la-revolucion-en-la-cadena-de-suministro>
- LogisticaWeb*. (19 de marzo de 2013). Obtenido de <https://logistweb.wordpress.com/2013/03/19/logistica-e-internet/>
- M. Matilla, M., & Chalmeta, R. (2007). Methodology for the Implantation of the Enterprises' Performance Measurement System. *Scielo*.
- Maldonado Cañón, K. D. (2013). *Redalyc*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/1872/187217411012/>
- meetlogistics*. (noviembre de 2017). Obtenido de <https://meetlogistics.com/cadena-suministro/competitividad-logistica/>
- Meindl, P. (s.f.). *Administracion de la Cadena de Suministro; Estrategia, Planeacion y Operación*. México: PEARSON EDUCACION.
- Monti, M. Z., Gómez Samaniego, F., Carrera González, R., Alveo, L. C., & Vargas, L. M. (2016). Los cuatro ejes << WMS,SCM,CRM,ERP>> para le e-logistics. *Revista Académicas UTP*.
- Monti, Z. (2016). Los cuatro ejes VMS,SCM,CRM Y ERP para la e-logistica. *Revista la Iniciación Científica*, 96.
- NeoAttack. (04 de 06 de 2016). Obtenido de <https://neoattack.com/logistica-ecommerce/>

- Pinillos, A. A., & Fernandez Fernandez, J. L. (Diciembre de 2011). Sostenibilidad corporativa. Obtenido de http://albertoandreu.com/wp-content/uploads/2012/01/De-la-RSC-a-la-Sostenibilidad_HDBR2.pdf
- Porter, M. (2013). Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a17v38n39/a17v38n39p01.pdf>
- R., D. F. (2013). *Conceptos de administración estratégica*. Pearson Educación. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/2096/2098>
- Ramalhinho, H. (26 de mayo de 2013). Obtenido de http://84.89.132.1/~ramalhin/PDFfiles/2005_elogistics.pdf
- Ramalhinho, H. (26 de mayo de 2013).
- Regena. (2016). *Regenaperu*. Obtenido de <http://regenaperu.pe/importancia-cadena-de-suministro-eficiente/>
- Riera, L. H. (29 de Marzo de 2011). *Sistemamid*. Obtenido de https://www.sistemamid.com/panel/uploads/biblioteca/2016-02-11_09-31-33131905.pdf
- Robert, J., & Chase, R. (2017). *Thuvienso*. Obtenido de http://thuvienso.vanlanguni.edu.vn/handle/VanLang_45/1448
- Sanchez, E. (28 de 09 de 2014). *MeetLogistics*. Obtenido de <https://meetlogistics.com/operadorlogistico-transporte/operador-logistico/>
- tesis uson. (s.f.). Obtenido de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/10662/Capitulo1.pdf>
- User, S. (28 de Octubre de 2013). *Revista Logistec*. Obtenido de <http://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2250-el-modelo-de-las-3c-s-de-la-teoria-a-la-logistica>
- Wall, E. T. (1959). *The silent language*. Colombia.

Xin, Y. y. (2017). Logistica del comercio electronico en la gestion de la cadena de suministro.
emeraldinsight, 9.

g



Apéndices 1



Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas Ingeniería en Comercio Exterior

Encuestas Aplicadas al Proyecto de Investigación

Tema: La interculturalidad del Ecuador y su influencia en la E-logistics

1. ¿Se encuentra conforme con el sistema de gestión logístico en la cadena de suministro enfocado a la productividad que se genera dentro de su organización?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

2. ¿considera usted que el uso de nuevas tecnologías puede mejorar la gestión de la cadena de suministro?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

3. En función a los procesos que intervienen dentro de la cadena de suministro ¿considera que aún existen falencias dentro de la cadena de suministro que se deberían mejorar?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

4. ¿la aplicación de estrategias en materia de logística le generara ventaja frente a otras empresas que ofrezcan su mismo servicio?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

5. ¿Las estrategias facilitaran las herramientas necesarias para hacer frente a problemas que se pueden presentar dentro de la cadena de suministro?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

6. ¿considera usted que aplicar un sistema que integre la cadena de suministro pueda ser de gran ayuda en las operaciones logísticas de la empresa?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	

En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

7. ¿Esta ud de acuerdo usted con que se deben de mantener capacitaciones constantes con respecto a los diferentes procesos que intervienen en una actividad comercial?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

8. ¿Considera que tener una buena comunicación dentro de los procesos logísticos puede ser de ayuda para que las compañías puedan ofrecer un servicio óptimo a sus usuarios?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

9. ¿Esta ud de acuerdo con que se agregue un valor agregada a las operaciones logísticas a través de la e-logistics?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

10. Está de acuerdo en que su nivel de competitividad frente a otras empresas va en funciona
a la experiencia que el cliente perciba de todo el proceso logístico

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

Apéndice 2



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INGENIERÍA EN COMERCIO EXTERIOR**



**PREGUNTA PARA LA ENTREVISTA APLICADAS AL PROYECTO DE
INVESTIGACIÓN**

- 1. Considera usted que la tecnología es un agente útil para ser aplicada en la cadena de suministro con relación al comercio electrónico.**
- 2. De acuerdo a su experticia ¿Cómo considera usted la relación que existe actualmente entre la interculturalidad y la aplicación de la E-logistics en el comercio?**
- 3. Desde su óptica profesional como evalúa usted la evolución de la aplicación de la E-logistics en las transacciones comerciales**
- 4. En sus años de práctica ha podido presenciar la aplicación de la e-logistics en la cadena de suministro**
- 5. Cree usted que la aplicación de las nuevas tecnologías de información son piezas imprescindibles en la era de gestión de negocios.**
- 6. Desde su perspectiva, el crear alianzas entre diferentes operadores logísticos puede optimizar recursos y reducir costos mejorando la oferta de la logística electrónica para llegar a ser más competitivos.**

Apéndice 3

Foto con los entrevistados



Figura 29 Entrevistado Ing. Cristian Correa



Figura 30 Entrevista a Ing. Mónica González