



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema:

**ANÁLISIS LOGÍSTICO DE LA IMPORTACIÓN DE PRODUCTOS FERRETEROS
EN LA EMPRESA GALA IMPORTACIONES**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Licenciada en
Negocios Internacionales**

Línea de investigación:

**ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA
LA COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL Y GLOBAL**

Autora:

Bianca Valeria Gancino Valdez

Director:

PhD. Julio César Zurita Altamirano

Ambato – Ecuador


Abril 2025

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **BIANCA VALERIA GANCINO VALDEZ**, con cédula de ciudadanía **1805714027**, autora del trabajo de graduación titulado: "ANÁLISIS LOGÍSTICO DE LA IMPORTACIÓN DE PRODUCTOS FERRETEROS EN LA EMPRESA GALA IMPORTACIONES", previa a la obtención del título profesional de **LICENCIADA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**, en la escuela de **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través del sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad.

Ambato, abril 2025



Bianca Valeria Gancino Valdez

CC. 1805714027

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE AMBATO
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Tema:

**ANÁLISIS LOGÍSTICO DE LA IMPORTACIÓN DE PRODUCTOS FERRETEROS
EN LA EMPRESA GALA IMPORTACIONES**

Línea de investigación:

**ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA
LA COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL Y GLOBAL**

Autora:

Bianca Valeria Gancino Valdez

Julio César Zurita Altamirano, Ing. PhD.

CC. 1803102662

CALIFICADOR

f. 

Natalia Carolina de la Torre Cabrera, Econ. Mg.

CALIFICADOR

f. 

Edwin Rodrigo Godoy Garzón, Dr. Mg.

CALIFICADOR

f. 

Fredy Leonardo Ibarra Sandoval, Ing. Mg.

DIRECTOR ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

f. 
Pontificia Universidad Católica del Ecuador
DIRECCIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Diego Gonzalo Coca Chanalata, Dr.

SECRETARIO GENERAL PUCESA

f. 
Pontificia Universidad Católica del Ecuador
SECRETARÍA GENERAL PROCURADURÍA

Ambato – Ecuador

Abril 2025

DEDICATORIA

Con gratitud y amor, dedico este logro a mis padres y hermanos, quienes han sido pilares fundamentales en mi vida. Su amor incondicional, apoyo constante y enseñanzas han sido la fuerza que me ha impulsado a seguir adelante en este largo camino.

A mis abuelitos, que desde el cielo siguen iluminando mi vida con su amor eterno. Su legado de esfuerzo, bondad y sabiduría sigue siendo una fuente de inspiración en cada paso que doy. Les agradezco profundamente por todo el amor que me brindaron. A mi querida amiga, gracias por cada palabra de aliento, por cada gesto de apoyo y por estar presente en los momentos más cruciales de esta etapa. Finalmente, a esa persona especial que ha estado a mi lado durante todo este proceso, gracias por creer en mí y ser un apoyo significativo en mi vida.

A todos ustedes, les dedico este logro y les agradezco por confiar en mí, y recordarme que los sueños se alcanzan con perseverancia y apoyo.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que, de manera significativa, contribuyeron al desarrollo y culminación de esta tesis. En primer lugar, agradezco a Dios por brindarme la fortaleza, la salud y la sabiduría necesarias para superar los retos que se presentaron en este arduo camino académico.

A mis profesores Ing. PhD. Julio César Zurita Altamirano, mi tutor de tesis, por su invaluable guía, dedicación y sabios consejos a lo largo de todo el proceso. Su apoyo constante y su vasta experiencia fueron pilares fundamentales para el éxito de este proyecto. De igual manera, extendo mi profundo agradecimiento a la Econ. Natalia Carolina de la Torre Cabrera, quien, con su amplio conocimiento y experiencia profesional siempre estuvo dispuesta a brindarme su apoyo y orientación sobre temas de la carrera, siendo una fuente constante de motivación y dedicación. A mis compañeros, quienes más allá de ser colegas, se convirtieron en grandes amigos.

Finalmente quiero agradecer de manera especial a la empresa Gala Importaciones, por brindarme la oportunidad de aplicar mis conocimientos en un entorno laboral real. En especial, agradezco al Ing. Pablo Mera y a la Ing. Jennifer Gómez, quienes, con su disposición, apoyo y colaboración, hicieron posible la realización exitosa de este proyecto, ampliando mis horizontes profesionales y enriqueciendo mi experiencia.

RESUMEN

En la actualidad, la importación de los productos ferreteros se enfrenta a desafíos logísticos, lo que, impulsa a las empresas a mejorar la eficiencia, eficacia y la productividad en el proceso logístico para optimizar los procesos operacionales de la empresa, mejorar su competitividad y satisfacer las demandas del mercado.

En tal contexto, se debe responder a estos desafíos, al identificar y mejorar los procesos operativos y comerciales de la empresa. Es por ello, que el estudio tiene como objetivo general analizar la cadena logística para la importación de productos ferreteros en la empresa Gala Importaciones. Al respecto, se emplea una investigación descriptiva-explicativa con un enfoque cualitativo - cuantitativo, dado que, se analizan y se determinan diversos conceptos, variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno que se desea investigar. Como resultado se espera, que este análisis revele los desafíos específicos en el proceso logístico al momento de importar estos productos, lográndose con ello, mayor eficiencia, eficacia y productividad en sus procesos, así como, en el incremento de la satisfacción de los clientes.

Palabras clave: análisis logístico, importación, cliente, desafíos, satisfacción, eficiencia.

ABSTRACT

Currently, the import of hardware products confronts logistical challenges, which drives companies to improve the efficiency, efficacy, and productivity of the logistics process to optimize the company's operational processes, improve its competitiveness, and meet market demands.

In this context, these challenges must be faced by identifying and improving the company's operational and commercial processes. Therefore, the general objective of this study is to analyze the logistics chain for the import of hardware products in the company Gala Importaciones. In this regard, descriptive-explanatory research with a qualitative – quantitative approach is used, since different concepts, variables, aspects, dimensions, or components of the phenomenon to be investigated are analyzed and determined. As a result, it is expected that this analysis will reveal the specific challenges in the logistics process at the time of importing these products, thus achieving greater efficiency, effectiveness and productivity in their processes, as well as increasing customer satisfaction.

Keywords: *logistics analysis, import, customer, challenges, satisfaction, efficiency.*

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA.....	4
1.1. Fundamentación teórica de la cadena logística	4
1.2. Necesidad e importancia de la logística en la importación de productos ferreteros	8
1.3. Factores que influyen en el éxito o fracaso de la logística de importación de productos ferreteros	11
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO.....	16
2.1. Tipo, enfoque e instrumento de recolección de información para la investigación	16
2.2. Diagnóstico de los problemas de logística en la importación de productos ferreteros en la empresa Gala Importaciones	18
2.3. Caracterización de los resultados del diagnóstico a la empresa Gala Importaciones.....	27
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
3.1. Determinación de los procesos logísticos en la importación de productos de ferretería en la empresa Gala Importaciones	29
3.2. Análisis de la cadena logística para la importación de productos ferreteros en la empresa Gala Importaciones.....	31
CONCLUSIONES.....	39
RECOMENDACIONES	40
BIBLIOGRAFÍA	41
ANEXOS	46

INTRODUCCIÓN

La logística internacional ha evolucionado de manera significativa a lo largo del tiempo, lo que ha generado grandes desafíos comerciales para las empresas importadoras. Entre los factores más críticos para la eficiencia y la eficacia de una adecuada gestión operativa se destacan: los aranceles, transporte logístico, regulaciones aduaneras, eventualidades imprevistas en mercados internacionales, entre otras. Estos factores juegan un papel importante para realizar un análisis exhaustivo en la cadena logística de las organizaciones y tomar decisiones estratégicas ante estos problemas.

Así mismo, desde la perspectiva teórica los siguientes autores Galán et al., (2023) coinciden que la gestión logística en las empresas permite establecer reducción de tiempos, optimización de recursos, y minimiza costos logísticos. Aspectos que conllevan a una buena negociación de bienes y servicios con proveedores extranjeros y abastecerse de productos de calidad.

Por consiguiente, la importancia de una adecuada gestión logística en empresas importadoras es crucial al momento de tomar decisiones, permite optimizar procesos logísticos desde la adquisición de productos hasta la distribución de los mismos, analizar los factores de riesgo en una cadena logística crea ventaja competitiva, optimización de recursos y adaptabilidad a nuevos mercados internacionales.

En tal contexto, la empresa Gala Importaciones se enfrenta a desafíos en su cadena logística por factores internos y externos relacionados con los costos de transporte, cambios en las tarifas de aranceles, defectos de fabricación, entre otros. Ante lo expuesto se presentan algunos imprevistos dentro de la cadena logística de grupo ferretero mismos que se detallan a continuación: cambios en las regulaciones aduaneras, desastres naturales, aumento del precio del combustible; y, conflictos políticos entre países. Todos estos factores externos afectan de manera negativa en el proceso logístico de la empresa. Ante ello, surge la necesidad de analizar el proceso logístico e identificar y minimizar los riesgos logísticos que se presenten

en la importación de productos ferreteros.

Frente a esta situación el presente proyecto de titulación plantea el siguiente problema científico: ¿Qué factores y riesgos inciden en la logística de la importación de productos ferreteros de la empresa Gala Importaciones? Esta interrogante está enfocada en la investigación exhaustiva de los factores que influyen en la gestión de la cadena logística que tiene la empresa y el impacto que se pueda presentar en este proceso. Al realizar un análisis de estos factores no solo se identifican los riesgos y desafíos que enfrenta la empresa, sino también el establecer estrategias que permitan mejorar y optimizar las operaciones y minimizar los riesgos logísticos, mismos que puedan generar un cambio significativo y sustancial al momento de realizar una negociación.

Bajo esta premisa se plantean los siguientes objetivos de estudio que aportan significativamente al desarrollo del presente proyecto de investigación.

Objetivo general:

Analizar la cadena logística de la importación de productos ferreteros en la empresa Gala Importaciones.

Objetivos específicos:

1. Sustentar teóricamente la cadena logística relacionada a la importación de productos.
2. Diagnosticar los problemas de logística en la importación de materiales de ferretería para la empresa Gala Importaciones.
3. Determinar los procesos de la cadena logística en la importación de materiales de ferretería para la empresa Gala Importaciones.

Cabe destacar que en el presente proyecto se emplea una investigación descriptiva-explicativa con un enfoque cualitativo - cuantitativo, dado que, se analizan y se determinan diversos conceptos, variables, aspectos, dimensiones o

componentes del fenómeno que se desea investigar. Como resultado se espera, que este análisis revele los desafíos específicos en el proceso logístico al momento de importar estos productos, lográndose con ello, mayor eficiencia, eficacia y productividad en sus procesos, así como, en el incremento de la satisfacción de los clientes.

Por otro lado, como elementos de sustentación teórica y práctica de este proyecto de titulación se aplicarán entrevistas y se realizarán encuestas a los miembros de la empresa Gala Importaciones con el objetivo de recopilar información necesaria y de gran aporte para conocer el manejo de la cadena logística en la empresa, el cual permita identificar estrategias funcionales e innovadoras al momento de realizar la importación de productos en el sector ferretero.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

1.1. Fundamentación teórica de la cadena logística

La logística se remonta desde la antigüedad, especialmente en la época militar, donde varias civilizaciones incrementaron un sistema logístico, para proveer a sus ejércitos militares el abastecimiento de suministros, armamentos, comida, y otros equipos de combate. Conforme pasan los años se suscita un hecho importante como es el de la Revolución Industrial, la cual tuvo un impacto significativo no solo en el ámbito empresarial si no también en el proceso logístico de bienes y servicios. Dado que, la creación del transporte marítimo (barcos a vapor) y terrestre (ferrocarril) permitió tener una mejor distribución de productos a diferentes lugares del mundo. Es importante destacar, la evolución que el sector empresarial ha desarrollado y su toma de decisiones se basan en estas estrategias logísticas para adaptarlas y potenciarlas.

Desde una perspectiva teórica, se coincide con los autores Gómez (2019), Linzan (2022), cuando corroboran que la logística es importante para las empresas porque garantiza los recursos necesarios para el desarrollo productivo durante toda la cadena de valor, la misma que genera eficiencia en la cadena logística de productos y servicios que ofrece la empresa.

Ante lo mencionado, el concepto de cadena logística en el entorno empresarial es fundamental e indispensable, demuestra como una serie de flujos operacionales permiten entregar un producto de valor al consumidor final. Para que, este proceso funcione de manera óptima y eficiente, es necesario conocer de manera teórica y práctica los procedimientos que son parte de la gestión logística desde la adquisición de los bienes y servicios de proveedores, el transporte internacional, almacenamiento y el adecuado uso de inventarios en las empresas.

Como punto de partida, estos conceptos a lo largo de la historia han permitido identificar diferentes tipos de logística en el entorno empresarial. Comprender cada una de ellas es fundamental para optimizar procesos logísticos en las

organizaciones. A continuación, se presenta un cuadro descriptivo que detalla cada uno de ellos:

Tabla 1.Tipos de Logística

AUTOR	TIPOS DE LOGÍSTICA	APORTE
(Chopra et al., 2013)	Logística Aprovechamiento	Se refiere a la adquisición de bienes y servicios, que inicia con la identificación de proveedores nacionales e internacionales hasta la compra de suministros para la producción y comercialización de los productos.
(Gómez Andrés et al., 2012)	Logística Inversa	Conjunto de procesos que se encargan de la devolución de productos o servicios por parte del cliente hasta el fabricante, ya sea por productos defectuosos, reutilización o reciclaje.
(CEPAL, 2019)	Logística de Distribución	Hace referencia a la gestión de entregas de productos al consumidor final, en esta actividad se realiza una planificación de rutas y control de entregas para que llegue la mercancía en perfectas condiciones y en los plazos de tiempo establecidos con el cliente.
(Ortegón Wilson, 2017)	Logística Verde	Su objetivo es aumentar la sostenibilidad en los procesos logísticos de las organizaciones, a través de la implementación de prácticas ecológicas en la producción.

Nota. elaboración propia

El presente cuadro descriptivo proporciona una visión clara de la evolución de la logística en el sector empresarial. No obstante, es fundamental considerar que cada tipo de logística cumple con diferentes funciones dentro de las organizaciones. Por ejemplo, en el caso de la logística de aprovisionamiento, se debe realizar una correcta selección de proveedores internacionales o nacionales, estarán relacionados directamente con la calidad del producto que se va a ofrecer al cliente. Por otro lado, la logística inversa es un factor esencial para desarrollar estrategias claves para minimizar pérdidas relacionadas a devoluciones de productos.

Así mismo, la logística de distribución se encarga de planificar y gestionar de manera correcta la recepción de pedidos por parte del cliente para gestionar de manera ágil el despacho de dichos productos y se entreguen en el tiempo adecuado. Finalmente, la logística verde tiene un impacto significativo con el medio

ambiente y las empresas, una adecuada gestión logística ambiental genera mejoras en la imagen corporativa y concientización en los consumidores.

Es importante recalcar que, la cadena logística en las organizaciones cumple la función de generar un proceso logístico óptimo y eficiente que se ajuste a las necesidades de la empresa. En este contexto, la globalización y los cambios constantes en el mercado internacional han pasado a ser factores decisivos en las operaciones logísticas. Como menciona Viu y Castillo (2022) en la actualidad la tecnología es una de las herramientas más eficientes, al momento de conectar al proveedor con el consumidor. Además, la implementación de sistemas tecnológicos no solo facilita la comunicación a lo largo de la cadena logística, pues también ayuda en la toma de decisiones para satisfacer la demanda del mercado.

Después de analizar los conceptos teóricos que conforman a la cadena logística, es posible identificar los diferentes componentes que integran el proceso logístico de una organización. Cada uno de estos elementos presenta características específicas y fundamentales para una gestión operativa eficiente y eficaz. A continuación, se describen dichos componentes:

- **Planificación:** Se encarga de coordinar con diferentes departamentos de la empresa, tales como el área financiera, comercial y compras internacionales, el presupuesto que requieren las diferentes operaciones comerciales al momento de las importaciones. Garantiza una adecuada proyección de demanda y cumplimiento de tiempos de entrega acorde a las necesidades del cliente.
- **Aprovisionamiento:** Se enfoca en la adquisición de materias primas, insumos y suministros este proceso inicia desde la identificación y negociación con proveedores altamente calificados, de igual forma se establecen estrategias comerciales que cumplan con la optimización de tiempos de entrega y reducción de errores de fabricación por parte de los distribuidores.

- **Almacenamiento:** Su función principal es almacenar de manera temporal materias primas u otros suministros dentro de las instalaciones de la empresa. Una gestión eficiente y eficaz de almacenamiento permite reducir costos relacionados al exceso de inventarios, lo cual facilita tener un flujo y una rotación óptima y ágil de los productos.
- **Distribución:** Este proceso empieza desde la producción hasta la entrega de los bienes o servicios a los consumidores finales o a los puntos de venta. Dentro de este componente se analiza los medios de transporte adecuados para el envío del producto, para generar satisfacción y fidelización del cliente.
- **Transporte:** El siguiente componente se encarga de la movilización de mercancías desde el centro de producción de los proveedores, hasta los almacenes del cliente. Se clasifica en transporte marítimo, aéreo y terrestre, su principal objetivo es garantizar tiempos de entrega favorables para el consumidor previo a las negociaciones con los proveedores internacionales.
- **Gestión de información:** Involucra herramientas tecnológicas en las que se visualicen la gestión de la cadena logística desde la adquisición de materia prima hasta la recepción en instalaciones de la empresa los productos, a través de análisis de datos en tiempo real y el uso de *big data* en procesos logísticos.

Ante lo mencionado, los componentes de la cadena logística han sufrido cambios significativos conforme van pasando los años con la evolución tecnológica y la globalización han obligado a varias empresas adaptarse y reestructurar sus procesos logísticos de la organización, con el objetivo de reducir costos operativos y aumentar la satisfacción del cliente.

Por consiguiente, es necesario fundamentar la diferencia existente entre la cadena logística y la cadena de suministro en el entorno empresarial internacional. Como

señala Gómez (2013), la cadena logística se enfoca principalmente con la gestión de movimiento y almacenamiento interno de los productos y servicios. Y, por otro lado, la cadena de suministros se enfoca en el conjunto de actividades que abarca desde la producción y distribución de los productos hasta la gestión adecuada de la información entre los diversos actores involucrados (proveedores, fabricantes, distribuidores, clientes o consumidores finales).

1.2.Necesidad e importancia de la logística en la importación de productos ferreteros

La logística en empresas ecuatorianas, desempeña un papel fundamental en el comercio internacional del país, donde varias organizaciones buscan expandir su mercado a nivel nacional e internacional. Ante este contexto, el país maneja una economía abierta el cual favorece estratégicamente en la reducción de barreras comerciales. Es por ello que, la logística internacional se convierte en un elemento clave para garantizar un flujo efectivo y eficiente de productos y servicios.

En el caso de Ecuador, según los datos recopilados de la página QuadMins (2022) mencionan que el país depende de manera directa de sectores estratégicos de producción entre ellos se destacan: la manufactura y la agroindustria, que son importantes en el desarrollo económico y el comercio internacional. Puesto que, genera un alto porcentaje de empleo para muchos ecuatorianos, como también garantizan un sistema logístico eficiente y eficaz en las operaciones de sus productos, lo cual genera una ventaja competitiva en mercados internacional.

Por esta razón, para comprender situación económica del país, es necesario analizar el comportamiento de la balanza comercial, y los resultados de las importaciones y exportaciones que representan a Ecuador en mercados internacionales. Según CEPAL (2019), un superávit comercial representa una economía sólida del país, el país exporta más de lo que importa. Por otro lado, un déficit indica que el país tiene mayor dependencia de productos extranjero.

Figura 1. Balanza Comercial Ecuador

Periodo		Total Balanza Comercial	Total Balanza Comercial Acumulada	Saldo acumulado balanza comercial % PIB
2024	Enero	439,38	439,38	0,36
	Febrero	678,87	1.118,25	0,92
	Marzo	588,01	1.706,25	1,40
	Abril	595,01	2.301,40	1,89
	Mayo	698,92	3.000,32	2,46
	Junio	738,31	3.738,63	3,06
	Julio	511,16	4.249,79	3,48

Nota. Tomado a partir de Banco Central del Ecuador (2024.)

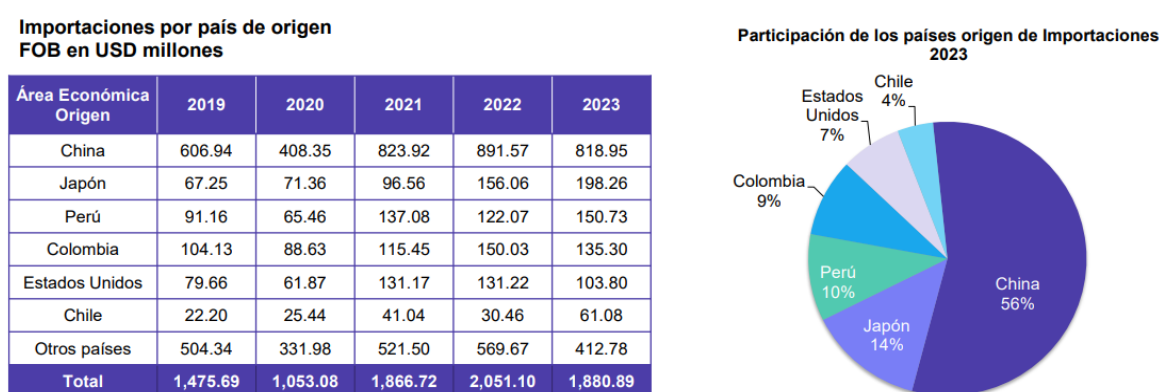
La Figura 1, muestra el comportamiento de la balanza comercial de Ecuador durante los primeros siete meses del año 2024. En la que se identifica una tendencia positiva, lo cual significa que se tiene un *superávit* comercial para el país, es decir que se ha exportado más sus productos a diferentes lugares del mundo. No obstante, las cifras en el mes de enero empiezan en 439,38 millones de dólares y para el mes de junio alcanza su valor más alto con 738,31 millones de dólares. Por otra parte, en el mes julio se observa una disminución a 511,16; lo que podría vincularse con el aumento de importaciones por diferentes eventualidades. Este análisis muestra la evolución favorable del comercio exterior en el país y la necesidad de ajustes de estrategias comerciales.

En este contexto, tras comprender la situación del comercio exterior en el país y su impacto en el desarrollo económico del mismo, se analiza el sector ferretero en relación con las importaciones. Este sector es de gran importancia puesto que, abarca una amplia gama de productos que varían considerablemente en tamaños, características y pesos, elementos indispensables en el área de la construcción. Debido a la diversidad de productos que maneja este sector, se requiere una gestión logística eficiente y eficaz que garantice su correcto almacenamiento y transporte, factores indispensables para el éxito de la cadena logística.

Por consiguiente, el ámbito de la ferretería es fundamental garantizar un adecuado abastecimiento de materias primas esenciales para los sectores industriales y la construcción. Según los autores Véliz, D et al. (2024), mencionan que el sector

ferretero depende en gran medida de importaciones, puesto que estos materiales son fabricados con tecnología avanzada debido a sus componentes, los cuales se dificultan producirlos localmente, por esta razón sus centros de producción se encuentran en el extranjero. Por lo tanto, la producción de estas herramientas requiere de tecnología avanzada, países potenciales como Europa, Estados Unidos y China cuentan con la capacidad para su elaboración, además que la mano de obra es más económica.

Figura 2. Importaciones de productos ferreteros por país de origen FOB en USD millones 2023



Nota. Tomado a partir de Corporación Financiera Nacional B.P (2023)

La figura 2, presenta un panorama claro de cómo se encuentran las importaciones de productos ferreteros en el área de construcción. Se puede evidenciar dos gráficos estadísticos, que muestran los principales países proveedores de insumos de ferretería. A través de estos datos, se observa que China es el principal socio comercial con mayor participación en la importación de estos productos, esto se debe a que el país al ser desarrollado, China cuenta con tecnología avanzada lo cual garantiza calidad en sus productos y la satisfacción del cliente, seguido a este país se encuentran países de América Latina y Asia.

En vista de un incremento considerable de importaciones de productos ferreteros en Ecuador, el mercado cada vez crece más y la demanda de estos productos exigen ser diferenciados e innovadores para los consumidores. Es por ello que, las empresas ferreteras deben repotenciar sus estrategias comerciales y operacionales para alcanzar satisfacer las necesidades de las industrias y del

cliente, debido a la alta competitividad de estos bienes en el sector ecuatoriano.

De esta manera, la importación de productos ferreteros se ve en la obligación de mantener una cadena logística cada vez más eficiente para satisfacer las necesidades del cliente, la falta de productos o retrasos de entrega de los mismos, puede generar un impacto negativo en proyectos de construcción e industriales que son consumidores que manejan más estos bienes.

Por consiguiente, para asegurar un proceso eficiente y rentable en la importación de productos ferreteros se deben analizar una serie de factores en su gestión. En primer lugar, se encuentra las normativas y regulaciones aduaneras de cada país posee, para lo cual es necesario conocerlas y aplicarlas. Según lo expuesto por Sierra (2018), las barreras arancelarias o normativas aduaneras influyen directamente en la operatividad y costos en la entrega de productos importados. Como aspecto fundamental, al ingresar a un mercado internacional se debe estudiar las regulaciones comerciales que rigen al país de origen como al de destino. Puesto que, de ello dependerá el éxito de una gestión logística.

Desde esta perspectiva, otro de los elementos cruciales que influyen en la cadena logística, es la correcta selección de proveedores internacionales, los cuales son encargados de cumplir con estándares internacionales de calidad, mismos que garanticen valor agregado y satisfacción al cliente. Seguido a este factor se encuentra, los costos de transporte aquellos que están asociados a la entrega eficiente del producto al consumidor final y para ello se debe determinar qué tipo se utilizará, entre ellos se encuentran el marítimo, aéreo o terrestre, estos medios deben adaptarse a la naturaleza del producto importado.

1.3. Factores que influyen en el éxito o fracaso de la logística de importación de productos ferreteros

La gestión logística en la importación de productos ferreteros cada vez genera mayor competitividad en el mercado local del sector de la construcción. Es así que, el éxito o fracaso de esta gestión, depende en gran medida de su planificación,

estrategias y toma de decisiones por parte de las empresas. Por lo tanto, la cadena logística tiene dos elementos importantes que marca su inicio y fin, los cuales son: la correcta selección de proveedores internacionales y la entrega final de los productos al consumidor. De acuerdo con García (2020) las organizaciones buscan reducir costos en sus procesos logísticos, administrar de manera eficiente sus inventarios para almacenar y distribuir sus mercancías, de esta forma se alcanza un resultado favorable en las operaciones comerciales de la empresa.

Para tener una visión más amplia acerca del mercado en el cual la organización se desempeña es necesario realizar análisis PESTEL. Según el autor Trejo et al. (2023) menciona que este método permite identificar los aspectos más relevantes sobre los siguientes factores: Políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales, y anticipar a las empresas sobre riesgos y oportunidades. Por otro lado, la matriz FODA permite al investigador dar a conocer los factores internos y externos que influyen en el desempeño de las organizaciones.

Ante esta situación, se detallan los siguientes factores clave que influyen en el éxito de la gestión logística. La siguiente tabla descriptiva muestra de manera clara los aspectos más relevantes a tomar en cuenta en los procesos logísticos de las organizaciones.

Tabla 2. Factores de éxito en la cadena logística

FACTORES	ASPECTOS
Planificación Logística	<ul style="list-style-type: none"> • Permite mantener un inventario alineado a la demanda, mitigando riesgos de escasez de productos. • Adaptación y planes de contingencia sobre eventualidades que retrasen el proceso logístico.
Elección de proveedores internacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Industrias extranjeras que cumplan con estándares internacionales de calidad. • Establecer términos de negociaciones claros y transparente sobre factores los siguientes factores: Incoterms, costos y tiempos de entrega
Normativas y regulaciones aduaneras	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de normativas comerciales tanto en el país de origen como en el de destino entre ellos involucran: Proformas, facturas comerciales, <i>Bill of loading</i>, <i>packing list</i>, certificados de origen y declaración aduanera.
Costos y medios de transporte	<ul style="list-style-type: none"> • Elección del medio de transporte se diferencia de la siguiente manera: Vía aérea genera más costos y es más rápido su tiempo de entrega. Por otro lado, vía terrestre suele ser económico, aunque su tiempo de entrega es lenta. • Establecer estrategias que permitan llevar un control continuo de precios con diferentes medios de transporte y en base a ello elegir la opción más rentable.
Sostenibilidad en la logística	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de logística verde mediante practicas sostenibles tales como: optimización de rutas, reciclaje y certificaciones ecológicas.
Tiempos de entrega y Satisfacción del Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener una comunicación proactiva con el cliente conlleva gestión de inventarios que se ajusten a la necesidad del cliente, y brindar servicio de calidad para alcanzar su fidelización.

Nota. elaboración propia, tomado a partir de Fontalvo et al., (2019).

El cuadro analizado indica los factores clave en el éxito de la cadena logística en la importación de productos ferreteros. Las empresas que se desempeñan en el sector ferretero deben priorizar eficiencia y optimización de sus procesos logísticos, su mercado local está conformado por consumidores minoristas y mayoristas los mismos que requieren una capacidad de respuesta rápida. Esto implica centrarse en reducir costos operativos y garantizar tiempos de entrega que se adapten a las necesidades del cliente y genere mayor competitividad.

Por otro lado, se encuentran los factores que contribuyen al fracaso de la cadena logística, los cuales deben ser analizados de manera exhaustiva por la empresa, estos afectan directamente a la rentabilidad y la operatividad comercial de la organización. Entre estos factores de gran relevancia se encuentran, falta de planificación, ineficiencia en la gestión de inventarios, retrasos en los tiempos de entrega y desconocimiento de normativas regulatorias aduaneras (Cordóñez et al., 2022). Ante lo mencionado, estos elementos generan interrupción en la cadena de suministro y pone en riesgo la rentabilidad del negocio.

Por esta razón, la globalización es un factor determinante para que los mercados internacionales y el comercio adopte medidas de adaptabilidad antes los cambios constantes que se originan en el entorno. Es así que, para el sector ferretero se tienen factores de riesgo o fracaso que deben ser tomados en consideración y de los cuales se detallan en la parte inferior:

- **Tecnología menos avanzada:** El desarrollo tecnológico en la cadena logística es uno de los elementos más relevantes, puesto que las empresas necesitan estar interconectadas entre sí, para realizar un seguimiento continuo de cómo se encuentra sus pedidos, la implementación de tecnología en gestión de inventarios conlleva a tener un dato estadístico exacto de las unidades que posee y las que no, hoy en día los tramites ya no son un proceso burocrático, se basan todo en sistemas tecnológicos que facilitan el proceso logístico. Sin embargo, la adquisición de estas tecnologías requiere en muchas ocasiones de un alto presupuesto económico, que los negocios no disponen.
- **Capacitación al personal:** En el contexto del comercio exterior, requiere una capacitación continua del personal, debido a que las normativas y regulaciones se encuentran en constantes cambios es fundamental conocer cada uno de ellos y saber cómo actuar frente a los mismo, de igual manera se debe minimizar errores operativos para que no afecten al rendimiento de la empresa.

- **Factores internos y externos:** Los factores internos comprenden una inadecuada gestión logística, ineficiencia tecnológica, entre otras. Son elementos que no permiten tomar decisiones que se adapten a soluciones ante esta problemática y no se desarrollan estrategias que generen valor en su flujo operativo. Por otra parte, los factores externos incluyen aspectos políticos, sociales y económicos del país, eventualidades como desastres naturales, guerras o crisis económica.
- **Transporte:** En la actualidad el transporte es uno de los inconvenientes que se presenta con frecuencia, a raíz de la pandemia COVID -19 varios puertos marítimos alrededor del mundo se encuentran saturados con una alta demanda de carga y descarga de mercancías. Lo cual genera que los costos del flete se eleven considerablemente y retrasos en el tiempo de entrega. Esta limitante se debe por la falta de almacenamiento de contenedores y procesos logísticos burocráticos. A esta problemática se suma, los elevados costos de combustibles que afectan al rendimiento económico logístico (Cluster Industrial, 2023).

En resumen, la gestión logística en la importación de productos ferreteros se enfrenta a grandes oportunidades y desafíos los mismos que deben ser analizados por las empresas y sus departamentos operativos, esto con la finalidad de generar estrategias que abarcan desde la correcta selección de proveedores internacionales, hasta la eficiente gestión de transporte de mercancías. De igual manera, se debe establecer métricas que ayuden a mitigar los riesgos en costos altos que se incurre en las importaciones y los cambios constantes en normativas y regulaciones aduaneras, con el objetivo de ser una empresa rentable y competitiva en el sector ferretero.

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Tipo, enfoque e instrumento de recolección de información para la investigación

La investigación al proporcionar información relevante y fundamentada, facilita la resolución de problemas y garantiza que los resultados obtenidos sean confiables y válidos (Pastora et al., 2020). Ante ello, es importante el análisis de estos componentes, permite recolectar información de manera confiable y precisa a través de herramientas y técnicas como lo son: encuestas y entrevistas aplicadas a la población base de estudio.

En primer lugar, este estudio parte desde un tipo de investigación descriptiva – explicativa, el cual se centra en el análisis riguroso de los procesos de la cadena logística y las variables que inciden en la importación de los productos ferreteros. En lo que respecta a la investigación tipo descriptiva Hernández (2018) destaca que, este método de estudio es ideal para la recolección de información, permite detallar el comportamiento de un fenómeno y los procesos que lo involucran, de tal forma que el investigador pueda conocer a profundidad las características, áreas críticas y aspectos relevantes sobre el estudio.

Por otro lado, la investigación explicativa tiene como objetivo identificar los factores que inciden en el estudio de un caso, además indica las causas y consecuencias de las variables operacionales dentro de una organización. Según Creswell (2018), la explicación de un fenómeno permite al investigador explorar a profundidad el estudio de caso, se desarrolla un análisis crítico de las ventajas y desventajas que traen consigo y, como estas afectan a su funcionamiento y desempeño. Es así que, al emplear este tipo de investigación se identifica de manera clara y oportuna los problemas que se presentan en el proceso logístico de una organización; así también, se examina el efecto de las estrategias aplicadas por el personal administrativo y su repercusión en el rendimiento operativo-comercial.

A causa de esta investigación se aplica un enfoque mixto, cuali-cuantitativo. En primera instancia el enfoque cualitativo es aquel que permite al investigador recopilar información acerca de las acciones o comportamientos de un fenómeno en una circunstancia determinada, a través de palabras, textos o imágenes (Piña, 2023). Por otro lado, el enfoque cuantitativo se centra en el análisis y recopilación de datos numéricos medibles, los cuales permiten identificar tendencias y patrones, con el objetivo de proporcionar una visión más concreta y objetiva sobre el flujo logístico en la importación de productos ferreteros.

Por consiguiente, se utiliza instrumentos estandarizados que faciliten una evaluación basada en datos verificables (Creswell, 2018). El desarrollo de estos dos instrumentos representa el insumo más importante de este enfoque, permite recopilar información a un grupo meta para analizar sus perspectivas y opiniones sobre funcionamiento logístico en la empresa Gala Importaciones.

En virtud a esta investigación, en las encuestas se aplica un cuestionario de 10 preguntas relacionadas al proceso logístico dirigidos a un grupo de siete personas que conforman el departamento de Logística en la empresa Gala Importaciones, quienes tienen el conocimiento y la experiencia previa sobre su funcionamiento. Por otro lado, dentro de la entrevista que es aplicada al miembro de alta gerencia dentro del área de operaciones e importaciones, se plantea un cuestionario de 10 preguntas relacionadas a la situación actual que atraviesa la logística empresarial y los desafíos que se enfrenta en el mercado internacional.

Partiendo de aquello, para aportar veracidad a esta investigación se emplea una encuesta dirigida al departamento de logística. Este instrumento cuantitativo se diseña con preguntas cerradas y escalas de Likert. De acuerdo con (Fernández, 2018), estas herramientas permiten recopilar información de varias personas, las cuales dan a conocer sus experiencias y percepciones que fundamentan el proceso que manejan la organización en relación a la cadena logística de la importación de productos ferreteros y como influyen al momento de tomar una decisión

Tabla 3. Estructura de personal dirigido a encuestas

DEPARTAMENTO	N° DE PERSONAS	CARGOS
Logística	7	Analista de Operaciones Asistente de Importaciones Gerente de logística Coordinador logístico Asistente de Logística Jefe de Bodega Servicio al Cliente

Nota. elaboración propia

Por otra parte, el presente proyecto de titulación se utilizará como instrumento de recolección de información una entrevista semiestructurada dirigida al Jefe de Operaciones , con el objetivo de identificar los procesos logísticos actuales que maneja la empresa desde la adquisición de materias primas hasta su almacenamiento y los desafíos que enfrenta la organización en el mercado de productos ferreteros, a partir de las precepciones y experiencias del personal involucrado en el proceso logístico. Este instrumento permite recopilar información cualitativa mediante un dialogo abierto, proporcionando mayor confianza y flexibilidad al entrevistado (Lopezosa, 2020).

2.2. Diagnóstico de los problemas de logística en la importación de productos ferreteros en la empresa Gala Importaciones

Para conocer la situación logística de la empresa Gala Importaciones, se realiza dos instrumentos de recopilación de datos. En primera instancia, se aplica una encuesta enfocada en los procesos y oportunidades de mejora del área logística, los resultados obtenidos se evaluaron a través de la escala de Likert, como se observa en la Tabla 5. En segunda instancia, se lleva a cabo una entrevista aplicada al Gerente de Operaciones, con el objetivo de conocer el desempeño de la cadena logística, los aportes de esta entrevista se encuentran detallados en la Tabla 6.

Para aportar veracidad en los instrumentos de recopilación de información anteriormente mencionados, se llevaron a cabo dos fichas de validación las cuáles

fueron revisadas y aprobadas por expertos en las áreas relacionadas al comercio exterior, como se explica en la Tabla 4. Cada profesional evaluó los instrumentos en base a criterios rigurosos, asignando la siguiente puntuación:

Tabla 4. Puntuación de las fichas de validación

Nombre del Experto	Puntuación Total	Porcentaje	Escala
Econ. Natalia de la Torre	32/35	92%	Válido – Aplicar
Dr. Rodrigo Godoy	32/35	92%	Válido - Aplicar

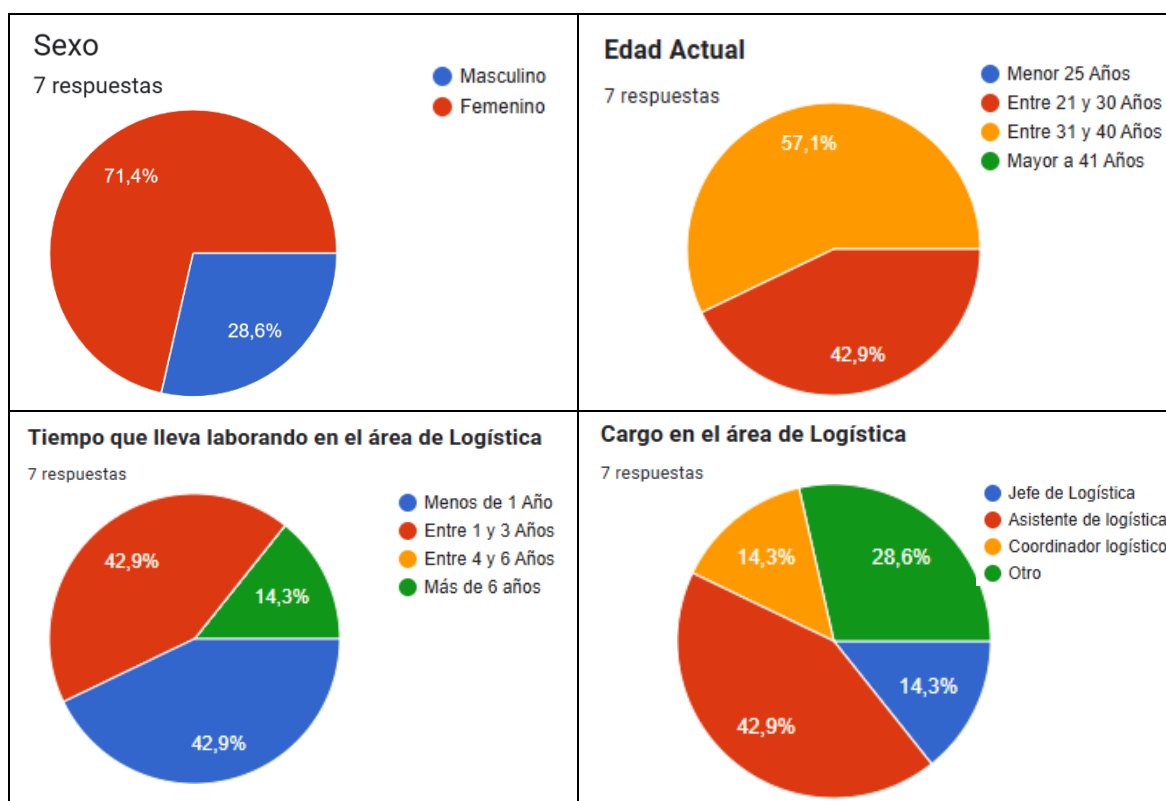
Nota. elaboración propia

La siguiente tabla indica que los instrumentos: encuestas y entrevistas son confiables y válidos para su aplicación, lo cual contribuye de manera significativa en el análisis logístico de la empresa Gala Importaciones.

- **Análisis de la encuesta aplicada al departamento de Logística**

En el siguiente apartado, presenta información obtenida a través de la aplicación de encuestas dirigidas al departamento de logística de la empresa Gala Importaciones, con el objetivo de conocer aspectos claves de la cadena logística como lo son: el uso de tecnologías, la coordinación interna, la capacitación al personal y la gestión con proveedores. El presente análisis permite identificar fortalezas y debilidades en los procesos actuales logísticos.

A continuación, en la Tabla 5, se presenta un cuadro resumen de la información general del departamento de logística. Esta área está integrada por un diverso equipo, con un predominio femenino en un rango de edad entre 31 y 40 años, quienes desempeñan cargos como: asistentes en el área logística para la importación de productos ferreteros. Su experiencia laboral oscila entre uno y tres años aproximadamente. Por otro lado, en cargos superiores, se demuestra que son profesionales con más años de antigüedad laboral y cuentan con conocimiento amplio sobre los procesos logísticos.

Tabla 5. Resultados de información General

Nota. elaboración propia

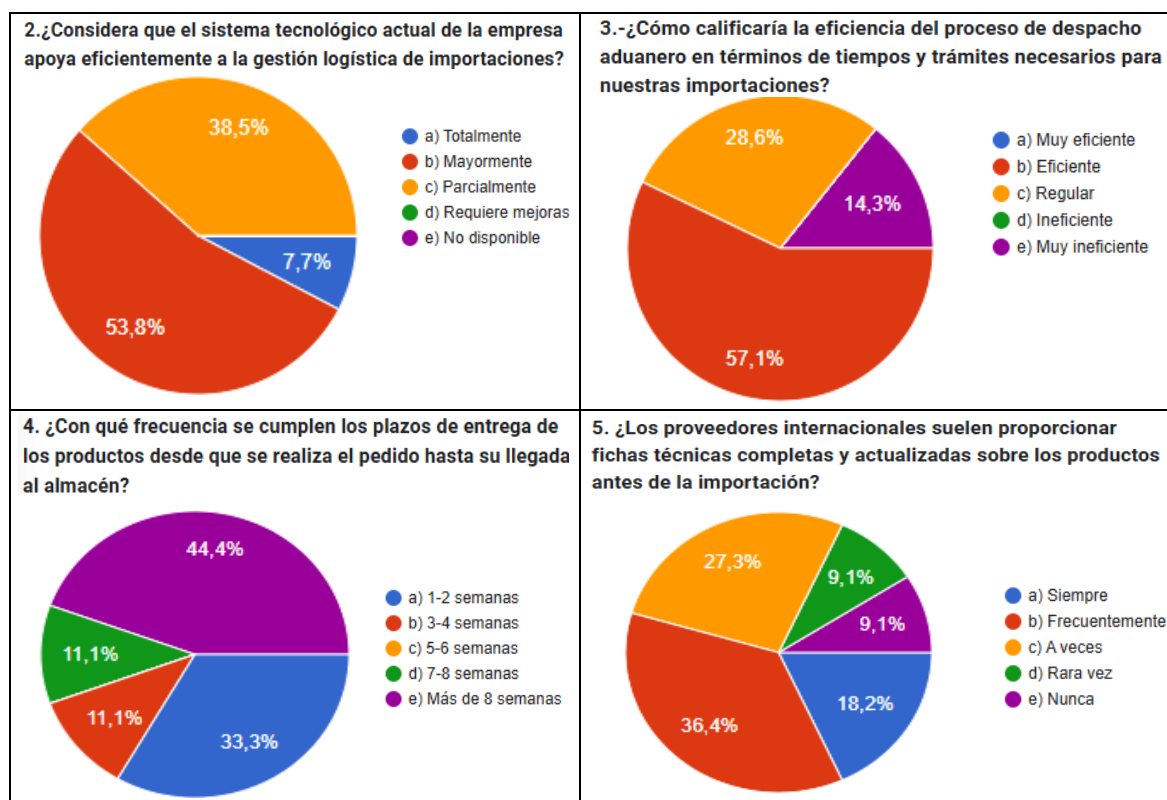
Luego de la tabulación de datos al personal logístico, se identifican de manera general diferentes desafíos que enfrenta la cadena logística en la empresa, mismos que son los siguientes:

- Retrasos en el transporte marítimo
- Condiciones climáticas adversas
- Retrasos en la documentación aduanera

Los resultados obtenidos en la sección de gestión logística interna Tabla 6 indican los desafíos que enfrenta la cadena logística a la hora de importar productos ferreteros. Ante este hecho, la capacitación del personal se evalúa como moderada, con especial atención en la necesidad de tener mayor formación en temas de normativas y documentación aduanera. Por otro lado, los factores más críticos durante el transporte son los siguientes: daños durante la carga y descarga, condiciones climáticas adversas y retrasos en los aforos físicos, lo cual sugiere implementar estrategias que mejoren la logística en la importación de productos

ferreteros.

Tabla 6. Resultados de la sección gestión logística interna



Nota. elaboración propia

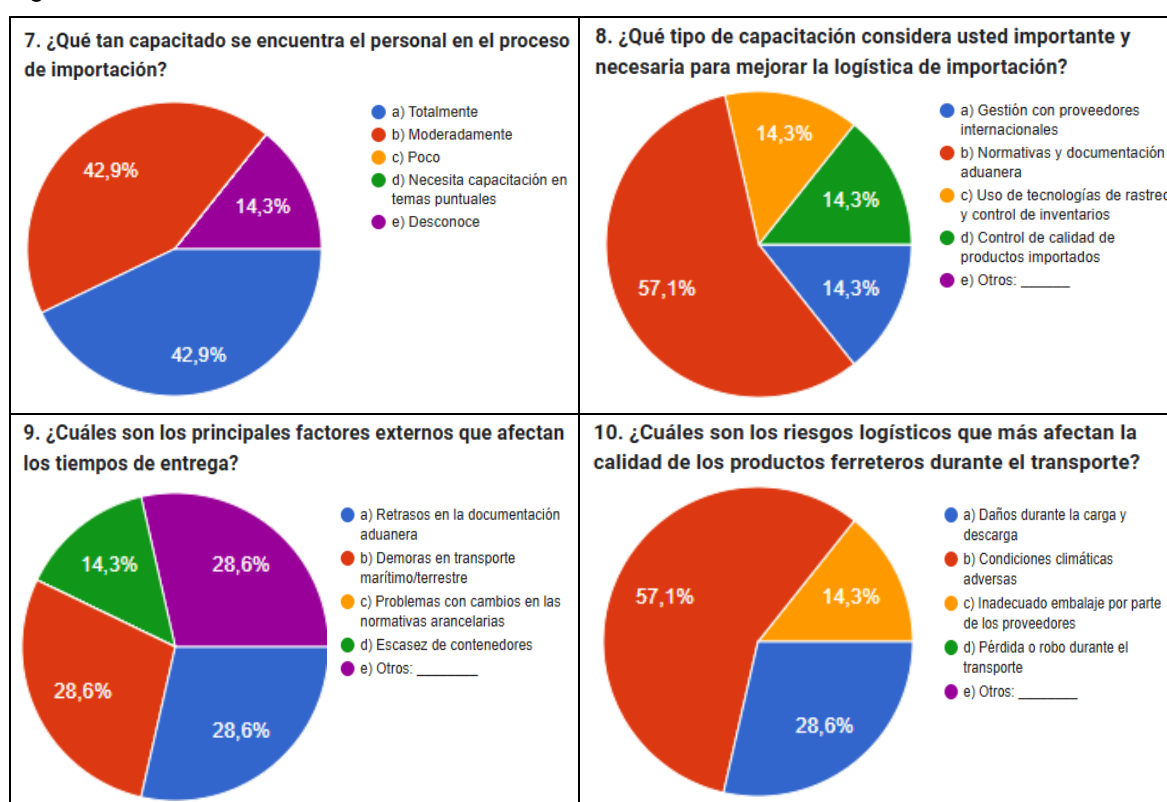
La gestión de los procesos logísticos de la empresa Gala Importaciones enfrenta importantes retos que afectan su capacidad para competir en el mercado. Uno de los principales desafíos es el sistema tecnológico, solo es 53,8% de los encuestados considera que se brinda un soporte adecuado en la gestión de importaciones. Además, el despacho aduanero tiene percepciones mixtas, aproximadamente el 50% de los encuestados lo califica entre niveles aceptables y regulares.

Por otro lado, los plazos de entrega representan un obstáculo importante, el 44,4% de los encuestados afirman que suelen extenderse más allá de las 7-8 semanas, lo cual excede de los estándares para alcanzar una eficiencia comercial. En cuanto a la comunicación con los proveedores internacionales, el 36,4% de los participantes indican que las fichas técnicas se entregan (frecuentemente), lo cual genera complicaciones durante el proceso de importación. Estos resultados, destacan

áreas de mejora estratégica para la optimización de procesos logísticos y reducción de tiempos innecesarios.

A continuación, en la Tabla 7 se aborda los resultados obtenidos sobre las competencias del equipo, la calidad de su capacitación y los retos externos de la cadena logística tales como: el clima, los retrasos aduaneros y el transporte los cuáles afectan el desempeño logístico de la empresa.

Tabla 7. Resultados de la sección capacitación y competencias del equipo logístico riesgos y retos logísticos externos



Nota. elaboración propia

La capacitación y la gestión de riesgos en el departamento de logística de la empresa Gala Importaciones son factores de mayor impacto en la eficiencia operativa-comercial. En cuanto a la preparación del personal, los resultados indican que el 42,9% de los encuestados se encuentran en un rango de moradamente y totalmente capacitados en áreas en específico, mientras que el 14,3% consideran necesario recibir capacitaciones en áreas como documentación aduanera, sistema de tecnologías y gestión con proveedores para alcanzar una heterogeneidad en el

nivel de conocimientos profesionales.

En cuanto a los factores externos, el 28,6% de los encuestados indican que los principales riesgos logísticos son los “retrasos en la documentación aduanera” y “demoras en el transporte marítimo/terrestre”. Así mismo, los riesgos logísticos que impactan a la calidad de los productos ferreteros durante el transporte son “condiciones climáticas adversas” y “daños durante la carga y descarga”, tras analizar estos resultados se destaca la necesidad de reforzar los protocolos de control y supervisión a lo largo de la cadena de suministros para fortalecer la gestión operativa de la empresa Gala Importaciones en su proceso de importación.

Tabla 8. Cuadro resumen de las ideas más importantes

Sección	Ideas principales
B. Gestión logística Interna	Aspectos como: la comunicación entre departamentos, cumplimiento de plazos de entrega y la eficiencia de los sistemas tecnológicos en la empresa contribuyen a la eficiencia operativa y la identificación de áreas de mejora.
C. Gestión de proveedores y procesos aduaneros	Los proveedores internacionales aseguran calidad a través de documentación de fichas técnicas de sus productos, para asegurar que estos lleguen en condiciones adecuadas y facilitar el proceso aduanero.
D. Capacitación y competencias del equipo logístico	La formación del personal en los procesos de importación optimiza la logística y el desarrollo comercial de la empresa.
E. Riesgos y retos logísticos externos	Se identifica dos preocupaciones principales: tiempos de entrega y la calidad de los productos durante el transporte los cuales se deben gestionar de manera inmediata.

Nota. elaboración propia

- **Análisis de la entrevista aplicada al Jefe de Operaciones**

La entrevista realizada al Jefe de Operaciones de la empresa Gala Importaciones proporcionó información clave para identificar los factores esenciales que se destacan en la cadena logística. De tal manera que, según su experiencia se dio a conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas a las cuales se enfrenta y el desempeño operacional. Los principales hallazgos del presente instrumento se detallan en la Tabla 9, el cual resume los procesos logísticos en la importación de productos ferreteros.

Tabla 9. Contextualización entrevista

Interrogante	Criterio entrevistado	Criterio Teórico	Aporte Personal
1. ¿Podría describir como se maneja el proceso logístico interno para la importación de productos ferreteros?	Para importar productos ferreteros, la empresa analiza la demanda y proyecta futuras necesidades, considerando tiempos de producción, nacionalización y tránsito de China hasta Ambato, para definir compras que aseguren stock suficiente sin exceder de la misma.	La logística interna empresarial requiere de una adecuada planificación y proyección de la demanda para mitigar el riesgo de exceso de inventarios o desabastecimiento del mismo (Romero et al., 2021)	Las proyecciones de ventas al igual que la planificación permite a la empresa anticipar su inventario y satisfacer las necesidades del consumidor.
2. ¿Qué estrategias se utilizan para garantizar la eficiencia, en la cadena logística, y al mismo tiempo optimizar los costos considerando factores como el transporte y tarifas arancelarias?	Frente a los problemas logísticos en China, la empresa cambio su ruta de importaciones de Shanghái a Ningbo, enviando la carga al puerto de Posorja en lugar de Guayaquil. Lo cual, redujo el tiempo de tránsito de 37 a 27 días, se disminuyó 10 días de inventario y ahorro en costos de importación.	Factores como: tiempos de entrega, costos de transporte y optimización rutas son fundamentales para el éxito de la cadena logística, genera ventaja competitiva (Cedillo & Lagarda, 2021)	Para alcanzar una estrategia logística efectiva, se debe analizar factores como tiempos, transporte y tarifas arancelarias las cuales deben ser negociadas constantemente con proveedores.
3. ¿Cuáles son los principales desafíos internos que enfrenta la empresa en cuanto a la gestión logística?	Desajustes en la cadena marítima, los cuales generan aumentos en los costos operativos. Durante la pandemia, los fletes de un contenedor de 40 ft alcanzaron hasta 20,000 dólares, encareciendo los productos. Aunque actualmente las tarifas rondan los 5,000 dólares, siguen siendo elevadas en	Los retos en la gestión logística son considerados como problemas que ocurren a lo largo de la cadena de suministro los cuales afectan la productividad y la logística entre ellos se encuentran: fluctuaciones de precios de transporte	Ante el contexto actual del país uno de los mayores desafíos que enfrentan las empresas importadoras es las fluctuaciones de costos de transportes debido a la congestión en puertos marítimos o procesos burocráticos logísticos

	comparación con los 2,500 a 3,000 dólares previos a la pandemia. Además, la escasez de contenedores obliga a planificar los embarques con anticipación para evitar la falta de inventario en planta.	y retrasos de tiempos de entrega (Frohmann et al., 2020)	al momento de nacionalizarlos.
4. ¿Cómo se gestiona la comunicación y la planificación entre los diferentes actores involucrados en la cadena logística?	La coordinación entre áreas es fundamental. Desde operaciones, gestionamos las compras anuales y el reabastecimiento, trabajando con el área comercial para recomendar qué productos vender o descontar, siempre cuidando los márgenes y la estabilidad financiera de la empresa.	La coordinación y comunicación efectiva a lo largo de la cadena logística, mitiga errores y mejora tiempos logísticos, además genera relaciones sólidas entre el proveedor y el cliente (Del Castillo, 2023).	La comunicación proactiva entre todos los departamentos de logística permite establecer una estrecha colaboración en sus operaciones y mejora la toma de decisiones en tiempo real base para una adecuada planificación.
5. ¿Cómo es la relación de la empresa con los proveedores internacionales en términos de tiempos de respuesta y cumplimiento de pedidos?	La empresa maneja proveedor en China y se maneja un relación sólida y abierta, con comunicación diaria, nos adaptamos al horario del país y lo manejamos en el idioma inglés. Por ende, se logra un servicio del 95%.	Las relaciones comerciales permiten establecer confianza y transparencia entre el cliente y el proveedor, misma que garantiza tiempos de entrega eficientes (Universidad Nacional Costa Rica, 2022).	Una adecuada negociación con proveedores internacionales con lleva a relaciones sólidas, la cual favorece a lo largo de la cadena logística.
6. ¿Qué régimen de importación se maneja con mayor frecuencia?	Régimen 10 (Importación para el consumo) y todas las negociaciones internacionales se gestionan bajo el incoterm CFR.	Importación a consumo, una vez realizada la obligación tributaria aduanera los productos o servicios pueden ingresar libremente al territorio ecuatoriano, CFR (<i>Cost and Freight</i>) el vendedor es el responsable de entregar los productos en el puerto indicado por el comprador (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, 2024)	Los términos de negociación (incoterms) son fundamentales para el éxito logístico de una empresa, se establece las responsabilidades y obligaciones del comprador y vendedor para que las mercancías lleguen al destino final.
7. ¿Cuáles son los países de los que se importan más los productos?	La empresa importa sus productos 100% de China.	Las empresas en el entorno del comercio internacional mantienen importaciones con países que brindan mejores ventajas en términos de producción y costos	Países como Estados Unidos y Chinas son considerador lideres comerciales internacionales debido a productividad y costos competitivos que favorecer el

		logísticos (CEPAL, 2022)	mercado internacional.
8. Desde su punto de vista ¿Cómo es el manejo por parte de la empresa referente al cumplimiento de las normativas aduaneras y de importación en el contexto actual?	La empresa trabaja con empresas certificadas que garanticen calidad al producto, se maneja con un agente aduanero que se encuentra en el top 3 a nivel nacional y transportistas que cuentan con certificaciones ISO 9001, BASC y normas ambientales.	Las normativas aduaneras es el conjunto de obligaciones legales que permite la entrada, salida y libre circulación de las mercancías en diferentes países (Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, 2021)	Negociar con empresas certificadas permite garantizar la calidad y garantía del producto al tener un antecedente positivo en la producción de la misma que se ve reflejada en dichas certificaciones.
9. ¿Qué factores externos han tenido mayor impacto en la logística de importación de productos ferreteros?	La volatilidad en los precios de materias primas como el cobre y el plástico, ha impactado a nuestros proveedores, lo que ha generado un incremento de costos. Los conflictos entre Rusia y Estado Unidos, lo cual nos obliga a reabastecer los productos esenciales. Y finalmente, los retrasos de tiempos en los puertos en temas de aforos.	La logística está conformada por factores externo que afectan en gran medida a las empresas y dificultan la eficiencia en la cadena logística, entre ellos se encuentran los aspectos económicos, políticos, ambientales y sociales (Vega & Pérez, 2022)	Los factores externos en la cadena logística son aspectos claves para que las empresas establezcan un plan de contingencia el mismo que mitigue en gran medida su efecto negativo al presentarse, los cual obliga a mantener un abastecimiento continuo.
10. Según su experiencia, ¿Cuáles son las tendencias actuales en el sector ferretero que podrían representar una oportunidad de mejora para la logística de la empresa?	Se tiene una estrecha relación con China, líder mundial en desarrollo e investigación, lo cual fortalece las líneas de negocio para incorporar nuevos productos cada 3 o 4 meses. Constantemente se analiza mejorar costos, puertos, tarifas con navieras y tiempos logísticos.	En un mundo globalizado la tecnológica, el desarrollo y la innovación son elementos claves en un mercado internacional, permite a las empresas ser más competitivas y crecer en el mercado internacional (Sánchez et al., 2024)	La investigación de mercado permite adquirir productos diferenciados e innovadores, mismos que tendrán un grado alto de aceptación por parte del cliente.
11. ¿Qué acuerdos internacionales benefician a la empresa en el proceso de importación de productos ferreteros?	Para la línea de negocio de productos ferreteros, se maneja el Tratado de Libre Comercio entre Ecuador y China, aunque no elimina en su totalidad los tributos arancelarios, permite la reducción gradual de algunos productos según la partida arancelaria. Por ejemplo, productos que antes se pagaba 15% ahora se paga el 12% o 13%, lo cual favorecer a la empresa.	Los tratados o acuerdos internacionales se celebran entre países los cuales eliminan barreras arancelarias y facilitan el intercambio de bienes y servicios para mejorar la eficiencia comercia (Sánchez Torres et al., 2024)	Bajo el contexto de Ecuador el tratado de libre comercio entre Ecuador y China permite la reducción de aranceles en ciertos productos los cuales mejoran su rendimiento comercial a nivel nacional, generando una importante oferta y demanda de los mismos.

Nota. elaboración propia

2.3. Caracterización de los resultados del diagnóstico a la empresa Gala Importaciones

En tal contexto, la empresa Gala Importaciones fue fundada en el año de 1981 en la ciudad de Ambato – Ecuador, durante más de cuatro décadas se ha dedicado a brindar productos innovadores y de calidad a sus clientes. A lo largo de este tiempo se ha enfocado en brindar soluciones a los consumidores, actualmente la empresa cuenta con dos marcas enfocadas a venta y comercialización a nivel nacional de productos de ferretería INGCO y WADFOW satisfaciendo la demanda en el sector Ambato y otras ciudades.

Desde sus inicios, el equipo de trabajo está conformado por personas altamente comprometidas y con gran pasión en cada actividad laboral que desempeñan. Cada uno de los colaboradores contribuyen con su conocimiento y experiencia no solo profesional, sino también personal para el cumplimiento de objetivos y metas.

Misión, visión y valores de la empresa Gala Importaciones:

Misión

Importar y comercializar las mejores herramientas, al mejor precio, satisfaciendo a nuestros clientes, con un equipo de genios.

Visión

Ser el Benchmark de los sectores productivos del Perú y Ecuador.

Tras 42 años de éxito a nivel nacional, la empresa ambateña decide dar un paso más allá y expandirse a nuevos mercados internacionales a través de una investigación de mercado eficiente. Es así que para el año 2023, se da inicio a las operaciones en Perú, donde se aplica la misión empresarial de brindar soluciones eficientes a los clientes y ayudarlos a construir un futuro mejor, donde el acceso a

herramientas de alta calidad no sea un lujo, sino una realidad asequible para todos.

En la actualidad la empresa cuenta con un equipo de trabajo diverso entre hombres y mujeres, alrededor de 100 personas, y cada uno de estos profesionales desempeñan un rol clave parece el funcionamiento y crecimiento de la organización. La cultura organizacional con la que cuenta la empresa es positiva y genera confianza donde cada uno de los departamentos manejan una comunicación proactiva y valores como el respeto y la colaboración son la base del éxito del trabajo en equipo.

La empresa ofrece a sus clientes productos de alta calidad importados directamente desde China, las herramientas manuales, eléctricas y accesorios para el sector ferretero cumplen con ciertos estándares de calidad, entre ellas se encuentran las certificaciones internacionales las cuales garantizan que cada producto representa calidad y garantía a la hora de ser utilizados. Ante ello, como organización comprometida a brindar lo mejor a sus clientes, el personal cuenta con un proceso riguroso de control de calidad a la hora de recibir los productos asegurándose que llegue en óptimas condiciones, y no tenga defectos en su producción.

La distribución de estos productos o nicho de mercado es a minoristas y la empresa cuenta con diferentes puntos de venta a nivel nacional, se incluye sus reconocidas cadenas Casas Ingco, donde cada cliente puede adquirir una amplia gama de productos en las dos marcas, mismas que logren satisfacer las necesidades del consumidor.

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Determinación de los procesos logísticos en la importación de productos de ferretería en la empresa Gala Importaciones

En el presente capítulo se describen los procesos logísticos de la importación de productos ferreteros. Según el autor Chopra y Meindle (2013) afirman que, el proceso de la cadena logística inicia desde una proyección de la demanda empresarial hasta la recepción y distribución de los productos al mercado.

El objetivo del siguiente análisis logístico de la empresa Gala Importaciones, es garantizar que cada etapa de la cadena logística se desempeñe de manera óptima y eficiente. A través de estos procesos, se busca identificar las fortalezas y debilidades en su operación logística.

Figura 3. Etapas de la cadena logística



Nota. elaboración propia

- **Etapa 1. Planificación**

En esta etapa se analiza las necesidades de la empresa a través de la coordinación entre los diferentes departamentos, los cuales brindan información sobre los

productos que requieren reabastecimiento para su comercialización. Seguido a esto, se realiza la proyección de la demanda, en la cual se analiza el inventario y las cantidades próximas a terminarse, finalmente se realiza el pedido de compra al proveedor internacional, para ello se consideran los siguientes aspectos:

- Tiempo de entrega (*lead time*)
 - Consumo promedio diario
 - Productos y cantidades
 - Urgencia del despacho
 - Embarque
-
- **Etapa 2. Aprovisionamiento**

Dentro de esta etapa se establecen políticas entre el proveedor y el cliente para una adecuada gestión de aprovisionamiento, se acuerdan términos de negociación, *incoterms*, cotizaciones y confirmación de pedidos. De esta manera, al recibir la materia prima, se realiza un control de calidad de los productos importados, también se revisa aspectos como: embalaje, calidad del producto, y cantidad acorde a la factura comercial. Esto con la finalidad de fortalecer la cadena logística de la empresa y evitar retrasos en la entrega de pedidos.

- **Etapa 3. Transporte Internacional**

El transporte facilita la movilización de las mercancías desde el lugar de origen hasta el lugar de destino. Después de realizar el pedido al proveedor internacional, se analiza la posibilidad de traslado aéreo, marítimo o terrestre. En el caso de la importación de productos ferreteros se realiza vía marítima. Para la transparencia y verificación del transporte se adjuntan los siguientes documentos: Factura comercial, *packing list*, certificados de origen y manifiestos de carga (*BL*). Y como evidencias, fotografías en tiempo real de la carga antes y después del despacho.

- **Etapa 4. Almacenamiento**

Para la etapa de almacenamiento, se requiere de una adecuada infraestructura dentro de la empresa para almacenar tanto productos nuevos como existentes. Además, se realiza un proceso de control interno de organización y optimización de la rotación de inventario. Para lograr su eficiencia, se debe implementar tecnologías que permitan identificar de manera automatizada y en tiempo real la disponibilidad de los productos.

- **Etapa 5. Distribución**

Esta etapa, requiere de una adecuada planificación y organización, garantiza que los productos lleguen al consumidor final de manera óptima y eficiente en los tiempos establecidos y las condiciones adecuadas. Para su efecto, se debe realizar diferentes rutas, para entregas de pedidos a los clientes minoristas, con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente y la demanda del mercado nacional.

3.2. Análisis de la cadena logística para la importación de productos ferreteros en la empresa Gala Importaciones

Luego de haber analizado las etapas del proceso logístico en la importación de productos ferreteros se realiza Análisis PESTEL Tabla10 para conocer el entorno del ferretero en el cual se desempeña la organización. Es fundamental mencionar, que los factores tanto internos como externos influyen de manera directa en la organización y es por eso que la empresa debe estar en constante investigación acerca de las nuevas tendencias que pueden beneficiar a la operatividad de la misma.

Tabla 10. Análisis PESTEL

Factores Políticos	Ecuador durante años atraviesa por una inestabilidad política, donde existirían casos de posible corrupción, a esto se suma la inseguridad en el territorio ecuatoriano factores que generan incertidumbre en el sector empresarial. Tras la presidencia de Daniel Noboa se están implementando medidas correctivas para hacer frente a estos actos que afectan al desarrollo económico y productivo del país.
Factores Económicos	Ecuador tiene una población de 17.715.000 habitantes, la tasa de empleo en el país representa el 3.73% lo cual indica que las oportunidades laborales están incrementando y por ende incrementa sus ingresos. En relación a aspectos comercial el país enfrenta una balanza comercial positiva con un superávit del 4.52% lo cual garantiza que se tiene más exportaciones que importaciones favoreciendo a las empresas importadoras al tener una mejor apertura para adquirir bienes, finalmente el riesgo país se puntúa en 1.046, factor que genera incertidumbre y presión política, no se genera inversiones extranjeras y para el sector empresarial representa mayores costos financieros (Banco Central del Ecuador).
Factores Sociales	La sensibilidad del precio es uno de los factores más representativos en el sector ferretero, los consumidores optan por adquirir productos más accesibles sin priorizar la calidad del mismo. Es por ello que, las empresas implementan estrategias de marketing digital para dar a conocer sus productos y tener mayor alcance en diferentes mercados.
Factores Tecnológicos	Las tendencias tecnológicas han aumentado considerablemente, por esta razón varias empresas se han visto en la necesidad de innovar y expandir sus canales de venta a través de plataformas digitales y redes sociales. La adopción de nuevos productos innovadores genera diferenciación y ventaja competitiva ante el mercado.
Factores Ecológicos	La implementación de prácticas sostenibles contribuye a que las empresas importadoras y exportadoras reduzcan en gran medida la huella de carbono que se genera en su cadena logística. Por lo tanto, este factor ecológico ayuda a las organizaciones a desarrollar estrategias que contribuyan con el medio ambiente como: embalajes biodegradables, obtención de certificados ambientales, optimización de transporte, entre otros.
Factores Legales	En el sector productivo, especialmente para empresas importadoras y exportadoras el cumplimiento de las normativas de comercio exterior es de vital importancia para la comercialización de dichos productos. Asegura que el consumidor va adquirir productos de alta calidad con certificaciones internacionales y ayuda a proteger la propiedad intelectual de las marcas para evitar falsificaciones de productos.

Nota. elaboración propia

A continuación, se realiza un análisis FODA (Tabla 11) de la empresa Gala Importaciones, para conocer las oportunidades y desafíos que tiene la organización frente a un mercado globalizado. Así también, se analiza de qué manera las

debilidades y amenazas que se presentan pueden ser gestionadas de forma rápida y eficiente. El FODA se lo realiza con la información obtenida del diagnóstico realizado en el capítulo anterior; y, además, con información epistémica del capítulo I.

El investigador considera adecuado el plantear cuatro factores para cada uno de los componentes que forman parte de esta matriz.

Tabla 11. Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Marca reconocida a nivel nacional • Profesionales capacitados • Experiencia en el mercado ferretero • Productos diferenciados con certificaciones internacionales 	<ul style="list-style-type: none"> • Expansión a mercados internacionales • I+D constante • Participación en ferias internacionales • Reducción de costos en base a nuevos tratados internacionales
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Retrasos en puertos • Fluctuaciones de costos logísticos • Dependencia de un solo proveedor • Clientes potenciales se encuentran en ciudades principales 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia desleal • Alta competencia en el sector ferretero • Fluctuaciones de costos de materia prima • Marcas nuevas a costos menores

Nota. elaboración propia

- **Fortalezas**

Marca reconocida a nivel nacional: A nivel nacional la marca INGCO es reconocida en las líneas de construcción, sus productos son de alta calidad.

Profesionales capacitados: El equipo de trabajo de la empresa cuenta con amplio conocimiento en las áreas que se desenvuelven, aportando ideas innovadoras que contribuyen al crecimiento de la empresa.

Experiencia en el mercado ferretero: La empresa tiene más de 40 años de trayectoria, misma que satisface de manera eficiente la demanda nacional

Productos diferenciados con certificaciones internacionales: Los productos que la empresa comercializa, en la marca INGCO Y WADFOW cumplen con certificaciones ISO 9001 y BASC, las cuales garantizan calidad en sus productos.

- **Oportunidades**

Expansión a mercados internacionales: Luego de haber iniciado operaciones en Perú, la empresa diversifica sus productos al mercado peruano, donde brinda herramientas de calidad en el sector ferretero.

I + D constante: La investigación y desarrollo es una oportunidad de mejora para Gala Importaciones, pone a disposición de los consumidores productos innovadores y diferenciados en el mercado, lo cual genera satisfacción y fidelización del cliente. Además, permite la implementación de sistemas tecnológicos avanzados, en el área de logística e inventarios para la optimización de su cadena logística.

Participación en ferias internacionales: La empresa a través de sus productos estrellas puede participar en ferias internacionales en las cuales, se da a conocer el producto a diferentes clientes potenciales, para mantener más presencia en diferentes mercados.

Reducción de costos en base a nuevos tratados internacionales: Los tratados de libre comercio, facilitan la libre comercialización de productos a través de la reducción de costos arancelarios, los cuales generan un impacto positivo en el área financiera de la empresa, lo cual permite tener acceso a nuevos mercados internacionales y diversificación de sus productos.

- **Debilidades**

Retrasos en puertos locales: Al llegar la carga de mercancías al país de destino surgen demoras en los aforos físicos y la tramitación aduanera, lo cual retrasa de

manera significativa el proceso logístico de la empresa.

Fluctuaciones de costos logísticos: Tras la pandemia del COVID-19, existen variaciones considerables en las tarifas de los contenedores. La variabilidad de precios obliga a las empresas a incrementar sus costos de transporte y buscar otras navieras que tengan precios más accesibles.

Dependencia de un solo proveedor: La empresa maneja al 100% de sus importaciones únicamente con un proveedor de China.

Clientes potenciales se encuentran en ciudades principales: La empresa se encuentra ubicada en una ciudad considera como punto centro de la comercialización de productos a diferentes organizaciones. Sin embargo, en ciudades grandes como Quito, Guayaquil y Cuenca son mercados grandes a los cuales se puede llegar a ofrecer el producto.

- **Amenazas**

Competencia desleal: La presencia competidor de la misma línea de ferretería que no cumplen con las mismas regulaciones o normativas aduaneras, llegan afectar significativamente en la rentabilidad y competitividad de la empresa.

Alta competencia en el sector ferretero: En la actualidad el sector ferretero tienen una alta demanda, existen numerosas empresas a nivel nacional e internacional que compiten en el mercado en la importación de productos de ferretería.

Fluctuaciones de costos de materia prima: El incremento de precios del cobre y el plástico, que son la materia prima fundamental para la fabricación de productos de ferretería incrementa los costos finales.

Marcas nuevas a costos menores: El ingreso de nuevos competidores con marcas nuevas que se enfocan en ofrecer sus productos a un menor precio, genera diferentes percepciones en el cliente al comparar los productos e identificar cual es el más accesible.

- **Propuesta de mejora en los procesos de cadena logística de la empresa Gala Importaciones**

Luego de haber analizado de manera teórica y práctica la gestión de la cadena logística de la empresa Gala Importaciones, se plantean diferente propuesta de mejora en cada proceso detallado en la Tabla 12. En función a los hallazgos obtenidos mediante el presente proyecto de titulación, se estas propuestas están diseñadas en base a la debilidades y áreas de mejora identificadas para tener un proceso operativo más eficiente y optimo.

Tabla 12. Propuesta de mejora en las etapas de la cadena logística

Proceso	Propuestas
Planificación	<p>Propuesta: Implementación de sistemas tecnológicos automatizados para la proyección de la demanda.</p>
	<p>Explicación: Al aplicar sistemas tecnológicos automatizados permite identificar de manera exacta cuales son las necesidades de la empresa a futuro y realizar proyecciones de demanda acorde a las mismas. A través de algoritmos que dan a conocer dos factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Historial de las ventas • Tendencias del mercado en un periodo de tiempo <p>Esto contribuye a la optimización de la gestión operativa, la rentabilidad, reducción de costos y tiempos de entrega óptimos y eficientes.</p>
Aprovisionamiento	<p>Propuesta: Revisión constante de partidas arancelarias e incoterms ancladas a la realidad actual del COMEX.</p>
	<p>Explicación: Las operaciones del comercio exterior están en constante actualización. Motivo por el cual, la empresa debe mantener a su personal del área logística capacitados en dichos temas. Puesto que, el conocimiento sobre las partidas arancelarias ayuda a clasificar de manera correcta los bienes que serán importados, evita sanciones o costos inesperados en los tributos al comercio exterior. Por otro lado, se debe analizar frecuentemente términos de negociación que favorezcan las operaciones internacionales de la empresa.</p>
Transporte Internacional	<p>Propuesta: Seleccionar navieras que presenten mejor oferta al importador en relación a: Precio de flete, días libres en origen y destino; y tiempo de transito</p>

	<p>Explicación: Investigar sobre diferentes navieras a nivel nacional e internacional que ofrezcan mayor calidad en su servicio y precios competitivos. Esta investigación no solo mejora la eficiencia de la cadena logística también ayuda a reducir costos de transporte y agilizar el tránsito de las mercancías a su lugar de destino. Con estos factores el transporte internacional elegido debe cumplir con rutas y tiempos flexibles y acorde a los plazos de entrega.</p>
<p style="text-align: center;">Almacenamiento</p>	<p>Propuesta: Instaurar equipos tecnológicos para el desarrollo del proceso de <i>picking</i></p>
	<p>Explicación: El proceso de <i>picking</i> a través de herramientas tecnológicas permite visualizar en tiempo real la precisión de los despachos en bodega. Consiste en la optimización y organización de inventarios y cumple las siguientes etapas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción de pedidos • Consolidación de pedidos de acuerdo a la factura comercial, en esta etapa se requiere de un control de calidad efecto, al garantizar que las cantidades y los productos sean los solicitados por el cliente. • Finalmente, el despacho de la orden de compra, en la cual se realiza un registro de salida de inventarios para actualizar en el sistema tecnológico las existencias de los productos
<p style="text-align: center;">Distribución</p>	<p>Propuesta: Plataformas electrónicas para optimización de rutas.</p>
	<p>Explicación: La incorporación de plataformas electrónicas permite dar seguimiento a la efectividad de los vendedores al momento de realizar entregas a cliente. Su principal objetivo es reducir los tiempos de entrega designados, diseñar rutas de distribución ágiles y eficientes. De esta manera, se logra anticiparse a las eventualidades que pueden suceder en el transcurso del viaje.</p>

Nota. elaboración propia

A continuación, para tener un sustento más real de la inversión que la empresa Gala Importaciones tendrá al aplicar las siguientes propuestas de mejora en su cadena logística se presenta la Tabla 13 que detalla los costos estimados relacionados a estas acciones.

Tabla 13. Presupuesto estimado de la implementación de propuestas

PROCESO	PROPUESTA	VALOR ESTIMADO
Planificación	Implementación de sistemas tecnológicos automatizados para la proyección de la demanda.	\$ 1000.00
Aprovisionamiento	Revisión constante de partidas arancelarias e incoterms ancladas a la realidad actual del COMEX.	\$ 500.00
Transporte Internacional	Seleccionar navieras que presenten mejor oferta al importador en relación a: Precio de flete, días libres en origen y destino; y tiempo de tránsito	\$ 5000.00
Almacenamiento	Instaurar equipos tecnológicos para el desarrollo del proceso de picking	\$ 10.000,00
Distribución	Plataformas electrónicas para optimización de rutas.	\$800.00
TOTAL		\$17.300,00

Nota. elaboración propia

Por consiguiente, el retorno de la inversión de dichos valores se estima que será en un lapso de tiempo de 12 meses. Sin embargo, es importante mencionar que este tiempo puede variar por factores externos.

CONCLUSIONES

- La fundamentación teórica de diferentes autores mencionados en el presente proyecto de titulación resalta la importancia de como una adecuada planificación en las operaciones logísticas de las empresas, pueden lograr hacer frente a los desafíos internos y externos en un entorno globalizado. Es por ello que, la integración de herramientas tecnológicas fortalece la efectividad de la cadena logística lo cual genera diferenciación y satisfacción del cliente. A partir de la información recopilada, se puede concluir que una adecuada gestión en los procesos de la cadena logística tales como: la planificación, aprovisionamiento, transporte internacional, almacenamiento y distribución de la empresa Gala Importaciones, representan una ventaja competitiva en el mercado nacional.
- En el apartado metodológico los instrumentos de recopilación de información, brindaron el soporte adecuado para el análisis e interpretación de los resultados referente al tema desarrollado. La empresa Gala Importaciones tiene una experiencia significativa en la importación de productos ferreteros a nivel nacional, con una visión de expansión a mercados internacionales. Sin embargo, su proceso logístico se enfrenta a desafíos relacionados con el transporte internacional, los retrasos en la documentación aduanera y la capacitación en temas puntuales al personal.
- Los procesos de la cadena logística que maneja la empresa Gala Importaciones empiezan desde la adecuada planificación de la demanda, aprovisionamiento de mercancías, transporte internacional con navieras confiables, almacenamiento y la distribución de los productos. Según, el análisis realizado a estos procesos se concluye que cada etapa del proceso logístico requiere de una mejora continua e integración de sistemas tecnológicos para optimizar el correcto desempeño de la empresa, y no solo enfocarse en satisfacer las necesidades del mercado, sino también el anticiparse a los cambios que se puedan presentar.

RECOMENDACIONES

- En base al análisis realizado, se recomienda la empresa Gala Importaciones implemente capacitaciones periódicas a su personal del área de logística en temas relacionados con tendencias y conceptos de la logística internacional. Esto permitirá que se mantengan informados sobre las actualizaciones en el sector del comercio exterior y a través de ello contribuir a toma de decisiones que favorezcan la operatividad y rentabilidad de la empresa. Por otro lado, se sugiere la adopción de sistemas tecnológicos que optimicen la cadena logística de la empresa con procesos innovadores y diferenciados de la competencia nacional.
- Se sugiere que, después del análisis de los diferentes desafíos que enfrenta la empresa, se tome decisiones de mejora en cada etapa del proceso logístico y se implemente métricas que permitan el seguimiento de la misma. La empresa al ser reconocida a nivel nacional por la calidad de sus productos y la fidelización de sus clientes con la marca debe desarrollar continuamente estrategias comerciales e internacionales que mitiguen estos desafíos y mejoren la operatividad y rentabilidad de la empresa.
- Finalmente, se recomienda que, se maneje una adecuada planificación misma que sea compartida a los diferentes departamentos que se encuentran relacionados estrechamente al proceso logístico como: compras y comercial, para que tengan conocimiento de los objetivos que se pretende cumplir y como se llevarán a cabo. A través, de la excelente comunicación con el proveedor internacional, se pueden implementar estrategias basadas en sistemas tecnológicos que permita fortalecer la cadena logística de la empresa para tener mayor presencia con la marca a nivel nacional e internacional, donde el producto INGCO Y WADFOW sean los mejores en la línea de ferretería, por su calidad, precio y efectividad a la hora de utilizar cada herramienta.

BIBLIOGRAFÍA

- Banco Central del Ecuador. (2024, enero 3). *Saldo acumulado balanza comercial % PIB*.
<https://sintesis.bce.fin.ec/BOE/OpenDocument/2303281959/OpenDocument/openDocument.jsp?logonSuccessful=true&shareId=0>.
- Cedillo, M., & Lagarda, E. (2021). *ANÁLISIS LOGÍSTICO: UN ENFOQUE INTEGRAL* (1.ª ed.). <http://aml.org.mx/>
- CEPAL. (2019a). *Perspectivas del comercio internacional de América Latina y el Caribe: el adverso contexto mundial profundiza el rezago de la región*. Naciones Unidas: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <https://www.cepal.org/es/publications>
- CEPAL. (2019b, octubre). *Logística para la producción, la distribución y el comercio*. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/44897-logistica-la-produccion-la-distribucion-comercio>
- CEPAL. (2022). *Perspectivas del Comercio Internacional de América Latina y el Caribe El desafío de dinamizar las exportaciones manufactureras*. www.issuu.com/publicacionescepal/stacks
- Chopra, S., Meindl, P., Salas, R. N., Elmer, J., Murrieta, M., Porras, E., & Montúfar Benítez, M. A. (2013). *ADMINISTRACIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO Estrategia, planeación y operación Quinta edición REVISIÓN TÉCNICA* (5ta ed.). [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24567w/Sunil_Chopral.pdf](https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24567w/Sunil_Chopral.pdf)

- Cluster Industrial. (2023, julio 11). *Saturación en puertos marítimos afecta la industria automotriz en México*.
<https://www.clusterindustrial.com.mx/noticia/6446/saturacion-en-puertos-maritimos-afecta-la-industria-automotriz-en-mexico>
- Cordóñez, E., Cárdenas, R., Garay, V., & Zabala, H. (2022). Desafíos de la gestión de transporte y logística en pandemia. *Polo del Conocimiento*, 7, 1-19.
<https://doi.org/10.23857/pc.v7i4.3810>
- Creswell, J. (2018). *Research design qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (Fifth).
- Del Castillo, S. (2023). *LOGÍSTICA 4.0: INNOVACIÓN Y EFICIENCIA EN LA CADENA DE* (1.^a ed.).
- Fernández, J. (2018). La importancia de la técnica de la entrevista en la investigación en comunicación y las ciencias sociales. Investigación documental. Ventajas y limitaciones. *Sintaxis*, 1, 78-93.
<https://doi.org/10.36105/stx.2018n1.07>
- Fontalvo, T., De la voz, E., & Mendoza, A. (2019). Procesos Logísticos y La Administración de la Cadena de Suministro. *Saber, Ciencia y Libertad*, 14(2), 102-112. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5880>
- Frohmann, A., Mulder, N., & Olmos, X. (2020). *Incentivos a la sostenibilidad en el comercio internacional*. www.cepal.org/apps
- Galán, A., Díaz, L., Fábregas, J., & Márquez, M. (2023). Operación Logística Internacional para la importación de productos de China - Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101), 268-281.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.17>
- García, M. (2020). *Gestión de la cadena de suministros* (Primera).

- Gómez Andrés, Correa Alexander, & Vásquez Sofia. (2012). Logística inversa, un enfoque con responsabilidad social empresarial Nado sincronizado. *Criterio Libre* -, 10(16), 143-158. www.muzic-world.com
- Gómez, J. M. (2013). *Gestión logística y comercial*. McGraw-Hill/Interamericana de España.
[file:///C:/Users/Usuario/Desktop/PUCESA/Octavo%20Semestre/TESIS/Gestion_logistica_y_comercial%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Desktop/PUCESA/Octavo%20Semestre/TESIS/Gestion_logistica_y_comercial%20(1).pdf)
- Hernández Sampieri, Roberto., & Mendoza Torres, C. Paulina. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.
- Lopezosa, C. (2020). Entrevistas semiestructuradas con NVivo: pasos para un análisis cualitativo eficaz. En *Methodos Anuario de Métodos de Investigación en Comunicación Social*, 1 (pp. 88-97). Universitat Pompeu Fabra. <https://doi.org/10.31009/methodos.2020.i01.08>
- Ortegón Wilson. (2017). La importancia de la logística verde para la gestión ambiental empresarial. *Universidad Pontificia Bolivariana, Universidad Pontificia Bolivariana*, 1-16.
<https://www.researchgate.net/publication/320623494>
- Pastora, B., Fuentes, A., Rivero, Y., & Pérez, G. (2020). Importancia de la asignatura metodología de la investigación para la formación investigativa del estudiante universitario. *Conrado*, 1-8.
- Piña, L. (2023). El enfoque cualitativo: Una alternativa compleja dentro del mundo de la investigación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 8(15), 1-3.
<https://doi.org/10.35381/r.k.v8i15.2440>

Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato. (2021). *Comercio Internacional & Derecho Aduanero y Tributario en la Comunidad Andina* (1.^a ed.).

Romero, Sáenz, & Pacheco. (2021). La Gestión de inventarios en las PYMES del sector de la construcción. *Polo Conocimiento*, 6(9), 1-25. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i9.3124>

Sánchez Torres, Y. E., Velasco Alarcón, L. A., Aguas Alarcón, F. X., & Rivera Vallejo, R. A. (2024). Acuerdos Comerciales y su Impacto en el Comercio Exterior. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(2), 7629-7679. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.11162

Sánchez, Y., Mohammed, A., Medina, Y., Chacón, E., Santos, P., & Martínez, D. (2024). Tendencias de las investigaciones sobre logística integral y cadenas de suministro enfocadas al logro de la calidad de los procesos. *Gestión y Desarrollo Libre*, 9(18), 1-8. <https://doi.org/10.18041/2539-3669/gestionlibre.18.2024.12112>

Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. (2024, enero 1). *Regímenes Aduaneros*.

Trejo, R., Sánchez, A., Pérez, J., M, Z., & González, B. (2023). Análisis de Factores Internos y Externos Mediante las Herramientas de PESTEL y FODA en una Empresa de Corte Laser en el Estado de Tlaxcala. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(5), 8461-8474. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i5.8421

Universidad Nacional Costa Rica. (2022). Relaciones Internacionales Julio - Diciembre de 2022. *Relaciones Internacionales*, 1-194.

Vega, L., & Pérez, M. (2022). Gestión integrada de riesgos de la seguridad de las cadenas de suministros con enfoque al servicio al cliente. *Ingeniería y Competitividad*, 24, 1-14.

Véliz, D., Burgos, P., Loor, D., Moreira, J., Cabrera, S., & Bardelline, K. (2024). La globalización y su impacto en el comercio internacional, un análisis en el contexto de las cadenas globales de suministro. *South Florida Journal of Development*, 5(2), 750-764. <https://doi.org/10.46932/sfjdv5n2-027>

Viu, M., & Castillo, C. (2022). Evolución de la logística: pasado, presente y futuro. *Revista de los Estudios de Economía y Empresa*, 2339-9546, 1-8. <http://oikonomics.uoc.edu>

ANEXOS

Anexo 1. Entrevista realizada al Jefe de Operaciones de Gala Importaciones

 Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato
<p>TEMA: Análisis Logístico de la importación de productos ferreteros en la empresa Gala Importaciones</p>
<p>“Entrevista al Jefe de Operaciones de Gala Importaciones”</p>
<p>Buenos días, el presente proyecto servirá como base para analizar las dinámicas y necesidades del comercio exterior en el sector ferretero, lo cual permite profundizar una combinación estratégica de habilidades y conocimientos claves relacionados a la logística.</p> <p>Como parte de su trabajo de titulación, el investigador solicita amablemente su colaboración en este proceso. Por lo cual, las preguntas han sido diseñadas en un margen de tiempo adecuado sin incluir temas que pongan en riesgo su integridad personal y profesional.</p> <p>Objetivo General:</p> <p style="padding-left: 40px;">Analizar la cadena logística de la importación de productos de ferretería en la empresa Gala Importaciones.</p> <p>Objetivo del Instrumento:</p> <p style="padding-left: 40px;">Conocer el contexto del comercio exterior en el sector ferretero, a través de la percepción y experiencia del Jefe de Operaciones.</p>


Entrevistado: Ing. Pablo Mera

1. ¿Podría describir como se maneja el proceso logístico interno para la importación de productos ferreteros?
2. ¿Qué estrategias se utilizan para garantizar la eficiencia, en la cadena logística, y al mismo tiempo optimizar los costos considerando factores como el transporte y tarifas arancelarias?
3. ¿Cuáles son los principales desafíos internos que enfrenta la empresa en cuanto a la gestión logística?
4. ¿Cómo se gestiona la comunicación y la planificación entre los diferentes actores involucrados en la cadena logística?
5. ¿Cómo es la relación de la empresa con los proveedores internacionales en términos de tiempos de respuesta y cumplimiento de pedidos?
6. ¿Qué régimen de importación se maneja con mayor frecuencia?
7. ¿Cuáles son los países de los que se importan más los productos?

8. Desde su punto de vista ¿Cómo es el manejo por parte de la empresa referente al cumplimiento de las normativas aduaneras y de importación en el contexto actual?
9. ¿Qué factores externos han tenido mayor impacto en la logística de importación de productos ferreteros?
10. Según su experiencia, ¿Cuáles son las tendencias actuales en el sector ferretero que podrían representar una oportunidad de mejora para la logística de la empresa?
11. ¿Qué acuerdos internacionales benefician a la empresa en el proceso de importación de productos ferreteros?

Gracias por su colaboración

Anexo 2. Encuesta aplica al área de logística de la empresa Gala Importaciones

 Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato			
TEMA: Análisis Logístico de la importación de productos ferreteros en la empresa Gala Importaciones			
“Encuesta al departamento de Logística en la Gala Importaciones”			
<p>Buenos días, el presente proyecto servirá como base para analizar las dinámicas y necesidades del comercio exterior en el sector ferretero, lo cual permite profundizar una combinación estratégica de habilidades y conocimientos claves relacionados a la logística.</p>			
<p>Objetivo General:</p> <p style="padding-left: 40px;">Analizar la cadena logística de la importación de productos de ferretería en la empresa Gala Importaciones.</p>			
<p>Objetivo del Instrumento:</p> <p style="padding-left: 40px;">Evaluar la percepción del personal encargado de la logística de la empresa Gala Importaciones respecto a la cadena logística.</p>			
<p>Como parte de su trabajo de titulación, el investigador solicita amablemente su colaboración en este proceso. Por lo cual, las preguntas han sido diseñadas en un margen de tiempo adecuado sin incluir temas que pongan en riesgo su integridad personal y profesional.</p>			
A. INFORMACIÓN GENERAL			
INSTRUCCIONES			
Marca con una X la opción que mejor corresponda a su respuesta para cada uno de los enunciados presentado:			
a) Sexo	Femenino	<input type="checkbox"/>	Masculino <input type="checkbox"/>
b) Edad Actual	Menor a 25 años	<input type="checkbox"/>	Entre 31 y 40 años <input type="checkbox"/>
	Entre 21 y 30 años	<input type="checkbox"/>	Mayor a 41 años <input type="checkbox"/>
c) Tiempo que lleva laborando en el área de Logística	Menos de 1 año	<input type="checkbox"/>	Entre 4 y 6 años <input type="checkbox"/>
	Entre 1 y 3 años	<input type="checkbox"/>	Más de 6 años <input type="checkbox"/>

d) Cargo actual en el área de logística	Jefe de Logística	<input type="checkbox"/>
	Asistente logístico	<input type="checkbox"/>
	Coordinador logístico	<input type="checkbox"/>
	Otro _____	

B. GESTIÓN LOGÍSTICA INTERNA

INSTRUCCIONES

Seleccione la opción que mejor represente su opinión. Las respuestas reflejan el nivel de eficiencia y frecuencia, según corresponda a cada enunciado.

1. ¿Cómo considera usted que es la coordinación entre los departamentos internos de comercio exterior para la planificación y ejecución de las importaciones?

- a) Totalmente adecuada
- b) Adecuada
- c) Moderadamente adecuada
- d) Deficiente
- e) Muy deficiente

2.- ¿Considera que el sistema tecnológico actual de la empresa apoya eficientemente a la gestión logística de importaciones?

- a) Totalmente
- b) Mayormente
- c) Parcialmente
- d) Requiere mejoras
- e) No disponible

3.- ¿Cómo calificaría la eficiencia del proceso de despacho aduanero en términos de tiempos y trámites necesarios para nuestras importaciones?

- a) Muy eficiente
- b) Eficiente
- c) Regular
- d) Ineficiente
- e) Muy ineficiente

4.- ¿Con qué frecuencia se cumplen los plazos de entrega de los productos desde que se realiza el pedido hasta su llegada al almacén?

- a) 1-2 semanas

- b) 3-4 semanas
- c) 5-6 semanas
- d) 7-8 semanas
- e) Más de 8 semanas

C. GESTIÓN DE PROVEEDORES Y PROCESOS ADUANEROS

5. ¿Los proveedores internacionales suelen proporcionar fichas técnicas completas y actualizadas sobre los productos antes de la importación?

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) A veces
- d) Rara vez
- e) Nunca

6. ¿En qué medida considera usted, que los agentes de aduana con los que trabaja la empresa son eficientes en relación a la gestión de los trámites de importación?

- a) Muy ineficiente
- b) Ineficiente
- c) Neutro
- d) Eficiente
- e) Muy eficiente

D. CAPACITACIÓN Y COMPETENCIAS DEL EQUIPO LOGÍSTICO

7. ¿Qué tan capacitado se encuentra el personal en el proceso de importación?

- a) Totalmente
- b) Moderadamente
- c) Poco
- d) Necesita capacitación en temas puntuales
- e) Desconoce

8. ¿Qué tipo de capacitación considera usted importante y necesaria para mejorar la logística de importación?

- a) Gestión con proveedores internacionales
- b) Normativas y documentación aduanera
- c) Uso de tecnologías de rastreo y control de inventarios
- d) Control de calidad de productos importados
- e) Otros: _____

E. RIESGOS Y RETOS LOGÍSTICOS EXTERNOS

9. ¿Cuáles son los principales factores externos que afectan los tiempos de entrega?

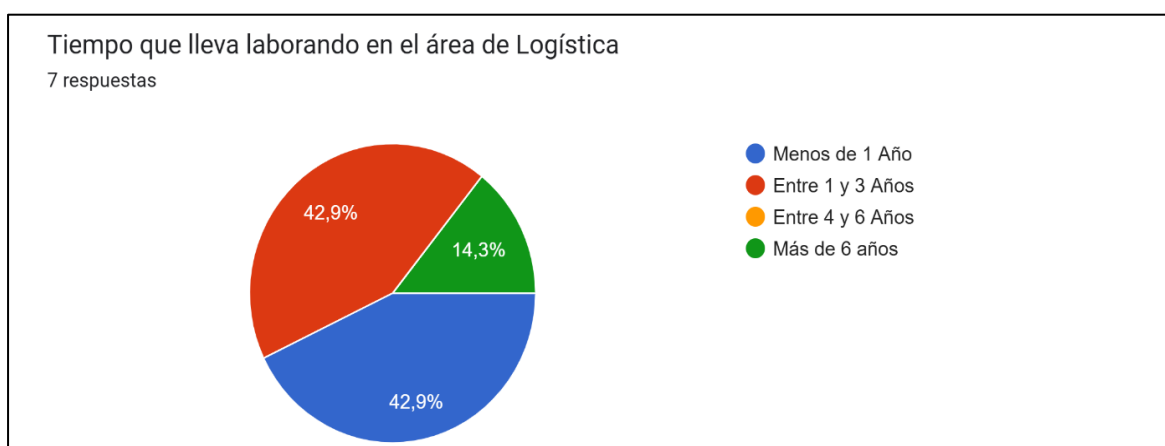
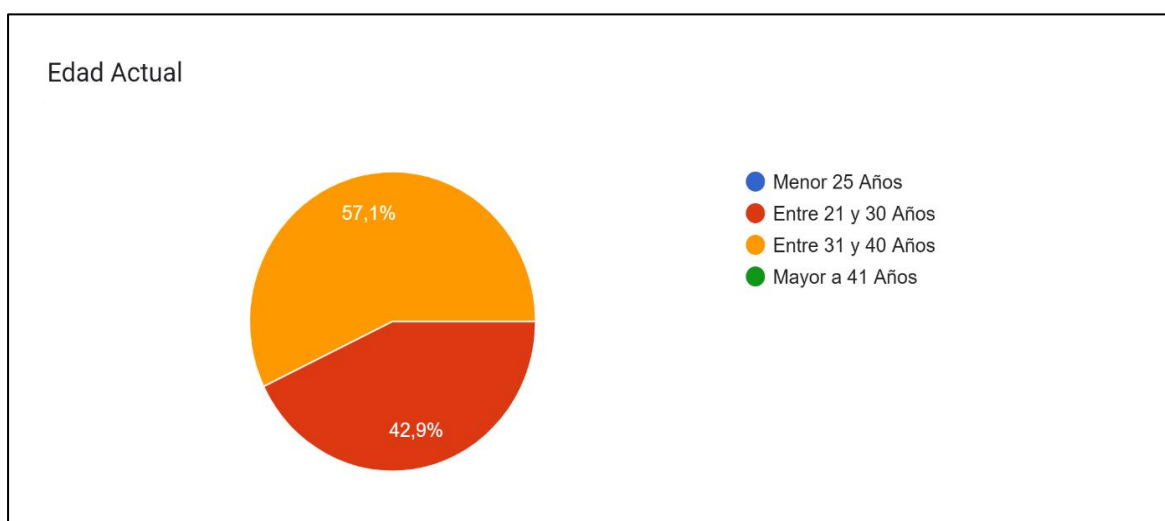
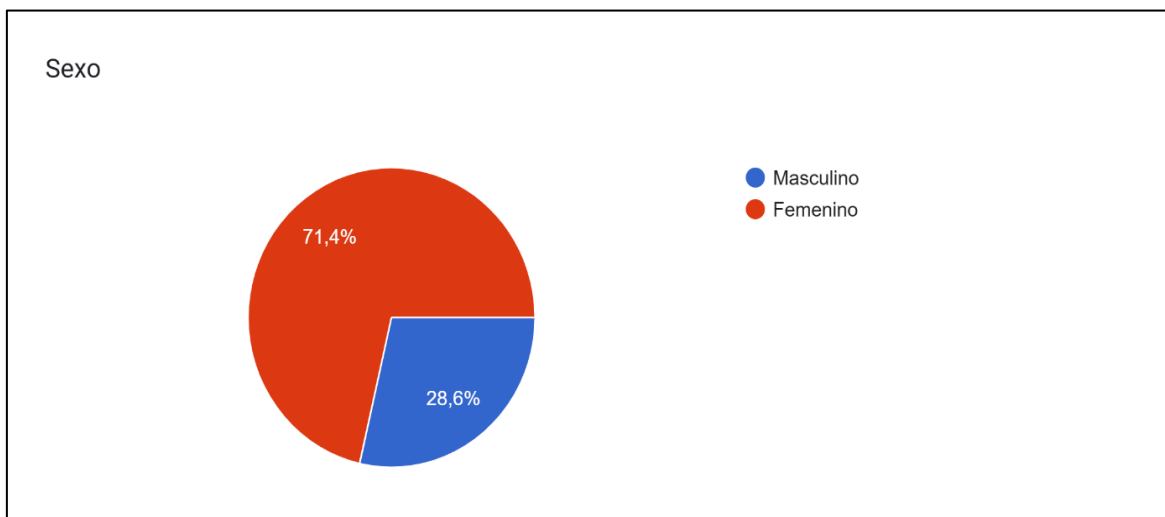
- a) Retrasos en la documentación aduanera
- b) Demoras en transporte marítimo/terrestre
- c) Problemas con cambios en las normativas arancelarias
- d) Escasez de contenedores
- e) Otros: _____

10. ¿Cuáles son los riesgos logísticos que más afectan la calidad de los productos ferreteros durante el transporte?

- a) Daños durante la carga y descarga
- b) Condiciones climáticas adversas
- c) Inadecuado embalaje por parte de los proveedores
- d) Pérdida o robo durante el transporte
- e) Otros: _____

Anexo 3. Resultados de la encuesta

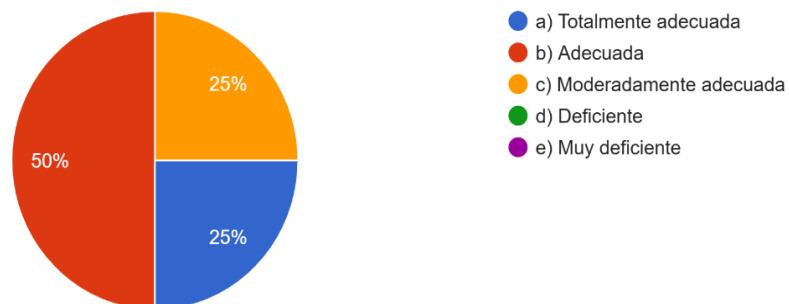
Información General



Respuestas Sección B. Gestión logística interna

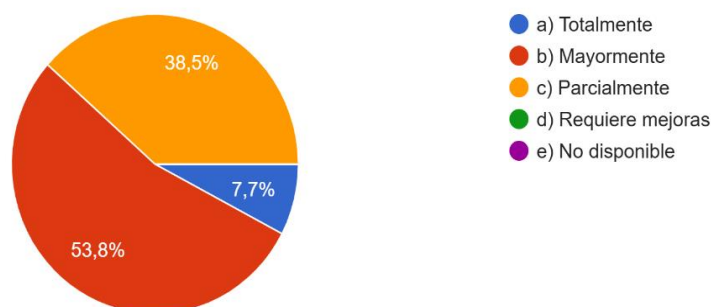
1. ¿Cómo considera usted que es la coordinación entre los departamentos internos de comercio exterior para la planificación y ejecución de las importaciones?

8 respuestas



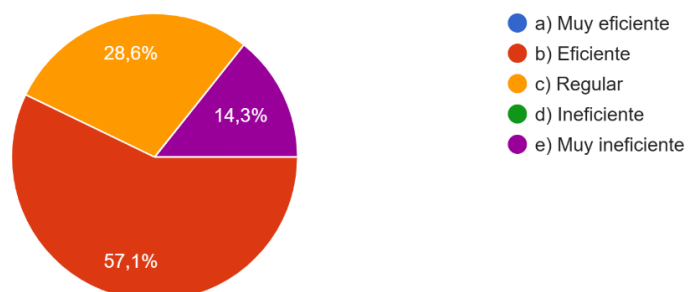
2. ¿Considera que el sistema tecnológico actual de la empresa apoya eficientemente a la gestión logística de importaciones?

13 respuestas



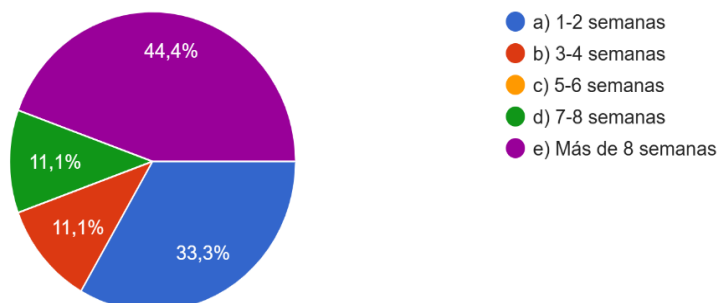
3. ¿Cómo calificaría la eficiencia del proceso de despacho aduanero en términos de tiempos y trámites necesarios para nuestras importaciones?

7 respuestas



4. ¿Con qué frecuencia se cumplen los plazos de entrega de los productos desde que se realiza el pedido hasta su llegada al almacén?

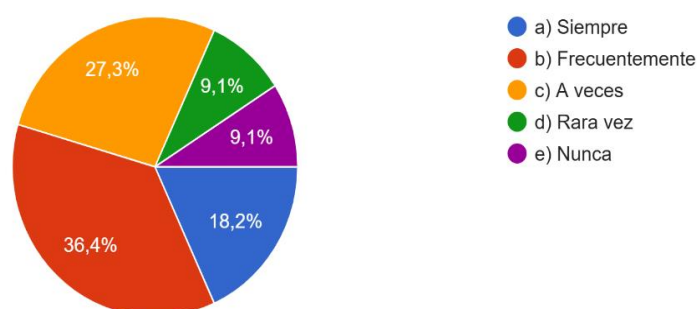
9 respuestas



Sección C. Gestión de proveedores y procesos aduaneros

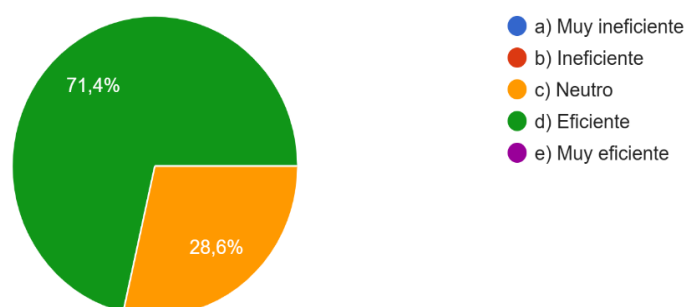
5. ¿Los proveedores internacionales suelen proporcionar fichas técnicas completas y actualizadas sobre los productos antes de la importación?

11 respuestas



6. ¿En qué medida considera usted, que los agentes de aduana con los que trabaja la empresa son eficientes en relación a la gestión de los trámites de importación?

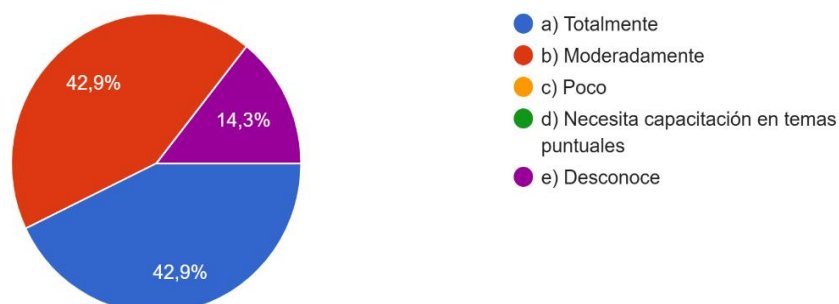
7 respuestas



Sección D. Capacitación y competencias del equipo logísticos

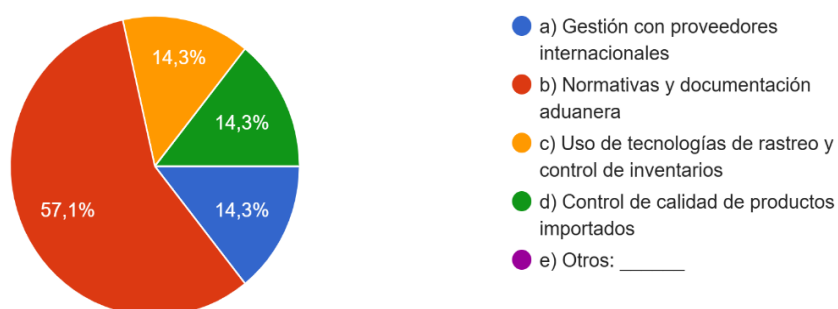
7. ¿Qué tan capacitado se encuentra el personal en el proceso de importación?

7 respuestas



8. ¿Qué tipo de capacitación considera usted importante y necesaria para mejorar la logística de importación?

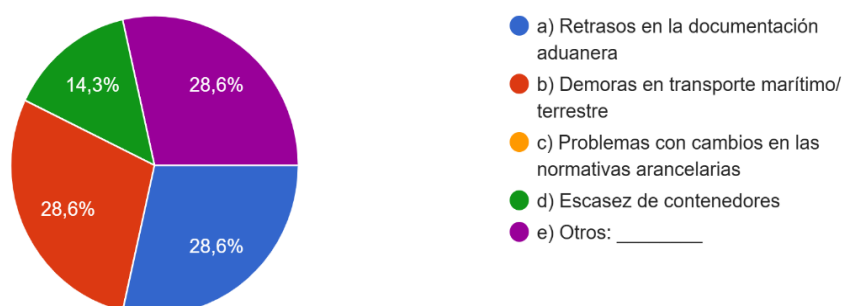
7 respuestas



Sección E. Riesgos y retos logísticos externos

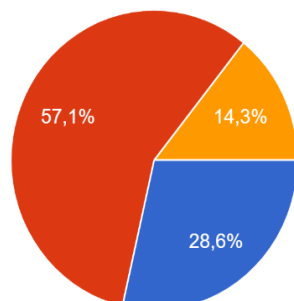
9. ¿Cuáles son los principales factores externos que afectan los tiempos de entrega?

7 respuestas



10. ¿Cuáles son los riesgos logísticos que más afectan la calidad de los productos ferreteros durante el transporte?

7 respuestas



- a) Daños durante la carga y descarga
- b) Condiciones climáticas adversas
- c) Inadecuado embalaje por parte de los proveedores
- d) Pérdida o robo durante el transporte
- e) Otros: _____

Anexo 3. Ficha de Validación – Entrevista

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Análisis logístico de la importación de productos ferreteros en la empresa Gala Importaciones

Estudiante: Blanca Gancino

Fecha: 02 de diciembre de 2024.

Instrucciones:

Después de leer, analizar el Instrumento de recolección de información "Entrevista", cuestionario dirigido al jefe de operaciones de la empresa Gala Importaciones y de cotejarlo con la matriz de consistencia adjunta, se le solicita puntuar, argumentar y de ser necesario realizar observaciones y sugerencias acorde a su criterio y experiencia.

Para cada criterio de validez considere la siguiente escala:

Nada aceptable	Poco aceptable	Regular	Aceptable	Muy aceptable
1	2	3	4	5


Criterio de validez	Puntuación					Argumento	Observación/ Sugerencia
	1	2	3	4	5		
Imparcialidad				X			
Congruencia				X			
Redacción				X			
Orden				X			
Presentación del Instrumento				X			

Criterio de validez	Puntuación					Argumento	Observación/ Sugerencia
	1	2	3	4	5		
Pertinencia de las preguntas para la consecución de los objetivos de investigación				X			
Definición de alternativas de respuesta por pregunta				X			
Total Parcial							
Total							

Calificación del Instrumento:

Puntuación Recibida (Sobre 35)	Porcentaje
32	92%

Escala			(x)
No válido-Reformular	De 7 a 13	20% - 39%	
No válido-Modificar	De 14 a 20	40% - 59%	
Válido-Mejorar	De 21 a 27	60% - 79%	
Válido-Aplicar	De 28 a 35	80% - 100%	92%

Nombre del lector:	Dr. Rodrigo Godoy
Formación Académica:	Doctor en Jurisprudencia Magister en Planificación Tributaria y Fiscalidad Internacional
Firma:	EDWIN RODRIGO GODOY GARZON  Firmado digitalmente por EDWIN RODRIGO GODOY GARZON Fecha: 2024.12.23 11:08:31 -0500

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Análisis logístico de la Importación de productos ferreteros en la empresa Gala Importaciones

Estudiante: Bianca Gancino

Fecha: 02 de diciembre de 2024.

Instrucciones:

Después de leer, analizar el instrumento de recolección de información "Entrevista", cuestionario dirigido al jefe de operaciones de la empresa Gala Importaciones y de cotejarlo con la matriz de consistencia adjunta, se le solicita puntuar, argumentar y de ser necesario realizar observaciones y sugerencias acorde a su criterio y experiencia.

Para cada criterio de validez considere la siguiente escala:

Nada aceptable	Poco aceptable	Regular	Aceptable	Muy aceptable
1	2	3	4	5

Criterio de validez	Puntuación					Argumento	Observación/ Sugerencia
	1	2	3	4	5		
Imparcialidad				X			
Congruencia				X			
Redacción				X			
Orden				X			
Presentación del instrumento				X			

Criterio de validez	Puntuación					Argumento	Observación/ Sugerencia
	1	2	3	4	5		
Pertinencia de las preguntas para la consecución de los objetivos de investigación				X			
Definición de alternativas de respuesta por pregunta				X			
Total Parcial							
Total							

Calificación del Instrumento:

Puntuación Recibida (Sobre 35)	Porcentaje
32	92%

Escala			(x)
No válido-Reformular	De 7 a 13	20% - 39%	
No válido-Modificar	De 14 a 20	40% - 59%	
Válido-Mejorar	De 21 a 27	60% - 79%	
Válido-Aplicar	De 28 a 35	80% - 100%	92%

Nombre del lector:	Econ. Natalia de la Torre
Formación Académica:	Magister en Administración Financiera y Comercio Internacional
Firma:	NATALIA CAROLINA DE LA TORRE CABRERA <div style="font-size: small; margin-left: 20px;"> Firmado digitalmente por NATALIA CAROLINA DE LA TORRE CABRERA Fecha: 2024.12.22 20:25:35 -05'00' </div>

Anexo 4. Ficha de Validación – Encuestas

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Análisis logístico de la importación de productos ferreteros en la empresa Gala Importaciones

Estudiante: Bianca Gancino

Fecha: 02 de diciembre de 2024.

Instrucciones:

Después de leer, analizar el instrumento de recolección de información "Encuesta", dirigido al área de Logística de la empresa Gala Importaciones y de cotejarlo con la matriz de consistencia adjunta, se le solicita puntuar, argumentar y de ser necesario realizar observaciones y sugerencias acorde a su criterio y experiencia.

Para cada criterio de validez considere la siguiente escala:

Nada aceptable	Poco aceptable	Regular	Aceptable	Muy aceptable
1	2	3	4	5

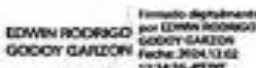
Criterio de validez	Puntuación					Argumento	Observación/ Sugerencia
	1	2	3	4	5		
Imparcialidad				X			
Congruencia				X			
Redacción				X			
Orden				X			
Presentación del instrumento				X			

Criterio de validez	Puntuación					Argumento	Observación/ Sugerencia
	1	2	3	4	5		
Pertinencia de las preguntas para la consecución de los objetivos de investigación				X			
Definición de alternativas de respuesta por pregunta				X			
Total Parcial							
Total							

Calificación del Instrumento:

Puntuación Recibida (Sobre 35)	Porcentaje
32	92%

Escala			(x)
No válido-Reformular	De 7 a 13	20% - 39%	
No válido-Modificar	De 14 a 20	40% - 59%	
Válido-Mejorar	De 21 a 27	60% - 79%	
Válido-Aplicar	De 28 a 35	80% - 100%	92%

Nombre del lector:	Dr. Rodrigo Godoy
Formación Académica:	Doctor en Jurisprudencia Magister en Planificación Tributaria y Fiscalidad Internacional
Firma:	 <small>Firmado digitalmente por EDWEN RODRIGO GODOY GARZÓN EDWEN RODRIGO GODOY GARZÓN Fecha: 2024.12.02 111425-49107</small>

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Análisis logístico de la importación de productos ferreteros en la empresa Gala Importaciones

Estudiante: Bianca Gancino

Fecha: 02 de diciembre de 2024.

Instrucciones:

Después de leer, analizar el instrumento de recolección de información "Encuesta", dirigido al área de Logística de la empresa Gala Importaciones y de cotejarlo con la matriz de consistencia adjunta, se le solicita puntuar, argumentar y de ser necesario realizar observaciones y sugerencias acorde a su criterio y experiencia.

Para cada criterio de validez considere la siguiente escala:

Nada aceptable	Poco aceptable	Regular	Aceptable	Muy aceptable
1	2	3	4	5

Criterio de validez	Puntuación					Argumento	Observación/ Sugerencia
	1	2	3	4	5		
Imparcialidad				X			
Congruencia				X			
Redacción				X			
Orden				X			
Presentación del instrumento				X			

Criterio de validez	Puntuación					Argumento	Observación/ Sugerencia
	1	2	3	4	5		
Pertinencia de las preguntas para la consecución de los objetivos de investigación				X			
Definición de alternativas de respuesta por pregunta				X			
Total Parcial							
Total							

Calificación del Instrumento:

Puntuación Recibida (Sobre 35)	Porcentaje
32	92%

Escala			(x)
No válido-Reformular	De 7 a 13	20% - 39%	
No válido-Modificar	De 14 a 20	40% - 59%	
Válido-Mejorar	De 21 a 27	60% - 79%	
Válido-Aplicar	De 28 a 35	80% - 100%	92%

Nombre del lector:	Econ. Mg. Natalia de la Torre C.
Formación Académica:	Magister en Administración Financiera y Comercio Internacional
Firma:	NATALIA CAROLINA DE LA TORRE CABRERA <small>Firmado digitalmente por NATALIA CAROLINA DE LA TORRE CABRERA Fecha: 2024.12.02 13:42:28-0500</small>