



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**MANUAL DE PROCESOS PARA EL ABASTECIMIENTO EN EL  
MINIMARKET LISANDRE, CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2024**

**PROYECTO PARA TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A  
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE  
EMPRESA**

**AUTOR:**

**Luis Andrés Iza Barona**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2024**

### **Aprobación del profesor tutor**

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “Manual de procesos para el abastecimiento en el minimarket Lisandre, cantón La Libertad, año 2024”, elaborado por el **Sr. Luis Andrés Iza Barona** egresado(a) de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de **Licenciado en Administración de Empresas**, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

**Atentamente,**

---

**Ing. Flor María Villao Santos, Msc.**

**Profesor tutor**

### **Autoría del trabajo**

El presente Trabajo de Titulación denominado “Manual de procesos para el abastecimiento en el minimarket Lisandre, cantón La Libertad, año 2024”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Luis Andrés Iza Barona** con cédula de identidad número **0927944728** declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Atentamente

f.....  


**Luis Andrés Iza Barona**

**C.C. No: 0927944728**

## **Agradecimiento**

Gracias a Dios en primer lugar por darme la vida y la fuerza necesaria para afrontar nuevos retos, así como bendecir a mi padre quien a día de hoy puedo compartir momentos con él.

Gracias a mis padres por ser la motivación principal, agradezco su amor y comprensión, así como su apoyo incondicional.

Gracias a cada uno de mis profesores por cada experiencia en clase, por cada clase que me permitió tener otra visión del mundo.

Por último, gracias a mis colegas de clase quien conjunto a ellos reímos, lloramos y sufrimos en este proceso de aprendizaje para nuestra vida profesional.

*Luis Andrés Iza Barona*

## **Dedicatoria**

Este logro lo dedico en primer lugar a mis padres, quienes siempre me han motivado a continuar con mis estudios y me han animado a seguir creciendo como persona, gracias a ellos puedo escribir esto con un sentimiento de emoción a ansias de un futuro incierto.

También lo dedico a mis hermanas, quienes siempre me han apoyado y han permitido que yo siga creciendo, siempre deseándome sus éxitos y compartiendo momentos inolvidables.

Y para culminar, dedico este logro a todas las personas que confiaron en mí, mis amigos de toda la vida, mi pareja, a mi tutora quien sin sus palabras de motivación no lo hubiese logrado.

*Luis Andrés Iza Barona*

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

---

Lic. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.  
DIRECTOR DE LA CARRERA  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

---

Ing. Jhonny Reyes De La Cruz, Msc.  
PROFESOR ESPECIALISTA

---

Ing. Flor María Villao Santos, Msc.  
PROFESOR TUTOR

---

Ing. Sabina Villón Perero, MSc.  
PROFESOR GUÍA DE LA UIC

---

Lic. Julissa González González  
SECRETARIA DE LA CARRERA  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

## ÍNDICE

<b>Resumen</b> .....	9
<b>Abstract</b> .....	10
<b>Introducción</b> .....	11
<b>Capítulo I</b> .....	18
<b>Marco referencial</b> .....	18
<b>Revisión de la literatura</b> .....	18
<b>Desarrollo de teorías y conceptos</b> .....	23
<b>Manual de procesos</b> .....	23
<b>Abastecimiento</b> .....	24
<b>Tiempo de reposición</b> .....	24
<b>Planificación de compra</b> .....	24
<b>Recepción de mercadería</b> .....	25
<b>Almacenamiento</b> .....	25
<b>Estructura del manual</b> .....	26
<b>Políticas de control</b> .....	26
<b>Descripción de procesos</b> .....	27
<b>Flujogramas y diagramas</b> .....	27
<b>Niveles de responsabilidad.</b> .....	27
<b>Impacto y eficiencia</b> .....	27
<b>Eficiencia de procesos</b> .....	28
<b>Control de almacenamiento</b> .....	28
<b>Reposición de productos</b> .....	28
<b>Integridad de la información</b> .....	28
<b>Fundamentos legales</b> .....	29
<b>Principios generales</b> .....	29
<b>Información básica comercial</b> .....	29

<b>Capítulo II</b> .....	33
<b>Metodología</b> .....	33
<b>Tipo de investigación</b> .....	33
<b>Métodos de investigación</b> .....	34
<b>Analítico</b> .....	34
<b>Inductivo</b> .....	34
<b>Población</b> .....	35
<b>Técnicas e instrumento de investigación</b> .....	35
<b>Entrevista</b> .....	35
<b>Focus group</b> .....	36
<b>Validación de los instrumentos</b> .....	36
<b>Medios</b> .....	36
<b>Capítulo III</b> .....	37
<b>Resultados y Discusión</b> .....	37
<b>Análisis de Datos</b> .....	37
<b>Resultado de la entrevista</b> .....	42
<b>Resultado del Focus Group</b> .....	50
<b>Discusión</b> .....	51
<b>Propuesta</b> .....	51
<b>Título de la Propuesta</b> .....	51
<b>Objetivos de la propuesta</b> .....	51
<b>Objetivo General</b> .....	51
<b>Objetivo Específicos</b> .....	51
<b>Conclusiones</b> .....	77
<b>Recomendaciones</b> .....	78
<b>Referencias</b> .....	79
<b>Apéndices</b> .....	84



## **MANUAL DE PROCESOS PARA EL ABASTECIMIENTO EN EL MINIMARKET LISANDRE, CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2024**

**Autor:**

Luis Andrés Iza Barona

**Tutor:**

Ing. Flor María Villao, MSC.

### **Resumen**

El presente trabajo de investigación se enfoca en el minimarket Lisandre, ubicado en el barrio 6 de enero, La Libertad, cuya temática se centra en la creación de un manual de procesos para el área de abastecimiento, logrando contribuir significativamente a la mejora continua en el establecimiento, por lo que los objetivos abarcan desde la descripción de los procedimientos actuales, la identificación de los puntos críticos hasta el establecimiento o aporte del proyecto. En cuanto a su variable se divide en tres dimensiones que permiten desglosar el trabajo en mejor medida, aquí se presenta el abastecimiento, la estructura del manual, el impacto y la eficiencia. La metodología aplicada es de tipo cualitativa, utilizando el alcance descriptivo-documental, se utilizó los métodos analíticos y sintéticos, la población a quienes se les aplico los instrumentos de recolección de datos fueron los colaboradores del negocio, la entrevista al gerente y focus group realizado a los 6 trabajadores, obtuvo información relevante para el desarrollo del manual. Los resultados obtenidos se dieron a conocer que procesos sirven de manera efectiva al comercial. Por último, el proyecto permite enfocarse en la sistematización de procesos para volver su funcionamiento más ágil, determinando que el minimarket Lisandre, tendrá beneficios si cumple con los procesos propuestos en el manual.

**Palabras claves:** *Manual, Procesos, Abastecimiento, Productos.*



## **PROCESS MANUAL FOR SUPPLYING THE MINIMARKET LISANDRE, CANTON LA LIBERTAD, YEAR 2024**

**Author:**

Luis Andrés Iza Barona

**Tutor:**

Ing. Flor María Villao, MSC.

### **Abstract**

The present research work focuses on the minimarket Lisandre, located in the neighborhood 6 de enero, La Libertad, whose theme focuses on the creation of a process manual for the supply area, achieving a significant contribution to continuous improvement in the establishment, so the objectives range from the description of current procedures, the identification of critical points to the establishment or contribution of the project. In terms of its variable, it is divided into three dimensions that allow the work to be broken down to a better extent, here we present the supply, the structure of the manual, the impact and the efficiency. The methodology applied is of qualitative type, using the descriptive-documentary scope, the analytical and synthetic methods were used, the population to whom the data collection instruments were applied were the collaborators of the business, the interview to the manager and focus group carried out to the 6 workers, obtained relevant information for the development of the manual. The results obtained revealed which processes effectively serve the business. Finally, the project allows focusing on the systematization of processes to make its operation more agile, determining that the minimarket Lisandre will have benefits if it complies with the processes proposed in the manual.

**Keywords:** *Manual, Processes, Supply, Products.*

## **Introducción**

En la actualidad los minimarkets desempeñan un papel fundamental en las diferentes economías a nivel mundial, gracias a que abastecen a la demanda de productos que las personas diariamente necesitan para su diario vivir, sin embargo, tener un negocio así significa tener un control que permita mantenerse de forma surtida con una amplia variedad de productos que posteriormente se ofrecerán al cliente, por ello el abastecimiento es parte fundamental dentro de un mini mercado o tienda comercial.

Este tema de investigación basa en un manual de procesos para el abastecimiento en el minimarket Lisandre, la propuesta del mismo se da por factores internos en el comportamiento de reposición para los productos, esto ayudará a fortalecer puntos importantes en el sistema de abasto además de tener una guía la cual permita orientar a los colaboradores del negocio, buscando la comprensión de información la cual será una parte clave para llegar a utilizar un manual de manera correcta.

Según Bohórquez et al., (2022) los establecimientos comerciales con estas características son en su mayoría son de origen familiar, por lo que señalan que tienen poca profesionalización así como también tienen un inferior conocimiento en temas de abastecimiento y tecnología, generado gracias al desconocimiento de temáticas administrativas, lo que representa un tema global en estos negocios, ya que si bien son manejados de forma que cumpla el rol de venta minorista hacia el consumidor, no significa que este organizada de manera correcta, ni tampoco garantiza el éxito financiero de las misma.

El proceso de abastecimiento dentro de un minimarket, como en cualquier otro negocio debe responder ante desafíos específicos, la gestión de existencias debe ser prioridad, por ello es necesario tener en cuenta un manual de procesos para el abasto de productos, cuyo objetivo contribuya a la optimización del sistema de reposición. Por ello se busca que cumpla funciones primordiales como garantizar la disponibilidad de artículos en el establecimiento, el correcto manejo de planificación de compras, una acertada negociación con proveedores y un adecuado manejo de inventario, todo esto garantizándonos que el proceso de abastecimiento sea el mejor posible.

Para Torres (1996), un manual es un escrito en el cual encontramos información esencial acerca de un tema, por tanto, los manuales comprenden un conocimiento único y relevante para las personas u organizaciones. Para el abastecimiento en los minimarkets comprende una parte sólida como una guía en la cual, se especifiquen los puntos a tomar en cuenta al momento de aplicarlo, la Real Academia Española (2023) define que los procesos son una serie de pasos o actividades que se realizan de forma ordenada para alcanzar un objetivo.

En este contexto en el Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena se encuentra ubicado el Minimarket Lisandre, reconocido por su amplia variedad de productos y atención al público. Sin embargo, la ausencia de un manual de abastecimiento ha generado problemas como la escasez de productos de primera necesidad, el aumento de los costos del reabastecimiento de productos debido a compras impulsivas y la pérdida de clientes por ausencia de variedad. Además, de que la competencia creciente le exige tener una gestión del abastecimiento cada vez más eficiente además de ser estratégica para mantenerse optimizada y acoplada con la situación actual de su entorno.

El minimarket Lisandre tras más de 10 años de trabajo ha logrado la fidelización de clientes quienes frecuentan el lugar diariamente, lo que genera un arduo trabajo para preservar su clientela y atraer la atención de nuevos consumidores, por ello su reposición de productos debe de ser efectiva, lo que significa que debe de ser un negocio estable en cuanto al manejo de compra de existencias, por lo que un manual de procesos de abastecimiento bien estructurado para el Minimarket Lisandre tendrá múltiples beneficios, mejorando la toma de decisiones, la reducción de errores en el manejo de productos y la optimización de recursos.

Un manual permite documentar los diferentes procesos para adquirir productos, esto garantiza que el personal tenga una guía esencial cuyo objetivo sea aportar a la comprensión del sistema de abastecimiento, dejando en claro los procedimientos respectivos. Según lo mencionado por Herrera et al., (2024) esto representa una mejora significativa en cuanto a la comunicación interna, en su artículo establece que implementar un manual personalizado logra el aumento del 40% en la cohesión del equipo, así como disminuye un 15% los errores operativos dentro de un negocio, lo que indica la necesidad de proponer una solución a los problemas de abastecimiento, mediante el uso de un manual que establezca los pasos a seguir en el manejo, control y recepción de productos.

Con respecto al **planteamiento del problema**, a nivel mundial los minimarkets han desempeñado un papel crucial en las economías globales brindando una adquisición rápida a productos de primera necesidad o de consumo diario, como son productos de higiene, cocina, comida entre otros artículos. Esto los vuelve un negocio con una alta demanda de consumidores quienes buscan una amplia gama y variedad de provisiones, generando una expectativa que los mini mercados deben de cumplir, caso contrario de no lograrlo tendrán menor éxito en su trabajo.

Uno de los principales retos a los que se enfrentan este tipo de negocios es una gestión inadecuada en el abastecimiento, ya que muchos minimercados presentan escases de procesos que impiden administrar sus stocks de manera eficaz, lo que ocasiona problemas de desabastecimiento o exceso de productos, impactando la experiencia del cliente y también la rentabilidad del negocio, es así que el avance de las tecnologías han provocado que los comercios deban de recurrir a la implementación de sistemas automatizados, como solución a este tipo de problemas.

En cuanto a Maravi et al., (2023) indican que a nivel global el manejo de una guía para el abastecimiento representa un punto indispensable en la administración de diferentes negocios, es ahí en donde se ven relacionados las tiendas de abarrotes, minimarkets entre otros de la misma índole, resaltando que el uso del mismo es incuestionable y debe ser impulsado por sus propietarios para generar aspectos positivos los cuales contribuyan al negocio, como la reducción de costos, el incremento a la satisfacción al cliente así como la mejora de toma de decisiones.

Un manual para el abastecimiento comprende los procesos a seguir en las diferentes etapas, logrando garantizar un correcto manejo de productos para optimizar la gestión del inventario. Según lo expuesto por Crosato et al., (2016) el aprovisionamiento es un área muy poco atendida en los negocios, por lo que, es fundamental generar un interés por la mejora continua en esta área, también garantizar una planificación más eficiente en las compras, logrando contribuir a minimizar los costos innecesarios y a mejorar la rentabilidad del negocio.

Mientras tanto, Queiroz et al., (2020) mencionan las debilidades en las estructuras gestoras de suministros, donde realizan un énfasis en como el abastecimiento de productos resulto afectado por la pandemia de COVID-19, dándonos una síntesis de cómo los comercios no estaban preparados para una crisis de tal magnitud, lo que significo

pérdidas económicas muy altas en diversos sectores económicos destacando en su mayoría los negocios minoristas, los cuales no contaban con un plan para afrontar este problema, recalcando la importancia de un manual o guía que permita anticiparse a acontecimientos futuros.

Mientras tanto en América Latina los minimarkets forman parte clave de la economía, ya que representan una gran parte del comercio minorista, no obstante, la ausencia de procesos estructurados de abastecimiento sigue siendo un desafío persistente en Latinoamérica, si bien muchos de estos negocios son operados por familias que conocen las necesidades locales de su clientela, a menudo carecen de conocimientos técnicos y acceso a recursos financieros que permitan crecer sus negocios, por ello Cantero y Morales (2023) indican que en esta parte del mundo existe un gran reto por lograr la eficacia de la administración para estos negocios de forma adecuada, ya que muchos no comprenden el manejo de procesos de abasto, además de que hoy en día los dueños deciden aun aferrarse al método tradicional, volviéndolos más susceptibles al cambio.

Esto se asume que muchos minimarkets latinoamericanos no cuentan con un manual de procesos, por ello los seguimientos para el abasto se dan de una manera más simple, técnicas como la observación directa, el uso cuadernos y/o escritos, que ayudan a la recepción de mercaderías o al momento de la compra de productos, a pesar que este esfuerzo no garantiza que el proceso sea llevado de la manera correcta, existiendo errores que se cometen de forma repetida, provocando confusiones, así como malos entendidos entre los colaboradores del negocio, lo que genera disconformidad a los clientes en el momento que el local no dispone un producto en stock.

En Ecuador la situación es la misma, para Castro (2019) muchos negocios no tienen guía que permita instruirse de manera adecuada, al igual que cuentan con problemas de exceso de artículos, carencia del control del inventario, además de quemeimportismo por parte de los que llevan el mando del negocio, por ello la ausencia una estructura formal en la gestión del abastecimiento limita la capacidad de estos establecimientos para adaptarse a los constantes cambios del mercado, más grave es cuando los trabajadores tienen poco conocimiento en rotación de existencias, provocando pérdidas y desconfianza del cliente por la escasez de algunos productos.

El minimarket Lisandre, cuenta con problemas similares a los que poseen el resto de comerciales ecuatorianos y en general los negocios a nivel mundial, esto representa un desafío por superar, ya que las dificultades a las que se enfrenta debido a la ausencia de un manual de procesos para el abastecimiento, genera disconformidad en los dueños del minimarket quienes desconocen cómo afrontar esta problemática, provocando que el negocio no se suministre de la manera adecuada, lo que aumenta los errores en la reposición de existencias además de generar una disminución en la confianza del cliente.

Mediante el trabajo, se busca proponer una solución a la problemática planteada sobre el abastecimiento en el minimarket Lisandre, con el objetivo de optimizar la gestión de productos y garantizar la continuidad operativa del comercial, por ello la necesidad de sugerir un manual de procesos, ya que al documentar los procedimientos de manera clara, permitirá adoptar nuevas prácticas e impulsar la capacitación del personal con nuevos conocimientos en materia administrativa, dado que su función es vital para el desarrollo del negocio.

Con la información ya mencionada, la **formulación del problema** basa en: ¿Cómo un manual de procesos mejora el abastecimiento en el minimarket Lisandre?, para ello se realizará levantamiento de información que permita comprender la situación actual y mediante ello desarrollar el manual.

A través del análisis de la información obtenida, la **sistematización del problema** abarca los siguientes cuestionamientos:

- ¿Cómo es el proceso de abastecimiento actualmente en el minimarket Lisandre?
- ¿Cuáles son los puntos críticos en el proceso de abastecimiento en el minimarket Lisandre?
- ¿De qué manera un manual de procesos contribuye al abastecimiento en el minimarket Lisandre?

Con ello se instauran las bases del problema y mediante el **objetivo general**, punto importante para el desarrollo del trabajo, se establece lo siguiente:

Elaborar un manual de procesos para la mejora del abastecimiento en el minimarket Lisandre.

Desde ahí la sistematización del problema conlleva los **objetivos específicos** pilares fundamentales para lograr la satisfacción del trabajo investigativo:

- Describir el proceso de abastecimiento actualmente en el minimarket Lisandre.
- Identificar los puntos críticos en el proceso de abastecimiento en el minimarket Lisandre.
- Establecer de qué manera un manual de procesos contribuye al abastecimiento en el minimarket Lisandre.

La **justificación teórica** determina un aporte esencial al presente trabajo, el cual se emplea para ofrecer un enfoque valioso permitiendo analizar y comprender información de varias fuentes confiables, incluyendo publicaciones académicas, libros y artículos científicos relevantes con un aporte significativo para la investigación, plataformas como Redalyc, Google books, del mismo modo repositorios institucionales ofrecieron valiosas perspectivas del proceso de abastecimiento en los minimarkets a nivel mundial y local, cuyo propósito sirvió para destacar la necesidad de proponer un manual para garantizar que los procedimientos sean efectivos en el mini mercado, es así que los diferentes recursos permitieron proporcionar datos claves los cuales reforzaron la base teórica así mismo resultaron esenciales para alcanzar los objetivos planteados.

Esta investigación proporcionara una visión clara y objetiva para el desarrollo de un manual de procesos para el abastecimiento en el minimarket Lisandre, mediante el estudio de antecedentes fundamentados en otras investigaciones, permitiendo analizar factores que deben ser tomados en cuenta para el desarrollo del mismo, logrando garantizar la calidad de cada uno de los procesos, así como asegurar que cumpla su función de manera correcta, facilitando la toma de decisiones estratégicas dentro del negocio, promoviendo la optimización de recursos y mejorando la satisfacción de los colaboradores como también de los clientes.

La **justificación practica** plantea que, al establecer un manual de procesos este contribuirá como una herramienta fundamental para el proceso de abastecimiento en el minimarket Lisandre, por lo que esta investigación generará información valiosa que será utilizada para la toma de decisiones, la planificación de las compras, recepción de mercaderías, además de la asignación de responsabilidades. La necesidad radica en mejorar la gestión de productos volviéndola más eficaz, además de que el trabajo puede

tomarse como referencia para futuras actualizaciones o para la contribución de proyectos de la misma índole.

Esta investigación se justifica mediante su aporte teórico y práctico, cuya información contribuirá al entendimiento del proceso de abastecimiento, logrando ampliar el conocimiento en áreas claves, en cuanto a su aplicabilidad, este manual brinda asesoría fundamental sobre el tema predispuesto con anterioridad, por lo que es altamente aplicable a la situación del negocio, permitiendo su uso de manera eficaz.

De esta forma, la **Idea a defender** del proyecto de titulación consiste en la elaboración de un manual de procesos dirigido al proceso de abastecimiento en el minimarket Lisandre, cantón La Libertad.

El **mapeo** para el desarrollo del trabajo contiene 3 capítulos que abarcan el proyecto de investigación definido como “Manual de procesos para el abastecimiento en el minimarket Lisandre, cantón la libertad 2024”.

En el **capítulo I** se encuentra la revisión de la literatura, en esta se puntúa estudios similares referentes al trabajo investigativo realizado mediante proyectos internacionales, nacionales y regionales, en el marco teórico se establecen las bases del proyecto y se definen las variables, dimensiones e indicadores con la ayuda de referencias de libros, revistas científicas cuyos aportes significan un elemento indispensable en el cumplimiento del estudio.

Dentro del **capítulo II** presenta la metodología utilizada en el estudio, para el desarrollo de esta investigación será del tipo descriptivo-documental, el método usado es el analítico sintético, con enfoque cualitativo, la aplicación de instrumentos se da mediante la entrevista y focus group garantizando la correcta recolección de datos.

Y en el **capítulo III** se encuentran los resultados de la observación obtenidos mediante la recolección de datos, utilizados como punto esencial para el desarrollo del manual, además de presentar las conclusiones y recomendaciones de la investigación, para finalmente concluir con la presentación del manual de procesos para el abastecimiento en el minimarket Lisandre.

## Capítulo I

### Marco referencial

#### Revisión de la literatura

La revisión de la literatura comprende la exploración de artículos de investigación o trabajos de titulación relacionados al tema manual de procesos para el abastecimiento, por lo que se centra en la búsqueda de tesis que ofrezcan tácticas y recomendaciones que son comparables a la idea principal de este trabajo de investigación, concentrándose en la importancia de manual de procesos y destacando técnicas del mismo, buscando un análisis exhaustivo para la mejora de la eficiencia del abastecimiento en mini mercados, propuestos desde problemas típicos en la gestión de estos negocios.

De acuerdo con Nuñez y Mendoza (2022) en su tesis sobre “Manual de procesos para el manejo de inventario de productos “Premier Value” en supermercados La Colonia 2021” en Tegucigalpa, Honduras señala que los minimercados pueden aumentar la eficiencia de la cadena de suministro con manuales de procesos estandarizados, lo que da como resultado una gestión estricta del inventario y una importante reducción de los tiempos de reposición. Al brindar al personal operativo instrucciones precisas y procedimientos bien definidos, por lo que este tipo de papel copera en la reducción de errores operacionales de reposición esto gracias a que garantiza la disponibilidad de las existencias de uso diario, esto no solo ayuda a asegurar un suministro constante de productos, sino que también mejora la calidad del servicio al cliente, de esta manera los manuales se presentan como una guía organizacional que permite a las empresas minimizar las pérdidas por mala administración de almacén, logrando reducir costos y optimizando el inventario.

Para este trabajo de tesis la metodología usada fue de alcance descriptivo y enfoque cualitativo, esto se debe a que la investigación recopiló datos como entrevistas y encuestas semi estructuradas, basadas en preguntas abiertas al personal además de una evaluación de opiniones sobre el abastecimiento en Premier Value, los instrumentos usados determinaron el funcionamiento y los procesos llevados con respecto al manejo del abasto en el comercial así como la rotación de productos de alta demanda.

Los resultados obtenidos de esta investigación mostraron la deficiencia a nivel operativo que se presentaba en el establecimiento debido a la falta de una guía que ayude

al correcto manejo de existencias dentro del local, así como se obtuvo las opiniones de sus colaboradores quienes afirmaron que el proceso no se llevaba a cabo de una manera eficiente.

Entorno a esta investigación tuvo como conclusión un gran porcentaje de sus empleados no tenía idea de que funciones cumplían dentro de estos procesos, por ello el estudio se ve direccionado a la creación de un manual de procesos para la gestión de inventarios en pequeños supermercados, con especial atención en los minimarket y establecimientos minoristas que tienen dificultades para organizar y optimizar sus suministros o productos, es así como la investigación destaca como la ausencia de un sistema de control de inventarios en estos negocios puede dar lugar a situaciones de escasez y exceso de existencias, que afectan negativamente a la rentabilidad como a los servicios que brindan los minimarket. En cuanto al manual de la investigación ofrece técnicas integrales de planificación de suministros, también incluye instrucciones sobre cómo realizar pedidos en función de la demanda pasada y pedidos estacionales así también flujogramas de identificación de procesos logrando de esta manera garantizando que los minimercados tengan niveles de subsistencias adecuados.

La línea de investigación de Garzón y León (2015) destacan la importancia de la implementación de un manual de abastecimiento en empresas de insumos, es así que con su trabajo de titulación “Propuesta de manual para el manejo y control de inventarios e insumos en la empresa LG Ingeniería LTDA”, consigue enfocarse en el desarrollo de un manual de procesos de abastecimiento e inventario, para ello utilizaron una empresa de ingeniería del sector manufacturero, cuyo objetivo principal era obtener un análisis de las problemáticas del aprovisionamiento y logística, las cuales permitan identificar cuellos de botella en las relaciones con los proveedores además del déficit en la gestión del inventario, esto provocado gracias a la influencia de poca responsabilidad al igual que falta de claridad en los procesos de recepción, almacenamiento y distribución de mercancía.

La tesis uso una metodología cualitativa con un nivel de inventario exploratorio, de esta manera conocer sus características y comportamientos en el nivel interno con respecto al proceso de abastecimiento en el local, para ello se realizaron encuestas y entrevistas que se usó como material eficiente para examinar varios puntos de la cadena de suministros, también la observación indirecta fue fundamental para señalar debilidades del negocio.

Los resultados obtenidos de esta investigación mostraron un manejo de existencias casi inexistente dentro del local, para ello se buscó a través de las entrevistas y encuestas un sustento que logre resaltar la convivencia de los empleados en el entorno laboral, lo cual arroja a que muchos de ellos no comprendían cómo funcionaba el proceso de entrada y salida de mercancías señalando así una debilidad importante en el negocio, de igual manera al no contar con una guía se observó que se tiene una gran desventaja a la hora del manejo en gran cantidad de mercancía.

Para un correcto desarrollo de un manual, el trabajo de investigación dispuso que se deben implementar diagramas de flujo y ciertos procedimientos para cada fase de la cadena de suministro, desde la recepción de mercancías hasta la gestión de inventarios en el almacén. Esta técnica tiene como objetivo acortar el tiempo de proceso, al igual que, aumentar la precisión del registro de entrada y salida de productos, la guía tiene el propósito de maximizar la utilización del espacio en bodega perseverando la disponibilidad de los artículos necesarios mediante el uso de estrategias como la rotación de inventario, la aplicación de un sistema de clasificación de productos basado en la alta demanda que tenga o método ABC.

Como conclusión en este estudio se destaca la importancia de brindar capacitación continua a quienes trabajan dentro de la empresa para lograr tener mayor conocimiento y práctica, de esta forma se menciona que lograrían reducir los errores en la gestión de mercadería, garantizando que los productos se mantengan en excelentes condiciones por tanto las pérdidas se reduzcan al mínimo, el manual sugiere implementar controles de calidad además de documentar registros en cada proceso, por último la investigación da a conocer que un uso apropiado puede ayudar a una empresa a aumentar la efectividad operativa, ahorrar gastos de gestión de inventario al igual que satisfacer mejor las demandas de los clientes.

El control de inventarios también es participe del proceso de abastecimiento por ello Borbor (2022) señala en su trabajo de titulación “Control interno de inventarios en el minimarket Chalen 3, comuna San Pablo, provincia Santa Elena, año 2021” las prácticas de control interno en el contexto de un minimarket ubicado en Ecuador, provincia Santa Elena. Identificando varias deficiencias relacionadas con la gestión de inventarios, por ello en el desarrollo de la investigación, se describe cómo la falta de un manual de políticas y procedimientos bien estructurado impacta negativamente en el inventario,

debido a que las actividades se desarrollan sin un orden preestablecido, generando inconsistencias entre el registro contable y la verificación física de las existencias.

La metodología usada en este trabajo de titulación es de enfoque descriptivo, ya que busca analizar sobre cómo se ejerce el control interno de inventarios en el minimarket, esta investigación utiliza el método inductivo-deductivo, mediante el cual tiene información crucial para su desarrollo, a su vez los instrumentos usados fueron la entrevista dirigida a la gerente general, así como a otros colaboradores del negocio, a su vez la autora resalta la ausencia de verificaciones periódicas y sugiere que un manual de procesos de abastecimiento puede mejorar significativamente estos aspectos, ayudando a minimizar la discrepancia en los registros y optimizando los recursos de la empresa.

Los resultados obtenidos fueron una deficiente capacidad de control y conocimiento real sobre las existencias en el minimarket Chalen 3, además de problemas de exactitud en el inventario, esto causo problemas a nivel tanto interno como externo, debido a que los clientes no se sentían satisfechos con la carencia de algunos productos, en cuanto de manera interna los colaboradores no asumían la responsabilidad pertinente por lo que es perjudicial para el negocio.

Para finalizar Borbor (2022) indico que la aplicación de herramientas como el modelo COSO I para evaluar los controles internos puede ser efectiva en estos negocios, ya que provee un marco estructurado que facilita la supervisión y el seguimiento de los inventarios, al igual que con un manual de procesos garantiza que el minimarket cumpla de manera eficiente su proceso de abastecimiento, para ello señala la importancia de la asignación de responsabilidades como esencial para el establecimiento. Al establecer de manera precisa quién tiene responsabilidad sobre qué tareas, se crea una cadena de mando que simplifica la toma de decisiones además de la resolución rápida de problemas, esto ayuda a fortalecer la cultura dentro de la organización y posibilita una reacción rápida ante cualquier imprevisto en los procesos de suministro.

De igual manera, Yagual (2022) en su tesis “Diseño de un manual de procedimientos para el área de bodega de la ferretería Chumo, General Villamil Playas, año 2022”, argumenta que la ausencia de un manual de procedimientos constituye una problemática significativa, ya que afecta directamente la organización de las actividades relacionadas con el manejo del inventario, entre las principales dificultades que surgen

están la falta de control adecuado sobre las existencias, lo que puede derivar en errores como sobreabastecimientos o desabastecimientos.

En su trabajo de titulación plantea la importancia de establecer un manual que sirva como herramienta estandarizada para la gestión eficiente de las tareas en el área de bodega, este documento no solo busca mejorar el control interno del inventario, sino también optimizar los procesos operativos al definir roles, responsabilidades y procedimientos claros para cada actividad, además afirma que una guía es esencial para la capacitación del personal, asegurando que todos comprendan las políticas y pasos necesarios para mantener un flujo de trabajo eficiente.

La metodología empleada en esta investigación fue de tipo descriptiva, dado a que explicara cuales son los procedimientos para la bodega llevados a cabo dentro de la ferretería “El Chumo”, el proyecto asigno un enfoque cualitativo, el cual mediante la aplicación de instrumentos determinar la situación actual, utilizando una ficha de observación y entrevista al dueño del establecimiento. Por otra parte, los resultados obtenidos fueron las evidencias en donde se determinó las falencias de los procesos que se realizaban dentro de la bodega, seguido de la propuesta de creación de un manual el cual mostro un avance hacia la mejora continua en el lugar.

Finalmente, su trabajo de titulación recomienda la aplicación del manual como una herramienta clave para garantizar la sostenibilidad y eficiencia operativa en el área de bodega, además de sugerir realizar capacitaciones periódicas al personal para la comprensión del mismo, al igual que actualizar el documento conforme a las necesidades o cambios en el negocio, logrando que perdure de mejor forma asegurando una gestión más organizada y alineada con los objetivos estratégicos futuros del comercial.

## **Desarrollo de teorías y conceptos**

### **Manual de procesos**

De acuerdo con Cárdenas (2014) un manual de procesos, surge como una herramienta fundamental para establecer pautas claras y uniformes que guíen las operaciones diarias de una organización, esto permite que una empresa funcione de la forma correcta, debido a que es donde se estipulan las políticas, normas, sanciones, reglamentos y todo aquello concerniente a la gestión de la empresa, de esta forma el manual se convierte en un apoyo clave para garantizar la estandarización de actividades, optimizar los recursos y evitar errores operativos.

Según Aleu (2021) un manual de procesos debe de contar con pautas que definan las mejores estrategias, pasos a seguir y calidad de procedimientos, esto atribuye beneficios al negocio que desarrolle la tarea de documentar desde inicio hasta el fin los procesos necesarios para cumplir sus objetivos organizacionales. Además, Aleu indica que su correcta implementación fomenta la mejora continua y asegura la alineación de los equipos de trabajo con los objetivos propuestos.

Lo expuesto por Cedeño y Peñarrieta (2021) indica que un manual de procesos es esencial en toda empresa, negocio u organización, por tanto, debe ser redactado de manera clara para que las personas comprendan los procesos redactados y cumplan sus actividades de manera simultánea acorde los objetivos establecidos, por ello menciona que es importante la capacitación a profundidad. También subrayan que un manual bien estructurado agiliza la optimización del tiempo en cada proceso, mejorando la productividad.

Mientras tanto Alban (2020) señala que un manual de procesos desempeña un rol fundamental en las diversas empresas, su principal objetivo es garantizar el cumplimiento de metas y actividades de manera ordenada, facilitando la comprensión de responsabilidades específicas para cada colaborador, a su vez detalla que la implementación de esta es vital por la eficacia de resolución de problemas que otorga, logrando alcanzar un nivel superior de eficiencia operativa, minimizando errores.

**Abastecimiento.** Rivadeneira (2019) lo define como el proceso mediante el cual una empresa se encarga de adquirir productos, materiales o servicios necesarios para el correcto funcionamiento de las operaciones, dentro este proceso destaca la identificación de artículos requeridos, la búsqueda de proveedores, los costos de envío y la logística para la recepción de mercadería, por lo que señala al abastecimiento como un factor determinante dentro de cualquier negocio además de indicar que debe ser correctamente planificado para evitar errores.

Para Morales (2007) el abastecimiento comprende varios procesos desde la selección de proveedores que proporcionaran recursos esenciales al negocio, como la gestión correcta de suministros, este involucra a los comerciantes como principales adquirientes de productos para ejercer su actividad económica. Por lo que forma parte fundamental en los comercios a nivel mundial, los cuales deben de garantizar un excelente funcionamiento de su proceso de abasto para continuar con su operatividad continua.

**Tiempo de reposición.** Con respecto a Reyes (2023) es el intervalo que media entre la colocación de un pedido de reposición y su cumplimiento, es así que, el tiempo de reposición es una métrica importante en la gestión de un inventario, y si no se ejecuta de forma correcta afecta la capacidad de una empresa para mantener niveles de existencias adecuados, esta es la cantidad de duración que transcurre desde que se envía una solicitud de compra o reemplazo de un producto hasta que vuelve a estar disponible, dentro del tiempo de reposición se involucran diversos factores como el procesamiento del pedido, la producción, su transportación y su recepción.

Mientras que Gutiérrez y Vidal (2008) señalan que también conocido como Lead Time – LT o tiempo de reposición, es un proceso que toma en cuenta el factor del tiempo que una orden se emite hasta que se recibe involucrando a ambas partes el proveedor e intermediador, los autores además resaltan el uso de políticas internas en este proceso que amplíen la posibilidad de éxito para el equilibrio de las operaciones dentro del negocio, de esta forma se obtenga un correcto manejo de los productos que se suministran.

**Planificación de compra.** Según González (2016) es un punto sumamente importante, útil y eficiente para la adquisición de productos, ya que permite elegir a los mejores proveedores del mercado, logrando generar un negocio rentable a precios competitivos, por ello, la planificación de compra es un proceso estratégico dentro de la gestión de suministros, dentro de este se incluye la planeación, organización y

verificación de las compras que un comercio necesita para abastecerse de existencias, por lo que, la planificación debe tener como objetivo asegurar que el negocio tenga los productos adecuados en el momento preciso, al mejor precio y las mejores condiciones de entrega, evitando la escasez o sobre existencia.

González (2006) expresa que la planificación de compra es un análisis que permite anticiparse a la reposición o compra de productos demandados en el mercado, por ello debe ser estudiada con el fin de cumplir las expectativas del cliente, además de que es llevada a cabo en función a los objetivos planteados en el negocio, por lo que debe ser parte de una estrategia competitiva que permita a la empresa diferenciarse del resto de sus competidores, proporcionándole una ventaja que ayudara a impulsar el éxito del mismo.

**Recepción de mercadería.** En base a Castillo (2017) dentro esta fase se involucra la revisión de mercadería, un proceso fundamental para asegurarse que los productos coincidan con lo encargado al distribuidor, por lo general se realiza la inspección por parte de un encargado del negocio, empresa u organización, este registra las novedades e inconvenientes en caso de haberlos, su trabajo radica en la importancia de la buena comercialización de productos fiables que cumplan la demanda y requisitos del cliente.

En su tesis sobre mejora de procesos de recepción, Becerra y Estela (2015) mencionan que la recepción de mercadería es una actividad cuyo objetivo es el cumplimiento de procesos para la suministración de productos en una empresa, este inicia con la llegada del proveedor, el cual presenta la orden de compra, posteriormente siguen una serie de lineamientos como la descarga del producto, la verificación, las discrepancias, verificación de datos para culminar el proceso de recepción.

**Almacenamiento.** Cueva y Trujillo (2019) menciona que es la organización y gestión de productos o mercadería dentro de un espacio específico para garantizar su conservación, buscando que sea de fácil acceso para una eficiente reposición en las estanterías, esto permite al negocio ordenar y almacenar de forma adecuada, por lo que un sistema de almacenamiento es clave para evitar pérdidas, optimizar el uso del espacio y asegurar que los productos estén disponibles cuando los clientes los necesiten, asegurando el buen funcionamiento del establecimiento además de lograr tener el control sobre la entrada y salida de las mercancías.

Según Correa et al., (2010) la gestión en el almacenamiento es una pieza fundamental para lograr el uso optimizado de los recursos y capacidades, por lo que su importancia es prioridad en el proceso de abastecimiento de toda empresa, este se caracteriza por estar conformado por las diferentes fases de compra, como la recepción de mercadería, planificación de pedidos, sin embargo, su función principal es dirigir el correcto aprovisionamiento de productos, ordenándolos y controlándolos.

**Estructura del manual.** Para Plúa (2020) es una guía organizada que detalla los procedimientos, políticas y pasos necesarios para realizar diferentes actividades dentro de una empresa u organización, esto involucra en mayor medida al personal o encargados de un área en específico, además de ser una herramienta útil, funciona como una sugerencia a problemas que se pueden solucionar de manera simple, por lo que es recomendable establecer una estructura para un manual, para ello deberá contener lo siguiente:

1. Portada: Título del manual, fecha de publicación.
2. Tabla de contenidos: Listado de secciones.
3. Introducción: Propósito del manual, objetivos.
4. Procedimientos: Procesos detallados, diagramas de flujo.
5. Significados de símbolos: Flujogramas.

Con respecto a Torrano (2020) un manual es un documento formal que debe contener diferentes descripciones de los puestos o procesos a desempeñarse en una empresa u organización, además su estructura debe realizarse en base a las necesidades que se requieran, garantizando que se detallen todas las funciones o trabajos a realizarse.

**Políticas de control.** En base a Ospina (2021) son reglas o directrices a seguir para que los procedimientos se ejecuten correctamente, las políticas están diseñadas para garantizar la coherencia y la estandarización de los procesos dentro de un negocio o empresa, minimizando errores, mejorando el desempeño y cumpliendo las expectativas esperadas, mediante estas se puede asumir que el manejo de una área determinada como el área de bodega, finanzas entre otras, tendrá un estricto manejo para garantizar que todo salga según lo previsto.

Osorio (2008) expresa, que en cualquier proceso de abastecimiento se necesita de la presencia de políticas de control, dentro de ella se le atribuye a la complejidad de la operación además del número de subprocesos que se necesitan manejar, estas deben ser de acuerdo a las necesidades y objetivos planteados por una empresa o negocio.

**Descripción de procesos.** De acuerdo con Fajardo y Osorio (2018) consiste en un conjunto secuencial de acciones ejecutadas para alcanzar un determinado objetivo. La descripción de procesos es fundamental para definir, de manera clara y detallada, los pasos necesarios para llevar a cabo las actividades clave dentro de una empresa, es así que sirve como una herramienta eficaz para estandarizar tareas y garantizar la eficiencia operativa, esto permite tener oportunidades de mejora además de optimizar a las nuevas situaciones que vive el negocio o empresa.

Uris y Flores (2017) expresan que los procesos no necesariamente deben estar descritos, sin embargo, tenerlos descritos garantiza la mejora en la calidad de trabajo y eficiencia, dando como resultado que la descripción de este, sea la forma en que se describe, como el negocio realizara los diferentes procesos, además de quien lo hará, en qué momento o que recursos se implementaran.

**Flujogramas y diagramas.** Según López (2019) en el proceso de administrar una empresa se debe utilizar de mejor forma todos los recursos disponibles para una labor eficiente, uno de esos recursos son los flujogramas y diagramas, que son una forma de representar gráficamente un proceso. Por ende, el uso de los mismos es fundamental que permitan una visualización clara y ordenada de la secuencia de acciones y decisiones en el proceso, por lo general estos diagramas facilitan la comprensión de los pasos y garantizan que todos los responsables sigan el procedimiento correcto de tareas.

**Niveles de responsabilidad.** Con respecto a Genoud (2018) el intento correcto de cualquier empresa, independientemente de su tamaño y línea de trabajo, depende de lo bien que sus empleados entiendan y lleven a cabo sus funciones, por ello los niveles de responsabilidad comprenden la facilidad de escoger a miembros de un negocio para asignarles funciones y responsabilidades, en donde su trabajo sea más específico alineándose con los objetivos propuestos por la empresa o negocio, de esta forma equilibra el trabajo de cada uno de los colaboradores.

**Impacto y eficiencia.** Según González (2019) se pueden analizar para evaluar la efectividad de una acción o proceso, impacto que se refiere a si se logró el objetivo o efecto deseado, es así que el impacto y la eficiencia son dos conceptos clave al evaluar el desempeño de los procesos dentro de una organización, mediante estos podemos especificar si el cumplimiento de un manual de procesos es efectivo dentro del negocio,

así como evaluar el compromiso por parte de los trabajadores en la implementación de este, permitiendo entender las áreas de mejora y modificaciones necesarias.

**Eficiencia de procesos.** En base a Hunter (2011) la eficiencia de procesos se refiere a la capacidad de producir bienes o servicios utilizando el menor número de recursos posible, sin comprometer la calidad o la cantidad del producto, en otras palabras, se trata de lograr el mayor rendimiento posible en términos de costos, ya que si se optimiza oportunamente un proceso su precio reduce por lo que aumenta el rendimiento del negocio, lo que a su vez consigue mejorar el tiempo de este.

**Control de almacenamiento.** De acuerdo con Sánchez et al., (2011) el control de almacén es el proceso de gestionar y supervisar las existencias de productos en un comercial con el objetivo de mantener niveles de inventario óptimos, todo esto abarca la administración de entradas y salidas de bodega, el control de mercadería y la gestión de suministros, todo esto implica planificar el abastecimiento, categorizar productos por rotación, realizar controles y emplear técnicas adecuadas, por lo que su importancia radica en lo bien que sea ejecutada por los miembros de trabajo en un negocio, además de ser planificado con anterioridad para la eficacia correcta.

**Reposición de productos.** Según Rogger (2019) mientras se cuente con el stock necesario, en el momento indicado y a un buen precio, los clientes reconocerán que se les está brindando un mejor servicio, lo que se traduce en una ventaja con respecto a los competidores directos ,por ello, menciona que la reposición de productos se refiere al proceso de volver a abastecer o reponer los productos dentro del almacén o en los estantes de venta de un negocio, para garantizar que siempre haya suficiente inventario disponible para satisfacer la demanda de los clientes.

**Integridad de la información.** De acuerdo con Chávez (2015) se centra en la precisión de datos y directrices contenidas en un documento, por lo que la confiabilidad de este debe ser mayor, ya que su objetivo principal es garantizar que las actividades se realicen de manera adecuada, minimizando errores o confusiones entre los trabajadores, para mantener la integridad de la información se necesita actualizar los documentos regularmente para que no se presente ningún inconveniente.

## **Fundamentos legales**

### **Principios generales**

Art. 1.- **Ámbito y Objeto.** - Las disposiciones de la presente Ley son de orden público y de interés social, sus normas por tratarse de una Ley de carácter orgánico, prevalecerán sobre las disposiciones contenidas en leyes ordinarias. En caso de duda en la interpretación de esta Ley, se la aplicará en el sentido más favorable al consumidor.

El objeto de esta Ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre las partes.

### **Información básica comercial**

Art. 9.- **Información Pública-** Todos los bienes a ser comercializados deberán exhibir sus respectivos precios, peso y medidas, de acuerdo a la naturaleza del producto.

Toda información relacionada al valor de los bienes y servicios deberá incluir, además del precio total, los montos adicionales correspondientes a impuestos y otros recargos, de tal manera que el consumidor pueda conocer el valor final.

Además del precio total del bien, deberá incluirse en los casos en que la naturaleza del producto lo permita, el precio unitario expresado en medidas de peso y/o volumen.

Art. 10.- **Idioma y Moneda.** - Los datos y la información general expuesta en etiquetas, envases, empaques u otros recipientes de los bienes ofrecidos; así como la publicidad, información o anuncios relativos a la prestación de servicios, se expresarán en idioma castellano, en moneda de curso legal y en las unidades de medida de aplicación general en el país; sin perjuicio de que el proveedor pueda incluir, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma, unidad monetaria o de medida.

La información expuesta será susceptible de comprobación.

Art. 11.- **Garantía.** Los productos de naturaleza durable tales como vehículos, artefactos eléctricos, mecánicos, electrodomésticos y electrónicos, deberán ser obligatoriamente garantizados por el proveedor para cubrir deficiencias de la fabricación y de funcionamiento. Las leyendas "garantizado", "garantía" o cualquier otra equivalente,

sólo podrán emplearse cuando indiquen claramente en que consiste tal garantía, así como las condiciones, forma, plazo y lugar en que el consumidor pueda hacerla efectiva.

Toda garantía deberá individualizar a la persona natural o jurídica que la otorga, así como los establecimientos y condiciones en que operará.

Art. 12.- Productos Deficientes o Usados. - Cuando se oferten o expendan al consumidor productos con alguna deficiencia, usados o reconstruidos, tales circunstancias deberán indicarse de manera visible, clara y precisa, en los anuncios, facturas o comprobantes.

Art. 13.- Producción y Transgénica- Si los productos de consumo humano o pecuario a comercializarse han sido obtenidos o mejorados mediante trasplante de genes o, en general, manipulación genética, se advertirá de tal hecho en la etiqueta del producto, en letras debidamente resaltadas.

Art. 14.- Rotulado Mínimo de Alimentos. - Sin perjuicio de lo que dispongan las normas técnicas al respecto, los proveedores de productos alimenticios de consumo humano deberán exhibir en el rotulado de obligatoriamente, la siguiente información:

- a) Nombre del producto;
- b) Marca comercial;
- c) Identificación del lote;
- d) Razón social de la empresa;
- e) Contenido neto;
- f) Número de registro sanitario;
- g) Valor nutricional;
- h) Fecha de expiración o tiempo máximo de consumo;
- i) Lista de ingredientes, con sus respectivas especificaciones;
- j) Precio de venta al público;
- k) País de origen; y,
- l) Indicación si se trata de alimento artificial, irradiado o genéticamente modificado.

## **Código del comercio**

Art. 1.- El Código de Comercio rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles, y los actos y contratos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes.

Art. 2.- Son comerciantes:

- a) *Las personas naturales que, teniendo capacidad legal para contratar, hacen del comercio su ocupación habitual*
- b) *Las sociedades constituidas con arreglo a las leyes mercantiles; y,*
- c) *Las sociedades extranjeras o las agencias y sucursales de éstas, que dentro del territorio nacional ejerzan actos de comercio, según la normativa legal que regule su funcionamiento.*

Art. 16.- El establecimiento de comercio, como parte integrante de la empresa, comprende:

- a) *El bien inmueble o las instalaciones donde el empresario realiza su actividad mercantil, así como los contratos o derechos en virtud de los cuales se ocupa dicho bien;*
- b) *El inventario en existencia dentro del establecimiento de comercio;*  
y,
- c) *El mobiliario, así como los contratos o derechos en virtud de los cuales se ocupa dicho bien.*

Art. 24.- Se deberá inscribir en el libro de actos y objetos mercantiles que llevará el Registro Mercantil, la siguiente información o actos relacionados con los sujetos mercantiles descritos en este Código:

1. *La apertura y cierre de sucursales o establecimientos de comercio, así como todos los actos que involucren enajenación o gravamen sobre estas;*
2. *La declaración sobre la celebración de actos de transferencia total de activos, de los de créditos y los de asunción de pasivos por adquisición de empresas o sociedades con indicación del monto y porcentaje cedido o adquirido; procederá la inscripción con la entrega de una copia del acto o actos que los contengan o de la declaración respectiva.*
3. *Cuando involucren empresas, las capitulaciones matrimoniales, las disoluciones de la sociedad conyugal y las liquidaciones de estas;*

4. *Así mismo, cuando involucren empresas, los inventarios solemnes, testamentos, particiones, sentencias ejecutoriadas, o actos de adjudicación; y,*

5. *Los documentos justificativos de los derechos sobre una o más empresas del que está bajo la patria potestad o del niño, niña o adolescente o del incapaz que está bajo la tutela o curatela de un comerciante.*

Art. 682.- Contrato de operación logística es aquel por el cual una parte, a la que se denomina operador logístico se compromete con un usuario a la organización, planificación, control y ejecución del movimiento de su inventario, así como a la implementación de ciertos requerimientos ya sea de inventarios, materia prima u otros que el usuario requiera. El contrato de operación logística podrá consistir en una, varias o todas aquellas actividades, las cuales realizará a cambio de una contraprestación o precio.

Art. 683.- El operador logístico puede tener, propiedad o tenencia de un lugar físico en el cual recibe y desde el cual implementa los servicios que se le requieren por parte del solicitante.

## Capítulo II

### Metodología

Este capítulo aborda la metodología de la investigación para el trabajo de titulación, detallando los métodos y técnicas empleadas para la recolección de datos, además de señalar cuales son las características de los instrumentos empleados, esta información fue de utilidad para el eficiente desarrollo del manual de procesos para el abastecimiento en el minimarket Lisandre.

#### Tipo de investigación

Dentro del trabajo de titulación se determinó el tipo de **investigación documental – descriptivo**, cuyo objetivo es la recolección de datos que aporten al desarrollo del manual de procesos, por ello, a través de la **investigación documental** sirvió para encontrar antecedentes que sirvan de apoyo o guía, es así que, este enfoque se centró en la recopilación, análisis e interpretación de información existente en diversas fuentes documentales dentro de los registros del minimarket, tales como manuales previos, reportes internos, y datos de control relacionados con el proceso del abastecimiento.

**Revisión de fuentes primarias y secundarias:** Se analizaron registros internos de la empresa, como el uso de inventario, los registros de órdenes de compra, contratos con proveedores y marcas comercializadas, al igual que los reportes de ventas. Adicional a aquello se consultaron fuentes secundarias, las cuales permitan aprender sobre el desarrollo del manual, tales como normativas de abastecimiento en Ecuador, libros sobre creación para manuales de procesos y guías de buenas prácticas.

Mediante la información recopilada, la **investigación descriptiva** es usada en el análisis de la situación actual del abastecimiento, con el propósito de diseñar un manual de procesos para el minimarket Lisandre, a su vez se empleó el tipo de **enfoque cualitativo** el cual fue aplicado por medio de una entrevista al gerente del minimercado además de realizar un focus group orientado a los trabajadores del negocio, el cual permite explorar las diferentes opiniones e ideas por parte de los empleados, quienes conocen de cerca las actividades que se realizan en cuanto al abastecimiento.

## **Métodos de investigación**

### **Analítico**

La aplicación de este método posibilitó la realización de un proceso de comparación y un análisis sobre los resultados obtenidos del focus group realizado a los trabajadores del lugar, así como de la entrevista dirigida al dueño o gerente del mini mercado, en los cuales se identificaron los diferentes procesos que realizan dentro del comercial para abastecerse de productos, tales como la planificación de las compras, la recepción de mercadería, los tiempos de reposición y procedimientos usados con anterioridad, llegando a problemas e inconvenientes que se presentaron por un mal manejo de los procesos, como la falta de controles claros, desorganización en la recepción de mercadería y ausencia de planificación efectiva, lo que generó retrasos, faltantes de productos así como una disminución en la eficiencia operativa.

### **Inductivo**

El método inductivo es una metodología lógica que busca examinar casos específicos para obtener conclusiones generales. Dentro del desarrollo del manual de procedimientos para la provisión del minimarket, este enfoque facilita el análisis del abastecimiento, así como de las operaciones cotidianas, mediante esto la guía para la creación el manual tendrá bases sólidas que permitan abordar la situación actual, haciéndolo más práctico, aplicable y alineado con las necesidades reales del negocio, además, este enfoque asegura que las soluciones propuestas sean efectivas, ya que están basadas en experiencias concretas e evidencias observadas en el funcionamiento del mini mercado. Con ello, el manual se convierte en una herramienta funcional que mejora la eficiencia, minimiza errores además de optimizar la relación con proveedores, control de inventarios y la satisfacción del cliente.

### **Población**

Para la población de este trabajo, los cuales se tomaron como objeto de estudio para el desarrollo del mismo fueron, el dueño del local comercial y sus empleados quienes desempeñan un papel clave en las operaciones diarias del minimarket. Se consideraron sus experiencias, conocimientos y perspectivas para identificar las prácticas actuales, los problemas recurrentes y las oportunidades de mejora, fundamentales para diseñar un manual de procesos efectivo.

<b>Población</b>	
<b>Unidades de análisis</b>	<b>N</b>
Gerente	1
Colaboradores	6
<b>Total</b>	<b>7</b>

**Fuente:** Trabajo de Investigación

**Elaboración:** Luis Andrés Iza

### **Técnicas e instrumento de investigación**

Las técnicas implementadas al proceso investigativo, aportaron en la recolección de datos que permitieron la realización del manual, para ello se tomó en cuenta dos instrumentos que miden con precisión la situación actual con respecto al abastecimiento.

### **Entrevista**

Las 8 preguntas hacia el gerente o dueño del local sirvieron para obtener información, desde el punto de vista del mismo, de esta manera se conocían las actividades que se realizaban, así como las funciones ejercidas por el equipo de trabajo, se le realizó preguntas relacionadas directamente con los indicadores del estudio de investigación también tomando en cuenta la variable “Manual de procesos”, de esta manera recabar sus conocimientos y experiencia, dado que a partir de sus argumentaciones se obtuvo información relevante para el análisis del estudio y así poder conocer cuál era la situación actual, de acuerdo a aquello descifrar las opiniones en base a las argumentaciones y experiencias que esta persona a atravesado en el transcurso del tiempo en la gestión de su negocio.

### **Focus group**

Para la recolección de datos en este estudio, se realizó un focus group orientado a los seis empleados del minimarket Lisandre, con el objetivo de obtener información cualitativa sobre los procesos operativos y las áreas de mejora en la administración del negocio, se promovió un ambiente de confianza donde a través de la plataforma zoom los participantes pudieron compartir sus experiencias diarias, dificultades además de sugerir ideas o aportes a la investigación, su aporte fue clave en la identificación del problema del abastecimiento, ya que el cumplimiento de sus funciones varía según los días en que trabajan.

### **Validación de los instrumentos**

El instrumento de recolección de datos desarrollado para este trabajo de investigación fue evaluado y ajustado con la orientación de un especialista, quien verificó su alineación con los objetivos establecidos. Una vez validado, se confirmó que el cuestionario de entrevista cumplía con los estándares necesarios para ser utilizado de manera efectiva en el proceso investigativo, de igual manera el focus group fue revisado siendo un factor determinante para el proyecto, este procedimiento de inspección aseguró la calidad del instrumento, garantizando que proporcionara datos relevantes.

### **Medios**

Para la realización del manual de procesos, es necesario contar con flujogramas que permitan identificar procesos a cumplir dentro del minimarket, para ello la plataforma **Bizagi Studio** brindara lo necesario para realizar los diagramas de flujo, presentando de manera clara la automatización de los procedimientos.

## **Capítulo III**

### **Resultados y Discusión**

#### **Análisis de Datos**

#### **I. Análisis e interpretación de los resultados de la entrevista al propietario del local.**

El presente trabajo realizo una entrevista a la propietaria o gerente del local la sr. Silvia Enriqueta Barona, quien participo brindando sus conocimiento y experiencias dentro del negocio, mediante esta conversación se extrajo datos de la situación actual del proceso de abastecimiento en el minimarket Lisandre, la información obtenida fue de suma importancia para el desarrollo del manual de procesos, permitiendo identificar áreas de mejora y posibles soluciones. Asimismo, se analizaron las principales dificultades enfrentadas en la gestión de inventarios y la relación con los proveedores, lo que contribuyó a plantear estrategias más eficientes.

**Indicador:** Tiempo de reposición

#### **1. ¿Como manejan actualmente el tiempo de reposición de productos en su minimarket?**

##### **Respuesta:**

La gerente menciona que el proceso de reposición es rápido y no interrumpe el proceso de atender al cliente, el encargado de aquello lo ha manejado durante varios años sin tener que estar pendiente de el para que cumpla eficientemente su rol. Sin embargo, comenta que de igual manera surgen ciertos problemas a la hora de coordinar correctamente el manejo de productos. Estos llegan entre semanas y los fines de semana donde se reponen todo tipo de productos que se acaban y en los casos que se acaban varios productos a la vez, argumenta que se los solicita al proveedor para que lo reponga lo más pronto posible, pero ya no contaría con mercancía para vender, hasta que se reponga.

**Indicador:** Planificación de la compra.

**2. ¿Cuál es el proceso que siguen para llevar a cabo la planificación de las compras?**

**Respuesta:**

La gerente menciona que el proceso es sencillo, ya que se tienen establecidos los días de compra, como los días que llega el proveedor. Para ello, se revisa en la bodega y las estanterías que clase de productos se necesitan, de manera ordenada. Lo que se requiere pronto y lo que no, para luego definir el presupuesto que se tiene y llevar el capital necesario. El capital definirá prácticamente todo.

Con todo esto, se tienen los valores que suben o bajan dependiendo de las temporadas o del IVA. Anotando todo esto en una libreta que nos permitirá evaluar a futuro la subida en los precios.

**Indicador:** Recepción de mercadería.

**3. ¿Como se realiza la recepción de la mercadería en el minimarket?**

**Respuesta:**

La gerente comenta que al llegar el proveedor con los productos, sus trabajadores bajan todo el producto solicitado, ahí cualquier miembro de nuestro personal se encarga de hacer la revisión correspondiente. Todo se lo revisa tras la reja que se tiene instalada.

Por lo general estamos de 3 a 4 personas trabajando en ese preciso momento, ya que el personal varía dependiendo la hora y el día, por ello dos trabajadores atienden, otra se encarga de la cobranza al cliente, la que se encarga de receptar la mercadería, revisar los productos y el estado en el que llegan antes de aceptarlo para posteriormente almacenarlo de inmediato en sus estantes correspondientes.

**Indicador:** Almacenamiento.

**4. ¿De qué manera organizan y controlan el almacenamiento de los productos en su local?**

**Respuesta:**

El minimarket tiene lugares en donde se tiene los productos más pedidos cerca y de fácil consumo como leche, huevos, pollo, verduras, botellones de agua, pañales, cigarrillos, snacks y bebidas. Teniendo fundas a la mano para el despacho de la mercadería, el resto de productos lo tenemos distribuidos mediante estanterías que nos permiten colocar los productos de manera vertical y obtener más espacio para la movilización, pero a su vez teniéndolos cerca para su rápida venta.

**Indicador:** Políticas de control.

**5. ¿Existen políticas de control establecidas para el manejo de los procesos de abastecimiento?**

**Respuesta:**

La gerente comenta que prioriza colocar los productos en los estantes que están desocupados o vacíos y que están a la vista del cliente. Luego se va colocando poco a poco, a medida que se vaya agotando tal producto.

Mercadería sellada que se pueden tener mucho tiempo de espera, siempre evaluando y dando a conocer al proveedor lo que suceda con el producto entregado. Además de dar a conocer que existen cámaras en sitios estratégicos para que evitar los robos, ningún cliente tiene permitido ingresar o buscar el artículo o producto por sí solo.

**Indicador:** Descripción de procesos.

**6. Según su criterio, cómo describiría los procesos de abastecimiento en su minimarket.**

**Respuesta:**

Menciona que es cauteloso y atento ante cualquier irregularidad que se presente, tanto en los valores que nos presentan los proveedores, como la cantidad del producto y el estado en el que llegan. Por lo general me encargo de interactuar con el proveedor, mientras otro revisa, almacena y ordena los productos que llegan, sin embargo, muchas veces no lo seguimos al pie de la letra.

Por parte del proveedor, conoce las políticas de cómo se maneja siempre en el negocio, donde incluso se pueden presentar robos al desembarcar los productos, asuntos que generan preocupación y que el proveedor debe tomar en cuenta con el fin de dar la mayor proyección a sus trabajadores como de la mercadería.

**Indicador:** Reposición de productos.

**7. ¿Como controlan el inventario y la reposición de productos?**

**Respuesta:**

La gerente indica que, mediante una libreta, se tiene apuntado el inventario. La cantidad de productos llegados, como también la fecha, de la “A” hasta las “Z”, donde se dan a conocer qué clase de producto se encuentra por acabarse. De esta manera, con anticipación se prevee que día se puede solicitar la mercadería, y así manejar posteriormente la reposición de los mismos, conforme a la cantidad que falte en los estantes de la mercadería, sin embargo, no resulta muchas veces por la cantidad de productos.

Mediante esta libreta se analiza la demanda de productos para ir colocando productos nuevos que puedan relacionarse con el que ya se había pedido y se mantiene un inventario cíclico.

**Indicador:** Integridad de la información.

**8. Considera usted que un manual de procesos podría ayudar a asegurar la integridad y control de la información relacionada con el abastecimiento en el minimarket.**

**Respuesta:**

La gerente comenta que en un principio se lo manejo con rigurosidad. Pero hubo varios problemas con las libretas que eran manejadas por varias personas, ocasionando que están se perdieran o no se anotaran la información suficiente.

Por ello, asegura que esta ayudaría a garantizar la integridad de la información, por lo que es necesario implementarlo para mejorar el proceso del abastecimiento, así como designar responsabilidades y otros beneficios.

### **Resultado de la entrevista**

Los resultados obtenidos de la entrevista destacan la relevancia de implementar un manual de procesos en el minimarket Lisandre para optimizar las operaciones relacionadas con el abastecimiento, para ello se destaca que actualmente, los procesos se ejecutan de manera práctica y basada en la experiencia adquirida, pero carecen de una formalización que garantice su eficacia, especialmente en casos de cambios de personal. Se evidenció que la planificación, recepción, almacenamiento y reposición de productos son gestionadas de manera intuitiva, con procedimientos que, aunque efectivos en el corto plazo, no están documentados ni estandarizados, este error en la informalidad de la información puede generar inconsistencias en el manejo de inventarios y en la relación con proveedores.

Por lo que la propuesta de un manual de procesos estructurado servirá como una guía clara evitando confusiones entre el personal y asegurando que las actividades se lleven a cabo con precisión, la integración de políticas claras y la documentación formal de los procedimientos dentro del manual permitirían abordar con mayor eficacia las dificultades identificadas, permitiendo capacitar de mejor manera al personal e involucrarlos más en el proceso de abastamiento, de esta manera, el minimarket no solo mejoraría su gestión administrativa, sino también su capacidad de respuesta ante cambios en las demandas del mercado y en las condiciones de su entorno.

## **II. Análisis e interpretación de los resultados del focus group realizado a los colaboradores del minimarket Lisandre.**

El focus group forma parte importante para el desarrollo de esta investigación, por ello se planteó realizarlo a los miembros que conforman el minimarket Lisandre, para ello las 6 personas fueron divididas en parejas o grupos de 2 personas (un total de 3 grupos), con el fin de conocer las opiniones divididas de cada uno, o caso contrario sincronizar las respuestas de los participantes, las preguntas planteadas fueron previstas para tener un acuerdo con los objetivos del trabajo de titulación.

### **FOCUS GROUP APLICADO A LOS TRABAJADORES DEL MINIMARKET LISANDRE.**

**Fecha:** 15/11/2024

**Lugar:** Minimarket Lisandre

**Tema:** Manual de procesos para el abastecimiento en el minimarket Lisandre, cantón La Libertad 2024.

**Objetivo:** Recolectar Información que ayude a determinar de qué manera un manual de procesos contribuye al abastecimiento en el minimarket Lisandre

**Nombre del moderador:** Luis Andrés Iza Barona

### **PREGUNTAS**

#### **1. ¿Consideran que el tiempo de reposición de los productos es adecuado para evitar faltantes en el minimarket?**

El grupo 1 determina que el abastecimiento es muy importante en el negocio de productos de primera necesidad como lo es el minimarket “Lisandre” y tienen muy claro el proceso que tienen que aplicar para mantener un buen stock de productos en el minimarket. Mientras que el grupo 2 apoya este pensamiento y agrega que cuando tienen la oportunidad de atender a los proveedores de manera más rápida, pues aprovechan la ocasión, destacando la importancia del abastecimiento para el funcionamiento del minimarket.

El grupo 3 establece que al momento se debe reajustar los períodos de abastecimiento, lo que tiene que ver con la disposición de los actuales proveedores. Aun así, para mantenerse cuando no llegan estos, se ha implementado la estrategia de compras al mercado mayorista más cercano, con lo que se logra abastecer el perchado y la demanda de los productos de primera necesidad y en ocasiones de los productos necesarios que varían de acuerdo a las temporadas que se ofrecen en el minimarket.

## **2. Piensan que la planificación de las compras es suficiente para satisfacer la demanda de los clientes.**

El grupo 1 piensa que la planificación de las compras para abastecer el minimarket es muy esencial, ya que de esta manera se evita tener espacios vacíos en perchas y la insatisfacción del cliente al momento de realizar sus compras, el grupo 2 opina que, con la planificación se evita un sobreabastecimiento de productos lo que en el futuro generaría pérdidas económicas para el negocio, ya que varios de ellos pueden caducar o perecer al ser de primera necesidad, señalan que productos como la carne o lácteos son más propensos a sufrir de esto, el grupo 3 piensa que elaborando una buena planificación se mantiene no solo un buen servicio sino también una estrategia adecuada de ventas, atrayendo a futuros compradores por la disponibilidad de stock.

## **3. ¿Creen que el proceso de recepción de la mercadería es ordenado y eficiente?**

En el proceso de recepción de mercadería el grupo 2 piensa que el método que mantienen en el minimarket en la actualidad se debe a la manera en que se atiende a los clientes en primer lugar y luego a los proveedores, mientras que los grupos 1 y 3 piensan que habría que establecer una mejor rutina para prevenir la llegada de productos que no fueron seleccionados al momento de realizar el pedido, situación que resulta desfavorable pues representa una pérdida de tiempo al receptor la mercadería y si el proveedor no está dispuesto a retirar el producto y no se llega a un acuerdo se genera una insatisfacción de su parte, provocando que no se pueda distribuir los productos que habitualmente se ofertan dentro del minimarket.

**4. ¿Consideran que el espacio y la organización del almacén son adecuados para manejar la mercadería de manera eficiente?**

Para los grupos en general, es fundamental mantener un orden y establecer una estrategia en cuanto a la ubicación de los productos del minimarket, lo que facilita encontrar de los pedidos realizados por los clientes al momento de realizar sus compras generando así una atención eficiente y satisfactoria.

Por ello se procura mantener el orden de los productos, pero el grupo 1 sugiere habilitar más espacios destinados para almacenamiento, de esta manera tendrían una mejor visualización, también sería mucho más eficiente y ahorraría tiempo para despachar los productos, los grupos simpatizan con la idea de crear un manual que detalle los procesos que requiere el minimarket en todas las áreas.

**5. ¿Qué tan útil creen que sería contar con políticas de control claras en un manual?**

Los tres grupos coinciden en que implementar un manual con políticas específicas que se apeguen a las necesidades del minimarket sería de gran ayuda. Describen que este manual sería especialmente útil en situaciones de emergencia, como los cortes de energía eléctrica que ocurren actualmente en el país o el desabastecimiento de agua que ocurre localmente en el cantón La Libertad, a la cual se le suma la situación de la inseguridad que afecta por sobre todo a locales comerciales.

Aseguran que, la implementación de un manual también influiría positivamente en la gestión dentro del minimarket, por lo que permitiría establecer normas necesarias dentro del negocio, lo que a su vez contribuiría a una mejor administración y atención al cliente.

**6. ¿Consideran importante tener una explicación detallada de cada proceso del trabajo en un manual?**

Los tres grupos coinciden en que sería ideal para las personas que forman parte del personal de trabajo del minimarket tener un manual de procedimientos, lo que sería

especialmente útil en situaciones en las que surjan, dudas o incertidumbres sobre cómo ejercer en los procesos de almacenamiento, organización o despacho de productos, señalan que, con un manual, podrían guiarse oportunamente y evitarían errores que podrían tener consecuencias negativas para el negocio.

El grupo 2 finalizó comentando que la disponibilidad de un manual también evitaría la pérdida de tiempo que se produce cuando el personal no sabe cómo proceder en una situación determinada y no está la dueña para solucionarlo.

### **7. ¿Piensan que un diagrama o flujograma facilitaría la comprensión de los procesos en el minimarket?**

Para el grupo uno, la creación de un manual detallado sería una herramienta valiosa para conocer los procesos y pasos a seguir dentro del proceso de abastecimiento en el minimarket Lisandre. Lo que según comentan permitiría a los empleados comprender claramente sus responsabilidades y los procedimientos establecidos, lo que a su vez contribuiría a que todos sus compañeros cumplan de mejor manera su trabajo con mayor eficiencia y productividad en el área que le ha sido asignada.

Por otro lado, los grupos dos y tres consideran que los diagramas o flujogramas serían una herramienta más efectiva para comunicar la información necesaria, aunque desconocen un poco del tema, aseguran que, con capacitación tendrán la información más clara para poderla aplicar.

### **8. ¿Qué tan importante les parece que en un manual se especifiquen los niveles de responsabilidad y los formatos a seguir en cada proceso?**

Los grupos uno y tres coinciden en que es fundamental que tanto el personal como la clientela conozcan la estructura organizacional establecida en el minimarket, argumentan que esto permitiría que los clientes puedan dirigirse de manera adecuada y oportuna a la hora de solicitar información sobre productos, horarios de atención, y demás situaciones. Mientras que para el personal el conocimiento de esto facilitaría la comprensión de los procedimientos y pasos a seguir en esta área del minimarket, como la recepción de productos, el almacenamiento, los precios al público, entre otros.

Por otro lado, el grupo dos piensa que explicar los niveles de responsabilidad al en una capacitación sería suficiente, sin embargo, este conocimiento puede tener algunas limitaciones. Por un lado, puede restar tiempo valioso para la atención al cliente y, por otro, puede no ser lo suficientemente detallada para cubrir todas las necesidades y preguntas del personal.

**9. ¿Creen que contar con un manual de procesos mejoraría la eficiencia en el trabajo diario?**

Los tres grupos hacen énfasis en que, entender los objetivos del negocio es parte de la mejora en general, por ello consideran que tener un cuidado adecuado de los productos permite mejorar la reputación del local volviéndolo más eficaz en el despacho de mercadería, también aumentaría la capacidad y habilidad de cada uno de los trabajadores de manera más ágil gracias a la implementación de un manual de procesos

Finalmente, el grupo 2 señala que el manual permitiría la mejora de manera acelerada, ya que las pautas dispuestas por la misma brindarían una perspectiva diferente a la dueña del local, generando que su visión se enfoque en varios escenarios posibles a tomar en cuenta.

**10. ¿Consideran que tener procedimientos de control específicos para el almacenamiento mejoraría la organización del almacén?**

Para el grupo uno y dos tener a la mano los procedimientos de control específicos en un manual optimiza la recepción de productos, el cuidado y almacenamiento adecuado de los mismos, también beneficia en brindar una mejor y rápida atención a los clientes, mientras el grupo tres agrega que además este manual permitiría a los trabajadores encontrar en poco tiempo los productos solicitados por el cliente, manteniendo el orden y el control del abastecimiento en las perchas existentes dentro del minimarket.

**11. ¿Piensan que la reposición de productos sería más rápida si se implementaran procesos claros y definidos?**

El grupo uno está claro que es más importante tomarse el tiempo en la recepción de productos para así, identificar cualquier anomalía que se presente durante la entrega de los mismos, mientras que para los grupos dos y tres, opinan que si se implementaran procesos claros y definidos serían más viables las reposiciones de productos al mantener un orden y estructura de estos, visibilizando claramente lo que se mantienen o no en stock, agilizando así el proceso de reposición de mercadería, lo que a su vez resultaría en beneficios para el minimarket al momento de satisfacer a los clientes frecuentes quienes volverán con la seguridad de que encontrará lo que necesita.

**12. ¿Creen que un manual de procesos para el abastecimiento ayudaría a mejorar el control del inventario volviéndolo más preciso?**

Para los tres grupos sería una ventaja tener un manual de procesos que brinde el beneficio de reducir los errores al perchar, que también pueda mantener una claridad en cuanto a los productos existentes, el grupo 2 hace énfasis en que un manual ayudaría a que tengan una mejor comunicación entre los colaboradores, lo que da a entender que esta guía es una herramienta en el trabajo muy útil y oportuna si se elabora para cubrir las necesidades del minimarket y su personal, por lo que se deduce que están de acuerdo con tener un manual de procesos.

**13. ¿Estiman que actualmente existe un procedimiento claro para el abastecimiento de productos en el minimarket?**

Actualmente los tres grupos manejan una organización eventual que se resume en hacerse cargo de las recopilaciones de productos y orden de perchado en el momento justo en que llegan al minimarket, lo que para el grupo uno es algo normal y que resulta eficaz desde su punto de vista, para el grupo dos y tres comentan que si hace falta una herramienta que facilite la comprensión de los procesos que se necesitan para mantener el orden y la organización del local, ya que con este manual se puede entender de manera más efectiva cada uno de los pasos a seguir.

**14. ¿Consideran que tener un manual de procesos ayudaría a reducir errores en las tareas diarias?**

Los grupos uno y tres consideran muy oportuno además de efectivo el tener un manual que brinde la comprensión de cada proceso que se realiza en el minimarket Lisandre, ya que de elaborarse este se centraría en especificar y detallar los roles que poseen cada colaborador en cada procedimiento que se realiza a lo largo de la jornada laboral, mejorando la atención al cliente, e incrementando la garantía que regrese gracias a la buen trato que recibe, entre tanto para el grupo dos no es tan necesario implementarlo, pero en todo caso no habría ningún problema en tomarlo en cuenta.

**15. ¿Les daría más seguridad en su trabajo contar con un documento que indique los pasos y responsabilidades de cada proceso?**

Para los tres grupos la existencia de un documento o guía les daría más seguridad, ya que se pueden acoger a este manual que ayudaría a mejorar el desempeño de los colaboradores especificando los pasos a seguir dentro del minimarket, los participantes llegan al acuerdo que sería un apoyo muy oportuno para conseguir tener una mejor postura en el ambiente laboral, ya que al conocer cada detalle de los procesos, hace que sea posible mejorar la rapidez en el manejo de productos y permitiría abastecerse con lo necesario sin sobre existencias.

## **Resultado del Focus Group**

El análisis del focus group aplicado en el minimarket Lisandre refleja la percepción positiva de los participantes respecto a la implementación de un manual de procesos para optimizar el abastecimiento y las actividades operativas del negocio, para ello de manera general, los tres grupos destacaron la importancia de contar con procesos claros, estructurados para mejorar áreas clave como el manejo de inventarios, la recepción de mercadería, así como la reposición de productos. Los tres grupos coincidieron en que la creación de un manual no solo ayudaría a prevenir errores, sino que también fomentaría la organización y la eficiencia, contribuyendo a brindar un mejor servicio al cliente, señalando que un guía sería una herramienta vital para afrontar varios problemas como desabastecimientos.

Los participantes mencionaron que, aunque actualmente se manejan estrategias basadas en la experiencia, estas podrían fortalecerse con una guía que detalle los pasos necesarios para mantener el orden y la disponibilidad de productos. Por lo que, consideraron que establecer responsabilidades claras a través de un manual reduciría la carga de trabajo individual y facilitaría la comunicación entre los colaboradores, minimizando las inconsistencias, así como confusiones.

Por último, reconocieron que un así documento garantizaría que cada empleado conozca sus responsabilidades y tareas específicas, fortaleciendo la confianza en las labores diarias, es así que, el focus group reveló las opiniones de los trabajadores sobre los beneficios de implementar un manual, considerándolo una solución ágil para abordar las problemáticas de desabastecimiento que se presentan.

## **Discusión**

La investigación determino la elaboración de un manual de procesos, para la optimización del abastecimiento en el minimarket Lisandre, dentro del cual se evidenciaron problemas de reposición de productos, tiempos inadecuados de reintegración, mal manejo del almacenamiento y carencia en la planificación de compra, con esta base obtenida gracias a las herramientas utilizadas como la entrevista y focus group, se determina la necesidad de implementar un manual que sirva de referencia para automatizar los procedimientos de adquisición.

Dentro del minimarket se evidencia una ausencia de conocimiento en el área administrativa, lo cual limita la capacidad de los trabajadores para realizar gestiones eficientes relacionadas con la planificación, organización y control de las actividades, esta carencia impacta directamente en la productividad, por lo que una guía servirá como método de capacitación, permitiendo a sus trabajadores adquirir nuevos conocimientos

## **Propuesta**

### **Título de la Propuesta**

Manual de proceso para el abastecimiento en el minimarket Lisandre, Cantón La Libertad 2024.

### **Objetivos de la propuesta**

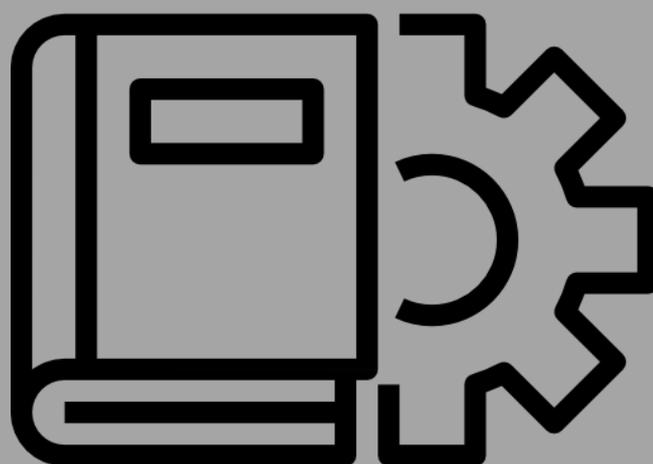
#### **Objetivo General**

Establecer el proceso para el abastecimiento y asignar tareas al personal del minimarket Lisandre.

#### **Objetivo Específicos**

- Identificar los procesos ejecutados con respecto al abastecimiento del minimarket Lisandre.
- Especificar políticas y normativas a seguir por parte de los colaboradores del minimarket Lisandre.
- Determinar funciones y lineamientos en el proceso de abastecimiento en el minimarket Lisandre.

**Manual de procesos  
para el abastecimiento  
en el minimarket  
“LISANDRE”**



Luis Andrés Iza Barona

<b>MINIMARKET “LISANDRE”</b>	Versión: 1.0
<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	Pág. 2

## ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA .....	52
INTRODUCCIÓN .....	54
OBJETIVO .....	55
ALCANCE.....	56
NIVELES DE RESPONSABILIDAD.....	57
DELEGACIÓN DE FUNCIONES .....	58
POLÍTICAS DE CONTROL.....	61
MAPA DE PROCESOS.....	63
REPOSICIÓN DE PRODUCTOS.....	64
PLANIFICACIÓN DE LA COMPRA .....	67
RECEPCIÓN DE MERCADERÍA .....	70
ALMACENAMIENTO .....	73
SIGNIFICADOS DE SÍMBOLOS .....	76

<b>MINIMARKET “LISANDRE”</b>  <b>MANUAL DE PROCESOS</b>  INTRODUCCIÓN	<b>Versión: 1.0</b>
	Fecha: 25/Nov/2024
	Pág. 3

### ➤ INTRODUCCIÓN

En la actualidad una de las funciones principales en el minimarket Lisandre es el proceso de abastecimiento, el cual es un conjunto de actividades destinadas a la adquisición de recursos o suministros, sin embargo este proceso suele ser tedioso, por lo que deben de existir pautas que ayuden al momento de abastecerse, dentro de este documento se da a conocer un manual, el cual servirá como una guía de referencia para la capacitación de los trabajadores, dando una comprensión clara de sus responsabilidades y asegurando la calidad en cada etapa del proceso.

El manual busca promover una cultura de mejora continua en el minimarket Lisandre, con una perspectiva detallada, permitiendo identificar posibles mejoras dentro de esta, por ello con su correcta aplicación, no solo se espera garantizar la eficiencia de las operaciones internas, sino también fortalecer la posición competitiva del minimarket en un mercado cada vez más exigente.

<b>MINIMARKET “LISANDRE”</b>  <b>MANUAL DE PROCESOS</b>  <b>OBJETIVO</b>	<b>Versión: 1.0</b>
	Fecha: 25/Nov/2024
	Pág. 4

➤ **OBJETIVO**

El siguiente manual tiene como objetivo principal garantizar que los procedimientos de reposición de productos, planificación de compras, recepción de mercadería y almacenamiento se realicen de manera correcta y ordenada, reduciendo posibles errores al momento de suministrarse de productos en el negocio.

El presente manual de procesos está diseñado para optimizar las operaciones del minimarket Lisandre, ofreciendo un enfoque estructurado y eficiente en las actividades clave relacionadas con el abastecimiento.

<b>MINIMARKET “LISANDRE”</b>  <b>MANUAL DE PROCESOS</b>  ALCANCE	<b>Versión: 1.0</b>
	Fecha: 25/Nov/2024
	Pág. 5

➤ **ALCANCE**

Mediante los procedimientos detallados, el manual pretende ser una guía específicamente diseñada para cubrir las etapas del proceso de abastecimiento, abarcando desde la planificación de pedidos hasta la correcta gestión de los productos adquiridos, por lo que este no abarca actividades externas del negocio.

Dentro del minimarket Lisandre el manual de procesos tendrá un enfoque exclusivo para el área de abastecimiento, por lo que su aplicación está destinada a garantizar que los procedimientos se realicen de manera adecuada permitiendo cumplir con el objetivo propuesto.

<b>MINIMARKET “LISANDRE”</b>  <b>MANUAL DE PROCESOS</b>  <b>NIVELES DE RESPONSABILIDAD.</b>	<b>Versión: 1.0</b>
	Fecha: 25/Nov/2024
	Pág. 6

➤ **NIVELES DE RESPONSABILIDAD.**

La delegación de funciones es la transferencia de responsabilidad a los miembros de un equipo de trabajo asignándolos por niveles, en este caso a los colaboradores del minimarket Lisandre serian clasificados en base a sus aptitudes, esto implica ceder la autoridad a una persona que tenga las capacidades y habilidades necesarias para ejercer el trabajo, por ello el designar un bodeguero es indispensable para que el compruebe que todo esté en su lugar y se cumplan los parámetros establecidos.

A su vez el resto de colaboradores tienen delegaciones de funciones que permitirán garantizar un manejo adecuado en la reposición de productos, algo vital para que el personal de ventas tenga lo necesario para cumplir con la demanda de existencias requeridas por los clientes.

<b>MINIMARKET “LISANDRE”</b>  <b>MANUAL DE PROCESOS</b>  DELEGACIÓN DE FUNCIONES	<b>Versión: 1.0</b>
	Fecha: 25/Nov/2024
	Pág. 7

➤ **GERENTE O DUEÑO DEL LOCAL**

- Plantear objetivos, metas y recursos para el minimarket.
- Realizar la selección del personal más adecuado para trabajar en el área de abastecimiento.
- Atender a los proveedores para dialogar sobre los productos y precios competitivos.
- Coordinar, en conjunto con el bodeguero, los pedidos necesarios para mantener el stock de mercadería requerido para la venta.
- Revisar toda la documentación donde se detallan los precios de los productos como facturas, notas de venta.
- Registrar los movimientos en la recepción de mercadería u otros procesos.
- Supervisar a los colaboradores y verificar que desempeñen su función de manera correcta.

<b>MINIMARKET “LISANDRE”</b>  <b>MANUAL DE PROCESOS</b>  DELEGACIÓN DE FUNCIONES	<b>Versión: 1.0</b>
	Fecha: 25/Nov/2024
	Pág. 8

➤ **BODEGUERO**

- Encargado de recibir los pedidos.
- Dirigir a los colaboradores para que cumplan con sus funciones.
- Al momento de la revisión debe ejercer una minuciosa inspección para corroborar que los productos estén en orden.
- Al detectar cualquier novedad con respecto a un producto, su deber es informar tanto al proveedor como al gerente.
- Administrar el ingreso de nueva mercadería, así como realizar anotaciones de las marcas que llegan con productos.
- Verificar posibles productos deteriorados para posteriormente reponerlos con productos nuevos.
- Actualizar precios conforme lo autorice el gerente.
- Realizar actividades de control y conteo de productos.

<b>MINIMARKET “LISANDRE”</b>  <b>MANUAL DE PROCESOS</b>  DELEGACIÓN DE FUNCIONES	<b>Versión: 1.0</b>
	Fecha: 25/Nov/2024
	Pág. 9

➤ **AYUDANTES O TRABAJADORES**

- Acatar ordenes de sus superiores quienes direccionaran la realización de las actividades.
- Ayudar en la verificación de productos al momento de su llegada, dándole soporte al bodeguero para que inspeccione bien todo lo que llega.
- Colocar la mercadería en su respectivo lugar de almacenamiento.
- Reponer los productos vendidos de las estanterías para la ágil venta al cliente.
- Verificar si existe alguna inconsistencia con productos con fecha de vencimiento pasada.
- Todos los días realizar actividades de limpieza para que el lugar permanezca limpio y ordenado.

<b>MINIMARKET “LISANDRE”</b>  <b>MANUAL DE PROCESOS</b>  POLÍTICAS DE CONTROL	<b>Versión: 1.0</b>
	Fecha: 25/Nov/2024
	Pág. 10

➤ **POLÍTICAS DE CONTROL**

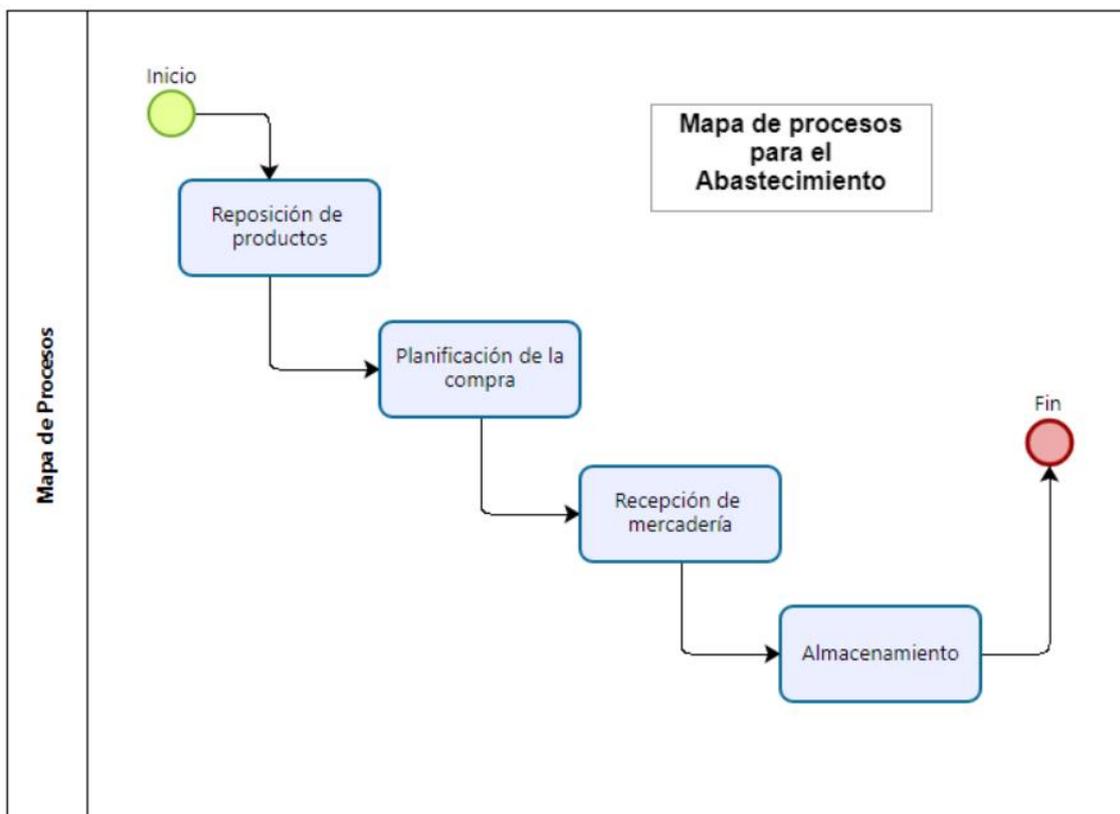
- Establecer un tiempo determinado para la reposición de productos, esto dependerá de la rotación de cada mercancía, permitiendo que los suministros de más alta demanda se repongan más rápido.
- Revisar diariamente los niveles de inventario de productos demandados, para anotarlos en una libreta que permita llevar el control de que mercadería faltan.
- Realizar un análisis para identificar productos con alta demanda en temporadas específicas y ajustar las compras según la ocasión.
- Asignar un presupuesto adicional para la adquisición de nueva mercadería, permitiendo innovar dentro del negocio.
- Mantener relaciones con proveedores confiables, exigiendo que se cumpla con la calidad, tiempo de entrega y precios competitivos.

<b>MINIMARKET “LISANDRE”</b>  <b>MANUAL DE PROCESOS</b>  POLÍTICAS DE CONTROL	<b>Versión: 1.0</b>
	Fecha: 25/Nov/2024
	Pág. 11

- Verificar en cada recepción que la mercadería entregada cumpla con los estándares de calidad y verificando si el pedido esta completo.
- Documentar todas las recepciones en un registro centralizado que incluya datos como fecha, proveedor, productos recibidos y pago realizado.
- Revisar continuamente el manual para tener una guía que permita llevar un control del abastecimiento.

<b>MINIMARKET “LISANDRE”</b>  <b>MANUAL DE PROCESOS</b>  MAPA DE PROCESOS	<b>Versión: 1.0</b>
	Fecha: 25/Nov/2024
	Pág. 12

➤ **MAPA DE PROCESOS**



<b>MINIMARKET “LISANDRE”</b>  <b>MANUAL DE PROCESOS</b>  <b>REPOSICIÓN DE PRODUCTOS</b>	<b>Versión: 1.0</b>
	Fecha: 25/Nov/2024
	Pág. 13

### ➤ **REPOSICIÓN DE PRODUCTOS**

La reposición de productos es un proceso clave dentro de cualquier negocio, cuyo concepto se rige a garantizar que los productos estén disponibles para abastecer la demanda del cliente, esto implica reabastecer estanterías cuando los niveles de stock disminuyen, evitando faltante y llevando un control de las existencias adecuado, por lo que para el minimarket Lisandre comprende un concepto que permitirá la eficiencia operativa y su capacidad de ofrecer productos variados sin la necesidad de tener sobre existencia.

La reposición de productos abarca verificación dentro del inventario para ver i e necesario reponer el producto, así como también involucra la negociación con el proveedor para que este proporcione mercadería de excelente calidad y a un precio competitivo en el mercado.

<b>MINIMARKET “LISANDRE”</b>  <b>MANUAL DE PROCESOS</b>  REPOSICION DE PRODUCTOS	<b>Versión: 1.0</b>
	Fecha: 25/Nov/2024
	Pág. 14

### ➤ **PROCESO DE REPOSICIÓN DE PRODUCTOS**

Para realizar una correcta reposición de productos se debe cumplir una serie de procesos que permitan su ejecución de manera eficaz.

1. Verificación de los niveles actuales de stock de productos.

**Encargado:** Bodeguero

2. Identificar los productos con baja existencia.

**Encargado:** Bodeguero

3. Evaluar las ventas pasadas para estimar la cantidad de producto a pedir.

**Encargado:** Bodeguero.

4. Notificar al gerente para darle a conocer la reposición de productos.

**Encargado:** Bodeguero.

5. Hablar con el proveedor para obtener información sobre detalles sobre los precios y calidad del producto.

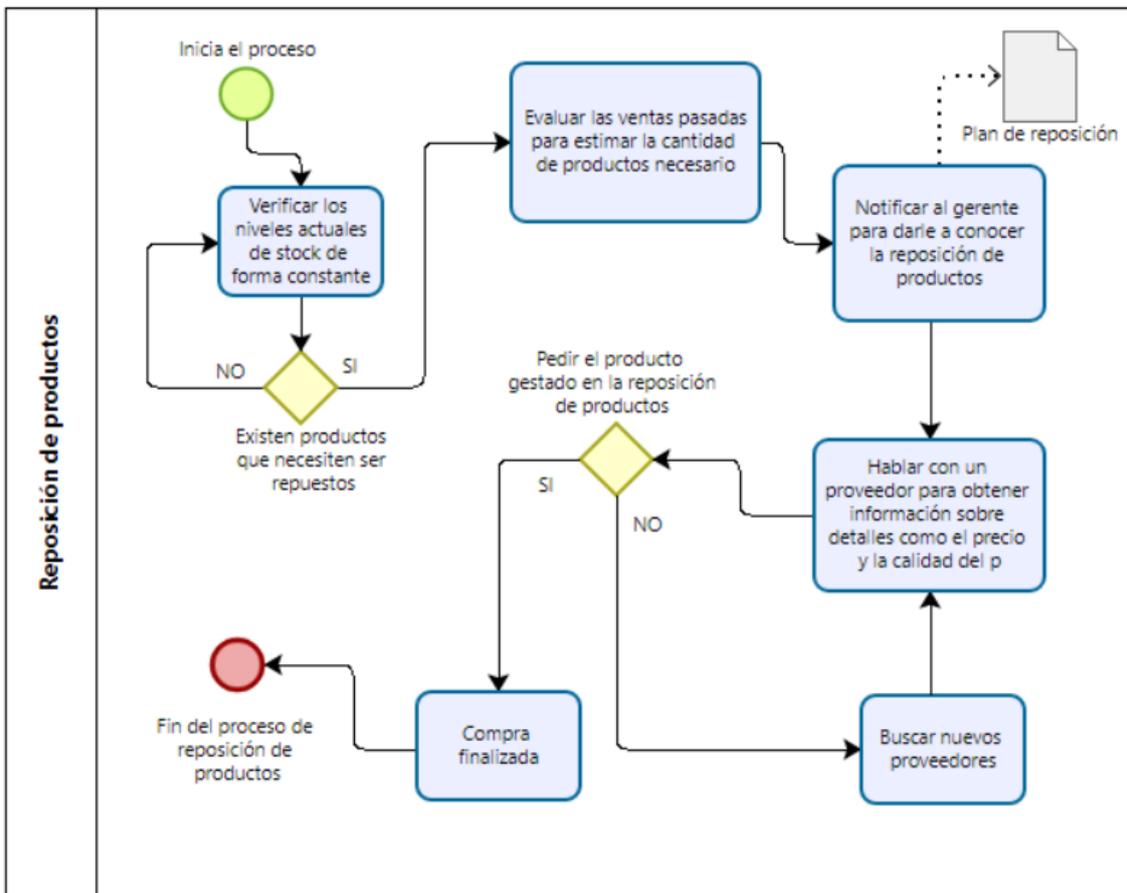
**Encargado:** Gerente

6. Pedir el producto gestado en la reposición de productos.

**Encargado:** Gerente.

<b>MINIMARKET “LISANDRE”</b>  <b>MANUAL DE PROCESOS</b>  REPOSICIÓN DE PRODUCTOS	<b>Versión: 1.0</b>
	Fecha: 25/Nov/2024
	Pág. 15

➤ **DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO PARA LA REPOSICIÓN DE PRODUCTOS.**



<b>MINIMARKET “LISANDRE”</b>  <b>MANUAL DE PROCESOS</b>  PLANIFICACIÓN DE LA COMPRA	<b>Versión: 1.0</b>
	Fecha: 25/Nov/2024
	Pág. 16

### ➤ **PLANIFICACIÓN DE LA COMPRA**

Es una herramienta indispensable para mejorar la adquisición de existencias, ya que funciona en base a la elección del mejor proveedor posible, al que se le realizara la compra de suministros o productos, en la planificación también se debe tomar en cuenta factores como el precio, calidad, tiempo de entrega y compromiso por parte de la empresa que se encargara de abastecer al negocio.

Las ventajas radican en que la planificación de compras permite optimizar la parte financiera, ajustándose al presupuesto o inversión planteada, así como también al proceso logísticos del negocio, asegurando que las adquisiciones se realicen en los momentos adecuados para evitar tanto el exceso de inventario como la falta de productos, lo que no solo ayudaría a mantener un control, sino que también mejora la relación con los proveedores al establecer acuerdos claros, sin ninguna complicación de por medio, logrando un abastecimiento bien ejecutado.

<b>MINIMARKET “LISANDRE”</b>  <b>MANUAL DE PROCESOS</b>  PLANIFICACIÓN DE LA COMPRA	<b>Versión: 1.0</b>
	Fecha: 25/Nov/2024
	Pág. 17

### ➤ PROCESO DE PLANIFICACIÓN DE LA COMPRA

Para realizar una correcta planificación de la compra se debe cumplir una serie de procesos que permitan su ejecución de manera eficaz.

1. Evaluar el inventario actual para identificar productos con alta o baja demanda.

**Encargado:** Bodeguero.

2. Análisis de las ventas pasadas considerando temporadas altas o productos nuevos que destacan en el mercado.

**Encargado:** Gerente.

3. Determinación de presupuesto para la inversión en productos demandados y nuevos que generen el interés en el cliente.

**Encargado:** Gerente.

4. Búsqueda de proveedores, considerando los precios competitivos, la calidad y el tiempo de entrega.

**Encargado:** Gerente.

5. Programar los pedidos detallando fechas, cantidades y marcas.

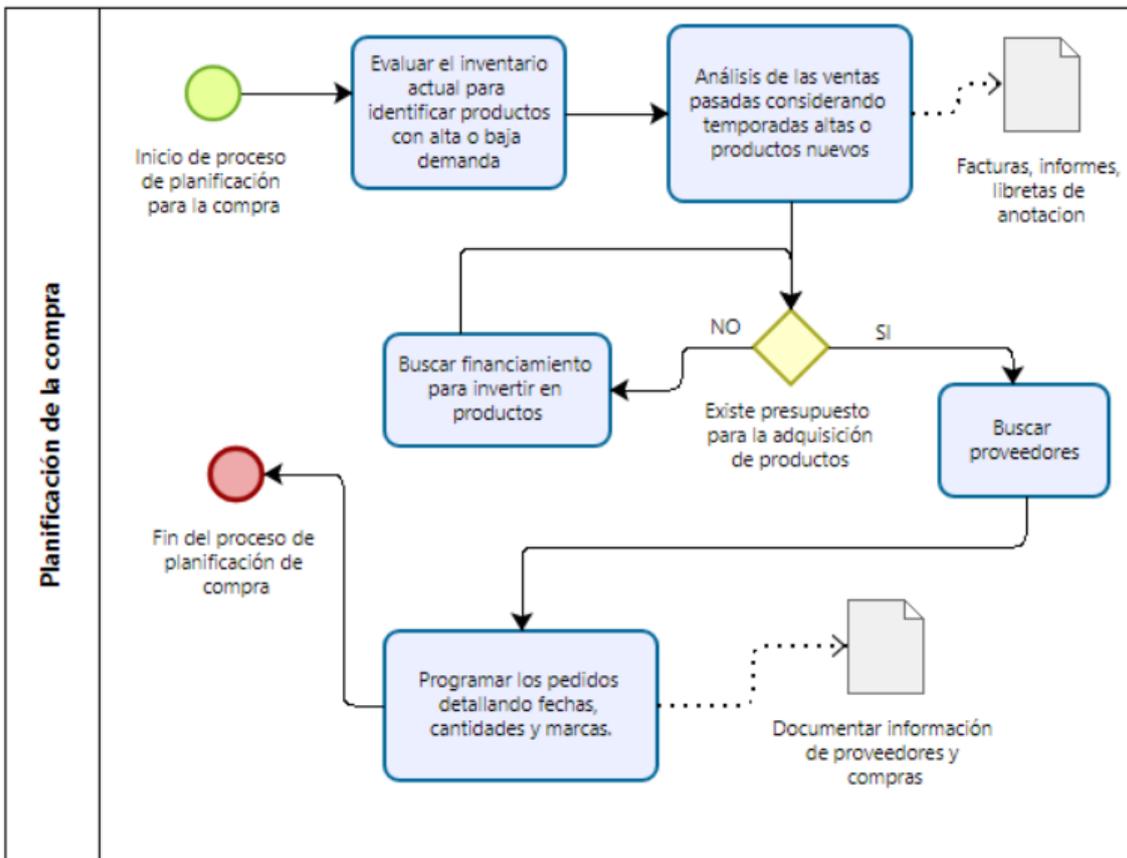
**Encargado:** Gerente.

6. Tener el presupuesto disponible o organizar el plazo a pagar.

**Encargado:** Gerente.

<p><b>MINIMARKET “LISANDRE”</b></p> <p><b>MANUAL DE PROCESOS</b></p> <p>PLANIFICACIÓN DE LA COMPRA</p>	<p><b>Versión: 1.0</b></p>
	<p>Fecha: 25/Nov/2024</p>
	<p>Pág. 18</p>

➤ **DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO PARA LA PLANIFICACIÓN DE LA COMPRA.**



<b>MINIMARKET “LISANDRE”</b>  <b>MANUAL DE PROCESOS</b>  RECEPCIÓN DE MERCADERÍA	<b>Versión: 1.0</b>
	Fecha: 25/Nov/2024
	Pág. 19

### ➤ **RECEPCIÓN DE MERCADERÍA**

La recepción de mercadería es el proceso mediante el que se reciben los productos solicitados al proveedor, estos llegan directo al negocio por lo que tienen que ser llevados a la bodega, en donde serán revisados para garantizar la transparencia de la entrega, en este procedimiento es fundamental verificar que la mercadería coincida con lo acordado entre el gerente y distribuidor, aquí el personal encargado inspecciona los productos para asegurarse de que estén en buen estado, verificando que no existan productos dañados o malogrados.

Una correcta recepción de mercadería en el minimarket Lisandre, permitirá mantener un control eficiente sobre los inventarios además de evitar problemas como devoluciones o pérdidas por productos defectuosos, asegurando que los clientes obtengan un producto de acuerdo a sus expectativas esperadas.

<b>MINIMARKET “LISANDRE”</b>  <b>MANUAL DE PROCESOS</b>  RECEPCIÓN DE MERCADERÍA	<b>Versión: 1.0</b>
	Fecha: 25/Nov/2024
	Pág. 20

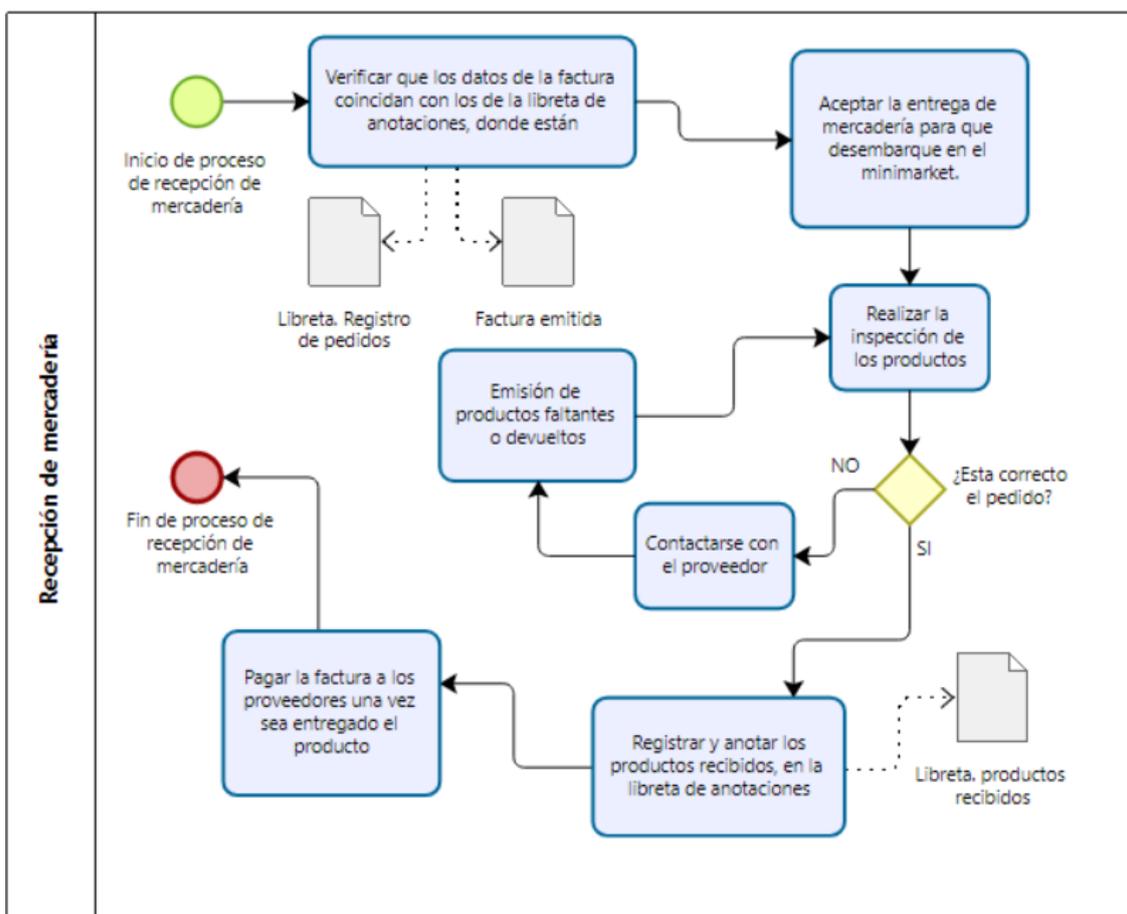
### ➤ **PROCESO DE RECEPCIÓN DE MERCADERÍA**

Para realizar una correcta recepción de mercadería se debe cumplir una serie de procesos que permitan su ejecución de manera eficaz.

1. Verificar que los datos de la factura coincidan con los de la libreta de anotaciones, donde están los productos pedidos.  
**Encargado:** Bodeguero.
2. Aceptar la entrega de mercadería para que desembarque en el minimarket.  
**Encargado:** Bodeguero.
3. Realizar la inspección de los productos, asegurándose de que las cantidades entregadas coincidan con las indicadas en la factura.  
**Encargado:** Bodeguero y ayudantes.
4. Informar sobre cualquier irregularidad detectada en la mercadería recibida.  
**Encargado:** Bodeguero.
5. Registrar y anotar los productos recibidos, en la libreta de anotaciones.  
**Encargado:** Bodeguero.
6. Pagar la factura a los proveedores una vez sea entregado el producto.  
**Encargado:** Gerente.

<b>MINIMARKET “LISANDRE”</b>  <b>MANUAL DE PROCESOS</b>  RECEPCIÓN DE MERCADERÍA	<b>Versión: 1.0</b>
	Fecha: 25/Nov/2024
	Pág. 21

➤ **DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO PARA LA RECEPCIÓN DE MERCADERÍA.**



<b>MINIMARKET “LISANDRE”</b>  <b>MANUAL DE PROCESOS</b>  ALMACENAMIENTO	<b>Versión: 1.0</b>
	Fecha: 25/Nov/2024
	Pág. 22

### ➤ **ALMACENAMIENTO**

El almacenamiento parte de un correcto manejo de productos después de la recepción de mercancías, por lo que se debe de cumplir una serie de procesos que permitan su ejecución de manera eficaz, este se enfoca en tener un espacio asignado para guardar, organizar y proteger la mercadería que se almacene dentro, por ello es fundamental que los procedimientos que se lleven a cabo sean los más indicados y precisos para la distribución de mercancías en la bodega del minimarket Lisandre.

Dentro del negocio debe existir pasos a seguir para la buena organización del almacenamiento de productos, por lo que cada artículo tiene su espacio asignado, de igual manera el bodeguero debe de distribuirlo de tal forma que la mercadería más demanda pueda ser más fácil de acceder, de la misma manera los víveres perecibles deben ser almacenados de diferente forma, que otros productos.

<b>MINIMARKET “LISANDRE”</b>  <b>MANUAL DE PROCESOS</b>  ALMACENAMIENTO	<b>Versión: 1.0</b>
	Fecha: 25/Nov/2024
	Pág. 23

### ➤ **PROCESO DE ALMACENAMIENTO**

Para realizar un correcto manejo de almacenamiento se debe cumplir una serie de procesos que permitan su ejecución de manera eficaz.

1. Mantener el área de almacenamiento ordenada y limpia, para una mejor accesibilidad en la entrada y salida de existencias.

**Encargado:** Bodeguero y ayudantes.

2. Ordenar y clasificar la mercadería recién llegados a la bodega, dependiendo que tipo de producto es.

**Encargado:** Bodeguero y ayudantes.

3. Organizar los productos según la fecha de vencimiento, priorizando aquellos con fechas próximas para facilitar su salida.

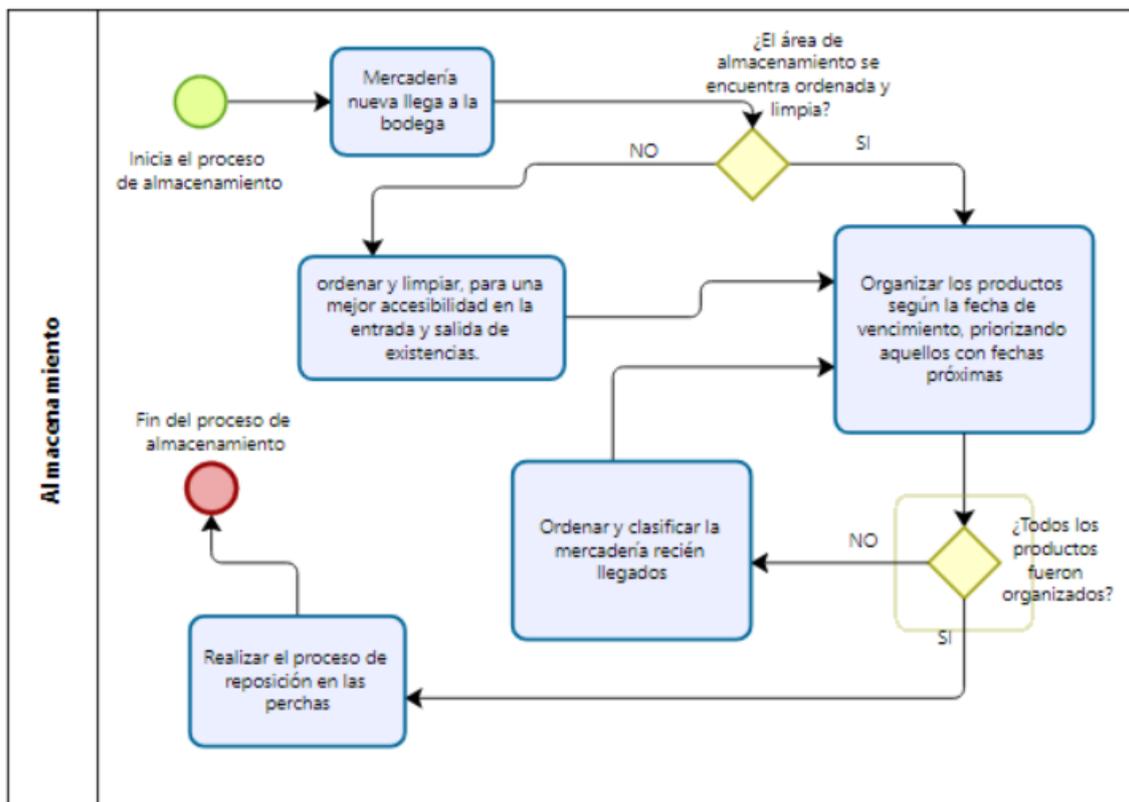
**Encargado:** Bodeguero

4. Realizar el proceso de reposición en las perchas, asegurando ser visible para los vendedores y clientes.

**Encargado:** Ayudantes.

<b>MINIMARKET “LISANDRE”</b>  <b>MANUAL DE PROCESOS</b>  ALMACENAMIENTO	<b>Versión: 1.0</b>
	Fecha: 25/Nov/2024
	Pág. 24

➤ **DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO**



<b>MINIMARKET “LISANDRE”</b>  <b>MANUAL DE PROCESOS</b>  SIGNIFICADOS DE SÍMBOLOS	<b>Versión: 1.0</b>
	Fecha: 25/Nov/2024
	Pág. 25

➤ **SIGNIFICADOS DE SÍMBOLOS**

	Evento de inicio simple; indica dónde inicia el proceso. No tiene algún comportamiento en particular.
	Evento de finalización simple; Indica que el flujo finaliza.
	La compuerta de decisión se utiliza cuando se tiene que determinar un camino por medio de una pregunta con respuesta “Sí o No” para determinar un camino.
	Las tareas atómicas representan el trabajo que realiza en cada actividad de un procedimiento
	El objeto de datos está representado por una hoja de papel, sirve para mostrar los insumos de documentos e información que es utilizada.
	Un conector de secuencia es utilizado para mostrar el orden en el que las actividades se ejecutarán dentro del proceso.
	Un conector de asociación para asociar información y artefactos con objetos de flujo.

## Conclusiones

El desarrollo del manual de procesos para el minimarket Lisandre ha logrado contribuir en la mejora de la toma de decisiones por parte del gerente del local, quien tiene más claro como ejercer la función del abastecimiento dentro de su local, esto permite mejorar la eficiencia operativa y lograr mayor control sobre las actividades relacionadas con la recepción de mercadería, planificación de compra, almacenamiento. A su vez fomenta una comunicación más fluida entre el personal, quienes conocen de antemano las responsabilidades asignadas a realizar en el negocio.

Se describió de manera eficiente el proceso de abastecimiento en la actualidad, donde se evidencio que los métodos usados no eran los mejores, además de carecer con una estructura que permita identificar medidas a seguir en cuanto al proceso de abasto. A través de la entrevista y focus group se dio a conocer como los colaboradores desempeñaban su labor, también se destacó sus opiniones las cuales fueron de utilidad para la creación del manual más adelante, finalmente se logró determinar la situación actual del minimarket e identificar áreas de mejora, así como problemas persistentes.

La identificación de los puntos críticos en el abastecimiento dentro del minimarket, fueron claves para el desarrollo de una guía que resuelva estos problemas, dado que el negocio sufría de deficiencias a la hora de planificar correctamente una compra, lo que ocasionaba excedentes y no permitía cumplir con la reposición de todos los productos de alta demanda por falta de presupuesto gastado en el primer punto. Diversos factores como el descuido de control en la bodega provocaban que no se encontraran artículos que los clientes requerían de manera ágil.

Por último, con la elaboración del manual se estandariza cuatro procesos en el área de abastecimiento, que contribuirán a mejorar la gestión dentro de la bodega, a la vez que ahorra recursos valiosos para el negocio como el tiempo. Es así que el minimarket Lisandre tendrá otra perspectiva de como ejercer sus funciones, lo que vuelve a esta guía una pieza clave en la mejora continua y un enfoque hacia nuevo conocimiento que permita crecer no solo el negocio, sino también expandir el entendimiento del personal.

## Recomendaciones

- Mediante la elaboración del manual se sugiere leerlo para el entendimiento de los procesos del abastecimiento, a través del cual se detalla cada uno de estos, su implementación, así como su manejo debe mantener un estricto seguimiento para garantizar el funcionamiento adecuado.
- Se recomienda el uso de manual proactivamente para que este contribuya de manera activa al proceso de abastecimiento dentro del minimarket Lisandre, ya que su permitirá reducir errores comunes, optimizar el tiempo y garantizara la comprensión procesos dentro del establecimiento.
- Se sugiere realizar actualizaciones semestrales con el fin de mantener la integridad de la información en el manual asegurando que los procedimientos, responsabilidades y normativas estén alineados con los cambios dentro del negocio, por lo que las revisiones deben ser periódicas, ejercidas por parte del gerente y bodeguero.
- Implementar capacitaciones periódicas para el personal involucrado en la aplicación del manual, con el objetivo de garantizar que comprendan y apliquen correctamente los lineamientos establecidos. Este proceso de aprendizaje puede servir también para recopilar sugerencias y retroalimentación que enriquezcan futuras actualizaciones

## Referencias

- Alban, J. (2020). *Manual de procesos para la Gestión del Talento Humano de las Pymes comerciales de la ciudad de Guayaquil*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/3526/1/T-ULVR-3097.pdf>
- Aleu, E. (2021). *Estrategias para la elaboración de manuales de procedimiento integrados al sistema de control interno y a los procesos de mejora continua de la organización*. Facultad de Ciencias Económicas. Obtenido de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/129709>
- Alvarez, M. G. (1996). *Manual Para Elaborar Manuales de Política Y Procedimientos*. México: Panorama Editorial, S.A. de C.V. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=YnhdFdUDnVIC>
- Becerra, C. P., & Estela, D. A. (2015). *Propuesta de mejora de los procesos de recepción, gestión de inventarios y distribución de un operador logístico*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10757/581875>
- Bohorquez, V., García, P., Méndez, C., & Caycho, C. (2022). Atributos diferenciadores comercio minorista tradicional y el moderno. *vuelo*. 32(núm.83), pp. 75-86. doi:<https://doi.org/10.15446/innovar.v32n83.99890>
- Borbor, M. V. (2022). Control interno de inventarios en el "Minimarket Chalen 3", comuna San Pablo, Provincia Santa Elena, año 2021. *Tesis de grado*. Universidad Estatal Península de Santa Elena, Santa Elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/8501>
- Cantero, M., & Morales, J. (2023). *Características socioeconómicas del comercio minorista en tiendas de abarrotes y tiendas de conveniencia en Zapopan, Jalisco, México*. Universidade Óscar Ribas, México. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=572778828008>
- Cárdenas, L. (2014). *Manual de calidad para una empresa de transporte de carga*. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá. Obtenido de <https://core.ac.uk/reader/143448151>

- Castillo, F. M. (2017). *Gestión de almacenes, para mejorar la productividad en el area de almacén de la empresa servicios logísticos de Courier SMP SAC.; Callao, 2017.* Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de <https://core.ac.uk/reader/326619010>
- Castro, L. A. (2019). *Análisis en el proceso de compras del minimarket surtido.* Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/1917>
- Cedeño, C., & Peñarrieta, S. (2021). *Manual de procesos y procedimientos para la agropecuaria Briloor S.A ubicada en el Cantón Portoviejo.* Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Calceta. Obtenido de <https://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1517>
- Chávez, B. J. (2015). *Sistema contable e integridad de la información contable en la empresa corporación Minetti SAC., La Victoria - 2014.* Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de <https://core.ac.uk/reader/619805697>
- Correa, A., Gómez, R., & Cano, J. (2010). *Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (TIC).* Universidad ICESI, Cali. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21218551008>
- Crosato, E., Obregón, A., & Soriano, A. (2016). *Propuesta de mejora del proceso de aprovisionamiento de materiales consumibles y suministros en una empresa de servicios petroleros.* Universidad del Pacífico, Perú. Obtenido de <https://core.ac.uk/reader/51209758>
- Cueva, J., & Trujillo, J. (2019). *Mejora continua basado en la metodología DMAIC en los procesos para incrementar la productividad de un almacén de tiendas por departamentos.* Universidad Ricardo Palma, Lima. Obtenido de <https://core.ac.uk/reader/530012899>
- Fajardo, M., & Osorio, V. (2018). *Descripción de procesos matemáticos en prácticas argumentativas.* Universidad Autónoma de Querétaro, México. doi:<https://doi.org/10.24844/EM3103.03>
- Garzón, O., & León, P. (2015). *Propuesta de manual para el manejo y control de inventarios e insumos en la empresa LG Ingeniería LTDA. Tesis de grado.*

- Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10656/4133>
- Genoud, M. (2018). *¿Cómo estimular la significatividad, la responsabilidad y el nivel de conocimientos? Herramienta de diagnóstico para enriquecer las funciones laborales*. Fundación Universidad Argentina de la empresa (Uade), Buenos Aires. doi:<https://doi.org/10.24215/23143738e025>
- González, J. (2006). *Efectos competitivos de la integración estratégica de la gestión de compras*. *Universia Business Review*, Madrid, España. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43301202>
- González, M. S. (2019). *Impacto es eficacia y eficiencia: rentabilidad*. Obtenido de <https://doi.org/10.58079/tkzp>
- González, R. M. (2016). *Formulación de un metodología para la planificación del proceso de compras bajo los lineamiento de PMI*. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá. Obtenido de <https://core.ac.uk/reader/143452296>
- Gutiérrez, V., & Vidal, C. J. (2008). *Modelos de Gestión de Inventarios en Cadenas de Abastecimiento: Revisión de la Literatura*. Medellín, Colombia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43004313>
- Herrera, P. G., Luna, N. H., & Yaulema, M. C. (2024). *Estrategias organizacionales: El impacto de los manuales administrativos en la mejora empresarial*. Riobamba: Revista Científica Multidisciplinaria InvestiGo. doi:<https://doi.org/10.56519/p7vhja57>
- Hunter, I. (2011). *Rol y poderes del juez civil: Una mirada desde la eficiencia del proceso*. Universidad Católica del Norte Chile, Coquimbo. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=371041326004>
- Lopez, M. P. (2019). *Experimentando el Flujograma*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/server/api/core/bitstreams/e0e2205d-08ab-46b1-8922-f5886c25eff7/content>
- Lourdes, M., & Juan, N. (2022). *Manual de procesos para el manejo de inventario de productos "Premier Valúe" en supermercados La Colonia 2021. Tesis de*

- postgrado*. Universidad Tecnológica Centroamericana, Tegucigalpa. Obtenido de <https://repositorio.unitec.edu/xmlui/handle/123456789/12588>
- Lucas, M. S. (2020). *Diseño de un modelo de estructura organizacional, basado en procesos, para la mejora de la productividad de la empresa Dulces Diseños*. Obtenido de <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/19384>
- Maravi, A. J., Zevallos, A. J., & Palomino, K. J. (2023). *Gestión de la cadena de suministros. Enfoques y perspectivas modernas.*. Religación Press. doi:<https://doi.org/10.46652/ReligacionPress.102>
- Morales, A. (2007). *El estado y la política de abastecimiento alimentario*. Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura, Caracas. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36440845011>
- Osorio, C. (2008). *Modelos para el control de inventarios en las pymes*. Politécnico Grancolombiano, Bogotá, Colombia. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=343929218002>
- Ospina, C. A. (2021). *Manual de procesos y procedimientos*. Obtenido de <https://eso.gov.co/wp-content/uploads/2022/09/ESO-Manual-de-Procesos-y-Procedimientos.pdf>
- Queiroz, M., Ivanov, D., Dolgui, A., & Fosso, W. (2020). *Impacts of epidemic outbreaks on supply chains: mapping a research agenda amid the COVID-19 pandemic through a structured literature review*. doi:<https://doi.org/10.1007/s10479-020-03685-7>
- Real Academia Española. (2023). *Proceso*. Obtenido de Diccionario de la lengua española. Recuperado el 18 de octubre, 2024: <https://dle.rae.es/proceso>
- Rivadeneira, M. T. (2019). El abastecimiento estratégico y su aplicación en las empresas. *Revista Saber,Ciencia y Libertad*, 11(1). Obtenido de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber/article/view/498/390>
- Rogger, A. (02 de Diciembre de 2019). Control del proceso de reposición para la gestión de stocks y su impacto en el nivel de servicio al cliente en una empresa de comercialización masiva. *16(2)*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81632390004.pdf>

- Rojas, R. J. (2023). *Gestión de ventas en la empresa "Mini Market Xavier Rueda 24/7" en la ciudad de Babahoyo en el período 2023*. Babahoyo. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/17380>
- Sánchez, M., Vargas, M., Reyes, B., & Vidal, O. (2011). *Sistema de Información para el Control de Inventarios del Almacén del ITS*. Instituto Tecnológico de Aguascalientes, México. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94419100007>
- Torrano, F. J. (2020). *Manual de Funciones: Análisis y estudio de los puestos de trabajo en una empresa*. Universidad Católica San Antonio, Murcia. Obtenido de <https://repositorio.ucam.edu/handle/10952/5206>
- Uris Selles, J., & Flores Pardo, E. (2017). *Herramienta para la descripción de los procesos*. Universitat Oberta de Catalunya, Cataluña. Obtenido de [https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/140688/3/Organizaci%C3%B3n%20y%20gesti%C3%B3n%20de%20los%20procesos%20sanitarios\\_M%C3%BDulo%203\\_Herramientas%20para%20la%20descripci%C3%B3n%20de%20los%20procesos.pdf](https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/140688/3/Organizaci%C3%B3n%20y%20gesti%C3%B3n%20de%20los%20procesos%20sanitarios_M%C3%BDulo%203_Herramientas%20para%20la%20descripci%C3%B3n%20de%20los%20procesos.pdf)
- Yagual, F. X. (2022). *Diseño de un manual de procedimientos para el área de bodega de la ferretería "Chumo", General Villamil Playas, Año 2022*. Universidad Península de Santa Elena, La Libertad. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/8479>

# Apéndices

## Apéndice 1

### Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivos	Idea a defender	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<b>MANUAL DE PROCESOS PARA EL ABASTECIMIENTO EN EL MINIMARK ET LISANDRE, CANTÓN LA LIBERTAD 2024</b>	¿Cómo un manual de procesos mejora el abastecimiento en el minimarket Lisandre?	Elaborar un manual de procesos para la mejora del abastecimiento en el minimarket Lisandre	Elaborar un manual de procesos dirigido al proceso de abastecimiento en el minimarket et Lisandre, cantón La Libertad 2024.	Variable Manual de procesos	Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de reposición</li> <li>• Planificación de la compra</li> <li>• Recepción de mercadería</li> <li>• Almacenamiento</li> </ul>	<b>Enfoque:</b> Cualitativo  <b>Alcance:</b> Descriptivo-documental  <b>Métodos:</b> Analítico-Sintético  <b>Instrumentos:</b> Guía de entrevista Focus group  <b>Población:</b> Minimarket Lisandre
	<b>Sistematización del problema</b>	<b>Objetivos Específicos</b>			Estructura del Manual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de control.</li> <li>• Descripción de procesos.</li> <li>• Flujogramas y diagramas.</li> <li>• Niveles de responsabilidad.</li> </ul>	
	¿Cómo es el proceso de abastecimiento actualmente en el minimarket Lisandre?	Describir cómo es el proceso de abastecimiento actualmente en el minimarket Lisandre			Impacto y Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia de procesos</li> <li>• Control de almacenamiento</li> <li>• Reposición de productos</li> <li>• Integridad de la información</li> </ul>	
	¿Cuáles son los puntos críticos en el proceso de abastecimiento en el minimarket Lisandre?	Identificar cuáles son los puntos críticos en el proceso de abastecimiento en el minimarket Lisandre					
	¿De qué manera un manual de procesos contribuye al abastecimiento en el minimarket Lisandre?	Establecer de qué manera un manual de procesos contribuye al abastecimiento en el minimarket Lisandre					

Apéndice 2

Cronograma ADE -UIC 2024 -2

		FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																		
		MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR																		
		PERÍODO ACADÉMICO 2024-2																		
		2023																		
		AGOSTO				SEPTIEMBRE					OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
No.	Actividades planificadas																			
	Presentación de Anteproyecto																			
	Designación de tutores y especialistas																			
	Aprobación de temas																			
1	Desarrollo de los Trabajos de Integración Curricular:																			
2	Introducción																			
3	Capítulo I Marco Referencial																			
4	Capítulo II Metodología																			
5	Capítulo III Resultados y Discusión																			
6	Conclusiones, Recomendaciones y Resumen																			
7	Certificado Antiplagio																			
8	Entrega de informe por parte de los tutores																			
9	Entrega de archivo digital del TIC a profesor guía																			
10	Entrega de trabajos de titulación a los especialistas																			
11	Revisión y calificación de los trabajos																			
12	Informe de los especialistas (calificación en rúbrica)																			
13	Entrega de archivo digital del Trabajo final a la profesora guía																			
14	Sustentación de los Trabajos de Integración Curricular																			
15	Aplicación recuperación y publicación de resultados																			
16	Informe final UIC 2024-2																			

## Apéndice 3

### Guía de entrevista



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE  
SANTA ELENA**  
**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA ADMINISTRACION DE  
EMPRESAS**



GUÍA DE ENTREVISTA AL DUEÑO/A DEL MINIMARKET LISANDRE.

**Nombre:**

**Fecha:**

**Tema:** Manual de procesos para el abastecimiento en el minimarket Lisandre, cantón La Libertad 2024

**Objetivo:** Recolectar Información que ayude a determinar de qué manera un manual de procesos contribuye al abastecimiento en el minimarket Lisandre

**Preguntas:**

1. ¿Cómo manejan actualmente el tiempo de reposición de productos en su minimarket?

---



---



---

2. ¿Cuál es el proceso que siguen para llevar a cabo la planificación de las compras?

---



---



---

3. ¿Cómo se realiza la recepción de la mercadería en el minimarket?

---



---



---

4. ¿De qué manera organizan y controlan el almacenamiento de los productos en su local?

---

---

---

5. ¿Existen políticas de control establecidas para el manejo de los procesos de abastecimiento?

---

---

---

6. Según su criterio ¿Cómo describiría los procesos de abastecimiento en su minimarket?

---

---

---

7. ¿Cómo controlan el inventario y la reposición de productos?

---

---

---

8. ¿Considera usted que un manual de procesos podría ayudar a asegurar la integridad y control de la información relacionada con el abastecimiento en el minimarket?

---

---

---

## Apéndice 4

### Guía de Focus Group



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE  
SANTA ELENA**

**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



### GUÍA DE FOCUS GROUP A LOS TRABAJADORES DEL MINIMARKET LISANDRE.

**Fecha:**

**Lugar:** Minimarket Lisandre

**Tema:** Manual de procesos para el abastecimiento en el minimarket Lisandre, cantón La Libertad 2024

**Objetivo:** Recolectar Información que ayude a determinar de qué manera un manual de procesos contribuye al abastecimiento en el minimarket Lisandre

**Nombre del moderador:** Luis Andrés Iza Barona

**Preguntas:**

1. ¿Consideran que el tiempo de reposición de los productos es adecuado para evitar faltantes en el minimarket?

---



---



---

2. ¿Piensan que la planificación de las compras es suficiente para satisfacer la demanda de los clientes?

---

---

---

3. ¿Creen que el proceso de recepción de la mercadería es ordenado y eficiente?

---

---

---

4. ¿Consideran que el espacio y la organización del almacén son adecuados para manejar la mercadería de manera eficiente?

---

---

---

5. ¿Qué tan útil creen que sería contar con políticas de control claras en un manual?

---

---

---

6. ¿Consideran importante tener una explicación detallada de cada proceso de trabajo en un manual?

---

---

---

7. ¿Piensan que un diagrama o flujograma facilitaría la comprensión de los procesos en el minimarket?

---

---

---

8. ¿Qué tan importante les parece que en un manual se especifiquen los niveles de responsabilidad y los formatos a seguir en cada proceso?

---

---

---

9. ¿Creen que contar con un manual de procesos mejoraría la eficiencia en el trabajo diario?

---

---

---

10. ¿Consideran que tener procedimientos de control específicos para el almacenamiento mejoraría la organización del almacén?

---

---

---

11. ¿Piensan que la reposición de productos sería más rápida si se implementaran procesos claros y definidos?

---

---

---

12. ¿Creen que un manual de procesos ayudaría a mantener la información sobre el inventario actualizada y precisa?

---

---

---

13. ¿Sienten que actualmente existe un procedimiento claro para el abastecimiento de productos en el minimarket?

---

---

---

14. ¿Consideran que tener un manual de procesos ayudaría a reducir errores en las tareas diarias?

---

---

---

15. ¿Les daría más seguridad en su trabajo contar con un documento que indique los pasos y responsabilidades de cada proceso?

---

---

---

## Apéndice 5

### Aprobación del tema de titulación



#### FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

#### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Oficio No 4. ADE FVS 2024

La Libertad, 23 de septiembre de 2024

Lcdo.

José Xavier Tomalá Uribe, MSc.

**Director de la Carrera Administración de Empresas  
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

En su despacho. -

De mi consideración:

Estimado director, informo a usted que, una vez realizada la revisión y análisis, por parte de tutor y especialista, de la propuesta de investigación para el trabajo de titulación del estudiante **Luis Andrés Iza Barona** del paralelo 8/1, denominado **Gestión de inventarios en las tiendas de barrio del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2024**, se ha considerado hacer ajustes al título quedando: **Manual de procesos para el abastecimiento en el minimarket Lisandre, cantón la libertad 2024**.

Por lo antes expuesto, solicito comedidamente la aprobación del tema modificado.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,



FLOR MARÍA VILLAO  
SANTOS

Ing. Flor María Villao, MSc.  
Profesor(a) Tutor



JOHNNY JAVIER REYES  
DE LA CRUZ

Ing. Johnny Reyes, MSc.  
Profesor(a) Especialista

Luis Andrés Iza  
Estudiante

e/c Comisión de titulación ADE

Archivo

## Apéndice 6

## Tutorías



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**FICHA PARA EL CONTROL DE TUTORÍAS DE TI**  
**PERÍODO ACADÉMICO 2024-2**



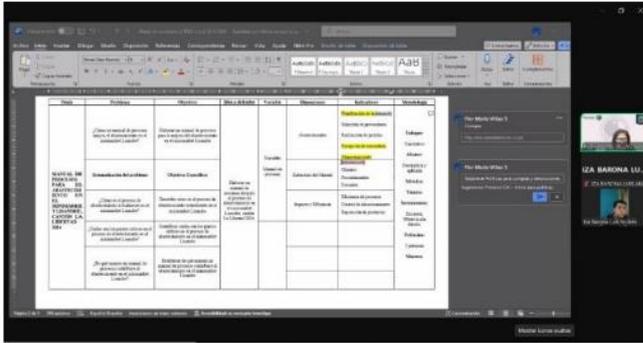
<b>Facultad:</b>		Ciencias Administrativas			
<b>Carrera:</b>		Administración de Empresas			
<b>Modalidad de Titulación:</b>		Trabajo de Integración Curricular			
<b>Docente tutor:</b>		Flor María Villao Santos			
<b>Estudiante:</b>		Luis Andrés Iza Barona		<b>Paralelo:</b>	uno
FECHA	HORA		DESCRIPCIÓN DE TEMAS DESARROLLADOS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL CONTENIDO	TIPO DE TUTORÍA
	INICIO	FIN			
18/9/24	15:00	16:00	revisión del tema	se analizó el tema para mejorarlo y se procedió a cambiarlo	TITULACIÓN
20/9/24	17:30	18:30	revisión de lo que me mando a modificar	luego de lo modificado me reviso la matriz	
23/9/24	10:00	11:00	tutoría con la tutora, motivo de aprobación de tema	se procedió a la aprobación de tema, pero me mando hacer de nuevo mi matriz con otro enfoque	
15/10/24	12:00	13:00	revisión del avance del proyecto referente al capítulo 1 y desarrollo de teorías	Correcciones por realizar	
24/10/24	9:00	10:00	revisión de los instrumentos	me corrigió ciertas preguntas para llevarlas a validar con el docente correspondiente	
13/11/24	9:00	10:00	Revisión del capítulo 2	Correcciones y sugerencias	
26/11/24	9:00	10:00	Revisión capítulo 3 y del manual de procesos	Correcciones del manual de proceso y capítulo 3	
<b>OBSERVACIONES DEL DOCENTE:</b>					



FLOR MARIA VILLO  
SANTOS

FIRMA DEL TUTOR

FIRMA DEL ESTUDIANTE







## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

#### FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

##### 1. DATOS GENERALES:

**Título de la investigación:** Manual de procesos para el abastecimiento en el Minimarket Lisandre, cantón La Libertad 2024

**Autor del instrumento:** Luis Andrés Iza Barona

**Nombre del instrumento:** Preguntas Focus Group

##### 2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
2. CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					X
8. COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					X

##### 3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- ( X ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
 ( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

**Lugar y fecha:** La Libertad, 13 noviembre de 2024

Libi Caamaño

Firma del Experto Informante  
 Ing. Libi Carol Caamaño López MSc.



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

### CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

#### A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: “Manual de procesos para el abastecimiento en el Minimarket Lisandre, cantón La Libertad 2024”, planteado por el estudiante **Luis Andrés Iza Barona**, doy por validado los siguientes formatos presentados:

1. Guía de Entrevista
2. Preguntas Focus Group

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas con base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario dé el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 13 noviembre de 2024

Libi Caamaño

Revisado digitalmente por: Libi Caamaño  
DNI: 091.010.1234567890 - Universidad Estatal Península de Santa Elena  
Firma: 13/11/2024 11:13:00 AM  
Fecha: 2024-11-13 11:13:00 AM

**Ing. Libi Carol Caamaño López MSc.**

Docente de la Carrera de Administración de Empresa

*UPSE, crece sin límites*



Facultad de Ciencias Administrativas  
Administración de Empresas

La Libertad, 07 noviembre de 2024

**Ingeniero/a:**  
**Libi Carol Caamaño López MSc.**  
Docente de la Carrera de Administración de Empresas

Reciba un cordial saludo.

Yo, **Luis Andrés Iza Barona** con C.I. **0927944728**, estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, conocedor de su alta capacidad profesional, me permito solicitar a usted, su valiosa colaboración como experto en validación de los instrumentos de recolección de datos para su respectiva aplicación del área de competencia, importante para el desarrollo de la siguiente investigación: "Manual de procesos para el abastecimiento en el minimarket Lisandre, cantón La Libertad 2024", trabajo presentado como requisito para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, bajo la tutoría académica del **Ing. Flor María Villao**

Por lo anteriormente expuesto, adjunto la matriz de consistencia y el formato de los instrumentos.

Agradeciendo de antemano su colaboración, me suscribo a usted.

Atentamente.

Luis Andrés Iza Barona  
C.I.: 0927944728

*UPSE, crece sin límites*

## Apéndice 8

### Carta Aval

**MINI MARKET LISANDRE**

RUC: 1802272235001

La Libertad, Av. Eleodoro Solorzano, Calle 40 y 41, Ciudadela 6 de enero

silviabarona@outlook.com

Teléfono: 0989518833

**CARTA AVAL**

La Libertad, 17 de noviembre del 2024

**Licenciado/a****José Xavier Tomalá Uribe, MSc.**

Director de la Carrera de Administración de Empresas

Facultad de Ciencias Administrativas

Universidad Estatal Península de Santa Elena

En su despacho. –

## De mis consideraciones:

Por medio de la presente, yo **Silvia Enriqueta Barona Barona** con C.I. **1802272235** en calidad de propietario del **Minimarket Lisandre**, permito presentar a ustedes el aval correspondiente aceptando y autorizando al estudiante **Luis Andrés Iza Barona** portador de la C.I. **0927944728**, desarrollar el Trabajo de Integración Curricular con el tema **“MANUAL DE PROCESOS PARA EL ABASTECIMIENTO EN EL MINIMARKET LISANDRE, CANTÓN LA LIBERTAD 2024”**, brindado todas las facilidades para el desarrollo del estudio y la aceptación a que el resumen de dicho trabajo sea publicado con fines académicos en la página de la UPSE.

Atendiendo a su requerimiento, me suscribo a usted.

Atentamente



Silvia Enriqueta Barona Barona

Propietario

Minimarket Lisandre

Apéndice 9

Cronograma de actividades de tutorías



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES TUTORIALES

TIPO DE TUTORÍAS: Titulación

MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

		PERIODO ACADÉMICO 2024-2														
		SEPTIEMBRE					OCTUBRE				NOVIEMBRE					
		Fecha	1	18	20	23	5	6	15	24	9	11	13	26	27	29
<b>No.</b>	<b>Actividades planificadas</b>															
1	Desarrollo de los Trabajos de Integración Curricular:															
	Introducción															
	Revisión de tema			■												
2	revisión de la matriz				■											
	tutoría de aprobación de tema					■										
	Capítulo I Marco Referencial															
	revisión del capítulo uno								■							
3	revisión de los instrumentos para la recolección de datos									■						
	Capítulo II Metodología															
	revisión del segundo y tercer capítulo															
4	tutoría para establecer sobre la entrega de la tesis para el antiplagio												■			
														■		
5	Capítulo III Resultados y Discusión															
	Conclusiones, Recomendaciones y Resumen															
6	le envíe mi tesis completa para la revisión final															
7	Certificado Antiplagio															
8	Entrega de informe de aprobación del TT, por parte del tutor	21 de Noviembre														



*[Handwritten Signature]*  
 FIRMA DEL ESTUDIANTE

## Apéndice 10

### Certificado Anti-Plagio



**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
magister

# Tesis para compilation-Luis Andres

6%

Textos sospechosos



**< 1% Similitudes**  
< 1% similitudes entre comillas  
0% entre las fuentes mencionadas

**< 1% Idiomas no reconocidos**

**5% Textos potencialmente generados por la IA**

Nombre del documento: Tesis para compilation-Luis Andres.docx  
ID del documento: e2475ceeed272fae13cc004cb6d850af476cf5a5  
Tamaño del documento original: 59,81 kB  
Autores: []

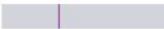
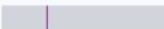
Depositante: FLOR MARÍA VILLAO SANTOS  
Fecha de depósito: 29/11/2024  
Tipo de carga: interface  
fecha de fin de análisis: 29/11/2024

Número de palabras: 11.574  
Número de caracteres: 75.499

Ubicación de las similitudes en el documento:



**Fuentes con similitudes fortuitas**

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 <a href="https://repositorio.upse.edu.ec">repositorio.upse.edu.ec</a>   Repositorio Universidad Estatal Península de Santa Elena: ... <a href="https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/8479">https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/8479</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (18 palabras)
2	 <a href="https://repositorio.uniminuto.edu">repositorio.uniminuto.edu</a> <a href="https://repositorio.uniminuto.edu/bitstream/10656/4133/1/FTL_GarzonMendezOmar_2015.pdf">https://repositorio.uniminuto.edu/bitstream/10656/4133/1/FTL_GarzonMendezOmar_2015.pdf</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (16 palabras)
3	 <a href="https://egixia.com">egixia.com</a>   Etapas del Proceso de Compras y más- Egixia <a href="https://egixia.com/gestion-de-compras/etapas-del-proceso-de-compras/">https://egixia.com/gestion-de-compras/etapas-del-proceso-de-compras/</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)
4	 <b>DOMINGUEZ MARIAM LADY F COP 24 6 24.docx</b>   DOMINGUEZ MARIAM LA... #18a4bb El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)

## Apéndice 11

### Fotos de entrevista y Focus Group

