INSTITUTO SUPERIOR

TECNOLÓGICO

SAN ANTONIO

Escuela de Negocios

Propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de Proveedores, para mejorar la eficiencia en la cadena de Suministro de la empresa Boscadi Flowers ubicada en la provincia de pichincha, durante el 2025.

Maira Nayeli Cedeño Cagua

Administración

Trabajo de fin de carrera presentado como requisito

para la obtención del título de

Tecnólogo Superior en Administración

Quito, 10 de mayo de 2025

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO

SAN ANTONIO

Escuela de Negocios

HOJA DE CALIFICACIÓN
DE TRABAJO DE FIN DE CARRERA

Título de trabajo de la materia final de carrera

Maira Nayeli Cedeño Cagua

Gabriela Guamanquispe

Propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de Proveedores, para mejorar la eficiencia en la cadena de Suministro de la empresa Boscadi Flowers ubicada en la provincia de pichincha, durante el 2025.

Quito, 10 de mayo de 2025

DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales del Instituto Superior Tecnológico San Antonio TESA, incluyendo la Política de propiedad Intelectual TESA, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a TESA para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Nombres y apellidos: Maira Nayeli Cedeño Cagua

Código estudiante: 2370

Cédula de identidad: 1727513572

Lugar y fecha: Quito, mayo 2025

ACLARACIÓN PARA PUBLICACIÓN

Nota: El presente trabajo, en su totalidad o cualquiera de sus partes, no debe ser considerado como una publicación, pese a estar disponible sin restricciones a través de un repositorio institucional. Esta declaración se alinea con las prácticas y recomendaciones presentadas por el Committee on Publication Ethics COPE descritas por Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing, disponible en ttp://bit.ly/COPETheses.

UNPUBLISHED DOCUMENT

Note: The following capstone project is available through Instituto Superior Tecnológico San Antonio TESA institutional repository. Nonetheless, this project – in whole or in part – should not be considered a publication. This statement follows the recommendations presented by the Committee on Publication Ethics COPE described by Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing available on http://bit.ly/COPETheses.

DEDICATORIA

A mis padres, por ser mi mayor impulso y por su apoyo incondicional en cada paso de este camino. Gracias por creer en mí incluso cuando yo dudaba.

A mi abuela, que desde el cielo sé que celebra conmigo este logro. Su amor y ejemplo siguen siendo mi guía.

A Dios, por darme la fortaleza, la sabiduría y la fe necesarias para no rendirme. Todo esto es también por Él y para Él. Y a todos aquellos que, con su cariño, compañía y palabras de aliento, fueron parte esencial de este recorrido. Gracias por estar.

AGRADECIMIENTO

Agradezco con el corazón al Instituto Superior Tecnológico San Antonio (TESA), por ser el lugar donde no solo crecí académicamente, sino también como persona. gracias por brindarme las herramientas, los valores y el acompañamiento necesario para alcanzar esta meta.

A los docentes, quienes con paciencia, dedicación y vocación compartieron su conocimiento y guiaron mi camino con sabiduría y compromiso. cada enseñanza suya ha dejado una huella en mi formación.

A todos los que me acompañaron con palabras de aliento, con su apoyo y con su cariño, gracias por estar presentes en todo este proceso, que hoy se convierte en un sueño cumplido.

RESUMEN

Este proyecto de investigación tiene como objetivo principal proponer la implementación de un sistema de gestión de proveedores en la empresa Boscadi Flowers, la cual se dedica a la exportación de rosas. En la actualidad, la empresa está pasando por muchos problemas relacionados con la gestión manual de proveedores, lo que causa retrasos en la entrega de insumos, problemas en la calidad de los productos y también elevados costos logísticos, lo que afecta la planificación de la producción y el cumplimiento de los plazos de exportación. Con esta investigación buscamos demostrar cómo la implementación de un sistema de gestión de relaciones con proveedores puede mejorar la eficiencia en la cadena de suministro de Boscadi Flowers. Dentro de la propuesta, se propondrá como opción el uso de un sistema de gestión que facilitaría la organización de pedidos, ayudará a mejorar la comunicación con los proveedores y también la optimización en la evaluación del desempeño de estos. De acuerdo a la investigación realizada se determinó que el uso de herramientas tecnológicas ayudará que la empresa pueda reducir costos operativos, mejorar la puntualidad en las entregas y sobre todo garantizar la calidad de los insumos necesarios para la producción, lo cual les va a permitir cumplir con los pedidos de exportación y mejorar la competitividad en los mercados internacionales. La investigación se centra en analizar cómo la implementación de sistema puede solucionar los problemas actuales de la empresa y proveer una base para que se pueda considerar en otras áreas, mejorando aún más la eficiencia operativa de la cadena de suministro.

Palabras Clave:

Sistema de Gestión de Proveedores, eficiencia Cadena de Suministro, gestión de Proveedores, logística, inventarios, comunicación, evaluación de Desempeño, reducción de costos, tiempos de Entrega, calidad de Insumos, mejora Operativa, exportación, Boscadi Flowers.

ABSTRACT

This research project aims to propose the implementation of a supplier management system at Boscadi Flowers, a company dedicated to the export of roses. Currently, the company faces numerous challenges due to its manual supplier management processes, resulting in delays in the delivery of supplies, quality issues with products, and high logistical costs. These problems negatively impact production planning and hinder the timely fulfillment of export deadlines.

The objective of this study is to demonstrate how implementing a supplier relationship management (SRM) system can enhance the efficiency of Boscadi Flowers' supply chain. The proposal includes the adoption of a digital management system to streamline order organization, improve communication with suppliers, and optimize performance evaluation processes.

Based on the research findings, the use of technological tools is expected to reduce operational costs, improve delivery timeliness, and ensure the consistent quality of raw materials. These improvements will enable the company to meet export demands more reliably and strengthen its competitiveness in international markets.

The study focuses on analyzing how such a system can address the company's current challenges and provide a scalable solution that could be extended to other operational areas, further improving overall supply chain efficiency.

Key words:

Supplier Management System, Supply Chain Efficiency, Supplier Management, Logistics, Inventory, Communication, Performance Evaluation, Cost Reduction, Delivery Times, Input Quality, Operational Improvement, Export, Boscadi Flowers.

TABLA DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN 13

1.1. Planteamiento del Problema 13

1.2. Justificación 14

1.3. Alcance 15

1.4. Objetivos General y Específicos 16

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO 17

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO 27

3.1. Tipo de investigación 27

3.2. Enfoque 28

3.3. Herramientas metodológicas 28

3.4. Técnicas 29

3.5. Estudios iniciales 29

3.6. Desarrollo 33

CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 34

4.1. Análisis de resultados (descripción) 34

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 42

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 50

Bibliografía 50

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. MATRIZ DE OPERALIZACION DE VARIALBES……..

TABLA 2. FRECUENCIA DE RETRAZOS…….

TABLA 3. EVALUACION DE DESEMPEÑO…….

TABLA 4. IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DIGITAL……

TABLA 5. FALTA DE COMUNICACIÓN……..

TABLA 6. MEJORAR PLANIFICACION DE COMPRA…….

TABLA 7. REDUCIR COSTOS OPERATIVOS…….

TABLA 8. FRECUENCIA DE RETRASOS……

TABLA 9. COMUNICACIÓN CLARA Y EFECTIVA…….

TABLA 10. SEGUIMIENTO DE PEDIDOS……..

TABLA 11. CUMPLIMIENTO DE PLAZOS DE PAGO…….

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. VARIABLE INDEPENDIETE……..……...

FIGURA 2. VARIABLE DEPENDIENTE……

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

El sector florícola y varias empresas en relación con el mismo dependen de una gestión eficiente en la cadena de suministro que les permita una mejor eficiencia tanto para proveedores como también para diversas áreas de la empresa, para de esta manera garantizar el éxito general en cada uno de los mercados internacionales. Boscadi Flowers enfrenta varios problemas en relación con la gestión manual de proveedores, algunos de ellos son: Retrasos en la entrega de insumos importantes para la producción de bonches, principalmente la materia prima (la rosa) como también fertilizantes y materiales de embalaje (láminas de cartón, separadores, grapas, ligas, capuchón, etc) lo que afecta la planificación de la producción y el cumplimiento de plazos de exportación, retrasando sus pedidos y muchas veces teniendo inconvenientes con clientes fijos como también clientes potenciales (Revista Gestión, 2023). Inconsistencias en la calidad de los materiales adquiridos, generando un impacto negativo en la calidad de las rosas exportadas, ya que todo el material para la producción tiene gran parte dependiente para garantizar una buena calidad como también una buena satisfacción final de cada cliente. (Expoflores, 2023). Altos costos logísticos, falta de comunicación y acuerdos claros con los proveedores, en cuanto a tiempo y calidad en la entrega hace que incrementen los gastos operativos y limita la capacidad de la empresa para competir en tiempos de altas demandas y sobre todo en mercados internacionales (Forbes Ecuador, 2023). De acuerdo con el informe de Expoflores (2023), estas deficiencias ocasionan pérdidas de hasta un 10% de los ingresos anuales en empresas medianas del sector florícola, lo cual afecta negativamente a la empresa y a su buena eficiencia (Expoflores, 2023),. La empresa debe implementar un sistema de gestión de proveedores el mismo que permitirá automatizar los procesos, reducir costos y mejorar la planificación de inventarios, aumentando la buena eficiencia y fortaleciendo la posición de

Boscadi FLOWERS en los mercados globales como también garantizando la satisfacción a cada uno de sus clientes. Todo el proceso exportación, que conlleva la comercialización de los productos agrícolas en la floricultura como también el de las rosas, se suele ver afectado por varios motivos, los mismos que afectan directamente a las empresas, sobre todo en lo económico. En este trabajo investigativo estudiaremos cuales son y buscaremos, algunas alternativas de soluciones que nos ayuden a la mejora del proceso de ventas y distribución. De esta manera llegar a un buen alcance en la empresa, los distribuidores y garantizando que los clientes estén satisfechos.

1.2. Justificación

La implementación de un sistema de gestión de proveedores en la empresa Boscadi FLOWERS se justifica desde los siguientes enfoques: En el ámbito económico que Boscadi FLOWERS implemente la adopción de tecnologías modernas como un sistema de gestión de proveedores hará reducir los costos operativos en un 12%, incrementando la rentabilidad y sostenibilidad de la empresa, lo que es bueno ya que la empresa gastará menos en procesos que no son necesarios y de esa manera aprovechará recursos, ayudando a que Boscadi FLOWERS sea más rentable y sostenible con el tiempo. Se dice que las empresas que usan tecnología para organizarse mejor logran competir más y adaptarse rápido a los cambios del mercado (Banco Mundial, 2023) algo que es muy importante en el negocio florícola. En lo operativo. Un sistema de gestión de proveedores mejorará la comunicación con los proveedores, haciéndola más clara, optimizará los tiempos de entrega tanto por parte de proveedores como también de parte de la empresa para cada uno de sus clientes y garantizará la calidad de los insumos críticos lo cual será de gran beneficio para la empresa. Cuando una empresa usa herramientas digitales para gestionar su operación, todo se vuelve más eficiente, lo que ahorra tiempo y dinero. (Universidad de Wageningen, 2023). En lo social. Beneficiará directamente a los empleados

de la empresa, al reducir su carga operativa y hará que se enfoquen en actividades importantes, mediante la automatización de procesos lo mismo que ayudara también a la organización, fácil comunicación y coordinación con proveedores, como también contribuirá al desarrollo económico de las comunidades proveedoras. Modernizar las empresas florícolas no solo ayuda a que ganen más dinero, sino que también mejora las condiciones laborales y fortalece su responsabilidad social. (Expoflores, 2023). En lo tecnológico. Modernizará los procesos internos de la empresa, colocándola como líder en innovación dentro del sector florícola ecuatoriano, ayudando a que Boscadi FLOWERS integre toda la información en un solo sistema, teniendo fácil acceso y reacción ante cualquier problema. Actualizarse con tecnología es clave para mejorar la eficiencia y competir en mercados internacionales, donde la rapidez y la calidad en la entrega son fundamentales. (Yara Ecuador, 2023). Con el propósito de aportar a la investigación en el tema de la rosa el conocer todo el proceso de exportación del cultivo de rosas, en el cual se procederá a buscar y analizar las problemáticas que se presentan a lo largo del proceso de comercialización. Es de importancia realizar este tipo de investigaciones ya que el cultivo de rosa es indispensable para la economía ecuatoriana, aparte de ser un cultivo de importancia en varios sentidos para el desarrollo del país.

1.3. Alcance

Esta investigación se enfocará en proponer un plan de implementación de un sistema de gestión de proveedores en Boscadi FLOWERS, el mismo que tiene como objetivo mejorar la eficiencia de la cadena de suministro. Abarcaremos procesos claves como la planificación de comprar con proveedores, gestión de inventarios, y los tiempos de entrega, evaluando el impacto operativo de la empresa. El estudio se desarrollará en la provincia de Pichincha, donde opera la empresa y se limitará únicamente en los procesos internos de Boscadi FLOWERS. No se van a incluir factores externos como cambios macroeconómicos, políticas gubernamentales

o las condiciones del mercado internacional, ya que estos aspectos no forman parte del alcance de nuestro estudio. Esperamos que los resultados obtenidos permitan a la empresa optimizar la relación con sus proveedores, reduzca sus costos logísticos y mejore la satisfacción de cada uno de sus clientes. La investigación de implementación de dicho sistema será un modelo de mejora que también puede ser aplicado en otras empresas del sector florícola.

1.4. Objetivos General y Específicos

General: Mejorar la eficiencia en la cadena de suministro a través de un sistema de gestión de proveedores. En la empresa Boscadi FLOWERS ubicada en la provincia de Pichincha durante el 2025.

Específicos:

1. Revisar la teoría y analizar cómo otras empresas exportadoras de flores se manejan en cuanto a su gestión de proveedores, que herramientas y sistemas tecnológicos utilizan para optimizar sus procesos.
2. Investigar con el personal las principales y más grandes fallas en la gestión de proveedores de Boscadi Flowers
3. Proponer la implementación de un sistema de gestión de proveedores adaptado a las necesidades de Boscadi Flowers.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1.1 Sistema de Gestión de Proveedores en la Industria Florícola

El Sistema de Gestión de Proveedores, tiene como objetivo mejorar la relación entre las empresas y sus proveedores. En la producción de las flores, donde su producto principal (la rosa o flor) tienen una vida útil corta y deben cumplir con altos estándares de calidad, este sistema se vuelve muy importante para asegurar el suministro continuo de insumos y mejorar la producción. Implementar un Sistema de gestión de proveedores en una empresa como la de Boscadi Flowers, dedicada a la exportación de flores, implica crear procesos que les garanticen insumos de calidad, reduzcan los costos y mejoren los tiempos de entrega. Un buen Sistema de gestión permite trabajar en unión con los proveedores, facilitar la negociación de precios y tomar decisiones informadas. También, un sistema bien diseñado debe tener en cuenta sostenibilidad y el cumplimiento de normativas, lo cual es muy importante en la floricultura, donde las condiciones del mercado son cambiantes (Lambert et al., 2018). De acuerdo con Handfield et al. (2020), un Sistema de gestión de proveedores adecuado ayuda a minimizar los riesgos en la cadena de suministro. también, este sistema provoca la innovación y la sostenibilidad, elementos indispensables en el sector florícola (Kotler & Keller, 2019).

2.1.2 Cadena de Suministro en la Floricultura

La cadena de suministro en la floricultura es un proceso complicado que involucra varias etapas, desde la producción de las flores hasta la entrega final al cliente. Como las flores son productos que se dañan rápidamente, cada parte de esta cadena debe ser bien gestionado para que el producto llegue en buenas condiciones. En Boscadi Flowers, la gestión eficiente de esta cadena es importante para mantenerse competitivos en los mercados sobre todo en los

internacionales. Desde el cultivo hasta el transporte, cada paso debe hacerse de manera eficiente para asegurar la calidad del producto (Cedeño & Narváez, 2020). El Sistema de gestión de proveedores facilita la coordinación entre todas las personas que participan de la cadena, ayudando a reducir costos y asegurando que las flores lleguen frescas (Chopra & Meindl, 2016). Según Ramos y Velásquez (2020), es importante que las pequeñas empresas establezcan políticas claras para seleccionar y evaluar a sus proveedores, lo que a su vez mejora la eficiencia de la cadena de suministro.

2.1.3 Relación de los Proveedores con la Competitividad de la Empresa

La relación que una empresa establece con sus proveedores tiene un contacto directo en su competitividad. Para Boscadi Flowers, mantener buenas relaciones con sus proveedores es importante para garantizar el abastecimiento constante de flores de calidad y cumplir con los estándares internacionales. Gestionar estas relaciones de manera adecuada permite a la empresa ser más eficiente, reducir costos, mantener precios competitivos y asegurarse de que las flores lleguen frescas y a tiempo (Kotler & Keller, 2019). Mangan et al. (2017) aseguran que las empresas que gestionan bien sus relaciones con los proveedores pueden ganar una ventaja competitiva en el mercado global.

2.1.4 Uso de Tecnología en la Gestión de Proveedores

La digitalización ha transformado la forma en que las empresas gestionan sus cadenas de suministro. La industria de las flores no es la excepción a este cambio. Incorporar tecnologías avanzadas en el Sistema de gestión de proveedores es bueno para aumentar la eficiencia y hacer que la cadena de suministro sea más confiable (Hugos, 2018). Las plataformas digitales y los sistemas de gestión ayudan a reducir los errores, acelerar los

procesos y mejorar la comunicación con proveedores y clientes (Torres & Lema, 2021). Además, tecnologías como el Internet de las Cosas (IoT) y Big Data permiten gestionar el inventario en tiempo real, predecir necesidades y planificar mejor (Simchi-Levi et al., 2019).

2.1.5 Importancia de la Comunicación en la Gestión de Proveedores

La comunicación efectiva es indispensable para el éxito de un Sistema de gestión de proveedores. En la producción florícola, donde el tiempo y la calidad son importantes, una buena comunicación puede ser la diferencia entre el éxito y el fracaso. Las plataformas digitales permiten actualizar el estado de los pedidos en tiempo real, lo que mejora la comunicación y facilita cualquier decisión rápida y precisas (Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, 2020). Martínez y Herrera (2022) recalcan que la falta de comunicación puede llevar a errores graves, como retrasos en las entregas o pérdida de productos.

2.1.6 Planificación de la Demanda en la Floricultura

La planificación de la demanda es indispensable para evitar desabastecimientos o exceso de inventarios. Como las flores son productos que se dañan rápidamente, es necesario planificar con cuidado para asegurarse de que se produzcan y vendan en el tiempo adecuado (Chopra & Meindl, 2016). Utilizar datos históricos y análisis de tendencias de consumo como fechas especiales ayuda a hacer una planificación más precisa, garantizando que las flores estén disponibles cuando se necesiten (Cedeño & Narváez, 2020). Esto también permite coordinar mejor con los proveedores y evitar problemas de escasez o exceso de productos (Ramos & Velásquez, 2020).

2.1.7 Sostenibilidad en la Cadena de Suministro Florícola

La sostenibilidad actualmente tiene grandes importancias en la gestión de la cadena de suministro, especialmente en la floricultura. El sistema de gestión de proveedores debe reunir prácticas sostenibles en todas las etapas de la cadena, desde la producción de las flores hasta su transporte y venta. Estas prácticas contienen el uso con responsabilidad de los recursos, el comercio justo y la reducción de residuos. La aceptación de estas prácticas puede ayudar a las empresas a mejorar su competitividad en los mercados internacionales, al tiempo que cumplen con las normativas medioambientales que son cada vez más exigentes (FAO, 2020). De acuerdo con González y Andrade (2021), la integración de la sostenibilidad en el Sistema de gestión de proveedores permite a las empresas diferenciarse en el mercado.

2.1.8 Gestión de Riesgos en la Cadena de Suministro Florícola

La floricultura enfrenta varios riesgos, como los cambios climáticos, la variabilidad en los precios de los insumos y las fluctuaciones en la demanda del mercado. Para amenorar estos riesgos, es importante implementar un Sistema de gestión de proveedores que examine estrategias donde diversifique los proveedores, seguros de transporte y contratos (Christopher, 2016). Estas estrategias permiten a la empresa adaptarse rápidamente a los imprevistos y asegurar que las flores lleguen a tiempo y en condiciones adecuadas (Paredes & Molina, 2021).

2.1.9 Logística Internacional en la Exportación de Flores

La logística internacional es indispensable para garantizar que las flores lleguen a su destino en las mejores condiciones. Las flores deben mantenerse frescas durante el tiempo que estén en su transporte, lo que necesita una correcta gestión de la cadena logística, incluidos los transportistas y las empresas logísticas (Mangan et al., 2017). Además, el

sistema de gestión de proveedores hace más fácil la coordinación de todos los aspectos logísticos, iniciando desde el transporte hasta el cumplimiento de las normativas internacionales (AGROCALIDAD, 2022).

2.1.10 Evaluación de Desempeño de Proveedores

Evaluar el desempeño de los proveedores es también importante para asegurar que cumplan con los estándares de calidad, tiempo de entrega y precios. Un Sistema de gestión de proveedores debe incluir un sistema de evaluación continua, utilizando indicadores de desempeño (KPIs) como la puntualidad, la calidad del producto y la capacidad de respuesta ante problemas (Zambrano, 2019). Según Chopra (2019), estas evaluaciones permiten identificar a los proveedores que cumplen con los mejores estándares y ayudan a mejorar continuamente la cadena de suministro.

2.1.11 Tecnologías en la Gestión de la Cadena de Suministro Florícola

La implementación de tecnologías avanzadas en la gestión de la cadena de suministro ha dado un cambio a muchas industrias, incluida la floricultura. El uso de tecnologías como el Internet de las Cosas (IoT), Big Data e inteligencia artificial (IA) permite mejorar el seguimiento de los productos, prever la demanda y mejorar el inventario. Estas tecnologías ayudan a reducir el riesgo de desabastecimiento o exceso de inventario, mejorando la logística y la eficiencia de la cadena (McKinsey, 2020).

2.2 Marco conceptual

2.2.1. Eficiencia operativa en la cadena de suministro

En palabras simples, se puede decir que la eficiencia operativa de la cadena de suministro significa hacer que todas las actividades involucradas en la producción y entrega de productos en este caso las rosas, se realicen de la manera más rápida, económica y sin errores. Lo que se busca es reducir costos y tiempos innecesarios, a la vez que se mejora la calidad del producto final y pueda llegar de mejor manera a cada uno de nuestros clientes.

- **Maximización de Producción y Entregas:**

"La eficiencia operativa es la capacidad de una organización para maximizar su producción y entregas utilizando la menor cantidad de recursos posibles" (Kumar, 2020).

- **Optimización del Tiempo y Costos:**

"Un sistema eficiente de cadena de suministro puede garantizar que los productos lleguen a los consumidores en el menor tiempo posible y con el mínimo coste" (Chopra, 2019).

- **Mejoras en el Ciclo de Vida del Producto:**

"La optimización de la cadena de suministro se refiere al proceso de mejorar cada fase del ciclo de vida del producto para reducir costos y mejorar la satisfacción del cliente" (Christopher, 2018).

2.2.2 Eficiencia en la cadena de suministro de empresas florícolas

La eficiencia en la cadena de suministro en el contexto florícola se refiere a cómo las empresas florícolas logran entregar sus rosas de calidad dentro de un tiempo óptimo, asegurando que los costos de transporte, almacenamiento y otros aspectos logísticos sean mínimos sin comprometer la frescura y calidad del producto.

- **Manejo de Productos Perecederos:**

"La eficiencia de la cadena de suministro en la industria florícola depende de la capacidad para manejar productos perecederos con rapidez y precisión, minimizando el tiempo entre la cosecha y la entrega" (Prusak, 2017).

- **Control de Temperatura y Rutas de Distribución:**

"La gestión adecuada de los recursos, como el control de temperatura durante el transporte y la planificación de rutas, es esencial para lograr eficiencia en la cadena de suministro en el sector florícola" (Muller, 2020).

- **Uso de Tecnologías en la Logística Florícola:**

"El uso de tecnologías para gestionar inventarios y optimizar la distribución de productos en tiempo real puede mejorar la eficiencia de las cadenas de suministro en la industria florícola" (Orozco, 2019).

2.2.3. Sistema de Gestión de Relaciones con Proveedores (SGP)

Un Sistema de Gestión de Relaciones con Proveedores (SRM) es un conjunto de prácticas y herramientas que una empresa utiliza para gestionar su relación con los proveedores de la manera más efectiva posible. El objetivo principal de un SRM es optimizar las interacciones

con los proveedores, mejorar la comunicación, y asegurarse de que los productos o servicios adquiridos sean de muy buena calidad y lleguen a tiempo.

- **Alineación con Objetivos Estratégicos:**

"El SRM es un enfoque estratégico para gestionar la relación con los proveedores y asegurar la alineación con los objetivos de la empresa, fomentando relaciones mutuamente beneficiosas" (Gelderman & Semeijn, 2019).

- **Mejoras Continuas y Oportunidades de Crecimiento:**

"Un buen sistema de SRM no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también permite a las empresas identificar oportunidades de mejora continua y crecimiento conjunto con sus proveedores" (Stewart, 2018).

- **Integración de Procesos de Aprovisionamiento:**

"Los sistemas de gestión de relaciones con proveedores ayudan a las empresas a integrar procesos de aprovisionamiento, negociación y gestión de contratos de forma más coherente y fluida" (Porter, 2021).

2.2.4. Tendencias y Estrategias Globales en la Gestión de Proveedores

La gestión de proveedores ha evolucionado de manera muy significativa en los últimos años, impulsada por los avances tecnológicos actuales, cambios en las expectativas de los consumidores y varios desafíos a nivel global. Las empresas están acogiendo enfoques más estratégicos y colaborativos para optimizar sus relaciones con los proveedores.

- **Digitalización y Automatización:**

"La digitalización ha dejado de ser una opción para convertirse en una necesidad en la gestión de proveedores. Los sistemas digitales permiten una automatización integral de procesos, desde la gestión de inventarios hasta la generación de órdenes de compra, lo que reduce significativamente los errores humanos y aumenta la velocidad de las operaciones" (Acosta, 2021).

- **Inteligencia Artificial y Big Data:**

"La inteligencia artificial en la cadena de suministro sigue ganando terreno, ayudando a las empresas a tomar decisiones más precisas y rápidas. Una de sus principales aplicaciones es la optimización de inventarios, permitiendo prever la demanda con mayor exactitud y reducir tanto excesos como faltantes de stock" (Valerdat, 2022).

- **Sostenibilidad y Responsabilidad Social:**

"Las empresas florícolas buscan obtener certificaciones 'voluntarias' que demuestren su compromiso con la mejora continua en todas las áreas y procesos. Estas certificaciones abarcan aspectos como la protección del medio ambiente, la responsabilidad social y los derechos laborales" (González, 2020).

2.2.5. Prácticas de Gestión de Proveedores en el Sector Florícola Ecuatoriano

El sector florícola ecuatoriano ha implementado diversas prácticas para mejorar la eficiencia y sostenibilidad en la gestión de proveedores, adaptándose a las demandas del mercado internacional y a los estándares de calidad que se requiere.

- **Certificación Flor Ecuador:**

"El sector florícola es el primer sector firmante del Programa Ecuador Carbono Cero, con su certificación Flor Ecuador, y busca al 2030 alcanzar la neutralidad" (Expoflores, 2023).

- **Alianzas Estratégicas:**

"La alianza entre FlorEcuador y FlorVerde busca desarrollar, promover e implementar códigos de conducta responsables, mejores prácticas socioambientales y el buen ejercicio de prácticas agrícolas sostenibles" (ACREDITACIÓN, 2021).

- **Automatización de Procesos:**

"El registro de los procesos en la entidad florícola, como la recepción de datos del cliente y el registro del inventario de productos, se realiza mediante hojas de cálculo Excel; las órdenes de compra se generan a través de notas de venta, lo cual sugiere la necesidad de innovar los procesos mediante el desarrollo de un software que automatice los procesos de manera correcta, eficiente y ágil" (Salazar, 2022).

CAPÍTULO III.
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo **descriptiva**, ya que su propósito es describir más a detalle de la situación actual dentro de la empresa Boscadi Flowers, específicamente en el área de gestión de relaciones con proveedores para identificar áreas de mejora. Además, es una investigación **no experimental**, ya que no se realiza manipulación de variables, sino que se recolectan datos tal como ocurren en su contexto natural. "La investigación no experimental se limita a la observación de fenómenos sin alterarlos, registrando datos tal como se presentan en la realidad" (Serrano & Cabrera, 2019, p. 89).

3.1.1 Según el propósito.

La investigación es descriptiva ya que busca describir y detallar una situación específica, en este caso la relación de proveedores con Boscadi Flower para entender sus principales inconvenientes y proponer soluciones basadas en investigaciones.

3.1.2. Según la manipulación de variables.

La investigación es **no experimental** ya que no realizaremos ninguna manipulación de variables, está enfocada en la observación y recolección de datos sin intervenir o alterar los procesos que se estudian.

3.1.3. Según el tiempo de duración.

La investigación es de corte transversal ya que la recolección de datos será en un periodo de tiempo específico sin seguimiento prolongado.

3.2. Enfoque

El enfoque utilizado es **cuantitativo**, ya que permite analizar fenómenos a partir de la recolección y el análisis de datos numéricos obtenidos mediante una encuesta estructurada aplicada a los trabajadores de la empresa.

"El enfoque cuantitativo implica la recolección de datos medibles y objetivos que permiten generalizar resultados en función del análisis estadístico" (Mendoza & Rojas, 2021, p. 40).

3.3. Herramientas metodológicas

Se diseñó un **cuestionario estructurado** compuesto por **preguntas cerradas**, el cual fue aplicado directamente al personal de Boscadi Flowers. El contenido del cuestionario fue elaborado con base en las dimensiones establecidas en el marco conceptual, como: puntualidad de proveedores, planificación de compras, comunicación, digitalización de procesos, y evaluación del desempeño.

Inicialmente se contempló aplicar el cuestionario de manera digital; sin embargo, debido a que varios de los colaboradores no manejaban adecuadamente el uso de teléfonos inteligentes o formularios en línea, se acordó con la gerencia realizar la aplicación en formato físico (impreso).

La encuesta fue entregada **durante una reunión programada con todo el equipo**, con el fin de asegurar la participación de todos los empleados y aclarar cualquier duda sobre las

preguntas. Esto nos garantizó que las respuestas sean confiables y que el personal pudiera expresar su percepción de manera clara y sin barreras tecnológicas.

“La elección del medio para aplicar encuestas debe adaptarse al contexto y capacidades del grupo encuestado, asegurando la calidad de la información recolectada” (Romero & Torres, 2021, p. 93).

3.4. Técnicas

La técnica de recolección de datos fue la **encuesta con preguntas cerradas**, ya que permite obtener información cuantificable, que puede ser clasificada y analizada estadísticamente.

“Las encuestas cerradas facilitan el análisis de datos porque delimitan las respuestas y permiten aplicar escalas de frecuencia y valoración” (Cedeño & Ortega, 2019, p. 88).

3.5. Estudios iniciales

Previamente se realizó un diagnóstico situacional mediante observación directa y entrevistas informales. Se identificaron problemas como retrasos en la entrega de insumos, falta de un sistema de evaluación de proveedores, y ausencia de herramientas digitales de control. Con base en ello, se estructuró el cuestionario aplicado.

“Un diagnóstico inicial permite reconocer el estado real del problema y orientar el diseño metodológico de la investigación” (Gómez & Silva, 2020, p. 34).

Variable Independiente

Figura 1. *Variable Independiente*

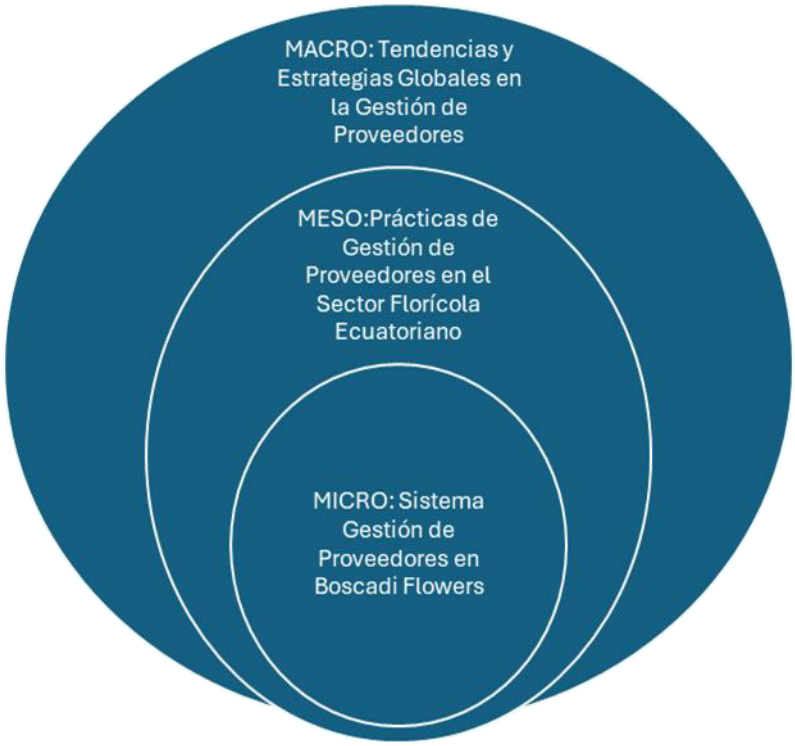


Nota. Esta figura hace referencia la variable independiente del tema de investigación con su respectiva contextualización a nivel macro, meso y miso.

Fuente: Elaboración propia

Variable Dependiente

Figura 2. *Variable dependiente*



Nota. Esta figura hace referencia la variable dependiente del tema de investigación con su respectiva contextualización a nivel macro, meso y miso.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 1. *Matriz de Operalización de Variables*

Definición conceptual	**Dimensiones**	**Indicadores/Preguntas**	**Instrumento**
Variable Independiente: Gestión de Relaciones con Proveedores	Eficiencia, Comunicación, Coordinación, Confianza	¿Con qué frecuencia hay retrasos en los pedidos que realiza Boscadi Flowers? (Eficiencia) ¿Considera que la comunicación con Boscadi Flowers es clara y eficiente? (Comunicación) ¿Le gustaría tener un sistema de gestión que permita un mejor seguimiento de los pedidos, entregas y calidad de los productos? (Eficiencia) ¿Con qué frecuencia cumple Boscadi Flowers con los plazos de pago acordados? (Coordinación)	Encuesta estructurada
Variable Dependiente: Eficiencia en la Cadena de Suministro en Empresas Florícolas, sostenibilidad en la Gestión de Proveedores	Tiempo de Entrega, Costos, Calidad del Producto, Responsabilidad Ambiental, Cumplimiento de Normas, Ética	¿Con qué frecuencia se presentan retrasos en la entrega de materias primas por parte de los proveedores? (Tiempo de Entrega) ¿Considera que la empresa debería realizar evaluaciones periódicas del desempeño de sus proveedores? (Costos) ¿Cree que la implementación de un sistema digital para gestionar la relación con los proveedores mejoraría la eficiencia de la cadena de suministro? (Eficiencia) ¿La falta de comunicación con los proveedores afecta el desarrollo de la producción? (Comunicación) ¿Considera que la empresa necesita mejorar la planificación de compras y gestión de inventarios? (Responsabilidad Ambiental) ¿Considera que la implementación de un sistema digital de gestión de proveedores podría reducir los costos operativos y mejorar los tiempos de entrega? (Costos)	Encuesta estructurada

Fuente: Elaboración propia

3.6. Desarrollo

3.6.1 Población

La población está conformada por 15 personas, (6 empleados y 9 proveedores) con relación a Boscadi Flowers, específicamente de las áreas de compras, logística, administración y proveedores quienes tienen relación directa con los procesos de adquisición, contacto y control de insumos.

> "La población es el conjunto de personas u objetos que poseen las características necesarias para el estudio de un fenómeno" (López & Molina, 2019, p. 44).

3.6.2 Muestra

La muestra de este estudio corresponde a la población total, la cual está compuesta por 15 personas, la cual está compuesta por 6 empleados y 9 proveedores, lo que se denomina una muestra censal. Este enfoque se utiliza debido a que la población es pequeña y específica, permitiendo que todos sean incluidos en el análisis.

CAPITULO IV.
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis de resultados (descripción)

En este capítulo presentaremos los resultados obtenidos a través de las encuestas aplicadas tanto al personal de la empresa Boscadi Flowers como a los proveedores. El objetivo de las encuestas fue conocer cómo ven ambos grupos la gestión de proveedores y cómo la implementación de un Sistema de Gestión de Proveedores (SGP) podría mejorar la eficiencia de la cadena de suministro.

El análisis de resultados consiste en ordenar, resumir y mostrar la información recolectada para facilitar su comprensión y comparación. Este análisis se centra en identificar las áreas que pueden mejorarse dentro del proceso de gestión de proveedores y evaluar la viabilidad de implementar un Sistema de gestión de proveedores.

"El análisis de datos permite observar tendencias, comportamientos o respuestas comunes en una población encuestada" (Cedeño & Ortega, 2019, p. 91).

Por otro lado, la interpretación de los resultados busca explicar lo que significan los datos presentados, tomando en cuenta el contexto de la empresa y los objetivos del estudio.

"Interpretar los datos es darles sentido, explicar su significado y relacionarlos con el problema de investigación" (Rodríguez & Lema, 2020, p. 66).

Esta parte es importante para identificar fortalezas, debilidades y posibles mejoras dentro del proceso de gestión de proveedores en la organización.

“El análisis e interpretación de resultados facilita la toma de decisiones con base en evidencia real, y no en percepciones subjetivas” (Martínez & Rivera, 2022, p. 78).

4.2. Interpretación y discusión de resultados.

Encuesta a Proveedores (9 proveedores)

1 ¿Con que frecuencia hay retrasos en los pedidos que realiza Boscadi Flowers?

Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0%
Frecuentemente	20%
Ocasionalmente	50%
Rara vez	25%
Nunca	0%
Total	100% (9)

Análisis e interpretación:

El 50% de los proveedores nos indica que los retrasos en los pedidos ocurren ocasionalmente. Esto manifiesta que la puntualidad en las entregas sigue siendo un problema. Un Sistema de gestión de proveedores podría agilizar los procesos y reducir estos retrasos mediante un mejor seguimiento digital.

2 ¿Considera que la comunicación con Boscadi Flowers es clara y efectiva?

Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13%
Frecuentemente	27%
Ocasionalmente	33%
Rara vez	20%
Nunca	7%
Total	100% (9)

Análisis e interpretación:

Solo el 13% de los proveedores considera que la comunicación con Boscadi Flowers es siempre clara y eficiente. Un Sistema de gestión de proveedores ayudaría a mejorar la comunicación con los proveedores, garantizando que ambas partes tengan acceso a la información en tiempo real.

3 ¿Le gustaría tener un sistema de gestión que permita un mejor seguimiento de los pedidos, entregas y calidad de los productos?

Respuesta	Porcentaje
Si	87%
No	13%
Total	100% (9)

Análisis e interpretación:

El 87% de los proveedores dice estar dispuesto a utilizar un sistema de gestión para mejorar el seguimiento de los pedidos y entregas, lo que nos indica que los proveedores también están interesados en mejorar la relación comercial con la empresa a través de la digitalización.

¿Con que frecuencia cumple Boscadi Flowers con los plazos de pago acordados?

Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7%
Frecuentemente	40%
Ocasionalmente	33%
Rara vez	13%
Nunca	7%
total	100% (9)

Análisis e interpretación:

El 40% de los proveedores indica que Boscadi Flowers cumple frecuentemente con los plazos de pago. Un Sistema de gestión de proveedores podría incluir un módulo de control de pagos para garantizar la puntualidad en los pagos, lo que mejoraría la relación comercial con los proveedores.

Encuesta a Empleados (6 empleados)

1 ¿Con qué frecuencia se presentan retrasos en la entrega de materias primas por parte de los proveedores?

Frecuencia	Porcentajes
Siempre	10%
Frecuentemente	30%
Ocasionalmente	45%
Rara vez	15%
Nunca	0%
Total	100% (6)

Análisis e interpretación:

El 45% de los empleados dice que los retrasos ocurren ocasionalmente, y el 30% nos indica que esto sucede frecuentemente. Esto resalta que los retrasos en las entregas de los proveedores son una preocupación con frecuencia que afecta la producción y los tiempos de exportación. La implementación de un Sistema de gestión de proveedores permitiría llevar un seguimiento en tiempo real de los pedidos y entregas, lo que ayudara a reducir los retrasos y mejoraría la puntualidad de los proveedores.

2 ¿Considera que la empresa debería realizar evaluaciones periódicas del desempeño de sus proveedores?

Respuesta	Porcentaje
Si	20%
No	80%
Total	100% (6)

Análisis e interpretación:

El 80% de los empleados nos indica que no se realizan evaluaciones periódicas de los proveedores. Esto destaca la necesidad de un sistema que permita hacer evaluaciones regulares de los proveedores para asegurarse de que cumplen con los patrones requeridos. Un Sistema de gestión de proveedores podría automatizar las evaluaciones de los proveedores y así permitir la toma de decisiones informadas.

3 ¿Crees que la implementación de un sistema digital para gestionar la relación con los proveedores mejoraría la eficiencia de la cadena de suministro?

Respuesta	Porcentaje
Si	90%
No	10%
Total	100% (6)

Análisis e interpretación:

El 90% de los empleados cree que la implementación de un Sistema de gestión de proveedores mejoraría la eficiencia de la cadena de suministro. Esta información apoya la idea

de que un Sistema de gestión de proveedores sería una herramienta muy útil para digitalizar los procesos y mejorar la gestión de proveedores.

4 ¿La falta de comunicación con los proveedores afecta el desarrollo de la producción?

Respuesta	Porcentaje
Si	53%
No	47%
Total	100% (6)

Análisis e interpretación:

El 53% de los empleados comenta que la falta de comunicación con los proveedores afecta la producción. Esto indica que un Sistema de gestión de proveedores podría ayudar a mejorar la comunicación entre la empresa y los proveedores, haciendo fácil la resolución de problemas y asegurando que ambas partes estén organizadas.

5 ¿Considera que la empresa necesita mejorar la planificación de compras y gestión de inventarios?

Respuesta	Porcentaje
Si	67%
No	33%
Total	100% (6)

Análisis e interpretación:

El 67% opina que la empresa necesita mejorar la planificación de compras y la gestión de inventarios. Un Sistema de gestión de proveedores mejoraría la gestión de inventarios, ayudando a la planificación y evitando tanto el exceso de stock como también el desabastecimiento.

6 ¿Consideras que la implementación de un sistema digital de gestión de proveedores podría reducir los costos operativos y mejorar los tiempos de entrega?

Respuesta	Porcentaje
Si	87%
No	13%
Total	100% (6)

Análisis e interpretación:

El 87% considera que un Sistema de gestión de proveedores podría reducir los costos operativos y mejorar los tiempos de entrega. Esto resalta la importancia de digitalizar los procesos y mejorar la eficiencia operativa de la empresa.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Después de analizar los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas tanto a los empleados como a los proveedores de Boscadi Flowers, se puede concluir los siguientes:





- Retrasos en las entregas: Un porcentaje significativo de los empleados (75%) y proveedores (70%) considera que los retrasos en la entrega de materias primas son un problema frecuente. Esto afecta directamente a la producción y los tiempos de exportación, lo que destaca la necesidad urgente de optimizar la gestión de proveedores.



- Falta de evaluación sistemática de proveedores: El 80% de los empleados indicó que la empresa no realiza evaluaciones de desempeño de proveedores. Este vacío en la gestión de proveedores limita la capacidad de la empresa para identificar a los proveedores más eficientes y mejorar las relaciones comerciales.





- Necesidad de mejorar la comunicación: El 60% de los proveedores y más de la mitad de los empleados (53%) coincidieron en que la comunicación entre Boscadi Flowers y sus proveedores no es lo suficientemente clara ni constante. Esta falta de comunicación afecta la coordinación y puede causar conflictos o retrasos adicionales en el proceso de suministro.





- Interés en la implementación de un sistema digital: El 87% de los proveedores y el 90% de los empleados coincidieron en que un Sistema de gestión de proveedores tendría mucho beneficio para mejorar la gestión de proveedores. Esto asegura la necesidad de

digitalizar los procesos y permitir una gestión más eficiente, transparente y rápida de los pedidos, entregas y evaluaciones de proveedores.



- Planificación y control de inventarios: El 67% de los empleados considera que la planificación de compras y la gestión de inventarios debe mejorar. La implementación de un Sistema de gestión de proveedores podría optimizar esta área, garantizando una mejor organización y reduciendo tanto el exceso de stock como los desabastecimientos.

- Mejora en el cumplimiento de los plazos de pago: Aunque los proveedores indicaron que, en su mayoría, los plazos de pago se cumplen frecuentemente, un Sistema de gestión de proveedores podría ayudar a garantizar el cumplimiento puntual de los pagos, lo que fortificaría la relación de confianza entre la empresa y sus proveedores.

Recomendaciones generales.

A partir de los resultados obtenidos en las encuestas y el análisis realizado, se proponen las siguientes recomendaciones para Boscadi Flowers:

1. Implementar un Sistema de Gestión de Proveedores (SGP):

La empresa debe proceder con la implementación urgente de un Sistema de gestión de proveedores que permita mejorar la gestión de proveedores, la planificación de compras, y el

seguimiento de entregas. Este sistema debe incluir un módulo de evaluación periódica del desempeño de los proveedores para asegurar que se mantengan altos estándares de calidad, puntualidad y costos competitivos.

2. Mejorar la Comunicación con los Proveedores:

Establecer canales de comunicación formales y claros entre Boscadi Flowers y sus proveedores. Esto contiene el uso del Sistema de gestión de proveedores para mantener una comunicación constante sobre el estado de los pedidos, problemas de calidad y tiempos de entrega. También se recomienda organizar reuniones para fortalecer la relación comercial y resolver cualquier inconveniente de manera proactiva.

3. Establecer Indicadores Clave de Desempeño (KPIs):

Es importante que la empresa defina y pueda medir indicadores de desempeño como la puntualidad de las entregas, la calidad de los productos y el cumplimiento de plazos de pago. Un sistema digital permitirá monitorear y evaluar estos indicadores de forma eficiente.

4. Optimizar la Planificación de Compras e Inventarios:

Un Sistema de gestión de proveedores debería incluir un módulo de control de inventarios que permita a la empresa predecir necesidades y evitar escasez de materiales o exceso de stock. Esto ayudaría a que la producción se mantenga constante sin afectar los costos operativos.

5. Capacitar al Personal en el Uso del Sistema de gestión de proveedores:

La capacitación continua del personal en el uso del Sistema es importante para asegurar su correcta implementación y efectividad. Los empleados deben estar familiarizados con el sistema para poder aprovechar al máximo todos sus beneficios.

6. Mejorar el Cumplimiento de los Plazos de Pago:

Implementar un sistema de control de pagos dentro del Sistema de gestión de proveedores que asegure que todos los pagos a los proveedores se realicen con puntualidad. Este control mejorará la relación de confianza con los proveedores y va a garantizar que la empresa mantenga una buena reputación.

7. Monitorear y Ajustar el Sistema:

Se recomienda realizar evaluaciones periódicas del Sistema para asegurar que cumpla con los objetivos establecidos. Esto abarca la revisión de los resultados de las evaluaciones de proveedores, la eficiencia del sistema y el nivel de satisfacción de los empleados y proveedores con respecto al uso del sistema.

8. Desarrollar Proveedores Alternativos:

Considerar la posibilidad de variar los proveedores para minimizar riesgos vinculados con los retrasos o problemas con los proveedores actuales. Un Sistema de gestión de relación de proveedores permitirá gestionar y evaluar los proveedores alternativos, asegurando que siempre haya un respaldo en caso de ser necesario.

Propuesta:

Se propone implementar un Sistema de Gestión de Proveedores (SGP) en Boscadi Flowers para optimizar la relación con los proveedores y mejorar la eficiencia de la cadena de suministro. Este sistema tendrá la siguiente estructura:

1. Introducción

El Sistema de Gestión de Proveedores tiene como objetivo principal mejorar la relación de Boscadi Flowers con sus proveedores y hacer más eficiente la cadena de suministro. Con este sistema, se podrá hacer un mejor seguimiento de los pedidos, mejorar la comunicación y reducir los retrasos, también ayudará a facilitar la planificación de compras e inventarios.

2. Objetivo

El Sistema de Gestión de Proveedores busca optimizar la gestión de proveedores, asegurando que los procesos de compras, pagos y entregas se realicen de manera más eficaz y puntual.

3. Selección y Evaluación de Proveedores

El sistema ayudará a elegir proveedores tomando en cuenta la calidad, tiempos de entrega y precios competitivos. Esto nos ayudara a evaluar regularmente a los proveedores para asegurarnos de que cumplan con los estándares.

4. Gestión de Pedidos y Entregas

El Sistema de Gestión de Proveedores permitirá seguir los pedidos y entregas de manera más eficiente, ayudando a evitar retrasos y mejorando la planificación de compras e inventarios.

5. Mejor Comunicación

El sistema ayudara a tener una comunicación más clara y rápida con los proveedores, de esta manera podremos asegurar que ambas partes tengan acceso a la misma información.

6. Control de Pagos

El sistema deberá incluis un control de pagos que asegure el cumplimiento de los plazos de pago y se mantenga una buena relación financiera.

7. Reducción de Costos

Al automatizar varios procesos, el Sistema de Gestión de Proveedores ayudara a reducir costos operativos, haciendo que la gestión sea más rápida, eficiente y evite errores.

8. Mejora de la Calidad y Competitividad

El Sistema de Gestión de Proveedores contribuirá para mejorar la calidad de los productos y permitirá a la empresa ser más competitiva ya que se verá reflejada la entrega de productos a tiempo y con alta calidad.

9. Conclusión

Implementar un Sistema de Gestión de Proveedores mejorará la eficiencia en la gestión de proveedores, reduciendo costos, mejorando la calidad de los productos y fortaleciendo la competitividad de Boscadi Flowers.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía

Expoflores. (2023). Reporte estadístico anual 2023. https://expoflores.com/wp-content/uploads/2024/03/AnualExpoflores2023.pdf.

Banco central del ecuador. (2023). Informe de resultados de comercio exterior. https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorExterno/ComercioExterior/informes/ResultCE_012023.pdf.

Florsnoe. (2024). El Papel de la Tecnología en la Optimización de la Cadena de Suministro Floral. https://florsnoe.com/la-revolucion-tecnologica-enlacadena desuministro-floral/.

Vistazo. (2023). El manejo logístico es clave para las exportaciones de flores. https://www.vistazo.com/enfoque/el-manejo-logistico-es-clave-paralasexportaciones-de-flores-JE4503803.

Vistazo. (2023). Ecuador es el tercer exportador de flores del mundo. https://www.vistazo.com/enfoque/ecuador-es-el-tercer-exportador-defloresdel-mundo-FY6441304.

Expoflores. (2023). Reporte estadístico mensual diciembre 2023. https://expoflores.com/wp-content/uploads/2023/12/Expofloresdiciembre2023.pdf.

Forbes EC. (2024). Las exportaciones del sector florícola bordean los US$ 1.0 millones. https://www.forbes.com.ec/negocios/las-exportacionessectorfloricola-bordean-us-1000-millones-n61009.

Rodríguez, L. (2023). Diseño de un modelo para mejorar la competitividad de

la cadena de suministro del sector florícola ecuatoriano (Tesis Doctoral, Univerditat Politecnica de Valencia). https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/194338/Rodriguez%20-%20Diseno%20de%20un%20modelo%20para%20mejorar%20la%20competitividad%20de%20la%20cadena%20de%20suministro%20del%20sec....pdf?sequence=1.

Maersk. (2023). Creación de una cadena de suministro sostenible: liderando el camino en América Latina. **https://www.maersk.com/esmx/news/articles/2023/10/25/creating-asustainable-supply-chain-leadingthe-way-in-latin-america**.

Universidad de Wageningen. (2023). Estudio sobre optimización logística en la agricultura mediante ERP. Wageningen, Países Bajos

Segovia, J. (2023). Estrategias y prácticas de sostenibilidad en el sector florícola de la provincia de Cotopaxi, Ecuador: Un estudio de caso. (Proyecto Especial de Graduación, Escuela Agrícola Panamericana, Zamorano). **https://bdigital.zamorano.edu/server/api/core/bitstreams/f7d6b06f48c649ab-9294-806d1c6826c9/content**.

o Revista invecom. (2024) Impacto y desafíos del sector florícola en Ecuador: entre certificaciones de responsabilidad social y realidades laborales. file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Art_48_Impacto+y+desaf%C3%ADos+del+sector+flor%C3%ADcola%20(1).pdf.

Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Editorial Episteme.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill.

Parra, J. (2010). *Fundamentos de investigación*. Trillas.

Sampieri, R. H. (2014). *Investigación cuantitativa y cualitativa*. McGraw-Hill.

Tamayo, M., & Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. Limusa.

Cedeño, P., & Ortega, L. (2019). Métodos cuantitativos aplicados a las ciencias empresariales. Editorial Universitaria.

Rodríguez, D., & Lema, S. (2020). Interpretación de resultados en estudios organizacionales. Revista de Investigación Empresarial, 12(3), 60–70.

Martínez, R., & Rivera, G. (2022). Guía práctica de muestreo estadístico. Quito: Ediciones Ciencias Sociales.

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD
TESA

La Dirección de Titulación, certifica que el trabajo final presentado por **CEDEÑO CAGUA MAIRA NAYELI**, ha sido sometido a un análisis de similitud mediante la herramienta Turnitin.

El resultado obtenido refleja un **13%** de similitud, porcentaje que se encuentra dentro de los parámetros establecidos por el Instituto Superior Tecnológico San Antonio – TESA, cumpliendo con los criterios de originalidad y autenticidad académica exigidos.

Quito,26 de mayo del 2025

DIRECCIÓN TITULACIÓN
Pablo Heredia