

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE TAMAULIPAS



**UNIDAD ACADÉMICA MULTIDISCIPLINARIA DE
COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN VICTORIA**



División de Estudios de Posgrado e Investigación

T E S I S:

**“IDENTIFICACIÓN DE LAS MODALIDADES DE ABASTO DE LAS
MICROEMPRESAS COMERCIALES MINORISTAS DEDICADAS A LA
PAPELERÍA EN CIUDAD VICTORIA, TAMAULIPAS”**

Que para obtener el grado de:

**MAESTRO EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL CON ÉNFASIS EN
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA**

Presentado por:

LUCERO DE JESÚS RODRÍGUEZ JASSO

Asesora de Tesis:

DRA. VICTORIA EUGENIA EROSA MARTÍN

ÍNDICE DE CONTENIDO

Tabla de contenido	Página
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I. MARCO DE REFERENCIA.....	2
CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
2.1 Problema de Investigación.....	6
2.2 Objetivo General de la Investigación.....	11
2.3 Objetivos Específicos de Investigación.....	11
2.4 Preguntas de Investigación.....	12
2.5 Justificación de la Investigación.....	12
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO	
3.1 Introducción.....	15
3.2 Ventaja Competitiva.....	15
3.2.1 Estrategia Competitiva	15
3.2.2 Las cinco fuerzas competitivas del sector.....	16
3.2.3 Cadena de Valor.....	18
3.3 Administración Estratégica.....	20
3.3.1 Definición de la Administración Estratégica	20
3.3.2 Etapas de la Administración Estratégica.....	21
3.3.3 Tipos de Estrategias.....	21
3.4 Administración de la Cadena de Abastecimiento.....	22
3.4.1 Definición y alcance de la Administración de la Cadena de Abastecimiento.....	22
3.4.2 Elementos que integran la Cadena de Abastecimiento.....	25
3.4.3 Proceso de planeación en la Administración de la Cadena de Abastecimiento.....	25

3.4.3.1 Planeación de la demanda en la Cadena de Abastecimiento.....	26
3.4.3.1.1 Pronóstico de la demanda y sus componentes.....	26
3.4.3.1.2 Métodos para pronosticar.....	27
3.4.3.2 Decisiones de aprovisionamiento en la Cadena de Abastecimiento.....	27
3.4.3.2.1 Adquisición o aprovisionamiento.....	27
3.4.3.2.2 Programación de los suministros o reabasto.....	28
3.4.3.2.3 Evaluación del proveedor.....	28
3.4.3.3 Planeación y administración de inventarios en la Cadena de Abastecimiento.....	29
3.4.3.3.1 Inventario.....	29
3.4.3.3.2 Almacenamiento.....	29
3.4.3.4 Diseño y planeación de redes de transporte.....	30
3.4.3.4.1 Transporte y medios de transporte.....	30
3.4.3.4.2 Empacado y manejo de materiales.....	30
3.4.3.5 Plataforma tecnológica en la Cadena de Abastecimiento.....	31
3.4.3.5.1 El Comercio Electrónico y sus tecnologías.....	31
3.4.3.5.2 Tecnologías de información en la Cadena de Abastecimiento.....	31

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA

4.1 Marco Conceptual de la Investigación.....	34
4.2 Tipo de Investigación	35
4.3 Diseño de la Investigación.....	35
4.4 Unidad de Análisis.....	36
4.5 Método de Recolección de Datos.....	36
4.6 Procesamiento y Análisis de Datos.....	37

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y ANÁLISIS

5.1 Descripción de Ciudad Victoria, Tamaulipas.....	40
5.2 Papelerías en general de Ciudad Victoria, Tamaulipas.....	41

5.2.1 Cadena de Valor de las papelerías en general de Ciudad Victoria, Tamaulipas respecto al tema del abasto.....	42
5.2.2 Procesos integrados dentro de la Cadena de Abasto de las papelerías en general de Ciudad Victoria, Tamaulipas.....	52
5.2.3 Procesos de planeación en la Administración de la Cadena de Abasto de las papelerías en general de Ciudad Victoria, Tamaulipas.....	62
5.2.4 Mapeo de la Cadena de Abasto de las papelerías en general.....	79
5.3 Totales comparativos de las micro, pequeñas y medianas papelerías de Ciudad Victoria, Tamaulipas.....	80
5.3.1 Cadenas de Valor comparativos para las micro, pequeñas y Mediana papelerías de Ciudad Victoria, Tamaulipas respecto al tema del abasto.....	81
5.3.2 Procesos integrados dentro de la Cadena de Abasto de las micro, pequeñas y mediana papelerías de Ciudad Victoria, Tamaulipas.....	94
5.3.3 Procesos de planeación en la Administración de la Cadena de Abasto de las micro, pequeñas y mediana papelerías de Ciudad Victoria, Tamaulipas.....	108
5.4 Micro papelerías de Ciudad Victoria, Tamaulipas	128
5.4.1 Cadena de Valor de las micro papelerías de Ciudad Victoria, Tamaulipas respecto al tema del abasto.....	129
5.4.2 Procesos integrados dentro de la Cadena de Abasto de las micro papelerías de Ciudad Victoria, Tamaulipas.....	139
5.4.3 Procesos de planeación en la Administración de la Cadena de Abasto de las micro papelerías de Ciudad Victoria, Tamaulipas.....	149
5.4.4 Mapeo de la Cadena de Abasto de las micro papelerías.....	165
5.5 Pequeñas papelerías de Ciudad Victoria, Tamaulipas.....	166
5.5.1 Cadena de Valor para las pequeñas papelerías de Ciudad Victoria, Tamaulipas respecto al tema del abasto.....	167

5.5.2 Procesos integrados dentro de la Cadena de Abasto de las pequeñas papelerías de Ciudad Victoria, Tamaulipas.....	177
5.5.3 Procesos de planeación en la Administración de la Cadena de Abasto de las pequeñas papelerías de Ciudad Victoria, Tamaulipas.....	186
5.5.4 Mapeo de la Cadena de Abasto de las pequeñas papelerías.....	203
5.6 Papelería mediana de Ciudad Victoria, Tamaulipas.....	204
5.6.1 Cadena de Valor para la papelería mediana de Ciudad Victoria, Tamaulipas.....	204
5.6.2 Procesos integrados dentro de la Cadena de Abasto de la papelería mediana de Ciudad Victoria, Tamaulipas.....	211
5.6.3 Procesos de planeación en la Administración de la Cadena de Abasto de la papelería mediana de Ciudad Victoria, Tamaulipas.....	219
5.6.4 Mapeo de la Cadena de Abasto de la papelería mediana.....	227
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES.....	228
BIBLIOGRAFÍA.....	235
ANEXOS	
Anexo 1. Mezcla de productos de las papelerías en México.....	238
Anexo 2. Mezcla de productos de las micro papelerías minoristas en México.....	242
Anexo 3. Fundamentación del Cuestionario.....	246
Anexo 4. Cuestionario.....	253
Anexo 5. Manual de Codificación.....	257

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Página
CAPÍTULO I	
Tabla 1.1 Estratificación de empresas publicadas en el Diario Oficial de la Federación 30 de diciembre de 202.....	2
Tabla 1.2 Mecanismos para la transferencia de información.....	3
Tabla 1.3 Empresas comerciales de México que utilizaron equipos de cómputo e Internet según Censo Económico 2004.....	4
CAPÍTULO II	
Tabla 2.1.1 Mezcla de productos de las papelerías en México.....	9
Tabla 2.1.2 Mezcla de productos de las micro papelerías minoristas en Ciudad Victoria, Tamaulipas, México.....	10
Tabla 2.5 Costos de abasto de las micro papelerías minoristas en Ciudad Victoria, Tamaulipas, México.....	13
CAPÍTULO IV	
Tabla 4.5 Estrategia de Estudio de Campo.....	37
CAPÍTULO V	
Tabla 5.2 Estadísticos. Giro de las papelerías minoristas en general.....	41
Tabla 5.2.1 Estadísticos. Cadena de Valor de las papelerías minoristas en general.....	42
Tabla 5.2.2 Estadísticos. Procesos integrados dentro de la Cadena de Abasto de las papelerías en general.....	52
Tabla 5.2.3.1 Estadísticos. Procesos de planeación en la Administración de la Cadena de Abasto en las papelerías en general.....	63
Tabla 5.2.3.2 Frecuencia de abasto de las papelerías en general.....	73

Tabla 5.3 Estadísticos. Giro de las micro, pequeñas y mediana papelerías.....	80
Tabla 5.3.1 Estadísticos. Cadenas de Valor de las micro, pequeñas y mediana papelerías.....	81
Tabla 5.3.2 Estadísticos. Procesos integrados dentro de la Cadena de Abasto de las micro, pequeñas y mediana papelerías.....	94
Tabla 5.3.3 Estadísticos. Procesos de planeación en la Administración de la Cadena de Abasto en las micro, pequeñas y mediana papelerías.....	108
Tabla 5.4 Estadísticos. Giro de las micro papelerías.....	128
Tabla 5.4.1 Estadísticos. Cadena de Valor de las micro papelerías.....	130
Tabla 5.4.2 Estadísticos. Procesos integrados dentro de la Cadena de Abasto de las micro papelerías.....	140
Tabla 5.4.3.1 Estadísticos. Procesos de planeación en la Administración de la Cadena de Abasto en las micro papelerías.....	150
Tabla 5.4.3.2 Frecuencia de abasto de las micro papelerías.....	160
Tabla 5.5 Estadísticos. Giro de las pequeñas papelerías.....	166
Tabla 5.5.1 Estadísticos. Cadena de Valor para las pequeñas papelerías.....	167
Tabla 5.5.2 Estadísticos. Procesos integrados dentro de la Cadena de Abasto de las pequeñas papelerías.....	177
Tabla 5.5.3.1 Estadísticos. Procesos de planeación en la Administración de la Cadena de Abasto de las pequeñas papelerías.....	187
Tabla 5.5.3.2 Orden de importancia de los productos que se venden dentro de las pequeñas papelerías.....	196
Tabla 5.5.3.3 Frecuencia de abasto de las pequeñas papelerías.....	197
Tabla 5.6.3 Orden de importancia de los productos que se venden dentro de la papelería mediana.....	224

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica	Página
CAPÍTULO I	
Gráfica 1.1 Tamaño de empresa comercial y utilización de equipo informático e Internet en algunos procesos.....	5
CAPÍTULO V	
Gráfica 5.2 Giro de las papelerías en general.....	41
Gráfica 5.2.1.1 Modalidades de abasto de las papelerías en general. Cadena de Valor.....	43
Gráfica 5.2.1.2 Recopilación de productos de las papelerías en general en la logística externa de su Cadena de Valor.....	44
Gráfica 5.2.1.3 Almacenamiento de productos de las papelerías en general en la logística externa de su Cadena de Valor.....	45
Gráfica 5.2.1.4 Distribución física de los productos de las papelerías en general en la logística externa de su Cadena de Valor.....	46
Gráfica 5.2.1.5 Mercadotecnia y ventas de los productos de los proveedores de las papelerías en general en su Cadena de Valor.....	47
Gráfica 5.2.1.6 Servicios de post-venta para las papelerías en general en su Cadena de Valor.....	48
Gráfica 5.2.1.7 Desarrollo tecnológico de las papelerías en general en su Cadena de Valor.....	49
Gráfica 5.2.1.8 Infraestructura en la Cadena de Valor de las papelerías en general.....	50
Gráfica 5.2.2.1 Modalidades de abasto de las papelerías en general. Procesos integrados en la Cadena de Abasto.....	54
Gráfica 5.2.2.2 Administración de las relaciones con los clientes de las papelerías en general.....	55
Gráfica 5.2.2.3 Flujo de productos para las papelerías en general.....	56

Gráfica 5.2.2.4 Administración de la demanda para las papelerías en general.....	57
Gráfica 5.2.2.5 Despacho o cumplimiento de pedidos para las papelerías en general.....	58
Gráfica 5.2.2.6 Colaboración de las papelerías en general en las relaciones con los proveedores.....	59
Gráfica 5.2.2.7 Desarrollo y comercialización de productos para las papelerías en general.....	60
Gráfica 5.2.2.8 Devoluciones para las papelerías en general.....	61
Gráfica 5.2.3.1 Información sobre el consumo de productos de las papelerías en general.....	65
Gráfica 5.2.3.2 Pronóstico de la demanda de las papelerías en general.....	66
Gráfica 5.2.3.3. Manejo de proveedores de las papelerías en general.....	67
Gráfica 5.2.3.4 Flujo de información con los proveedores de las papelerías en general.....	68
Gráfica 5.2.3.5 Pedidos de los proveedores de las papelerías en general.....	69
Gráfica 5.2.3.6 Modalidades de abasto de las papelerías en general.....	70
Gráfica 5.2.3.7 Aprovisionamiento y reabasto de las papelerías en general.....	71
Gráfica 5.2.3.8 Estructura y variación del inventario en las papelerías en general.....	72
Gráfica 5.2.3.9 Inventario y control de inventario en las papelerías en general.....	74
Gráfica 5.2.3.10 Inventario no vendido de las papelerías en general.....	75
Gráfica 5.2.3.11 Consideraciones del transporte de los productos de las papelerías en general.....	76
Gráfica 5.2.3.12 Transporte de los productos de las papelerías en general.....	77
Gráfica 5.2.3.13 Plataforma tecnológica de las papelerías en general.....	78
Gráfica 5.3 Giros de las micro, pequeñas y mediana papelerías.....	80
Gráfica 5.3.1.1 Modalidades de abasto de las micro, pequeñas y mediana papelerías. Cadena de Valor.....	83
Gráfica 5.3.1.2 Recopilación de productos de las micro, pequeñas y mediana papelerías en la logística externa de su Cadena de Valor.....	84
Gráfica 5.3.1.3 Almacenamiento de productos para las micro, pequeñas y mediana papelerías en la logística externa de su Cadena de Valor.....	85

Gráfica 5.3.1.4 Distribución física de los productos de las micro, pequeñas y mediana papelerías en la logística externa de su Cadena de Valor.....	86
Gráfica 5.3.1.5 Mercadotecnia y ventas de los productos de los proveedores de las micro, pequeñas y mediana papelerías en su Cadena de Valor.....	88
Gráfica 5.3.1.6 Servicios de post-venta para las micro, pequeñas y mediana papelerías en su Cadena de Valor.....	89
Gráfica 5.3.1.7 Desarrollo tecnológico de las micro, pequeñas y mediana papelerías en su Cadena de Valor.....	90
Gráfica 5.3.1.8 Infraestructura en la Cadena de Valor de las micro, pequeñas y mediana papelería.....	92
Gráfica 5.3.2.1 Modalidades de abasto de las micro, pequeñas y mediana papelerías. Procesos integrados en la Cadena de Abasto.....	96
Gráfica 5.3.2.2 Administración de las relaciones con los clientes para las micro, pequeñas y mediana papelerías.....	97
Gráfica 5.3.2.3 Flujo de productos en las micro, pequeñas y mediana papelerías.....	98
Gráfica 5.3.2.4 Administración de la demanda para las micro, pequeñas y mediana papelerías.....	99
Gráfica 5.3.2.5 Despacho o cumplimiento de pedidos para las micro, pequeñas y mediana papelerías.....	101
Gráfica 5.3.2.6 Colaboración de las micro, pequeñas y mediana papelerías en las relaciones con los proveedores.....	102
Gráfica 5.3.2.7 Desarrollo y comercialización de productos para las micro, pequeñas y mediana papelerías.....	104
Gráfica 5.3.2.8 Devoluciones para las micro, pequeñas y mediana papelerías.....	106
Gráfica 5.3.3.1 Información sobre el consumo de productos de las micro, pequeñas y mediana papelerías.....	111
Gráfica 5.3.3.2 Pronóstico de la demanda de las micro, pequeñas y mediana papelerías.....	112
Gráfica 5.3.3.3 Manejo de proveedores de las micro, pequeñas y mediana papelerías.....	114

Gráfica 5.3.3.4 Flujo de información con los proveedores de las micro, pequeñas y mediana papelerías.....	115
Gráfica 5.3.3.5 Pedidos de los proveedores de las micro, pequeñas y mediana papelerías.....	117
Gráfica 5.3.3.6 Modalidades de abasto en las micro, pequeñas y mediana papelerías.....	118
Gráfica 5.3.3.7 Aprovisionamiento y reabasto de las micro, pequeñas y mediana papelerías.....	119
Gráfica 5.3.3.8 Variación de la estructura del inventario de las micro papelerías.....	121
Gráfica 5.3.3.9 Inventario y control de inventario en las micro, pequeñas y mediana papelerías.....	123
Gráfica 5.3.3.10 Inventario no vendido en las micro, pequeñas y mediana papelerías.....	124
Gráfica 5.3.3.11 Consideraciones del transporte de los productos de las micro, pequeñas y mediana papelerías.....	125
Gráfica 5.3.3.12 Transporte de los productos de las micro, pequeñas y mediana papelerías.....	126
Gráfica 5.3.3.13 Plataforma tecnológica de las micro, pequeñas y mediana papelerías.....	127
Gráfica 5.4 Giro de las micro papelerías.....	129
Gráfica 5.4.1.1 Modalidades de abasto de las micro papelerías. Cadena de Valor...	131
Gráfica 5.4.1.2 Recopilación de productos de las micro papelerías en la logística externa de su Cadena de Valor.....	132
Gráfica 5.4.1.3 Almacenamiento de productos de las micro papelerías en la logística externa de su Cadena de Valor.....	133
Gráfica 5.4.1.4 Distribución física de los productos de las micro papelerías en la logística externa de su Cadena de Valor.....	134
Gráfica 5.4.1.5 Mercadotecnia y venta de los productos de los proveedores de las micro papelerías en su Cadena de Valor.....	135
Gráfica 5.4.1.6 Servicios de post-venta para las micro papelerías en su Cadena de Valor.....	136

Gráfica 5.4.1.7 Desarrollo tecnológico de las micro papelerías en su Cadena de Valor.....	137
Gráfica 5.4.1.8 Infraestructura en la Cadena de Valor de las micro papelerías.....	138
Gráfica 5.4.2.1 Modalidades de abasto de las micro papelerías. Procesos integrados en la Cadena de Abasto.....	141
Gráfica 5.4.2.2 Administración de las Relaciones con los Clientes para las micro papelerías.....	142
Gráfica 5.4.2.3 Flujo de productos en las micro papelerías.....	143
Gráfica 5.4.2.4 Administración de la demanda para las micro papelerías.....	144
Gráfica 5.4.2.5 Despacho o cumplimiento de pedidos para las micro papelerías.....	145
Gráfica 5.4.2.6 Colaboración de las micro papelerías en las relaciones con los proveedores.....	146
Gráfica 5.4.2.7 Desarrollo y comercialización de productos para las micro papelerías.....	147
Gráfica 5.4.2.8 Devoluciones para las micro papelerías.....	148
Gráfica 5.4.3.1 Información sobre el consumo de productos de las micro papelerías.....	152
Gráfica 5.4.3.2 Pronóstico de la demanda de las micro papelerías.....	153
Gráfica 5.4.3.3 Manejo de proveedores de las micro papelerías.....	154
Gráfica 5.4.3.4 Flujo de información con los proveedores de las micro papelerías.....	155
Gráfica 5.4.3.5 Pedidos de los proveedores de las micro papelerías.....	156
Gráfica 5.4.3.6 Modalidades de abasto de las micro papelerías.....	157
Gráfica 5.4.3.7 Aprovisionamiento y reabasto de las micro papelerías.....	158
Gráfica 5.4.3.8 Importancia y variación de la estructura del inventario de las micro papelerías.....	159
Gráfica 5.4.3.9 Inventario y control de inventario en las micro papelerías.....	160
Gráfica 5.4.3.10 Inventario no vendido de las micro papelerías.....	161
Gráfica 5.4.3.11 Consideraciones del transporte de los productos de las micro papelerías.....	162
Gráfica 5.4.3.12 Transporte de los productos de las micro papelerías.....	163
Gráfica 5.4.3.13 Plataforma tecnológica de las micro papelerías.....	164

Gráfica 5.5 Giros de las pequeñas papelerías.....	166
Gráfica 5.5.1.1 Modalidades de abasto de las pequeñas papelerías. Cadena de Valor.....	168
Gráfica 5.5.1.2 Recopilación de productos de las pequeñas papelerías en la logística externa de su Cadena de Valor.....	169
Gráfica 5.5.1.3 Almacenamiento de productos para las pequeñas papelerías en la logística externa de su Cadena de Valor.....	170
Gráfica 5.5.1.4 Distribución física de los productos de las pequeñas papelerías en la logística externa de su Cadena de Valor.....	171
Gráfica 5.5.1.5 Mercadotecnia y ventas de los productos de los proveedores de las pequeñas papelerías en su Cadena de Valor.....	172
Gráfica 5.5.1.6 Servicios de post-venta para las pequeñas papelerías en su Cadena de Valor.....	173
Gráfica 5.5.1.7 Desarrollo tecnológico de las pequeñas papelerías en su Cadena de Valor.....	174
Gráfica 5.5.1.8 Infraestructura en la Cadena de Valor de las pequeñas papelerías.....	175
Gráfica 5.5.2.1 Modalidades de abasto de las pequeñas papelerías. Procesos integrados en la Cadena de Abasto.....	178
Gráfica 5.5.2.2 Administración de las Relaciones con los Clientes para las pequeñas papelerías.....	179
Gráfica 5.5.2.3 Flujo de productos en las pequeñas papelerías.....	180
Gráfica 5.5.2.4 Administración de la demanda para las pequeñas papelerías.....	181
Gráfica 5.5.2.5 Despacho o cumplimiento de pedidos para las pequeñas papelerías.....	182
Gráfica 5.5.2.6 Colaboración de las pequeñas papelerías en las relaciones con los proveedores.....	183
Gráfica 5.5.2.7 Desarrollo y comercialización de productos para las pequeñas papelerías.....	184
Gráficas 5.5.2.8 Devoluciones para las pequeñas papelerías.....	185
Gráfica 5.5.3.1 Información sobre el consumo de productos de las pequeñas papelerías.....	189

Gráfica 5.5.3.2 Pronóstico de la demanda de las pequeñas papelerías.....	190
Gráfica 5.5.3.3 Manejo de proveedores de las pequeñas papelerías.....	191
Gráfica 5.5.3.4 Flujo de información con los proveedores de las pequeñas papelerías.....	192
Gráfica 5.5.3.5 Pedidos de los proveedores de las pequeñas papelerías.....	193
Gráfica 5.5.3.6 Modalidades de abasto de las pequeñas papelerías.....	194
Gráfica 5.5.3.7 Aprovisionamiento y reabasto de las pequeñas papelerías.....	195
Gráfica 5.5.3.8 Inventario y control de inventario en las pequeñas papelerías.....	198
Gráfica 5.5.3.9 Inventario no vendido en las pequeñas papelerías.....	199
Gráfica 5.5.3.10 Consideraciones del transporte de los productos de las pequeñas papelerías.....	200
Gráfica 5.5.3.11 Transporte de los productos de las pequeñas papelerías.....	201
Gráfica 5.5.3.12 Plataforma tecnológica de las pequeñas papelerías.....	202
Gráfica 5.6.1.1 Modalidades de abasto de la papelería mediana. Cadena de Valor....	204
Gráfica 5.6.1.2 Recopilación de productos de la papelería mediana en la logística externa de su Cadena de Valor.....	205
Gráfica 5.6.1.3 Distribución física de los productos de la papelería mediana en la logística externa de su Cadena de Valor.....	206
Gráfica 5.6.1.4 Mercadotecnia y venta de los productos de los proveedores de la papelería mediana en su Cadena de Valor.....	207
Gráfica 5.6.1.5 Servicios de post-venta para la papelería mediana en su Cadena de Valor.....	208
Gráfica 5.6.1.6 Desarrollo tecnológico de la papelería mediana en su Cadena de Valor.....	209
Gráfica 5.6.2.1 Modalidades de abasto de la papelería mediana. Procesos integrados en la Cadena de Abasto.....	211
Gráfica 5.6.2.2 Administración de las Relaciones con los Clientes para la papelería mediana.....	212
Gráfica 5.6.2.3 Administración de la demanda para la papelería mediana.....	213
Gráfica 5.6.2.4 Despacho o cumplimiento de pedidos en la papelería mediana.....	214

Gráfica 5.6.2.5 Colaboración de la papelería mediana en las relaciones con los proveedores.....	215
Gráfica 5.6.2.6 Desarrollo y comercialización de productos para la papelería mediana.....	216
Gráfica 5.6.2.7 Devoluciones para la papelería mediana.....	217
Gráfica 5.6.3.1 Pronóstico de la demanda de la papelería mediana.....	219
Gráfica 5.6.3.2 Manejo de proveedores de la papelería mediana.....	220
Gráfica 5.6.3.3 Flujo de información con los proveedores de la papelería mediana....	221
Gráfica 5.6.3.4 Modalidades de abasto de la papelería mediana.....	222
Gráfica 5.6.3.5 Aprovisionamiento y reabasto de la papelería mediana.....	223
Gráfica 5.6.3.6 Transporte de los productos de la papelería mediana.....	225
Gráfica 5.6.3.7 Plataforma tecnológica de la papelería mediana.....	226

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	Página
CAPÍTULO III	
Figura 3.2.2 Las cinco fuerzas competitivas del sector industrial.....	17
Figura 3.2.3 Cadena de Valor de Porter.....	19
Figura 3.4.1 Modelo de Administración de la Cadena de Abasto.....	24
Figura 3.4.2 Integración de los elementos de la Cadena de Abasto.....	25
Figura 4.1 Marco Conceptual de la Investigación.....	34
CAPÍTULO V	
Figura 5.2.1 Cadena de Valor de las papelerías al menudeo en general respecto al tema del abasto.....	51
Figura 5.2.2.1 Administración de la Cadena de Abasto de las papelerías al menudeo en general.....	62
Figura 5.2.4 Mapeo de la Cadena de Abasto de las papelerías en general.....	79
Figura 5.3.1 Cadena de Valor de las micro, pequeñas y mediana papelerías respecto al tema del abasto.....	93
Figura 5.3.2.1 Administración de la Cadena de Abasto de las micro, pequeñas y mediana papelerías.....	107
Figura 5.3.3.1 Orden de importancia de los productos que se venden dentro de las micro, pequeñas y mediana papelerías.....	120
Figura 5.3.3.2 Frecuencia de abasto de las micro, pequeñas y mediana papelerías.....	122
Figura 5.4.1 Cadena de Valor de las micro papelerías respecto al tema del abasto....	139
Figura 5.4.2 Administración de la Cadena de Abasto de las micro papelerías.....	149
Figura 5.4.4 Mapeo de la Cadena de Abasto de las micro papelerías.....	165
Figura 5.5.1 Cadena de Valor de las pequeñas papelerías respecto al tema del abasto.....	176

Figura 5.5.2.1 Administración de la Cadena de Abasto de las pequeñas papelerías.....	186
Figura 5.5.4 Mapeo de la Cadena de Abasto de las pequeñas papelerías.....	203
Figura 5.6.1 Cadena de Valor de la papelería mediana respecto al tema del abasto.....	210
Figura 5.6.2.1 Administración de la Cadena de Abasto de la papelería mediana.....	218
Figura 5.6.4 Mapeo de la Cadena de Abasto de la papelería mediana.....	227

CAPITULO VI

Figura 6.1 Administración de la Cadena de Abasto de las micro, pequeñas y mediana papelerías. Conclusiones.....	233
---	-----