



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2021 – ABRIL 2022

**EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER
COMPLEXIVO**

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

**LOGÍSTICA EN LOS PROCESOS DE ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE
LA DISTRIBUIDORA ÁLVAREZ- BABAHOYO**

EGRESADO:

CEDEÑO ÁLVAREZ CLEMENCIA STEFANIA

TUTOR:

ING. GINA MARIBEL CARRASCO ECHEVERRIA, MAE.

AÑO 2022

Introducción

El presente estudio de caso se realizó en la Distribuidora Álvarez, una empresa privada, que se encuentra ubicada en la ciudad de Babahoyo, ciudadela el mamey, concerniente a la provincia de los Ríos, dedicada a la compra y venta de productos de consumo masivo, cuya actividad empezó en el año 2010, cumpliendo con los permisos adecuados de funcionamiento, su objetivo principal es brindar productos y un servicio de calidad, haciendo que el cliente satisfaga sus necesidades, de modo que pueda generar un impacto positivo dentro del mercado.

Este estudio de caso tiene como finalidad, mejorar la logística en los procesos de almacenamiento y despacho en la Distribuidora Álvarez, para esto, es necesario analizar cada uno de los procesos en la logística de la empresa, con el fin de optimizar las actividades y de este modo sean eficaces, en la actualidad la compañía ha venido creciendo y posicionándose en el mercado, es por ello que es necesario corregir dichos problemas, debido a que están generando retrasos, incumplimientos, gastos innecesarios y pérdidas. La importancia del proyecto radica en que una vez identificado los problemas y las soluciones, la empresa tendrá como beneficios: la reorganización de su forma actual de recepción y atención de los pedidos consiguiendo así la complacencia de los clientes.

El objetivo de esta investigación es analizar la logística de los procesos de almacenamiento y despacho de la Distribuidora Álvarez de la ciudad de Babahoyo, el actual caso de estudio se asocia con la línea de investigación gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control y la sublínea empresas públicas y privadas puesto que se trata de una investigación de información donde actúan los procesos administrativos primordiales como planear, organizar,

dirigir, y examinar tareas y conductas para obtener un adecuado almacenamiento, despacho y comercialización de mercadería en la empresa.

“La metodología utilizada en el presente caso de estudio es el método descriptivo, que según (Escobar, 2018, pág. 5) detalla, describe o explica lo que sucedió en un momento dado”. Con este enfoque es posible comprender los factores que inciden en el desempeño de la empresa en cuanto a la logística y distribución de sus productos, además se utiliza el método analítico porque permite examinar los componentes y estrategias que se deben desarrollar e implementar en la Distribuidora Álvarez para mejorar los niveles de productividad y el servicio al cliente, en este estudio se utilizó la técnica de entrevista que se realizó al gerente, con el objetivo de adquirir información importante con respecto a su forma de pensar sobre la situación en cómo se lleva la logística en tal empresa.

Desarrollo

La Distribuidora Álvarez, realiza actividades administrativas, de despacho, almacenamiento, registro, reembolso de compra y venta de productos finalizados, la organización se encarga de comercializar productos de confitería, productos para el cabello, plásticos y productos para la limpieza del hogar, distribuyéndolos a distintos almacenes de la Provincia de los Ríos, para lo cual se lleva el control de inventarios, a pesar de se han presentado varias dificultades e inconvenientes en la bodega que perjudican el adecuado trabajo de la empresa.

Esta Distribuidora tiene algunos años dentro del mercado comercial, los mismos que le han permitido que sea una empresa estrechamente conocida dentro de la provincia de los Ríos, la Distribuidora Álvarez se encuentra ubicada en la Cdla. El mamey, Av. Tercera entre la primera y segunda calle, frente a radio Guayaquil, así mismo se encuentra inscrita en el Servicio de Rentas Internas (SRI) a nombre del Ing. Peter Álvarez, esta empresa ofrece sus servicios de lunes a viernes a partir de las 8:00am hasta las 18:00pm.

En la Distribuidora Álvarez, uno de los problemas por la cual la empresa no funciona de manera correcta, es la inadecuada logística y la inexperiencia en el manejo del control de inventario teniendo como trabajo el encargado del área de bodega y los despachadores, debido a que no están capacitados para desempeñarse en su cargo, es por esto que se debe realizar una adecuada planificación y valoración detallada de todas las mercadería existente en la bodega, que tiene como destino el abastecimiento solicitado por los consumidores. Según Pérez (2021) “La instrucción

permite a los colaboradores a desempeñarse de mejor manera en sus lugares de trabajos actuales y futuros, y adaptarse a las necesidades cambiantes del entorno” (p.2).

Según Torres D. (2018) menciona que:

la capacitación de los empleados es fundamental dentro de la empresa, cuyo objetivo es enlazar los conocimientos y destrezas del personal para el desarrollo eficaz de sus actividades. Las capacitaciones plantean contar con un personal más humanizado, con fuertes preparaciones para el trabajo en equipo y la capacidad de tomar decisiones oportunas. (pág. 1).

De acuerdo al párrafo anterior, tiene relación con el problema, puesto que el personal de la empresa no está cumpliendo con sus labores diarias y no poseen suficiente conocimiento, teniendo en consideración que el progreso de los trabajadores en una organización es la clave para el correcto desempeño de las actividades, lograr mejores resultados y aumentar la competitividad.

Según el autor Velez (2014) define:

Que la logística es la parte del proceso de la cadena de suministro que planea, implementa e inspecciona el flujo y almacenamiento de bienes, servicios e información respectiva, a partir del punto de origen hasta el lugar de consumo, para cumplir con los requisitos del cliente. A lo largo de los años, la logística se ha convertido en un conjunto de actividades dentro de una organización que permite que el producto, materia prima, entre otros, salga del punto de producción para llegar al consumidor. Entre las actividades que se realizan en

el sector logístico: planificación de flujos y rutas, control de lo que la empresa abastece a puntos estratégicos, su almacenamiento y distribución. (pág. 20)

De acuerdo a lo expuesto en el párrafo anterior, la falta de organización y control en los procesos logísticos de almacenamiento y despacho de la Distribuidora Álvarez, se dan por la mala comunicación entre los miembros de la empresa, puesto que al no estar informados sobre las actividades diarias de los canales de distribución provocan inconvenientes en todos los procesos que se realicen dentro de la compañía, así mismo la falta de planificación y compromiso por parte de los colaboradores, ha causado que se desarrollen diversos inconvenientes que afectan al momento de despachar y guardar los productos, tales como: tener poca rentabilidad, entregas de los productos con retrasos, ocasionando inconformidad por parte de los clientes, creando ventajas a la competencia y llevando a una desorganización en los procesos; al no existir mejoras en estas actividades, se puede deducir que esta situación aumenta la insatisfacción y demora en la entrega de los pedidos con sus respectivos documentos de facturación.

Otra de las causas por la cual se genera la distribución inadecuada es la ubicación de los productos en bodega que no tienen un orden de acuerdo a las fechas de caducidad, la mercadería que va llegando, la existente y la que recién ingresa a la bodega de la empresa, no cuentan con una organización adecuada por no existir un kardex de control y así saber qué es lo que hay en las perchas de productos. Los empleados no tienen capacitación referente al manejo de distribución de los productos en las perchas lo hacen de una forma empírica y esto ocasiona el desorden de ubicar en cualquier lugar los productos.

Estos inconvenientes son los que afectan al no llevar un control de inventario adecuado, como se manifestó anteriormente, por no tener el personal capacitaciones referentes a la distribución de perchas y selección de mercancías de acuerdo a las fechas de caducidad, teniendo como consecuencia la no satisfacción de los clientes. Dicho esto “Es significativo que toda organización lleve un registro de inventario para que se pueda guardar un orden y el registro de las existencias de productos que la organización tiene, para llevar a cabo sus actividades operativas”. (Alvarez, 2018, pág. 19)

Es importante recalcar que previo al almacenamiento de los productos, la planificación adecuada que realice la Distribuidora Álvarez, ayudará a encontrarse en sus lugares respectivos y ubicados según las fechas de expiración, para Molina (2015) “La planificación facilita que los gerentes formulen estrategias efectivas, de manera que visualicen y consideren los factores dentro de la empresa y en el entorno, las oportunidades y amenazas, así como fortalezas y debilidades, dentro de la planificación”. (pág. 10)

Es también importante tener en consideración esta conceptualización en la que menciona el autor sobre: “El proceso de planificación, implementación y control de procedimientos para el transporte y almacenamiento eficiente de bienes (incluidos los servicios) y la información relacionada desde el origen hasta el consumo para cumplir con los requisitos del cliente”. (Paredes fernandez & Vargas Ilerena, 2018, pág. 15)

La falta de espacio físico para el almacenamiento de mercancías es otro problema persistente dentro de la empresa, puesto que no existe un espacio amplio en el área de bodega

donde se pueda mantener la mercancía libre de empaques, dado que en algunos casos las cajas que contienen el producto se dañan, lo que genera insatisfacción por parte de los solicitantes y pérdida para el dueño, es por esto que “El área de almacenamiento debe contar con las instalaciones adecuadas y espacios suficientes según la fuerza, tamaño, composición, origen y destino de las mercancías almacenadas”. (Campo Varela, 2016, pág. 10)

El despacho incorrecto que se presenta dentro de la distribuidora Álvarez está causando dificultades al momento de realizar las entregas en los diferentes negocios donde distribuyen su mercadería, algunos clientes reportan que en ocasiones sus encargos no son concebidos de manera correcta, algunos son enviados con faltantes de productos y otros con facturas equivocadas, generando contrariedad en los clientes, así mismo hay situaciones que se efectúan al momento de despachar la mercadería, dado que no tienen los debidos cuidados con la mercadería, en ocasiones los trabajadores tiran los cartones ocasionando que se estropeen los productos, causando que al llegar a manos de los clientes no tengan un buen aspecto.

“El despacho de productos es una fase de la logística cuyo objetivo es que la mercadería salga de bodega y pueda ser entregado a su destinatario, a tiempo y en óptimas condiciones” (Onofre, 2021, pág. 2).

La gestión del servicio al cliente es el proceso responsable que la distribuidora debe de establecer y mantener las comunicaciones entre sus clientes. En la que va a permitir una forma clara sobre lo que se debe de cumplir con la distribución del producto. “Dicho proceso es la base de la gestión logística en particular, pero también de toda la

organización, debido que la superación de cualquier empresa depende directamente de lo que los clientes piensen de ella y de la satisfacción que les proporcione”. (Zambrano, 2018, pág. 22)

Con base en lo mencionado en el párrafo anterior, el servicio al consumidor y sus acciones, lo cual es de gran importancia en cualquier organización debido que conlleva al incremento de las ventas, se podría concluir que el personal que trabaja en la empresa no están apropiadamente asignadas para ofrecer una atención de calidad a los clientes, creando inconformidad y poco beneficio a la empresa.

Gonzales, (2018) indica que:

El departamento administrativo es uno de los encargados de examinar si la empresa en sí es productiva y solvente. Por lo tanto, el departamento debe analizar los procesos y movimientos de los productos que se mantiene para brindar mejoras a la empresa. (pág. 16)

En la Distribuidora Álvarez el departamento administrativo también se ve afectado puesto que, al tener inconvenientes en la logística, provoca que el cliente no se sienta a gusto con el servicio que se está brindando, haciendo que este busque otras alternativas u otras empresas proveedoras, causando que las ventas disminuyan, y la empresa decaiga, obteniendo, así como resultado poca rentabilidad perjudicándose todos los miembros de la misma.

Según la perspectiva de Arenas (2017) considera que:

La distribución es un arma estratégica que utilizan las empresas para llegar a los clientes y consumidores de la mejor manera posible. Es acercar el producto al consumidor, para que éste pueda conseguirlo fácilmente cuando lo necesite. Para conseguir la distribución adecuada, se empieza pensando en el cliente o consumidor final del producto. Es imperativo definir con qué frecuencia se quiere consumir, si es un producto exclusivo para el cual el intermediario compró los derechos de comercialización, o, por el contrario, es un producto grande que requiere la mayor cantidad de puntos comerciales posibles. (pág. 9)

De acuerdo al párrafo anterior, durante el proceso de distribución se deben tener en cuenta las características del producto a repartir, la vida útil del producto, las características especiales del producto para su óptima conservación: temperatura, fragilidad, manipulación de embalajes especiales, forma de alojamiento en tránsito, Documentos, etc., que el producto debe acompañar durante el envío. La distribución implica una óptima planificación del transporte y las rutas para llegar al punto final de comercialización, minimizando costos y asegurando el cuidado de los productos para que no pierdan valor para los consumidores.

Troya (2020) constata que:

El transporte implica actividades directa o indirectamente relacionadas con la necesidad de entregar el producto en el lugar apropiado, sujeto a ciertas condiciones de seguridad, servicio y costo. La mayor importancia de la logística de transporte, se trata de un proceso

que establece la eficiencia de la empresa. debido a que el transporte logístico es el que asegura que la mercancía llegue al cliente en el lugar y tiempo correctos.

Según el autor mencionado en el párrafo anterior, otro de los problemas que acarrea la empresa, es que en ocasiones los vehículos no se encuentran en las condiciones óptimas para la trasportación de la mercadería hasta su lugar de destino. Por esta razón los clientes no se encuentran del todo satisfechos, puesto que el éxito de la compañía está en manos del transporte logístico, debido a que este es el que permite que la mercadería recorra todas las etapas de la cadena de suministro, incluso hasta la etapa de entregas.

Por medio de la entrevista realizada al gerente de la Distribuidora Álvarez se dio a conocer que la empresa no presenta un plan logístico bien establecido, el gerente mencionó que lastimosamente en ocasiones no se cuenta con la colaboración completa del personal y que a través de una buena planificación de las actividades logísticas, se puede mejorar el nivel de satisfacción del cliente, puesto que los productos que comercializa la empresa son de buena calidad, considerando que esta sería una gran ventaja para la empresa, por lo consiguiente el personal poco capacitado y comprometido con su trabajo sería otro de los puntos expuestos por el gerente de dicha empresa, siendo notorio que el modelo de un plan logístico ayudara a la compañía a mejorar su participación en el mercado.

Conclusiones

Se puede concluir que la “Distribuidora Álvarez” de la ciudad de Babahoyo no cuenta con un sistema logístico que les permita comercializar los productos de manera eficiente, presentando falencias en los procesos de entrega, lo cual ocasiona insatisfacción de los clientes al momento de realizar sus compras; se presentan problemas con la calidad de recepción de los productos, por la inadecuada manipulación al momento del despacho, esto se da desde el momento que se encuentran los productos en la bodega.

Por otra parte, se muestra un personal poco preparado y dispuesto para cumplir con sus actividades del día a día, la poca coordinación del área de bodega y la falta de conocimiento de los trabajadores, afecta la productividad de la empresa perjudicando el crecimiento de la misma, afectando también a los clientes de la empresa.

Al recolectar los datos, se estableció el camino hacia donde la empresa debe estar enfocada. El cual consiste en implementar algunas mejoras y modificaciones en su cadena logística para que la distribuidora sea más sostenible y competitiva.

Bibliografía

- Alvarez, E. (06 de 07 de 2018). *dspace.utb.edu.ec*. Obtenido de dspace.utb.edu.ec:
http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/3554/Alvarez_Garcia_Elvis_Fernando_Ingenier%c3%ada_en_Contabilidad_y_Auditoria_2018%20-%20copia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arenas, D. (25 de 02 de 2017). <https://repository.unilibre.edu.co/>. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/>:
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/16438/PLAN%20DE%20MEJORAMIENTO%20LOGISTICO%20PARA%20UN%20AUTOSERVICIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Campo Varela, A. (2016). *Técnicas de almacén*. Madrid: ISBN edición original.
- Cardona, D. (2017). *Innovación en los procesos logísticos: retos locales, frente al desarrollo global*. Cartagena: Universidad Libre.
- Carreño Soliz, A. (2018). *Cadena de suministros y logística*. Lima/ Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú, Fondo Editorial, 2018.
- Escobar, J. (22 de 07 de 2018). *pucesa.edu.ec*. Obtenido de pucesa.edu.ec:
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1512/1/76049.pdf>
- Gonzales, N. (22 de 05 de 2018). *dspace.utb.edu.ec*. Obtenido de dspace.utb.edu.ec:
http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/4799/Gonzales_Fernandez_Nestor_Joel_Ingenieria_Contabilidad_CPA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Iglesias, A. (2016). Distribución y logística. En A. Iglesias, *Distribución y logística* (pág. 9). España: ESIC EDITORIAL.

- Lucas, M. (23 de 03 de 2021). *http://repositorio.ug.edu.ec/*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/>:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/51853/1/trabajo%20de%20titulacion%20manuel%20ricardo%20lucas%20delgado.pdf>
- Molina, D. (24 de 11 de 2015). *https://dspace.ups.edu.ec/bitstream*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream>:
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10267/1/UPS-GT001298.pdf>
- Mora Garcia , L. A. (2016). *Gestion logistica integral*. Bogota: Ecoe Ediciones Ltda.
- Onofre, L. (23 de 06 de 2021). *dspace.utb.edu.ec/*.
- Paredes fernandez , D. F., & Vargas llerena, R. A. (22 de 08 de 2018). *repositorio.ucsp.edu.pe*. Obtenido de <repositorio.ucsp.edu.pe>:
http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15643/1/PAREDES_FERN%C3%81NDEZ_DAN_PRO.pdf
- Perez, M. (2021 de 09 de 2021). *conceptodefinicion*. Obtenido de <conceptodefinicion>:
<https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>
- Perez, R. (03 de 06 de 2020). *repository.ucc.edu.co/bitstream*. Obtenido de <repository.ucc.edu.co/bitstream>:
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16594/1/2020_%20Propuesta_proceso_logistico.pdf
- Riera, P. (03 de 05 de 2020). *beetrack.com*. Obtenido de <beetrack.com>:
<https://www.beetrack.com/es/blog/logistica-transporte>
- saldarriaga Restrepo , D. (2019). *Almacenes y centros de distribucion* . Martorel Barcelona: ISBN edicion impresa.

- Solano Torrenegra, E. (2017). *¿cuanta razon tiene el cliente?: manual practico de servicio al cliente*. Madrid España: Independently published.
- Torres, D. (2018). La importancia de la capacitación para las y los trabajadores. *Trabajadoras y trabajadores tomando cursos de capacitación.*, 1.
- Torres, M. (2020). *sistemas de almacenaje y picking*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S. A.
- Troya, D. (25 de 02 de 2020). *accioneduca.org*. Obtenido de *accioneduca.org*:
http://accioneduca.org/admin/archivos/clases/material/distribucion_1563828733.pdf
- Velez, T. (2014). *Logistica empresarial*. Bogota/colombia: Ediciones de la U.
- Zambrano, P. (20 de 04 de 2018). *dspace.utb.edu.ec*.

ANEXOS

Oficio de autorización de la empresa

Babahoyo, 03 de Marzo del 2022

Sr.
Ing. Alvarez Santos Peter Ubaldo
Propietario
En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **Cedeño Alvarez Clemencia Stefania**, con cédula de identidad 120773317-9, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculada en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 – abril 2022, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado Logística en los procesos de almacenamiento y despacho de la distribuidora Alvarez- Babahoyo el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecida.

Muy atentamente



Clemencia Stefania Cedeño Alvarez
120773317-9



Distribuidora
Álvarez
DISTRIBUIDORA ALVAREZ DE SPA
Autorizado

Tabla 1***Resultados de la entrevista dirigida al gerente de la Distribuidora Álvarez***

Orden	Preguntas	Datos relevantes encontrados
1	¿Cómo se ejecutan los procesos de logística en la empresa?	<p data-bbox="886 468 997 499">Gerente</p> <p data-bbox="886 541 1409 1455">El proceso logístico se considera desde el recibimiento de los paquetes, el cual por lo general se realiza en la mañana; luego el despacho, realizado en la noche; hasta la entrega. Los procesos deben ser operados a la perfección, pero lastimosamente en ocasiones, no se cuenta con la colaboración completa del personal por lo cual se retrasan los demás procesos. Lo correcto sería manejar procesos, que no se tienen, inclusive no se tiene un organigrama de la empresa, en el que se detalle cual es la función que debería desempeñar cada personal que trabaja en la empresa.</p>
2	¿Cuáles son los principales problemas que tiene la empresa con sus clientes?	<p data-bbox="886 1497 1409 1822">Los principales problemas que tiene la empresa con los clientes, se deben a la entrega atrasada de los productos que solicitan, así como la falta de planificación y compromiso por parte de los trabajadores.</p>

<p>3</p>	<p>¿Considera usted que la Distribuidora “Álvarez” tiene las mismas condiciones necesarias para competir con otros negocios similares a este?</p>	<p>Considero que sí, aunque si se deben mejorar algunos factores negativos que tiene la misma.</p>
<p>4</p>	<p>¿Cómo considera que se puede mejorar el nivel de satisfacción del cliente?</p>	<p>Pienso que, a través de la planificación de las actividades logísticas, puesto que los productos que comercializa la empresa a los clientes son de buena calidad, al menos así me lo han manifestado los usuarios, sin embargo, de nada sirve un buen producto si se va a perder una venta por no recibir su pedido a tiempo.</p>
<p>5</p>	<p>¿Requiere la empresa de un modelo logístico apropiado?</p>	<p>Por supuesto, para mi criterio personal, si se debe adoptar un modelo logístico bajo los lineamientos de la cadena de suministro.</p>
<p>6</p>	<p>¿Cree usted que el espacio que presenta el área de bodega está en condiciones adecuadas</p>	<p>Considero que no está del todo en buenas condiciones, puesto que en ocasiones no hay espacios para los productos que llegan, y por</p>

	para el recibimiento de la mercadería?	ende no se puede despachar adecuadamente los pedidos de los clientes.
7	¿Aproximadamente en que tiempo despachan sus órdenes de pedidos ?	Dependiendo del monto de la cantidad de pedido que el cliente solicita, el tiempo varía.
8	¿Se efectúa un constante mantenimiento a las equipos que transportan la carga?	se realiza el mantenimiento de los vehículos cada 2 meses mediante una ficha, y en caso de que no esté en óptimas condiciones, se suspende hasta que se encuentre 100% operativo.
9	¿Cada que tiempo realiza las capacitaciones a sus colaboradores?	Cada vez que se da la oportunidad de hacerlo.

Fuente: Entrevista aplicada al gerente de la empresa.

Elaborado por: Clemencia Stefania Cedeño Álvarez



Document Information

Analyzed document	URKUND CASO DE ESTUDIO.docx (D130841793)
Submitted	2022-03-18T23:09:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	ccedeno179@fafi.utb.edu.ec
Similarity	10%
Analysis address	gina.carrasco.utb@analysis.orkund.com