



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA. PROCESO
DE TITULACIÓN**

MAYO 2023 – SEPTIEMBRE 2023

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA PRUEBA
PRÁCTICA**

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

INGENIERO EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN

TEMA:

**GESTIÓN DE PROCESOS LOGÍSTICOS EN LA RECEPCIÓN DE PRODUCTOS EN EL
COMERCIAL ANGELITO DE LA CIUDAD DE VINCES EN EL PERIODO 2022**

ESTUDIANTE:

MACIAS GONZALEZ GINGER ZENEIDA

TUTOR:

ING. COM. GEORGINA ANDALIRA JACOME LARA, MSC

AÑO 2023

Contenido

Planteamiento del problema.....	¡Error! Marcador no definido.
Justificación	¡Error! Marcador no definido.
Objetivos.....	¡Error! Marcador no definido.
Objetivo general	¡Error! Marcador no definido.
Objetivos específicos.....	¡Error! Marcador no definido.
Línea de investigación	¡Error! Marcador no definido.
Marco conceptual.....	¡Error! Marcador no definido.
Marco Metodológico.....	¡Error! Marcador no definido.
Resultados.....	¡Error! Marcador no definido.
Discusión de Resultados	¡Error! Marcador no definido.
Conclusiones	¡Error! Marcador no definido.
Recomendaciones	¡Error! Marcador no definido.
Referencias Bibliográficas	30
ANEXOS	33

Planteamiento del problema

El Comercial Angelito es una empresa Vinceña, creada para el servicio de la comunidad, tuvo sus inicios el 19 de enero del año 2001 empezó con una pequeña tienda ubicados en las calles 9 de octubre y Córdova, con RUC # 1203002397001 contribuyente SRI, cuenta con 28 de empleados sus fundadores el Sr. Ángel Murillo Crespo y su Esposa la Sra. Mercy López Castillo, hoy en día su crecimiento se ve reflejado en la cobertura del mercado local y su infraestructura, debido a los esfuerzos de sus propietarios, es una empresa de productos de consumo hogareños, actualmente se dedican a la comercialización de productos de tiendas como: arroz, azúcar, sal, aceite, mantequilla, pan, galletas, lácteos, bebidas, congelados, embutidos, fideos, cárnicos, como también productos de aseo personal y limpieza jabón, pasta, papel higiénico, cloro, deja, suavitel, toallas intimas, pañales, electrodomésticos, artículos del hogar, entre otros.

En el comercial Angelito S.A. se han detectado una serie de problemas, entre ellos, la falta de planificación de actividades que hace que no exista la cantidad suficiente de mercadería, ocasionando retrasos en la entrega de las mismas, volviéndose ineficiente el manejo del inventario por parte del responsable, y que en muchas ocasiones se corra el riesgo de perder ventas por desabastecimiento. Así mismo, al desconocer cantidades exactas de productos disponibles, se corre el riesgo de tener excesos que pueden ser muy costosos para la empresa.

Otro de los inconvenientes que presenta el negocio es la falta de atención que tiene el departamento de ventas, al no realizar la debida distribución de los productos tanto a los clientes locales como provinciales, así mismo, por no contar con procesos de logística interna (productos perchados sin etiquetas, sin precios) provoca la pérdida de clientes, por ello es importante colocar

distintivos que faciliten información valiosa acerca del producto, sus componentes, procedencia, características y conservación del mismo.

El no contar con un área técnica limita la sistematización de forma tecnológica de los movimientos de las actividades que se generan en la empresa y así poder rastrear ingresos y salidas tanto de mercaderías (costo, cantidad), como del recurso económico, así mismo, el diseñar o implementar programas tanto internos como externos que ayuden a coordinar mejor los servicios en las distintas áreas, de igual manera, de las demás funciones, lo que ocasiona desconfianza y falta de confiabilidad de los reportes que presenta quien está a cargo del manejo del negocio.

Además, la falta de comunicación que existe entre los clientes y empleados al momento de entregar los productos genera dificultad en la imagen corporativa, ya que en caso de demora en la entrega de mercadería no se notifica con anticipación. Así mismo, el mecanismo por la devolución de algún artículo defectuoso, empaque, embalaje o coordinación de despacho genera inconformidad y duda por parte del cliente, por no contar con procedimientos preestablecidos.

El problema más evidente en el negocio es que al momento de proveerse de los productos no cuenta con rutas de distribución de mercadería, lo que ocasiona que el costo por abastecimiento sea mayor, desencadenando errores en la gestión de la actividad económica del comercial, ya que, al momento de ser ingresados por lugares inadecuados, dificultan el fácil acceso de clientes y trabajadores, poniéndolos en situaciones de incomodidad y por ende se interfiere el proceso de venta normal.

Justificación

El presente estudio de caso tiene como título Gestión de procesos logísticos en la recepción de productos del Comercial Angelito de la ciudad de Vinces en el periodo 2022, permitirá a su propietario dirigir de manera eficiente las actividades en el periodo establecido, con la finalidad de brindar soluciones, por ello que se ocupará de la planificación e implementación de controles que ayudaran a su correcto funcionamiento: La coordinación de actividades, implementación de nuevas ideas, asignaciones estarán a cargo de personas competentes que conozcan cuáles son sus obligaciones.

La implementación de la planificación de actividades facilitará a la administración el manejo eficaz de los recursos disponibles, organizar mejor las áreas y minimizar los riesgos por desabastecimiento, así como establecer objetivos, disponiendo para ello de un plan de acción, que ayude a interconectar mejor cada tarea de manera eficiente, con la finalidad de controlar oportunamente los movimientos claves de la empresa y los resultados que se generarían a futuro.

Cabe añadir que la comunicación dentro de la empresa es fundamental ya que ayudará a transmitir información a nivel externo como interno, así mismo contribuirá al desarrollo de la capacidad de influir en las personas, lo que generará cambios en las actitudes, creando un espacio de confianza y colaboración, impulsando la motivación y escucha del cliente descubriendo sus necesidades, expectativas y miedos.

Por otra parte, establecer rutas de distribución con recorridos debidamente planificados permitirán a la empresa disminuir los costos de combustible, el uso de recursos innecesario, los posibles retrasos y perdida por el envío no oportuno de mercadería, mejorar la satisfacción del cliente, tener mayor eficiencia.

Objetivos

Objetivo General

- Analizar procesos logísticos que permita abastecerse de productos de manera óptima, ahorrando tiempo y dinero con la finalidad de satisfacer la demanda de los clientes.

Objetivos Específicos

- Determinar los niveles de abastecimiento de mercadería establecidos por la empresa.
- Analizar los inventarios de productos que ingresan al comercial, que ayude a determinar el correcto movimiento y funcionamiento en el periodo establecido.
- Describir los procesos logísticos que regularicen el costo de recepción y movilización de mercadería dentro de la empresa.

Línea de Investigación

El presente estudio de caso representa una evaluación y análisis de las diversas situaciones que inciden en un proceso logístico en el comercial Angelito de la ciudad de Vinces, debido a la realidad a la que se enfrentan los consumidores y proveedores al momento de hacer la venta y entrega de la mercadería y como este proceso permitirá a un mejor desenvolvimiento para el logro de las metas y objetivos propuestos, por ello, está conectada de acuerdo a la línea de investigación gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, siendo una empresa comercial de distribución de productos alimenticios, aseo y electrodomésticos para todo tipo de público de Vinces y sus alrededores.

El estudio de caso se enfoca en la sublínea de investigación: Empresa e Instituciones Públicas y Privadas debido que la variable a estudiar es los procesos logísticos en el comercial Angelito, éstos le permitirán planear mejor sus objetivos e implementar nuevas ideas y controlar cada procedimiento para el mejor funcionamiento, aumentar la eficiencia y equilibrio de actividades en su organización relacionada con la administración de los bienes y servicios, desde que se adquiere hasta que se entrega al consumidor final.

En relación, con el título Gestión de procesos logísticos en la recepción de productos en el comercial angelito en el periodo 2022, está articulado con el proyecto de pasantías y prácticas pre profesionales, denominado Aplicación de procesos gerenciales y administrativos en el sector público y privado con supervisión docente, así pues, estos procesos permiten a la empresa tomar decisiones más eficientes con procedimientos y manejarse en consecución con los objetivos establecidos.

Marco conceptual

La gestión es más que todo un conjunto de acciones, que permite realizar una actividad o necesidad con la finalidad de resolver una situación. Según el autor Frederick W. Taylor, “se refiere a la coordinación de las actividades del trabajo, de manera que se ejecuten de manera eficiente y eficaz con otros individuos”. Lòpez (2016) es por ello que por medio de la gestión la empresa debe formalizar las acciones y la información oportuna, los recursos económicos, y tomar decisiones acertadas para el mejoramiento del negocio.

La gestión cuenta con una serie de características básicas para su correcto funcionamiento, debe ser eficiente, comunicativa, práctica, impulsora, colaborativa o que ejerza liderazgo en conjunto con los valores, acciones y que permite realizar las actividades. Bernuès (2022), de acuerdo a lo manifestado por el autor, la gestión que realice el dueño del comercial debe ser comunicativa y colaborativa, así como demostrar en todo momento una conexión entre los valores y los objetivos de la organización.

Existen distintas funciones de gestión, Cortes (2022) nos indica que ocupaciones son necesarias para la organización de actividades entre las cuales destacan: planificación, organización, coordinación, motivación, control. Cortes, (2022), en pocas palabras, las funciones de la gestión ayudaran a la empresa a mejorar sus actividades laborales, implementando consideramente estas fases con responsabilidad y garantizar un funcionamiento de manera eficaz.

De la misma manera SYDLE (2023) “La gestión empresarial es un conjunto de técnicas y herramientas aplicadas a la empresa, para aumentar la calidad de los procesos y garantizar un crecimiento sostenible con el propósito de obtener el máximo beneficio o alcanzar sus objetivos”. SYDLE (2023), considero que la gestión empresarial es necesaria ya que permitirá a la empresa

establecer los procesos de planificar, organizar, integrar, controlar y dirigir las actividades y recursos de la organización para lograr sus objetivos establecidos con anterioridad.

Para Cortes (2022) , el proceso de gestión son fundamentales en una empresa para lograr sus objetivos y que deben seguir una serie de fases que son: la planificación es donde se concretan los planes, tácticas y acciones que determine la mejora del negocio, la organización en esta se define la estructura, incluyendo la asignación y responsabilidades de los empleados, la coordinación se basa en la comunicación entre los miembros para asegurarse que todos trabajen alineados a las actividades establecidas y el control implica la medición de los procesos donde se puede comparar lo real con lo deducido. Cortes (2022) Con respecto a lo mencionado por el autor, es necesario contar con los procesos de planificación, organización, coordinación y el control ya que garantizará la correcta interacción entre las áreas de la organización y permitirá mejorar los resultados obtenidos.

La Norma ISO 9001:2000, se enfoca en los sistemas con los que debe contar la empresa para un control de calidad eficiente, esto implica que los productos cumplan con cada uno de los estándares establecidos y por ende tomar las medidas necesarias para corregir. Peteiro, (2017), de acuerdo, a lo indicado las Normas ISO ayudará a la empresa con procedimientos creados para especificar y regular los objetivos, reglas y desarrollar los procesos de la organización que facilitan la creación de bienes o la prestación de servicios a los clientes de una manera que incide directamente en el grado de su satisfacción.

Según Martínez & Cegarra, 2014 “La gestión procesos son secuencias de actividades o pasos que se llevan a cabo de manera organizada y planificada para lograr un objetivo específico. Pueden encontrarse en una amplia variedad de contextos, desde la manufactura y la industria hasta la gestión empresarial y la informática”. Martínez Martínez & Cegarra Navarro (2014), así pues,

la gestión por procesos permitirá que todas las tareas de una organización se desarrollan de forma coordinada, ayudara mejorar la efectividad y la satisfacción de ambas partes beneficiadas.

En la gestión por procesos se logra una mejora invariable en las actividades de una organización, garantizando el éxito y adaptación en un entorno empresarial en constante cambio.

Según Torre (2022) "Un proceso es una secuencia de actividades interrelacionadas que se llevan a cabo para lograr un objetivo específico. Los procesos pueden ser tanto operativos (como la producción de bienes o servicios) como de soporte (como la gestión de recursos humanos o la contabilidad). Torre (2022) En cuanto, al criterio emitido por el autor el proceso permitirá a la empresa definir la secuencia de tareas para lograr evolucionar hacia fines mejores y poder medir los resultados de la empresa.

Así mismo, Moliner nos dice que un proceso es una serie de tareas o actividades relacionadas que se realizan en un orden específico para lograr un resultado deseado, pueden ser repetibles y se pueden mejorar con el tiempo. Se experimenta el diseñar, gestionar y mejorar sus operaciones para apoyar su capacidad y estrategia para satisfacer enteramente a sus clientes y otros grupos de interés" Moliner (2022). Es por eso, que por medio de los procesos se podrá lograr los objetivos, seguidamente debe poseer una serie de cualidades importantes, entre ellas ser eficaz, comunicativo, práctico, dirigido, colaborativo y de gestión.

Cabe indicar que para Charles (2022), existen 4 tipos de procesos importantes para la empresa los cuales son: Proceso administrativo: es una secuencia de etapas cuya finalidad es asegurar que la empresa alcance sus objetivos, maximizando su eficiencia. Creado por Henry Fayol, el proceso administrativo es cíclico y está compuesto por las siguientes etapas o funciones administrativas: planificación, organización, dirección, control. Charles (2022) a saber, el proceso

administrativo logrará constituir una serie de pasos que se deben seguir de manera eficiente con los propósitos establecidos por la organización que permitan gestionar los recursos de la empresa.

Un proceso de gestión es una serie de pasos que evalúan la efectividad del trabajo realizado en la organización y que identifican diversos aspectos que deben ajustarse para optimizar los resultados esenciales para incrementar la efectividad de las rutinas corporativas, este tipo de proceso coordina medidas primarias y de apoyo que, aunque no añaden valor al consumidor de forma inmediata, son necesarios para que el negocio se desarrolle con éxito. Charles (2022) Así pues, de acuerdo con el autor el proceso de gestión ayudará al director a dirigir y guiar las actividades empresariales identificando los aspectos esenciales para cumplir con las metas establecidas.

Proceso comercial: tiene el propósito de facilitar la interacción entre los clientes y la empresa, consisten en un conjunto de procedimientos cuyo objetivo es analizar las demandas de los clientes y por lo tanto revelar los recursos para mejorar la competitividad en la empresa. Charles (2022) En conjunto, con los demás procesos este tiene la tarea de relacionarse de forma directa con el cliente desde su primer acercamiento con el producto o servicio hasta su postventa.

Según Noega (2010), la logística es muy importante en la gestión en la cadena de suministro ya que en ella se realizan los procesos de planificación, implementación y control del flujo eficiente de bienes y servicios. (Noega, 2016), la logística ayudará al propietario del comercial a analizar que procesos le permitirá mejorar cada una de las actividades de gestionar los inventarios, una mejor planificación, reducir los costos y sacar beneficios para el negocio.

Según, Monterroso (2015) nos dice que la logística es una expresión asociada a transportación y distribución de los productos, garantizando el flujo eficiente en conjunto con la

cadena de suministro con la finalidad de mejorar las actividades desde la adquisición hasta la llegada de la mercadería al cliente final. Monterroso (2015). Con relación a lo indicado por el autor la logística permitirá al gerente contar con una secuencia de actividades para la distribución y el transporte de su mercadería, para que ésta llegue al cliente final.

Para López “la logística es esencial para garantizar un flujo eficiente de productos y servicios dentro de la cadena de suministro, ya que genera un impacto directo en la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa y la competitividad de una empresa” López (2021), es decir, la logística se convertirá en una pieza clave para el funcionamiento del negocio, con lo que se logrará tener las actividades bien organizadas, un buen almacenamiento y un lugar adecuado para el bodegaje de la mercadería y tenerla disponible en el momento preciso.

Unas de las ventajas que se obtienen al tener la logística en una empresa son: aprovechamiento de la red de distribución, reducción de costes, gestión logística eficiente, posibilidad del transporte urgente, tecnologías de la información. Así mismo, inconvenientes que se presentan al no contar con la logística son: riesgos de coordinación, difícil acceso para pymes, la distancia, marco legal. Rentero, (2018), en mi criterio, las ventajas de la logística permitirán ofrecer un mayor servicio de forma rápida, al cumplir con las medidas de satisfacción de los clientes y atraer más consumidores.

Así mismo, Noega (2016), nos indica que la logística se encarga de seguir unas fases muy importantes al momento empezar con las actividades que son: canal de aprovisionamiento es el encargado de adquirir los productos necesarios para la comercialización, en los cuales se incluye la gestión de compras, selección de proveedores y las negociaciones, el canal de distribución se enfoca en la entrega de los productos a los consumidores finales, estos incluye la planificar las entregas, gestionar las rutas y coordinar los puntos. Noega (2016), En cuanto a los canales de

aprovisionamiento permitirá a planificar, organizar y controlar las actividades de traslado, mientras que, los canales de distribución ayudarán al negocio a mejorar las rutas de productos en su recorrido hasta llegar al cliente final.

Existen diferentes tipos de logística: Logística de aprovisionamiento, Se enfoca en la adquisición de materias primas, componentes y productos terminados necesarios para la producción o la venta. Incluye la selección de proveedores, negociaciones y gestión de compras. López (2021), de acuerdo, a lo dicho por el autor es necesaria la logística de aprovisionamiento ya que permitirá proponer y gestionar cada suministro existente en el comercial, al controlar la mercadería que necesita para desarrollar su actividad empresarial.

La logística de almacenamiento: juega un rol importante en la logística se encarga de registrar todos los movimientos de entradas de mercadería, tiene la tarea del registro y actualización de los inventarios en el lugar y de planificar las zonas adecuadas, según el tipo de producto, facilitar la incorporación de los aprovisionamientos al proceso de producción, indicar cómo serán transportados cada uno de los aprovisionamientos. López (2021), ahora bien, la logística de almacenamiento se encargará de registrar todas las entradas de mercadería al comercial, con cada uno de los detalles para realizar como la actualización de inventarios, lugares concretos de almacenamiento de productos, planificación y determinar cómo serán trasladados.

La logística de distribución: Se refiere a la entrega de productos a los clientes finales o a otros puntos de la cadena de suministro. Incluye la gestión de rutas de transporte, planificación de entregas y coordinación de la distribución. López (2021), de acuerdo a lo mencionado por el autor es necesario que para un correcto funcionamiento del comercial se considere estas fases, ya que le permitirá a la empresa mejorar de manera óptima procesos de entrada y salida de mercadería desde su aprovisionamiento hasta su posventa que es el producto en manos del cliente, acortar distancia

y tiempo, ayudar de manera eficaz en la relación con proveedores y consumidores con mayor planificación.

Según, López (2021), la logística inversa: se ocupa del flujo de productos desde el consumidor de regreso al fabricante, lo que incluye devoluciones de mercadería por artículos defectuosos, el reciclaje de desechos y eliminación adecuada de productos. López (2021), cabe recalcar que la logística inversa permitirá determinar un constante cambio y adaptación a las exigencias del sector este tipo de logística se manifiesta para ayudar a cuidar el medio ambiente.

Los procesos logísticos son esenciales en la gestión de la cadena de suministro y se encargan de planificar, ejecutar y controlar el flujo eficiente de productos, el servicio y la información necesaria de la mercadería al consumidor final. Arce (2023), cabe mencionar que los procesos logísticos, permitirán a la empresa mejorar la planificación y organización de las actividades con la finalidad de satisfacer las necesidades de los consumidores, mejorar su atención, brindando productos de calidad a un menor costo.

El objetivo del proceso logístico es buscar satisfacer la demanda de óptimas condiciones de servicio, calidad y costo, por un lado, garantizando la calidad de los productos y/o servicios, lo que brindará una ventaja competitiva y reducirá los costos, lo que aumentará la las ganancias de la empresa. La logística es, por tanto, la encargada de gestionar los medios necesarios y de movilizar los recursos humanos y económicos más adecuados para entregar al consumidor el producto deseado en cantidad y precio. A tiempo, en el mejor punto de venta y todo al menor coste posible. Noega (2016), Los procesos logísticos permitirán al negocio tener una clara estructura de la gestión de distribución y transporte de la mercadería para procurar compensar la demanda, calidad y lograr ser competitivo.

Según Vicente (2017), los procesos logísticos deben contar la estructuración muy clara, es por ello que el considera necesarias las compras, gestión de inventarios, el servicio al cliente, el almacenamiento y el transporté (Vicente, 2017) con referencia a, lo indicado el autor los procesos siguen una secuencia de operaciones que ayudará al gerente del negocio a gestionar de manera más eficiente las actividades de la empresa, así mismo, se puede lograr al tener un correcto funcionamiento tecnológico que se aplicará en cada una de las etapas de este proceso.

Las compras son consideradas dentro del proceso de abastecimiento, ya que en ellas se encuentran la adquisición de materiales necesarios y los productos o servicios que se ofrece, como también posibles proveedores. Vicente (2017), respecto a, las compras es un aspecto clave para la rentabilidad de la organización este tipo de proceso que indica el autor ayudara al dueño del negocio a poder descifrar cuanto serán los costos por insumos, las políticas del aprovisionamiento que tienen consecuencia con las necesidades financieras con la finalidad de realiza las actividades de forma eficaz.

El Servicio al cliente dentro de la logística son actividades relacionados con un proveedor proporciona para garantizar que el cliente reciba sus pedidos en el momento y lugar adecuados. Dado que un cliente bien atendido es un usuario feliz y devoto que realizará compras adicionales en el futuro, también se puede decir que el servicio al cliente es una herramienta de marketing muy eficaz. Vicente (2017), La atención al cliente permitirá atraer y fidelizar más clientes, brindará acompañamiento al consumidor antes y después de obtener un bien o servicio, ofrecerá sugerencias, soluciones a inconvenientes que se suscitan en el proceso.

La Gestión de inventarios es otro proceso que se destaca en la logística, que está relacionada con el manejo y control de las existencias de ciertos productos; esta gestión, se centra en la toma, procesamiento y seguimiento de los inventarios estos implican la verificación de

disponibilidad de inventario y la coordinación de las operaciones. Vicente (2017), se concuerda con el autor, ya que la gestión de inventarios, ayudará al propietario a llevar el control de los recursos que se tienen en almacenamiento, y por ende se logrará mejorar los ingresos y la rentabilidad del negocio, y a evaluar el stock de entradas y salidas de mercadería.

Según, (Vicente (2017) “el almacenamiento implica el manejo de productos en almacenes, centros de distribución o bodegas en los que se incluye la recepción de productos, el almacenamiento adecuado, la gestión de inventarios y la preparación de pedidos. Vicente (2017), Resulta necesario que en el negocio se realice una estricta vigilancia referente al almacenamiento de sus productos, ya que esto contribuirá a manejar de mejor manera el flujo normal de la mercancía.

El transporte es el proceso que involucra el movimiento físico de productos desde un lugar a otro, puede incluir transportes terrestres, marítimos, aéreos o ferroviarios, así como la selección de rutas y la gestión de flotas, disponible para servir al cliente la manipulación y recepción de estos. Vicente (2017), concerniente al transporte permitirá al gerente en el desplazamiento de mercadería, ampliará sus labores empresariales al ofrecer un servicio completo, ayudará a gestionar los flujos de destino, con tareas planificadas con el propósito de satisfacer al consumidor.

La Bodega es una instalación física donde se almacenan temporalmente productos o materiales antes de ser distribuidos o utilizados en el proceso de fabricación. Las bodegas tienen varios propósitos en la cadena de suministro, incluyendo: almacenamiento de inventario, consolidación y embalaje, control de inventario. Vicente (2017), en mi criterio, las bodegas son instalaciones de almacenamiento clave en la cadena de suministro, y contribuye al flujo eficiente de productos.

Despacho de pedidos es el proceso en el que se seleccionan los productos específicos solicitados por los clientes a partir del inventario almacenado en la bodega y se preparan para su envío. Este proceso involucra varios pasos, que incluyen: Picking: Es la fase en la que se seleccionan los productos específicos requeridos para un pedido packing: una vez que se han seleccionado los productos, se empaquetan de manera adecuada y se preparan para el envío, y envío: los productos empaquetados se envían a los clientes a través de los canales de distribución seleccionados. Vicente (2017), el proceso de despacho garantizara al propietario del negocio a que los productos se entreguen de manera precisa y oportuna a los clientes, a la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa de la empresa.

Los procesos logísticos son importantes en el desarrollo de actividades de una empresa, generan buena reputación, facilita auto sustentabilidad en la empresa, aumentan la calidad del servicio y producto ofrecidos, atrae clientes y los fideliza al estar en condiciones adecuadas el producto y en el lugar oportuno.

El procesamiento del pedido es el paso que cierra el proceso logístico. La logística aumenta significativamente el nivel de servicio y al mismo tiempo acelera el proceso de recopilación de los datos necesarios, lo que puede ayudar a los fabricantes a reducir el costo del transporte y almacenamiento del producto terminado y, al mismo tiempo, elevar el estándar de los servicios logísticos. Mateos (2022), de acuerdo lo indicado por el autor los procesamientos de pedidos ayudará a recibir, procesar y cumplir con la demanda de los clientes, permitirá gestionar de forma eficaz cada actividad de operaciones, orientación y de almacenamiento.

El procesamiento de pedidos en logística es esencial dentro de la cadena de suministro es el conjunto de actividades involucradas en la recepción, preparación, gestión y envío de pedidos de productos o servicios a los clientes. Mateos (2022), este proceso es esencial para garantizar que

los productos lleguen a los clientes de manera oportuna y en las condiciones adecuadas. cabe recalcar, que el procesamiento de pedido es de gran importancia para el comercial permitirá dar a los clientes un estilo agradable para el lograr el éxito.

Para Cabal (2022) La cadena de suministro es un sistema interconectado de organizaciones, actividades, información y recursos involucrados en la producción y distribución de bienes o servicios desde los proveedores hasta los consumidores finales. Cabal (2022) Hay que tener en cuenta, la cadena de suministro permitirá al comercial llegar al mercado con la finalidad de satisfacer las demandas de los consumidores, esta causa permitirá a la empresa llevar un control, la planificación de producción, el tiempo que se empleará en producirlo y los costos de producción.

Según Torres & Garcia (2008), definen la cadena de suministros como aquel “conjunto de actividades y recursos que tiene presencia en la comercialización y distribución de los productos desde el aprovisionamiento hasta el cliente final, dentro de esta se encuentran varios elementos indispensables en la logística”. Torres & Garcia (2008), La cadena de suministro controlará todo el flujo de trabajo en la gestión de los productos, como el almacenamiento, distribución, hasta el contacto final con proveedores y clientes.

La recepción del producto es un paso crítico en la cadena de suministro, ya que afecta directamente la eficiencia y la satisfacción del cliente. Un proceso logístico de recepción de mercancías eficiente puede garantizar que las mercancías se reciban a tiempo, con precisión y seguridad, reduciendo errores y pérdidas, se basan en varias disciplinas y teorías relacionadas con la gestión de la cadena de suministro. Pawar (2022). La recepción de productos garantizará que los bienes estén accesibles cuando se requieran, mantener registros de inventario precisos, realizar recuentos de inventario de rutina y utilizar un sistema de gestión de inventario confiable.

Según Coyle, la recepción del producto se refiere al manejo de productos devueltos por los clientes. Esto implica establecer políticas y procedimientos claros para la recepción, inspección y manejo de devoluciones, con el objetivo de minimizar los costos y maximizar la satisfacción del cliente. Al hacerlo, las empresas pueden tomar medidas correctivas, evitar incidentes y aumentar la satisfacción del cliente. Coyle (2017), considerando, lo que el autor nos indica la recepción del producto permitirá a la empresa seguir un registro de devoluciones que de constancia de que se ha hecho dicha devolución, como también establece políticas que son necesarias con la finalidad de minimizar los costos y llegar al máximo de satisfacción de los clientes.

La demanda se refiere a la cantidad de un producto o servicio que los consumidores desean y están dispuestos a comprar a un precio y en un momento determinados. Es uno de los conceptos fundamentales en economía y es esencial para comprender cómo funcionan los mercados y cómo se toman decisiones económicas. Wood (2021), de acuerdo a lo indica por el autor la demanda establecerá medidas para tomar decisiones correctas, acerca de los costos por producción, abastecimiento, así como de relaciones entre clientes y empleados, precios y cantidades para satisfacer las necesidades.

Marco Metodológico

El método de investigación empleado en el presente estudio de caso es descriptivo porque permitió obtener información en base a las razones fundamentales del problema del comercial Angelito, por medio de este procedimiento se logró obtener conclusiones en base a la recolección de datos de la información analizada. Así mismo a través del método analítico se determinó aquellos factores que inciden en el funcionamiento del proceso logístico, tales como el almacenamiento, transporte, inventarios, y el servicio al cliente con el objetivo de brindar soluciones oportunas y poder tomar decisiones más acertadas.

Las técnicas que se implementaron en el presente estudio de caso fueron: La entrevista dirigida al propietario del comercial, Sr. Ángel Murillo López con el fin de identificar causas que influyen en la venta de sus productos de la empresa que administra y la encuesta a los empleados con el propósito de conocer la situación actual en el manejo de la mercadería y las actividades que se desarrollan en la empresa.

Los instrumentos que se aplicaron en la elaboración de este trabajo son: un cuestionario de siete preguntas dirigida al propietario del negocio y una encuesta de siete preguntas cerradas a los empleados, con la finalidad de conocer su opinión acerca del mecanismo que implementan al momento de proveerse de productos.

Resultados

Aplicación de entrevista dirigida al propietario del Comercial Angelito de la ciudad de Vinces para establecer operaciones que se llevaran a cabo para la implementación de procesos logísticos en el negocio.

Tabla 1

Resultados de la entrevista dirigida al propietario de Comercial Angelito

Orden	Interrogantes	Datos relevantes
1	¿Considera usted que la falta de planificación de actividades al momento de realizar la venta y distribución de mercadería limitada al manejo optimo del inventario ¿Por qué?	Si, debido a ese detalle surgen el descontrol y un desorden, generando agotamiento mental y la realización del trabajo dos veces.
2	¿Cree usted que mejoraría la empresa si las rutas de distribución para que la mercadería llegue de una manera rápida y oportuna al cliente? ¿Por qué?	Si, comercial Angelito siempre busca lo mejor para los clientes, aunque lo hacemos poco, ya que nuestros productos son traídos en su mayoría por proveedores y la mercancía que sale los mismos clientes se encargan de trasladarla.
3	¿Considera necesario la implementación del procesamiento de pedido al momento de entregar la mercadería al cliente? ¿Por qué?	Si, cada proceso tiene una finalidad para el mejor funcionamiento de la empresa asegurando que los productos estén listos para su despacho lo que es de mucha ayuda para comercial Angelito.
4	¿Le gustaría que en su negocio se implementé los procesos logísticos para la venta de su mercadería? ¿Por qué?	Si, me gustaría ya que al momento de contar con los procesos logísticos se puede controlar y gestionar cada actividad de manera más eficiente.

Fuente: Encuesta realizada a los empleados del comercial Angelito de Vinces
Elaborado por: Ginger Zeneida Macias González

1. ¿Está satisfecho con los procedimientos que se realizan al momento de abastecerse de mercadería?

Tabla 2

Satisfacción, de procedimientos al momento de abastecerse de mercadería

Orden	Alternativa	Frecuencia	%
1	Muy Satisfecho	1	6,7%
2	Satisfecho	4	26,7%
3	Neutro	4	26,7%
4	Poco Satisfecho	5	33,3%
5	Nada Satisfecho	1	6,7%
TOTAL		15	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados del comercial Angelito de Vinces

Elaborado por: Ginger Zeneida Macias González

2. ¿Considera importante los mecanismos de control de entradas y salidas de mercadería para contar con el suficiente stock?

Tabla 3

Implementa, mecanismos de control de entradas y salidas

Orden	Alternativa	Frecuencia	%
1	Si	15	100%
2	No	0	0%
TOTAL		15	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados del comercial Angelito de Vinces

Elaborado por: Ginger Zeneida Macias González

3. ¿Con qué frecuencia realiza un control de inventario al desplazar la mercadería del almacenamiento a las perchas?

Tabla 4
Frecuencia, que realiza un control de inventario

Orden	Alternativa	Frecuencia	%
1	Muy Frecuentemente	5	33,3%
2	Frecuentemente	4	26,7%
3	Ocasionalmente	5	33,3%
4	Raramente	1	6,7%
5	Nunca	0	0%
TOTAL		15	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados del comercial Angelito de Vinces
Elaborado por: Ginger Zeneida Macias González

4. ¿Está de acuerdo que al despachar la mercadería del comercial deben evitarse problemas de confusión o errores de empaquetado de productos al no asegurarse de la mercancía requerido por el cliente?

Tabla 5
Asegurar, de revisar la mercadería antes de despacharla

Orden	Alternativa	Frecuencia	%
1	Totalmente de acuerdo	7	46,7%
2	De acuerdo	2	13,3%
4	Poco de acuerdo	5	33,3%
5	En desacuerdo	1	6,7%
TOTAL		15	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados del comercial Angelito de Vinces
Elaborado por: Ginger Zeneida Macias González

Discusión de Resultados

Los procesos logísticos se convierten en la columna vertebral de las funciones de abastecimiento, transportación, distribución y control de la mercadería que se comercializa en la empresa, contribuyendo a mejorar la rentabilidad de la organización, tomando en cuenta cada operación realizada y aumentando la satisfacción del cliente, de acuerdo con Arce (2023) los procesos logísticos resultan importantes para el manejo eficiente de las actividades del negocio asegurando la mejora del negocio, los costes y garantizar la calidad del servicio que se brindará.

Al realizar la entrevista al propietario del negocio se pudo determinar que no realiza planificación de sus actividades, ya que en algunos casos esto provoca descontrol en la jornada laboral y muchas veces fricción entre los empleados, trayendo como consecuencia realizar trabajos repetidos, por consiguiente, se concuerda con lo manifestado por Rentero (2018), que la planificación involucra la formulación de estrategias necesarias para enfrentar diferentes situaciones e identificarlas, asignación de recursos y definición de objetivos logísticos.

En consecuencia, las rutas de distribución permiten al negocio seleccionar mejores recorridos para hacer llegar la mercadería al cliente de manera más rápida, se determinó mediante la entrevista que utilizan muy poco, generando poca eficiencia al comercial para que el cliente pueda obtener el producto, ya que esto genera costos en combustible y tiempo al momento de movilizarse, en tanto que si la empresa dispone de estos procesos ayudaran a determina que pasos deben seguir para tener un mejor funcionamiento, Vicente (2017) el transporte es el proceso que involucra el movimiento físico de productos desde un lugar a otro, así como la selección de rutas y la gestión de medios de transporte, disponible para servir al cliente la manipulación y recepción de estos.

Los procesamientos de pedidos son de mucha importancia en el negocio, se encargan de recibir y procesar los pedidos de mercadería que realizan los clientes, de acuerdo a la entrevista realizada al gerente manifestó que no cuentan con este tipo de procedimiento aunque comentó que cada proceso tiene una finalidad para el mejor funcionamiento de la empresa y el implantar dicho proceso le permitirá asegurar que la mercadería se entregue en el tiempo estipulado, es importante mencionar que, de acuerdo a Mateos (2022) el procesamiento de pedidos es el conjunto de actividades involucradas en la recepción, preparación, gestión y envío de productos o servicios a los clientes y es esencial para evitar tener inconvenientes y actuar con eficacia.

Los procesos logísticos son de mucha ayuda para mejorar el funcionamiento del negocio ya que se enfoca en las todas las fases por las que debe pasar la comercialización del producto, y de acuerdo a la entrevista realizada al propietario del negocio indicó que no cuentan con procesos logísticos que sería de mucha ayuda para comercial Angelito, en concordancia con Arce (2023) los procesos logísticos, permitirán a la empresa mejorar la planificación y organización de las actividades con la finalidad de satisfacer las necesidades de los consumidores, mejorar su atención, brindando productos de calidad a un menor costo.

Mediante la encuesta realizada a los empleados del Comercial Angelito, en referencia a los procedimientos para abastecerse de mercadería, se pudo determinar que los empleados se sienten poco satisfechos al momento de realizar el aprovisionamiento del producto, por cuanto es necesario prever estos procesos, que permita contar con suficientes productos en el almacén, por cuanto según refiere López (2021) éstos permiten gestionar actividades como la adquisición de productos para el buen funcionamiento de la empresa que permitirán la comercialización y encontrar soluciones para el servicio que se brindará y poder llegar hasta el cliente final.

Por otro lado, al ser consultados los empleados con respecto a la importancia que tiene realizar el control de entrada y salida de mercadería, el 100% respondieron que es muy importante contar con este procedimiento porque permite mantener organizada y distribuida de manera detallada y a la vez contar con distintivos en percha, porque facilitará a los usuarios obtener la información necesaria para su proceso de comercialización, por lo que, se concuerda con Mateos (2022) que la gestión de stock de los productos disponibles se lo hace con la finalidad de evitar el alto exceso y escasez de mercadería y poder estar alerta a posibles problemas en la empresa.,

Según los datos obtenidos en la encuesta a los empleados se pudo determinar que es necesario llevar un control de la mercadería de forma detallada y organizada, para analizar la demanda, conocer los costos por operaciones e inspeccionar el stock y estar atentos a las necesidades del cliente, como lo referencia López (2021) este proceso juega un papel importante al estar relacionado con el registro y manejo de las existencias, del procesamiento y seguimiento de los inventarios, que implica la verificación de disponibilidad de entradas y salidas.

Mediante la encuesta realizada a los empleados del comercial Angelito se pudo determinar que están totalmente de acuerdo que al despacharse los productos éstos se deben realizar para evitar equivocaciones o confusiones en el empaquetado lo que puede acarrear a que el producto se deteriore y no llegue en buenas condiciones, de acuerdo a Vicente (2017), este proceso es el que permite seleccionar los productos específicos solicitados por el cliente y este sea entregado en perfectas condiciones y en el tiempo estimado garantizando lo previamente pedido por el usuario.

Conclusiones

Los procesos logísticos son muy importantes para el manejo eficiente de actividades del comercial Angelito, ya que ayudará mantener un estricto control desde el abastecimiento de la mercadería, la transformación de los recursos necesarios para las operaciones, la transportación de un punto a otro de mercadería, almacenaje y distribución, aumentará la calidad del servicio y producto ofrecidos, atrae clientes y los fideliza al estar en condiciones adecuadas tanto el producto en el lugar y el tiempo oportuno, permitiendo la identificación y la mejora de las actividades que son fundamentales para alcanzar el éxito de la organización.

El proceso de abastecimiento es aquel que se encarga del aprovisionamiento de flujos de materiales solicitados por la empresa, determinando las cantidades y la calidad de la mercadería deseada por los usuarios y tomar decisiones acertada y nuevas soluciones para la rentabilidad de la empresa, el realizar un correcto control de inventario evitará traer consecuencia por sobreabastecimiento o peor aún el desabastecimiento de producto al influir al buen funcionamiento las actividades y reducir los costos y cumplir con cada uno de los objetivos establecidos.

La planificación de actividades es vital en toda empresa está encargada de dirigir cada proceso de la empresa de carácter más eficiente y responsable, ayudará a establecer metas y objetivos que proporcionan propósitos a seguir ya sea identificar las actividades necesarias de gestión de calidad, prevenir problemas a tiempo y solucionarlos de manera efectiva ,direccionados a generar confianza en los miembros de la organización al momento de realizar sus labores, un buen planteamiento facilitará el acceso al registro de mercadería y control evitando las demoras o incumplimientos por entrega de los mismos.

El procesamiento de pedidos se centra en la toma, procesamiento y seguimiento de los pedidos de los clientes, involucra las actividades de recepción del pedido, verificación de productos existentes y la coordinación de la distribución de mercadería, mejorar los beneficios mediante la automatización y digitalización de estos procesos, permite ahorrar tiempo, consiguiendo reducir errores y por supuesto a minimizar costos, evitando devoluciones o reclamos que se presenten que impiden al cliente sentirse satisfecho y a la empresa seguir por el camino del éxito.

Las rutas de distribución se han convertido en una fase muy importante en los procesos logísticos, destacando los benéficos que obtendrá la empresa al optimizar las entregas de mercadería, mejorando la gestión de transporte, tomando medidas preventivas ante las posibles necesidades o errores que se puedan suscitar, el evitar contratiempos y reducir los costos, permitiendo que el cliente se sienta más seguro y en confianza, es por ello que, al momento de planificar las entregas se deben tener en cuenta el inventario de existencia de productos, tener una buena comunicación y tecnología de punta que garantizara la satisfacción del consumidor contribuyendo a la sostenibilidad empresarial.

Recomendaciones

- Implementar procesos logísticos para mejorar el normal funcionamiento de las actividades de comercialización, transportación, embalaje, distribución y una oportuna atención al cliente.
- Analizar periódicamente los estados de inventarios físicos, para un buen control de mercadería existentes y evitar la escasez de productos.
- Establecer un plan de adquisición de mercadería que le permita al propietario tomar decisiones acertadas acerca de los productos, la calidad y sus costos.
- Realizar procesamientos de pedido, ayudará al negocio a gestionar recibir, generar, clasificar, embalar, facturar y transportar las encomiendas requeridos por los clientes y cubrir sus necesidades satisfactoriamente.
- Mejorar las rutas de distribución de mercadería que optimicen la entrega de productos a los clientes de manera eficiente y oportuna.

Referencias Bibliográficas

Arce, C. (2023). *Procesos logísticos: claves para una cadena de suministro optimizada*. Mecalux:

<https://www.mecalux.es/blog/procesos->

[logisticos#:~:text=Estos%20son%20los%20cinco%20procesos,y%20entrega%20de%20la%20mercanc%C3%ADa.](https://www.mecalux.es/blog/procesos-logisticos#:~:text=Estos%20son%20los%20cinco%20procesos,y%20entrega%20de%20la%20mercanc%C3%ADa.)

Bergholz, Sam P. (2011). *Definición de gestión por procesos. La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos*: <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181529931002.pdf>

Bernuès, Sebastian. (2022). *Gestión Empresarial. El Aprendizaje Estratégico: Conferencia*:

<https://www.sergiobernues.com/el-aprendizaje-estrategico/>

Charles, A. (2022). *¿Qué es un proceso? Procesos, características, Conozca los tipos y ejemplos*.

<https://www.docusign.mx/blog/que-es-proceso>

Cortes, D. (2022). *gestión, Principios y funciones de la gestión. características*:

<https://www.cesuma.mx/blog/principios-y-funciones-de-la-gestion.html>

Coyle, J. J. (2017). *transportation: A supply chain perspective*. Cengage Learning.

[https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=3Gf6DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=coyle,+J.+J.+\(2017\).+transportation:+A+supply+chain+perspective.+Cengage+Learning.&ots=lyl-2l7Tm8&sig=R5QcxHg3rvyGomJy-rznjVqCnCQ#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=3Gf6DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=coyle,+J.+J.+(2017).+transportation:+A+supply+chain+perspective.+Cengage+Learning.&ots=lyl-2l7Tm8&sig=R5QcxHg3rvyGomJy-rznjVqCnCQ#v=onepage&q&f=false)

Escobar, C., & Osorio, J. &. (2010). *Breve Conceptualización Sobre la Logística*. . *Scientia Et Technica*, 17 (46), 187-190. <https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/233>

Holland, H. (2022). *Procesamiento de pedidos: ¿Qué es y cómo se optimiza? Logística-simple*,

<https://www.ayuware.es/blog/procesamiento-de-pedidos-en-logistica/>

Noega, S. (2018). *Logística y cadena de suministro*. Noega Systems.

<https://www.noegasystems.com/blog/logistica/logistica-y-cadena-de-suministro>

Pérez Porto, J. (2008). *Gestión - Qué es, tipos, definición y concepto*. Definicion.de. Última actualización el 2 de noviembre de 2021. Recuperado el 29 de agosto de 2023 de <https://definicion.de/gestion/>.

Peteiro, D. R. (2017). *Todo sobre la Gestión por Procesos (Parte I)*. Sinapsys Business Solutions.

[https://scholar.google.com.ec/scholar?q=Moliner,+M.+\(2022\).+Gestion+Empresarial.&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart](https://scholar.google.com.ec/scholar?q=Moliner,+M.+(2022).+Gestion+Empresarial.&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart)

Rentero, A. (2018). *La logística inversa: ¿qué es y para qué sirve? características, ventajas*

<https://www.beetrack.com/es/blog/logistica-inversa-cadena-suministro#:~:text=La%20log%C3%ADstica%20inversa%20es%20una,el%20distribuidor%20o%20el%20proveedor.>

Roque, R. (2021). *Tipos de clientes y sus características. análisis de el comportamiento de los clientes.*

ventajas y sus desventajas. www.Tip0sdEclientes=car@cter1sticas%cliEntes.

Servera-Francés, D. (2010). *Concepto y Evolución de la Función Logística*. INNOVAR. . *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales.* , 217-234.

SYDLE. (2023). *Gestión empresarial: ¿cómo aplicarla de forma eficaz?*

<https://www.sydle.com/es/blog/gestion-empresarial-61bcc63ff41fbf069e48d01e>.

Vicente, C. (2017). *Los cinco procesos de la logística, procesos logísticos*

<https://www.solumat.com.co/blog/los-cinco-procesos-de-la-logistica>

Wood, Q. (2021). *Demanda, los factores que la determinan y la diferencia con la cantidad demandada.*

ANEXOS

ANEXO 1

CARTA DE AUTORIZACIÓN



Vinces, 11 de septiembre del 2023

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA
En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos COMERCIAL ANGELITO del cantón Vinces.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante **MACIAS GONZALEZ GINGER ZENEIDA** de la carrera de comercio de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema: **GESTION DE PROCESOS LOGISTIOS EN LA RECEPCION DE PRODUCTOS EN EL COMERCIAL ANGELITO EN EL PERIODO 2022** el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente

**COMERCIAL
ANGELITO**
DEP. CONTABILIDAD

Sr. Ángel Jacinto Murillo López

C.I: 120722878-2

Correo electrónico: comercialangelito2014.admi@gmail.com

Teléfono: 0994574291

ANEXO 2

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTE

Consulta de RUC

Estado contribuyente en el RUC
ACTIVO

Actividad económica principal

VENTA AL POR MENOR DE BEBIDAS NO ALCOHÓLICAS (NO DESTINADAS AL CONSUMO EN EL LUGAR DE VENTA) EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS, BOLOS, HELADOS, HIELO, ETCÉTERA.

Contribuyente fantasma **NO** Contribuyente con transacciones inexistentes **NO**

Tipo contribuyente	Régimen	Categoría	
PERSONA NATURAL	GENERAL		
Obligado a llevar contabilidad	Agente de retención	Contribuyente especial	
SI	SI	NO	
Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
2016-07-22	2023-03-15		

Ocultar establecimientos

Establecimiento matriz:

Lista de establecimientos - 1 registro

No. establecimiento	Nombre comercial	Ubicación de establecimiento	Estado del establecimiento
001	COMERCIAL ANGELITO JR	LOS RIOS / VINCES / VINCES / GENERAL CORDOVA S/N Y NUEVE DE OCTUBRE	ABIERTO

Establecimientos adicionales:

Lista de establecimientos - 2 registros

No. establecimiento	Nombre comercial	Ubicación de establecimiento	Estado del establecimiento
002	COMERCIAL ANGELITO	LOS RIOS / VINCES / VINCES / 9 DE OCTUBRE 353 Y CORDOVA	ABIERTO
003	COMERCIAL ANGELITO	LOS RIOS / VINCES / VINCES / GENERAL CORDOVA S/N Y NUEVE DE OCTUBRE	ABIERTO

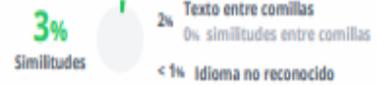
« < 1 > » 10

ANEXO 3

INFORME DE ANTIPLAGIO COMPILATI



Gestión de procesos logísticos en la recepción de productos en el Comercial Angelito en el Periodo 2022



Nombre del documento: SEGUNDA REVISION ESTUDIO DE CASO- GINGER MACIAS.docx ID del documento: 31a3d84eee6b65991b6b900f98422d7835573310 Tamaño del documento original: 44,76 kB Autor: Ginger Macias Gonzalez	Depositante: Ginger Macias Gonzalez Fecha de depósito: 14/9/2023 Tipo de carga: url_submission fecha de fin de análisis: 14/9/2023	Número de palabras: 7030 Número de caracteres: 45.845
--	---	--

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	www.docuSign.mx ¿Qué es un proceso? Conozca los tipos y ejemplos https://www.docuSign.mx/blog/que-es-proceso#:~:text=Entre los diferentes procesos relevantes par... 4 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (97 palabras)
2	www.gestiopolis.com Logística y cadena de suministros. Diferencias + gestiopolis https://www.gestiopolis.com/diferencias-entre-logística-y-cadena-de-suministros#:~:text=La caden...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (24 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	economipedia.com Tipos de logística - Qué es, definición y concepto 2023 Ec... https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-logistica.html#:~:text=Facilitar la incorporación de L...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (19 palabras)
2	cuadros-comparativos.com Características de gestión escolar - Cuadro Compar... https://cuadros-comparativos.com/caracteristicas-de-gestion-escolar/	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (14 palabras)
3	dspace.utb.edu.ec http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/111678-UTB-FAFI-ING-COM-000770.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)
4	www.ceupe.com La importancia de la logística https://www.ceupe.com/blog/la-importancia-de-la-logistica.html#:~:text=Características distintivas d...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)
5	hdl.handle.net Procesos logísticos y su incidencia en el rendimiento económico d... http://hdl.handle.net/11458/4197	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)

ANEXO 4
TABULACIÓN DE ENCUESTA

1. ¿Está satisfecho con los procedimientos que se realizan al momento de abastecerse de mercadería?

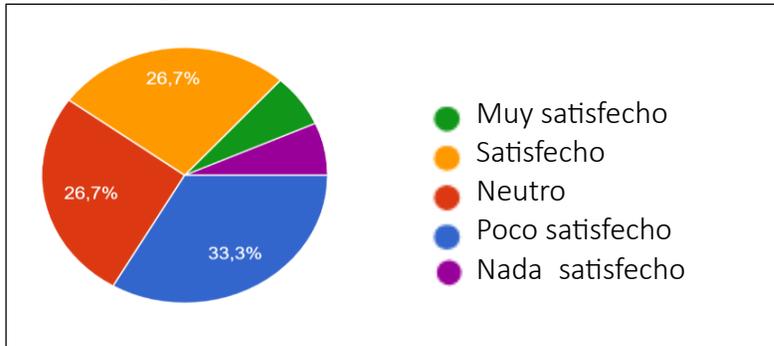
Tabla 2

Nivel de Satisfacción, con los procedimientos al momento de abastecerse de mercadería

Orden	Alternativa	Frecuencia	%
1	Muy Satisfecho	1	6,7%
2	Satisfecho	4	26,7%
3	Neutro	4	26,7%
4	Poco Satisfecho	5	33,3%
5	Nada Satisfecho	1	6,7%
TOTAL		15	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados del comercial Angelito de Vinces
Elaborado por: Ginger Zeneida Macias González

Ilustración 1



Elaborado por: Ginger Zeneida Macias González

Análisis: Se determinó que el 33,3% de los empleados se sienten pocos satisfechos con los procedimientos que se siguen en el comercial al momento de abastecerse de mercadería, un 26,7 % se encuentra satisfechos, sienten que se están llevando de una buena manera, otro 26,7 % se sienten normal ya que no están de ningún lado de satisfacción y un 6,7 % nos dice que se sienten muy satisfecho y el 6,7 % restante nada satisfecho.

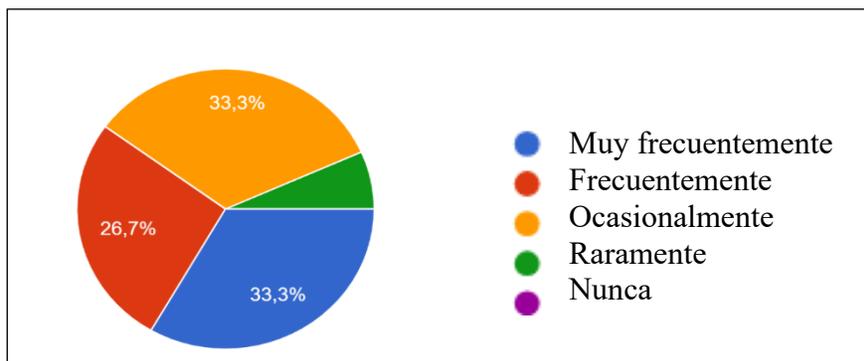
2. ¿Con qué frecuencia realiza un control de inventario al desplazar la mercadería del almacenamiento a las perchas?

Tabla 3
Frecuencia, que realiza un control de inventario

Orden	Alternativa	Frecuencia	%
1	Muy Frecuentemente	5	33,3%
2	Frecuentemente	4	26,7%
3	Ocasionalmente	5	33,3%
4	Raramente	1	6,7%
5	Nunca	0	0%
TOTAL		15	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados del comercial Angelito de Vinces
Elaborado por: Ginger Zeneida Macias González

Ilustración 2



Elaborado por: Ginger Zeneida Macias González

ANÁLISIS: El 33,3% de los encuestados al momento de desplazar la mercadería de la bodega muy frecuentemente lo hace de manera ordenada, mientras que el 33,3% lo hace ocasionalmente y el otro 26,7% realiza frecuentemente y el 6,7% restante lo hace raramente debido a la falta de compromiso de ellos con la empresa.

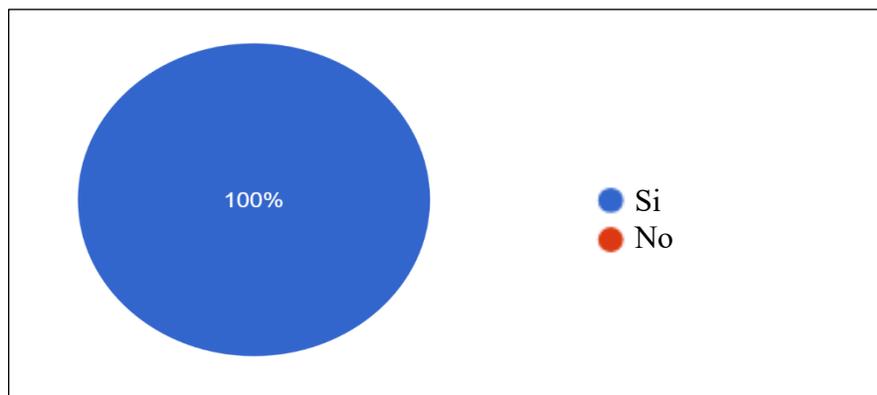
3. *¿Considera importante los mecanismos de control de entradas y salidas de mercadería para contar con el suficiente stock?*

Tabla 4
Implementa, mecanismos de control de entradas y salidas

Orden	Alternativa	Frecuencia	%
1	Si	15	100%
2	No	0	0%
TOTAL		15	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados del comercial Angelito de Vines
Elaborado por: Ginger Zeneida Macias González

Ilustración 3



Elaborado por: Ginger Zeneida Macias González

ANALISIS: Se pudo determinar que el 100% de los empleados afirmo que si es muy importante implementar mecanismos de control de entradas y salidas de mercadería para contar con el suficiente stock.

4. ¿Considera importante que al momento de perchar los productos esto sean identificados por el cliente por su precio, etiqueta, tamaño y características del producto?

Tabla 4

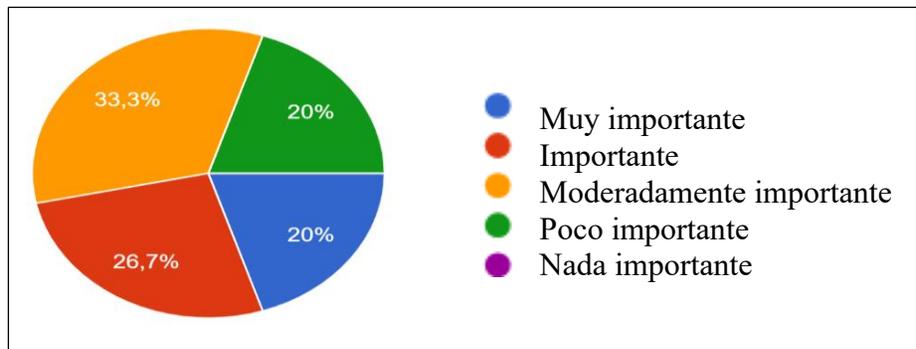
Importancia, de colocar los precios, tamaño, etiquetas, y características en los productos

Orden	Alternativa	Frecuencia	%
1	Muy importante	3	20%
2	Importante	4	26,7%
3	Moderadamente importante	5	33,3%
4	Poco importante	3	20%
5	Nada importante	0	0%
TOTAL		15	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados del comercial Angelito de Vines

Elaborado por: Ginger Zeneida Macias González

Ilustración 4



Elaborado por: Ginger Zeneida Macias González

ANALISIS: Se puede ver que para el 33,3 % los empleados es moderadamente importante colocar etiquetas en los productos un 26,7 % lo considera importante, tanto así que el 20% indica que lo considera muy importante y el 20% restante lo considera poco importante el inventario en orden y con su respectiva etiqueta.

5. ¿Tiene inconvenientes al momento de brindar algún tipo de información a los clientes acerca del producto?

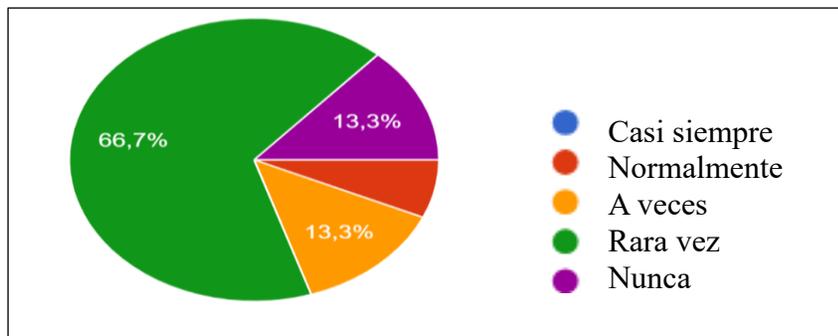
Tabla 5

Inconvenientes, al momento de brindar información a los clientes

Orden	Alternativa	Frecuencia	%
1	Casi siempre	0	0%
2	Normalmente	1	6,7%
3	A veces	2	13,3%
4	Rara vez	10	66,7%
5	Nunca	2	13,3%
TOTAL		15	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados del comercial Angelito de Vines
Elaborado por: Ginger Zeneida Macias González

Ilustración 5



Elaborado por: Ginger Zeneida Macias González

ANALISIS: Podemos observar que en un 66,7% de empleados rara vez ha tenido inconvenientes al momento de comunicarse con clientes, mientras que un 13,3% a veces tiene cierto tipo de inconveniente, un 13,3% nunca ha tenido inconvenientes y el otro 6,7% normalmente ha tenido ningún inconveniente con clientes.

6. ¿Está de acuerdo que al despachar la mercadería del comercial deben evitarse problemas de confusión o errores de empaquetado de productos al no asegurarse de la mercancía requerido por el cliente?

Tabla 6

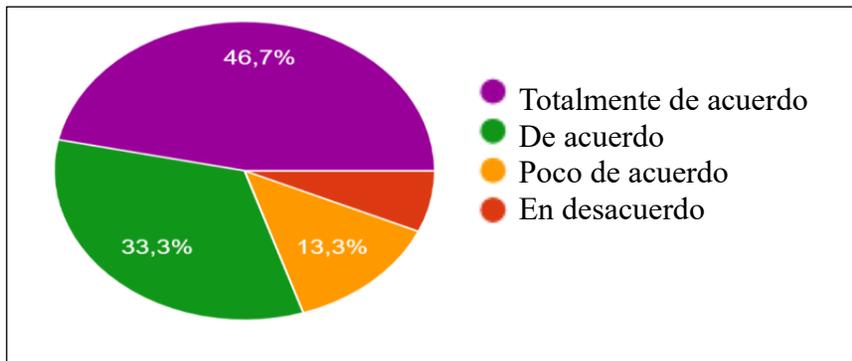
Asegurar, de revisar la mercadería antes de despacharla

Orden	Alternativa	Frecuencia	%
1	Totalmente de acuerdo	7	46,7%
2	De acuerdo	5	33,3%
4	Poco de acuerdo	2	13,3%
5	En desacuerdo	1	6,7%
TOTAL		15	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados del comercial Angelito de Vinces

Elaborado por: Ginger Zeneida Macias González

Ilustración 6



Elaborado por: Ginger Zeneida Macias González

ANALISIS: notamos que los encuestados el 46,7 % de ellos están totalmente de acuerdo que al despachar la mercadería estos se deben realizar para evitar confusiones y un 33,3 % se encuentra de acuerdo, mientras que el 13,3 % un poco de desacuerdo ya que estos se deben realizar de forma responsable por ellos mismos y el otro 6,7 % se encuentra en desacuerdo ya que nadie tiene que decirles cómo deben trabajar o con qué medidas.

7. *¿Considera necesario conocer sobre los criterios de los procesos logísticos para poder desarrollar mejor las actividades de distribución de mercadería?*

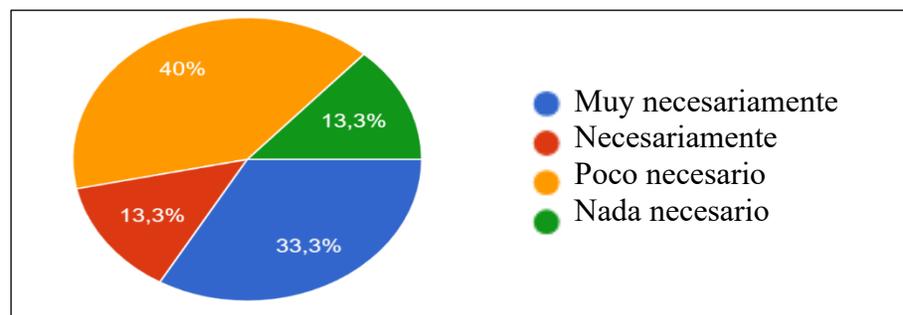
Tabla 7

Necesidad, de conocer criterios de los procesos logísticos

Orden	Alternativa	Frecuencia	%
1	Muy necesariamente	5	33,3%
2	Necesariamente	2	13,3%
3	Regular	6	40%
4	Poco necesario	2	13,4%
5	Nada necesario	0	0%
TOTAL		15	100%

*Fuente: Encuesta realizada a los empleados del comercial Angelito de Vinces
Elaborado por: Ginger Zeneida Macias González*

Ilustración 7



Elaborado por: Ginger Zeneida Macias González

ANALISIS Debido a la encuesta realizada a los trabajadores del comercial angelito tenemos como resultado que el 40% consideran poco necesario conocer sobre los criterios de los procesos logísticos y un 33,3 % dicen que es muy necesariamente conocer acerca de dichos procesos, un 13,3 % considera poco necesario y el 13,3 % restante considera necesario mantenerse siempre bien información ya que todo avanza.

ENTREVISTA A PROPIETARIO DEL COMERCIAL ANGELITO

TABLA 8

Resultados de la entrevista dirigida al propietario de Comercial Angelito

Orden	Interrogantes	Datos relevantes
1	¿Considera usted que la falta de planificación de actividades al momento de realizar la venta y distribución de mercadería limita al manejo óptimo del inventario ¿Por qué?	Si, debido a ese detalle surgen el descontrol y un desorden, generando agotamiento mental ya que se haría doble trabajo.
2	¿Cree usted que es necesario que los productos perchados, cuenten con la información correctamente? ¿Por qué?	Si, es muy importante ya que ayudará al cliente a sentirse cómodo y feliz al obtener la información necesaria de los productos.
3	¿Está de acuerdo que al mantener una buena comunicación interna como externa ayuda al mejor funcionamiento de actividades dentro de la empresa? ¿Por qué?	Si, muy de acuerdo, nos permite como empresa transmitir la información, construir vínculos e interactuar, con nuestro público en general.
4	¿Cree usted que los clientes se encuentran satisfecho con la atención que brinda la empresa? ¿Por qué?	Si, aunque nunca es suficiente, siempre nos esforzamos por implementar nuevas estrategias para tener al cliente feliz y fidelizados a comercial Angelito.
5	¿Cree usted que mejoraría la empresa si las rutas de distribución para que la mercadería llegue de una manera rápida y oportuna al cliente? ¿Por qué?	Si, comercial Angelito siempre busca lo mejor para los clientes, aunque lo hacemos poco, ya que nuestros productos son traídos en su mayoría por proveedores y la mercancía que sale los mismos clientes se encargan de trasladarla.
6	¿Considera necesario la implementación del procesamiento de pedido al momento de entregar la mercadería al cliente? ¿Por qué?	Bueno, cada proceso tiene una finalidad para el mejor funcionamiento de la empresa asegurando que los productos estén listos para su despacho lo que es de mucha ayuda para comercial Angelito.
7	¿Le gustaría que en su negocio se implementé los procesos logísticos para la venta de su mercadería? ¿Por qué?	Si, me gustaría ya que al momento de contar con los procesos logísticos se controlará y gestionará cada actividad de manera más eficiente.

*Fuente: Encuesta realizada a los empleados del comercial Angelito de Vinces
Elaborado por: Ginger Zeneida Macias González*

ANEXO 5

EVIDENCIA

