



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

EXAMEN COMPLEXIVO O FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

INGENIERÍA COMERCIAL

TEMA:

Gestión logística en la empresa Disensa de la ciudad de Babahoyo.

EGRESADO:

Bastidas Bravo Yivanna Belén

TUTORA:

Elsy Carlota Sandoya Valero

BABAHOYO – LOS RÍOS – ECUADOR

2023

RESUMEN

La gestión logística es un proceso indispensable en toda organización independientemente de su tamaño, ya que esta actividad garantiza que los productos o servicios, lleguen a los clientes en el lugar y tiempo adecuado, logrando así la satisfacción. Por lo tanto, la logística es un proceso muy importante para el éxito de las empresas pues sin ella sería imposible controlar todas las actividades relacionadas a la producción hasta la entrega al cliente. El objetivo de la investigación es analizar y mejorar los procesos de gestión logística en la Franquicia Disensa, ubicada en la ciudad de Babahoyo cuyo propietario es el Sr. William Oñate Chang. El estudio posee un enfoque cualitativo, acompañada de una investigación descriptiva, documental y de campo. Las técnicas empleadas para obtener información relevante es una entrevista al jefe de gestión logística de la empresa mencionada. También una encuesta a los clientes para conocer su percepción con respecto a la gestión logística. El instrumento utilizado es una guía de entrevista con preguntas relacionadas a la variable objeto de estudio y un cuestionario de encuesta. El estudio concluyó que, la gestión logística en la Franquicia Disensa William Oñate de la ciudad de Babahoyo no es del todo adecuada, puesto que los diversos inconvenientes que presenta la empresa tales como: demoras en la entrega de productos, problemas de inventarios, insatisfacción al cliente e imagen deteriorada revelan las falencias en cuanto a la gestión logística en el establecimiento.

Palabras claves: gestión logística, logística, inventarios, procesos logísticos satisfacción del cliente

ABSTRACT

Logistics management is an essential process in every organization regardless of its size, since this process guarantees that products or services reach customers at the right place and time, thus achieving customer satisfaction. Therefore, logistics is a very important process for the success of companies because without it it would be impossible to control all activities related to production until delivery to the customer. The objective of the research is to analyze and improve the logistics management processes in the Disensa Franchise, located in the city of Babahoyo whose owner is Mr. William Oñate Chang. The study has a qualitative approach, accompanied by descriptive, documentary and field research. The techniques used to obtain relevant information is an interview with the head of logistics management of the aforementioned company. Also a survey of customers to find out their perception regarding logistics management. The instrument used is an interview guide with questions related to the variable under study and a survey questionnaire. The study concluded that the logistics management in the Disensa William Oñate Franchise in the city of Babahoyo is not entirely adequate, since the various inconveniences that the company presents such as: delays in the delivery of products, inventory problems, customer dissatisfaction customer and deteriorated image reveal the shortcomings in terms of logistics management in the establishment.

Keywords: logistics management, logistics, inventories, logistics processes, customer satisfaction

INTRODUCCIÓN

El presente caso de estudio es desarrollado en la Empresa Disensa S. A, específicamente en una de sus franquicias ubicada en la ciudad de Babahoyo, provincia de Los Ríos, entre las calles 5 de Junio y Pedro Carbo, cuyo propietario es el señor William Oñate Chang. Disensa es una empresa ecuatoriana, muy reconocida en el mercado, cuya actividad principal es la distribución y venta de materiales para la construcción y artículos de ferretería. Sus operaciones comerciales iniciaron en 1973, con el pasar de los años paso a tener el primer sistema de franquicia de materiales de construcción a nivel mundial. En la actualidad cuenta con 2500 tiendas, de las cuales 500 se encuentran en el Ecuador.

La franquicia de la Empresa Disensa S. A ubicada en la ciudad de Babahoyo ha experimentado problemas en su gestión logística, lo que ha generado retrasos en la entrega de productos a sus clientes y ha afectado la eficiencia de sus operaciones. Esta situación ha llevado a una disminución en la satisfacción del cliente y la pérdida de oportunidades de negocio. Otra situación problemática identificada es que la empresa carece de un inventario actualizado y preciso de los productos disponibles, lo que dificulta la planificación de los envíos, también se evidencia una falta de coordinación entre los diferentes departamentos de la empresa, entre otros problemas que han afectado las ventas y la imagen del establecimiento.

El estudio de caso se lleva a cabo con el propósito de analizar y mejorar los procesos de gestión logística en la empresa Disensa, ubicada en la ciudad de Babahoyo ya que este proceso es crucial para garantizar la disponibilidad de productos en el momento y lugar adecuado, minimizar los costos asociados a la logística y satisfacer las demandas de los clientes de manera oportuna. Por tal motivo, el estudio guarda relación con las líneas de

investigación “Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control” de la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Técnica de Babahoyo.

La metodología aplicada al presente estudio posee un enfoque cualitativo, acompañada de una investigación descriptiva, documental y de campo; en virtud de que se recoge, analiza y se describe los hallazgos identificados en el proceso investigativo. Las técnicas empleadas para obtener información relevante es una entrevista al jefe de gestión logística de la empresa mencionada. También se emplea una encuesta a los clientes para conocer su percepción con respecto a la gestión logística. El instrumento utilizado es una guía de entrevista con preguntas relacionadas a la variable objeto de estudio y un cuestionario de encuesta.

DESARROLLO

Disensa S.A es una empresa ecuatoriana dedicada a la comercialización y distribución de materiales de construcción desde 1973. Inició como un depósito de este tipo de productos y cinco años después empezó como distribuidor independiente. Su matriz se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil provincia del Guayas, Avenida Isidro Ayora Cueva. En el año 2005 al contar con un gran posicionamiento nacional, paso a tener el primer sistema de franquicias de materiales de construcción a nivel mundial.

Con el transcurso de los años Disensa se ha ido forjando como una sólida empresa ecuatoriana en el mercado de distribución de ventas de materiales para la construcción, lográndose posicionar en Latinoamérica con más de 2000 locales. La visión de la empresa es ser el lugar preferido de las personas al momento de adquirir materiales para elaborar sus viviendas. Mientras que su misión es brindar variedad de productos y soluciones en materiales de construcción generando valor a los clientes, empleados y toda la comunidad de forma sostenible.

Una de las muchas franquicias de la empresa Disensa se encuentra ubicada en la ciudad de Babahoyo, Provincia de Los Ríos, entre las calles 5 de Junio y García Moreno, cuyo propietario es el señor William Oñate Chang. Esta franquicia ofrece a los clientes productos de los principales proveedores de Disensa que abastecen a todos los franquiciados del Ecuador como: Holcim, Andec, Intaco, Electrocables, IPAC, Imesco y otros. El negocio se ha caracterizado en la población babahoyense por ofrecer un excelente servicio y contar con productos de calidad. No obstante, la franquicia Disensa del sr. William Oñate Chang a

pesar de ser reconocida en el sector y contar con un gran número de clientes, ha presentado una serie de inconvenientes relacionados a la gestión logística lo que ha afectado la eficiencia de sus operaciones.

Es de vital importancia que en toda empresa haya una adecuada gestión logística para que los productos o materiales, lleguen a los clientes en el lugar y tiempo adecuado. Sin embargo, este no es el caso de la Franquicia Disensa ubicada en la ciudad de Babahoyo, puesto que, debido a la inadecuada gestión logística del personal se ha evidenciado demoras en la entrega de productos a los clientes, situación que ha afectado la satisfacción de los mismos y deteriorado de la imagen empresarial. De acuerdo con Mujica (2023) la gestión logística es el proceso de planificar, implementar y controlar eficientemente el flujo de productos, materiales y servicios con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes.

Los inconvenientes relacionados con la gestión logística se deben a que los gestores de la organización soslayan la importancia de este proceso en la eficiencia operativa y para mantener la satisfacción del cliente, lo cual ha causado problemas en la entrega, insatisfacción y pérdida de competitividad en el mercado, el cual es cada vez más competitivo, impactando negativamente en las ventas de la Franquicia estudiada. De acuerdo con Romero (2022) la gestión logística es muy importante porque:

Garantiza un flujo eficiente de productos desde la producción hasta la entrega, lo que no solo reduce costos operativos, como inventario excesivo o retrasos en la entrega, sino que también mejora la calidad del servicio al cliente. En otras palabras, es un elemento indispensable para el éxito de las organizaciones ya que sin ella no sería posible llevar un control de todas las actividades relacionadas a la producción hasta la entrega al cliente, aspecto que es crucial para mantener y fortalecer la lealtad y fomentar recomendaciones positivas con los mismos, en un entorno empresarial

altamente competitivo. Así mismo, la logística desempeña un papel estratégico al permitir que una empresa optimice su cadena de suministro. (Párr.5)

Otro de los problemas que enfrenta el negocio es una ineficiente administración de los inventarios, esto se debe a que no cuenta con un sistema de inventario efectivo que permita el seguimiento y manejo pertinente de los mismos. Aizaga e Iza (2018) revelan que un sistema de inventario se refiere a la agrupación de procedimientos que emplea una empresa con la finalidad de conocer la cantidad de productos que dispone. Es una herramienta muy importante porque permite llevar un control adecuado de los inventarios y contar con los productos cada vez que el cliente lo requiera.

La situación descrita en el párrafo anterior ha provocado que la empresa tenga problemas de insuficiencia de inventario y no cuente con determinados productos que demandan los clientes, lo cual ha genera insatisfacción en los compadres y pérdida de ventas, porque cuando acuden al establecimiento, la empresa no cuenta con la cantidad de productos que desean, situación que los obliga a retirarse del local y la organización pierde la oportunidad de vender. De acuerdo con Benítez (2020): los inventarios

Comprenden tanto los productos como las materias primas en posesión de la empresa, los cuales están reservados específicamente para su venta en un período determinado. Es esencial mantener la cantidad de inventarios precisa en el almacén para satisfacer de manera efectiva la demanda de productos, evitando escenarios de agotamiento o exceso de inventario. Su control efectivo es indispensable porque ayuda a conocer la cantidad de productos disponibles para la venta y tomar decisiones dependiendo de las necesidades (p. 21)

Los problemas de inventario en la franquicia estudiada, también se debe a que los administradores no efectúan un adecuado control de los mismos con la finalidad de evitar que

haya un déficit o exceso de inventario, conocer que material se necesita y cuando colocar los pedidos y así no perjudicar las ventas de empresa. Según Benítez (2020) el control de inventarios es un proceso que debe ser llevado en toda organización ya que permite estimar las cantidades existente de productos disponibles, en un lugar y tiempo determinado, así como las condiciones para su almacenamiento. A través de esta actividad es posible estar al tanto de los productos con los que cuenta el negocio para satisfacer la demanda de los clientes. Mientras que, Lima (2020) indica que:

El control de inventario es muy importante porque gracias a él es posible contar con las cantidades óptimas para cumplir con la demanda y reducir costos ayudando al crecimiento de las empresas. Un buen manejo de los inventarios es necesario para obtener información sobre la cantidad, posición, entrada y salida de cada artículo, para tomar decisiones destinadas a disminuir gastos, evitar hurtos, minimizar pérdidas debido a obsolescencia o deterioro y llevar a cabo abastecimientos de manera eficiente y apropiada (P.10).

Sin embargo, lo argumentado en las líneas anteriores no es tomado en cuenta por los gestores de la empresa estudiada y la carencia de controles ha llevado a que presenten pérdidas económicas al no poseer herramientas que ayuden a obtener las cantidades adecuadas de existencias, provocando clientes descontentos.

La escasez de productos debido al inadecuado control de inventarios, ha provocado que la empresa no entregue a tiempo los pedidos en materiales para la construcción debido a la falta de stock, lo cual ha causado que los clientes se sientan insatisfechos y se inclinen por productos de la competencia, ya que no se encuentran conforme con el servicio otorgado en el establecimiento, aspecto que impacta directamente en el crecimiento y rentabilidad de la empresa. De acuerdo con Calla et al. (2023) la satisfacción del cliente es crucial porque

afecta directamente la reputación, ingresos y rentabilidad de una empresa. Este elemento es fundamental porque los clientes satisfechos tienden a ser leales, recomiendan la empresa y contribuyen a su crecimiento, además de mantener una reputación positiva en el mercado.

Otra de las situaciones detectadas en la empresa es que existe una inadecuada planificación y control del flujo de productos desde los proveedores hasta los clientes, debido a que el personal encargado no posee los conocimientos necesarios sobre gestión logística, lo cual ha provocado que no se dé un seguimiento apropiado de los procesos logísticos y así garantizar que los productos lleguen al cliente en el momento deseado. Un personal capacitado en gestión logística puede contribuir a la optimización de los niveles de inventario. Sin embargo, esto no es posible en el establecimiento estudiado ya que el personal posee pocas habilidades sobre gestión logística. García (2018) revela que la capacitación del personal es:

Un proceso muy importante porque permite que los colaboradores adquieran habilidades, destrezas para realizar una actividad determinada; es decir, para que estas sean realizadas de manera eficiente y efectiva, lo cual a su vez conduce a un mejor rendimiento individual, colectivo y mejora la productividad general de la empresa. También la capacitación permite que los empleados tengan las habilidades necesarias para ser competentes en sus roles y estar preparados para asumir nuevas responsabilidades. (García, 2018, pág. 27)

Así mismo, la insuficiencia de conocimiento sobre el negocio de los empleados de la franquicia estudiada, ha resultado en una desventaja, esto se debe a que cuando los clientes compran productos en el establecimiento, los colaboradores no pueden proporcionar información precisa sobre los precios de los productos, diferencias entre ellos o cuando los comparadores buscan recomendaciones en cuanto a calidad. Los vendedores carecen de

conocimientos sobre los productos, lo que refleja la falta de capacitación del personal acerca de la logística del negocio y los debidos procesos a cumplir dentro del mismo.

La endeble capacitación del personal con respecto a las actividades logísticas, ha ocasionado que haya falta de organización de la mercadería, dicha situación produce demoras y errores a la hora de buscar una determinada mercancía, complicando el cumplimiento de los tiempos de entrega pactados y generando una experiencia de compra insatisfactoria para los clientes. Por lo tanto, es fundamental que en toda empresa haya una adecuada organización de las actividades que en ella se realizan; no obstante, este no es el caso de la empresa indagada, pues la ausencia de organización ha llevado a un desperdicio de tiempo significativo e insatisfacción de los clientes.

De acuerdo con Castillo et al. (2021) la organización es una función muy importante en las empresas ya que mediante esta es posible definir quién hace qué, cómo se toman las decisiones y cómo se comunican las funciones dentro de la empresa. Una organización efectiva garantiza la eficiencia operativa, claridad en las responsabilidades y una base sólida para la toma de decisiones, lo que contribuye al éxito y adaptabilidad en un entorno empresarial en cambio constante. Así mismo, una organización apropiada tiende a brindar un mejor servicio al cliente, puesto que estos reciben respuestas más rápidas y soluciones más efectivas a sus necesidades, lo que mejora la satisfacción y fomenta la lealtad.

Otro de los problemas suscitados es que los colaboradores no planifican las actividades o entregas de pedidos que se deben realizar a los clientes, dicho escenario dificulta la ejecución de las diversas tareas y entrega de pedidos a los clientes. La inadecuada planificación no permite estimar la cantidad adecuada de productos a despachar o almacenar en función de la demanda prevista, aspecto que repercute en la satisfacción de los clientes y en las ventas de la empresa. En una organización es imprescindible que existan una eficiente

planificación de todas las actividades; sin embargo, lo descrito no es considerado en la franquicia estudiada.

Para Azkue (2023) la planificación es un proceso que se emplea como dirección para llevar a cabo distintos proyectos y metas. Constituye una lista que organiza de manera sistemática los pasos, recursos y período requeridos para resolver una problemática específica o lograr los objetivos empresariales. Es un componente clave para alcanzar la eficacia, competitividad y crecimiento en el mundo empresarial, mediante esta función es posible la coordinación efectiva de numerosos procedimientos y trabajos de manera estructurada con el fin de alcanzar los objetivos dentro del plazo establecido.

Otro de los hallazgos identificados en la empresa es que existe una inadecuada coordinación entre departamentos de la empresa, debido a la falta de comunicación efectiva, situación que no permite llevar las operaciones logísticas de manera fluida y exitosa. Para Zambelli (2023) una comunicación efectiva en toda empresa es imprescindible ya que de esta depende el desarrollo de todas las actividades y proyectos, cuando esta no es efectiva, puede generar riesgos para la organización como: malos entendidos, poca organización e ineficiencia operativa. A través de una buena comunicación es posible lograr que los departamentos de la empresa trabajen juntos a beneficio de la compañía.

Es decir que, la inadecuada organización y control de los procesos logísticos existentes en la empresa estudiada se derivan de la deficiente comunicación entre los miembros del equipo, ya que la falta de conocimiento acerca de las operaciones cotidianas por la escasa comunicación ocasiona complicaciones en todos los procesos internos de la empresa, impactando negativamente en la rentabilidad y que haya entregas tardías de los materiales debido a la insuficiencia operativa, lo que ha generado insatisfacción en los clientes y ha dado ventajas a la competencia.

La atención al cliente es considerada el principal factor para que las organizaciones puedan evaluar la eficacia de sus acciones, conseguir destacar entre la competencia y captar a nuevos compradores. No obstante, esto por desapercibido por la administración de la franquicia Disensa estudiada, puesto que los problemas relacionados a la gestión logística representan una debilidad organizacional que atenta contra la atención al cliente. La inadecuada gestión logística ha provocado retrasos en la entrega de productos, situación que ha impedido brindar un optima atención al cliente. Valenzuela et al. (2019) revelan que la atención al cliente trata de:

Un proceso mediante el cual una empresa se comunica y brinda asistencia a sus clientes para resolver problemas, proporcionar información y garantizar una experiencia positiva en relación con sus productos o servicios. Esta actividad posee como objetivo principal satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, fomentar la lealtad y retención, así como mantener una imagen positiva de la organización. (P.19)

Los problemas relacionados a la gestión logística suscitados en la empresa estudiada, también se derivan de la inadecuada gestión administrativa que existe en el establecimiento, ya que el administrador del negocio posee escasos conocimientos sobre cómo gestionar correctamente los recursos para cumplir con los objetivos. La deficiente gestión administrativa ha imposibilitado el seguimiento apropiado de los procesos logísticos, limitando la coordinación, planificación, eficiencia y la entrega oportuna de productos a los clientes. Quiroa (2020) define a la gestión administrativa como:

Una serie de actividades que tienen como propósito optimizar la utilización de los recursos humanos, financieros y materiales disponibles dentro de una

organización. La protección de los mismos se alinea con los objetivos perseguidos por la empresa. En otras palabras, la gestiona administrativa asume la responsabilidad de una utilización coherente y eficaz de los recursos. Por consiguiente, todas las actividades se estructuran de tal forma que permitan supervisar y regular de manera eficiente su manejo. Estas actividades engloban la planificación, organización, dirección, coordinación y control. (Párr. 2-3)

La inadecuada gestión administrativa, también imposibilita que en la organización haya un adecuado control interno de los procesos logísticos. La ausencia de control interno ha ocasionado una ejecución ineficiente de los procesos logísticos, generando retrasos en la entrega de los productos y por ende insatisfacción del cliente. El control interno es una herramienta muy importante en las organizaciones ya que permite a los administradores observar la eficiencia y eficacia de las operaciones que se realizan en la compañía, la confiabilidad de registros y el cumplimiento de normativas aplicadas a los procesos productivos. (Mendoza, Mendoza, Delgado, García, & Barreiro, 2018)

Por lo tanto, el control interno en las organizaciones es muy importante porque permite monitorear y evaluar las actividades y procesos que en ella se realizan. Por esta razón es de vital relevancia que este sea eficiente. No obstante, esto no es tomado en consideración por los administradores de la franquicia Disensa estudiada, puesto que el mismo no es del todo pertinente. Muñoz (2022) sobre la importancia del control interno menciona:

El control interno es muy importante porque es un procedimiento llevado a cabo por los líderes, gerentes o responsables de la organización para ofrecer un nivel aceptable de seguridad con el fin de lograr los objetivos y metas. Esto se logra a través de la eficiencia y eficacia de las operaciones. Cuando en una empresa no existe un buen control puede enfrentar serios inconvenientes en el desarrollo de sus actividades

diarias y en el manejo de sus recursos. Un óptimo control es indispensable para que la compañía tenga un buen crecimiento (Muñoz, 2022, pág. 11)

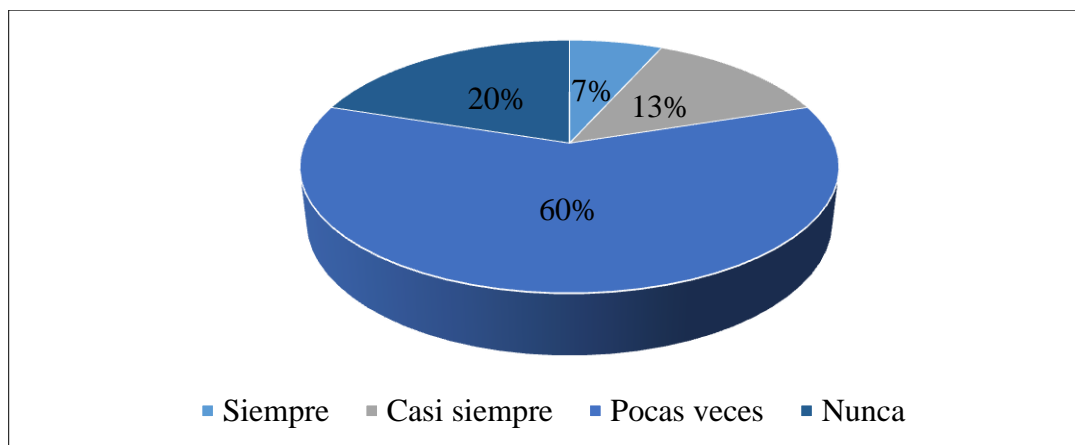
Otro problema de la empresa estudiada, es el retraso en la entrega de materiales a los clientes, debido a la ineficiencia en los procesos logísticos, dicha situación ha deteriorado la imagen de la organización, puesto que, al no cumplir con los requerimientos de los compradores, los clientes muestran su descontento y se han formado una mala imagen del negocio. De acuerdo con la encuesta realizada a los clientes no tienen una buena percepción con respecto a los procesos logísticos. Gonzales (2023) indica que :

Los procesos logísticos engloban una serie de acciones con el propósito de adquirir y gestionar materias primas y otros elementos, así como también las operaciones relacionadas con la administración de productos terminados, embalaje y entrega al cliente final. Su relevancia radica en que las empresas buscan implementar un enfoque más efectivo para optimizar las tareas de almacenamiento, transporte y distribución. Esto les permitirá obtener un rendimiento máximo y lograr una ventaja competitiva en comparación con sus rivales en el mercado. (p.10)

A continuación, se muestra el gráfico con el porcentaje de clientes que revelan que el proceso logístico en la empresa no es el adecuado:

Gráfico 1

Percepción del cliente en cuanto a los procesos logísticos



Elaborado por: Yivanna Bastidas Bravo

Mantener una buena imagen ante los clientes es crucial en toda organización ya que esta permite mantener la lealtad de los mismos; sin embargo, la ausencia de un adecuado proceso logístico en la organización, ha deteriorado la imagen de la empresa ante los clientes, ya que estos no reciben los materiales a tiempo; motivo por el cual, los compradores muestran su inconformidad.

De acuerdo con Sánchez (2021) la imagen corporativa es la percepción que tienen los clientes sobre una empresa o sus productos. Esta se enfoca en comunicar ideas y valores para ganar la confianza de los consumidores. Crear una buena imagen es crucial para que los clientes tengan más confianza por la empresa. La gestión adecuada de la imagen corporativa es esencial para construir y mantener la confianza y lealtad, atraer a nuevos clientes y lograr una posición sólida en el mercado.

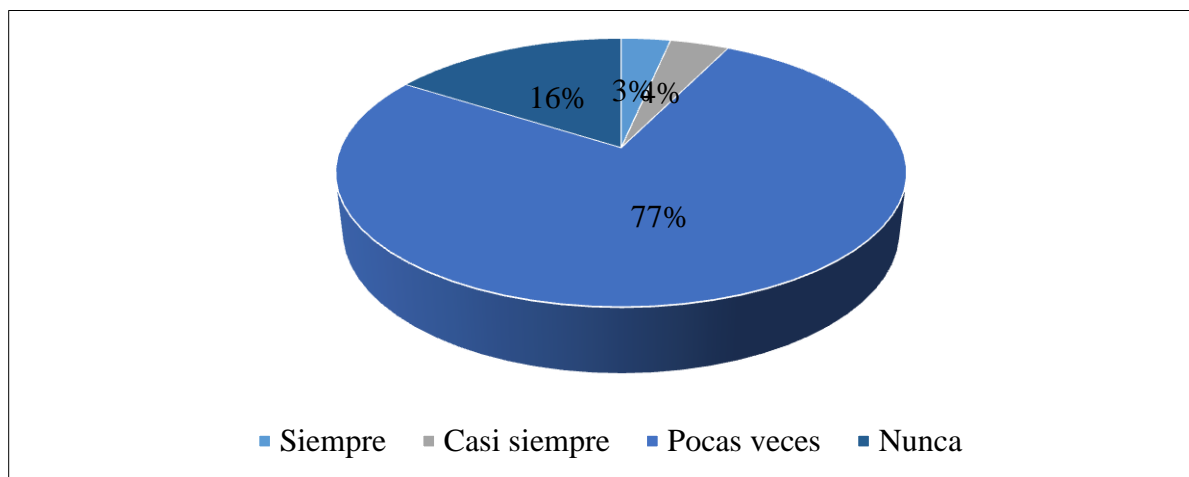
La gestión del servicio al cliente no solo constituye el pilar fundamental de la gestión logística, sino que también es esencial para el funcionamiento de toda la organización. Esto se debe a que el éxito de cualquier empresa está estrechamente ligado a la percepción que los clientes tienen de ella y a la medida en que estos estén satisfechos con sus productos y servicios. Sin embargo, este proceso no es del todo adecuado en la franquicia Disensa estudiada, ya que existen clientes que no están de acuerdo con el servicio y la atención

recibida por parte de los colaboradores, dicha situación ha repercutido en las ventas del negocio y en la lealtad de los mismos.

A continuación, se muestra un gráfico donde se detalla el porcentaje de clientes que revela pocas veces recibir un buen servicio según la encuesta aplicada:

Gráfico 2

Percepción del cliente en cuanto al servicio al cliente

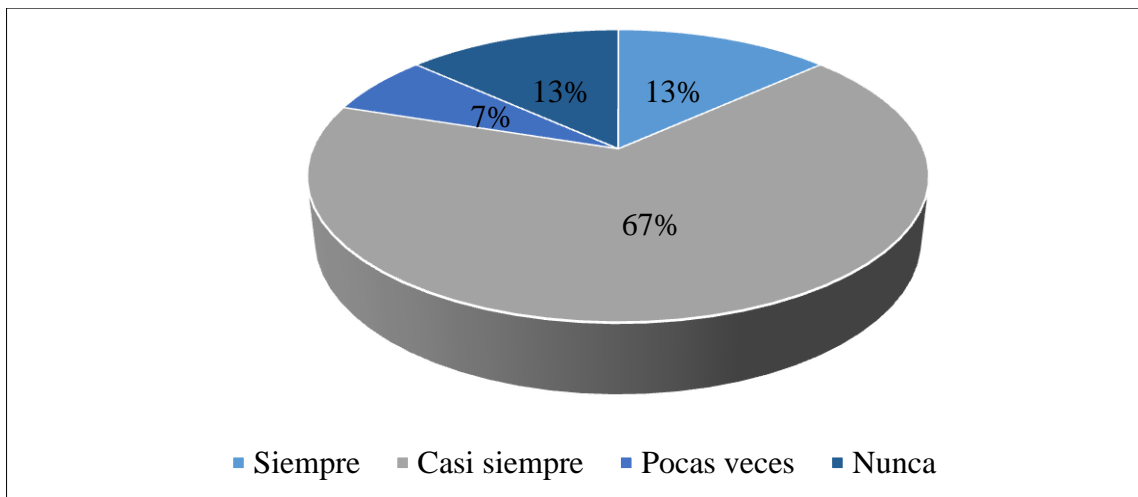


Elaborado por: Yivanna Bastidas Bravo

Por otro lado, mediante la encuesta ejecutada a los clientes de la empresa, se pudo constatar como los problemas vinculados a la gestión logística impactan de manera negativa a la organización. Puesto que la mayoría de clientes expresó haber experimentado retrasos en la entrega de los materiales que solicita, situación que denota problemas en cuanto la gestión logística y la razón por la que estos se encuentran insatisfechos. A continuación, se muestra el siguiente gráfico con los porcentajes de clientes que casi siempre evidencian retrasos:

Gráfico 3

Retrasos en la entrega de materiales



Elaborado por: Yivanna Bastidas Bravo

De acuerdo con Barreda (2019) la gestión de servicio al cliente se refiere al conjunto de estrategias, procesos y prácticas que una empresa implementa para interactuar, atender y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes de manera efectiva y eficiente. Su objetivo principal es establecer relaciones sólidas y positivas con los clientes, desde la captación hasta la retención, a través de la atención personalizada, resolución de problemas, comunicación proactiva y mejora continua de los productos y servicios.

Mediante la entrevista al jefe de gestión logística de la franquicia Disensa estudiada se conoció que la empresa no ejecuta estrategias destinadas a mejorar los procesos logísticos en la organización y brindar un mejor servicio al cliente; esta es una de las razones por las cuales ha perdido clientes debido a la insatisfacción de los mismos y falta de atención a sus necesidades. Por otro lado, la ausencia de acciones para mejorar la atención al cliente ha generado que la empresa enfrente dificultades para atraer nuevos clientes, puesto que una mala reputación en el servicio puede disuadir a posibles compradores, afectando significativamente las ventas de la empresa.

También, la entrevista con el jefe de gestión logística, reveló que la empresa carece de un plan logístico sólidamente establecido; es decir que, las actividades se realizan empíricamente sin una debida planificación. El hallazgo descrito es una de las razones por las

cuales la empresa enfrenta diversos problemas tales como, procesos ineficientes en la cadena de suministro, gestión de inventario inadecuado, competitividad, retrasos en las entregas e insatisfacción de clientes.

De acuerdo con Arauco (2020) un plan logístico es una herramienta que permite planificar, evaluar y controlar las actividades relacionadas con la cadena de suministro y distribución de productos o servicios. Es un instrumento esencial porque permite optimizar los procesos logísticos desde la adquisición hasta la entrega final al cliente. En él se encuentran detallados el inventario, almacenamiento, gestión de proveedores y coordinación de recursos humanos y tecnológicos para garantizar una operación eficiente y rentable. En un mercado competitivo, la falta de un plan logístico efectivo puede hacer que la empresa sea menos ágil y no sea capaz de responder a las cambiantes demandas del mercado.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los hallazgos evidenciados en el presente estudio se establecen las siguientes conclusiones:

La gestión logística en la franquicia Disensa William Oñate de la ciudad de Babahoyo no es del todo adecuada, puesto que los diversos inconvenientes que presenta la empresa tales como: demoras en la entrega de productos, problemas de inventarios, insatisfacción al cliente e imagen deteriorada revelan las falencias en cuanto a la gestión logística en el establecimiento.

Entre las principales consecuencias derivadas de la ineficiente gestión logística en la organización son demoras en la entrega de materiales, e insatisfacción del cliente, puesto que al aplicar la encuesta a los clientes el 67% reveló casi siempre ha tenido retrasos en la entrega de materiales y 77% indica no sentirse satisfecho en cuanto al servicio al cliente que brinda la empresa estudiada.

La franquicia no cuenta con un plan logístico sólidamente establecido; es decir que, las actividades se realizan empíricamente sin una debida planificación, dicha situación explica la presencia de los diversos problemas en sus operaciones. La carencia de una planificación

sólida ha resultado en procesos ineficientes, gestión de inventario deficiente, pérdida de competitividad, demoras en las entregas y clientes insatisfechos.

Los inconvenientes relacionados con la gestión logística se deben a que los gestores de la organización soslayan la importancia de este proceso en la eficiencia operativa y para mantener la satisfacción del cliente. Además, los colaboradores poseen poca capacitación con respecto los procesos logísticos para satisfacer las necesidades del cliente de forma apropiada, evitando así problemas en la entrega e insatisfacción lo cual es crucial para proteger la imagen y competitividad de la empresa en un mercado cada vez más exigente.

REFERENCIAS

- Aizaga, E., & Iza, N. (2018). Propuesta de control de inventario para aumentar la rentabilidad en la empresa Lepulunchexpress S.A. (*Tesis de pregrado*). Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33118/1/Tesis%20Final%20Propuesta%20de%20Control%20de%20Inventario%20Empresa%20Lepulunchexpress%20%281%29.pdf>
- Akue, I. (30 de Agosto de 2023). *Planificación*. Obtenido de Enciclopedia Humanidades: <https://humanidades.com/planificacion/>
- Arauco, N. (2020). Plan de mejora del proceso logístico de distribución en la Empresa Corpora La Regional S.R.L. Huancayo-Junín-2020. (*Tesis de pregrado*). Universidad Continental, Huancayo. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9148/4/IV_FIN_108_TI_Porras_Arauco_2020.pdf
- Barrera, S. (2019). Gestión de calidad de servicio al cliente y su influencia en la satisfacción al cliente. (*Tesis de pregrado*). Universidad señor de Sipán, Pimentel. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6604/Barreda%20Malhaber%20Silvia%20Ang%20C3%A9lica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Benítez, C. (2020). El control de los inventarios y su incidencia en la rentabilidad del Comercial Avicola Rincón de España. (*Tesis de pregrado*). Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7483/1/8.-CINTIA%20-%20BENITEZ%20APROBADO%20-CPA.pdf>
- Calla, M., Maldonado, R., Rodríguez, C., & Quispe, U. (2023). Factores determinantes para lograr la satisfacción al cliente.Caso Empresa SICMA S.A.C. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 6928-6950. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/5839/8839>

- Castillo , L., Pérez, G., Pacheco, J., & Meriño, J. (2021). Administración y la importancia de la organización empresarial. *Revista Saber, Ciencia y Libertad en Germinación*, 14, 118-123. Obtenido de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/germinacion/article/view/9239/8154>
- García, B. (2018). Gestión laboral: un análisis de la capacitación y su impacto en la productividad. (*Tesis de posgrado*). Universidad CIATEC, Querétaro. Obtenido de <https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1020/281/1/GarciaTovarBlancaR%20MDGPI%202018.pdf>
- González, J. (2023). Proceso logístico en la empresa Plastivil S.A de la ciudad de Babahoyo. (*Tesis de pregrado*). Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/13709/E-UTB-FAFI-COM-000204.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lima, E. (2020). Importancia del control de inventario en las empresas comerciales. (*Tesis de pregrado*). Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5512/1/UPSE-TCA-2020-0049.pdf>
- Mendoza, W., Mendoza, W., Delgado, M., García, T., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las ciencias*, 4(4), 206-240. Obtenido de <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835>
- Mujica, A. (10 de Marzo de 2023). *Guia sobre la importancia de la gestion logística* . Obtenido de Driv.com: <https://driv.in/blog/importancia-logistica#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20log%C3%ADstica%20ofrece%20una,obtener%20informaci%C3%B3n%20sobre%20las%20oportunidades>.
- Muñoz, P. (2022). Sistema de control interno y gestión logística en la empresa SERCONSFA S.A.C, 2019. (*Tesis de pregrado*). Universidad Peruana Ciencias e Informatica, Lima. doi:https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/719/Tesis%20_%20Paola%20Mu%C3%b1oz%20Aquino%20_%20Contabilidad%20_%20Empastado.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quiroa, M. (1 de Noviembre de 2020). *Gestión Administrativa*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Romero , C. (4 de Julio de 2022). *Importancia de la logística: qué es, elementos y valor*. Obtenido de <https://www.tiendanube.com/mx/blog/importancia-de-la-logistica/>
- Sánchez , A. (2021). Análisis de la imagen e identidad corporativa que maneja la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT) en el período febrero 2019 – febrero 2020. (*Tesis de pregrado*). Universidad Central del Ecuador, Quito. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/23351/1/UCE-FACSO-SANCHEZ%20ANDRES.pdf>
- Valenzuela, N., Buentello, C., Gómez, A., & Villareal , V. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. *Revista GEON*, 6(2), 18-24. Obtenido de <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/159/155>

Zambelli, R. (24 de Junio de 2023). *Comunicación efectiva y su importancia para las grandes empresas*. Obtenido de <https://blog-es.checklistfacil.com/comunicacion-efectiva-empresarial/>

ANEXOS

Anexo 1. Guía de entrevista

GUÍA DE ENTREVISTA ENTREVISTA A JEFE DE LOGÍSTICA DE LA FRANQUICIA DISENSA WILLIAM OÑATE CHANG

- 1. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la empresa Disensa en cuanto a la gestión logística de sus productos en la ciudad de Babahoyo?**
- 2. ¿Qué estrategias o procesos ha implementado la empresa para garantizar la eficiencia en la gestión logística y la disponibilidad de productos?**
- 3. ¿Cómo se abordan los aspectos de inventario y control de calidad en la gestión logística de la empresa Disensa en Babahoyo?**

4. **¿La empresa cuenta con un plan logístico, donde se detallen las actividades a seguir para un control de los procesos logísticos y optima satisfacción al cliente?**

5. **¿Sus colaboradores han recibido capacitación con respecto a la importancia de logística y servicio al cliente?**

Anexo 2. Cuestionario de encuesta

CUESTIONARIO DE ENCUESTA A CLIENTES

1. **¿A experimentado retrasos en la entrega de los materiales que solicita a la empresa?**

Siempre

Casi siempre

Pocas veces

Nunca

2. **¿Siente que el personal de la empresa se encuentra capacitado, para brindar un buen servicio y resolver sus dudas en cuanto a los productos?**

Siempre

Casi siempre

Pocas veces

Nunca

3. ¿Al momento de interactuar con los colaboradores de la empresa, estos han resuelto sus dudas y brindado un buen servicio?

Siempre

Casi siempre

Pocas veces

Nunca

4. ¿Se encuentra satisfecho con la atención a la cliente otorgada por el personal de la empresa?

Siempre

Casi siempre

Pocas veces

Nunca

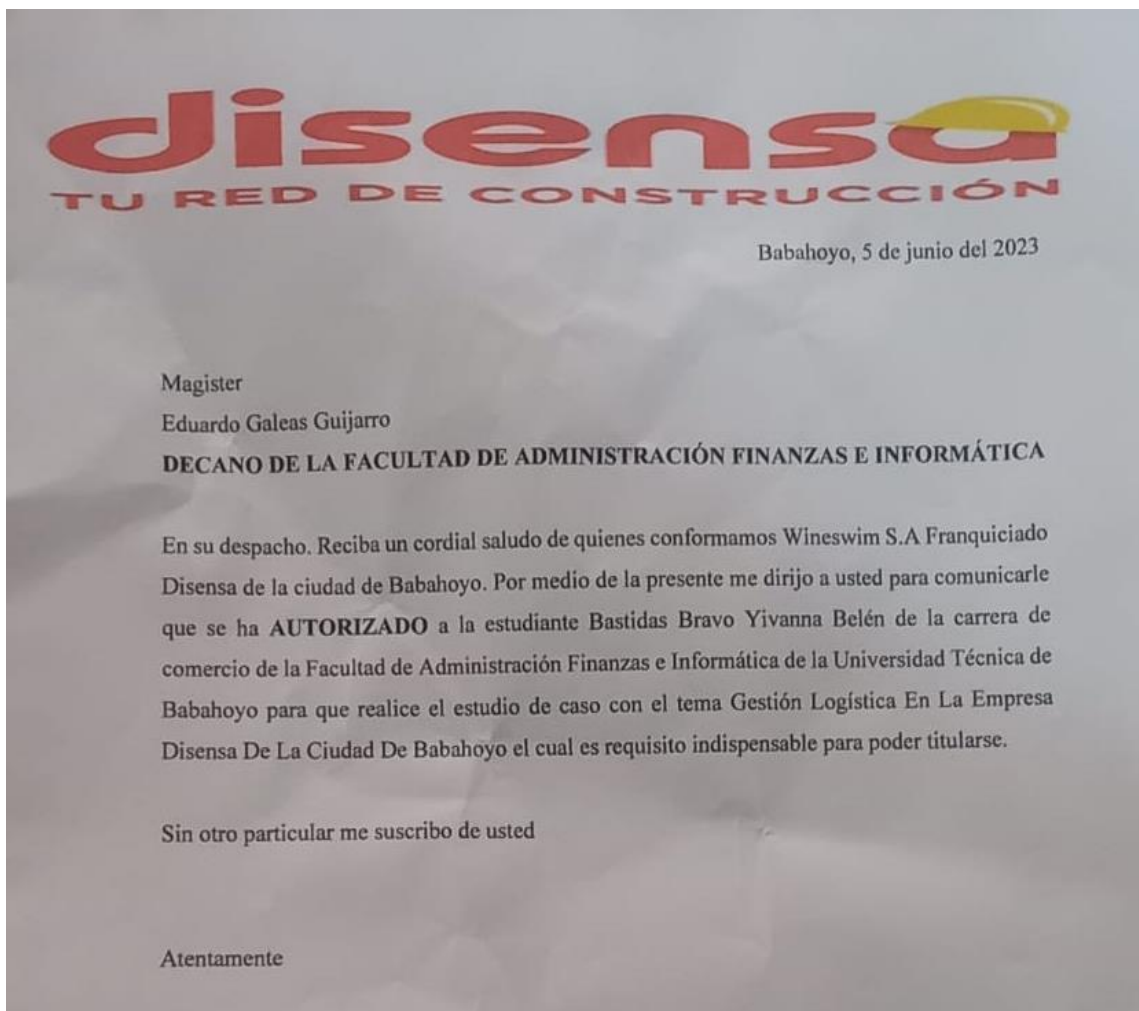
5. ¿Considera que el proceso logístico en la empresa es el adecuado?

Siempre

Casi siempre

Pocas veces

Nunca

Anexo 3. Carta de aprobación de investigación

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1291721172901
RAZON SOCIAL: VINESWIN S.A.
NOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: EMPRESAS
REPRESENTANTE LEGAL: EMILIE DOMESTICA VILLALBA OSORIO
CONTRUENO: DOMESTICA DOMESTICA MARIA AURELIANA

RUC. REG. ACTIVIDADES: 54010004 **RUC. CONSTITUCION:** 54010004
RUC. INDUSTRIA: 54010004 **RUC. DE ESTABLECIMIENTO:** 1291721172901

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

VENTA AL POR MAYOR DE MATERIALES DE CONSTRUCCION

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Avenida LOS RIOS Casapal, BARRIO VINO-Pedregal, CLEMENTE BARRILENDO Casapal, DISTRITO DEL CUMPLEO Calle
 5 N° 1000 - SAN DOMINGO DE LOS BARRILES - Calle 4 Calle 1000 - Casapal - DISTRITO DEL CUMPLEO, VERA VERA. Teléfono:
 Trabajo: 052735293 Teléfono Trabajo: 052735293 Email: vver@vineswin.com

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- ANEXO DEL ACORDO DEPENDENCIA
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA, SCORDADCE
- DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- DECLARACION MENSUAL DE IVA

| | | | |
|--------------------------------------|----------------------------------|------------------|---|
| ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: | 1291721172901 | ABIERTOS: | 1 |
| JURISDICCION: | REGIONAL, LITORAL, REPUBLICA RUC | CERRADOS: | 0 |

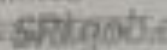
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Documento: 1291721172901

Lugar de emisión: BARRILENDO, VERE VERA

Fecha y hora: 19/08/2015



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1291721173901
RAZON SOCIAL: WNEBWBI S.A.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

| Nº ESTABLECIMIENTO | ESTADO | CIUDAD | CANTÓN | FECHA INICIO ACT. COMERCIAL |
|--------------------|--------|--------|--------|-----------------------------|
| | | | | |

NOMBRE COMERCIAL:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

VENTA AL POR MAYOR DE MATERIALES DE CONSTRUCCION
ACTIVIDADES DE CONSTRUCCION DE OBRAS CIVILES

DIRECCION ESTABLECIMIENTO:

Provincia: LOS RIOS Ciudad: BALSAPUJO Parroquia: CUMENI - BALSAPUJO Cantón: ORITO DEL GUARAPILO Calle: A
Número: 349 Teléfono: 062253777 Referencia: TERCERA AL ESTACION ROYAL VERA VEPEZ Teléfono Trabajo: 062253777
También Teléfono: 062253777 Email: wnebwbi@sri.gov.ec

CIUDAD DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Exemto: 00000000

Legajo de control: 00000000000000000000

Fecha y hora: 19/02/2014

SRI.gov.ec



Anexo 4. Evidencia fotográfica

Entrevistando a Jefe de bodega de Disensa “Oñate”



Babahoyo, 14 de septiembre del 2023

**CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES
EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de la Investigación de: el Sr/cra. BASTIDAS BRAVO YIVANNA BELEN, cuyo tema es: **GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA DESENSA DE LA CIUDAD DE BABAHOYO, PERIODO 2022**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Computado, obteniendo como porcentaje de similitud de [4%], resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución y Facultad.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

Ingeniería Comercial

0%

7%

10%

15%

20%

25%

30%

35%

40%

45%

50%

Informe de Similitud de Fuentes de Información
El presente informe muestra los resultados de la comparación de su trabajo con las fuentes de información consultadas en el sistema de antiplagio computado.

Informe de Similitud de Fuentes de Información
Este informe muestra los resultados de la comparación de su trabajo con las fuentes de información consultadas en el sistema de antiplagio computado.

Fecha de emisión: 2023
Versión de software: 2023

Resumen de Similitud de Fuentes de Información



4 Fuentes

Fuentes por similitud de información

| # | Similitud | Porcentaje | Similitud | Porcentaje |
|---|-----------|------------|-----------|------------|
| 1 | 4% | 100% | 4% | 100% |
| 2 | 4% | 100% | 4% | 100% |
| 3 | 4% | 100% | 4% | 100% |

Fuentes con similitud de información

| # | Similitud | Porcentaje | Similitud | Porcentaje |
|---|-----------|------------|-----------|------------|
| 1 | 4% | 100% | 4% | 100% |

Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

Ing. Elsy Sandoya Valero, MAE.
DOCENTE DE LA FAFI.