



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO 2023 –OCTUBRE 2023

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PRUEBA PRÁCTICA

LICENCIATURA EN COMERCIO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN COMERCIO

TEMA:

**LOGÍSTICA DE LA EMPRESA NOVAGRIC S.A EN LA CIUDAD DE BABAHOYO,
PERIODO 2022**

EGRESADA:

ARIANA ROSALIA JÁCOME CADENA

TUTOR:

JULY YOJANA GAIBOR GAIBOR

AÑO 2023

ÍNDICE

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
JUSTIFICACIÓN	8
OBJETIVO GENERAL.....	9
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	10
MARCO CONCEPTUAL	11
MARCO METODOLÓGICO.....	24
RESULTADOS.....	25
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	29
CONCLUSIONES	31
RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	36

RESUMEN

El desarrollo de la investigación realizada en la empresa NOVAGRIC S.A para dar a conocer la logística que implementa la empresa y la satisfacción de los clientes al esperar mucho día sus productos tiene como objetivo analizar el área de logística para mejorar el servicio, donde se realiza una investigación para saber cuáles son los problemas en el proceso logístico que está afectando la compañía y determinar el grado y cumplimiento que están realizando. Teniendo en cuenta que la logística es una de las áreas más importante dentro de una organización porque es quien se encarga del producto y de la satisfacción del cliente al recibir su entrega final.

Las herramientas investigativas utilizadas para la obtención de información relevante del estudio fue la entrevista dirigida a la representante legal de NOVAGRIC S.A. y también encuestas dirigida a los clientes de la empresa con el objetivo de realizar un análisis.

La recopilación de datos arrojó un nivel bajo en el servicio y la logística de la empresa donde no están de acuerdo de que el producto tarde en ser entregado, la logística que implementa la empresa no es adecuada, los productos no llegan en buen estado, considerando que tienen que aplicar nuevas técnicas para mejorar el servicio.

Palabras claves: Servicios, logística, fidelización, retención, clientes, satisfacción, productos.

ABSTRACT

The development of the research carried out in the company NOVAGRIC S.A to publicize the logistics that the company implements and the satisfaction of customers when waiting for their products for a long time has the objective of analyzing the logistics area to improve the service, where a research to find out what problems are in the logistics process that are affecting the company and determine the degree and compliance they are achieving. Taking into account that logistics is one of the most important areas within an organization because it is responsible for the product and customer satisfaction upon receiving its final delivery.

The investigative tools used to obtain relevant information for the study was the interview with the legal representative of NOVAGRIC S.A. and also surveys directed at the company's clients with the aim of carrying out an analysis.

The data collection showed a low level in the service and logistics of the company where they do not agree that the product takes time to be delivered, the logistics implemented by the company is not adequate, the products do not arrive in good condition, considering They have to apply new techniques to improve the service.

Keywords: Services, logistics, loyalty, retention, customers, satisfaction, products.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa NOVAGRIC S.A se encuentra ubicada en la ciudad de Babahoyo en la calle 5 de Junio y Barreiro es una empresa privada donde se dedica a las ventas al por mayor de abonos y productos químicos de uso agrícola. Inicio sus actividades de ventas el 21 de Mayo del 2020 la empresa tiene el ruc 0993258121001.

La empresa ofrece sus servicios y productos por sus canales o medios electrónicos como Facebook, WhatsApp, Correo Electrónico la empresa tiene dificultades entorno a la logística le explicaremos a continuación.

Las entregas de los productos tardan en ser distribuido mientras que las competencias lo realizan de manera rápida, por lo tanto, esto podría afectar la rentabilidad de la empresa. Los clientes buscan en tener información el tiempo que tardaran los productos, teniendo respuesta de dos a tres días, esto hace que las personas no deseen realizar compras por el tiempo que los productos no son entregados de manera rápida.

El empaque de la mercancía no está siendo eficiente para el pedido solicitado, cuando se va a realizar la entrega el producto esta defectuoso donde el cliente pide una devolución inmediatamente la empresa para retener al cliente le ofrece que tendrá el pedido en 24 horas. El Transporte que emplea la empresa para movilizar sus productos son camionetas donde tienen implementado el logo de la empresa como identificación.

La falta de transporte es una desventaja para poder realizar las entregas rápidas porque cuentan con pocas camionetas y los lugares de la entrega son en diferentes partes de la provincia de Los Ríos

Cuando el cliente necesita un producto de manera rápida se utiliza vehículos del personal y así poder realizar entregas. Algunos de los clientes siempre quieren saber la ubicación del transporte en el que está siendo transportado su producto, la empresa no ha implementado un rastreo para la entrega, por aquello ellos escriben para tener información de su pedido.

Cuando los productos son almacenados en bodega no realizan un seguimiento para ordenarlos de manera que aprovechen y optimicen los espacios esto hace que los productos demoren en ser encontrados de manera inmediata hace que se pierda tiempo mientras se buscan y eso se lleva su tiempo, además la empresa cuenta con bodegas y se tiene que revisar en cuál se encuentra el producto que tiene que ser entregado. El encargado del departamento de bodega tiene que buscar junto con el ingeniero que va a transportar ese pedido hasta poder encontrarlo y realizar la entrega, esto hace que el pedido tarde en llegar al cliente.

La empresa realiza ventas solo en la provincia de Los Ríos donde solo hace entrega a dicha Provincia muchos clientes quieren estos productos se comunican con la empresa a través de las redes sociales o correo electrónico pero la empresa no puede hacer aquellos pedidos por la limitación de la segmentación de ventas además la logística de la empresa no es adecuada para dichas entregas.

En la empresa los clientes han realizado entregas de los productos por problemas que se han entregado defectuosos, cuando esto sucede la empresa le baja el precio por el daño que tuvo el producto y para solucionar el inconveniente, se hace responsable de lo sucedido y así logra retener al cliente para que no busque a la competencia

Los trabajadores suelen tener la inconsistencia en la gestión de procesos al entregar el pedido suele olvidarse de hacerles firmar al cliente, esto hace que cuando se va archivar los documentos falten las actas de entrega y los trabajadores vuelvan hacia los lugares que se transportaron, regresan hacerles firmar y se pierde el tiempo para las entregas.

Los productos no cuentan con el logo de la empresa, pero si tiene el logo de los proveedores donde la empresa da información a sus clientes cuáles son sus proveedores donde ellos se sienten seguro del producto que están utilizando.

Este tema de investigación se articula con la aplicación de procesos gerenciales y administrativos en el sector público y privado bajo la supervisión del docente que pertenece el proyecto de prácticas pre profesionales.

JUSTIFICACIÓN

El estudio de caso es denominado Logística de la empresa NOVAGRIC S.A en la ciudad de Babahoyo.

Como se encuentra los procesos logísticos de la empresa NOVAGRIC S.A donde está teniendo problemas de que los productos tardan en llegar dos o tres días de lo acordado y esto hace que la empresa pueda perder credibilidad y llegue afectar a las ventas. Es por aquello que vamos analizar las problemáticas que tiene la empresa en cuanto a Logística para brindar recomendación sobre las falencias que se está presentando donde es importante saber el proceso logístico que se realiza de manera interna en la organización.

Sabemos que la Logística es una de las áreas más importante dentro de las empresas porque se encarga de que los del almacenamiento, transporte, entre otros. Es el área que se encarga de que el producto llegue hasta el consumidor final, sin los procesos logístico las empresas no funcionarían de manera correctas es por aquello que se tiene que aplicar cada proceso.

Contar con la logística es importante hoy en día, las empresas la utilizan más por motivos de que en pandemia se llevó a cabo de que los productos lleguen a sus hogares, y así poder incrementar ventas, NOVAGRIC S. A es una de las empresas de que ofrece sus servicios a domicilio no exige ningún costo por la transportación. La transportación es cortesía de la empresa por la compra de sus productos.

Además, aplicar una buena logística eficiente en la empresa ayuda a mejorar la rentabilidad, y la entrega de los productos y poder reducir los costos. Aplicando una buena logística la empresa seguirá manteniéndose competitiva en el mercado.

Objetivo General

Analizar el área de logística en la empresa NOVAGRIC S.A para mejorar el servicio al cliente

Objetivos específicos

Identificar los problemas de logística en la empresa NOVAGRIC S.A.

Determinar el grado de cumplimiento que brinda la empresa por medio de encuestas dirigidas a los clientes de NOVAGRIC S.A para medir su satisfacción.

Sugerir recomendaciones para mejorar el área de logística con el fin de que reconozcan sus errores y cuáles son sus responsabilidades a cumplir.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio de caso denominado Logística de la empresa NOVAGRIC S.A en la ciudad de Babahoyo se encuentra relacionada con la línea de investigación Gestión financiera, administración, tributaria, auditoría y control .La empresa se dedica a las ventas al por mayor de abonos y productos químico de uso agrícolas donde emplean conocimiento de las áreas financieras la que se ocupa de las finanzas de la empresa y la administrativa y del personal, que ellos cumplan con su actividades y sean responsables para que NOVAGRIC S.A siga en competencia en el mercado .

La sublínea de investigación implementada es de " Marketing y Comercialización "la cual tiene relación con la logística. El marketing es utilizado por medios de las redes sociales para promocionar sus productos y vender ,de esta manera llegan a las personas, es una de las herramientas más importante, donde dan a conocer a la empresa brindan información a los clientes y así interviene la comercialización donde se integra la logística en la transportación de los productos y en su entrega.

MARCO CONCEPTUAL

Logística

La logística tiene como significado que son todos los procesos de coordinación y de gestión que se encarga de que el producto llegue al consumidor final. Por lo tanto, el área de logística se encarga de todo lo relacionado a un producto final, la empresa tiene que utilizar todos los procesos logísticos para que la empresa sea exitosa.

Según (Melero, 2018) "la logística es el proceso de manejar estratégicamente la adquisición ,la bodega ,inventarios y el almacenamiento de materiales. Donde se realiza habitualmente en las actividades que ocurren de manera interna de una única organización ".

Para el autor (Ortiz Torres, 2022)"considera que la logística se refiere a la organización que las empresas realizan al aprovisionamiento de materiales, producción ,almacén y distribución de productos" . Toda empresa debe aplicar los procesos logísticos para tener seguimiento si no se hace correctamente la organización puede generar insatisfacción en el cliente.

El proceso logístico se encarga del almacenamiento y de la movilización de los productos donde incluye el embalaje, empaque, y la transportación si no se aplican los procesos la compañía va a tener problemas de manera interna y externa al realizar entregas a los consumidores.

Diferencia entre logística y cadena de suministro

Entre la logística y la cadena de suministros existen diferencias en la cual explican varios autores:

Define la autora (Canal Pulido , 2020) "La logística se encarga de ofrecer el servicio al mínimo coste, de esta manera realizar la entrega de los productos de manera eficiente y de muy buena calidad a los clientes .En la cadena de suministros ya se encargan de encontrar materias primas de calidad a buen precio ,para que los costes no sean elevados".

Explica (Garcia, 2019) logística consiste en la planificación ,ejecución y control de la mercadería que se entrega a los cliente en la cantidad , calidad y tiempo correctos .La cadena de suministro es la que controla todo el flujo del trabajo en la gestión de los productos .

En el proceso de entrega la logística entrega el producto a tiempo, la cadena de suministros busca mejorar dicho tiempo.

Según (Carreño Solis, 2018) la cadena de suministro está formada por empresas que coordinan y colaboran con el objetivo de explorar al mercado y satisfacer las necesidades de los clientes .Dichas empresas que conforman la cadena de suministro , son proveedores ,fabricantes ,distribuidores ,minoristas y el mismo cliente final . (pág. 13)

Funciones de la logística empresarial

Para (Carmona, 2022) logística empresarial abarca fundamentalmente el tratamiento coordinado de un grupo de actividades relacionadas entre sí, encaminadas a proporcionales a los clientes bienes y servicios de acuerdo a sus necesidades y requerimientos de la forma más eficiente posible.

Según (Nuño, 2023) logística empresarial engloba todo lo relacionado a los elementos y procesos que de no realizar de manera adecuada , la compañía podría

eventualmente declararse en quiebra .La organización y planificación eficaz de la logística empresarial permite a las empresas optimiza procesos y reducir costes .

La función de la logística empresarial es reducir los costos y poder obtener rentabilidad dentro de las empresas .

Los objetivos de la logística empresarial

Indica (Nuño, 2023) los objetivos de la logística empresarial es :

Dar un excelente servicio al cliente.

Realizar el trabajo mínimo coste

Si utilizamos los objetivos planteados la organización tendría una eficiente rentabilidad, teniendo en cuenta que el cliente es la parte fundamental en toda empresa.

Actividades de la logística empresarial

Para (Rodilla, 2023) las actividades de la logística empresarial son las siguientes:

Servicio al cliente: El departamento de ventas se encarga de gestionar los productos y servicios en función de las necesidades de los clientes. Los tiempos de repuestas se reducirán y serán de mayor calidad.

Rutas de Transporte: Requiere planificación y establecimiento de rutas, así como el modo y medio que se debe emplear para distribuir los productos a los clientes.

Gestión de inventarios: Almacenamiento tanto de materias primas, como productos intermedios como producto acabados. El almacenamiento de materiales se hará en función de los sistemas de venta de la empresa, de los productos más demandados por los clientes.

Procesamiento de pedidos: La buena gestión que permite procesar los pedidos de manera muy rápida, satisfaciendo la demanda de los clientes de forma eficaz el procesamiento de pedido juega un papel importante en la logística es la persona responsable que se encarga de cumplir los pedidos que realizan los clientes.

Gestión de datos: Es conocer mejor los productos y sistema de almacenamiento. Poder obtener gran cantidad de información, sobre los pedidos, horarios de mayor concentración de dichos pedidos, detección de errores o incidencia.

Logística de distribución

Define (Descartes, 2021) "logística de distribución se encarga de todas las labores que se relacionan con la gestión de mercancías o productos , desde que salen de la fabricas directamente a diferentes rutas ,hasta que se entrega el pedido al cliente " .

Expresa (Rodilla, 2023) es la programación y la observación del desplazamiento que se realizan en los materiales y productos terminados desde los lugares de su elaboración hasta los sitios de consumo. Está asociado con la distribución en el campo de la entrega.

La logística de distribución es el que se encarga en la distribuir los pedidos la cual la mercancía llega a manos de los clientes.

Logística de almacenamiento

Para el autor (Orozco, 2023) "la logística de almacén es el proceso responsable de recibir mover , almacenar los productos que una empresa necesita para sus actividades productivas" .

Definen los autores (Lopez & Arias, 2019) "Su finalidad es colocar y almacenar los productos recibidas , para que se mantenga en condiciones adecuadas ,así como procurar que el depósito de todos estos elementos tenga un efecto positivo en la operaciones de la empresa ".

Ayuda a que todo el producto que estén guardados correctamente ordenados donde el almacenaje tiene que ser eficiente ya que si todos los deposito están colocados de manera correcta la logística de la empresa en el almacenamiento está funcionando de manera positiva.

Abastecimiento

Expresa (Perez Porto, 2023) "es una actividad que satisface las necesidades ,en el tiempo apropiado y de la forma adecuada , las necesidades de las personas en lo referente al consumir algún recurso o mercadería de una compañía ".

Para los autores (Prieto & Gomez, 2019) el abastecimiento de productos es el conjunto de actividades relacionadas con el servicio y colaboración que este tiene en distintas áreas ya que comprende una variedad de información basada en producto y capital que este abarca comprometiendo el ciclo de su vida útil con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes logrando así obtener una mejor rentabilidad .

La empresa tiene un espacio de almacenamiento donde se cuenta con los productos abastecido esto ayuda de que los clientes cuenten con sus productos y poder satisfacer sus necesidades en un tiempo adecuado y poder realizar la venta.

Manejo de materiales

Según (CEMEX Ventures, 2023) el manejo de material implica en trabajo manual realizado por empleados internos o subcontratados ,también incluye el uso de máquinas y sistemas semiautomáticos y totalmente automáticos .Especialmente para el manejo y la manipulación de materiales ,el manejo automatizado de materiales es una opción para mejorar la eficiencia y seguridad.

Indica (Maprin, 2018)“ además de cuidar la calidad de los productos está directamente relacionado con el orden , la limpieza y las condiciones de seguridad”.

El manejo de materiales es cuidar la calidad de los productos y los movimientos que se realizan dentro de la empresa con las maquinarias teniendo en cuenta cuando se movilizan las cargas.

Costo logístico

Define (SYDLE, 2023) los costos logístico son todos los gastos que tiene la empresa para gestionar la logística del negocio .Saber cómo reducirlos es esencial para ser más competitivo .Incluyen gastos relacionados con la adquisición de recursos , la distribución de productos y otros gastos que conforman la cadena de producción ,ventas y entregas de una empresa.

Según (Mejias, 2021) se entiende como la suma de todos los costos relacionados con el procesamiento de mercancías dentro de la cadena de logística .Las empresas intenta cada vez más reducir los costes logísticos para ser competitivas a nivel comercial logrando así la diferenciación en términos de capacidad de las competencias ;adicional a esto los puntos adecuados de atención a los consumidores que logren acortar las distancias y almacenar las cantidades justas y exactas .

Los costos logísticos son todos los gastos que tiene la empresa, cuando se cometen errores dentro de la organización vendrán más egresos por eso es importante que se debe tener conocimiento sobre los costos logísticos para poder reducirlos.

Empresas de Transportes

Define (Zapata Cortes, 2020) se refiere al movimiento de personas o mercancía de un lugar a otro .Las compañías de transporte interviene a toda la infraestructura necesaria para hacer llegar la mercancía a su destino .Representa el progreso de la sociedad ,y es un factor importante de la economía responsable que se encarga de la transferencia de maquinarias ,materiales , productos ,personas y todo aquello que una sociedad necesita .

Según las palabras expuestas por (Luisa, 2018) son empresas que entregan los pedidos a sus clientes. La mayoría de las empresas de transportista le permiten entregar sus paquetes y mientras que otros le permiten organizar los retiros desde tu propia sucursal.

Empresa (Carriza, 2022) "es una organización dedicada a prestar servicios de transportes de vehículos donde se realizan cargas de mercancías debido a la capacidad de recorrer largas distancias para entregar productos y así el consumidor se sienta satisfecho con el servicio que brindan las compañías al realizar entregas ".

El transporte es la parte fundamental en las empresas ya que se encarga de distribuir los productos a distintas partes del país y hacer que los productos lleguen a manos de los consumidores. Para eso se busca empresas que sean responsables que puedan distribuir la mercancía.

Preparación de pedidos

Expresa (Arenal Laza, 2019) la preparación de pedidos tiene lugar una vez más ha sido realizado los procesos de recepción , manipulación y ubicación .La clasificación de los pedidos depende de la trilogía de los productos ,la fecha de entrega ,el tamaño ,el área de destino del pedido las indicaciones especiales que haya hecho el cliente .

Según (Fulfillment, 2018) es la etapa de la distribución de mercancía en la que seleccionamos y recogemos los productos que irán en un posterior despacho .El objetivo de la preparación de pedidos es preparar los productos de manera correcta en la cual embalan los artículos y luego son despachados según su lugar de destino .

La preparación de pedido se encarga de los productos que van hacer trasladados al destino de los clientes.

Stocks

Expresa (Parra Guerrero , 2020) stock es un término que indica un depósito de mercancías ,materias primas u otro objeto cualquiera .Es un concepto estático .Si consideramos a los stocks como bienes económicos ,estos tienen su razón de ser en la utilidad que nos reportan, pues permiten disponer de un artículo en el momento que lo necesitamos ,en el lugar deseado y en la cantidad justa (pág. 10).

Indica (Mira Galiana, 2'022) se define como artículo mantenido en un almacén u otro tipo de almacén para ser venta comercial .Esta mercadería consiste en un producto terminado que está disponible para ser utilizado .

Es donde la mercadería se almacena para ser destinados a las ventas de los clientes.

Empaque

Define (Thompson, 2022) es una parte esencial del producto porque ,además de contenido y protección o preservación la mercadería está protegido para que este llegue en perfecta condiciones al usuario final ,También es una poderosa herramienta de ventas y marketing .El empaque es el contenedor de un artículo o producto para protegerlo adecuadamente durante su transporte ,almacenamiento y entrega al consumidor final .

Según (Safelink, 2023) el empaque es el encargado de envolver dicho envase , y tiene como objetivo preservar el producto para que este llegue en perfecta condiciones ;además es un herramienta de promoción ,ya que mejora la imagen visual del producto y lo diferencia de mercancías similares de otras marcas .Su enfoque está más orientado a proteger los producto durante el proceso de distribución .

Indica (Nasa pack, 2021) protege el producto que lleva adentro y funciona como la presentación individual del producto en un puntos de ventas .Un empaque puede tener un envase ,que es una parte integral del producto , o puede prescindir de eso ,lo importante es que facilite la entrega del producto al consumidor .

El empaque ayuda proteger la mercancía para que llegue en buen estado a la mano de los consumidores teniendo en cuenta de que va hacer distribuido a diferentes rutas donde el producto tiene que tener un empaque adecuado para que proteja la mercancía.

Embalaje

Define el autor (Mendoza Robledo, 2018) prepara la mercancías para su transporte en la forma más adecuada para su transporte en los medios elegidos para su despacho al exterior .Protege el producto durante todo su recorrido a las que es sometido durante el viaje entre el exportador , el

importador y , finalmente ,entre distribuidores y mayoristas. El embalaje ha adquirido un papel más complejo como herramienta competitiva en el punto de venta. Contiene y protege el producto, proporciona información y sugiere beneficios, Segmenta al mercado, lo diferencia contra otros productos de categoría, motiva a la compra. (pág. 30)

Indica (Castro, 2022) es el envoltorio con el que intentamos proteger un producto para poder reagruparlo ,transportarlo o guardarlo .El proceso de embalar contribuye a proteger la mercadería desde que sale de la planta de producción hasta el momento en el que llega a las manos de los clientes .La función es proteger los productos que contiene mientras estos son manipulados o transportados de un lugar a otro .

Según (Rojas Aragon, 2019) embalaje se refiere a la acción de embalar que es definido envolver con el objetivo cuando los productos sean transportados no se estropeen .Así el embalaje da mayor protección y manipulación a las mercaderías envasadas su función es perfeccionar las condiciones para que el almacenamiento ,transporte de llegada del producto a su destino sea en estado óptimo .

El embalaje se encarga en proteger a la mercadería en la envoltura de los productos teniendo en cuenta que tipo de embalaje queremos aplicar porque existe el de papel, cartón, plástico entre otros.

Servicio al cliente

Para (Chaparro Casilla, 2021) el servicio al cliente es un conjunto de actividades logísticas que una organización debe realizar con el fin de proporcionar productos o servicios por parte de una organización para cubrir una necesidad en un lugar y momento específico

para satisfacer las necesidades de los consumidores .La atención al cliente en una empresa es fundamental si el servicio es de calidad la compañía va incrementar en su rentabilidad .A fin de cuentas quienes utilizan el servicio es el que decide si el trabajo realizado es bueno o no .Por lo tanto el área de la logística es lograr satisfacer y dejar satisfecho al comprador con el servicio brindado ,es señal de un trabajo responsable y eficiente .Los clientes satisfechos volverán a utilizar la misma empresa y además se convertirán en clientes fieles , atrayendo así a otros beneficiarios . Un consumista que ha obtenido un buen servicio hablaran positivamente sobre la marca y empresa y del servicio que recibieron.

Define (SKU, 2022) servicio al cliente en la logística combina todas las estrategias que encamina una entrega exitosa del producto .Si decides realizar una comprar a través de las redes sociales el servicio de atención al cliente en logística se asegurara de que la mercancía este en stock y de que llegue a tiempo y de óptimas condiciones .Realizar una base de clientes está profundamente ligado al éxito de una gestión de la logística de la empresa .Cuanto más efectivo sea el servicio , mayor será el valor añadido para los cliente ,y el resultado del nivel de satisfacción será alto .Este concepto es la importancia del servicio al cliente en la logística .Entre los beneficios de una gestión optima destacamos .

Mejorar la reputación de la compañía

Garantiza la satisfacción del cliente y reducir las quejas

Aumenta la base de clientes a través de sugerencias.

Fidelización del cliente que fortalece su audiencia y sus objetivos.

El servicio al cliente en la logística es donde se tiene que retener al cliente porque son la parte fundamental de la empresa es por eso que al realizar nuestras entregas de los productos estén en buenas condiciones que la entrega sea exitosa y que llegue en el tiempo establecido.

Clasificación de los clientes según su nivel de clasificación

Existen diferentes tipos de clientes a continuación le daremos a conocer cada uno:

1. Cliente ocasional- es aquel que realiza compras con poca frecuencia
2. Cliente de compra regular- suele repetir la compra en la empresa.
3. Cliente de compra frecuente -aquellos siempre compran el tipo de productos o servicios que se ofertan en el establecimiento comercial.
4. Cliente embajadores –es aquel que acude con frecuencia y que además genera publicidad boca a boca. (Equipo Beedigital, 2020)

Según su comportamiento los clientes pueden ser de tipo:

Cliente amigable -el cual es simpático.

Cientes reflexivas -son aquellas personas que antes de realizar una compra son muy reflexivos.

Cliente entusiasta- aquellos son muy motivadores, empáticos establece una buena comunicación rápidamente.

Los tipos de clientes en función a su satisfacción se conforma en:

8. Clientes complacidos son los que muestran un mayor grado de satisfacción, sin presentar molestias o excusas al momento de realizar su compra

9. Clientes satisfechos estos son aquellos que se sienten que su necesidad ha sido solventada y están felices por su compra.

10. Clientes insatisfechos son los que no muestran interés al realizar las compras.

Clasificación de los productos

Define (Mueente,2019) los productos pueden clasificarse de diferentes maneras como criterios que se utilicen. Desde un punto de vista del marketing es importante una clasificación que ayude a definir el tipo de promoción que se hará, el precio y el punto de venta.

Indica (Thompson, 2018) todos los productos se dividen en tres grandes categorías que dependen de las intenciones del comprador ,el tipo de uso y su durabilidad y tangibilidad.

Se clasifican en:

Productos de consumo: Están destinados al consumo personal en los hogares.

Productos de negocios: La intención de los productos de comerciales están destinados a ser revendidos para su uso en la elaboración de otros productos.

Producto según su duración y tangibilidad: Dicho productos se clasifican según la cantidad de usos que se utiliza, su vida útil y si se trata de un bien tangible o un servicio intangible.

El producto se clasifica en varios tipos, facilitando las ventas en las empresas.

MARCO METODOLÓGICO

Método

La metodología que se ha utilizado es el método de investigación el cual permitió identificar los problemas que está teniendo la empresa donde se recopiló información, a través de este procedimiento se logró conocer cuáles son los factores que afecta en los procesos internos y externos de NOVAGRIC S.A.

El método cuantitativo fue utilizado en las encuestas obteniendo respuestas de clientes se logró tener información de cómo funciona la logística de manera externa y cuál es la satisfacción de los clientes.

Técnicas

Las técnicas que se realizó en el estudio de caso fueron:

La entrevista realizada al representante legal teniendo información del funcionamiento de la logística del almacenamiento, transporte y la entrega de los productos y las encuesta realizada a los clientes saber si se sienten satisfechos con el servicio que les brinda la empresa, poder conocer más las opiniones de ellos hacia NOVAGRIC S.A teniendo en cuenta que son la parte fundamental en una organización.

Instrumento

Los instrumentos que se aplicó en el estudio de caso fueron:

Cuestionario de entrevista -Representante legal

Formulario de encuesta–Aplicado a los clientes.

RESULTADOS

Tabla 1

Resultado de la Entrevista que se realizó al Representante Legal de la Empresa NOVAGRIC S.A

ORDEN	PREGUNTAS	DATOS RELEVANTES ENCONTRADOS
1.	¿Utiliza la empresa estrategias para el área de logística?	No se aplica estrategias en el área de logísticas nos enfocamos en estrategias en otras áreas .
2	¿Cuáles son los procesos de la logística que utiliza la empresa?	Los procesos que se utiliza es la transportación , almacenaje , bodega ,empaqué entre otros.
3	¿Cree usted que la logística debe mejorar en NOVAGRIC S.A?	La logística de la empresa si debe mejorar hemos recibido reclamos de nuestro clientes por retrasos de los productos

		o por algún producto defectuoso.
4	¿Cree usted que la falta de transporte retrasa la entrega de los productos?	Si, por que la empresa no cuenta con el transportes necesarios .
5	¿Cree usted que el área de bodega está causando problemas a la hora de distribuir los productos?	Sí , tenemos problemas al momento de buscar los productos y eso hace perder un poco de tiempo .
6	¿Cuáles son las causas que los productos demoran en llegar a los clientes?	Las entregas no son programadas lo cual dificulta no tenemos conocimiento de la tardanza de los productos .
7	¿Cuáles han sido los motivos de reclamos que han tenido por parte de los clientes?	Poe la tardanza de los productos y por el empaque porque a veces los productos llegan defectuosos o equivocados .

Fuente: Entrevista realizada al representante legal de NOVAGRIC S.A

Elaborado por: Ariana Rosalia Jácome Cadena

Tabla 2

Nivel de la Satisfacción de los Clientes por el Servicio que le brinda la Empresa NOVAGRIC S.A

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Totalmente satisfecho	0	0%
Satisfecho	5	5%
Neutro	0	0%
Poco Satisfecho	25	25%
Nada Satisfecho	70	70%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuestas elaborada a los clientes de la empresa

Elaborado por: Ariana Rosalia Jácome Cadena

Tabla 3

Respuestas de los Clientes si no están de acuerdo que los Productos tarden en ser Entregados.

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Muy de acuerdo	60	60%
De acuerdo	30	30%
Neutro	5	5%
En desacuerdo	5	5%
Muy en desacuerdo	0	0%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuestas elaborada a los clientes de la empresa

Elaborado por: Ariana Rosalia Jácome Cadena

Tabla 4*Productos defectuosos de la Empresa NOVAGRIC S.A en la entrega de Productos*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Siempre	20	20%
Casi siempre	10	10%
De vez en cuando	40	40%
Nunca	20	20%
Casi nunca	10	10%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la empresa**Elaborado por:** Ariana Rosalia Jácome Cadena**Tabla 5***Respuestas si la Logística que aplica la Empresa es adecuada*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	20	20%
De acuerdo	5	5%
Indeciso	5	5%
En desacuerdo	70	70%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuestas realizada a los clientes de la empresa**Elaborado por:** Ariana Rosalia Jácome Cadena

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se obtuvo los siguientes resultados de la entrevista que se realizó al representante legal de la empresa en lo cual se detalla a continuación las respuestas.

Por medio de la entrevista se dio a conocer que la empresa no utiliza estrategias en el área de logística se enfocan a otros departamentos considerando que esto está ocasionando problemas al no implementarlas porque es un área muy importante en la organización.

Los procesos logísticos que utiliza la empresa es la transportación, almacenaje, bodega, empaque entre otros. Considerando que son actividades que se aplica desde que sale de la compañía hasta la entrega de los productos que llegan a manos de los clientes. La empresa está teniendo problemas en los procesos es por eso que se aplicara nuevos métodos.

El representante legal de la empresa nos dio a conocer que la logística que aplica la empresa no es la adecuada, ellos piensan en mejorarla donde han recibidos reclamos por parte de los clientes por que los productos demoran en llegar y por el empaque defectuoso que han recibido, es por aquello que ellos quieren implementar una buena logística porque no quieren que sus ventas sean afectadas y la empresa pierde credibilidad quieren seguir siendo una empresa competitiva y elegidas por sus clientes .

La falta de transportes para ellos juega una desventaja ya que no cuentan con muchos vehículos para poder distribuir, tienen conocimientos de que sus productos tienen que ser distribuidos con transportes adecuados y esto hace que las entregas se retrasen. Ellos piensan en realizar compras de vehículos para así llegar a los consumidores de manera más rápida poder realizar su pedido.

El área de bodega está causando problemas al momento de no organizar los productos pierden el tiempo en buscarlos. Donde tiene que ser ordenada por cada uno de los insumos, están pensando en cambiar al jefe de bodega para que la logística en este departamento marche en orden.

Otra desventaja es que las entregas no son programadas no utilizan una planificación del tiempo que se tomaran para poder realizar la entrega. Esto hace que los trabajadores no tengan conocimiento que lugares han ido a realizar las entregas visitando las mismas ciudades de siempre y no revisan que lugares falta de realizar entregas.

El nivel de satisfacción por el servicio que le brinda la empresa NOVAGRIC S.A en la entrega de los productos a sus consumidores se puede observar en los resultados de las encuestas que el 70% de los clientes no se sienten nada de satisfecho con el servicio que brindan la empresa en la entrega de los productos.

Se interrogo a los usuarios si creen que la empresa demora mucho tiempo en realizar entrega de los productos obtuvimos respuestas donde el 60% de los consumidores está muy de acuerdo que NOVAGRIC S.A demora mucho tiempo para realizar las entregas donde debe de mejorar y ser más rápido por aquellos ellos buscan a la competencia.

Se indago a los consumidores si han recibido productos defectuosos por parte de la compañía el 40% dio a conocer que los productos llegan defectuosos de vez en cuando donde deben de implementar un empaque más seguro o que la transportación debe ser adecuada.

Se consultó a los clientes si la logística que aplica la empresa es adecuada el 70% de los encuestados están en desacuerdo en la logística que aplica la empresa, para ellos desde su punto de vista tienen que implementar una buena logística por que no están utilizando una logística adecuada.

CONCLUSIONES

La logística que aplican dentro de la empresa no es la adecuada esto fue percibido por el periodo de prácticas que realice en la empresa, tiene problemas desde bodega, transportes, empaque, entrega de productos estos problemas vienen desde hace un año y no han sido solucionadas. Se realizó entrevistas al representante legal de la empresa para saber su punto de opinión respecto a los problemas que atraviesa la empresa en el área de la logística.

Esto hace que el cliente no esté satisfecho con el servicio que le brinda la empresa por la tardanza en la entrega de sus productos, cada día los clientes están más estrictos con el servicio que le brinda la empresa buscan tener información cuales son los motivos de que sus productos tarden tanto para ser entregados, haciendo que busquen a la competencia y así afectar las ventas en NOVAGRIC S.A.

El problema de la logística hace que los clientes actuales tengan desconfianza al realizar nuevos pedidos saber si sus productos van hacer entregados o no o si van a estar en buen estado. Esto ocasiona que no recomienden a la empresa por los servicios que brindan por la insatisfacción de los clientes.

Teniendo en cuenta que hoy en día el marketing es importante en las empresas de que sirve aplicar una buena publicidad, si existen errores en un área logístico no habrá éxito sabiendo que el área de logística es uno de los más importantes.

RECOMENDACIONES

En el presente estudio de caso se tienen las siguientes recomendaciones:

Analizar nuevas estrategias para implementarlas en el área de la logística y llevar un control diariamente para que revisen los problemas del área a tiempo y lo solucionen y así no afecte a la empresa al transporte el empaque y en bodega y la entrega de los pedidos sea a tiempo y los clientes estén satisfecho, si aplican una buena planificación el área va evitar tener problemas

El representante legal debe de adquirir nuevos transportes con el fin de poder distribuir los pedidos de manera más rápida y eficiente. Donde también debe de buscar nuevos proveedores con el propósito que las empresas cuenten con los mismos productos y que sean de buena calidad y un buen precio para poder realizar las entregas y no se retrasen por falta de los productos y así no hacer esperar al cliente.

Las entregas tienen que ser programadas con la finalidad de entregar los productos a tiempo logrando así que los clientes los sigan eligiendo, que logren la fidelización para que ellos no busquen a la competencia, realizar cronogramas de las rutas que faltan en entregar los productos.

El área de bodega tiene que ser más organizada los productos tienen que ir en orden a fin de ahorrar tiempo y poder entregar los pedidos y de manera rápida. También deben de revisar el empaque antes de la distribución con el propósito que todo esté en orden y realizar la entrega de manera exitosa.

REFERENCIAS

Arenal Laza, C. (2019). *Preparacion de pedidos*. Tutor formacion .

Canal Pulido , P. (2020). Logistica y cadena de suministro. *Gestiopolis*, 10.

Carreño Solis, A. J. (2018). *Cadena de suministro y logistica*. Lima: Fondo Editorial PUPC.

Carriza, J. (2022). Empresas de transporte. *JC*.

Castro, J. (2022). Embalaje. *Simpli Route*.

CEMEX Ventures. (23 de Mayo de 2023). Obtenido de CEMEX Ventures:

<https://www.cemexventures.com/es/manejo-de-materiales-que-peligros/>

Chaparro Casilla, R. (2021). Servicio al cliente y la logistica. *Linked in*.

Descartes. (20 de agosto de 2021). Obtenido de Descartes:

<https://www.descartes.com/es/resources/blog/que-es-la-logistica-de->

[distribucion#:~:text=La%20log%C3%ADstica%20de%20distribuci%C3%B3n%20es,cliente%20que%20las%20ha%20pedido.](https://www.descartes.com/es/resources/blog/que-es-la-logistica-de-distribucion#:~:text=La%20log%C3%ADstica%20de%20distribuci%C3%B3n%20es,cliente%20que%20las%20ha%20pedido.)

Equipo Beedigital. (2020). Obtenido de Equipo Beedigital : <https://www.beedigital.es/experiencia-de-cliente/tipos-de-clientes-caracteristicas/>

Fulfillment. (2018). Obtenido de Fulfillment: <https://e-ful.com/2022/09/14/preparacion-de-pedidos-etapas-que-debes-conocer/>

Garcia, A. (10 de 1 de 2019). *Metrics Mexico*. Obtenido de Metrics Mexico:

<https://metricsmexico.com/diferencia-entre-logistica-y-gestion-de-la-cadena-de-suministro/>

Lopez, J. F., & Arias, A. S. (2019). Logistica de almacenamiento. *economipedia*.

Luisa. (2018). *Shopify* . Obtenido de Shopify:

<https://help.shopify.com/es/manual/shipping/understanding-shipping/shipping->

Rodilla, M. (2023). Logística empresarial. *CEUPE*.

Rojas Aragon, J. (2019). *Teoría del envase y embalaje*.

Safelink. (4 de Agosto de 2023). Obtenido de Safelink: <https://www.safelinkmexico.com/la-importancia-del-embalaje-y-empaque-en-la-logistica/>

SKU. (Noviembre de 2022). Obtenido de SKU: <https://skulogistics.com/importancia-servicio-al-cliente-logistica/>

SYDLE. (20 de febrero de 2023). Obtenido de SYDLE: <https://www.sydle.com/es/blog/costos-logisticos-628fc87d1cef9e2cd9fcf505>

Thompson, I. (2018). *Promonegocios .net*, 8.

Thompson, I. (2022). El empaque. *Marketing-Free*.

Zapata Cortes, J. A. (2020). Empresa transportes. *Scielo*, 10.

ANEXOS

Anexo N°1

ENTREVISTA APLICADA AL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA

NOVAGRIC S.A

Objetivo: Conocer el criterio que tiene el representante legal, acerca de la logística que se implementa en la empresa

Responder las siguientes preguntas:

- 1. ¿Utiliza la empresa estrategias para el área de logística?**
- 2. ¿Cuáles son los procesos de la logística que utiliza la empresa?**
- 3. ¿Cree usted que la logística debe mejorar en NOVAGRIC S.A?**
- 4. ¿Considera usted que la falta de transporte retrasa la entrega de los productos?**
- 5. ¿Cree usted que el área de bodega está causando problemas a la hora de distribuir los productos?**
- 6. ¿Cuáles son las causas que los productos demoran en llegar a los clientes?**
- 7. ¿Cuáles han sido los motivos de reclamos que han tenido por parte de los clientes?**

Anexo N°2

ENTREVISTA REALIZADA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA NOVAGRIC S.A

Objetivo: Obtener criterio de los clientes respecto al servicio que le brinda la empresa.

Responder las siguientes preguntas:

1. ¿Con que frecuencia realiza compras en NOVAGRIC S.A?

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensualmente
- Anualmente
- Nunca

2. ¿Se encuentra satisfecho con el servicio que le brinda la empresa en la entrega de los productos?

- Totalmente Satisfecho
- Satisfecho
- Neutro
- Poco Satisfecho
- Nada Satisfecho

3. ¿Cree usted que NOVAGRIC S.A demora mucho tiempo para entregar los productos?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

4. ¿Ha recibido productos defectuosos por parte de NOVAGRIC S.A?

- Siempre
- Casi siempre
- De vez en cuando
- Nunca
- Casi nunca

- 5. ¿Cuánto tiempo estaría dispuesto en esperar la entrega de un producto?**
- 1 día
 - 2 día
 - 3 día
 - 4 día
 - 5 día
- 6. ¿Desde su punto de vista cree usted que la logística que aplica la empresa es adecuada?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indeciso
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
- 7. ¿Usted como cliente está de acuerdo con el empaque que utiliza la empresa para sus productos?**
- Muy de acuerdo
 - De acuerdo
 - Neutro
 - En desacuerdo
 - Muy en desacuerdo
- 8. ¿Le gustaría que la empresa cuente con un rastreo en los transportes para la entrega de los productos?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indeciso
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo



NOVAGRIC

052-020-116/ 099-421-6225
Km. 9 vía Samborondón
novagri.agro@gmail.com

Babahoyo, 5 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 NOVAGRIC S.A de la ciudad de Babahoyo del cantón Babahoyo.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** a la estudiante Ariana Rosalia Jácome Cadena 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: **Logística de la empresa NOVAGRIC S.A en la ciudad de Babahoyo, periodo 2022** el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente

ING. MARIA LORENA CRUZ YANEZ

1204486318

mlcruz@novagric.com.ec

0994216225



Consulta de RUC

RUC
0993258121001

Razón social
NOVAGRIC S.A.

Estado contribuyente en el RUC

ACTIVO

Representante legal

Nombre/Razón Social: CRUZ YANEZ MARIA LORENA
Identificación: 1204486318

Contribuyente fantasma

NO

Contribuyente con transacciones inexistentes

NO

Actividad económica principal

VENTA AL POR MAYOR DE ABONOS Y PRODUCTOS QUÍMICOS DE USO AGRÍCOLA.

Tipo contribuyente

Régimen

Categoría

SOCIEDAD

GENERAL

Obligado a llevar contabilidad

Agente de retención

Contribuyente especial

SI

SI

NO

Fecha inicio actividades

Fecha actualización

Fecha cese actividades

Fecha reinicio actividades

2020-05-21

2022-01-05



Logística de la empresa NOVAGRIC S.A en la ciudad de Babahoyo, periodo 2022

7%
Similitudes



0% Texto entre comillas
0% similitudes entre comillas
< 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: Titulacion Logistica en la empresa NOVAGRIC S.A...docx
ID del documento: 2c60881813c9190ab1414cd08eeb0d0cc73bb26a7
Tamaño del documento original: 63,46 kB
Autores: Ariana Rosalia Jacome Cadena, Ariana Rosalia Jacome Cadena

Depositante: Ariana Rosalia Jacome Cadena
Fecha de depósito: 18/9/2023
Tipo de carga: url_submission
fecha de fin de análisis: 18/9/2023

Número de palabras: 6408
Número de caracteres: 40.975

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	dspace.utb.edu.ec Logística en la empresa Casanova de la ciudad de Babahoyo http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/11760/3/E-UTB-FARI-COM-000031.pdf.txt 1 fuente similar	2%		Palabras idénticas: 2% (133 palabras)
2	emprendepyme.net La logística empresarial ¿Qué es la logística de una empre... https://emprendepyme.net/la-logistica-empresarial.html 1 fuente similar	1%		Palabras idénticas: 1% (91 palabras)
3	repositorio.espe.edu.ec Diseño de un sistema de almacenaje para la conservación... http://repositorio.espe.edu.ec:8080/bitstream/21000/30902/4/M-ESPEL-CLT-0139.pdf.txt 5 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (60 palabras)
4	www.safelinkmexico.com Embalaje y empaque: su importancia en la logística - ... https://www.safelinkmexico.com/la-importancia-del-embalaje-y-empaque-en-la-logistica/	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (46 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	metricsmexico.com Diferencia entre logística y gestión de la cadena de suminist... https://metricsmexico.com/diferencia-entre-logistica-y-gestion-de-la-cadena-de-suministro/	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (29 palabras)
2	skulogistics.com Importancia del servicio al cliente en la logística: esto es lo que ... https://skulogistics.com/importancia-servicio-al-cliente-logistica/#:~:text=Este es uno de los factores...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (21 palabras)
3	e-ful.com Preparación de pedidos: etapas que debes conocer - e-Ful https://e-ful.com/2022/09/14/preparacion-de-pedidos-etapas-que-debes-conocer/	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
4	www.inesdi.com Gestión logística empresarial: Objetivos y etapas clave Inesdi https://www.inesdi.com/blog/gestion-logistica-empresarial-objetivos-etapas/	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (15 palabras)
5	www.nasapack.com ¿Qué es empaque y embalaje? Nasapack https://www.nasapack.com/que-es-empaque/	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (14 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas)

 Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- <https://www.cemxventures.com/es/manejo-de-materiales-que-peligros/>
- <https://www.beedigital.es/experiencia-de-cliente/tipos-de-clientes-caracteristicas/>
- <https://www.maprinhn.com/post/manejo-de-materiales>
- <https://skulogistics.com/importancia-servicio-al-cliente-logistica/>
- <https://www.sydle.com/es/blog/costos-logisticos-628fc87d1cef9e2cd9fcf505>

Babahoyo, 22 de agosto del 2023

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **JÁCOME CADENA ARIANA ROSALIA**, con cédula de identidad **1251068936**, estudiante de la carrera de **COMERCIO (REDISEÑADA)** matriculado(a) en el proceso de titulación periodo Junio –Octubre 2023, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda a elaborar un oficio dirigido a la **ING.MARIA LORENA CRUZ YANEZ**, propietaria de la empresa **NOVAGRIC S.A**, requiriendo el permiso respectivo para realizar mi Estudio de Caso denominado: **Logística de la empresa NOVAGRIC S.A en la ciudad de Babahoyo, período 2022**, el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecida.

Atentamente



Ariana Rosalia Jácome Cadena

1251068936



Babahoyo, 5 de septiembre del 2023

Sr(a)

MARIA LORENA CRUZ YANEZ

PROPIETARIA DE LA EMPRESA NOVAGRIC S.A

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **Jácome Cadena Ariana Rosalia**, con cédula de identidad 1251068936, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Comercio , matriculado(a) en el proceso de titulación periodo junio-octubre 2023, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi estudio de caso denominado **Logística de la empresa NOVAGRIC S.A en la ciudad de Babahoyo, periodo 2022** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente



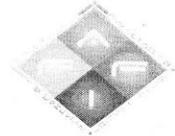
Ariana Jácome Cadena

1251068936





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD ADMINISTRACION FINANZAS E INFORMÁTICA
DECANATO



Babahoyo, 22 de agosto del 2023
D-FAFI-UTB-00583-2023

Ing.

María Lorena Cruz Yáñez

PROPIETARIA DE LA EMPRESA NOVAGRIC S.A

Presente. –

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo por parte de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo, donde formamos profesionales altamente capacitados en los campos de Tecnologías de la Información y de Administración, competentes, con principios y valores cuya practica contribuye al desarrollo integral de la sociedad, es por ello que buscamos prestigiosas Empresas e Instituciones Públicas y Privadas en las cuales nuestros futuros profesionales tengan la oportunidad de afianzar sus conocimientos.

La señorita **ARIANA ROSALIA JÁCOME CADENA** con cédula de identidad No. **1251068936** estudiante de la Carrera de Comercio, matriculada en el proceso de titulación en el periodo junio – octubre 2023, trabajo de titulación modalidad Estudio de Caso, previo a la obtención del grado académico profesional universitario de tercer nivel como Licenciado en Comercio, solicita por intermedio del Decanato de esta Facultad el debido permiso para poder culminar su proyecto, el cual titula: **“LOGÍSTICA DE LA EMPRESA NOVAGRIC S.A EN LA CIUDAD DE BABAHOYO, PERÍODO 2022”**.

Atentamente,


Lcdo. Eduardo Galeas Guijarro, MAE.
DECANO

c.c: Archivo





