



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.**  
**PROCESO DE TITULCIÓN**  
**DICIEMBRE 2021 – ABRIL 2022**  
**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**  
**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**  
**Licenciatura en Comercio**

**TEMA:**

**Logística de compras en el Comercial Don Jorge de la Ciudad de Babahoyo**

**ESTUDIANTE:**

**Coello Fuentes Yulexy Zarelia**

**TUTOR:**

**Ing. Magdalena Huilcapi Masacón, MAE**

**AÑO 2022**

## Contenido

<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
<b>JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>OBJETIVOS DEL ESTUDIO .....</b>	<b>4</b>
<b>LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>MARCO CONCEPTUAL.....</b>	<b>6</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>17</b>
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>18</b>
<b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>20</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>22</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>23</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>24</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>25</b>

## **Planteamiento Del Problema**

El local comercial Don Jorge es una local ubicado en la ciudad de Babahoyo perteneciente a la provincia de los Ríos, encargado de servir a la comunidad Babahoyense en la venta y comercialización de productos que son destinados para uso del hogar y de consumo para el cliente.

Dentro del local comercial Don Jorge se pueden palpar una serie de problemas que se pueden relacionar estrechamente con la administración que se tiene dentro del establecimiento comercial y con el proceso de logística de compras que en ciertas ocasiones provoca incomodidad en los clientes y la manera en como esto trae consecuencias negativas y desfavorables.

Dentro del local comercial los problemas que se han podido observar se relacionan entre si afectando todas las áreas y puestos que se encuentran dentro del establecimiento provocando que los resultados de los ingresos en estos últimos años puedan ser algo bajos en comparación a los ingresos obtenidos anteriormente.

Dentro de los problemas objeto de este estudio y por lo cual se procedió a realizar el respectivo análisis al presente local comercial en base a su logística de compras es que la gama de productos ofertados es muy escasa, el espacio físico es reducido, la atención al cliente es poco profesional, la selección del personal poco legal, la falta de capacitación, espacio reducido de estacionamiento, entre otros; provocando que el local recibe una mala imagen en base a los resultados.

Este y otros tipos de problemas que se podrán describir previamente a medida que avance este estudio de caso ha provocado una gran incomodidad en las personas que los perciben debido a todas las consecuencias que todos estos problemas han traído al local comercial provocando que el cliente se plantee la idea de ir a realizar sus compras a otro establecimiento.

El desenvolvimiento de estos problemas desencadena una deficiente atención al cliente por todos los hechos que el cliente puede percibir hasta el momento que va a culminar con su logística de compra ya que al momento de cancelar los productos que desea llevar a su hogar, los cajeros atienden de manera poca agradable volviendo incomodo la parte de cancelar sus productos.

Así mismo se encuentran otro tipo de problemas ligados al espacio donde se encuentra ubicado el local ya que al momento de ir a comprar no hay lugar donde se puedan estacionar los vehículos, prosiguiendo con el relato los precios de los productos que se venden dentro del mercado se encuentran elevados en comparación a otros locales comerciales.

## **Justificación**

La realización del presente estudio de caso es muy pertinente debido a que se podrá dar a conocer cuáles son los problemas que el local comercial posee en base a su administración tanto comercial como operativa y como estos problemas ocasionados se reflejan en los ingresos obtenidos en los últimos años en el local comercial Don Jorge ubicado en la ciudad de Babahoyo.

Así mismo es de gran importancia analizar cómo estos problemas se relacionan con la logística de compras de los consumidores al momento de visitar el local comercial Don Jorge para adquirir productos para el consumo y para el uso en el hogar y de qué manera esto afecta en el rendimiento empresarial del local comercial.

## **Objetivos Del Estudio**

### **Objetivo General**

- Analizar la gestión de logística de compras del local comercial “Don Jorge” de la ciudad de Babahoyo.

### **Objetivos específicos**

- Determinar cuáles son los problemas que se desencadenan a raíz de la ineficiente administración del local comercial “Don Jorge”.
- Conocer cuáles son las consecuencias que debido a la afectación en la logística de compras de los consumidores del local comercial “Don Jorge” de la ciudad de Babahoyo.
- Analizar los resultados obtenidos en base al análisis de las causas y consecuencias de la administración que tiene el local comercial “Don Jorge”.

## **Líneas De Investigación**

La línea de investigación que se procedió a utilizar a continuación para el correcto desarrollo del presente estudio de caso es la línea Sistemas de información, comunicación, emprendimiento e innovación ya que se realizara el análisis a una empresa de emprendimiento como lo es el local comercial “Don Jorge” de la ciudad de Babahoyo.

De la misma manera se dispuso a utilizar la sub-línea de investigación que es empresas e instituciones públicas y privadas; debido a que se analizará a profundidad cada uno de los problemas encontrados dentro del establecimiento, que es un local comercial que labora como empresa pública manteniendo un enfoque administrativo para conocer el efecto que tiene el debido mal manejo del proceso logístico de compras dentro de dicho lugar.

## Marco Conceptual

En los últimos años debido a las ganancias obtenidas y al crecimiento laboral que ha venido presentando el local comercial “Don Jorge” han tenido la necesidad de integrar al negocio más empleados y colaboradores dispuestos a trabajar en el local, con el fin de dar una mejor atención y obtener resultados positivos, permitiéndose dividir el trabajo del local en diferentes áreas para un mejor funcionamiento tales como administrativos, cajeros, bodegueros, percheros, entre otros.

Pero debido a la gran cantidad de cambios y desafíos que el local comercial ha podido experimentar en estos últimos 4 años, se ha podido observar que se han presentado un sin número de problemas que se han empezado a hacer muy notorios tanto para el personal que labora dentro como para los clientes permitiéndose palpar las grandes consecuencias que tales problemas conllevan afectando directamente los ingresos que se tiene dentro del local comercial.

Empezando con la descripción de los problemas detectados en el presente local comercial, se puede decir que estos inconvenientes parten inicialmente a raíz de la logística de compras, afectando de manera muy notoria y directa a todas las áreas comerciales que se tienen dentro del local, como administrativos, comerciales, financieros, etc.

Iniciando con la descripción de los problemas se puede decir que uno de los principales problemas que se pudo observar dentro del local comercial “Don Jorge” y que se puede hacer

palpable al momento de que los consumidores ingresan a este local a realizar la compra de productos es la gama de productos escasos.

El local comercial al no permitirse llevar una adecuada organización o revisión de los productos que están prontos a agotarse o de los productos que los consumidores buscan con frecuencia dentro del local provoca que muchas veces cuando los clientes vayan por un producto específico encuentren vacíos los estantes provocando una insatisfacción en los clientes ya que no encuentran lo que pretendían comprar dentro del local.

Según las palabras expuestas por (Douglas da Silva, 2021) La insatisfacción del cliente es una de los problemas que causa más preocupación en el ámbito comercial aunque es uno de los más comunes y lo pueden palpar de manera más directa los que trabajan con atención al cliente. Que el cliente se sienta satisfecho permite dentro las empresas garantice acciones positivas a favor de tu marca, producto o servicio sobre el cual repose tu negocio. (Pag.1)

Esta insatisfacción en los clientes se puede observar debido a que los consumidores al momento de ingresar a realizar sus compras al local comercial “Don Jorge” en ciertas ocasiones no encuentran todos los productos que los clientes inicialmente andan buscando, lo que conlleva a que no puedan realizar sus compras completas en un solo comercial por lo que tienen que salir y buscar en otro lado los productos que no pudieron conseguir dentro del establecimiento objeto de estudio.

Prosiguiendo con el relato de los problemas encontrados, también se puede observar que dentro del local comercial en ciertas ocasiones la atención al cliente no es de la forma más idónea, volviéndose de manera poca agradable ya que en muchas ocasiones cuando no se encuentra un producto y los clientes preguntan dónde se los puede hallar las respuestas que dan suelen ser pocas profesionales provocando incomodidad y enojo en los clientes.

Según (Pardo, 2017), la experiencia de un cliente se encuentra estrechamente ligada al éxito o al fracaso de la administración que se tenga dentro del negocio; la interacción personal que el cliente tenga con tu empresa intervendrá en la decisión y opinión acerca de la misma, esta opinión será la que el cliente transmita a los demás, y por ende las consecuencias buenas o malas que tenga la empresa. (Pág. 2)

Debido a que en ciertas ocasiones existe esta mala atención al cliente provoca que se puedan emitir opiniones negativas o poco profesionales entre clientes, conocidos, familiares, etc.; ocasionando que otros clientes no quieran asistir en un futuro a realizar sus compras a dicho local debido a la mala fama que se les está dando por la atención, prefiriendo ir a comprar a locales cercanos.

Otro de los grandes problemas que se pudieron detectar dentro del local comercial y que afecta directamente con las ventas del establecimiento y amenaza en gran manera con la baja de sus ingresos es la competencia directa que tiene el local comercial, ya que cerca de donde se encuentra posesionado el local se encuentran otros locales que se encargan de brindar el mismo servicio que el local comercial.

Según (Sy Corvo, 2019) la competencia directa entre organizaciones es una situación que siempre va existir en el mundo de los negocios puesto que siempre habrá una empresa que su objetivo sea ser mejor que otra y siempre buscará e implementará estrategias diversas que le permitan ser mejor que su competencia y así tener un mercado potencial. (Pág.1)

Uno de los competidores más directos que tiene el local comercial “Don Jorge” es la presencia del local comercial “Dismero” y “Don Saúl”, puesto que estos dos locales se encuentran ubicados en el mismo perímetro que el local, mostrando mejores estrategias de ventas que afectan de manera directa las ventas del local “Don Jorge”, puesto que en muchas ocasiones los clientes pasan a comprar sus productos a los otros locales.

De la misma manera otro de los problemas que se pueden encontrar en el local comercial “Don Jorge” es la falta de estrategias de ventas palpable debido a que en muchas ocasiones mientras los locales cercanos a este tienen promociones de ciertos productos para llamar la atención del cliente, el local comercial “Don Jorge” no dispone de ninguna oferta o promoción.

Como lo menciona (Synnex, 2018), la ausencia de una destreza eficaz, fundamentada en excelentes instrucciones sobre los usuarios, las innovaciones tecnológicas y el mercado en general, puede producir un mal enfoque de acciones y caída en la conversión de ventas de los canales de TI, perjudicando sus resultados, competitividad y supervivencia en el mercado.

(Pag.14)

Al no disponer de algún producto que tenga algún tipo de promoción o se encuentre en oferta los clientes prefieren ir a los locales cercanos que cuentan con este tipo de estrategias, provocando que sus clientes no ingresen a comprar al local “Don Jorge” sino que lo hagan en otros locales donde les ofrezcan productos a precios convenientes para el bolsillo del cliente.

En comparación a los precios de los productos de los locales comerciales que se encuentran alrededor del local comercial “Don Jorge”, se puede describir como otro de los problemas encontrados el elevado precio de ciertos productos tanto de marcas conocidas como de productos de marcas poco conocidas que se encuentran en el local al servicio del cliente.

Según (Romero, 2018), un precio elevado puede prestigiar toda una gama de productos, pero no necesariamente tiene que beneficiar las ventas de todos. La distribución se ve obligada a aceptar las imposiciones del producto líder, pero también suele pasar factura a los menos conocidos relegándolos a un plano inferior. (Pág.15)

En ciertas ocasiones el local comercial eleva sus precios por encima del precio que normalmente se encuentran ciertos productos en otros locales comerciales, provocando que los clientes dejen de comprar en este local comercial yéndose a los sitios donde cercanos donde pueden encontrar dichos productos a un precio más razonable al mercado.

Prosiguiendo con el relato de los problemas encontrados objeto del presente estudio de caso en este local comercial se puede decir que otro de los problemas palpables que en ciertas ocasiones provoca molestar e incomodidad en los clientes al momento de encontrarse realizando

su logística de compras es el poco espacio que hay dentro del local específicamente en los pasillos.

Según (Cerem, 2017) cuando dentro de una empresa u organización se tiene como problema principal el reducido espacio que se tiene dentro del mismo provocará que a futuro este suceso afecte de manera negativa toda la empresa afectando directamente las ganancias de la misma.(Pág. 3)

Al momento de que el cliente desea realizar compras en grandes cantidades le toca coger una canasta o un carrito para poder recorrer mientras selecciona los productos que va a comprar, pero esto se dificulta cuando dos o más clientes se pasean por el mismo pasillo con sus carritos ya que debido al poco espacio que hay entre pasillos no pueden pasar de manera cómoda provocando un poco de incomodidad.

Por otra parte, otro de los problemas ligados al espacio donde se encuentra ubicado el local que se hace presente en la redacción de este estudio de caso es que al momento de ir a comprar algún producto al local comercial no hay suficiente lugar donde se puedan estacionar los vehículos provocando que con el estacionamiento de 2 o 3 carros se agoten los espacios para estacionarse.

Según las palabras de (Inmobiliare, 2022), la gran mayoría de ciudades en la actualidad ha tratado de buscar solución y poder buscar una cómoda alternativa al espacio para estacionamientos privados debido al crecimiento exponencial que actualmente tiene la población.

Sin embargo, se encuentran ante la situación de satisfacer la demanda del consumidor o incrementar la oferta de estacionamiento sin consecuencias. (Pág. 1)

Esto provoca incomodidad para los clientes que exclusivamente llevan sus vehículos al momento de comprar porque volverán con grandes cantidades de productos a sus hogares, pero al no encontrar espacio para estacionarse tienen que dejar su carro lejos, provocando que cuando reciben sus productos luego de la compra les toque caminar con sus productos pesados hasta donde se dejó el carro inicialmente.

Prosiguiendo con el relato se puede observar que dentro del establecimiento existe otro problema ligado directamente a la administración del local comercial “Don Jorge”, debido a que constantemente se cambian de personal, poniendo a cargo a nuevos empleados que recientemente se integran al área que los contratan con pocos conocimientos sobre lo que tienen que hacer en su área de trabajo.

Según las palabras escritas por (Torres, 2021), la constante rotación de personal en un tiempo determinado puede generar consecuencias negativas para la organización, es por ello que es muy importante que dentro las empresas se tomen ciertas medidas para que este cambio se realice en la menor cantidad posible. Ya que después de todo esto puede generar un gran impacto en los ingresos y la rentabilidad de las empresas, trayendo consecuencias que afectaran la productiva de la misma ya que debidos a estos cambios constantes pueden desmotivar al personal actual logrando que su productividad se reduzca. (Pág. 5)

Este cambio trae como consecuencia que dichos nuevos postulantes demoren en realizar sus actividades con mayor tiempo que el necesitado, debido a que en muchas ocasiones como no tienen una respuesta segura al momento de ingresar algún pedido al sistema tienen que esperar a que alguien superior a ellos les pueda ayudar a resolver el inconveniente provocando que el cliente demore más de lo normal en su logística de compras.

El cambio de personal de manera regular en un establecimiento sin una previa capacitación bien ejecutada al personal entrante traerá consecuencias desfavorables para la empresa; ya que al tener trabajando a una persona que tiene muy pocos conocimientos y experiencia en el área que se encuentra va a provocar retrasos tanto personales ya que realizara su trabajo más despacio y grupal ya que afectara los resultados totales del local comercial.

Continuando con el relato del presente estudio de caso realizado en local comercial “Don Jorge”, se puede decir que otro de los problemas que se pudo encontrar y observar dentro del local comercial es la presencia de falta de comunicación dentro del establecimiento, afectando de manera directa todas las áreas del local y por ende afectando la parte administrativa del mismo.

Basado en palabras escritas por (Altamirano, 2019) la comunicación empresarial es un papel muy importante dentro de cualquier empresa u organización que existe independientemente de su actividad comercial y el nivel de expansión que esta tenga ya que una buena comunicación permitirá resultados positivos entre compañeros y trabajo, ya que si se tiene una buena comunicación difícilmente la empresa traerá consecuencias en base a una mala comunicación entre clientes, proveedores e inversionistas.(pág. 1)

Estos problemas de falta de comunicación se encuentran directamente ligados al problema detallado anteriormente ya que al cambiar de personal regularmente los empleados nuevos que recién ingresan al local no se encuentran familiarizados con los que ya se encuentran trabajando por más tiempo existiendo una barrera entre ellos y por ende comunicación algo estricta.

Según (Martinez, 2019), la comunicación interna se define como la herramienta estratégica que es de gran importancia dentro de la empresa, ya que una buena comunicación permite que el equipo dentro de la organización resulte más eficiente al momento de realizar sus actividades permitiendo que la empresa cumpla los objetivos remarcados en su objetivo empresarial puesto que al tener una buena motivación los empleados trabajaran más motivados dentro de sus áreas. (Pág.2)

Esta falta de comunicación trae como consecuencia que muchas áreas no se comuniquen entre sí de manera directa cuando surge algún tipo de inconveniente provocando que el inconveniente se expanda más, o en muchas ocasiones para no hablar directamente con quien se debería hablar del problema la información la envían haciendo cadena; es decir, pasando de empleado en empleado provocando muchas veces confusión.

Según (Sanchez , 2017), la ausencia de una buena comunicación dentro una empresa puede desencadenar una serie de consecuencias que posteriormente permitirá generará pérdidas económicas dentro de la misma. Además de provocar internamente malentendidos y mal

ambiente laboral entre los colaboradores. La comunicación en general debe ser algo que todos lo puedan percibir y que se refleje de manera positiva en la empresa en general. (Pág.1)

Por otra parte, otro de los problemas que se reflejan de manera constante dentro del local comercial Don Jorge es la presencia de desmotivación y estrés constante por parte del personal que labora dentro de dicho establecimiento debido a los diversos cambios que constantemente se hacen notorios en el local debido a la implementación de nuevo procesos tecnológicos presionando a los empleados a la utilización inmediata.

Según (Gomez, 2019), la presencia de estrés es uno de los principales problemas que se hacen presente dentro de una empresa, ya que la era de la conectividad y la digitalización ha permitido traer sin duda alguna muchas nuevas oportunidades de comunicación y negocio. Mas, sin embargo, también genera incertidumbre entre los empleados, en los que puede aparecer un sentimiento de incompetencia al no adaptarse rápidamente a la nueva situación. (Pág. 6)

La consecuencia que estos cambios tecnológicos presentan en ciertos trabajadores del local comercial Don Jorge y se ven reflejados en las diferentes áreas que el local tiene, produce estrés inmediato, desmotivación, y resultados negativos debido a estos trabajos incompletos o realizados al apuro reflejando que los empleados puedan sentirse agobiados por no llevar el ritmo que su trabajo pide llevar o al sentirse presionados con la cantidad de cargas que se le dan debidos al tiempo que los administradores piden.

Según (Imbila, 2020), la desmotivación del personal dentro de una empresa es uno de los problemas que se pueden ver con frecuencia dentro de las organizaciones ante la presencia de

diversos factores o sucesos que se desarrollan en el día a día. Esta desmotivación del personal afecta negativamente tanto en el nivel humano como en el nivel económico dentro de las empresas afectando de manera directa la rentabilidad de la misma. (Pág. 1)

Otro de las consecuencias por las que los empleados del local comercial en ciertas ocasiones presentan estrés o desmotivación en el local comercial Don Jorge es que hay ocasiones en las que debido a la demanda de trabajos que hay dentro del local los encargados deciden a integrar a personas de otras áreas a cubrir otro puesto en el que en ciertas ocasiones no se encuentran familiarizados provocando que debido a la falta de experiencia que tienen dentro del mismo se sientan presionados.

## **Marco Metodológico**

Para el correcto desarrollo del presente estudio de caso se lo realizó a través del método inductivo debido ya que para poder llegar a realizar las conclusiones generales del presente trabajo se realizó basándose de una serie de observaciones que permitirán tener un análisis más certero sobre el tema que se está tratando.

La técnica que se procedió a utilizar para poder realizar la recolección de datos de manera correcta es la elaboración de encuestas para una mejor recopilación de información en base al problema establecido que serán dirigidas de manera directa a los empleadores del local comercial Don Jorge de la ciudad de Babahoyo.

Y como último el instrumento que se tomará en cuenta para completar con la técnica de la utilización de encuesta será un cuestionario de 10 preguntas realizadas a los trabajadores de dicho establecimiento que permitirá tener mejor veracidad en relación a los problemas establecidos dentro del local comercial.

## Resultados

Como resultado de la aplicación de las estrategias metodológicas en el local comercial Don Jorge, se puede observar en los resultados obtenidos el 47% de las personas encuestadas que corresponden a 7 personas consideran no encontrarse satisfechos con el lugar de trabajo que se encuentran, mientras que el 33% consideran encontrarse muy satisfechos y el 20% encontrarse satisfechos.

Con respecto a la pregunta que se le realizó a los trabajadores del local comercial Don Jorge en base a si consideraban capacitarse constantemente para ser más efectivo en el área que se encuentran laborando el 53% de los encuestados aseguraron estar muy de acuerdo, siguiéndole el 13% que se encuentran de acuerdo, y un 33% que consideran encontrarse en desacuerdo.

En base a los resultados obtenidos en la encuesta realizada los empleados del local comercial Don Jorge, refiriéndose a la pregunta si consideran que la clientela dentro del local ha disminuido en estos últimos años el 67% de encuestados consideran estar muy de acuerdo, el 20% estar de acuerdo y el 13% están en desacuerdo a la afirmación.

Continuando con el análisis de los resultados arrojados en las encuestas se puede observar que el 60% de los encuestados se encuentran muy de acuerdo que dentro del local comercial hay un ambiente laboral poco agradable seguido del 27% que se encuentran de acuerdo y un 13% consideran estar en desacuerdo.

Según el resultado obtenido en las encuestas se puede observar que el 47% de encuestados consideran estar muy de acuerdo con que la gama de productos ofertados dentro del local son escasos, seguido del 33% que consideran estar de acuerdo a dicha afirmación y por último el 20% consideran estar en desacuerdo.

En base a la pregunta en base a los precios si consideran que son muy elevados en comparación a otros lugares el 67% de los empleados consideran estar muy de acuerdo, seguido del 20% que se encuentran de acuerdo, culminando con el 13% de encuestados que se encuentran en desacuerdo.

En base a la pregunta si el local comercial debería mejorar su estrategia comercial en base a ofertas y promociones para llamar la atención de los clientes, el 60% de encuestados afirman estar muy de acuerdo y el 27% de acuerdo, mientras que el 13% consideran estar en desacuerdo.

Y finalmente en base a la pregunta si los empleadores en base a su tiempo del local han podido palpar que los ingresos dentro del establecimiento han venido disminuyendo el 80% de encuestados se encuentra muy de acuerdo con la afirmación, seguido del 13% que así mismo se encuentran de acuerdo, a diferencia de un 7% que consideran estar en desacuerdo.

## Discusión De Resultados

Según las palabras expresadas por (Douglas da Silva, 2021) la insatisfacción del cliente es uno de los conflictos que causa gran preocupación dentro de una empresa dependiendo de manera directa del área de atención al cliente, ya que de acuerdo a la manera en como los clientes se sientan atendidos expresaran su opinión acerca de la empresa, marca o un producto en específico enfrentándose a que de acuerdo a su opinión el resultado para su empresa sea positivo o negativo en cuanto a futuros clientes.

Según (Sy Corvo, 2019) actualmente hay un sin número de empresas que brindar los mismos productos o servicios provocando entre si una competencia directa y por consiguiente una reducción importante de clientes, es por ello que afirma que constantemente las empresas crean estrategias que les permita diferenciarse de estas empresas competentes como ofertas, promociones, sorteos, entre otros; para que de esta manera sus clientes puedan fidelizarse y no obtener pérdidas para su empresa.

Por otra parte, las palabras expresadas por (Synnex, 2018) cuando estas estrategias no son aplicadas correctamente causará un resultado lamentable para la empresa puesto un mal enfoque en las acciones que realicen para mejorar sus estrategias y su fidelización de clientes podría crear gran conflicto afectando directamente las ventas y la situación financiera de la empresa.

En relación al tema de poco espacio en estacionamientos en empresas o locales comerciales (Inmobiliare, 2022) expresa que algunas empresas en base a la sobrepoblación y el

lugar en donde se encuentra el establecimiento se les complica en muchas ocasiones satisfacer la demanda de los clientes en cuanto al estacionamiento ya que existen algunos factores que les impide cumplir de manera prolongada con estos espacios.

Según ( Torres, 2021), destaca que un cambio constante del personal que se encuentra laborando dentro de la empresa en ciertas ocasiones pueden traer consecuencias que afectarán a la empresa debido a que al realizar estos cambios de manera constante los empleados se sentirán pocos motivados a trabajar y por ende su productividad descenderá afectando muchas áreas dentro de la misma.

## Conclusiones

El local comercial “Don Jorge” se encuentra establecido en un sector muy competitivo y a pesar de ello ha tenido un crecimiento considerablemente aceptable dentro de dicho entorno, pero no el que se ha esperado por la parte administrativa; debido a que presenta una serie de inconvenientes dentro de las distintas áreas que componen a dicha organización afectando su crecimiento económico y por ende su situación financiera.

En base a los inconvenientes presentados dentro del local comercial “Don Jorge” se puede concluir que se presenta una interrupción en la logística de compras creada por la administración la cual está dirigida hacia los clientes lo cual ha traído una serie de consecuencias negativas y desfavorables.

Las áreas dentro del local comercial Don Jorge no presentan un nivel óptimo de comunicación entre colaboradores, lo cual no permite el desarrollo de un ambiente laboral adecuado.

## **Recomendaciones**

Se recomienda que tomando como base los problemas encontrados y redactados en este escrito se realice un análisis interno administrativo más minucioso y personal en cada área y para cada empleado con el fin de cubrir las falencias suscitadas dentro del local comercial.

Mejorar la administración organizacional mediante una evaluación donde a raíz del resultado general de cada área dentro del local comercial, lo cual les permita mejorar su proceso de gestión de logística.

Reestructurar las estrategias del control de los productos que posee el local comercial a disposición para lograr mejorar la logística de compra dirigida a los clientes de una manera más acertada y efectiva.

## Referencias

Torres, D. (2 de 09 de 2021). *¿Alta rotación de personal? Causas, consecuencias y soluciones.*

Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/sales/rotacion-personal>

Altamirano, A. (16 de Julio de 2019). *Las consecuencias de la mala comunicación en tu empresa.*

Obtenido de Revista Agenda: <https://www.revistaagenda.net/blog/las-consecuencias-de-la-mala-comunicacion-en-tu-empresa/>

Cerem. (10 de 08 de 2017). *Espacio mínimo laboral.* Obtenido de Internacional Business School:

<https://www.cerem.es/blog/espacio-minimo-laboral>

Douglas da Silva. (7 de mayo de 2021). *Cómo revertir la insatisfacción del cliente con 9 consejos.*

Obtenido de Blog de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/insatisfaccion-del-cliente/>

Gomez, R. (26 de septiembre de 2019). *Resistencia al cambio, falta de liderazgo, estrés... los*

*principales problemas que trae la digitalización a las empresas.* Obtenido de Observatorio

de RRHH: <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/resistencia-al-cambio-falta-de-liderazgo-estres-los-principales-problemas-que-trae-la-digitalizacion-a-las-empresas.html>

Imbila. (04 de 02 de 2020). *Consecuencias de la desmotivación laboral: ¿cómo ayudar a tu*

*empresa a superarla?* Obtenido de Business for evolution :

<https://www.businessforevolution.com/consecuencias-desmotivacion-laboral-empresa/>

Inmobiliare, R. (27 de febrero de 2022). *¿Cuáles son las modificaciones a la norma de*

*estacionamientos?* Obtenido de Inmobiliare: <https://inmobiliare.com/norma-de-estacionamientos/>

Martinez, M. (25 de 03 de 2019). *Las 7 consecuencias de la falta de Comunicación Interna en la*

*empresa.* Obtenido de IMF Blog de recursos humanos:

<https://www.google.com/search?q=consecuencias+de+un+problema+de+comunicacion+en+la+empresa&oq=consecuencias+de+un+problema+de+comunicacion+en+la+empresa&aqs=chrome..69i57j0i22i30i2.12332j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

Pardo, D. (10 de 08 de 2017). *Consecuencias de una mala atención al cliente*. Obtenido de Integriaims: <https://integriaims.com/mala-atencion-al-cliente/>

Romero, M. (25 de 06 de 2018). *Por qué algunas marcas presumen de precios elevados*. Obtenido de Emprendedores: <https://www.emprendedores.es/gestion/estrategia-precios-elevados-marketing/>

Sanchez , J. (29 de 08 de 2017). *El mayor problema de la empresa: la falta de comunicación interna*. Obtenido de Pymes y autonomos: <https://www.pymesyautonomos.com/management/el-mayor-problema-de-la-empresa-la-falta-de-comunicacion-interna>

Sy Corvo, H. (10 de 06 de 2019). *Competencia directa: características y ejemplos*. Obtenido de Liferder: <https://www.liferder.com/competencia-directa/>

Synnex. (5 de 01 de 2018). *LA FALTA DE ESTRATEGIA PUEDE INTERRUMPIR LOS RESULTADOS DE LOS CANALES DE TI*. Obtenido de Blog Synnex Westcom - Comstor: <https://digital.la.synnex.com/la-falta-de-estrategia-puede-interrumpir-los-resultados-de-los-canales-de-ti#:~:text=As%C3%AD%2C%20percibimos%20que%20la%20falta,y%20supervivencia%20en%20el%20mercado.>

## Anexos

## Anexo 1. Ruc de la Empresa

RUC	Razón social		
0603111857001	NAUYA SORIA JOSE JORGE		
Estado contribuyente en el RUC	Nombre comercial		
<b>ACTIVO</b>			
<b>Actividad económica principal</b>	VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN SUPERMERCADOS, ENTRE LOS QUE PREDOMINAN, LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS, LAS BEBIDAS O EL TABACO, COMO PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD Y VARIOS OTROS TIPOS DE PRODUCTOS, COMO PRENDAS DE VESTIR, MUEBLES, APARATOS, ARTÍCULOS DE FERRETERÍA, COSMÉTICOS, ETC		
<b>Tipo contribuyente</b>	<b>Clase contribuyente</b>	<b>Obligado a llevar contabilidad</b>	
PERSONA NATURAL	OTROS	SI	
<b>Fecha inicio actividades</b>	<b>Fecha actualización</b>	<b>Fecha cese actividades</b>	<b>Fecha reinicio actividades</b>
01/05/2003	13/07/2017		
<b>Agente de retención</b>			
SI			

## Anexo 2. Solicitud de autorización

Babahoyo, 15 de marzo del 2022

Sr.  
José Jorge Nauya Soria  
**PROPIETARIO DEL COMERCIAL DON JORGE**  
En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **COELLO FUENTES YULEXY ZARELIA**, con cédula de identidad **120867902-5**, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial/Comercio, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 – abril 2022, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **LOGISTICA DE COMPRA EN EL COMERCIAL DON JORGE DE LA CIUDAD DE BABAHOYO** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

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

Muy atentamente

Yulexy Coello  
Yulexy Zarelia Coello Fuentes  
C.I. 120867902-5



### Anexo 3. Formato de Encuesta

#### Resultado del cuestionario de preguntas dirigidas a los empleados del local comercial “Don Jorge” de la ciudad de Babahoyo

##### 1. Que tan satisfecho se encuentra en su lugar de trabajo

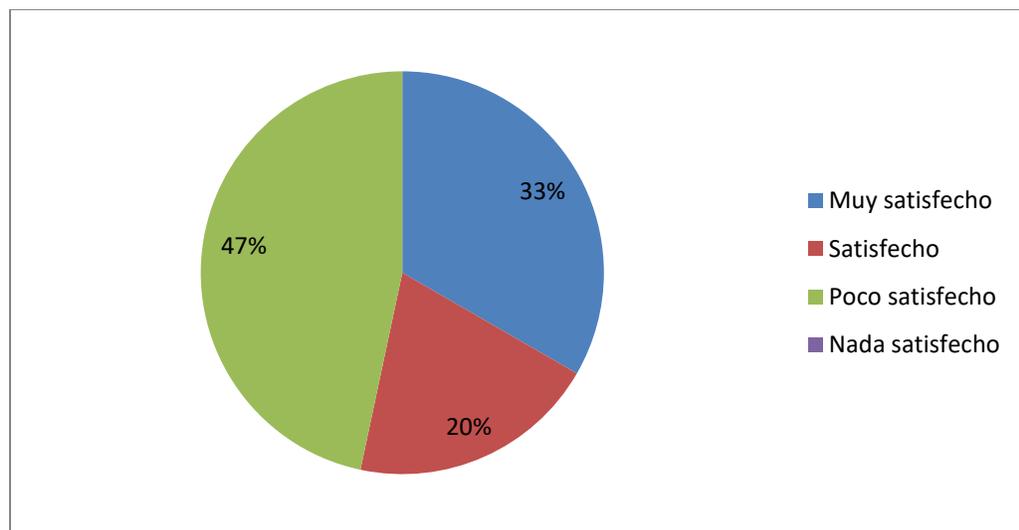
Tabla 1. Satisfacción en el área de trabajo

Opciones	Respuestas	Porcentaje
<b>Muy satisfecho</b>	5	33%
<b>Satisfecho</b>	3	20%
<b>Poco satisfecho</b>	7	47%
<b>Nada satisfecho</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Coello Fuentes Yulexy Zarelia

**Fuente:** Empleados del local comercial “Don Jorge”

Gráfico 1. Satisfacción en el área de trabajo



**Elaborado por:** Coello Fuentes Yulexy Zarelia

**Fuente:** Empleados del local comercial “Don Jorge”

**2. ¿Considera que necesitaría más capacitación para ser de buen provecho en el área que se encuentra trabajando?**

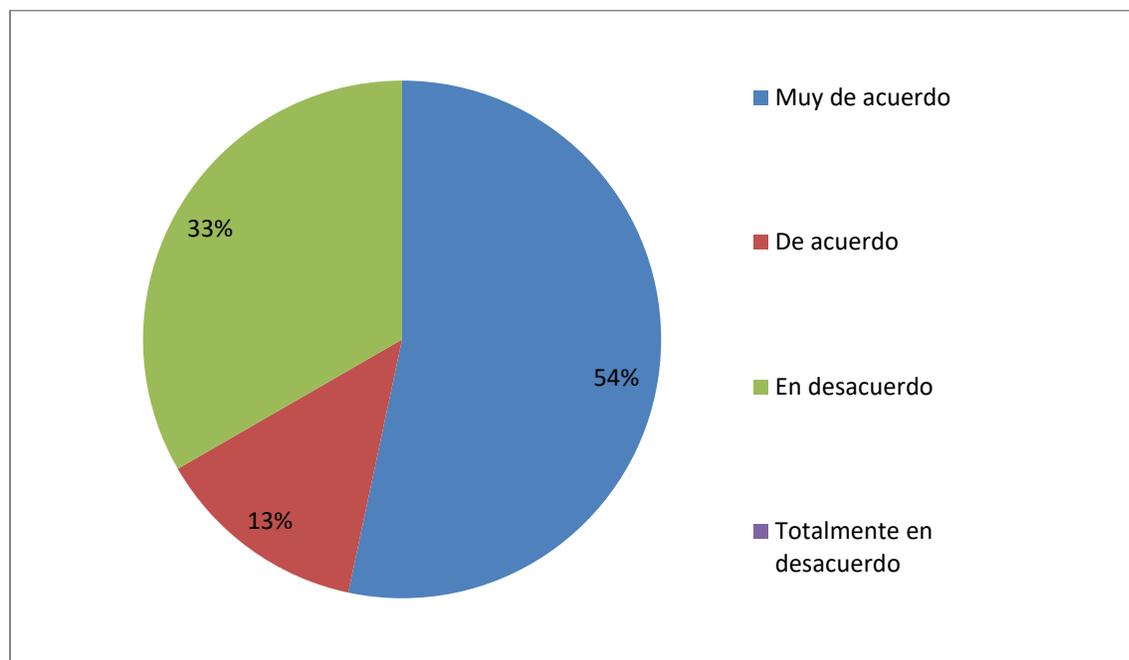
**Tabla 2. Capacitación a los trabajadores**

Opciones	Respuestas	Porcentaje
<b>Muy de acuerdo</b>	8	53%
<b>De acuerdo</b>	2	13%
<b>En desacuerdo</b>	5	33%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Coello Fuentes Yulexy Zarelia

**Fuente:** Empleados del local comercial “Don Jorge”

**Gráfico 2. Capacitación a los trabajadores**



**Elaborado por:** Coello Fuentes Yulexy Zarelia

**Fuente:** Empleados del local comercial “Don Jorge”

**3. ¿Considera que estos últimos años la clientela del local ha ido disminuyendo?**

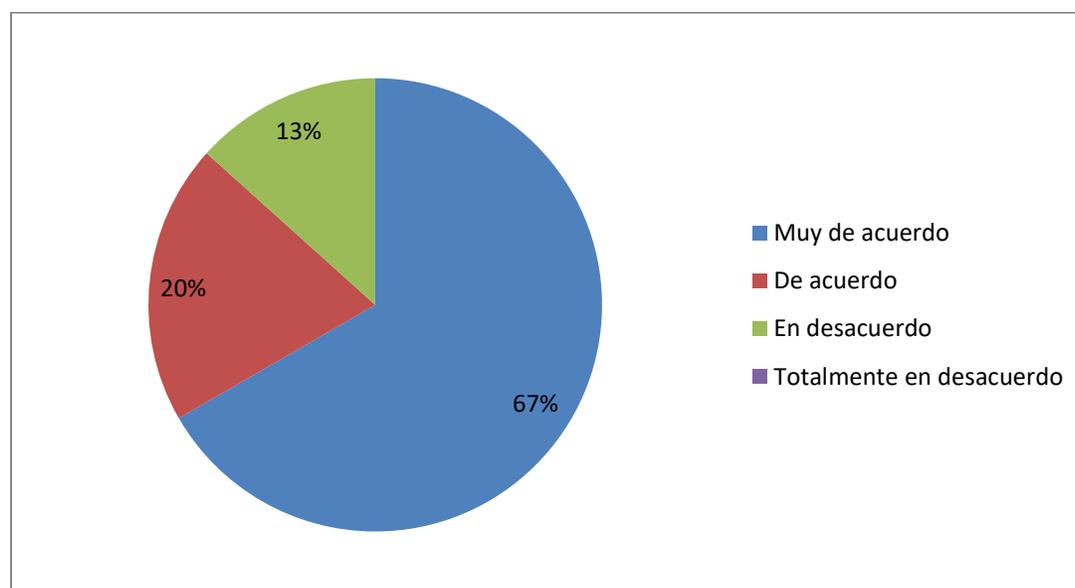
Tabla 3. Clientela del local

Opciones	Respuestas	Porcentaje
<b>Muy de acuerdo</b>	10	67%
<b>De acuerdo</b>	3	20%
<b>En desacuerdo</b>	2	13%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Coello Fuentes Yulexy Zarelia

**Fuente:** Empleados del local comercial “Don Jorge”

Gráfico 3. Clientela del local



**Elaborado por:** Coello Fuentes Yulexy Zarelia

**Fuente:** Empleados del local comercial “Don Jorge”

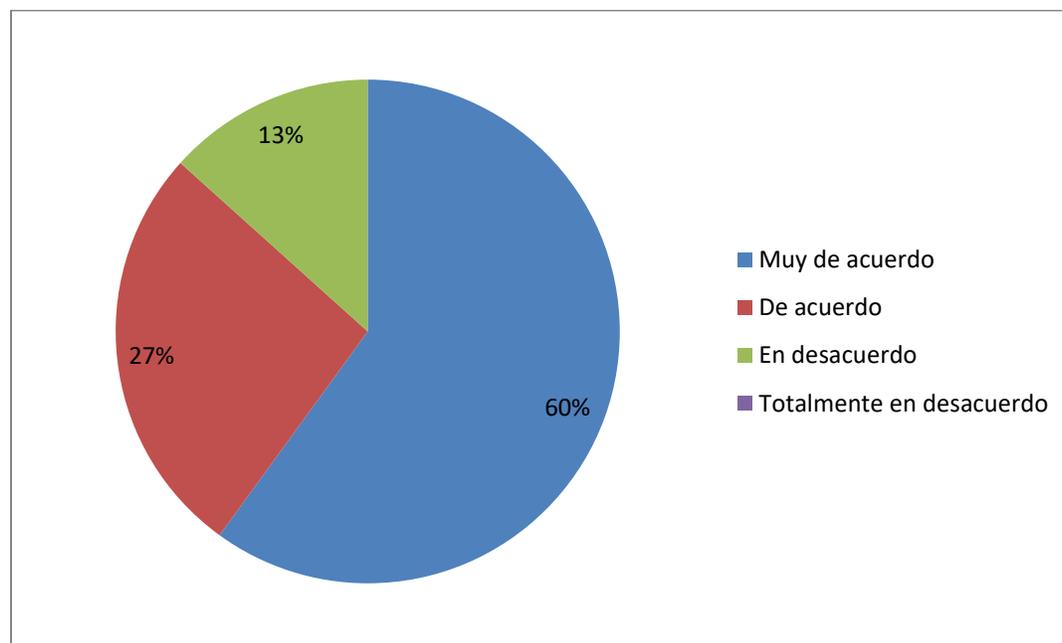
#### 4. ¿Dentro del local comercial “Don Jorge” se puede notar un ambiente laboral poco agradable?

Tabla 4. Ambiente laboral

Opciones	Respuestas	Porcentaje
<b>Muy de acuerdo</b>	9	60%
<b>De acuerdo</b>	4	27%
<b>En desacuerdo</b>	2	13%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Coello Fuentes Yulexy Zarelia  
**Fuente:** Empleados del local comercial “Don Jorge”

Gráfico 4. Ambiente laboral



**Elaborado por:** Coello Fuentes Yulexy Zarelia  
**Fuente:** Empleados del local comercial “Don Jorge”

### 5. ¿Considera que la gama de productos que se ofertan en el local son escasos?

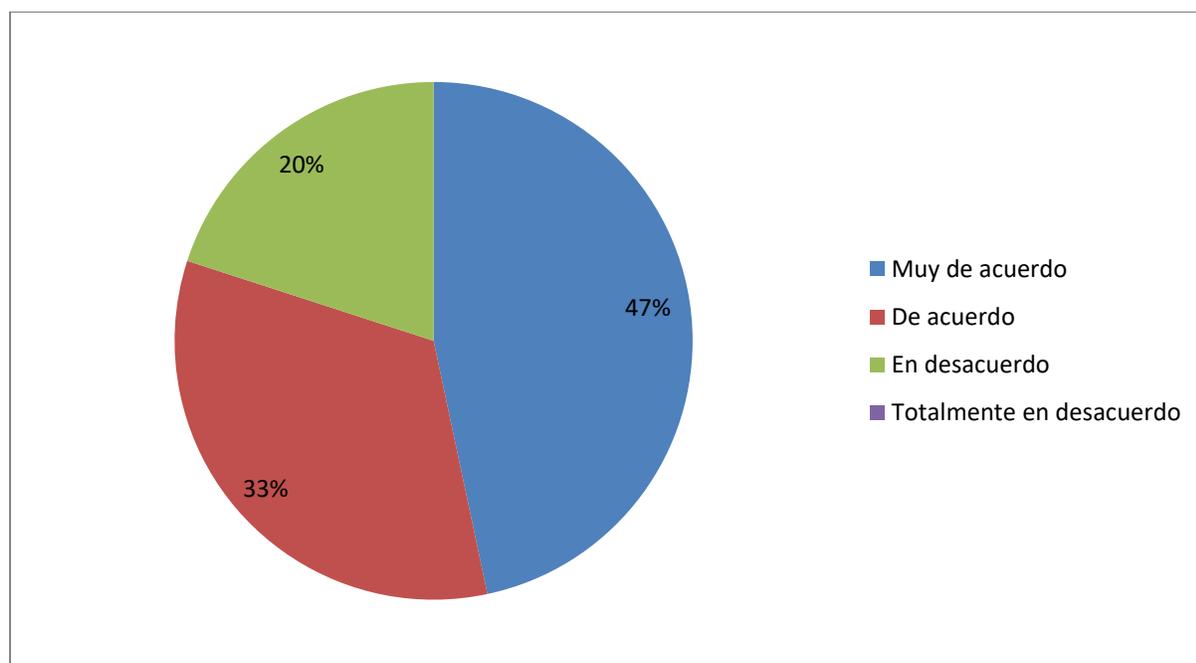
Tabla 5. Gama de productos

Opciones	Respuestas	Porcentaje
<b>Muy de acuerdo</b>	7	47%
<b>De acuerdo</b>	5	33%
<b>En desacuerdo</b>	3	20%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Coello Fuentes Yulexy Zarelia

**Fuente:** Empleados del local comercial “Don Jorge”

Gráfico 5. Gama de productos



**Elaborado por:** Coello Fuentes Yulexy Zarelia

**Fuente:** Empleados del local comercial “Don Jorge”

**6. ¿Considera que los precios de ciertos productos del local son muy elevados en comparación con los precios de los otros locales?**

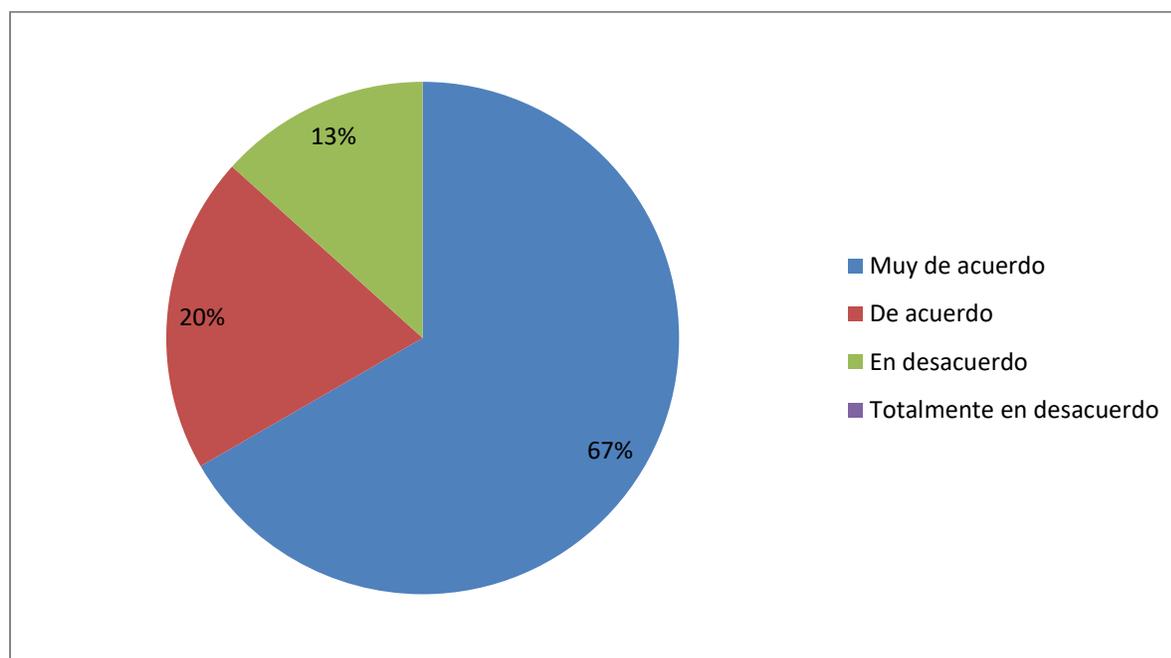
**Tabla 6. Precios de productos**

Opciones	Respuestas	Porcentaje
<b>Muy de acuerdo</b>	10	67%
<b>De acuerdo</b>	3	20%
<b>En desacuerdo</b>	2	13%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Coello Fuentes Yulexy Zarelia

**Fuente:** Empleados del local comercial “Don Jorge”

**Gráfico 6. Precios de productos**



**Elaborado por:** Coello Fuentes Yulexy Zarelia

**Fuente:** Empleados del local comercial “Don Jorge”

**7. ¿Considera que el local “Don Jorge” tiene competencias directas muy fuertes en el área donde se encuentra ubicado actualmente?**

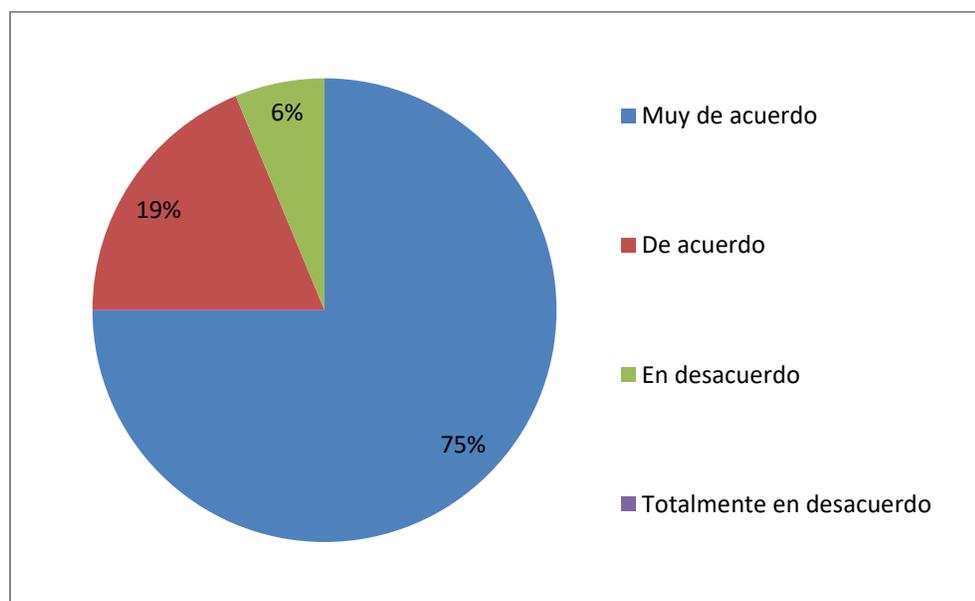
**Tabla 7. Competencias**

Opciones	Respuestas	Porcentaje
<b>Muy de acuerdo</b>	12	75%
<b>De acuerdo</b>	3	19%
<b>En desacuerdo</b>	1	6%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Coello Fuentes Yulexy Zarelia

**Fuente:** Empleados del local comercial “Don Jorge”

**Gráfico 7. Competencias**



**Elaborado por:** Coello Fuentes Yulexy Zarelia

**Fuente:** Empleados del local comercial “Don Jorge”

**8. ¿Considera que el espacio que tiene el local comercial incomoda en gran manera a los clientes al momento de realizar sus compras?**

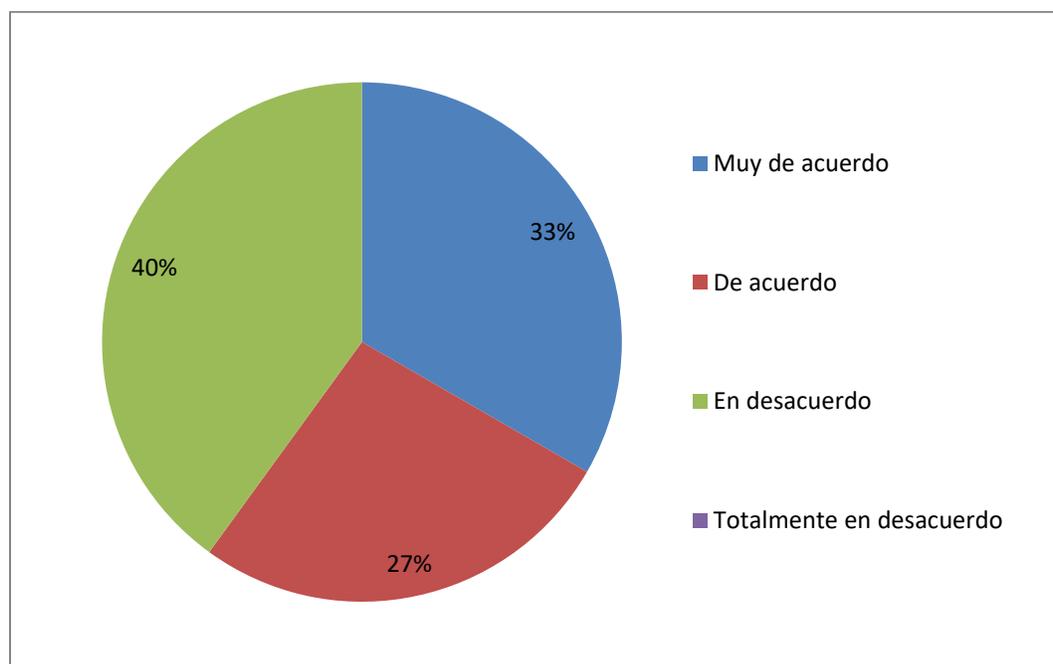
**Tabla 8. Espacio del local**

Opciones	Respuestas	Porcentaje
<b>Muy de acuerdo</b>	5	33%
<b>De acuerdo</b>	4	27%
<b>En desacuerdo</b>	6	40%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>		
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Coello Fuentes Yulexy Zarelia

**Fuente:** Empleados del local comercial “Don Jorge”

**Gráfico 8. Espacio del local**



**Elaborado por:** Coello Fuentes Yulexy Zarelia

**Fuente:** Empleados del local comercial “Don Jorge”

**9. ¿Considera que el local debería mejorar su estrategia comercial en bases a ofertas o promociones para poder llamar la atención de los clientes?**

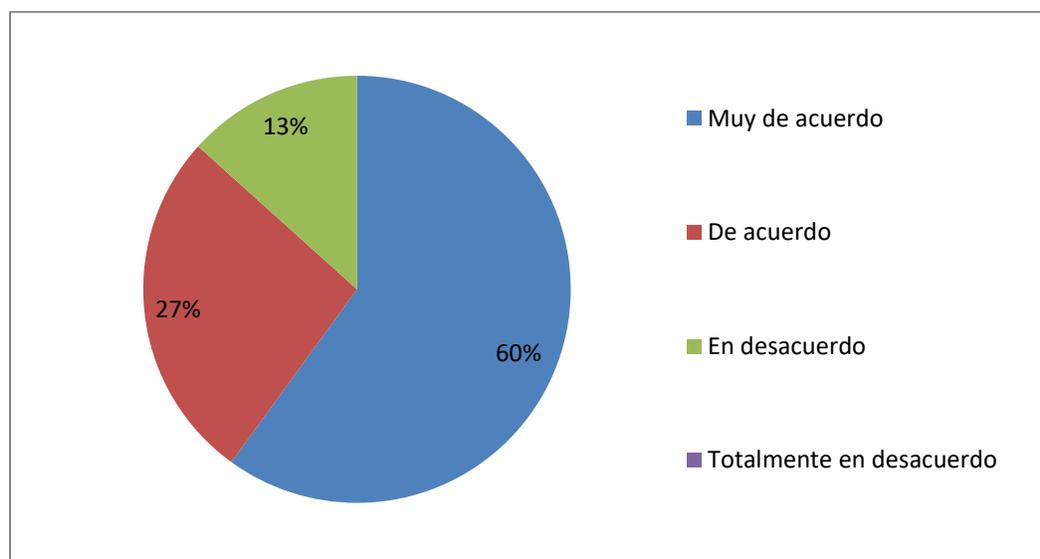
**Tabla 9. Estrategias comerciales**

Opciones	Respuestas	Porcentaje
<b>Muy de acuerdo</b>	9	60%
<b>De acuerdo</b>	4	27%
<b>En desacuerdo</b>	2	13%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Coello Fuentes Yulexy Zarelia

**Fuente:** Empleados del local comercial “Don Jorge”

**Gráfico 9. Estrategias comerciales**



**Elaborado por:** Coello Fuentes Yulexy Zarelia

**Fuente:** Empleados del local comercial “Don Jorge”

**10. ¿En base a lo que ha podido observar dentro del local comercial Don Jorge considera que los ingresos con el pasar de los tiempos han venido disminuyendo?**

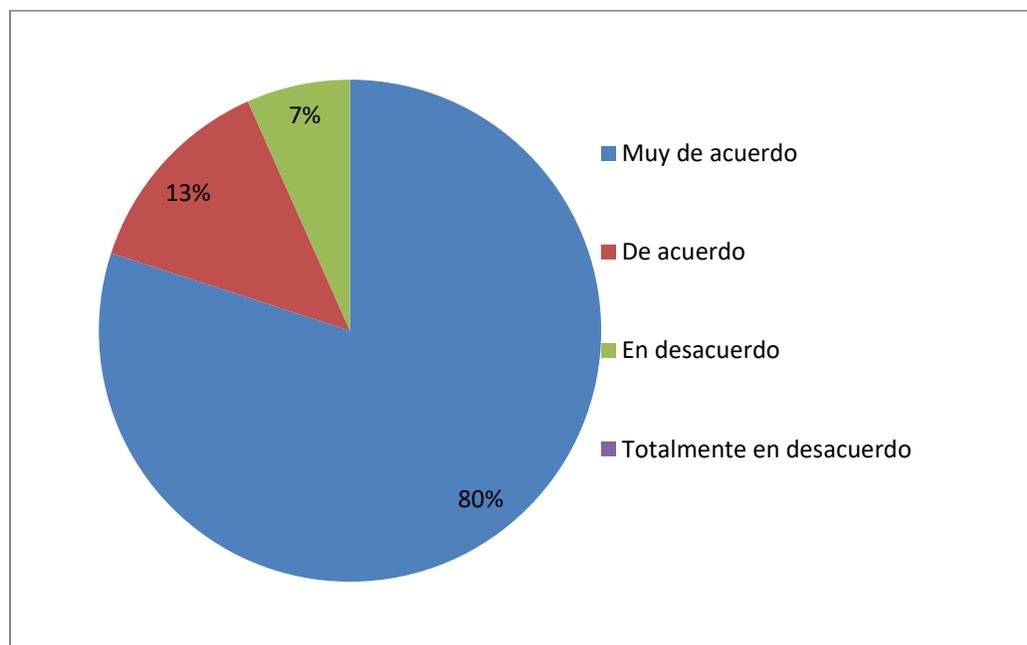
Tabla 10. Ingresos del local

Opciones	Respuestas	Porcentaje
<b>Muy de acuerdo</b>	12	80%
<b>De acuerdo</b>	2	13%
<b>En desacuerdo</b>	1	7%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>		
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Coello Fuentes Yulexy Zarelia

**Fuente:** Empleados del local comercial “Don Jorge”

Gráfico 10. Ingresos del local



**Elaborado por:** Coello Fuentes Yulexy Zarelia

**Fuente:** Empleados del local comercial “Don Jorge”

**Resultado del cuestionario de preguntas dirigidas a los empleados del local comercial “Don Jorge” de la ciudad de Babahoyo**

- 1. Que tan satisfecho se encuentra en su lugar de trabajo**
  - a) Muy satisfecho
  - b) Satisfecho
  - c) Poco
  - d) satisfecho
  - e) Nada
  - f) satisfecho
  
- 2. ¿Considera que necesitaría más capacitación para ser de buen provecho en el área que se encuentra trabajando?**
  - a) Muy de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) En desacuerdo
  - d) Totalmente en desacuerdo
  
- 3. ¿Considera que estos últimos años la clientela del local ha ido disminuyendo?**
  - a) Muy de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) En desacuerdo
  - d) Totalmente en desacuerdo
  
- 4. ¿Dentro del local comercial “Don Jorge” se puede notar un ambiente laboral poco agradable?**
  - a) Muy de acuerdo

- b) De acuerdo
  - c) En de
  - d) Totalmente en desacuerdo
- 5. ¿Considera que la gama de productos que se ofertan en el local son escasos?**
- a) Muy de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) En desacuerdo
  - d) Totalmente en desacuerdo
- 6. ¿Considera que los precios de ciertos productos del local son muy elevados en comparación con los precios de los otros locales?**
- a) Muy de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) En desacuerdo
  - d) Totalmente en desacuerdo
- 7. ¿Considera que el local “Don Jorge” tiene competencias directas muy fuertes en el área donde se encuentra ubicado actualmente?**
- a) Muy de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) En desacuerdo
  - d) Totalmente en desacuerdo
- 8. ¿Considera que el espacio que tiene el local comercial incomoda en gran manera a los clientes al momento de realizar sus compras?**
- a) Muy de acuerdo

- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

**9. ¿Considera que el local debería mejorar su estrategia comercial en bases a ofertas o promociones para poder llamar la atención de los clientes?**

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

**10. ¿En base a lo que ha podido observar dentro del local comercial Don Jorge considera que los ingresos con el pasar de los tiempos han venido disminuyendo?**

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

## Anexo 4. Certificado de Urkund



### Document Information

<b>Analyzed document</b>	COELLO FUENTES YULEXY ZARELIA. ESTUDIO DE CASO.docx (D131239765)
<b>Submitted</b>	2022-03-23T03:51:00.0000000
<b>Submitted by</b>	
<b>Submitter email</b>	ycoello025@fafi.utb.edu.ec
<b>Similarity</b>	3%
<b>Analysis address</b>	fmorales.utb@analysis.orkund.com

### Sources included in the report

<b>SA</b>	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / Estudio de Caso Nohely Terranova .docx</b> Document Estudio de Caso Nohely Terranova .docx (D130719448) Submitted by: nricaurte924@fafi.utb.edu.ec Receiver: gterranovaldo.utb@analysis.orkund.com	 <b>1</b>
<b>W</b>	URL: <a href="https://digital.la.synnex.com/la-falta-de-estrategia-puede-interrumpir-los-resultados-de-los-canales-de-ti#:~:text=As%C3%AD%252C%20percibimos%20que%20la%20falta,y%20supervivencia%20en%20el%20mercado.">https://digital.la.synnex.com/la-falta-de-estrategia-puede-interrumpir-los-resultados-de-los-canales-de-ti#:~:text=As%C3%AD%252C%20percibimos%20que%20la%20falta,y%20supervivencia%20en%20el%20mercado.</a> Fetched: 2022-03-23T03:52:00.0000000	 <b>3</b>
<b>W</b>	URL: <a href="https://www.google.com/search?q=consecuencias+de+un+problema+de+comunicacion+en+la+empresa&amp;oeq=consecuencias+de+un+problema+de+comunicacion+en+la+empresa&amp;aq=chrome..69i57j0i22i30i2.12332j0j4&amp;sourceid=chrome&amp;ie=UTF-8Pardo">https://www.google.com/search?q=consecuencias+de+un+problema+de+comunicacion+en+la+empresa&amp;oeq=consecuencias+de+un+problema+de+comunicacion+en+la+empresa&amp;aq=chrome..69i57j0i22i30i2.12332j0j4&amp;sourceid=chrome&amp;ie=UTF-8Pardo,</a> Fetched: 2022-03-23T03:52:00.0000000	 <b>1</b>
	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / ESTUDIO DE CASO OFICIAL.docx</b>	

Activi  
 Ve a Cc