



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

MAYO - SEPTIEMBRE 2022

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE:

LICENCIADA EN COMERCIO

TEMA:

**GESTIÓN LOGÍSTICA EN EL SERVICIO DE ENCOMIENDAS DE LA FLOTA
BABAHOYO INTERPROVINCIAL (FBI) DEL CANTÓN JUAN.**

EGRESADA:

GABRIELA JAMILETH MEDINA QUINTANA

TUTOR:

ING. MAGDALENA HUILCAPI MASACON

AÑO 2022

Contenido

Planteamiento del problema	3
Justificación.....	8
Objetivos.....	9
Línea de investigación.....	10
Marco conceptual	11
Marco metodológico.....	23
Resultados.....	24
Discusión de resultados	26
Conclusiones.....	29
Recomendaciones	30
Referencias	31
Anexos	33

Resumen

El objetivo del presente estudio de caso consiste en analizar la gestión logística en el Servicio de encomiendas de la Flota Babahoyo Interprovincial (FBI) del cantón Jujan mediante análisis FODA y entrevista.

Para este estudio de caso se utilizó el método de aproximación metodológica el cual permitió obtener información en base a las variables a tratar y desarrollar, la gestión logística en el servicio de encomiendas de la Flota Babahoyo Interprovincial para efectuar esta recopilación se emplearon formularios de entrevista y formulario de encuesta para conocer más sobre la situación y los problemas existentes y precederos.

La gerente indica que ha implementado un servicio de envío express el cual ayuda a los clientes a que sus encomiendas sean llevadas al punto de destino de una forma más rápida, optima y segura permitiendo que estos se sientan confiados en la labor y servicio que brinda la cooperativa Flota Babahoyo Interprovincial sucursal en Alfredo Baquerizo Moreno, se analizo que los precios de envíos de la cooperativa de transporte Flota Babahoyo Interprovincial (FBI) los cuales son un poco más elevados en comparación a otra agencias o empresas que se dedican al rubro de transporte o traslado de encomiendas las cuales son su competencia directa, establecer una nueva tabla de precios que sean competitivos y sobre todo que le puedan hacer la competencia a las otras empresas que ya existen en el mercado y se dedican a la actividad del transporte de encomiendas, paquetería o mensajería; ofertar promociones con descuentos para atraer nuevos clientes.

Palabras claves: Administración, logística, mercadería, servicio de envíos, transporte.

Summary

The objective of this case study is to analyze logistics management in the Babahoyo Interprovincial Fleet (FBI) Cargo Service of Jujan canton through SWOT analysis and interview.

For this case study the methodological approach method was used which allowed obtaining information based on the variables to be treated and developed, logistics management in the Babahoyo Interprovincial Fleet parcel service to carry out this collection were used interview forms and survey form to learn more about the situation and existing and perishable problems.

The manager indicates that she has implemented an express shipping service which helps customers to get their parcels to the destination point faster, optimal and safe allowing these to feel confident in the work and service provided by the cooperative Babahoyo Interprovincial Fleet branch in Alfredo Baquerizo Moreno, was analyzed that the shipping prices of the cooperative transport Babahoyo Interprovincial Fleet (FBI) which are slightly higher compared to other agencies or companies engaged in the transport or transfer of parcels which are their direct competence, establish a new price table that is competitive and above all that can make competition to the other companies that already exist in the market and are engaged in the activity of transporting parcels, parcels or couriers; offer promotions with discounts to attract new customers.

Keywords: Administration, logistics, merchandise, shipping service, transport.

Planteamiento del problema

La falta de adecuación que tienen en la bodega las cuales no permiten que se tenga orden en los productos o encomiendas que dejan los clientes en el establecimiento y debido a esto en ocasiones se han quedado extraviados paquetes y no han sido enviados en el mismo día

La Inapropiada manipulación de las encomiendas generan inconformidad pues Existe una inapropiada manipulación de los paquetes de encomiendas tanto por parte de las personas que reciben los bultos como de los oficiales de la cooperativa, los primeros cuando les hacen entrega de un producto a enviar lo reciben y lo ubican en cualquier parte de la oficina, en ocasiones han llegado a apilar cajas sobre otras cajas que contienen productos frágiles o delicados dando como resulta en la avería o rompimiento de estos encargos.

La oficina no se responsabiliza por el estado de los productos antes, durante y después del traslado en las unidades de la cooperativa Flota Babahoyo Interprovincial del cantón Jujan por lo que las personas no se sienten seguras al enviar encomiendas por medio de este transporte y prefieren no realizar o contratar este servicio en la agencia anteriormente indicada.

Las inconsistencias en servicio al cliente que ofrecen son muy insatisfactorias debido a que maltratan al cliente, lo apuran cuando este quiere preguntar información, en ocasiones no manejan precios reales por lo que cuando una persona se acerca a preguntar les hacen referencia a varios precios lo cual confunde a estos y prefieren no hacer el envío porque no han obtenido un detalle sobre los valores y tiempo.

Los precios que cobra la cooperativa para el traslado no son aceptados por los consumidores y debido a esto las personas prefieren trasladarse ellos mismos a dejar las

encomiendas a las diferentes ciudades como lo son Babahoyo, Guayaquil y vía a esta última en los recintos y pueblos aledaños, los precios excesivos que se cobran hacen que las personas no demanden tanto el servicio de envío de encomiendas ofrecido.

Las insuficientes demandas de encomiendas se deben a que las personas prefieren trasladarse ellos mismos a las diferentes ciudades, pueblos y recintos debido a que la oficina de la cooperativa Flota Babahoyo Interprovincial tienen precios muy elevados y sin embargo no se responsabilizan por los productos que se envían a través de sus canales de traslado, en virtud a esto las demandas sobre este servicio disminuyen.

Desorganización en los registros y envíos de encomiendas, pues no llevan un control de los productos que van a enviar a quien deben ser entregados lo único que realizan es ponerle el nombre con una etiqueta de la persona que recibirá, pero no dejan asentado en registros en la oficina sobre estos envíos o registros bajo codificación que permita almacenar los datos de las personas que envían y las que reciben al igual registrar ambas operaciones para tener conocimiento que ya fueron entregadas las encomiendas.

Los usuarios frecuentemente se acercan a la oficina de la cooperativa Flota Babahoyo Interprovincial en el cantón Jujan para demostrar la insatisfacción y reclamar que sus paquetes no han sido enviados o aun no lo han recibido sus familiares, esto debido a que la persona que está en la oficina no emplea una adecuada logística de envío, no se cerciora que los carros tengan espacio para llevar estas encomiendas en las bodegas y cuando no la disponen coordinar con el siguiente bus y proceder a realizar los envíos de las encomiendas.

La ruta de envíos al igual que la de entrega que tiene la cooperativa Flota Babahoyo Interprovincial en el cantón Jujan es bastante limitada debido a que no existen oficinas en otros sectores, recintos, pueblos y cantones aledaños al cantón Alfredo

Baquerizo Moreno (Jujan) por lo tanto no realizan traslado de encomiendas desde este cantón hacia el Recinto 3 Postes al igual que hacia el cantón Yaguachi por que no cuentan con personas que reciban las encomiendas, por tanto solo cubren sus rutas de envíos en las terminales de los cantones Duran y Guayaquil.

La mala imagen del negocio en base a todo estos problemas de logística, coordinación, dirección y control sobre el servicio ofertado y no cumplir con garantías, la cooperativa que presta este servicio presenta una mala imagen dentro del cantón Alfredo Baquerizo Moreno y las personas prefieren no enviar encomiendas por medio de esta empresa de transporte porque deja mucho que decir, debido a que esta mala publicidad que se ha hecho la oficina misma se propaga entre los habitantes del cantón estos prefieren ser ellos mismo quienes se moviligen a dejar sus paquetes.

Justificación

El presente estudio de caso aporta información sobre la logística de recepción y envío de productos, paquetes, encomiendas que las personas del cantón Alfredo Baquerizo Moreno (Jujan) desean enviar hacia varios puntos de los cantones, pueblos, recintos, entre otros que se tienen en la vía Babahoyo – Guayaquil entre las provincias del Guayas y Los Ríos.

Mediante este estudio se conocerá la importancia de un óptimo sistema de logística y como implementar mejoras para que este servicio tenga una mayor demanda y cumplimiento satisfactorio por parte de la cooperativa de transporte Flota Babahoyo Interprovincial con su oficina de envío ubicada en el cantón Alfredo Baquerizo Moreno (Jujan),

La logística de envío permite enviar paquetes pequeños, medianos y grandes a través de un currier que haga entrega o deje estas encomiendas en un determinado punto para que las personas que recibirán puedan acercarse a retirar facilitando la información de la persona que envió o con tan solo el nombre de la persona que recibirá el producto.

En los últimos dos años la logística de envío a tomado mayor fuerza en todos los negocios que existen durante la pandemia los dueños de restaurantes empezaron a implementar este servicio de forma gratuita para sus clientes o personas que les compren los platos que ellos ofrecían, al igual que muchas otras personas y negocios existente por lo tanto es muy importante abordar este tema y dar nuevas mejoras para que este servicio sea optimo e ideal para todas las personas, entre estas opciones bajar o reducir los costos de envíos es primordial para que todas las partes involucradas en una transacción queden satisfechas.

Objetivos

Objetivo general

Analizar la gestión logística en el Servicio de encomiendas de la Flota Babahoyo Interprovincial (FBI) del cantón Jujan mediante análisis FODA y entrevista.

Objetivo Específico

- ❖ Identificar los problemas que actualmente tiene la empresa mediante la aplicación de encuestas.
- ❖ Conocer el proceso logístico y de distribución que aplica la empresa mediante su hoja de ruta.
- ❖ Determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que tiene el servicio de encomiendas mediante una matriz FODA

Línea de investigación

El estudio de caso denominado “Gestión logística en el servicio de encomiendas de la flota Babahoyo interprovincial (FBI) del cantón Jujan” tiene como línea de investigación a Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control en virtud que esta va de la mano de la administración la cual es indispensable dentro de la logística al igual que la financiera donde se cubren los costos de envío o traslado de productos o mercaderías, en base a esto se tiene como sublínea de investigación a Empresas e instituciones públicas y privadas debido a que el transporte tanto de personas o cosas se lo abiertamente y cualquier persona puede hacer uso de ese siempre y cuando tenga los recursos necesarios para responder.

Marco conceptual

Gestión

De acuerdo al autor (Grand, 2020) La gestión es la coordinación y administración de tareas para lograr un objetivo. Esas actividades de administración incluyen el establecimiento de la estrategia de la organización y la coordinación de los esfuerzos del personal para lograr esos objetivos mediante la aplicación de los recursos disponibles. La administración también puede referirse a la estructura de antigüedad de los funcionarios de una organización. Para ser un gerente eficaz, necesitarás desarrollar un conjunto de habilidades, incluyendo planificación, comunicación, organización y liderazgo. También necesitará un amplio conocimiento de los objetivos de la empresa y cómo dirigir a los empleados, las ventas y otras operaciones para lograrlos.

Expresa el autor (Kukreja, 2019) La gestión es esencial para una vida organizada y necesaria para ejecutar todo tipo de gestión. La buena gestión es la columna vertebral de las organizaciones exitosas. Administrar la vida significa hacer las cosas para lograr los objetivos de la vida y administrar una organización significa hacer las cosas con y a través de otras personas para lograr sus objetivos. Si la gestión es un arte o una ciencia, seguirá siendo objeto de debate. Sin embargo, la mayoría de los pensadores de gestión están de acuerdo en que algún tipo de formación académica formal ayuda a gestionar con éxito. Prácticamente, todos los CEO's son graduados universitarios. Por lo tanto, la razón para incluir programas de grado de negocios en todas las instituciones académicas.

Para el autor (Sethy, 2018) La gestión es un proceso distinto de planificación, organización, actuación y control, realizado para determinar y lograr los objetivos establecidos con el uso de seres humanos y otros recursos. La gestión es el proceso de diseño y mantenimiento de un entorno en el que los individuos, trabajando juntos en grupos, logran eficientemente los objetivos seleccionados. La gestión se define como el

proceso mediante el cual un grupo cooperativo dirige las acciones hacia objetivos comunes.

Los lugares de trabajo dependen de la fuerza de quienes ocupan puestos directivos. Además de dirigir a los empleados, los gerentes deben comunicarse con los profesionales más veteranos de su empresa para garantizar que el equipo cumpla con los objetivos y promueva la misión de la compañía. Aunque los deberes de los gerentes difieren en función de su industria y lugar de trabajo, la mayoría cumplen con las mismas responsabilidades básicas. En este artículo, discutimos qué es la gestión, las operaciones de la gestión y cómo puede convertirse en un buen gerente.

Logística

Expresa el autor (Essex, 2020) La logística es el proceso de planificación y ejecución del transporte y almacenamiento eficientes de mercancías desde el punto de origen hasta el punto de consumo. El objetivo de la logística es cumplir con los requisitos del cliente de manera oportuna y rentable. Originalmente, la logística desempeñaba el papel vital de trasladar personal militar, equipo y bienes. Si bien la logística es tan importante como siempre en el ejército, el término hoy en día se usa más comúnmente en el contexto del movimiento de bienes comerciales dentro de la cadena de suministro. Muchas empresas se especializan en la logística, proporcionando el servicio a los fabricantes, minoristas y otras industrias con una gran necesidad de transportar mercancías. Algunos poseen la gama completa de infraestructura, desde aviones a reacción hasta camiones, almacenes y software, mientras que otros se especializan en una o dos partes. FedEx, UPS y DHL son proveedores de logística muy conocidos.

Para el autor (Kenton, 2021) La logística se refiere al proceso general de gestión de cómo se adquieren, almacenan y transportan los recursos a su destino final. La gestión

logística implica identificar a los posibles distribuidores y proveedores y determinar su eficacia y accesibilidad. Los gerentes de logística son conocidos como logísticos. "Logística" fue inicialmente un término de base militar utilizado en referencia a cómo el personal militar obtuvo, almacenó y movió equipos y suministros.¹ El término ahora se utiliza ampliamente en el sector empresarial, en particular por las empresas de los sectores manufactureros, para referirse a cómo se manejan y mueven los recursos a lo largo de la cadena de suministro.

Define el autor (LaGore, 2019) qué; La gestión logística es un subconjunto de procesos que caen dentro de la gestión de la cadena de suministro que planifica, ejecuta, informa y coordina el movimiento de mercancías dentro de la red de partes interesadas de una organización que incluyen: Proveedores, Producción y fabricación, Embalaje, Distribución y Clientes. El objetivo de la logística es mover el producto de manera eficiente y segura desde el punto A al punto B al menor costo y mejor servicio.

Desde el estallido de la pandemia en 2020, las industrias del comercio electrónico han experimentado una demanda cada vez mayor. COVID ha hecho que la logística de precisión sea más importante que nunca y que la gestión logística sea un poco más complicada. Pero con la ayuda de la automatización, es posible ejecutar operaciones logísticas complejas que terminan en el cumplimiento de pedidos fiables y clientes satisfechos.

Gestión logística

Para el autor (Holler, 2022) La gestión logística es simplemente el movimiento de cosas entre el punto de origen y el punto de consumo final. Es un término que se refiere a la formulación de planes, gestión e implementación de procesos relacionados con el movimiento y almacenamiento de mercancías. La gestión logística es un proceso que

monitorea estratégicamente la adquisición, almacenamiento y movimiento de artículos tangibles tales como materiales, equipos, bienes finales, alimentos y artículos consumibles, etc. La gestión logística es una herramienta eficiente ampliamente utilizada por las empresas hoy en día que se encarga de todas las cuestiones relacionadas con la adquisición de materiales, su manipulación y movimiento a lo largo de la cadena de suministro.

Para el autor (Roman, 2021) Los gerentes que gestionan todo el complejo proceso de logística se denominan Logísticos. El proceso de logística comienza desde el momento en que las materias primas son adquiridas por la empresa y continúan hasta el punto de entrega final del producto al usuario. El proceso de gestión logística se centra en reducir los gastos de la organización y mejorar el servicio a los clientes proporcionando los productos adecuados en el momento adecuado.

Dice el autor (Rawat, 2021) que, La gestión logística es una de las estrategias de ahorro de tiempo y costes de las organizaciones empresariales. Ahora se relaciona con la gestión de la cadena de suministro, la cadena de suministro se ha convertido en importante para las empresas para obtener una ventaja competitiva en términos de velocidad y costo de entrega de productos y servicios a los clientes. Por lo tanto, los vendedores deben tener un buen conocimiento de los objetivos de la logística y las cadenas de valor, la gestión logística se define convencionalmente como el proceso que tiene la responsabilidad de garantizar la entrega del producto adecuado en el lugar correcto y en el momento oportuno en las cantidades correctas.

En la pandemia, el mundo se encuentra en una crisis mundial del transporte marítimo que afecta a las cadenas de suministro en todo el mundo. Provocada por la pandemia Covid-19, ha habido interrupciones masivas en el suministro de bienes, que han afectado a todo, desde las compras navideñas hasta los menús en los hogares y los

restaurantes. La importancia de la logística nunca ha sido más clara para todos nosotros. La gestión logística es una función clave que se centra en la planificación, organización y ejecución de un movimiento eficiente y rentable de mercancías de proveedor a cliente. Cuando se trata de cumplimiento de productos, calidad de servicio y ahorro de costes, la gestión logística en la gestión de la cadena de suministro es fundamental para el funcionamiento de las empresas, la gestión logística y el papel que desempeña en el éxito de una empresa.

Tipos de gestión logística

Logística de adquisiciones:

Para el autor (Fiallos, 2022) La logística de adquisiciones se ocupa de la adquisición de las materias primas y el equipo necesarios para llevar a cabo las actividades de producción. Es uno que formula planes, adquiere, y coordina varios materiales que se necesitan en un momento particular y lugar particular para la producción de bienes. La logística de las adquisiciones incluye el almacenamiento de materiales y su traslado al lugar donde se necesiten. También examina el nivel de suministro en las distintas etapas del proceso de producción para garantizar que las necesidades de los consumidores se satisfacen a tiempo.

Logística de producción:

Define (Essex, 2020) La logística de producción consiste en combinar los diversos suministros distribuidos para formar un producto. Coordina todas las actividades para crear lo que se necesita. Esto implica la gestión de diversas operaciones como la adquisición de piezas, distribuciones dentro de la organización, gestión de productos, su embalaje y envío al almacén. Su objetivo es optimizar todo el proceso de fabricación mediante la coordinación adecuada de todas las etapas implicadas en la producción de

bienes. Todos los materiales se ponen a disposición en el lugar de trabajo para la creación de productos.

Logística de ventas:

Expresa (Gamber, 2019) La logística de ventas gestiona la operación relacionada con el movimiento de productos desde el almacén a los mayoristas, minoristas y consumidores. Abarca todas aquellas actividades que garantizan que los productos lleguen a los usuarios en el momento y lugar adecuados. La satisfacción del cliente se le da la debida importancia y se presta atención a la entrega de bienes en forma correcta a bajos gastos.

Logística de la recuperación:

Para (Kenton, 2021) La logística de la recuperación implica el movimiento de mercancías en orden inverso que sea del consumidor final de nuevo al productor. Gestiona todas las actividades relacionadas con el movimiento de productos no utilizados que no son necesarios para el cliente o no cumplen con sus requisitos. La logística de recuperación se centra en el transporte rentable de mercancías desde el punto de consumo hasta el punto de origen para recuperar el valor y la eliminación adecuada. El valor es la recuperación a través de la reutilización, el reciclaje de chatarra, la reelaboración y la renovación.

Logística de la recuperación:

Según (Roman, 2021) La logística de la recuperación implica el movimiento de mercancías en orden inverso que sea del consumidor final de nuevo al productor. Gestiona todas las actividades relacionadas con el movimiento de productos no utilizados que no son necesarios para el cliente o no cumplen con sus requisitos. La logística de recuperación se centra en el transporte rentable de mercancías desde el punto de consumo

hasta el punto de origen para recuperar el valor y la eliminación adecuada. El valor es la recuperación a través de la reutilización, el reciclaje de chatarra, la reelaboración y la renovación.

Reciclaje Logístico:

De acuerdo con (Berninks, 2021) Las estadísticas de reciclaje se refieren a la recuperación de productos reciclables de los clientes para su reutilización. Recoge artículos como latas vacías, contenedores, papeles usados, botellas de plástico vacías, computadoras viejas, envases y cartuchos de tinta. El papel de la logística de reciclaje está aumentando hoy en día como un esfuerzo para conservar el medio ambiente evitando el desperdicio a través de la reutilización de materiales.

Naturaleza y alcance de la gestión logística

Diseño de la red:

Expresa (Grand, 2020) El diseño de la red es una de la función principal realizada por el proceso de la gestión logística. El gerente de logística diseña adecuadamente una red que denota el número y la ubicación de las plantas de producción, almacenes, equipos para la manipulación de materiales, etc. Estos factores son determinantes clave de la eficiencia de la logística y deben decidirse con la debida atención.

Adquisiciones:

Para (Jason, 2021) La gestión logística supervisa la adquisición de los materiales y equipos necesarios para apoyar el proceso de fabricación de la organización. Identifica las fuentes de suministro, ordena los lugares, gestiona el transporte entrante, recoge, inspecciona y almacena los materiales. Todas las materias primas necesarias de la calidad correcta se proporcionan en el momento adecuado a un costo mínimo.

Manejo de materiales:

Según (Mansouw, 2021) La gestión logística implica el manejo adecuado de todos los materiales dentro de la organización, como materias primas, equipos, productos semielaborados y finales. Necesitan ser manejados adecuadamente dentro y fuera de la planta de fabricación, la casa de almacenamiento y la terminal de transporte. Los gerentes deben asegurarse de que no hay pérdidas derivadas de la rotura, deterioro, etc.

Gestión de inventario:

De acuerdo (García & Carrasco, 2018) Los gestores de logística gestionan todos los inventarios de materiales de la manera correcta. Se mantiene una cantidad adecuada de inventario en cada momento para facilitar la producción ininterrumpida y el suministro regular de bienes a los consumidores. Se hacen esfuerzos para evitar cualquier bloqueo del capital circulante en el inventario. Se previene el exceso de existencias y el déficit de existencias y siempre se mantiene una cantidad óptima.

Embalaje:

Expresa (Jashaliya, 2021) El embalaje y el etiquetado son muy importantes en la gestión logística. El embalaje consiste en encapsular los productos en paquetes adecuados para su seguridad y manejo conveniente. Hace que el producto sea atractivo y facilita sus ventas. El etiquetado es un proceso de dar marcas de identificación al producto y define su envasado y fecha de caducidad, ingredientes, precio, peso o tamaño del producto e instrucciones para un manejo adecuado.

Almacenamiento:

Para (Pontius, 2022) Es una operación logística que tiene como objetivo crear utilidad de tiempo mediante el almacenamiento seguro de los productos desde el punto

de producción hasta el punto de consumo. Los gerentes logísticos deciden correctamente el número y la ubicación de todos los almacenes que se establecerán por la empresa para el almacenamiento adecuado de sus productos.

Desempeño logístico

Dice el autor (Mansouw, 2021) que, Eficiencia de las cadenas de suministro para aumentar la capacidad de las empresas de obtener oportunidades comerciales nacionales e internacionales Creencia de que la propia cultura es superior a otras culturas. Más información en: El concepto de desempeño logístico en el marco del comercio internacional: una evaluación empírica del índice de desempeño logístico. Realización de actividades logísticas utilizadas por las empresas para realizar actividades.

Para el autor (Pangua, 2020) El rendimiento logístico juega un papel clave en el éxito de la distribución de una empresa y el buen desempeño puede reducirse a una serie de factores como el almacenamiento, la cadena de suministro, la mano de obra, el envío y la gestión de la información. La gestión de la logística es un aspecto importante de las operaciones para muchas empresas y afecta a muchas cosas, desde las prácticas internas hasta las relaciones con los clientes. Algunos argumentarían que la gestión logística es el elemento más importante de un negocio, ya que garantiza que cumpla con las promesas establecidas al cliente. Entonces, ¿cómo podemos mejorar nuestro rendimiento logístico y la gestión? Hay algunas maneras en que podemos asegurar los procesos más eficientes y las hemos descrito a continuación.

La logística está jugando un papel cada vez más importante en la creación de valor, la mejora de los ingresos, el consumo de capital y el control de gastos. Como resultado, el desempeño financiero logístico está jugando un papel más importante en el

desempeño financiero corporativo. Medir y mejorar el rendimiento financiero logístico es cada vez más importante en la medición.

Transporte

Define el autor (Montalvan, 2021) que, El transporte, el movimiento de mercancías y personas de un lugar a otro y los diversos medios por los que se realiza dicho movimiento. El crecimiento de la capacidad -y la necesidad- de transportar grandes cantidades de mercancías o de personas a largas distancias y a altas velocidades en comodidad y seguridad ha sido un índice de civilización y, en particular, de progreso tecnológico. El transporte se trata en una serie de artículos. Para los principales tipos de propulsión utilizados en las formas modernas de transporte, véase conversión de energía.

Para el autor (Berninks, 2021) En una cadena de suministro, es el movimiento de mercancías de un lugar a otro. Por ejemplo, una ubicación podría ser el lugar donde se obtienen las materias primas o donde se obtienen los productos de una planta de fabricación. Llamamos a tal ubicación un nodo en la cadena de suministro. Luego hay una serie de tales nodos o ubicaciones para finalmente llegar al cliente final.

Define la autora (Wilhite, 2019) En los negocios, en su nivel más básico, el transporte es simplemente mover productos y materiales de un lugar a otro. Esto incluye el envío de materias primas al fabricante y el movimiento del producto terminado al cliente. El transporte también incluye el movimiento de piezas a las áreas de ensamblaje a medida que se ensamblan.

Define el autor (Wilhite J. , 2021) La gestión logística implica llevar sus productos a sus clientes a tiempo, en las cantidades correctas, en buenas condiciones y al precio correcto. Esto incluye la supervisión del transporte, así como el almacenamiento de materiales, la producción y la gestión del inventario. La logística también incluye el

embalaje de productos para el almacenamiento y envío. La logística implica redes de distribución internas y externas.

Servicios

Para el autor (Jashaliya, 2021) Un negocio de servicios es aquel en el que el valor percibido de la oferta al comprador está determinado en gran medida por los servicios que se le proporcionan que los productos ofrecidos. Esto incluye el negocio de todos los servicios intangibles entregados al cliente. Algunos de los servicios tangibles donde tanto los bienes como los servicios se proporcionan al cliente, como los restaurantes y supermercados, también entran en el ámbito de la comercialización de servicios. El espectro de servicios oscila entre el grado de intangibilidad y la tangibilidad de las ofertas entregadas al usuario.

Para los autores (Armstrong & Kotler, 2009) Servicio es la acción de hacer algo por alguien o algo. Es en gran parte intangible (es decir, no material). Un producto es tangible (es decir, material) ya que puede tocarlo y poseerlo. Un servicio tiende a ser una experiencia que se consume en el punto donde se compra, y no puede ser poseído ya que perece rápidamente. Una persona podría ir a un café un día y tener un servicio excelente, y luego volver al día siguiente y tener una mala experiencia. Un servicio es una actividad que tiene algún elemento de intangibilidad asociado con él, que implica alguna interacción con el cliente o con la propiedad en su posesión, y no resulta en una transferencia de propiedad.

Un servicio es una actividad que tiene algún elemento de intangibilidad asociado con él, que implica alguna interacción con el cliente o con la propiedad en su posesión, y no resulta en una transferencia de propiedad también existen servicios empresariales y

profesionales como publicidad, marketing, investigación, banca, seguros, programación informática, asesoría legal y médica.

Encomiendas

Para el autor (Jason, 2021) En los mercados financieros, el término "entrega" se refiere al acto de transferir una mercancía, moneda, valores, efectivo u otro instrumento que es objeto de un contrato. A menudo se utiliza en relación con contratos de derivados como futuros y opciones. En algunos casos, el comprador de un contrato puede recibir la entrega física del producto básico subyacente, como barriles de petróleo en el caso de un contrato de futuros de petróleo crudo. Sin embargo, a menudo el contrato se liquida financieramente, lo que significa que se transfiere efectivo en lugar del producto físico.

Define el autor (Gamber, 2019) que, La entrega en el día del pedido no es fácilmente factible. Un servicio más rápido conlleva un fuerte aumento de los costes. Si los costes son soportados por el proveedor o transferidos al cliente a través de precios más altos es hasta el cálculo del proveedor. Algunas empresas ofrecen un servicio 24 horas un poco menos sofisticado. Esto significa que el cliente no recibe su pedido en el mismo día, pero dentro de las 24 horas. Con el fin de cumplir todos los acuerdos contractuales con el cliente en Entrega en el mismo día, es posible trabajar con socios de cumplimiento.

Las entregas, encomiendas o delivery actualmente se han empleado en diversas organizaciones a partir de la pandemia aun con mayor fuerza siendo este uno de los negocios o emprendimientos más sobresaliente durante estos últimos tres años, desde las personas que manejan restaurantes, tiendas de barrio, pequeños negocios o emprendimientos e incluso pymes y grandes empresas utilizan esta forma de repartir sus productos para llegar a sus clientes algunas lo ofrecen de manera gratuita por la compra y otros lo ofrecen cobrando un valor agregado al total de la factura.

Marco metodológico

En el presente estudio de caso denominado Gestión logística en el servicio de encomiendas de la Flota Babahoyo Interprovincial (FBI) del cantón Alfredo Baquerizo Moreno (Jujan) se aplicó la metodología siguiente:

Método

Para este estudio de caso se utilizó el método de aproximación metodológica el cual permitió obtener información en base a las variables a tratar y desarrollar, la gestión logística en el servicio de encomiendas de la Flota Babahoyo Interprovincial para efectuar esta recopilación se emplearon formularios de entrevista y formulario de encuesta para conocer más sobre la situación y los problemas existentes y precederos.

Técnicas

Las técnicas que se aplicaron son:

Entrevista está dirigida a la gerente de la oficina de encomiendas de la Flota Babahoyo Interprovincial (FBI) en el cantón Alfredo Baquerizo Moreno (Jujan) en la cual se realizó diversas preguntas en base a la gestión logística y como esta es utilizada dentro de las instalaciones, también se aplicó una encuesta enfocada a los clientes que requieren el servicio o los servicios de encomiendas para conocer y tener mayores detalles de cómo se trata esta importante herramienta como es la logística.

Instrumentos

Entre los instrumentos para la obtención de información que se aplicaron en este estudio de caso se tienen los siguientes:

- ✓ Formulario de la encuesta – Aplicado a los clientes.
- ✓ Cuestionario de entrevista – Aplicado a la gerente.

Resultados

Tabla 1.

Resultados de la entrevista realizada a la Gerente de FBI en Jujan:

Orden	Preguntas	Datos relevantes encontrados
1	¿Qué estrategias ha implementado en base a la logística de envío?	Proceso de envío de encomienda express en menor tiempo.
2	¿Por qué los envíos que realizan en la sucursal tienen precios elevados?	Dependen del tamaño y peso que tenga un paquete.
3	¿En qué consiste el proceso logístico en su empresa?	En recibir los productos de los clientes y enviarlos de un punto A hasta un punto B
4	¿Cómo definiría el proceso logístico que manejan en su sucursal?	Un proceso ágil y que ayuda a la comunidad Jujense.
5	¿Qué opciones podría implementar para que las personas utilicen su servicio de envíos?	Disminuir los precios de envío
6	¿Cómo podría mejorar el proceso logístico que tienen implementado?	Haciendo alianzas con otras cooperativas de transporte para enviar a otras ciudades.

Fuente: Entrevista realizada a la gerente.

Elaborado por: Gabriela Medina Quintana.

Tabla 2.*Precios asequibles.*

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
De vez en cuando	2	13%
Casi nunca	3	20%
Nunca	10	67%
Total	0	100%

*Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la cooperativa FBI en Jujan.**Elaborado por: Gabriela Medina Quintana.***Tabla 3.***Rutas de envío.*

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	10	67%
De acuerdo	2	13%
Indeciso	3	20%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	0	100%

*Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la cooperativa FBI en Jujan.**Elaborado por: Gabriela Medina Quintana.*

Discusión de resultados

La gerente indica que ha implementado un servicio de envío express el cual ayuda a los clientes a que sus encomiendas sean llevadas al punto de destino de una forma más rápida, óptima y segura permitiendo que estos se sientan confiados en la labor y servicio que brinda la cooperativa Flota Babahoyo Interprovincial sucursal en Alfredo Baquerizo Moreno.

Los envíos de encomiendas realizados tienen un precio el cual es dado por el tamaño y peso que tenga el paquete se va a transportar e igualmente influye la ciudad de destino que este tenga debido a que no saldría igual enviar una encomienda a Guayaquil que a Quevedo u otras ciudades del país a donde se está actualmente transportando las encomiendas.

El proceso logístico empleado en la empresa consiste en la recepción de encomiendas que desean enviar los clientes almacenar estos paquetes en la bodega para posteriormente movilizarlos desde un punto A (Sucursal Jujan) hacia un punto B (Lugar de destino) brindando así un servicio de envío de paquetes o encomiendas por todas las dos provincias en las cuales se ha implementado el servicio.

La gerente define al proceso logístico de su sucursal como ágil y rápido con el cual se brinda ayuda en el servicio ofertado a toda la comunidad Jujense, este está compuesto de recepción de paquetes, etiquetado, acumulación de paquetes en la bodega, embargue de las encomiendas en los vehículos pertenecientes a la cooperativa de transporte Flota Babahoyo Interprovincial en Jujan y de allí la ruta de destino seleccionada por el cliente para finalmente concluir con la entrega al destinatario final.

Las opciones que se podrían implementar serían la de bajar los costos de los envíos en base a que en ocasiones no son tan asequible y esto hace que la competencia

gane terreno en mercado que se está optando, otra opción que se acogería es la de realizar descuentos para clientes frecuentes que utilizan el servicio de envío de encomiendas o paquetes.

Como podría mejorar el proceso logístico a través de la implementación de alianzas con otras cooperativas de transporte para abarcar nuevas rutas las cuales no se encuentran siendo utilizadas actualmente, también formando equipo con las empresas de envíos masivos como lo son DHL, Servientrega, entre otros así enviando las encomiendas a todas las partes del territorio nacional.

El 67% de los encuestados indicaron que los precios que ofrece la cooperativa Flota Babahoyo Interprovincial (FBI) nunca son asequible por lo que se pudo corroborar que estos prefieren no emplear este servicio y movilizarse ellos mismo a dejar las encomiendas en virtud que les sale mucho más conveniente en precio y paseo debido al viaje que realizan.

El 67% de los clientes encuestados dijeron que están de acuerdo con las rutas de envíos que tiene actualmente la cooperativa porque les permite enviar encomiendas a sus familiares en las ciudades de Guayaquil y Babahoyo así evitando el viaje en días que no tienen la disponibilidad para trasladarse a dejar ellos mismo estos paquetes.

Para el autor (Kenton, 2021) La logística se refiere al proceso general de gestión de cómo se adquieren, almacenan y transportan los recursos a su destino final. La gestión logística implica identificar a los posibles distribuidores y proveedores y determinar su eficacia y accesibilidad. Los gerentes de logística son conocidos como logísticos. "Logística" fue inicialmente un término de base militar utilizado en referencia a cómo el personal militar obtuvo, almacenó y movió equipos y suministros.¹ El término ahora se utiliza ampliamente en el sector empresarial, en particular por las empresas de los sectores

manufactureros, para referirse a cómo se manejan y mueven los recursos a lo largo de la cadena de suministro.

Define el autor (LaGore, 2019) qué; La gestión logística es un subconjunto de procesos que caen dentro de la gestión de la cadena de suministro que planifica, ejecuta, informa y coordina el movimiento de mercancías dentro de la red de partes interesadas de una organización que incluyen: Proveedores, Producción y fabricación, Embalaje, Distribución y Clientes. El objetivo de la logística es mover el producto de manera eficiente y segura desde el punto A al punto B al menor costo y mejor servicio.

Desde el estallido de la pandemia en 2020, las industrias del comercio electrónico han experimentado una demanda cada vez mayor. COVID ha hecho que la logística de precisión sea más importante que nunca y que la gestión logística sea un poco más complicada. Pero con la ayuda de la automatización, es posible ejecutar operaciones logísticas complejas que terminan en el cumplimiento de pedidos fiables y clientes satisfechos.

Conclusiones

Se analizo que los precios de envíos de la cooperativa de transporte Flota Babahoyo Interprovincial (FBI) los cuales son un poco más elevados en comparación a otra agencias o empresas que se dedican al rubro de transporte o traslado de encomiendas las cuales son su competencia directa.

Se determinó que no existe una hoja de ruta de los envíos o encomiendas que clientes realizan a sus familiares que se acerquen a retirar las encomiendas que les han enviado, mientras que mayor importancia le prestan al servicio de envíos express dándole a esto una mayor cobertura y envió en cada uno de los buses que transitan en la vía

Se establecieron entre las fortalezas que la empresa tiene un servicio que no brinda ninguna otra cooperativa, en las oportunidades que el servicio es aceptado y acogido por gran parte de la comunidad, al igual que el lado bueno tiene un lado malo este en sus debilidades, las cuales son confiarse en que son los únicos y que no tienen ni tendrán competencia, las amenazas halladas son el tiempo de envío de los productos o encomiendas y el precio que en muchas ocasiones no es acorde al bolsillo de los clientes.

Recomendaciones

Establecer una nueva tabla de precios que sean competitivos y sobre todo que le puedan hacer la competencia a las otras empresas que ya existen en el mercado y se dedican a la actividad del transporte de encomiendas, paquetería o mensajería; ofertar promociones con descuentos para atraer nuevos clientes.

Efectuar una amplia captación de clientes dentro del mercado al igual que realizar los envíos de manera eficiente en las posteriores horas a la recepción del paquete para que así den la cobertura al cliente de manera oportuna y no hacerles esperar hasta tener una determinada cantidad en envíos para poder embarcarlos y enviarlos.

Diseñar una hoja de ruta donde se establezcan los horarios de envíos sin importar la cantidad de encomiendas que se tengan al momento del embargue, estos horarios pueden establecerse en periodos de una o dos horas por envíos sin depender de la cantidad o volumen que se tenga para trasladar desde el punto A hacia el punto B.

Referencias

- Armstrong, G., & Kotler, P. (2009). *Fundamentos de Marketing*. Pearson Educación.
- Berninks, F. (2021). *Beetrack*. Santiago: Cavado publicaciones.
- Essex, D. (2020, Noviembre 29). *What is Logistics?* Retrieved from TechTarget:
<https://www.techtarget.com/searcherp/definition/logistics>
- Gamber, G. (2019). *Logistik KNOWHOW*. Mao publish.
- Grand, A. (2020, abril 19). *What Is Management? Definitions, Functions and Styles*. Retrieved from Indeed: <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/what-is-management>
- Holler, M. (2022, Abril 19). *Logistics Management: Meaning, Nature, Scope, Objectives and, Importance*. Retrieved from Commerce Mates:
<https://commercemates.com/logistics-management/>
- Jashaliya, K. (2021). *Service: Definition, Concept, Characteristics, Importance and Classification*. Tales edition.
- Jason, F. (2021). *Delivery*. Dotdash Meredith published.
- Kenton, W. (2021, Febrero 22). *Logistics Definition - Business Supply Chain*. Retrieved from Investopedia: <https://www.investopedia.com/terms/l/logistics.asp>
- Kukreja, S. (2019, Septiembre 12). *What is Management?* Retrieved from Management Study HQ: <https://www.managementstudyhq.com/what-is-management.html>
- LaGore, R. (2019, Junio 12). *Definition of Logistics*. Retrieved from InTek Freight and Logistics Blog: <https://blog.intekfreight-logistics.com/definition-of-logistics>
- Mansouw, P. (2021). *Logistics*. New Hampshire: Sknow editorial.

Montalvan, E. (2021). *Transportation* . Pasadena: Pasadena Edit.

Pangua, A. (2020). *5 Ways to improve logistics performance*. Mexico: Pearson .

Rawat, R. (2021). *Logistics siglo 21*. Boston: EsI Publisher.

Roman, D. (2021). *Logistics* . Diciembre: 29.


Sethy, K. (2018, Octubre 3). *Definition of Management: As Propounded by Authors, Scholars, Thinkers*. Retrieved from Economics Discussion: <https://www.economicdiscussion.net/management/definition-of-management/31854>

Wilhite, J. (2021). *Logistic Transportation*. Vancouver: Canada Editorial.

Wilhite, T. (2019). *Logistic Transportation*. Vancouver: Canada Editorial.

Anexos

Anexo n°1 Anti plagio



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

GESTIÓN LOGÍSTICA EN EL SERVICIO DE ENCOMIENDAS DE LA FLOTA BABAHOYO INTERPROVINCIAL (FBI) DEL CANTÓN JUJAN.

4% Similitudes

< 1% Texto entre comillas
0% similitudes entre comillas

0% Idioma no reconocido

Nombre del documento: GABRIELA JAMILETH MEDINA QUINTANA .docx

Tamaño del documento original: 33,75 ko

Autor: Gabriela Jamileth Medina Quintana

Depositante: Gabriela Jamileth Medina Quintana

Fecha de depósito: 12/8/2022

Tipo de carga: url_submission

fecha de fin de análisis: 12/8/2022






Número de palabras: 6801

Número de caracteres: 43.297





Ubicación de las similitudes en el documento:




Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 VERA HARO DAYANARA.docx VERA HARO DAYANARA #142261 El documento proviene de mi biblioteca de referencias	2%		Palabras idénticas : 2% (120 palabras)
2	 RONQUILLO DIAZ CARMEN.docx RONQUILLO DIAZ CARMEN #165311 El documento proviene de mi grupo	1%		Palabras idénticas : 1% (75 palabras)
3	 TORRES ROBELLI ANGIE CELINE.docx Gestión de Ventas en la Boutique Jua... #164011 El documento proviene de mi grupo	1%		Palabras idénticas : 1% (71 palabras)
4	 wiki.ba ¿Cómo describe la logística? https://wiki.ba/guia/como-describe-la-logistica/	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (29 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 Documento de otro usuario #164071 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (24 palabras)
2	 Muñoz Miranda Damaris Dayana.docx Muñoz Miranda Damaris Dayana #171211 El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (11 palabras)
3	 ESTUDIO DE CASO URKO.docx ESTUDIO DE CASO URKO #162711 El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (10 palabras)
4	 RAMOS MERELO PAUL ANTONIO.docx RAMOS MERELO PAUL ANTONIO #161817 El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (10 palabras)
5	 repositorio.utmachala.edu.ec http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/18000/45416/1/GT/MIJACI-2015-MAE-CD30005.pdf.bz	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (10 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- 1  <https://www.bchtargel.com/searcher/p/definition/logistics>
- 2  <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/what-is-management>
- 3  <https://commerce.mates.com/logistics-management/>
- 4  <https://www.investopedia.com/terms/l/logistics.asp>
- 5  <https://www.managementstudyhq.com/what-is-management.html>

Anexo n°2 RUC

Inicio Iniciar sesión

RUC > Consulta

Consulta de RUC

RUC	Razón social
1290056183001	COOPERATIVA DE TRANSPORTE FLOTA BABAHOYO INTERPROVINCIAL
Estado contribuyente en el RUC	Nombre comercial
ACTIVO	

Representante legal

Nombre:	CHORA GARCIA JENNIFFER ESTEFANIA
Cédula/RUC:	1207497809

Actividad económica principal

TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS POR SISTEMAS DE TRANSPORTE INTERURBANO, QUE PUEDEN ABARCAR LÍNEAS DE AUTOBÚS PROVINCIAL. EL TRANSPORTE SE REALIZA POR RUTAS ESTABLECIDAS SIGUIENDO NORMALMENTE UN HORARIO FIJO, Y EL EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE PASAJEROS EN PARADAS ESTABLECIDAS. INCLUYE LA EXPLOTACIÓN D



Anexo n°3 Carta de autorización

F.B.I.
FLOTA BABAHOYO INTERPROVINCIAL

ENCOMIENDAS
UN SERVICIO DE F.B.I.

Babahoyo, 1 de agosto del 2022

Magister
Eduardo Galeas Guijarro
DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA
En su despacho.


Reciba un cordial saludo de quienes conformamos Servicio de encomienda de la Cooperativa Flota Babahoyo Interprovincial del cantón Alfredo Baquerizo Moreno (Jujan)

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante **Medina Quintana Gabriela Jamileth** 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: **Gestión logística en el servicio de encomiendas de la Cooperativa Flota Babahoyo Interprovincial (FBI) del cantón Jujan.**

el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente



María Esther Quintana Farias
1203817505
0985183276
babyninces1975@hotmail.com

Anexo n°4 Entrevista aplicada a la gerente de la cooperativa FBI sucursal Jujan

Objetivo: Conocer la opinión de la gerente sobre la gestión logística en el servicio de encomiendas de la flota Babahoyo interprovincial (FBI) del cantón Alfredo Baquerizo Moreno (Jujan)

Responder las siguientes preguntas:

- 1. ¿Qué estrategias ha implementado en base a la logística de envío?**
- 2. ¿Por qué los envíos que realizan en su sucursal tienen precios elevados?**
- 3. ¿En qué consiste el proceso logístico en su empresa?**
- 4. ¿Cómo definiría el proceso logístico que manejan en su sucursal?**
- 5. ¿Qué opciones podría implementar para que las personas utilicen su servicio de envíos?**
- 6. ¿Cómo podría mejorar el proceso logístico que tienen implementado?**

Anexo n°5 Encuesta aplicada a los clientes de la cooperativa FBI sucursal Jujan

Objetivo: Conocer la opinión los clientes sobre la gestión logística en el servicio de encomiendas de la flota Babahoyo interprovincial (FBI) del cantón Alfredo Baquerizo Moreno (Jujan)

Responder las siguientes preguntas:

1. ¿Los precios de envíos son asequibles?

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

2. ¿Con que frecuencia envía usted encomiendas?

- Anualmente
- Mensualmente
- Semanalmente
- Diariamente
- Nunca

3. ¿Estaría usted de acuerdo con utilizar el servicio de envío de la cooperativa FBI?

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

4. ¿Cómo definiría el servicio de logística de envío de la cooperativa FBI?

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- malo

- Muy malo

5. ¿La atención que se recibe por parte de la gerencia o las personas que atienden es adecuada?

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

6. ¿Está de acuerdo en que se debe implementar otras rutas de envío?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

7. ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio de envío ofrecido por la cooperativa FBI sucursal Jujan?

- Nada satisfecho
- Poco satisfecho
- Neutral
- Muy satisfecho
- Totalmente satisfecho