



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN
NOVIEMBRE 2022 – ABRIL 2023

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA
PRUEBA PRÁCTICA

LICENCIADO EN COMERCIO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
COMERCIO

TEMA:
PROCESO LOGÍSTICO EN LA EMPRESA PLASTIVILL S.A DE LA
CIUDAD DE BABAHOYO, PERIODO 2022.

EGRESADO:
GONZALES CANDO JENIFFER AMERICA

TUTOR:
ING. GEORGINA JACOME LARA

AÑO 2023

INDICE

| | |
|---|----|
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 3 |
| JUSTIFICACIÓN | 5 |
| OBJETIVOS DE ESTUDIO | 6 |
| OBJETIVO GENERAL | 6 |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 6 |
| LÍNEA DE INVESTIGACIÓN | 7 |
| MARCO CONCEPTUAL | 8 |
| MARCO METODOLÓGICO | 21 |
| RESULTADOS | 22 |
| DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS | 25 |
| CONCLUSIONES | 28 |
| RECOMENDACIONES | 29 |
| BIBLIOGRAFÍA | 30 |
| ANEXOS | 32 |
| Anexo 1 – Guía de entrevista aplicada al gerente de Plastivill S.A. | 32 |
| Anexo 2 – Formulario de encuesta aplicada al personal que labora en los procesos logísticos de Plastivill S.A. | 33 |
| Anexo 3 – Ruc de la empresa | 40 |
| Anexo 4 – Carta de autorización | 42 |
| Anexo 5 – Certificado de plagio | 43 |

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Plastivill S.A. con ruc 0992615451001 es una compañía del sector privado, la cual se dedica a la elaboración de insumos plásticos tales como protectores, laminas, fundas, corbatines y cintas, los cuales son de gran beneficio para la industria bananera del país, cuenta con más de 10 años en mercado, dentro de sus años de trayectoria ha sumado a la lista de clientes alrededor de 200 empresas exportadoras y bananeras de todo el Ecuador, sus instalaciones se encuentran ubicada en el km 9.5 vía Babahoyo- San Juan. Sus productos cumplen con estándares de calidad, gracias a la maquinaria de última tecnología y el uso de materias primas seleccionadas, en la búsqueda de crear opciones de alto valor agregado.

Plastivill S.A., ofrece soluciones plásticas que generan mayor rentabilidad, durabilidad y productividad al sector productor y exportador de banano, también ofrece sus productos en el campo agrícola con alto valor agregado, que mediante su aplicación permitan a sus usuarios mejorar la eficiencia en procesos productivos y obtener una satisfacción total de sus necesidades. La situación problemática que se presenta se refiere a deficientes procesos de logística tanto en el almacenamiento y empaquetado del producto terminado, gestión de carga, entre otros.

Uno de los mayores problemas que se evidencian es la ineficiencia en la implementación del proceso logístico, tales como falta de organización de los productos, errores de packing, falta de trazabilidad en los procesos de producción, inventarios desactualizados, falencias en la manipulación de los productos al momento del embarque y demora en la gestión de carga de pedidos, esto como consecuencia de la falta de capacitación y actualización de conocimientos de los actuales procesos logísticos a los colaboradores

involucrados en los procesos diarios de la compañía, haciendo que estos ejecuten sus labores de manera ineficiente.

La falta de un correcto almacenamiento de los productos terminados ofertados por la empresa, es otro problema que aqueja a la empresa, esto se origina debido a que la bodega es muy reducida frente a la alta producción que se genera a diario en la compañía, esta falencia ha generado que las personas encargadas del almacenaje no ejecuten su labor de manera eficiente; guardan los diferentes productos finales sin un orden específico, colocándolo en primer lugar que encuentren haciendo caso omiso a lo sugerido y planificado.

Por otro lado, existen temporadas de mucha demanda del producto en los que la empresa no dispone de los medios de transporte suficientes para cumplir con los pedidos, optando por contratar camiones y personal externos a la empresa, debido a que la necesidad es urgente y se lo hace sin la debida planificación y conocimiento del servicio que brindan las personas contratadas, incluso personas que no conocen las rutas, lo que produce una pérdida de tiempo en las entregas.

Al realizar el proceso de entrega de productos no se cuenta con una persona encargada de la debida y oportuna planificación de las rutas, por lo que uno de los jefes debe de realizar esta actividad de manera imprevista, lo que genera la perdida de unidades de productos, o desviaciones de rutas, ocasionando que el pedido no llegue a tiempo al cliente, o a su vez, la persona que despacha el producto omite ejecutar todos los procesos, cometiendo errores los cuales son evidenciados cuando la guía de remisión retorna a la empresa, dado que en esta el cliente coloca las observaciones de como recibe su pedido.

JUSTIFICACIÓN

El presente estudio de caso tiene como finalidad establecer lineamientos en el proceso logístico de la empresa Plastivill S.A y la importancia de mantener estos procedimientos en condiciones óptimas y bien organizados, contar con las diferentes fases logísticas bien planificadas y estructuradas, tendrá un efecto positivo en las finanzas de la compañía, los productos en el lugar adecuado, en el tiempo requerido por los clientes y las mejores condiciones tanto internas como externas que permitirán mejorar la rentabilidad de la empresa.

Mediante la realización de este estudio de caso se buscará mejorar los procedimientos logísticos de la empresa que incluye diversas actividades relacionadas, como un oportuno almacenaje de producto, un servicio al cliente con calidad, un envío y transporte a tiempo ayudarían a la entrega eficaz del producto y eficiente al consumidor final, de aquí surge la importancia de la logística en las empresas o entidades para que tengan un correcto funcionamiento.

La importancia de la realización de este estudio de caso radica en la oportunidad que tiene la empresa a través de un análisis minucioso de su proceso logístico poder tomar decisiones que permitan mejorar el sistema actual que está llevando la empresa, de esta manera plantear mejoras de manera eficiente dentro de los proceso de abastecimiento, almacenamiento y despacho, de igual manera su servicio al cliente, de esta manera, creara mayores ventajas competitivas comparado con la competencia, a la vez generando una gran mejora en relación al costo- beneficio.

OBJETIVOS DE ESTUDIO

OBJETIVO GENERAL

- Analizar el proceso logístico de la empresa Plastivill S.A que ayude a la identificación de cada fase de la cadena de suministro para el mejoramiento de su servicio post venta.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico de la situación actual para efectos de conocer el desempeño logístico de la organización mediante la aplicación encuestas y entrevista a los implicados en el proceso logístico.
- Evaluar la información que proporciona la empresa con respecto a los procesos logísticos.
- Determinar los elementos susceptibles de mejora en las funciones de almacenamiento, control de inventarios, control de operaciones logísticas y adecuación de espacios físicos utilizados en el proceso de distribución.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio de caso está enmarcado en la línea de investigación “Gestión Financiera, administrativa, tributaria, auditoría, control”, debido a que se relaciona con los procesos logísticos de la empresa Plastivill S.A, de la ciudad de Babahoyo, dirigido a controlar todos los movimientos y funciones de la logística de la entidad, con el propósito de satisfacer las necesidades del cliente con excelencia y al mismo tiempo manteniendo un personal de trabajo cómodo, para que así, la empresa obtenga todos los beneficios económicos que se establezca y crezca en el mercado tal como se lo proponga.

La sub- línea de investigación es “Empresas e instituciones públicas y privadas”, ya que este caso de estudio se basa en la recopilación de información del funcionamiento de trabajadores de un establecimiento privado referente a actividades realizadas respecto al proceso logístico llevado a cabo en la compañía, capacitación del personal, abastecimiento de mercadería, planificación de procesos, servicio post venta, entre otras actividades laborales, que hacen que una empresa lleve a cabo sus funciones de manera correcta.

También se espera obtener información de la empresa con respecto a los procesos logísticos y demás actividades, para que facilite la realización de este estudio de caso, y poder así dar algunas sugerencias para que los procesos de entregas y producción se optimicen con las ideas que se pretenden plantear para beneficio de la empresa, de sus trabajadores y consumidores finales, con los resultados que se obtengan Plastivill S.A se espera además obtener nuevos clientes potenciales en un tiempo determinado y mantenerlos fijos y fieles.

MARCO CONCEPTUAL

Plastivill S.A. con ruc 0992615451001 es una compañía del sector privado, la cual se dedica a la elaboración de insumos plásticos tales como protectores, laminas, fundas, corbatines y cintas, los cuales son de gran beneficio para la industria bananera del país, cuenta con más de 10 años en mercado. Durante sus años de experiencia, ha agregado a su lista de clientes alrededor de 200 empresas exportadoras y bananeras en todo el Ecuador. Sus instalaciones se encuentran situadas en el 9,5 km vía Babahoyo-San Juan. Desde hace más de 10 años, Plastivill desarrolla sus actividades enfocadas principalmente en la industria bananera que satisfacen los mercados locales de manera sostenible y rentable.

La empresa Plastivill se rige a las normas, leyes y demás procesos como todas las empresas existentes, por lo que en este estudio de caso se centrará en los procesos logísticos de la entidad ya que es de gran importancia conocerlos y estudiarlos para que la empresa pueda continuar realizando sus actividades de manera eficiente y así de esta manera logre alcanzar las metas y objetivos propuestos.

De acuerdo con (Guillermo, 2020) en general, un proceso consiste en una secuencia de acciones realizadas para lograr un objetivo determinado. En un entorno microeconómico, un proceso consiste en una secuencia lógica y planificada de pasos llevados a cabo para lograr un objetivo específico. Los procesos permiten que se genere una estandarización, permitiendo que los diferentes pasos a seguir se realicen de manera uniforme dentro de una organización, uno de los beneficios aportados por la implementación de buenos procesos en una compañía radica en promover la coherencia dentro los diferentes puestos de trabajo y mejora el flujo de trabajo, consiguiendo una sinergia laboral.

Existen diferentes niveles de procesos, los cuales pueden ser diferenciados de acuerdo al tamaño de la organización, estos consisten en: Alta dirección, este primer nivel lo integran

los procesos de elaboración, determinación, sistemas de gestión por dirección, entrega de productos, comunicación interna. El segundo nivel integrado por la dirección intermedia, aquí se ejecutan procesos en cascada (objetivos y comunicación), gestión y servicio al cliente, procesos productivos (elaboración del producto), gestión e integración del personal. El tercer nivel es el Mando intermedio, intervienen procesos de contacto con clientes, de mantenimiento, facturación y cobros.

El objetivo principal de los procesos es alcanzar la optimización dentro de cada proceso dentro de la empresa, a partir de este objetivo es importante clasificar y estudiar los diferentes procesos, existe una categorización principal:

Los procesos estratégicos, de acuerdo a (Myriam, 2020) este tipo de proceso es una secuencia de procesos que mantiene una empresa, dando inicio en el análisis situacional de la misma, luego implementación de visión, misión y objetivos, en mención antes expuesto por el autor, se puede indicar que este proceso está orientado a definir estrategias que permitan cumplir los objetivos planteados por una organización.

Los procesos operativos, según (Carrasco, 2019) estos procesos son una gestión que está conformada por varias metodologías, con la finalidad de mejorar la funcionalidad de una compañía. Este proceso es una de los más importantes debido a que comprende dentro de los procesos de producción y desarrollo de un producto, además está ligado directamente con la satisfacción del cliente.

Los procesos de soporte, (Torres, 2018) menciona que estos procesos entregan todos los recursos requeridos para una eficiente operatividad dentro de una empresa, de acuerdo a lo mencionado por el autor se puede indicar que estos procesos cumplen la función de un aspecto clave para que se lleven a cabo todos los procesos dentro de una compañía.

Los procesos logísticos, de acuerdo con (Bermeo, 2018) los procesos logísticos forman parte importante dentro de la gestión de la cadena de suministros puesto que se encarga del almacenaje eficiente de bienes, de servicios y de informaciones, esto tiene como objetivo satisfacer los requerimientos de los clientes, los cuales involucran actividades de planificación, operación y control.

Por su parte, (Ipinza, 2004) menciona que los procesos logísticos comprenden una secuencia de actividades con la finalidad de alcanzar y administrar materias primas y demás componentes, de igual manera las destinadas a manejar productos terminados, empaquetado y distribución al cliente final; su importancia radica, en que las compañías logren implementar un método más eficaz para lograr el máximo rendimiento en actividades de almacenamiento, transporte, distribución, de esta manera, lograr alcanzar una ventaja competitiva respecto a su competencia, a su vez añadiendo valor agregado a los productos comercializados en la compañía.

Para (Orozco, 2020) las principales características que se desarrollan dentro de los procesos logísticos son: alcanzar la satisfacción de los clientes, implementando estrategias que permitan mejorar las actividades dentro del proceso logístico; lograr la optimización de la empresa en su totalidad; emplear nuevas tecnologías de información y comunicación con el fin de una mejora continua, de igual manera que permita implementar un nuevo mecanismo que vincule la actividades de abastecimiento con el usuario final.

Dentro de los procesos logísticos, existen varios elementos los cuales son la clave para que la empresa logre optimizar sus procesos, tales como:

La disponibilidad de los productos correctos, disponer de un producto adecuado es de mucha importancia para toda compañía, es por ello, que es necesario adquirir materias primas de alta calidad que permitan una adecuada fabricación de productos.

La cantidad correcta, se debe mantener en stock las cantidades precisas solicitadas, de esta manera se asegura la utilización correcta de los recursos adquiridos y se minimizan las pérdidas o deterioro de la materia prima y productos.

Las condiciones correctas, se hace referencia a los cuidados que se debe de tener al momento del almacenaje y transporte, puesto que en muchos casos se adquieren productos frágiles y que requieren de un cuidado especial. Así mismo, es de suma importancia que se garantice que los productos cuenten con un embalaje correcto, de esta manera llega en óptimas condiciones al destino final. Existen 5 diferentes etapas que comprenden los procesos logísticos de cualquier compañía, las cuales son:

El procesamiento de pedidos, es la fase se recibir, procesar y cumplir con lo que ha requerido el cliente. Es de suma importancia que la gestión en esta fase se dé oportunamente. Este proceso empieza cuando el cliente ha realizado la solicitud de los productos que desea adquirir y termina cuando el producto ha llegado a su destino final. Dentro de esta fase se encuentran otros procesos que se deben de cumplir a cabalidad tales como: recepción del pedido donde la persona encargada de compras ingresa la solicitud en el sistema especificando todos los detalles y especificaciones.; preparación del pedido, se preparan los materiales para la elaboración del producto, se empacan, etiquetan y almacenan; envío y entrega del pedido, se realiza la planificación de la ruta y contratación de un medio de transporte para que el cliente reciba su pedido.

Inventarios, es una herramienta que permite conocer las entradas y salidas de productos, a su vez las existencias en stock de material disponible para despachar. Su importancia radica en que con su implementación la empresa conocerá la fluctuación de sus productos lo cual le permite tomar decisiones, además garantiza que no haya mermas, robos o excesos de productos que son gastos para la empresa. Existen diferentes tipos de inventarios

tales como: físicos, intangibles, de materias primas, productos en proceso, suministro, de existencias obsoletas.

El almacenamiento, son las diferentes etapas que se llevan a cabo para el ingreso y bodegaje de diferentes tipos de mercadería. Esta función implementa el control físico y mantiene actualizado el stock disponible para despacho. Dentro del almacenamiento se planifica donde reposarán los materiales que se producirá, además de que personas serán las encargadas de almacenar los productos.

Empacado del producto final, en este proceso se selecciona de manera minuciosa como será el embalaje puesto que de este dependerá la protección del producto final, además es la presentación comercial de la empresa ante el cliente. Existen diferentes tipos de embalaje, todo dependerá del tipo de mercadería, entre ellos está el embalaje de papel, cartón, vidrio, plástico, metal.

La red de distribución, es la piedra base dentro de un negocio, mediante la cual los productos son ofrecidos al mercado con alta competitividad. Esta fase tiene como objetivo identificar los medios de distribución en el mercado objetivo que tenga la empresa. Es de suma importancia que la toma de decisiones dentro de todo el proceso sea llevada de manera responsable, dado que de estas dependerá en gran medida la satisfacción del cliente. De esta manera se garantiza la entrega segura de su requerimiento

La logística de acuerdo a (Consultores, 2019) hace referencia a una serie de fases que bajo su implementación agrega valor para clientes y mercados objetivos, de este modo se crea una ventaja competitiva que se traduce a beneficios económicos para la compañía. Para (Ballou, 2004) se considera que la logística es un área que se encuentra inmersa en la cadena de abastecimiento, cuya disciplina es la encargada de la planificación, dirección y control de

los productos dentro de una compañía, de la misma manera asegurando un almacenamiento adecuado.

(Jara, 2020) Menciona que la logística es entonces es una de las actividades más importantes dentro de una compañía, debido a que tiene impacto directo en la productividad, rentabilidad y competitividad, una de las importancias de una buena implementación logística dentro de una empresa es que permite trabajar de la mano con las exigencias presentadas por los clientes, mitigar los errores de procesos no sistematizados, aumentando la eficiencia de la parte productiva de una empresa, reducción significativa de pérdidas en tiempo de trabajo, reducción de costos y aumento de la rentabilidad de una compañía.

Una vez definido los principales conceptos y definiciones respecto a la logística, así como también su importancia dentro de las organizaciones, se hace ahora hincapié en sus beneficios, de acuerdo a (Carro, 2013) la logística oferta un sin número de beneficios tales como, tener la capacidad de satisfacer las necesidades internas de producción y los procesos de distribución y comercialización al cliente objetivo, son el fin de agilizar los procesos, es entonces, la logística beneficiosa para las corporaciones, porque impacta en la rentabilidad y competitividad de sus operaciones, pero también tiene un impacto positivo el cumplimiento de las necesidades de los clientes. Dentro de la logística se comprende diferentes tipos las cuales son descritas a continuación;

La logística de aprovisionamiento, de acuerdo a (Lopez, 2014) este tipo de logística, se encarga de las operaciones que tienen relación a la entrega de los insumos y materiales que posee la empresa, de esta manera pueda desarrollar el proceso producto en el tiempo adecuado. Entre sus principales actividades de la logística de aprovisionamiento se encuentran: selección de proveedores; control del cumplimiento de los plazos de entrega; correcta gestión de los inventarios; análisis de la calidad de los materiales e insumos.

La logística de almacenamiento, se encarga de proveer los procesos adecuados para que los materiales sean almacenados y registrados de forma adecuada, entre las actividades más importantes dentro de la logística de almacenamiento son: actualizaciones de stock de inventarios; compactación de los productos almacenados; definición del sistema de transporte para el aprovisionamiento.

Por otro lado, la logística de producción, es la encargada de asegurar que las materias primas pasen por los diferentes pasos de transformación hasta alcanzar el producto final. Sus principales funciones son, transportar e implementar los materiales de manera adecuada, garantizar la transformación de la materia prima y que a su vez esta cumpla con los requisitos de calidad y preparar el producto final para su distribución.

Según (Ballou, 2004) la cadena de suministro comprende un grupo de actividades, tales como control de inventarios, distribución de mercaderías, contratación de transporte, etc. Las cuales están presentes dentro del proceso de transformación de materia prima a producto terminado. Por su parte (Roldan, 2021) hace mención a que la cadena de suministro representa al conjunto de procesos, instalaciones y herramientas necesarias para la completar el proceso de distribución y venta del producto, por tanto, es de suma importancia un buen manejo de estos procesos para obtener mayor rentabilidad para el negocio.

La cadena de suministro está clasificada por diferentes tipos, entre ellas: Tradicional, esta es utilizada principalmente por pequeñas empresas o a su vez empresas que no necesiten un funcionamiento o control muy complejo, carece de flujo de información continua entre cada una de sus fases, por lo que actúan de manera independiente; Compartida, las decisiones tomadas son socializadas entre las diferentes áreas de la empresa, debido a que las personas involucradas en la fabricación del producto toman decisiones de forma individual; Estratégica, en esta se emplea una planificación estratégica y minuciosa de cada proceso; Compleja, en

este tipo de cadena están involucradas en todos los procesos de la empresa, desde los productos, finanzas, información, proveedores hasta clientes.

Dentro de la cadena de suministros actúan factores claves que permiten su desarrollo, cada uno de ellos requiere cumplir con un rol específico, si no se cumple la cadena se verá afectada, estos factores son: Los proveedores, es la persona que provee o abastece de materiales necesarios para la producción; Los transportistas, se encargan de la movilización de la materia prima hacia la fábrica y también la distribución del producto terminado; Los fabricantes, son los encargados de realizar la gestión del almacén una vez recibida la materia prima, además de realizar el proceso de transformación a producto final; los clientes, son el factor más importante dentro de la cadena de suministro, ya que en base a sus requerimientos se lleva a cabo todo el proceso productivo.

Una vez establecidos los conceptos y características de la cadena de suministro, es importante establecer las fases que lo comprenden, las cuales son 3 detalladas a continuación; Fase de aprovisionamiento; de acuerdo a (Manrique, Teves, Taco, & Flores, 2019) en esta fase se centra en las actividades dirigidas a la adquisición de materia prima, insumos y materiales en general que serán necesarios para producir los productos a comercializar, el área de compras deberá asegurarse que la materia prima cumpla con los estándares de calidad y bajos costos, su funcionamiento precisa insumos y materiales externos para que se lleven a cabo los procesos de transformación de materia prima.

Dentro de la fase de aprovisionamiento es indispensable que la empresa maneje un sistema de almacenamiento de materias primas óptimo, de esta manera al momento que la materia llegue a fábrica, esta sea recibida y colocada en un lugar estratégico, lo que permitirá que la cadena de suministro mantenga un orden adecuado. De acuerdo a (Silva A. , 2006) El almacenamiento son las diferentes etapas que se llevan a cabo para el ingreso y bodegaje de

diferentes tipos de mercadería. Esta función implementa el control físico y mantiene actualizado el stock disponible para despacho. Considerando el aporte dado por el autor, se plantea que el almacenamiento son todas las acciones que se realizan para que se mantenga los materiales de la empresa de manera ordenada e identificada.

Dentro de la cadena de suministro, existen distintos tipos de almacenamiento, estos permiten optimizar procesos según la naturaleza las mercaderías, entre ellos se presentan; En bloque, los productos se mantienen juntos, creando la sensación de una única unidad. Por otro lado, a granel, se caracteriza por el almacenamiento del producto en grandes cantidades dentro de un almacén. Ordenado: permite un mejor control de los productos, mantiene espacios entre caso uno, realizando una identificación pertinente, de esta manera permite un inventario eficiente. Caótico: como último tipo de almacenamiento, se caracteriza por no tener un orden concreto, solo se mantienen todos los productos dentro de un almacén.

La fase de producción: Esta es considerada una de las fases más importantes dentro de la cadena de suministros, se diseñan los productos, y se programa la producción de acuerdo a las necesidades de los clientes. Esta fase la incluyen en empresas donde su principal función es la transformación de materia prima a producto terminando los cuales están destinados a los clientes. De la misma manera dentro de esta fase se planifica la producción dependiente de los pedidos realizados, materias primas a utilizar, personal que se necesitará para el manejo de la maquinaria, todos estos factores evocan un valor agregado al producto final, creando una ventaja competitiva.

La fase de distribución / comercialización: de acuerdo a (Guillermo, 2020) La comercialización es la piedra base dentro de un negocio, mediante la cual los productos son ofrecidos al mercado con alta competitividad. Esta fase tiene como objetivo identificar os medios de distribución en el mercado objetivo que tenga la empresa. Es de suma importancia

que la toma de decisiones dentro de todo el proceso sea llevada de manera responsable, dado que de estas dependerá en gran medida la satisfacción del cliente. De esta manera se garantiza la entrega segura de su requerimiento.

En el proceso de comercialización y distribución un factor importante es el transporte, el cual permitirá que el producto llegue al cliente, referente al transporte (Infotrack, 2020) menciona que el transporte tiene como objetivo la movilización de los productos finales, materia prima e insumos, generando el intercambio entre empresa y clientes, lo que genera un valor agregado a los productos. En mención a lo que indica el autor, se establece que el transporte es de su importancia en esta fase, puesto que se gestiona y planifica la movilización de mercaderías desde el almacén al cliente, actualmente se cuenta con medios de transporte tales como: aéreo, terrestre, marítimo, ferroviario y multimodal (combinación dos o más medios de transporte).

Decidir el método de envío de los productos a los clientes depende de varios factores entre ellos, urgencia del requerimiento, características del producto, costo, valor de los bienes, peso y volumen, es por ello que el método a elegir debe de ser fiable, se debe tener en cuenta los siguientes parámetros para realizar una selección correcta de transporte:

Selección según el tipo de mercadería; Antes de realizar el traslado de cualquier producto hacia su destino, se debe de realiza la selección del transporte de acuerdo a las características de mercadería que será despachada, es decir, si el producto es liviano, pequeño, frágil, necesita refrigeración, requiere una manipulación especial, etc. De esta manera se opta por contratar camiones de carga pesada, container, furgonetas. Todos aspectos deben ser evaluados para que el cliente reciba en óptimas condiciones su producto.

Selección según las rutas; Otro factor para la sección de transporte está vinculado con las características y condiciones de las rutas de distribución, se debe considerar el estado de

las vías, distancias entre la empresa y el cliente, entre otras, tomando en cuenta estas condiciones el costo del envío puede ser mínimo o muy alto.

Selección según otros factores; Existen otros factores externos que pueden intervenir en la selección de transporte, entre ellos incluye niveles de tráfico, plazos de entrega y requerimientos urgentes. En estos casos compañía deberá realizar la contratación del medio de transporte con el cual pueda cumplir con la entrega práctica y segura.

Dentro de uno de los procesos de la cadena de suministro se presenta el servicio postventa, el cual tiene como finalidad dar seguimiento a los clientes luego de haber ejecutado una compra, es de suma importancia para lograr la fidelización de los clientes. Por su parte (Torreblanca, 2020) menciona que el servicio postventa es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para una buena atención al cliente una vez que haya concretado una venta. Tiene como objetivo crear un vínculo o relación entre empresa y cliente, con la finalidad de lograr su fidelización. Considerando lo expresado por Torreblanca, se establece que el servicio post venta es el proceso que se gestiona después de que el cliente haya realizado la recepción del producto solicitado, además que la fidelización es la clave de todo proceso postventa.

De acuerdo a (Ongallo, 2007) Brindar seguimiento después que el cliente haya realizado una compra, es objetivo del servicio post venta, puesto que ayuda a conocer si las expectativas que tenía el cliente respecto a un producto fueron cumplidas, además de que se obtiene información de primera mano respecto a mejoras que se pueden implementar en el producto ofertado por la empresa, además mediante la implementación del servicio post venta se crea una conexión directa entre la empresa y el cliente, mejorando la satisfacción del mismos. Como cualquier otro proceso, el servicio post venta cuenta 5 fases que permitirán llevar a cabo de manera exitosa, los cuales son:

Conocer al cliente, es la primera fase del servicio postventa y el más importante, esta se enfoca en conocer quién es el cliente y a qué tipo de consumidor es, para de esta manera brindar un servicio personalizado, es recomendable la creación de una base de dato en esta fase.

Acercarse al cliente, en esta fase la empresa tiene que realizar un acercamiento, se pone en marcha cuando se ha ejecutado una compra y se requiere dar seguimiento para ayudar al consumidor.

Gestiona las quejas de los clientes, cada vez que el cliente tenga duda o un problema con el producto, entrará en contacto con una persona encargada del servicio quien brindara ayuda y resolverá dudas, es importante gestionar de manera adecuada cada uno de los requerimientos del cliente de esta manera se continua el flujo del servicio post venta.

Realiza un seguimiento postventa, en esta fase se debe de garantizar que el cliente haya quedado satisfecho con las soluciones brindadas, además que no haya tuvimos más problemas con el producto, el seguimiento post venta aumenta el porcentaje de fidelización y lealtad a la marca gracias a la interacción directa con el cliente. Existen diversas estrategias que permiten ofrecer un servicio postventa adecuado, las cuales son detallados a continuación:

El soporte técnico de acuerdo a (Zendesk, 2023) es un servicio que es ofertado por las compañías para solucionar problemas y dudas que presenten los clientes referente a los productos o servicios que hayan adquirido. El soporte técnico es un plus que agregan las empresas para asegurarse que el cliente haga uso óptimo de su producto y solventar todas las dudas respecto a su uso.

Garantías ante fallos o averías, de acuerdo a (Roldan P. , 2020) Una garantía brinda mayor seguridad a los clientes en caso de que se presente un riesgo con su compra como el no

cumplimiento con las especificaciones solicitadas, la compañía se verá en la obligación de cambiar el producto o asegurar una bonificación por el incumplimiento.

Seguimiento post venta, una vez que el cliente adquiere un producto y paga por este llega la fase de incertidumbre la cual no se disipa hasta el momento que el cliente tenga lo requerido en sus manos, es por ello de suma importancia la implementación del seguimiento postventa, donde se informa la ruta del encargo, tiempos de espera o si surge un retraso el cliente esté notificado del mismo.

Encuestas en busca de feedback, importe tanto para el cliente como para la compañía, debido a que a través de estas encuestas el cliente da su opinión sincera respecto a la compra, servicio y atención brindada, esta retroalimentación hará que el cliente se sienta escuchado, además beneficia a la empresa porque con esta información recolectada se implementan mejoras que atraerán a más cliente y lograra la fidelización de los actuales.

Descuentos y promociones, es de vital importancia que luego que los clientes hayan realizado una compra se construya una base de datos, de esta manera se mantendrá informado respecto a nuevos productos u ofertas especiales, además brindarle experiencia personalizada ya sea por llamada, correo electrónico o mensaje de texto, de esta manera los clientes sabrán que son importantes para la compañía.

MARCO METODOLÓGICO

En el presente estudio de caso que se encuentra basado en la logística de la empresa Plastivill S.A. se aplicó el método descriptivo, el cual, permitió describir los factores importantes dentro del proceso logístico, conllevando a establecer bases fundamentales sobre su funcionamiento y a su vez poder entablar una hoja de ruta para que la realización del trabajo se ejecute de una manera adecuada como también la metodología analítica cuya finalidad es analizar los procedimientos que se han ejecutado durante la distribución y despacho dentro de la organización.

Sin embargo, este para que este trabajo analítico se realice de una manera adecuada se aplicaron técnicas investigativas como la encuesta con la finalidad de obtener información importante de parte del personal que labora en el área de logística que son aproximadamente 20 colaboradores y de esa manera conocer los factores que influyen para el desempeño correcto de actividades que se ejecutan en la área mencionada, como también una entrevista dirigida al administrador de la empresa Plastivill S.A. con el propósito de identificar la situación actual por la que atraviesa el negocio como también recabar datos que permita tener una perspectiva real sobre el manejo y desarrollo empresarial.

Para que la investigación se realice adecuadamente se determinó el uso de instrumentos investigativos con la finalidad de poder tener datos relevantes que permitan corroborar la información que se ha detallado en el transcurso de lo que se ha realizado en el trabajo de análisis, por lo cual, a través de formulario de encuesta dirigida a los trabajadores del área logística como también el cuestionario de entrevista direccionada al administrativo de la empresa se puede tener parámetros claros sobre el grado de cumplimiento que se ha realizado en cuanto a los objetivos planteados en el estudio de caso.

RESULTADOS

Resultados de la entrevista realizada al administrador de la empresa Plastivill S.A.

Tabla 1.

| Preguntas | Datos relevantes encontrados |
|---|---|
| ¿Cuenta usted con un área de logística establecida en la empresa? | Actualmente no se cuenta con un área de logística establecida, los procesos son llevados a cabo de manera empírica, basándose en los procesos que se han ejecutado en los años de función de la empresa. |
| ¿Conoce usted cuantas personas intervienen en el proceso de despacho de productos? | Hasta donde tengo conocimiento el personal que interviene en el proceso de despacho es de 20 colaboradores, aunque no son datos concretos porque la nómina general de toda la empresa la maneja Talento Humano. |
| ¿Según su tiempo de experiencia y labores en la empresa, considera que ha realizado una adecuada gestión en relación a la comercialización de los productos? | He intentado cumplir de una manera adecuada los objetivos comerciales en cuanto a la venta de los productos que oferta la empresa, con el propósito de mejorar cada día. |
| ¿Conoce usted como se dan los procesos dentro de su empresa desde la adquisición, almacenamiento y despacho de los productos ofertados? | Conozco la forma de administrar y gestionar los procesos de la empresa, pero específicamente la de adquisición y despacho de eso se encargan los supervisores designados en esa área. |
| ¿Cada que tiempo capacita al personal en temas relacionados a despachos de productos? | Al personal que labora en la empresa se lo capacita cuando el consejo ejecutivo lo amerita, hasta donde tengo entendido en el periodo 2022 no se ha realizado capacitación alguna al personal. |
| ¿La empresa cuenta con un sistema de inventario para llevar el control sobre los productos producidos y en stock? | Dentro de la empresa se cuenta con un sistema general, en donde existen divisiones funcionales y cada departamento registra sus datos. |
| ¿Considera usted que el sistema actual con el que cuenta a la empresa le ha brindado beneficios en cuanto a mantener la fidelización de los clientes? | Creo que no se ha conseguido mantener la fidelización de los clientes, por ende, se necesita realizar algunos cambios internos. |

Fuente: Entrevista realizada al administrador de la empresa Plastivill S.A.

Elaborado por: Jeniffer Gonzales Cando

Resultados de la encuesta realizada al personal que interviene en los procesos de abastecimiento, almacenamiento y despacho de la empresa Plastivill S.A.

Tabla 2.

1. **¿Cree usted que el sistema implementado relacionado a la venta y entrega de mercadería con el que cuenta la empresa está funcionando adecuadamente?**

| Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|-------------|
| Muy de acuerdo | 2 | 10% |
| De acuerdo | 7 | 35% |
| Poco de acuerdo | 10 | 50% |
| En desacuerdo | 1 | 5% |
| Total | 20 | 100% |

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Plastivill S.A.

Elaborado por: Jeniffer Gonzales Cando

Tabla 3.

1. **¿Está de acuerdo con que el sistema de transporte que utiliza la empresa es el correcto tomando en consideración la demanda y despachos diarios realizados a diario en la empresa?**

| Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|-------------|
| Muy de acuerdo | 2 | 10% |
| De acuerdo | 5 | 25% |
| Poco de acuerdo | 9 | 45% |
| En desacuerdo | 4 | 20% |
| Total | 20 | 100% |

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Plastivill S.A.

Elaborado por: Jeniffer Gonzales Cando

Tabla 4.

1. **¿Ha existido momentos donde los clientes no puedan adquirir el bien que oferta la empresa Plastivill S.A. por no contar con la debida existencia del producto en bodega?**

| Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| Muy de acuerdo | 13 | 65% |
| De acuerdo | 5 | 25% |
| Poco de acuerdo | 1 | 5% |
| En desacuerdo | 1 | 5% |
| Total | 20 | 100% |

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Plastivill S.A.

Elaborado por: Jeniffer Gonzales Cando

Tabla 5.

2. **¿Considera adecuada la implementación de un área específica de logística dentro de la empresa?**

| Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------|-------------------|-------------------|
| Muy de acuerdo | 20 | 100% |
| De acuerdo | 0 | 0% |
| Poco de acuerdo | 0 | 0% |
| Totalmente de acuerdo | 0 | 0% |
| Total | 20 | 100% |

Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Plastivill S.A.

Elaborado por: Jeniffer Gonzales Cando

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

De acuerdo a los datos obtenidos mediante la entrevista realizada al gerente de la empresa se evidencio la falta de un área de logística, por lo que la empresa ha desempeñado sus procesos logísticos de manera empírica basándose en la experiencia de sus colaboradores, concordando con (Ballou, 2004) el área de logística es la encargada de la planificación, dirección y control de los productos dentro de una compañía, asegurando un almacenamiento adecuado, y tomando en consideración lo mencionado por el autor, se establece que la falta de un área de logística en la empresa Plastivill S.A ha conllevado a que sus procesos sean deficientes, debido a la falta de criterios y lineamientos en cuanto al sistema utilizado para la venta de sus productos.

Por otro lado, se logró identificar que existe un escaso conocimiento en cuanto al aprovisionamiento, almacenamiento y despacho de mercadería que se aplican en la empresa, por lo que es importante indicar que los procesos en mención constituyen un pilar fundamental para las compañías que se dedican a la transformación de materia prima en producto terminado, y considerando las fases de la cadena de suministro, cada proceso debe ser minuciosamente planificado para lograr los objetivos establecidos por la entidad; por lo tanto, es importante establecer que la gestión implementada por quien dirige a la organización no es eficiente y eficaz.

De la encuesta que se implementó al personal que interviene en los procesos logísticos llevados a cabo en la empresa se obtuvieron los siguientes datos: del 100% que representan a 20 empleados, el 45% expuso que está poco de acuerdo con el sistema de venta y entrega de mercaderías en la compañía, así los colaboradores han evidenciado que este sistema no está siendo ejecutado de manera correcta, es por ello que no están conformes con el mismo y haciendo referencia al criterio de (Jara, 2020) este sistema es de vital importancia para

maximizar las ventas, dado que un eficiente sistema permite que lo solicitado por el cliente llegue con las especificaciones correctas y en el tiempo pactado.

Por otro lado, se identificó que el 45% del personal encuestado determina estar poco de acuerdo con el sistema de transporte implementado en la compañía debido a que no se planifica adecuadamente la contratación del transporte, provocando retrasos en la fase de distribución, gestión de carga y entrega de productos y aludiendo a lo indicado por (Guillermo, 2020) el sistema de transporte es clave en la fase de distribución y comercialización, permitiendo que los productos lleguen a los clientes en los tiempos estipulados; lo antes mencionado permite establecer que en la compañía no existe un control y planificación adecuada en la contratación de transporte.

De acuerdo a las preguntas formuladas a los colaboradores (65%) de la empresa se constató que en sus años de labores si ha existido momentos donde los clientes no han podido adquirir un producto por falta de existencia en bodega, lo que trae como consecuencia que la mercadería no estén disponibles en el momento adecuado, corroborando, esto se debe a la falta de una adecuada planificación de producción y tomando en consideración el criterio de (Bermeo, 2018) esta planificación es fundamental en los procesos diarios de la empresa puesto que le permite contar con stock actualizados evitando así la pérdida de potenciales clientes, por ello se afirma que la empresa ha mantenido este problema durante años y no ha logrado erradicarlo.

De la encuesta que se implementó al personal que interviene en los procesos logísticos llevados a cabo en la empresa el 70% ha manifestado estar muy de acuerdo en que consideran adecuada la implementación de un área específica de logística dentro de la empresa, esto concuerda con que lo expresa (Ballou, 2004) en donde toda área de logística es importante en una empresa debido a que permite trabajar de la mano con las exigencias presentadas por los

clientes, mitigar los errores, aumentan la eficiencia de la parte productiva de una empresa, reducción significativa de pérdidas en tiempo de trabajo.

CONCLUSIONES

La logística es la piedra angular de toda empresa, es la encargada de la planificación, dirección y control de los productos, permitiendo que el cliente reciba su pedido con las especificaciones solicitadas y en el tiempo adecuado, además una buena implementación logística permite trabajar de la mano con las exigencias presentadas por los clientes, mitigar los errores de procesos no sistematizados, aumentando la eficiencia de la parte productiva de una empresa, reducción significativa de pérdidas en tiempo de trabajo, reducción de costos y aumento de la rentabilidad de una compañía.

Los procesos logísticos comprenden una secuencia de actividades con la finalidad de alcanzar y administrar materias primas, empaçado, almacenaje y distribución al cliente final; el desarrollo eficiente de estos procesos permite a las compañías implementar un método más eficaz para lograr el máximo rendimiento en actividades permitiendo alcanzar una ventaja competitiva respecto a su competencia, a su vez añadiendo valor agregado a los productos comercializados en la entidad.

La cadena de suministro representa el conjunto de procesos, instalaciones y herramientas necesarias para la completar el proceso de transformación de materia prima en producto terminado, por tanto, esta permite que las entidades cuenten con una eficiente trazabilidad dentro de sus procesos logísticos, optimizar los procesos internos, establecer parámetros que permiten la elaboración de productos de alta calidad y desarrollo económico de las empresas.

RECOMENDACIONES

Con base a la realización del presente caso de estudio en relación al proceso logístico de Plastivill S.A. se recomienda:

Establecer un área de logística, de manera que los procesos realizados en la compañía se den de forma sistemática, con parámetros y fases adecuadas a las necesidades del mercado.

Se recomienda contar con el personal capacitado en el manejo logístico, que lleve un control adecuado de los procesos de la cadena de suministro.

A mediano plazo se recomienda la adquisición del programa SAP, el cual es un software utilizado en la gestión de procesos, procesamiento de datos y mejora la comunicación las áreas de una empresa.

Aplicar procedimientos logísticos con la finalidad de brindar una oportuna atención a los clientes y sus requerimientos, a su vez mejorar su servicio postventa.

Controlar constantemente el desempeño de los colaboradores que intervienen en los procesos logísticos, con el fin de medir sus capacidades técnicas y de servicio.

BIBLIOGRAFÍA

- Ballou, R. H. (2004). *Logística. Administración de la cadena de suministro. Quinta Edición*. Mexico: Pearson Educación.
- Beetrack. (s.f). *Beetrack*. Obtenido de <https://www.beetrack.com/es/blog/sistema-de-almacenamiento-tipos-funciones-y-ejemplo#:~:text=Un%20sistema%20de%20almacenamiento%20es,superficies%20y%20alturas%20m%C3%A1s%20peque%C3%B1as>.
- Bermeo, J. G. (2018). *Logística Empresarial*. Machala- Ecuador: UTMACH.
- Carrasco, S. (28 de marzo de 2019). *Practisis*. Obtenido de <https://www.practisis.com/post-one/la-importancia-de-implementar-procesos-operativos-en-tu-empresa#:~:text=Los%20procesos%20operativos%20son%20una,funcionamiento%20interno%20de%20tu%20negocio>.
- Carro, R. y. (2013). Logística empresarial. *Repositorio Digital de la FCEyS-UNMDP*.
- Consultores, A. (15 de Enero de 2019). *Aiteco Consultores*. Obtenido de https://www.aiteco.com/cadena-de-valor/#_ftn1
- Descartes. (20 de Agosto de 2021). *Descartes*. Obtenido de <https://www.descartes.com/es/resources/blog/que-es-la-logistica-de-distribucion>
- Escudero, J. (2019). *Logística de Almacenamiento*. España: Parainfo.
- Guillermo, W. (1 de Febrero de 2020). Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/comercializacion.html>
- Infotrack. (11 de Noviembre de 2020). *infotrack.com*. Obtenido de <https://infotrack.com.co/la-gestion-del-transporte-en-la-cadena-de-suministro/>
- Ipinza, F. D. (2004). *Administración y dirección de la producción*. Peru: Pearson Educación de Mexico.
- Jara, C. (2020). Logística empresarial. *Marketlovers*, 8.

- Lopez, R. (05 de Abril de 2014). *Logística de aprovisionamiento*. España: Parainfo. Obtenido de <https://universidadeuropea.com/blog/logistica-aprovisionamiento/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20log%C3%ADstica%20de,producci%C3%B3n%20y%20fo%20la%20venta>.
- Manrique, M., Teves, J., Taco, A., & Flores, J. (2019). Gestión de cadena de suministro: una mirada desde la perspectiva teórica. *Revista Venezolana de Gerencia*, 5, 6, 7.
- Myriam, Q. (1 de septiembre de 2020). Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/proceso-estrategico.html>
- Ongallo, C. (2007). *Libro de la venta directa*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Orozco, C. (29 de Noviembre de 2020). *GDE Guia del empresario*. Obtenido de <https://guiadelempresario.com/logistica/gestion-logistica/>
- Roldan, P. (1 de Julio de 2020). Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/garantia.html>
- Roldan, P. (2021). *Empresa para Todos*. Cali: Adis Internacional.
- Silva, A. (2006). *Logística de almacenamiento*. Caracas: TECANA AMERICAN UNIVERSITY.
- Torreblanca, F. (Diciembre de 2020). *Esic*. Obtenido de <https://www.esic.edu/rethink/comercial-y-ventas/que-es-el-servicio-post-venta-y-su-importancia>
- Torres, G. (22 de enero de 2018). *G & C Global Solution*. Obtenido de <https://bsc-global.org/tipos-procesos-toda-organizacion/>
- Zendesk. (Marzo de 2023). *Zendesk.com*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/definicion-de-soporte-tecnico/>

ANEXOS

Anexo 1 – Guía de entrevista aplicada al gerente de Plastivill S.A.

| Preguntas | Respuestas |
|---|---|
| ¿Cuenta usted con un área de logística establecida en la empresa? | Actualmente no se cuenta con un área de logística establecida, los procesos son llevados a cabo de manera empírica, basándose en los procesos que se han ejecutado en los años de función de la empresa. |
| ¿Conoce usted cuantas personas intervienen en el proceso de despacho de productos? | Hasta donde tengo conocimiento el personal que interviene en el proceso de despacho es de 20 colaboradores, aunque no son datos concretos porque la nómina general de toda la empresa la maneja Talento Humano. |
| ¿Según su tiempo de experiencia y labores en la empresa, considera que ha realizado una adecuada gestión en relación a la comercialización de los productos? | He intentado cumplir de una manera adecuada los objetivos comerciales en cuanto a la venta de los productos que oferta la empresa, con el propósito de mejorar cada día. |
| ¿Conoce usted como se dan los procesos dentro de su empresa desde la adquisición, almacenamiento y despacho de los productos ofertados? | Conozco la forma de administrar y gestionar los procesos de la empresa, pero específicamente la de adquisición y despacho de eso se encargan los supervisores designados en esa área. |
| ¿Cada que tiempo capacita al personal en temas relacionados a despachos de productos? | Al personal que labora en la empresa se lo capacita cuando el consejo ejecutivo lo amerita, hasta donde tengo entendido en el periodo 2022 no se ha realizado capacitación alguna al personal. |
| ¿La empresa cuenta con un sistema de inventario para llevar el control sobre los productos producidos y en stock? | Dentro de la empresa se cuenta con un sistema general, en donde existen divisiones funcionales y cada departamento registra sus datos. |
| ¿Considera usted que el sistema actual con el que cuenta a la empresa le ha brindado beneficios en cuanto a mantener la fidelización de los clientes? | Creo que no se ha conseguido mantener la fidelización de los clientes, por ende, se necesita realizar algunos cambios internos. |

Anexo 2 – Formulario de encuesta aplicada al personal que labora en los procesos logísticos de Plastivill S.A.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
CARRERA DE COMERCIO**

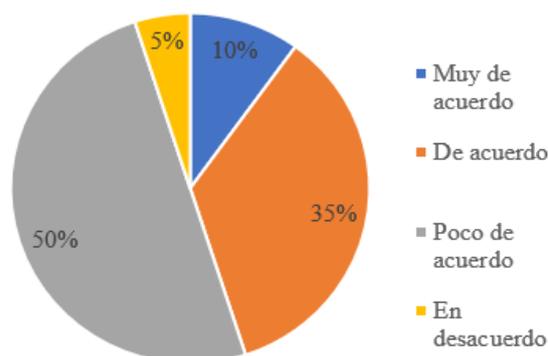


Tema: Proceso logístico en la empresa Plastivill S.A de la ciudad de Babahoyo, periodo 2022.

Objetivo: Diagnosticar problemas dentro del proceso logístico que se están generando en la actualidad.

1. ¿Cree usted que el sistema implementado relacionado a la venta y entrega de mercadería con el que cuenta la empresa está funcionando adecuadamente?

| Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|-------------|
| Muy de acuerdo | 2 | 10% |
| De acuerdo | 7 | 35% |
| Poco de acuerdo | 10 | 50% |
| En desacuerdo | 1 | 5% |
| Total | 20 | 100% |



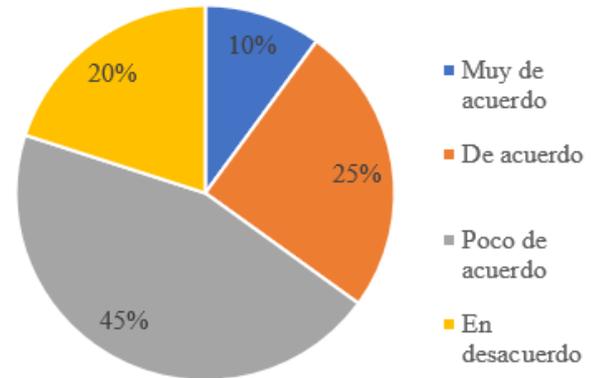
Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Plastivill S.A.

Elaborado por: Jeniffer Gonzales Cando

Análisis: Con los datos obtenidos por los encuestados, indicaron que el 50% esta poco de acuerdo con la funcionalidad el sistema de venta y entrega de mercaderías, por otro lado, el 35% está de acuerdo, mientras que el 10% considera adecuado este sistema y con un 5% manifiesta que este sistema es deficiente.

2. ¿Está de acuerdo con que el sistema de transporte que utiliza la empresa es el correcto tomando en consideración la demanda y despachos diarios realizados a diario en la empresa?

| Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|-------------|
| Muy de acuerdo | 2 | 10% |
| De acuerdo | 5 | 25% |
| Poco de acuerdo | 9 | 45% |
| En desacuerdo | 4 | 20% |
| Total | 20 | 100% |



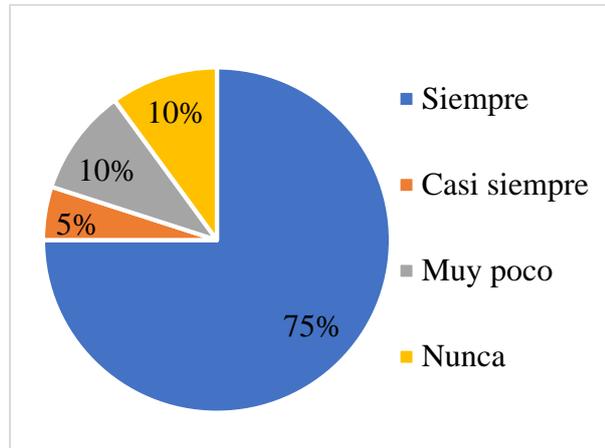
Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Plastivill S.A.

Elaborado por: Jeniffer Gonzales Cando

Análisis: El 45% y 25% de la totalidad de los encuestados manifiesta que el sistema de transporte no es el adecuado para la empresa, en su contraparte el 10% y 20% manifestaron estar conformes con este sistema, considerando que es el apropiado para la compañía.

3. ¿Ha existido momentos donde los clientes no puedan adquirir el bien que oferta la empresa Plastivill S.A. por no contar con la debida existencia del producto en bodega?

| Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 15 | 75% |
| Casi siempre | 1 | 5% |
| Muy poco | 2 | 10% |
| Nunca | 2 | 10% |
| Total | 20 | 100% |



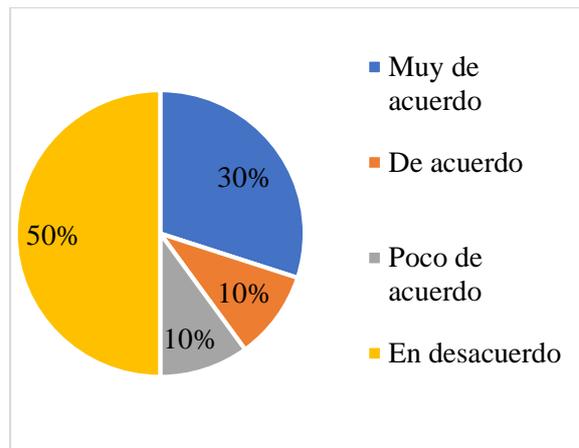
Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Plastivill S.A.

Elaborado por: Jeniffer Gonzales Cando

Análisis: Mediante la encuesta realizada se obtuvo que el 75% y 5% indica que se han presentado momentos donde los clientes no han podido adquirir un producto por falta de existencias en bodega, por otro lado, solo el 10% indican que no han presenciado este problema.

4. ¿Considera usted que el personal que interviene en el proceso despacho se encuentra capacitado para ejecutar las funciones dentro de la empresa?

| Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|-------------|
| Muy de acuerdo | 6 | 30% |
| De acuerdo | 2 | 10% |
| Poco de acuerdo | 2 | 10% |
| En desacuerdo | 10 | 50% |
| Total | 20 | 100% |



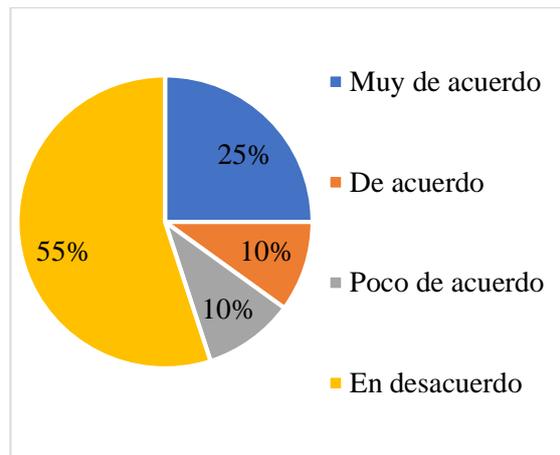
Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Plastivill S.A.

Elaborado por: Jeniffer Gonzales Cando

Análisis: Los resultados obtenidos en la encuesta, se evidencia que el 50% y 10% de los encuestados indican que el personal no esta capacitado para ejecutar las labores de despacho, mientras que el 30% y 10% consideran que cuentan con los conocimientos suficientes para sus labores diarias.

5. ¿Considera usted que se ha cumplido a cabalidad los objetivos y metas trazados organizacionalmente durante el periodo comercial en la empresa Plastivill S.A.?

| Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|-------------|
| Muy de acuerdo | 5 | 25% |
| De acuerdo | 2 | 10% |
| Poco de acuerdo | 2 | 10% |
| En desacuerdo | 11 | 55% |
| Total | 20 | 100% |



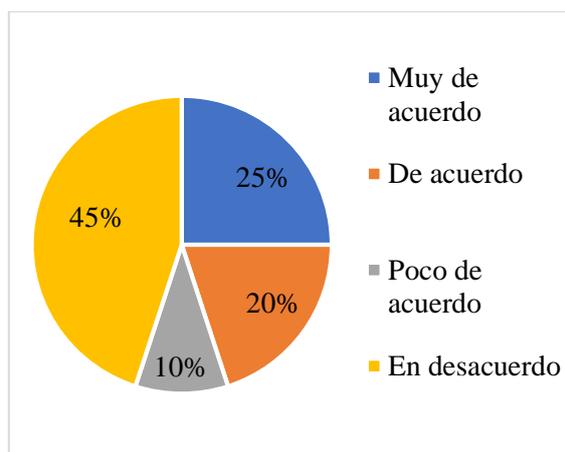
Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Plastivill S.A.

Elaborado por: Jeniffer Gonzales Cando

Análisis: Del personal encuestado el 55% y 10% coinciden en que los objetivos y metas trazados por la compañía no se han cumplido a cabalidad, mientras que el 25% y 10% mencionan que estos objetivos organizacionales han sido logrados.

6. ¿La empresa Plastivill S.A. cuenta con un espacio adecuado para el almacenamiento de la mercancía que es utilizada para la comercialización?

| Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|-------------|
| Muy de acuerdo | 5 | 25% |
| De acuerdo | 4 | 20% |
| Poco de acuerdo | 2 | 10% |
| En desacuerdo | 9 | 45% |
| Total | 20 | 100% |



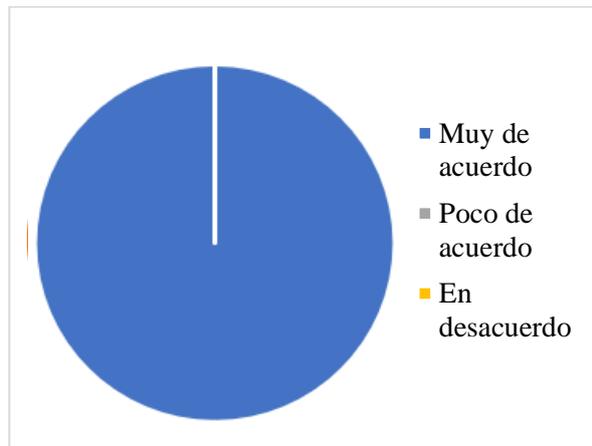
Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Plastivill S.A.

Elaborado por: Jeniffer Gonzales Cando

Análisis: Del total de encuestados el 45% y 10% indicaron que el espacio que cuenta la empresa para el proceso de almacenaje no es suficiente para los productos ofertados por la empresa, solo un 20% se encuentra conforme con el espacio disponible.

7. ¿Considera adecuada la implementación de un área específica de logística dentro de la empresa?

| Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|-------------|
| Muy de acuerdo | 20 | 100% |
| De acuerdo | 0 | 0% |
| Poco de acuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Total | 20 | 100% |



Fuente: Encuesta realizada al personal de la empresa Plastivill S.A.

Elaborado por: Jeniffer Gonzales Cando

Análisis: La totalidad de los encuestados (100%) coinciden en que la empresa debe de establecer un área de logística en la empresa.

Anexo 3 – Ruc de la empresa

SRI**Certificado**
Registro Único de Contribuyentes

| | |
|--|------------------------------------|
| Razón Social PLASTIVILL S.A. | Número RUC 0992615451001 |
|--|------------------------------------|

Representante legal
• VILLAGRAN SIGUENZA MARIA GABRIELA

| | |
|-------------------------|-----------------------------------|
| Estado ACTIVO | Régimen REGIMEN GENERAL |
|-------------------------|-----------------------------------|

| | | |
|--|---|--|
| Fecha de registro 22/04/2009 | Fecha de actualización 17/02/2022 | Inicio de actividades 23/03/2009 |
|--|---|--|

| | | |
|--|---|---|
| Fecha de constitución 23/03/2009 | Reinicio de actividades No registra | Cese de actividades No registra |
|--|---|---|

| | |
|--|---|
| Jurisdicción ZONA 8 / GUAYAS / SAMBORONDON | Obligado a llevar contabilidad SI |
|--|---|

| | | |
|---------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| Tipo SOCIEDADES | Agente de retención SI | Contribuyente especial SI |
|---------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|

Domicilio tributario

Ubicación geográfica

Provincia: GUAYAS **Cantón:** SAMBORONDON **Parroquia:** LA PUNTILLA (SATELITE)

Dirección

Barrio: SAMBORONDON **Calle:** AV MIGUEL YUÑEZ PARRA **Número:** 3 **Intersección:** SN Carretera: VIA AL PUENTE ALTERNO NORTE **Kilómetro:** 14.5 **Conjunto:** CENTRO ALMAX II **Edificio:** SN **Bloque:** SN **Número de oficina:** 1 **Número de piso:** 2 **Manzana:** 6 **Referencia:** JUNTO A PRIMAX ALMAX

Medios de contacto

Email: gabriela.villagran@plastivill.com **Teléfono trabajo:** 043917000

Actividades económicas

- G46691101 - VENTA AL POR MAYOR DE PRODUCTOS QUÍMICOS INDUSTRIALES: ANILINA, TINTA DE IMPRESIÓN, ACEITES ESENCIALES, GASES INDUSTRIALES (OXÍGENO), PEGAMENTO QUÍMICO, COLORANTES, RESINA SINTÉTICA, METANOL, PARAFINA, AROMATIZANTES Y POTENCIADORES DEL SABOR, SODA CÁUSTICA, SAL INDUSTRIAL, ÁCIDOS Y SULFUROS, DERIVADOS DE ALMIDÓN, ETCÉTERA.
- S96090705 - ACTIVIDADES DE SERVICIOS DIVERSOS.
- C20131110 - FABRICACIÓN DE OTRAS FORMAS PRIMARIAS DE PLÁSTICOS: ESTERES DE POLIALILO, OLEFINAS HALOGENADAS, ETC.
- G46499504 - VENTA AL POR MAYOR DE ARTÍCULOS DE PLÁSTICO.

Establecimientos

| | |
|----------------------|----------------------|
| Abiertos 2 | Cerrados 2 |
|----------------------|----------------------|

Razón Social
PLASTIVILL S.A.

Número RUC
0992615451001

Obligaciones tributarias

- 2011 DECLARACION DE IVA
- 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- ANEXO ACCIONISTAS, PARTÍPIES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES – ANUAL
- ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI

i Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec.

Números del RUC anteriores

No registra

Recibido por: _____ Fecha: _____

17 FEB 2022

Declaro que la información entregada es verdadera, por lo que asumo la responsabilidad legal de acuerdo a la normativa vigente.



Código de verificación: **CATRER2022000060334**
Fecha y hora de emisión: 17 de febrero de 2022 11:32
Usuario emisor: Orlando Albornoz Oscar Xavier

Si los datos de este certificado son adulterados pierde su validez.

Anexo 4 – Carta de autorización

Babahoyo, 18 de febrero del 2023

Magister.

Eduardo Gáelas Guijarro

**DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACION FINANZAS E
INFORMATICA**

En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos **LA EMPRESA PLASTIVILL S.A**

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante **GONZALES CANDO JENIFFER AMERICA** con numero de cedula **1207912906** de la carrera de comercio de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema **PROCESO LOGÍSTICO EN LA EMPRESA PLASTIVILL S.A DE LA CIUDAD DE BABAHOYO, PERIODO 2022.** el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo a usted.



Atentamente.

RUC: 0992615451001

Ing. Heidy Guerrero Coello

C.I. 120513085-7

JEFA ADMINISTRATIVA

Anexo 5 – Certificado de plagio



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

GONZALES CANDO JENIFFER- ESTUDIO DE CASO

1%

Similitudes



< 1%

Texto entre comillas
0% similitudes entre comillas

0% Idioma no reconocido

Nombre del documento: GONZALES CANDO JENIFFER-ESTUDIO DE CASO.docx

ID del documento: 468f24bc8c5a4276b71298be24a238f6b11e29c7

Tamaño del documento original: 49,2 ko

Depositante: undefined JENIFFER AMERICA GONZALES CANDO

Fecha de depósito: 29/3/2023

Tipo de carga: email_submission

fecha de fin de análisis: 29/3/2023

Número de palabras: 7082

Número de caracteres: 45.388

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuente principal detectada

| N° | Descripciones | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales |
|----|---|-------------|-------------|---|
| 1 |  dspace.utb.edu.ec Técnicas de venta y su influencia en la oferta y demanda de la e... <small>http://dspace.utb.edu.ec:8080/jspui/bitstream/49000/2574/6/P-UTB-FCJSE-CADM-000014.pdf.txt</small> | < 1% | | Palabras idénticas : < 1% (30 palabras) |

Fuentes con similitudes fortuitas

| N° | Descripciones | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales |
|----|---|-------------|-------------|---|
| 1 |  www.docuSign.mx ¿Qué es un proceso? Conozca los tipos y ejemplos <small>https://www.docuSign.mx/blog/que-es-proceso</small> | < 1% | | Palabras idénticas : < 1% (11 palabras) |
| 2 |  Gestión de ventas para la ferretería Big Market ubicada en la ciudad de Ba... #56aa0e <small>El documento proviene de mi grupo</small> | < 1% | | Palabras idénticas : < 1% (10 palabras) |
| 3 |  blog.hubspot.es ¿Qué es un inventario? Concepto, tipos y ejemplos <small>https://blog.hubspot.es/sales/que-es-inventario#:~:text=Un inventario es un documento donde se regis...</small> | < 1% | | Palabras idénticas : < 1% (12 palabras) |