



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

FAFI.

PROCESO DE TITULACIÓN

DICIEMBRE 2022- ABRIL 2023

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN COMERCIO

TEMA:

**GESTIÓN LOGÍSTICA DEL BAZAR 3 HERMANOS DE LA CIUDAD DE
BABAHOYO PERIODO 2022**

EGRESADA:

DENNISE YOLANDA OÑATE MARTINEZ

TUTOR:

ING. WENDY LORENA OCAMPO ULLOA

AÑO 2022 - 2023

ÍNDICE

RESUMEN	1
ABSTRACT	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
JUSTIFICACIÓN:	5
OBJETIVO GENERAL.....	6
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN	7
MARCO CONCEPTUAL	8
Logística.....	9
La gestión logística	10
Tipos de gestión logística.....	11
Logística de producción:.....	12
Logística de ventas:.....	13
Logística de la recuperación:	13
Reciclaje Logístico:	15
Naturaleza y alcance de la gestión logística	15
Almacenamiento:	18
Desempeño logístico.....	20
MARCO METODOLÓGICO.....	20

TÉCNICAS	21
INSTRUMENTOS	21
RESULTADOS.....	22
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	25
CONCLUSIONES	26
RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	28

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1	22
Tabla 2	23
Tabla 3	23
Tabla 4	23
Tabla 5	24
Tabla 6	24

RESUMEN

La gestión administrativa del Bazar 3 Hermanos se enfoca en el manejo adecuado de los recursos y la coordinación de las actividades para alcanzar los objetivos del negocio. Entre las funciones de la gestión administrativa se encuentran la planificación, organización, dirección y control de las operaciones diarias del bazar. En términos de planificación, se definen las metas a largo y corto plazo del bazar, se establecen los recursos necesarios para lograr estas metas y se asignan responsabilidades a los diferentes departamentos y empleados para asegurar el éxito del negocio. La organización se refiere a la estructura del bazar y a cómo se asignan los recursos humanos y materiales para alcanzar los objetivos definidos en la planificación. La gestión administrativa del bazar también se encarga de establecer las políticas y procedimientos internos, así como de coordinar y supervisar el trabajo de los empleados. Finalmente, el control se refiere a la supervisión y evaluación de las operaciones diarias del bazar para garantizar que se estén cumpliendo los objetivos y metas establecidos. La gestión administrativa del bazar también se encarga de realizar ajustes y cambios en el plan si es necesario para mejorar el desempeño del negocio.

Palabras claves: gestión administrativa, manejo de recursos, coordinación de actividades, planificación, organización, dirección, control, metas, responsabilidades, estructura, políticas, procedimientos, supervisión, evaluación, ajustes, desempeño del negocio.

ABSTRACT

The administrative management of Bazar 3 Hermanos focuses on the proper handling of resources and coordination of activities to achieve business objectives. Administrative management functions include planning, organization, direction, and control of daily bazaar operations. In terms of planning, long and short-term goals for the bazaar are defined, necessary resources are established to achieve these goals, and responsibilities are assigned to different departments and employees to ensure business success. Organization refers to the bazaar's structure and how human and material resources are assigned to achieve the goals defined in planning. Bazaar administrative management is also responsible for establishing internal policies and procedures, as well as coordinating and supervising employee work. Finally, control refers to the supervision and evaluation of daily bazaar operations to ensure that established objectives and goals are being met. Bazaar administrative management is also responsible for making adjustments and changes to the plan if necessary to improve business performance.

Keywords: administrative management, resource management, activity coordination, planning, organization, direction, control, goals, responsibilities, structure, policies, procedures, supervision, evaluation, adjustments, business performance.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El bazar 3 Hermanos es un negocio dirigido por la Sra. Yolanda Martínez, ubicado en las calles 9 de noviembre y 3ra peatonal (esquina); que se dedica a la venta de artículos, La mercancía ofertada está destinada para estudiantes, profesores, ama de casa, profesionales y demás consumidores que solicitan esta clase de artículos. Contando con 13 años en el mercado Babahoyense, el Bazar 3 hermanos se destaca por ofertar a sus consumidores los mejores artículos para sus clientes y sobre todo con calidad, además de garantizar que el servicio al cliente sea el adecuado.

Sin embargo, esta empresa presenta inconsistencias en la parte logística todo esto producido por contar con inventarios desactualizados que crean problemas en su desarrollo, al no darse de forma correcta este proceso logístico tan importante, se pueden presentar grandes consecuencias para el negocio, tales como: errores de ubicación de los artículos en las perchas e incluso en el mayor de los casos se puede generar una rotura de stock lo que implica que algunos consumidores no puedan obtener los artículos que son solicitados.

La planificación deficiente es otra de las razones problemáticas del comercial, pues él no realizar una constantes verificación no la tiene informado sobre la cantidad de productos con los que se cuenta. La gestión de compras es de las tareas empresariales más fundamentales, pues una correcta gestión permite aumentar el beneficio a obtener una mejor organización de sus productos ya que muchas veces se tiene cantidades excesivas en lo que se vende menos y porque se presentan faltantes en los productos con mayor rotación.

La gestión administrativa del bazar 3 Hermanos presenta algunas problemáticas que afectan el correcto funcionamiento del negocio, la falta de un sistema de contabilidad y finanzas adecuado dificulta la toma de decisiones informadas en cuanto a la gestión de los recursos

financieros y la inversión en nuevos productos o servicios. Además, la gestión del personal también puede ser un desafío para el bazar, ya que puede ser difícil encontrar y retener empleados capacitados y comprometidos con la empresa. Esto puede llevar a una disminución de la eficiencia operativa y a una baja en la calidad del servicio al cliente.

La problemática de la mercadería colapsada es común en muchas empresas, incluyendo el Bazar 3 Hermanos. La falta de monitoreo y control del inventario a llevado a una acumulación excesiva de productos almacenados, lo que ha sido perjudicial para la empresa de varias maneras.

En primer lugar, el exceso de productos almacenados puede afectar el flujo de caja de la empresa. Si los productos no se venden, la empresa no puede generar ingresos, lo que ha afectado su capacidad para pagar facturas, salarios y otros gastos operativos. Además, la mercadería almacenada ocupa espacio valioso y aumenta los costos de almacenamiento, lo que reduce los márgenes de ganancia del bazar. En segundo lugar, la acumulación de productos almacenados esta afectando la calidad de los productos.

Si los productos se almacenan durante demasiado tiempo, se deterioran y se vuelven obsoletos, lo que afecta a la reputación de la empresa y su capacidad para competir en el mercado. Además, el colapso de la mercadería también afecta negativamente la eficiencia operativa del negocio, ya que los empleados tienen dificultades para acceder a los productos que necesitan para satisfacer la demanda de los clientes. Esto resulta en una disminución de las ventas y, por lo tanto, una disminución de la rentabilidad del negocio.

JUSTIFICACIÓN:

El presente estudio de caso aporta información sobre la logística que se lleva dentro de del bazar 3 hermanos, con la finalidad de obtener información de cómo se llevan a cabo los procesos logísticos y dictaminar a que proceso logístico es al que se le debe de dar mayor relevancia debido a que este está afectando de manera directa el desarrollo interno; esta información se obtiene mediante una encuesta dirigida a los colaboradores, además de contar con una entrevista al propietario del negocio.

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 del Bazar 3 hermanos ubicado en la ciudad de Babahoyo. El estudio propuesto permitirá conocer la importancia de un sistema logístico eficiente y cómo implementar mejoras en el bazar 3 Hermanos para que se cumpla con las expectativas y demandas de los clientes. La implementación de estrategias logísticas adecuadas permitirá a la empresa mantenerse competitiva en el mercado y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Además, una logística eficiente también tendrá un impacto positivo en la rentabilidad del bazar, ya que una mejor gestión de inventarios y distribución permitirá reducir costos y mejorar la eficiencia en la entrega de los productos. En conclusión, el caso de estudio permitirá al bazar 3 Hermanos fomentar el uso de estrategias logísticas y mejorar su funcionamiento en el mercado, manteniéndose como una empresa sólida y capaz de ofrecer productos y servicios de calidad a sus clientes. Además, se justifica el caso de estudio porque es un requisito fundamental que me permitirá obtener mi título de tercer nivel en la escuela de Administración, finanzas e informática en la carrera de licenciada en comercio.

OBJETIVO GENERAL

Analizar la gestión logística del Bazar 3 hermanos de la ciudad de Babahoyo para en crecimiento en el mercado.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Identificar los problemas que actualmente tiene la empresa mediante la aplicación de encuestas y entrevista.
- ✓ Mejorar los niveles de calidad del producto.
- ✓ Aumentar la competitividad de la empresa. Mediante el sistema MRP

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

El estudio de caso titulado “Gestión logística del Bazar 3 hermanos”, en la ciudad de Babahoyo periodo 2022, la línea de investigación sobre el bazar "3 hermanos" en el ámbito de la gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, con una sublínea enfocada en empresas e instituciones públicas y privadas. La gestión financiera se refiere al conjunto de procesos y herramientas que se utilizan para controlar y dirigir las finanzas de una empresa o institución. En el caso del bazar "3 hermanos", la investigación podría centrarse en cómo se manejan las finanzas en la empresa, cómo se gestionan los recursos y cómo se toman decisiones financieras importantes. Esto podría incluir temas como la gestión de presupuestos, la evaluación de la rentabilidad de los productos, la gestión de la tesorería, el análisis de los estados financieros y la gestión del riesgo financiero.

La gestión administrativa se refiere a la planificación, organización, dirección y control de los recursos y procesos necesarios para la gestión eficiente de una organización. En el caso del bazar "3 hermanos", la investigación podría centrarse en cómo se organizan y dirigen las operaciones diarias de la empresa, cómo se gestionan los recursos humanos y materiales y cómo se establecen los procesos y políticas internas. Esto podría incluir temas como la gestión de la cadena de suministro, la gestión del inventario, la gestión de la logística y la gestión del personal. En el caso del bazar "3 hermanos", la investigación podría centrarse en cómo se lleva a cabo la auditoría interna y externa, cómo se establecen los controles internos y cómo se abordan las cuestiones de cumplimiento.

MARCO CONCEPTUAL

El bazar 3 hermanos con RUC. 1204864186001 es una empresa con 13 años de posicionamiento en el mercado en la ciudad de Babahoyo en las calles 9 de noviembre y tercera peatonal dedicada a la comercialización de artículos de bazar, víveres básicos, pagos y retiros bancarios, recargas móviles y demás artículos de primera necesidad para cumplir la satisfacción de cada uno de sus clientes. Por ser un negocio que cuenta con artículos básicos y de uso cotidiano le permite con facilidad la rotación de mercadería basándose en la implementación de procesos logísticos, incursionando en la buena gestión que debe de llevar para así poder estar totalmente abastecidos y por ende satisfacer las necesidades de sus clientes.

En un bazar, la gestión administrativa se vuelve crucial para garantizar una oferta adecuada de productos y servicios, una buena atención al cliente y una rentabilidad sostenible del negocio. Para ello, es necesario contar con una adecuada planificación de recursos, en donde se establezcan objetivos claros y se diseñen estrategias efectivas para alcanzarlos. Desde el almacenamiento, hasta el control de inventarios resulta de gran importancia para el bazar 3 hermanos; debido a cualquier alteración que se presente en estos puntos les cuesta en gran medida al negocio.

Segun (Andruw, 2020) la gestión se define como el proceso de coordinación y administración de tareas con el objetivo de alcanzar una meta determinada. Este proceso incluye actividades de planificación estratégica y coordinación del personal para lograr los objetivos de la organización utilizando los recursos disponibles. La administración también puede referirse a la estructura jerárquica de la organización. Para ser un gerente eficaz, es necesario desarrollar habilidades como la planificación, la comunicación, la organización y el liderazgo, así como un conocimiento profundo de los objetivos de la empresa para dirigir adecuadamente a los empleados, ventas y otras operaciones para lograrlos.

(Kukreja, 2019) destaca que la gestión es esencial tanto en la vida organizada como en la administración de empresas. La buena gestión es crucial para el éxito de las organizaciones, ya que permite la coordinación y dirección de esfuerzos para lograr objetivos comunes. Si bien hay un debate sobre si la gestión es un arte o una ciencia, muchos expertos están de acuerdo en que la formación académica ayuda a tener éxito en la gestión. Es por eso que la mayoría de los líderes empresariales tienen educación universitaria y por qué se ofrecen programas de grado de negocios en muchas instituciones académicas. En el contexto de la gestión administrativa, esto destaca la importancia de contar con un equipo gerencial bien capacitado y con una formación sólida en negocios para garantizar una gestión efectiva y exitosa de la organización.

En el ámbito de la gestión administrativa, el autor (Sethy, 2018) destaca que la gestión es un proceso que abarca diversas actividades como la planificación, organización, actuación y control, todas ellas orientadas a alcanzar los objetivos establecidos a través de la utilización de recursos humanos y materiales. Asimismo, la gestión implica el diseño y mantenimiento de un ambiente en el que las personas puedan trabajar en equipo de manera eficiente para lograr metas específicas. En este sentido, la gestión administrativa se enfoca en dirigir y coordinar los esfuerzos de los trabajadores para lograr los objetivos de la empresa, en un entorno eficiente y eficaz.

Logística

Expresa el autor (Essex Diego, 2020) que la logística es un proceso fundamental para la gestión administrativa, ya que se encarga de planificar y ejecutar el transporte y almacenamiento eficiente de mercancías desde su punto de origen hasta su punto de consumo. El objetivo principal de la logística es cumplir con los requisitos del cliente de manera oportuna y rentable. Por lo tanto, la logística es esencial para la gestión de inventarios, el control de calidad, la satisfacción del cliente y la eficiencia en costos.

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. En general, la logística se enfoca en el movimiento físico de bienes, pero también puede incluir el movimiento de información y dinero a lo largo de la cadena de suministro. La logística se preocupa por la planificación y coordinación de actividades como transporte, almacenamiento, empaque y distribución.

La gestión logística

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. 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 (Lagore, 2019) la gestión logística es un conjunto de procesos que forman parte de la gestión de la cadena de suministro. Esta gestión involucra la planificación, ejecución, reporte y coordinación del movimiento de bienes dentro de una red de partes interesadas que incluye proveedores, producción y fabricación, embalaje, distribución y clientes. El principal objetivo de la logística es transportar el producto de manera segura y eficiente desde el punto de origen al punto de destino con el menor costo posible, sin dejar de lado la calidad del servicio.

La gestión logística, según el autor, se enfoca en el movimiento y almacenamiento eficiente de bienes y materiales desde el punto de origen hasta el punto de consumo final. Es un proceso

que implica la planificación, gestión e implementación de actividades relacionadas con la adquisición, almacenamiento y movimiento de diversos tipos de productos, incluyendo materias primas, equipos, productos terminados, alimentos y otros artículos consumibles. El objetivo principal de la gestión logística es asegurar que los bienes se muevan de manera eficiente, segura y rentable, con el fin de cumplir con los requisitos del cliente y optimizar los recursos disponibles en la cadena de suministro. (Matamoros, 2022)

Para el autor (Roman, 2021). El proceso logístico puede comenzar desde el momento en que se identifica la necesidad de un producto o servicio, ya sea por parte de un cliente externo o interno. A partir de ahí, se inicia el proceso de planificación para determinar los requisitos de los materiales, el tiempo necesario para la producción o adquisición, el transporte y la entrega al cliente. La gestión de la cadena de suministro es un componente clave en este proceso, ya que se encarga de coordinar y optimizar la cadena de suministro, desde la adquisición de materiales hasta la entrega al cliente final. Además, la logística también implica la gestión del inventario, la gestión del almacén y el control de calidad de los productos.

Dice el autor (Rawat, 2021) La logística puede ser utilizada como una estrategia para mejorar la eficiencia y rentabilidad de una empresa. Una buena estrategia de logística puede ayudar a una empresa a reducir costos, mejorar la satisfacción del cliente, aumentar la velocidad de entrega y mejorar la calidad del producto. Además, la logística puede ser utilizada para obtener una ventaja competitiva sobre los competidores al permitir una mejor gestión de la cadena de suministro y una mayor flexibilidad en la entrega de productos y servicios. Por lo tanto, una estrategia de logística bien diseñada y ejecutada puede ser un factor clave para el éxito de una empresa en el mercado.

Tipos de gestión logística

Logística de adquisiciones:

Para el autor (Fiallos, 2022) la logística de adquisición es una parte importante de la cadena de suministro y se enfoca en el proceso de obtener los materiales y suministros necesarios para la producción de bienes o servicios. Incluye actividades como la selección de proveedores, la negociación de precios y términos, la gestión de inventarios, el control de calidad y la gestión de la entrega y recepción de los materiales. La logística de adquisición se centra en garantizar que los materiales y suministros necesarios estén disponibles en el momento y lugar adecuados para satisfacer las necesidades de producción. Además, una logística de adquisición eficiente también puede ayudar a las empresas a ahorrar costos y mejorar su rentabilidad al optimizar la gestión de sus recursos y reducir los gastos generales.

La logística de adquisición puede estar presente en un bazar. Por ejemplo, si el bazar es una empresa que vende productos de diferentes proveedores, la logística de adquisición se encargaría de gestionar la adquisición y recepción de los productos de los proveedores. Esto puede incluir la identificación de los proveedores adecuados, la negociación de los precios y términos, la gestión de los pedidos y la coordinación de la entrega y recepción de los productos. La logística de adquisición también podría involucrar la gestión de los procesos internos de la empresa, como la recepción de los productos, su almacenamiento y la distribución interna a los diferentes puntos de venta dentro del bazar. En resumen, es una parte fundamental de la gestión de cualquier empresa que dependa de la adquisición de productos o servicios de proveedores externos, incluyendo un bazar.

Logística de producción:

La logística de producción se refiere al proceso de coordinación y gestión de todas las actividades necesarias para crear un producto, desde la adquisición de piezas y materiales, hasta

su distribución dentro de la organización, la gestión de los productos, su embalaje y envío al almacén. El objetivo de la logística de producción es optimizar el proceso de fabricación a través de una adecuada coordinación de todas las etapas involucradas en la elaboración de bienes. Esto implica asegurar que todos los materiales y suministros estén disponibles en el lugar de trabajo para la creación del producto. (Essex, 2020)

Logística de ventas:

La logística de ventas, también conocida como logística de distribución, se centra en la gestión de los productos una vez que han sido fabricados y se encuentran listos para su distribución al mercado. Esta logística se enfoca en planificar, coordinar y controlar todas las actividades necesarias para llevar los productos desde el punto de producción hasta el cliente final, pasando por el almacenamiento, transporte y entrega. La logística de ventas se encarga de gestionar la cadena de suministro desde el centro de producción hasta los puntos de venta, asegurando que los productos estén disponibles en el tiempo correcto.

(Gamber, 2019) La logística de ventas es responsable de coordinar la distribución de productos desde el almacenamiento hasta los puntos de venta, ya sean mayoristas, minoristas o directamente a los consumidores. Esta área se enfoca en garantizar que los productos se entreguen en el momento y lugar adecuados, satisfaciendo así las necesidades y expectativas del cliente. La eficiencia y reducción de costos son factores clave en esta gestión, ya que se busca optimizar la entrega de bienes sin afectar la calidad del servicio al cliente.

Logística de la recuperación:

De acuerdo con (Kenton, 2021) la logística de recuperación se refiere al proceso de mover los productos desde el consumidor final hasta el productor de manera inversa, gestionando todas las actividades relacionadas con el transporte de bienes no utilizados o que no cumplen con los

requisitos del cliente. Este proceso tiene como objetivo principal recuperar el valor de los productos y asegurar una eliminación adecuada. La logística de recuperación se enfoca en encontrar formas rentables de transportar los productos desde el punto de consumo hasta el punto de origen, con el fin de recuperar su valor mediante la reutilización, el reciclaje de chatarra, la reelaboración y la renovación.

El tema de la logística de recuperación podría estar relacionado con la gestión de un bazar, por ejemplo. En un bazar, se venden productos de segunda mano o usados, y en muchos casos, es necesario recuperar estos productos para su posterior venta o eliminación adecuada. En este sentido, la logística de recuperación en un bazar implica el transporte y gestión de los productos no vendidos o no utilizados, desde el punto de venta hasta el punto de origen. Esta gestión podría incluir la identificación de los productos que no cumplen con los requisitos de los clientes o que no son necesarios, así como la selección de las mejores opciones de transporte para su devolución al proveedor original.

Además, la logística de recuperación en un bazar también podría incluir la evaluación de los productos devueltos para determinar si se pueden reutilizar, reciclar, reelaborar o renovar antes de volver a ponerlos a la venta. En última instancia, la logística de recuperación en un bazar puede ayudar a reducir los residuos y mejorar la sostenibilidad del negocio, al mismo tiempo que se maximiza el valor de los productos vendidos.

Según (Roman, 2021) La logística de recuperación se refiere al proceso de transporte de bienes desde el consumidor final hasta el productor, pero en orden inverso. Este proceso está destinado a manejar todas las actividades relacionadas con los productos que no son necesarios para el cliente o que no cumplen con sus requisitos. El objetivo principal de la logística de

recuperación es el transporte rentable de las mercancías desde el punto de consumo hasta el punto de origen, de modo que puedan ser eliminados adecuadamente y se pueda recuperar su valor.

Reciclaje Logístico:

El reciclaje logístico se refiere al proceso de recuperación y reutilización de materiales y productos que han llegado al final de su ciclo de vida útil, a través de una gestión efectiva de la cadena de suministro y logística. Este enfoque se centra en la recuperación de los materiales y productos que ya no son necesarios para el consumidor o que no cumplen con sus requisitos, y en su posterior reintegración al ciclo de producción y consumo. Además, el reciclaje logístico puede tener beneficios ambientales y económicos significativos, ya que puede reducir el impacto ambiental de la eliminación de residuos y promover la sostenibilidad de la cadena de suministro. Al mismo tiempo, puede proporcionar oportunidades para generar ingresos a partir de la reutilización de materiales y productos que de otro modo podrían haber sido considerados como residuos.

De acuerdo con (Bemink, 2021) Las estadísticas de reciclaje se enfocan en la recuperación de productos que son reciclables de los clientes para su posterior reutilización. Entre los productos que se recogen se incluyen latas vacías, contenedores, papeles usados, botellas de plástico vacías, computadoras viejas, envases y cartuchos de tinta, entre otros. Hoy en día, el papel de la logística de reciclaje está tomando mayor importancia como parte de un esfuerzo por conservar el medio ambiente y evitar el desperdicio a través de la reutilización de materiales.

Naturaleza y alcance de la gestión logística

Según (Mansouw, 2021) La gestión logística es un conjunto de actividades enfocadas en el manejo adecuado de todos los materiales que intervienen en la organización, incluyendo materias primas, equipos, productos semielaborados y finales. Estos elementos deben ser

manejados de forma eficiente en cada etapa del proceso, desde la producción hasta el transporte y almacenamiento. Es responsabilidad de los gerentes garantizar que los materiales no sufran pérdidas por factores como la rotura o el deterioro, y tomar medidas para prevenir y minimizar tales situaciones.

El manejo de materiales es una actividad crítica en la gestión logística. Incluye todas las operaciones necesarias para mover, almacenar y controlar los materiales y productos de una organización, desde las materias primas hasta los productos terminados. El manejo de materiales puede incluir actividades como el embalaje y desembalaje de productos, la carga y descarga de camiones, el almacenamiento y recuperación de materiales y la planificación de rutas de transporte. También puede involucrar el uso de maquinaria y equipos de manipulación de materiales, como carretillas elevadoras, transportadores y grúas.

Una gestión efectiva del manejo de materiales puede llevar a una serie de beneficios, como la reducción de costos, una mayor eficiencia en la producción y el transporte, la mejora de la calidad del producto, una mayor seguridad en el lugar de trabajo y una mejor satisfacción del cliente. Es importante destacar que el manejo de materiales no se limita solo al movimiento físico de los productos, sino que también implica una buena gestión del inventario y una planificación efectiva del transporte y la distribución. Por lo tanto, la gestión logística y el manejo de materiales están estrechamente relacionados y deben ser coordinados de manera efectiva para lograr una operación logística eficiente y efectiva.

Gestión de inventario:

La gestión de inventarios es importante porque ayuda a las empresas a controlar y supervisar sus existencias de materiales, bienes y productos. La falta de control adecuado del

inventario puede llevar a un exceso o déficit de existencias, lo que a su vez puede causar problemas financieros, disminución de la eficiencia operativa y pérdida de clientes. Una gestión adecuada de inventarios permite a las empresas optimizar sus niveles de existencias y reducir los costos de almacenamiento y mantenimiento de inventarios. También garantiza que los productos estén disponibles para la venta y entrega en el momento adecuado, lo que mejora la satisfacción del cliente y la rentabilidad general de la empresa.

De acuerdo (Carrasco, 2018) Los gestores de logística son responsables de la gestión adecuada de los inventarios de materiales en una organización. Mantienen una cantidad suficiente de inventario en todo momento para garantizar una producción ininterrumpida y un suministro regular de bienes a los consumidores. Además, trabajan para evitar bloqueos de capital en el inventario y asegurarse de que no se acumulen excesos de existencias o déficits de existencias. Los gerentes de logística también se aseguran de que se mantenga una cantidad óptima de inventario mediante la implementación de un sistema de control de inventario efectivo.

Esto implica monitorear el flujo de materiales y productos a través de la cadena de suministro, desde la recepción de materias primas hasta la entrega de productos terminados a los clientes. La gestión adecuada del inventario también implica la planificación y ejecución efectivas de las compras y el almacenamiento de materiales. Los gestores de logística deben tener en cuenta factores como el costo de los materiales, la demanda del mercado y los plazos de entrega al tomar decisiones sobre las compras y el almacenamiento. (Pangua, 2020)

Existen diferentes tipos de inventarios que las empresas pueden manejar. Algunos de los más comunes son:

- ✓ Inventario de materiales: este tipo de inventario se refiere a la cantidad de materiales o materias primas que una empresa posee para la producción de bienes o servicios.
- ✓ Inventario de productos en proceso: este tipo de inventario se refiere a los bienes que están en proceso de producción, pero aún no están terminados.
- ✓ Inventario de productos terminados: este tipo de inventario se refiere a los bienes que han sido completados y están listos para la venta o entrega.
- ✓ Inventario de seguridad: este tipo de inventario se mantiene para garantizar que la empresa tenga suficiente inventario para cumplir con la demanda durante los tiempos de escasez o cuando hay retrasos en la entrega.
- ✓ Inventario de mantenimiento: este tipo de inventario se refiere a las piezas de repuesto y los equipos necesarios para el mantenimiento de la maquinaria y equipos.
- ✓ Inventario de consignación: este tipo de inventario es propiedad del proveedor, pero se almacena en la empresa y se vende en su nombre.
- ✓ Inventario en tránsito: este tipo de inventario se refiere a los bienes que están en proceso de transporte desde un lugar a otro y aún no han llegado a su destino final.

Almacenamiento:

Para (Carrasco, 2018) La gestión de almacenes es una función logística vital que busca optimizar la utilidad del tiempo mediante el almacenamiento seguro de productos desde el punto de producción hasta el punto de consumo. Los gerentes de logística son responsables de tomar decisiones críticas sobre el número y la ubicación de almacenes necesarios para la empresa, asegurándose de que los productos se almacenen de manera adecuada para su posterior

distribución. Otro aspecto importante de la gestión de almacenes es la planificación de la distribución. Los gerentes de logística deben determinar la mejor manera de distribuir los productos almacenados a los clientes, lo que puede involucrar la coordinación de los envíos de múltiples proveedores.

Existen varios tipos de almacenamiento que pueden utilizarse en una operación logística, dependiendo de las necesidades y características de los productos a almacenar. Algunos de los tipos más comunes son:

- ✓ Almacenes convencionales: son los almacenes más utilizados en las operaciones de almacenamiento y consisten en grandes espacios para almacenar productos en estanterías, racks o pallets. Suelen ser utilizados para productos de tamaño y peso estándar.
- ✓ Almacenes automatizados: son almacenes que utilizan sistemas automatizados para la manipulación de los productos y su almacenamiento en estanterías, racks o pallets. Este tipo de almacenes es adecuado para productos con altos volúmenes de movimiento y alta rotación.
- ✓ Almacenes refrigerados: son almacenes diseñados para el almacenamiento de productos perecederos y productos que necesitan ser almacenados a temperaturas controladas. Suelen ser utilizados para productos alimentarios y farmacéuticos.
- ✓ Almacenes en contenedores: son almacenes móviles que se utilizan para el almacenamiento temporal de productos, por ejemplo, durante el transporte. Los contenedores pueden ser movidos con facilidad de un lugar a otro y se pueden apilar para ahorrar espacio.

- ✓ Almacenes de distribución: son almacenes que se utilizan para la distribución de productos a los clientes. Suelen estar ubicados cerca de los clientes y están diseñados para un procesamiento rápido de pedidos.
- ✓ Almacenes en tiendas: son espacios de almacenamiento ubicados en las tiendas minoristas para mantener el inventario de productos en la tienda. Suelen ser utilizados para productos de alta rotación y para asegurar un suministro constante a la tienda.

Cada tipo de almacenamiento tiene sus ventajas y desventajas, y su elección dependerá de las necesidades específicas de la empresa y de los productos a almacenar.

Desempeño logístico

Dice el autor (Mansouw, 2021) que la mejora de la eficiencia en las cadenas de suministro es vital para que las empresas puedan aprovechar oportunidades comerciales nacionales e internacionales. Sin embargo, esto requiere una comprensión de que ninguna cultura es superior a otra. En el contexto del comercio internacional, el concepto de desempeño logístico es fundamental y se puede medir mediante un índice. Las empresas utilizan diversas actividades logísticas para realizar sus operaciones de manera eficiente y efectiva.

MARCO METODOLÓGICO

El método de investigación utilizado para analizar la gestión logística del Bazar 3 Hermanos se basó en el empleo de formularios de entrevista y encuesta. Este método nos permitieron recopilar información valiosa sobre la situación y los problemas existentes en la gestión logística de la empresa. La combinación de estos dos métodos de investigación permitió

obtener una perspectiva completa de la gestión logística del Bazar 3 Hermanos. Los resultados de la investigación se presentaron en un informe detallado para mejorar la gestión logística.

TÉCNICAS

La técnica de investigación utilizada para analizar la gestión logística del Bazar 3 Hermanos, se diseñó para una recopilación de datos rigurosa y sistemática, y así se logró un análisis e interpretación de los datos recopilados de acuerdo a las técnicas de análisis cuantitativo y cualitativo para analizar los datos, lo que permitió identificar patrones y tendencias en la gestión logística de la empresa. Por otro lado, los formularios de encuesta se utilizaron para recopilar información de los clientes, con el objetivo de obtener una perspectiva externa sobre la gestión logística del Bazar.

INSTRUMENTOS

Los instrumentos utilizados fue la encuesta que se diseñó para ser fácil de completar para los clientes, con preguntas claras y precisas, y se distribuyó a través de diversos canales, incluyendo en línea y en persona. Por otro lado, la entrevista con el dueño se preparó con preguntas específicas que se centraron en temas relevantes para la investigación. Ambos instrumentos se aplicaron de manera consistente, y se empleó un análisis riguroso para interpretar y analizar los datos recopilados.

RESULTADOS

Tabla 1

Orden	Preguntas	Datos relevantes
1	¿De qué manera se maneja el control de stock dentro de la empresa?	Lamentablemente, actualmente nuestro bazar no cuenta con un sistema de control de inventarios. Hacemos seguimiento manual de los productos que ingresan y salen del bazar, lo que puede llevar a errores en la gestión de nuestro stock.
2	¿Realiza una planificación antes de adquirir nueva mercadería?	En nuestro bazar no llevamos a cabo una planificación formal antes de adquirir nueva mercadería.
3	¿Cómo lleva el proceso de organización y clasificación en el área de bodega?	la gestión de nuestro stock y la ubicación de los productos pueden resultar caóticos, lo que puede generar retrasos en la entrega de mercancías y una menor eficiencia en la gestión del inventario.
4	¿Con que frecuencia realiza un control de inventarios?	Cuando creo que es necesario, pero no lo realizo de una forma correcta el control de inventario.
5	¿Cree usted que sería favorable la implementación de procesos logísticos dentro del establecimiento?	Sería muy favorable para nuestro bazar, ya que nos permitiría mejorar la eficiencia en la gestión de nuestro inventario, ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes, reducir costos y mejorar la rentabilidad de nuestro negocio.

Fuente: Entrevista a la propietaria del Bazar “Bazar 3 hermanos”

Elaborado por: Dennise Yolanda Oñate Martínez.

Tabla 2

¿Se ha ido del bazar sin encontrar lo que buscaba?

Opciones	Frecuencia	%
Siempre.	14	46,67%
Casi siempre.	7	23,33%
En algunas ocasiones	3	10%
Nunca.	6	20%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta a los clientes del “Bazar 3 hermanos”

Elaborado por: Dennise Yolanda Oñate Martínez.

Tabla 3

¿Cómo calificaría la atención al cliente por parte del personal del bazar?

Opciones	Frecuencia	%
Buena.	20	90%
Muy buena.	10	10%
Mala.	0	0%
Regular.	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta a los clientes del “Bazar 3 hermanos”

Elaborado por: Dennise Yolanda Oñate Martínez.

Tabla 4

¿Le gustaría que el barza gestione devolución o cambio de producto?

Opciones	Frecuencia	%
Si	25	83,34%
Talvez.	4	13,33%
No me interesa.	1	3,33%
No.	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta a los clientes del “Bazar 3 hermanos”

Elaborado por: Dennise Yolanda Oñate Martínez.

Tabla 5

¿Considera que el horario de atención es el adecuado?

Opciones	Frecuencia	%
De acuerdo.	15	50%
En desacuerdo.	0	0%
Poco de acuerdo.	15	50%
Muy de acuerdo.	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta a los clientes del “Bazar 3 hermanos”

Elaborado por: Dennise Yolanda Oñate Martínez.

Tabla 6

¿Considera que el bazar tiene una buena distribución de sus productos dentro del local?

Opciones	Frecuencia	%
Siempre.	10	33.33%
Constantemente.	15	50%
Nunca.	0	0%
En pocas ocasiones.	5	16.67%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta a los clientes del “Bazar 3 hermanos”

Elaborado por: Dennise Yolanda Oñate Martínez.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La discusión de los resultados obtenidos a través de la encuesta a clientes y la entrevista al dueño revela una serie de hallazgos importantes sobre la gestión administrativa de la empresa en estudio. En primer lugar, los resultados de la encuesta indican que la mayoría de los clientes están satisfechos con los servicios que ofrece la empresa, especialmente en lo que se refiere a la calidad de los productos y la atención al cliente. Sin embargo, algunos clientes expresaron preocupación por la falta de variedad de productos y la falta de innovación en la oferta de la empresa.

Por otro lado, los resultados de la entrevista con el dueño indican que la empresa ha experimentado algunos desafíos en su gestión administrativa, incluyendo problemas de inventario y control de costos. El dueño también señaló que ha habido algunos problemas con la gestión del personal, incluyendo la rotación de personal y la capacitación insuficiente. En términos generales, los resultados de la investigación sugieren que la empresa tiene fortalezas significativas en la calidad de sus productos y la atención al cliente, pero enfrenta desafíos importantes en su gestión administrativa.

Para mejorar su gestión, la empresa puede considerar medidas como la implementación de un sistema de inventario más riguroso, la capacitación y retención de personal y la diversificación de su oferta de productos. En definitiva, la investigación destaca la importancia de una gestión administrativa efectiva para el éxito de una empresa y proporciona información valiosa que puede ser utilizada para formular recomendaciones y estrategias de mejora.

CONCLUSIONES

En primer lugar, la empresa tiene fortalezas en la calidad de sus productos y la atención al cliente, lo que la ha permitido mantener una buena reputación en el mercado. Sin embargo, la gestión administrativa ha presentado algunos desafíos, especialmente en lo que se refiere al control de inventario, la gestión del personal y el control de costos. Por lo tanto, se recomienda a la empresa mejorar su gestión administrativa para mantener su posición competitiva y asegurar su éxito a largo plazo.

A su vez la investigación destaca la importancia de la comunicación efectiva en la gestión administrativa de la empresa. La encuesta a los clientes y la entrevista al dueño proporcionaron información valiosa sobre los problemas y oportunidades de mejora para el bazar. Por lo tanto, la empresa debe continuar recopilando información de sus clientes y empleados para identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas en su gestión administrativa. A su vez se aconseja mejorar la gestión administrativa, comunicación con clientes y empleados, y priorizar capacitación y retención de personal para garantizar el éxito del bazar.

Por lo tanto, la investigación sugiere que la capacitación y retención de personal son cruciales para mejorar la gestión administrativa de la empresa. Los desafíos en la gestión de los colaboradores, incluyendo la rotación de personal y la capacitación insuficiente, han afectado negativamente la eficiencia y eficacia del establecimiento. Finalmente se sugiere implementar estrategias efectivas para retener a su personal, brindándoles capacitación y oportunidades de desarrollo profesional, para mejorar la eficiencia y eficacia del negocio.

RECOMENDACIONES

Para mejorar la gestión administrativa del bazar, se recomienda la implementación de un sistema de gestión de inventarios. Este sistema permitirá al bazar tener un mejor control y seguimiento de sus productos, así como también optimizar su nivel de inventario. Además, el sistema puede ayudar a prever la demanda de los productos, lo que permitirá realizar pedidos y compras más eficientes y rentables. La implementación de un sistema de gestión de inventarios puede mejorar la eficiencia operativa del bazar, reducir costos y aumentar la satisfacción del cliente al tener los productos disponibles en todo momento.

La atención al cliente es un aspecto fundamental para el éxito del bazar. Por lo tanto, se recomienda mejorar la atención al cliente, mediante la capacitación del personal, estableciendo estándares de calidad en el servicio y mejora de los procesos de atención al cliente. La mejora de la atención al cliente puede ser un diferenciador clave para el bazar y puede ayudar a atraer y retener a los consumidores. Además, puede generar una buena reputación y mejorar la imagen del bazar.

La implementación de un sistema de contabilidad y finanzas puede ser una medida importante para mejorar la gestión administrativa del bazar. Este sistema permitirá un mejor control de los ingresos y gastos del bazar, lo que puede mejorar la toma de decisiones financieras y la rentabilidad del negocio. El sistema también permitirá la generación de informes financieros precisos y en tiempo real, lo que facilitará el análisis de la situación financiera del bazar y la identificación de oportunidades de mejora.

1. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Andruw, G. (2020). *What is management, definitions*. <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/what-is-management: Functions and Styles>.
- Bemink, F. (2021). *Beetrack*. Santiago: Cavado Publicaciones.
- Carrasco, G. &. (2018). *Gestion de inventario* . Boston: El Publisher.
- Essex Diego. (2020). Que es Logistica. *Retrieved from TechTarget*, <https://www.techtarget.com/searcherp/definition/logistics>.
- Essex, D. (2020). Logistica de Produccion . *Retrieved From TechTarget*, <https://www.techtarget.com/searcherp/definition/logistics>.
- Fiallos, A. (2022). *Programa de adquisiciones en la logistica* . Reino Unido: Sknow Editorial.
- Gamber, G. (2019). *Logistik Knowhow*. Chicago: Mao publish.
- Kenton, W. (2021). Logistica de la recuperacion. *Business Supply Chain*, <https://www.investopedia.com/terms/l/logistics.asp>.
- Kukreja. (2019). What is management. *Retrieved from Management*, <https://www.managementstudyhq.com/what-is-management.html>.
- Lagore, R. (2019). Importancia de la logistica. *Importancia de la logistica*, <https://blog.intekfreight-logistics.com/definition-of-logistics>.
- Mansouw, P. (2021). *Logistics*. New York: Sknow editorial.
- Matamoros, H. (2022). Meaning, Nature, Scope, Objectives and, Importance. *Logistics Blog*, <https://commercemates.com/logistics-management/>.

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

Rawat, R. (2021). *Estrategias de Gestion Logistica*. Boston: El Publisher.

Roman, D. (2021). *Logistics*. Boston: El Publisher.

Sethy. (2018). As propounded by Authors, Scholars. *Discusion de Economistas*,

<https://www.economicdiscussion.net/management/definition-of-management/31854>.

2. ANEXOS

ANEXO 1 RUC DEL BAZAR 3 HERMANOS

SRI en línea 🏠 [Inicio](#) [Iniciar sesión](#) [Ayuda](#)

[Inicio](#) > [RUC](#) > [Consulta](#)

Consulta de RUC

RUC: 1203863186001 Razón social: MARTINEZ SALVATIERRA MARLENE YOLANDA

Estado contribuyente en el RUC: **ACTIVO**

Actividad económica principal
VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN TIENDAS, ENTRE LOS QUE PREDOMINAN, LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS, LAS BEBIDAS O EL TABACO, COMO PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD Y VARIOS OTROS TIPOS DE PRODUCTOS.

Contribuyente fantasma: NO Contribuyente con transacciones inexistentes: NO

Tipo contribuyente	Régimen	Categoría
PERSONA NATURAL	RIMPE	EMPRENDEDOR



ANEXO 2 CARTA DE AUTORIZACIÓN



Babahoyo, 06 de marzo del 2023

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos **Bazar 3 Hermanos** de la ciudad de **Babahoyo** del cantón **Babahoyo**

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante **Dennise Yolanda Oñate Martínez** 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 del Bazar 3 Hermanos de la ciudad de Babahoyo periodo 2022** el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente

Marlene Yolanda Martínez Salvatierra

1203863186

Yolandamartinez1977@gmail.com - 0981504321

ANEXO 3 INFORME DE PLAGIO



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

8% Similitudes

< 1% Texto entre comillas
0% similitudes entre comillas

< 1% Idioma no reconocido

Gestión Logística del Bazar 3 Hermanos de la ciudad de Babahoyo periodo 2022

Nombre del documento: Gestión Logística del Bazar 3
Hermanos de la ciudad de Babahoyo periodo 2022.docx
ID del documento: ec100ce526ba1fc7b98ddf266c7377334611c603
Tamaño del documento original: 37,46 ko
Autor: Dennise Oñate Martínez

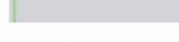
Depositante: Dennise Oñate Martínez
Fecha de depósito: 27/3/2023
Tipo de carga: url_submission
fecha de fin de análisis: 27/3/2023

Número de palabras: 6561
Número de caracteres: 42.649

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 dspace.utb.edu.ec http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/12586/E-UTB-FAFI-ING.COM-000869.pdf?sequence=1	4%		Palabras idénticas : 4% (285 palabras)
2	 dspace.utb.edu.ec http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/11265/e-utb-fafi-ing-com-000862.pdf?sequence=1	1%		Palabras idénticas : 1% (68 palabras)
3	 kryptonsolid.com >>> Definición de logística. (Actualizado 2023) - Krypton Solid https://kryptonsolid.com/definicion-de-logistica/	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (50 palabras)
4	 wiki.bz ¿Cómo describe la logística? https://wiki.bz/guias/como-describe-la-logistica/	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (45 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 Documento de otro usuario #6b9967 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (25 palabras)
2	 campolaboral.net Logística: sueldo promedio, campo laboral, empleabilidad y más https://campolaboral.net/logistica-sueldo-promedio-empleabilidad-y-mas/	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (15 palabras)
3	 hdl.handle.net Diseño de la cadena de suministro de lazo cerrado para revalorizar ... http://hdl.handle.net/2117/123097	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (20 palabras)
4	 Documento de otro usuario #dad41f El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (20 palabras)
5	 es.linkedin.com 8 competencias que se debe tener en la cadena de suministro. https://es.linkedin.com/pulse/8-competencias-que-se-debe-tener-en-la-cadena-de-martins-galego	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (12 palabras)

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

- 1  <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/what-is-management>
- 2  <https://www.techtarget.com/searcherp/definition/logistics>
- 3  <https://www.investopedia.com/terms/l/logistics.asp>
- 4  <https://www.managementstudyhq.com/what-is-management.html>
- 5  <https://blog.intekfreight-logistics.com/definition-of-logistics>

ANEXO 4 ENTREVISTA A LA PROPIETARIA DEL BAZAR 3 HERMANOS

ORDEN	PREGUNTAS	DATOS RELEVANTES
1	¿De qué manera se maneja el control de stock dentro de la empresa?	
2	¿Realiza una planificación antes de adquirir nueva mercadería?	
3	¿Cómo lleva el proceso de organización y clasificación en el área de bodega?	
4	¿Con que frecuencia realiza un control de inventarios?	
5	¿Cree usted que sería favorable la implementación de procesos logísticos dentro del establecimiento?	

ANEXO 5 ENCUESTA A CLIENTES DEL BAZAR 3 HERMANOS

1. ¿Se ha ido del bazar sin encontrar lo que buscaba?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) En algunas ocasiones
- d) Nunca

2. ¿Cómo calificaría la atención al cliente por parte del personal del bazar?

- a) Buena.
- b) Muy buena.
- c) Mala.
- d) Regular

3. ¿Le gustaría que el bazar gestione devolución o cambio de producto?

- a) Si.
- b) Talvez.
- c) No me interesa.
- d) No

4. ¿Considera que el horario de atención es el adecuado?

- a) De acuerdo.
- a) En desacuerdo.
- b) Poco de acuerdo.
- c) Muy de acuerdo.

5. ¿Considera que el bazar tiene una buena distribución de sus productos dentro del local?

- a) Siempre.
- b) Constantemente.
- c) Nunca.
- d) En pocas ocasiones.