



República del Ecuador

Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil

Trabajo de Titulación

Para la Obtención del Título de:

Licenciado en Administración de Empresa

Tema:

**Gestión logística para mejorar la productividad en una Empresa
comercializadora de artículos para el hogar**

Autor:

Carlos Luis Reyes Anzules

Directora de Trabajo de Titulación:

Ing. Patricia Saltos Zúñiga. MBA.

2024

Guayaquil – Ecuador

AGRADECIMIENTO

Quisiera expresar mi profundo agradecimiento a ustedes mi familia por el amor y apoyo incondicional , los cuales me han servido de impulso para continuar en este reto , Su fé en mi incluso en los momentos más difíciles ha sido el pilar de este logro .

También te agradezco a ti Sara por incentivar me a seguir con mis estudios, gracias amor por darme esa fuerza por ser mi complemento, espero con ansias el nacimiento de nuestra hija ya su papá es un profesional el sacrificio que hice fue por ti hija mía.

DEDICATORIA

Le dedico el resultado de este arduo trabajo a Dios, a mis padres y hermanas, quienes, a lo largo de mi vida estudiantil, han estado impulsándome a seguir en esta la carrera profesional que escogí para forjar mi camino en el ámbito profesional. A mi querida madre quien con su paciencia y comprensión ha sido mi apoyo en donde me ha dado contención emocional cuando lo he requerido.

También agradezco a mi novia Sara quien es la futura mamá de mi hija Carlita, sumo en este agradecimiento a mi otra hija del corazón Juliette, motores de mi existencia ese plus que tengo en mi día a día para continuar.

Hoy cierro este valioso capítulo en mi vida enviando un fuerte beso al cielo a ti abuelita lo he logrado estoy finalmente graduado.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Certifico que este artículo científico es absolutamente original, auténtico y personal, citando las fuentes pertinentes.

Carlos Luis Reyes Anzules

GESTIÓN LOGÍSTICA PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE ARTÍCULOS PARA EL HOGAR

Carlos Luis Reyes Anzules

Cranzules@hotmail.com

RESUMEN

Este estudio se centra en la mejora de la productividad a través de la gestión logística en una empresa comercializadora de artículos para el hogar. Se propone un conjunto de estrategias centradas en la evaluación y optimización de la cadena de suministro, junto con la implementación de tecnologías avanzadas para reforzar la eficiencia operativa. A través de un enfoque metodológico mixto, se combinaron análisis cuantitativos y cualitativos, empleando entrevistas semiestructuradas y encuestas estructuradas a empleados de diversos niveles jerárquicos, para capturar una visión holística de la situación logística de la empresa. Los resultados indican una percepción unánime sobre la importancia vital de la gestión logística en la productividad empresarial. Se resalta el papel crítico de las tecnologías modernas, como el seguimiento en tiempo real y la automatización, en la optimización de los procesos logísticos. La investigación subraya la necesidad de invertir en estas tecnologías y en la capacitación del personal para su implementación eficaz, promoviendo así la mejora continua y la innovación en la gestión logística. Entre las conclusiones, se destaca que la adopción de herramientas tecnológicas avanzadas y la inversión en mejoras logísticas son fundamentales para alcanzar sistemas de seguimiento y control de calidad, establecer indicadores clave de rendimiento para la mejora continua, y fomentar una cultura organizacional que valore la innovación y la eficiencia en la gestión logística. Estas acciones posicionaran a la empresa para mejorar sustancialmente su productividad y competitividad en el mercado.

Palabras clave: gestión logística, productividad, comercialización.

INTRODUCCIÓN

La gestión logística en cualquier empresa es un aspecto crucial que impacta directamente en su productividad y competitividad en el mercado. En este sentido, la Empresa comercializadora de artículos para el hogar se enfrenta a diversos desafíos en su cadena de suministro, gestión de inventarios, transporte y distribución que demandan una atención estratégica para mejorar su eficiencia operativa. Por tanto, esta tesis se enfoca en desarrollar un sistema integral de gestión logística que permita a Empresa comercializadora de artículos para el hogar enfrentar estos desafíos de manera efectiva, aprovechando tecnologías modernas y buenas prácticas en el área.

A partir de esto, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las estrategias de gestión logística que pueden implementarse en una empresa comercializadora de artículos para el hogar para mejorar su productividad?

El objetivo general de este estudio proponer estrategias de gestión logística en una Empresa comercializadora de artículos para el hogar para mejorar su productividad. Este sistema estará dirigido a abordar eficientemente los desafíos presentes en la cadena de suministro, la gestión de inventarios, el transporte y distribución, promoviendo así la adopción de tecnologías modernas. La optimización de los procesos operativos y la reducción de costos serán aspectos centrales en la consecución de este objetivo general.

Para alcanzar este objetivo general, se plantean los siguientes objetivos específicos:

1. Evaluar exhaustivamente la cadena de suministro actual de Empresa comercializadora de artículos para el hogar, identificando áreas que requieran mejoras. Este análisis profundo permitirá identificar los puntos críticos y las oportunidades de optimización en la gestión logística de la empresa.

2. Utilizar tecnologías modernas, como sistemas de seguimiento en tiempo real, software de planificación avanzada y automatización, para mejorar la visibilidad y eficiencia en la gestión logística. La implementación de estas herramientas tecnológicas permitirá a Empresa comercializadora de artículos para el hogar tener un mayor control y monitoreo de sus operaciones, facilitando la toma de decisiones y mejorando la eficiencia en el manejo de sus recursos.

Estos objetivos específicos están diseñados para guiar el desarrollo de la investigación y la implementación de soluciones prácticas que contribuyan a mejorar la gestión logística de Empresa comercializadora de artículos para el hogar. Al alcanzar estos objetivos, se espera que la empresa pueda incrementar su productividad, reducir costos operativos y fortalecer su posición en el mercado mediante una gestión logística más eficiente y competitiva.

La estructura del presente artículo está conformada por una sección introductoria en la cual se detalla la relevancia del tema además de los objetivos de la investigación, posteriormente se encuentra el marco teórico en el cual se definen las principales bases teóricas que dan sustento al estudio, seguido de esto se encuentra la metodología que se utilizó en el cual consta el enfoque, tipo de investigación, e instrumentos utilizados para la recolección de información, por último se encuentran las referencias bibliográficas y anexos que sirven como respaldo de su desarrollo.

MARCO TEORICO

Gestión Logística

La gestión logística, en su esencia, abarca un conjunto de actividades y procesos diseñados para garantizar un flujo eficiente y efectivo de bienes, servicios e información desde el punto de origen hasta el punto de consumo final. En un entorno empresarial cada vez más competitivo y globalizado, la gestión logística se ha convertido en un factor crítico para el éxito

y la supervivencia de las empresas. Su importancia radica en su capacidad para optimizar los recursos, reducir costos operativos y mejorar la satisfacción del cliente a través de una gestión eficiente de la cadena de suministro (Basantes Ávalos y Méndez Zambrano, 2019).

Uno de los aspectos fundamentales de la gestión logística es la planificación estratégica de la cadena de suministro. Esto implica la evaluación y selección de proveedores confiables, la optimización de los flujos de inventario y la gestión de la demanda para garantizar la disponibilidad de productos en el momento y lugar adecuados. La gestión de inventarios juega un papel crucial en este proceso, ya que el exceso o la escasez de existencias pueden tener un impacto significativo en los costos y la satisfacción del cliente. Además, la gestión logística incluye la coordinación eficiente de las operaciones de transporte y distribución, asegurando que los productos se entreguen de manera oportuna y segura a los destinatarios finales (Bitoraje y Elayne, 2011).

Otro aspecto clave de la gestión logística es la integración de tecnologías avanzadas para mejorar la eficiencia y la visibilidad de las operaciones. En la era digital, las empresas están recurriendo cada vez más a sistemas de gestión de almacenes (WMS), sistemas de seguimiento en tiempo real y herramientas de análisis de datos para optimizar sus procesos logísticos. Estas tecnologías proporcionan una mayor visibilidad de la cadena de suministro, permitiendo a las empresas anticipar y responder de manera proactiva a las demandas del mercado y los cambios en las condiciones operativas. Además, la automatización de procesos logísticos, como el *picking* y embalajes automatizados, está ganando terreno, ofreciendo una mayor velocidad y precisión en las operaciones de almacén.

Tecnologías y tendencias en gestión logística

Las tecnologías y tendencias en gestión logística están en constante evolución, impulsadas por los avances tecnológicos y las demandas cambiantes del mercado. En un mundo

empresarial cada vez más competitivo y globalizado, las empresas buscan constantemente maneras de mejorar la eficiencia y la efectividad de sus operaciones logísticas para mantenerse a la vanguardia. Aquí exploraremos algunas de las tecnologías y tendencias más relevantes en el campo de la gestión logística (Balanzátegui García & Chávez Cobo, 2022).

Una de las tendencias más prominentes es la automatización de almacenes. Los avances en robótica y automatización han permitido la implementación de sistemas automatizados de almacenamiento y recuperación, así como de robots autónomos para realizar tareas como el *picking* y el embalaje. Estos sistemas pueden mejorar significativamente la velocidad y la precisión de las operaciones de almacenamiento, reduciendo los tiempos de procesamiento y aumentando la capacidad de respuesta a la demanda del mercado (Balanzátegui García & Contento Salazar, 2023).

Otra tendencia importante es el uso de sistemas de gestión de almacenes (WMS) más avanzados. Estos sistemas no solo ayudan en la gestión básica de inventarios y la planificación de rutas, sino que también ofrecen funcionalidades más sofisticadas, como la optimización de rutas y la asignación dinámica de recursos. Los WMS modernos están integrados con tecnologías como RFID (Identificación por Radiofrecuencia) y IoT (Internet de las cosas), lo que permite una mayor visibilidad y control sobre los activos y el inventario en tiempo real (Isla Ríos, 2021).

La logística verde es otra tendencia importante que está ganando impulso en el campo de la gestión logística. Con un enfoque en prácticas sostenibles y respetuosas con el medio ambiente, las empresas están buscando formas de reducir su huella de carbono y minimizar el impacto ambiental de sus operaciones logísticas. Esto incluye la optimización de rutas para reducir las emisiones de carbono, el uso de embalajes reciclables y biodegradables, y la implementación de tecnologías de transporte más limpias y eficientes (Soledispa et al., 2022).

Además, la inteligencia artificial (IA) y el análisis de datos están transformando la gestión logística al proporcionar a las empresas información valiosa para la toma de decisiones. Los algoritmos de IA pueden analizar grandes cantidades de datos para identificar patrones y tendencias, ayudando a prever la demanda del mercado, optimizar rutas de entrega y mejorar la planificación de inventarios. Esto permite a las empresas tomar decisiones más informadas y proactivas, lo que se traduce en una mayor eficiencia y una mejor capacidad para satisfacer las necesidades de los clientes.

Medición y evaluación de la productividad

La medición y evaluación de la productividad es un proceso fundamental para cualquier empresa que busque mejorar su desempeño y eficiencia operativa. La productividad se define comúnmente como la relación entre la producción obtenida y los recursos utilizados para obtenerla. Es decir, mide la eficiencia con la que una empresa utiliza sus recursos para generar productos o servicios. Para medir y evaluar la productividad de manera efectiva, las empresas deben emplear métodos y herramientas adecuadas que les permitan cuantificar y analizar el rendimiento de sus operaciones (Vilca Ale, 2022).

Uno de los métodos más comunes para medir la productividad es el análisis de ratios financieros. Estos ratios proporcionan una visión rápida y fácil del rendimiento de una empresa en términos de eficiencia y rentabilidad. Algunos de los ratios financieros más utilizados para medir la productividad incluyen el rendimiento del activo total (ROA), el rendimiento del capital empleado (ROCE) y el margen de beneficio neto. Estos ratios permiten a las empresas comparar su desempeño con el de sus competidores y evaluar su capacidad para generar beneficios a partir de los recursos disponibles (Zavaleta Mariños, 2019).

Además del análisis de ratios financieros, las empresas también pueden utilizar técnicas de análisis de productividad más avanzadas, como el análisis de valor agregado (AVA) y el

análisis de eficiencia. El análisis de valor agregado permite a las empresas identificar actividades que no agregan valor al proceso de producción y eliminarlas o mejorarlas para aumentar la productividad. Por otro lado, el análisis de eficiencia se centra en identificar y eliminar cuellos de botella y desperdicios en los procesos operativos, lo que puede conducir a mejoras significativas en la productividad y la rentabilidad (Balanzátegui García & Chávez Cobo, 2022).

Además de estas técnicas cuantitativas, también es importante considerar factores cualitativos al medir y evaluar la productividad. Esto incluye evaluar la calidad de los productos y servicios entregados, así como el grado de satisfacción del cliente. Una empresa puede ser altamente productiva en términos de cantidad, pero si la calidad de sus productos o servicios es deficiente, esto puede afectar negativamente su reputación y su capacidad para retener clientes a largo plazo.

Factores que influyen en la productividad empresarial

Los factores que influyen en la productividad empresarial son diversos y pueden variar según el tipo de industria, el tamaño de la empresa y el contexto económico en el que opera. Sin embargo, hay algunos factores clave que suelen tener un impacto significativo en la capacidad de una empresa para ser productiva y competitiva en el mercado (Basantés Ávalos y Méndez Zambrano, 2019).

1. **Gestión del talento humano:** El capital humano es uno de los activos más importantes de una empresa, y la gestión efectiva de este recurso puede tener un impacto significativo en su productividad. Factores como la contratación y retención de empleados talentosos, la capacitación y el desarrollo profesional, así como la creación de un entorno laboral motivador y colaborativo, son fundamentales para maximizar el rendimiento y la eficiencia de los empleados.

2. **Tecnología y procesos operativos:** La tecnología juega un papel crucial en la mejora de la productividad empresarial al automatizar procesos, optimizar flujos de trabajo y mejorar la eficiencia en general. Las empresas que invierten en tecnologías innovadoras, como sistemas de gestión empresarial (ERP), software de análisis de datos, automatización de procesos robóticos (RPA) y herramientas de colaboración en línea, suelen experimentar mejoras significativas en su productividad y competitividad.
3. **Eficiencia operativa:** La eficiencia en los procesos operativos es otro factor importante que influye en la productividad empresarial. Esto incluye la optimización de la cadena de suministro, la gestión eficiente de inventarios, la mejora de la logística y distribución, así como la eliminación de cuellos de botella y redundancias en los procesos de producción y entrega.
4. **Calidad de los productos y servicios:** La calidad de los productos y servicios que ofrece una empresa puede tener un impacto directo en su productividad y rentabilidad. Los productos y servicios de alta calidad tienden a generar mayores niveles de satisfacción del cliente, lo que a su vez puede resultar en una mayor lealtad del cliente, recomendaciones positivas y una mayor participación en el mercado.
5. **Innovación y adaptabilidad:** Las empresas que fomentan una cultura de innovación y están dispuestas a adaptarse a los cambios del mercado suelen ser más productivas y exitosas a largo plazo. La capacidad de identificar nuevas oportunidades, desarrollar nuevos productos y servicios, y adaptarse rápidamente a las tendencias emergentes puede marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso en un entorno empresarial cada vez más dinámico y competitivo (Bazalar Herrera y Palomino Munguia, 2018).

La productividad empresarial está influenciada por una variedad de factores interrelacionados, que van desde la gestión del talento humano y la tecnología hasta la

eficiencia operativa y la calidad de los productos y servicios. Al abordar estos factores de manera integral y estratégica, las empresas pueden mejorar su productividad y competitividad en el mercado, asegurando su éxito a largo plazo.

METODOLOGÍA

Para la metodología de la tesis "Gestión logística para mejorar la productividad en la Empresa comercializadora de artículos para el hogar", se desarrolló un enfoque mixto con un alcance descriptivo. Este enfoque permitió combinar tanto métodos cuantitativos como cualitativos de los cuales se obtuvo una comprensión profunda de la gestión logística en la empresa y su impacto en la productividad. Se emplearon principalmente técnicas de recolección de datos como entrevistas semiestructuradas y encuestas.

Las entrevistas semiestructuradas se realizaron con personal clave de la Empresa comercializadora de artículos para el hogar, incluyendo gerentes de logística, directores de operaciones y otros responsables de áreas relevantes. Estas entrevistas permitieron obtener información detallada sobre los procesos logísticos actuales, los desafíos enfrentados y las áreas de mejora identificadas desde la perspectiva interna de la empresa.

Además, se aplicaron encuestas estructuradas a empleados de diferentes niveles jerárquicos dentro de la empresa. Estas encuestas recopilaban datos sobre la percepción de la eficiencia operativa, la satisfacción laboral y las áreas de oportunidad en la gestión logística. Esto proporcionó una visión más amplia y representativa de la situación actual de la empresa en términos de productividad y gestión logística.

La población objetivo estuvo compuesta por todos los empleados de la Empresa comercializadora de artículos para el hogar involucrados en actividades relacionadas con la gestión logística y la operación de la empresa. La muestra fue seleccionada de manera

estratificada para garantizar la representatividad de diferentes áreas y niveles dentro de la organización.

Los instrumentos utilizados incluyeron guiones de entrevistas semiestructuradas y cuestionarios de encuestas. Estos instrumentos se detallaron en un anexo adjunto a la tesis, junto con las herramientas de análisis de datos necesarias para procesar la información recopilada. Esta metodología proporciono una base sólida para el análisis de la gestión logística en la Empresa comercializadora de artículos para el hogar y la identificación de áreas de mejora para aumentar su productividad.

RESULTADOS

Resultados de la entrevista

La entrevista fue aplicada al gerente de gestión logística en la Empresa comercializadora de artículos para el hogar objeto de este estudio, proporcionando los siguientes hallazgos:

El análisis de la entrevista con el Gerente de Gestión Logística y Productividad en la Empresa Comercializadora de Artículos para el Hogar resalta varios puntos importantes. En primer lugar, se destaca el rol crucial del gerente en la planificación y coordinación de todas las actividades relacionadas con la gestión logística. Esto incluye la optimización de procesos, la coordinación de la distribución de productos y la gestión de inventarios y almacenes. Se reconoce que los procesos actuales están bien estructurados en general, con sistemas eficientes de seguimiento y control de inventario. Sin embargo, se identifica la necesidad de mejorar la optimización de rutas de transporte y la gestión de la cadena de suministro para aumentar la eficiencia.

Uno de los desafíos clave que enfrenta la empresa es mantener altos estándares de servicio al cliente en medio de una creciente demanda. Además, se resalta la complejidad

inherente de la cadena de suministro y los posibles problemas de coordinación entre proveedores como factores que pueden afectar la productividad. Para abordar estos desafíos, se sugiere la implementación de tecnologías avanzadas, como sistemas de gestión de almacenes y tecnologías de seguimiento en tiempo real, para mejorar la visibilidad y el control de los productos en toda la cadena de suministro. Además, se propone la integración de software ERP con soluciones de gestión logística para mejorar la planificación y la productividad.

Se destaca la importancia de la calidad en los procesos logísticos para la satisfacción del cliente y la fidelización. Se señala que los errores en la gestión logística pueden afectar negativamente la productividad a través de retrasos y costos adicionales. Por lo tanto, se sugiere invertir en capacitación para el personal y en la actualización de tecnologías como medidas para mejorar la eficiencia y la productividad en general. Además, se propone establecer indicadores clave de rendimiento para medir y monitorear el desempeño logístico y tomar acciones correctivas de manera proactiva. En resumen, la entrevista destaca la importancia de una gestión logística eficiente para la productividad de la empresa, identifica desafíos y áreas de mejora, y sugiere acciones concretas para optimizar procesos y recursos.

Resultados de la encuesta

La encuesta muestra que una parte significativa de los encuestados (62.5%) no está completamente de acuerdo o está en desacuerdo con la afirmación de que la empresa cuenta con sistemas y procesos eficientes para la gestión logística de sus productos. Esto sugiere una percepción generalizada de que hay margen de mejora en la eficiencia logística. Este resultado se relaciona con la entrevista, donde se identificaron áreas de mejora en la optimización de rutas de transporte y la gestión de la cadena de suministro. La discrepancia entre la percepción y la realidad puede indicar una falta de comunicación o implementación efectiva de las estrategias de gestión logística propuestas por el gerente entrevistado. En consecuencia, la

empresa podría beneficiarse de acciones concretas para abordar estas preocupaciones y mejorar la eficiencia de sus procesos logísticos.

Además, revela que el 87.5% de los encuestados están de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación de que la implementación de tecnologías modernas en la gestión logística podría mejorar la productividad de la empresa. Este fuerte consenso indica un reconocimiento generalizado de la importancia de la tecnología en la mejora de la productividad en el ámbito logístico. Este resultado respalda la sugerencia hecha en la entrevista, donde se propuso implementar tecnologías avanzadas, como sistemas de gestión de almacenes y tecnologías de seguimiento en tiempo real, para mejorar la eficiencia logística. Por lo tanto, este hallazgo refuerza la recomendación de adoptar tecnologías modernas como una estrategia clave para aumentar la productividad en la empresa.

El 97.5% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación de que la eficiencia en los procesos logísticos de la empresa tiene un impacto significativo en su productividad global. Este alto grado de acuerdo subraya la percepción generalizada de que la gestión logística eficiente es fundamental para el rendimiento general de la empresa. Este resultado está estrechamente alineado con la discusión en la entrevista, donde se destacó la importancia de la calidad en los procesos logísticos para la productividad de la empresa. Por lo tanto, este hallazgo respalda la necesidad de enfocarse en mejorar la eficiencia logística como una estrategia clave para impulsar la productividad en la empresa comercializadora de artículos para el hogar.

El 87.5% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación de que la gestión logística afecta directamente la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la empresa. Este resultado refleja una comprensión generalizada de la estrecha relación entre la gestión logística y la calidad de los productos y servicios. Se alinea estrechamente con

la discusión en la entrevista, donde se resaltó la importancia de la calidad en los procesos logísticos para la satisfacción del cliente y la fidelización. Por lo tanto, este hallazgo subraya la necesidad de una gestión logística efectiva como un componente crucial para mantener altos estándares de calidad en los productos y servicios ofrecidos por la empresa comercializadora de artículos para el hogar.

El 100% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación de que la mejora de la gestión logística en la empresa podría conducir a una mayor satisfacción de los clientes. Este resultado resalta la percepción generalizada de que una gestión logística eficiente tiene un impacto directo en la experiencia del cliente. Este hallazgo está estrechamente relacionado con la discusión en la entrevista, donde se destacó la importancia de la calidad en los procesos logísticos para la satisfacción del cliente y la fidelización. Por lo tanto, este resultado refuerza la importancia de priorizar la mejora de la gestión logística como una estrategia clave para aumentar la satisfacción del cliente en la empresa comercializadora de artículos para el hogar.

El 95% de los encuestados está totalmente de acuerdo y el 5% está de acuerdo con la afirmación de que la empresa debería priorizar la inversión en mejoras de la gestión logística para aumentar su productividad. Este resultado refleja un fuerte consenso en que la inversión en mejoras de la gestión logística es fundamental para aumentar la productividad de la empresa. Se alinea estrechamente con la discusión en la entrevista, donde se sugirió invertir en tecnologías modernas y capacitación del personal como medidas para mejorar la eficiencia logística y aumentar la productividad. Por lo tanto, este hallazgo respalda la importancia de asignar recursos y atención a la mejora continua de la gestión logística como una estrategia clave para el éxito de la empresa comercializadora de artículos para el hogar.

La encuesta refleja una clara percepción dentro de la empresa comercializadora de artículos para el hogar sobre la importancia de la gestión logística para su productividad y calidad de servicio. Los resultados muestran un consenso generalizado en varios aspectos clave relacionados con la gestión logística. En primer lugar, hay un reconocimiento generalizado de que la eficiencia en los procesos logísticos impacta significativamente en la productividad general de la empresa. Esta percepción se alinea perfectamente con la discusión de la entrevista, donde se destacó la importancia de mejorar la eficiencia logística para impulsar la productividad.

Además, la encuesta revela una comprensión generalizada de la influencia directa de la gestión logística en la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la empresa. Este hallazgo respalda la sugerencia de la entrevista de priorizar la calidad en los procesos logísticos para garantizar la satisfacción del cliente y la fidelización.

Otro aspecto destacado en la encuesta es la percepción positiva sobre el impacto potencial de la implementación de tecnologías modernas en la gestión logística para mejorar la productividad. Este hallazgo coincide con la recomendación de la entrevista de adoptar tecnologías avanzadas para optimizar los procesos logísticos y aumentar la eficiencia.

Finalmente, la encuesta muestra un fuerte apoyo a la idea de que la empresa debería priorizar la inversión en mejoras de la gestión logística para aumentar su productividad. Esta conclusión refuerza la sugerencia de la entrevista de asignar recursos y atención a la mejora continua de la gestión logística como una estrategia clave para el éxito empresarial.

Los resultados de la encuesta proporcionan una validación sólida de las recomendaciones discutidas en la entrevista, respaldando la importancia de mejorar la gestión logística para impulsar la productividad y la calidad en la empresa comercializadora de artículos para el hogar.

PROPUESTA

Optimización de la Gestión Logística para Mejorar la Productividad en una Empresa Comercializadora de Artículos para el Hogar.

Introducción

La gestión logística juega un papel crucial en la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente en empresas comerciales, especialmente en aquellas dedicadas a la comercialización de artículos para el hogar. En este contexto, esta tesis se centra en investigar cómo la optimización de los procesos logísticos puede conducir a una mejora significativa en la productividad de una empresa en particular.

Objetivo

Proponer estrategias y recomendaciones específicas para optimizar los procesos logísticos y mejorar la productividad en la empresa.

Descripción

1. Implementación de Tecnologías Modernas:

- **Aplicación:** Introducir sistemas de gestión de almacenes y tecnologías de seguimiento en tiempo real para optimizar los procesos logísticos.
- **Responsable:** Departamento de Tecnología de la Información (TI) en colaboración con el equipo de gestión logística.

2. Capacitación del Personal:

- **Aplicación:** Desarrollar programas de capacitación para el personal sobre el uso efectivo de las nuevas tecnologías y herramientas logísticas.
- **Responsable:** Departamento de Recursos Humanos en coordinación con el equipo de gestión logística.

3. Control de Calidad en Procesos Logísticos:

- Aplicación: Establecer sistemas de control de calidad en todos los procesos logísticos para garantizar la entrega de productos y servicios de alta calidad.
- Responsable: Departamento de Control de Calidad en colaboración con el equipo de gestión logística.

4. Establecimiento de Indicadores Clave de Rendimiento (KPIs):

- Aplicación: Definir y monitorear KPIs para medir la eficiencia y el rendimiento de los procesos logísticos.
- Responsable: Equipo de gestión logística en colaboración con el departamento de análisis de datos.

5. Cultura Organizacional Orientada a la Mejora Continua:

- Aplicación: Fomentar una cultura organizacional que valore la innovación y la eficiencia en la gestión logística.
- Responsable: Liderazgo ejecutivo en colaboración con todos los niveles de la empresa.

Estas recomendaciones pueden ser aplicadas de manera integral y coordinada para garantizar una mejora significativa en la gestión logística y, por ende, en la productividad de la empresa comercializadora de artículos para el hogar. Cada recomendación requiere un equipo responsable específico para su implementación efectiva, lo que asegurará una ejecución adecuada y un seguimiento continuo de los resultados.

CONCLUSIONES

La gestión logística emerge como un componente crítico para mejorar la productividad y la eficiencia operativa en empresas comerciales, especialmente en el sector de artículos para el hogar. Los resultados de la encuesta realizada en una empresa comercializadora de este sector revelan una clara conciencia sobre la importancia de la gestión logística para el éxito procesos logísticos en la productividad y la calidad de los productos y servicios ofrece una sólida base para estrategias de mejora.

La encuesta subraya la necesidad de adoptar tecnologías modernas en la gestión logística para aumentar la eficiencia y la productividad. Los empleados muestran un fuerte apoyo a la implementación de herramientas tecnológicas avanzadas para optimizar los procesos y mejorar la satisfacción del cliente. Esta tendencia se alinea estrechamente con las recomendaciones discutidas en la entrevista con el Gerente de Gestión Logística y Productividad, donde se destacó la importancia de invertir en tecnologías modernas para mejorar la eficiencia logística.

Además, la encuesta refuerza la idea de que la empresa debe priorizar la inversión en mejoras de la gestión logística para alcanzar niveles óptimos de productividad. El consenso continua de la gestión logística respalda las recomendaciones estratégicas discutidas en la entrevista.

En conjunto, los hallazgos de la encuesta proporcionan una validación sólida de la importancia de la gestión logística para mejorar la productividad en empresas comerciales de artículos para el hogar. Estos resultados subrayan la necesidad de implementar estrategias efectivas de gestión logística, centradas en la adopción de tecnologías modernas y la inversión en mejoras continuas, como parte integral de la estrategia empresarial para el éxito a largo plazo.

RECOMENDACIONES

1. Priorizar la inversión en tecnologías modernas, como sistemas de gestión de almacenes y tecnologías de seguimiento en tiempo real, para optimizar los procesos logísticos y mejorar la eficiencia operativa.
2. Establecer programas de capacitación para el personal involucrado en la gestión logística, con el fin de mejorar las habilidades y conocimientos necesarios para implementar y utilizar eficazmente las nuevas tecnologías y herramientas.
3. Implementar sistemas de seguimiento y control de calidad en todos los procesos logísticos para garantizar la entrega de productos y servicios de alta calidad que satisfagan las expectativas de los clientes.
4. Establecer indicadores clave de rendimiento (KPIs) para medir y monitorear continuamente el desempeño de los procesos logísticos, identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas de manera proactiva.
5. Fomentar una cultura organizacional orientada a la mejora continua, donde la innovación y la eficiencia en la gestión logística sean valores fundamentales impulsados por todos los niveles de la empresa.

Al implementar estas recomendaciones, la empresa comercializadora de artículos para el hogar estará mejor posicionada para mejorar su productividad y mantener su competitividad en el mercado en constante evolución.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Balanzátegui García, R. I., & Chávez Cobo, D. S. (2022). *La Gestión Administrativa y su incidencia en el Desarrollo Organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cumandá.*
- Balanzátegui García, R. I., & Contenido Salazar, J. A. (2023). *La gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo organizacional de la librería Éxito de la ciudad de Riobamba.*
- Basantes Ávalos, R. A., & Méndez Zambrano, A. C. (2019). *La Gestión empresarial en la aseguradora K-cer y su incidencia en el desarrollo institucional período 2015 -2016.*
- Bayas, I. Y., & Martínez, M. C. (2017). La gestión de inventario como factor estratégico en la administración de empresas. . *Negotium: revista de ciencias gerenciales*, 37(13), 109-129.
- Bazalar Herrera, G. P., & Palomino Munguia, C. (2018). *Análisis en la gestión empresarial de las empresas privadas en la industria de plásticos que han incorporado a las asociaciones de recicladores en su cadena de valor, en Lima Metropolitana.*
UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS .
- Bitoraje, M., & Elayne, N. (2011). Indicadores de gestión: Herramienta informativa del control de la gestión pública. *Venezolana de Gestión Pública*, 111- 140. .
- Isla Ríos, M. P. (2021). *Compromiso organizacional en la productividad laboral de trabajadores de la planta de tratamiento de agua potable de Trujillo PECH-2021.*
- Soledispa, X., Pionce, J., & Sierra, M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Revista Científica Dominio de*

las Ciencias. <https://doi.org/file:///C:/Users/sarangoj/Downloads/Dialnet-LaGestionAdministrativaFactorClaveParaLaProductivi-8383391.pdf>.

Vilca Ale, O. A. (2022). *Compromiso organizacional y productividad laboral de una institución educativa particular, Arequipa 2021*.

Zavaleta Mariños, W. W. (2019). *Compromiso Organizacional y productividad de empresas mineras no metálico ubicadas en la región de la Libertad y Ancash-2018*.

ANEXOS

Anexo 1. Entrevista

Guion de Entrevista:

Tema: Gestión Logística y Productividad en la Empresa comercializadora de artículos para el hogar

1. ¿Cuál es su rol dentro de la Empresa comercializadora de artículos para el hogar y cuáles son sus responsabilidades específicas en relación con la gestión logística?
2. ¿Cómo describiría los procesos actuales de gestión logística en la empresa? ¿Qué aspectos considera que funcionan bien y cuáles considera que podrían mejorarse?
3. ¿Qué desafíos enfrenta la empresa en términos de gestión logística y cómo cree que estos afectan la productividad general de la empresa?
4. ¿Qué tecnologías o herramientas considera que podrían implementarse para mejorar la eficiencia en la gestión logística y, en consecuencia, la productividad de la empresa?
5. ¿Cómo evaluaría la relación entre la calidad de los procesos logísticos y la productividad en la Empresa comercializadora de artículos para el hogar?
6. ¿Qué sugerencias o recomendaciones tendría usted para mejorar la gestión logística y aumentar la productividad en la empresa?

Anexo 2. Encuesta

Cuestionario de Encuesta:

Tema: Percepción de la Gestión Logística y Productividad en la Empresa comercializadora de artículos para el hogar

Por favor, indique su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones utilizando la escala de Likert, donde 1 significa "Totalmente en desacuerdo" y 5 significa "Totalmente de acuerdo".

1. La empresa cuenta con sistemas y procesos eficientes para la gestión logística de sus productos.
 - Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Neutral
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo
2. La implementación de tecnologías modernas en la gestión logística podría mejorar la productividad de la Empresa comercializadora de artículos para el hogar.
 - Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Neutral
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo
3. La eficiencia en los procesos logísticos de la empresa tiene un impacto significativo en su productividad global.
 - Totalmente en desacuerdo

- En desacuerdo
 - Neutral
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo
4. La gestión logística afecta directamente la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la empresa.
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Neutral
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo
5. La mejora de la gestión logística en la empresa podría conducir a una mayor satisfacción de los clientes.
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Neutral
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo
6. La empresa debería priorizar la inversión en mejoras de la gestión logística para aumentar su productividad.
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Neutral
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo

Anexo 3. Entrevista

Entrevista con el Gerente de Gestión Logística y Productividad en la Empresa Comercializadora de Artículos para el Hogar:

1. ¿Cuál es su rol dentro de la Empresa comercializadora de artículos para el hogar y cuáles son sus responsabilidades específicas en relación con la gestión logística?

- Mi rol dentro de la empresa se centra en liderar y supervisar todas las actividades relacionadas con la gestión logística. Mis responsabilidades específicas incluyen planificar y coordinar la distribución de productos, optimizar rutas de transporte, gestionar inventarios y almacenes, así como mejorar la eficiencia de los procesos logísticos en general.

2. ¿Cómo describiría los procesos actuales de gestión logística en la empresa? ¿Qué aspectos considera que funcionan bien y cuáles considera que podrían mejorarse?

- Actualmente, los procesos de gestión logística están bien estructurados en términos generales. La empresa cuenta con sistemas de seguimiento y control de inventario eficientes, lo que nos permite mantener un buen nivel de stock y satisfacer la demanda de manera oportuna. Sin embargo, considero que aún hay margen de mejora en la optimización de rutas de transporte y en la gestión de la cadena de suministro para reducir los tiempos de entrega y los costos asociados.

3. ¿Qué desafíos enfrenta la empresa en términos de gestión logística y cómo cree que estos afectan la productividad general de la empresa?

- Uno de los principales desafíos es la creciente demanda y la necesidad de mantener altos estándares de servicio al cliente. Esto puede afectar la productividad si no se gestionan adecuadamente los recursos y los tiempos de entrega. Además, la complejidad de la cadena de suministro y los posibles

problemas de coordinación entre proveedores también pueden impactar en la eficiencia y la productividad general de la empresa.

4. **¿Qué tecnologías o herramientas considera que podrían implementarse para mejorar la eficiencia en la gestión logística y, en consecuencia, la productividad de la empresa?**

- Creo que la implementación de sistemas de gestión de almacenes (WMS) más avanzados, así como el uso de tecnologías de seguimiento en tiempo real, como la RFID, podrían ayudar a mejorar la visibilidad y el control de los productos en toda la cadena de suministro. Además, el uso de software de planificación de recursos empresariales (ERP) integrado con soluciones de gestión logística podría optimizar aún más los procesos y aumentar la productividad.

5. **¿Cómo evaluaría la relación entre la calidad de los procesos logísticos y la productividad en la Empresa comercializadora de artículos para el hogar?**

- La calidad de los procesos logísticos tiene un impacto directo en la productividad de la empresa. Cuando los productos se entregan a tiempo y en óptimas condiciones, se mejora la satisfacción del cliente y se fomenta la fidelidad. Por otro lado, los errores en la gestión logística pueden generar retrasos, costos adicionales y pérdida de clientes, lo que afecta negativamente la productividad.

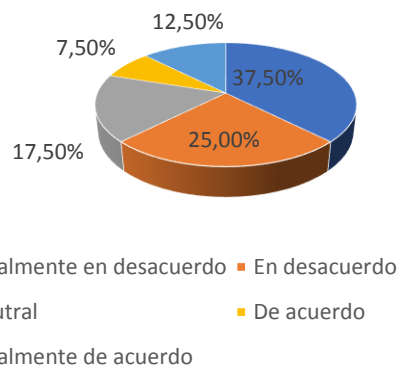
6. **¿Qué sugerencias o recomendaciones tendría usted para mejorar la gestión logística y aumentar la productividad en la empresa?**

- Recomendaría invertir en capacitación para el personal involucrado en la gestión logística, así como en la actualización constante de tecnologías y herramientas. Además, se podrían establecer indicadores clave de rendimiento

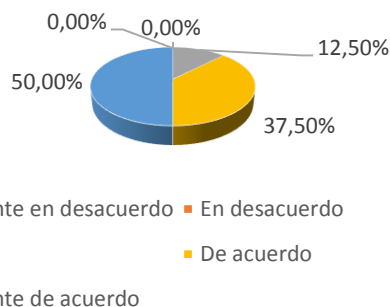
(KPIs) para medir y monitorear el desempeño de los procesos logísticos, con el fin de identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas de manera proactiva.

Anexo 4. Resultados de la encuesta

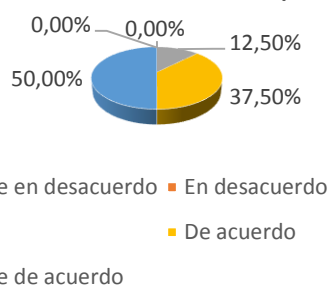
1. La empresa cuenta con sistemas y procesos eficientes para la gestión logística de sus productos.



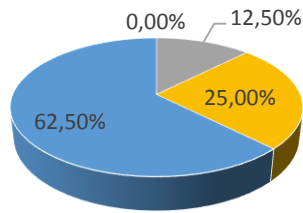
2. La implementación de tecnologías modernas en la gestión logística podría mejorar la productividad de la Empresa comercializadora de artículos para el hogar.



2. La implementación de tecnologías modernas en la gestión logística podría mejorar la productividad de la Empresa comercializadora de artículos para el hogar.

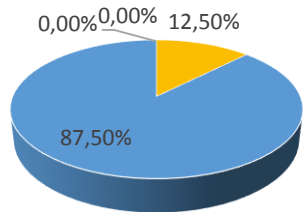


4. La gestión logística afecta directamente la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la empresa.



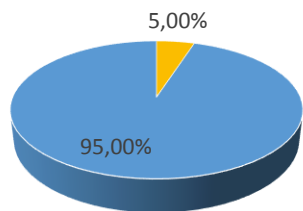
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5. La mejora de la gestión logística en la empresa podría conducir a una mayor satisfacción de los clientes.



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

6. La empresa debería priorizar la inversión en mejoras de la gestión logística para aumentar su productividad.



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