



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
MATURÍN ESTADO MONAGAS**

**OPTIMIZACION DE LA LOGISTICA COMERCIAL
DE LA EMPRESA MATERIALES DANY C.A. MATURÍN EDO.
MONAGAS**

Asesor:

Profa.: Beatriz Vallejo

Autores:

Br. Carlos Alejandro José Gil Moreno

Br. Dilibeth Mileidy Jaimes Ruiz

Trabajo de Grado, Modalidad Cursos Especiales de Grado, presentado como requisito parcial para optar al Título en Licenciado en Administración.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
MATURÍN – MONAGAS - VENEZUELA

ACTA DE APROBACIÓN

OPTIMIZACION DE LA LOGISTICA COMERCIAL
DE LA EMPRESA MATERIALES DANY C.A. MATURÍN EDO.
MONAGAS

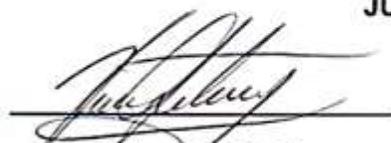
Autores:

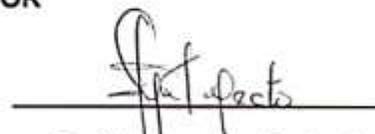
Br. Carlos Alejandro José Gil Moreno

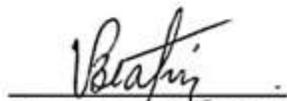
Br. Dilibeth Mileidy Jaimes Ruiz

Aprobado en nombre de la Universidad de Oriente por:

JURADO EXAMINADOR


Dra. Xiomara Gutiérrez
Jurado Principal


Prof. Ayumary Perfecto
Jurado Principal


Profa. Beatriz Vallejo
Asesor Académico

DEDICATORIA

A Dios, por sobre todas las cosas por ser mi guía en todo momento, quien me da las fuerzas cada día para seguir adelante y me sostiene de su mano. Mi roca fuerte, mi sustento y mi fortaleza. A Dios sea toda gloria y honra.

A mis padres, por siempre estar para mí, por su apoyo, esfuerzos y dedicación, por guiarme. Son mi ejemplo a seguir y mi inspiración. Por inculcarme buenos valores, por su amor y sacrificio.

Dilibeth Jaimes.

A mis padres por darme su apoyo incondicional e impulsarme a seguir adelante a pesar de los obstáculos que se atravesaron en mi camino gracias sin su apoyo no estuviera aquí

A mis amigos y vecinos que me apoyaron dándome su apoyo incondicionalmente, con sus palabras de aliento, sabiduría, consejos. no hubiera logrado llegar a este punto de la carrera de ADMINISTRACION.

Carlos Gil

AGRADECIMIENTOS

Agradezco primeramente a Dios todopoderoso por su amor incondicional, por brindarme vida, salud, sabiduría y ser quien me levanta cada día. Por ser mi fuente de vida y por ayudarme alcanzar esta meta y lograr cumplir cada sueño.

A mis padres por ser ese apoyo en mi vida, por ayudarme a cumplir mis sueños, junto con mis hermanos, tíos y primos, por cuidarme y enseñarme a dar lo mejor de mí.

A mis apóstoles y pastores por su gran apoyo, por enseñarme hacer todo con excelencia y cada cosa que me proponga alcanzarla con la ayuda de Dios, por su amor y dedicación. Por guiarme en los caminos de Dios y ser ejemplo para mí.

A la Profesora Beatriz Vallejo por guiarnos y ayudarnos en la elaboración de este trabajo de grado, que Dios bendiga su don de saber compartir la riqueza intelectual, y por su calidez humana.

Dilibeth Jaimes.

Agradezco a dios todo poderoso por darme la fuerza para seguir adelante día a día por guiarme por el buen camino y por brindarme su apoyo día a día.

A mis padre les agradezco por haberme educado con buenos valores, sabiduría sus sabios consejos y por brindarme su gran apoyo durante todo este tiempo

A mis amigos y a mis vecinos les agradezco inmensamente todo su apoyo durante estos años.

A la profesora Beatriz Vallejo le agradezco desde el fondo de mi corazón todo su apoyo en esta última etapa de la carrera universitaria. A la UDO le agradezco todos sus conocimientos impartidos por todos los profesores que laboran dentro de esta casa de estudio mil gracias por todo lo impartido

Carlos gil

INDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS	v
INDICE GENERAL	vii
INDICE DE CUADROS.....	ix
INDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xi
INTRODUCCIÓN	1
ETAPA I.....	4
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES	4
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.2.1 Objetivo General.....	7
1.2.2 Objetivos Específicos	7
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.4 MARCO METODOLÓGICO.....	9
1.4.1 Tipo de Investigación.....	9
1.4.2 Nivel de la Investigación	10
1.4.3 Población.....	10
1.4.4 Técnicas de Recolección de Datos	11
1.4.4.1 Observación Directa.....	11
1.4.4.2 Entrevista no Estructurada	12
1.4.4.3 Revisión Documental	12
1.4.5 Técnicas de Análisis de la Información	13
1.4.5.1 Flujograma	13
1.4.5.2 Matriz FODA.....	14
1.5 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL.....	14
1.5.1 Misión	14
1.5.2 Visión.....	15
1.5.3 Valores	15
1.5.4 Estructura Jerárquica de la Empresa Materiales DANY, C.A	15
1.6 MARCO CONCEPTUAL.....	16
1.6.1 Logística Comercial	16
1.6.2 Los Elementos de la Logística Comercial.....	17
1.6.3 Factores Internos que afectan la Logística Comercial.....	19
1.6.4 Lineamientos que se Emplean en la Logística Comercial	20
1.7 DEFINICION DE TERMINOS	22
ETAPA II.....	24
DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN	24
2.1 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	24

2.1.1 Diagnóstico de los elementos de la Logística Comercial aplicados a la Empresa Materiales Dany, C.A.	24
2.1.2 Factores Internos que afectan los elementos de la logística Comercial Materiales Dany. C.A	28
2.1.2.1 Deficiencia en el registro de los productos	28
2.1.2.2 Integración de los departamentos	29
2.1.2.3 Cumplimiento del pedido	29
2.1.2.3.1 De los proveedores a la empresa	29
2.1.2.3.2 De la empresa a los clientes	29
2.1.2.4 Distribución del Almacén	30
2.1.3 Lineamientos para la Optimización de la Logística Comercial de Materiales Dany C.A Maturín Estado Monagas.....	33
2.1.4 Lineamiento de Servicio al Cliente	34
2.1.5 Lineamiento de Transporte.....	35
2.1.6 Lineamiento de Gestión de Inventario	35
2.1.7 Lineamiento de Procesamiento de pedidos o Compras	35
2.1.8 Lineamiento de Gestión de Información	36
ETAPA III.....	37
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	37
3.1 CONCLUSIONES	37
3.2 RECOMENDACIONES.....	38
BIBLIOGRAFÍA	39
HOJAS METADATOS	40

INDICE DE CUADROS

Cuadro N°1 Descripción del proceso de logística comercial.....	27
Cuadro N°2 Matriz F.O.D.A	31

INDICE DE FIGURAS

Figura N°1 Proceso de logística comercial	27
---	----



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
MATURÍN – MONAGAS - VENEZUELA**

**OPTIMIZACIÓN DE LA LOGISTICA COMERCIAL
DE LA EMPRESA MATERIALES DANY C.A. MATURÍN EDO. MONAGAS**

ASESOR ACADEMICO:

Profa: Vallejo Beatriz.

AUTORES:

Br. Dilibeth Jaimes

Br. Carlos Gil.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo optimizar la logística comercial de la empresa Materiales DANY, C.A. Maturín Edo. Monagas. Para ello se diagnosticaron los elementos de la logística comercial aplicados a la empresa, luego se señalaron los factores internos que afectan los elementos de la logística comercial y finalmente se establecieron los lineamientos para la optimización de la logística comercial que ayuden a la empresa a tener un buen crecimiento y así lograr obtener mejores ganancias. La investigación fue trabajo de campo con nivel descriptivo. Su población estuvo conformada por el proceso logístico de la empresa estudiada con una población referencial de tres personas, como técnicas de recolección de datos se emplearon la observación directa, entrevista no estructurada y la revisión documental, como técnicas de análisis se uso la matriz FODA y el flujograma. Se concluyo, que el proceso logístico comercial es conocido por sus empleados más sin embargo la empresa no tiene el conocimiento adecuado para poder llevar así una buena logística comercial.

Palabras claves: Logística comercial, optimizar, proceso logístico, ferretería.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día existe una economía globalizada, competitiva y evolutiva tecnológicamente, en donde las compañías deben decidir cuál es la mejor forma de almacenar, realizar inventarios y mover sus productos y servicios, de manera que estén a disposición de los clientes en el momento, lugar, cantidad y forma adecuada. En este sentido, la logística comercial se ha convertido en un elemento fundamental que ha ganado una posición estratégica en los negocios.

De esta forma, todas aquellas actividades que involucran el movimiento de materiales y otros insumos forman parte del proceso logístico, al igual que todas aquellas tareas que ofrecen un soporte adecuado para la comercialización de dichos productos; como lo son: las compras, el almacenamiento, la administración de inventarios, transporte, ventas y atención al cliente. De manera que, al contar las empresas con una correcta coordinación de estas actividades, alcanzarían una mayor eficiencia, al reducir los costos en el manejo de materiales e información y a su vez se diferenciarían de la competencia gracias al servicio proporcionado al cliente.

En este sentido, Materiales DANY, C.A. se caracteriza por ser una empresa comprometida en brindar a sus clientes los mejores productos, dedicándose a la compra, venta y distribución de materiales de ferretería, ofreciendo la mejor atención y servicio para satisfacer sus necesidades. Sin embargo, no cuenta con un proceso logístico claramente establecido que le permita hacer un seguimiento y control de las actividades, para corroborar que todo se esté realizando adecuadamente.

Pero se debe aclarar que, la empresa cuenta con un conocimiento sobre la competencia, canales de distribución, lealtad y capacidad de generación de ideas de sus clientes y proveedores. Así también con el potencial innovador de los individuos dentro de la organización, los cuales se encargan del proceso de atención al cliente y a su vez de realizar los pedidos de compra, a pesar de no contar con una planificación anticipada para la distribución, con un buen transporte, ni mucho menos llevar un buen control de inventarios. Perjudicando esto su proceso logístico y por lo tanto afectando la rentabilidad de la empresa.

En tal sentido, surge la importancia de realizar la optimización de la logística comercial de la empresa Materiales DANY, C.A., con la finalidad de detectar las fallas e irregularidades que se presenten a lo largo de dicho proceso y realizar las respectivas recomendaciones de cómo mejorarlo. Por lo tanto, para mayor comprensión de lo planteado, la presente investigación está estructurada de la siguiente manera:

Etapa I: El Problema y sus Generalidades, está constituida por el planteamiento y delimitación del problema, el objetivo general y los objetivos específicos que se persiguen, justificación de la investigación, marco metodológico conformado por el tipo y nivel de investigación, población objeto de estudio y las técnicas y análisis de la recolección de datos, además de encontrarse la identificación institucional, visualizando la ubicación de la empresa, misión, visión, valores y estructura jerárquica.

Etapa II: Desarrollo de la investigación, plantea el desarrollo del estudio a través de la consecución de los objetivos específicos, apoyado en el uso de las distintas técnicas de recolección de información aplicadas.

Etapa III: Conclusiones y recomendaciones, comprende la etapa final, la cual contiene las conclusiones que surgieron después del análisis de la información que se realizó durante la investigación, así como las recomendaciones y bibliografía.

ETAPA I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel mundial, la logística constituye uno de los procesos más importantes para crear valor a las empresas. Los avances en logística internacional iniciaron al final de la Segunda Guerra mundial cuando se dieron cambios en las políticas de los países y evoluciones legislativas que propiciaron la globalización de los mercados y sus empresas, contribuyendo con el rediseño de estrategias de fabricación y distribución comercial, con la finalidad de buscar nuevas alternativas más eficientes cuyo resultado sea la entrega de un bien o servicio al cliente. Es así como los elementos que conforman la logística a nivel mundial son: servicios, necesidades, planeación, procesos como etiquetado, transporte, almacenaje, maniobras, empaquetado, desaduanamiento y actos diversos que incrementan el servicio al cliente.

En tal sentido en la actualidad, la logística comercial se asume con tanta importancia que en las organizaciones se estipula un área específica para su tratamiento; dado que su evolución a través del tiempo ha sido constante, hasta convertirse hoy en una de las principales herramientas para que una organización sea considerada como una empresa del primer mundo.

En cuanto a Venezuela, hoy en día muchos negocios, usan la logística comercial para tener las provisiones, organización y para tener un flujo constante de materiales de la empresa, ya sean productos semielaborados, productos terminados y materia prima. Precisamente porque la logística

coordina y planifica diferentes actividades con el objeto de que el producto llegue a su usuario final en el tiempo, forma adecuada y al menor costo y efectividad posible.

Consecuentemente en Venezuela, la logística comercial de las empresas se ha visto afectada por este nuevo enfoque de su actividad. Ahora se trata de poner el producto o servicio a disposición del cliente, en el momento adecuado, y comercializarlo lo más rápidamente posible. De aquí deriva la importancia de la logística comercial, siendo uno de los pilares fundamentales del proceso de marketing y de la estrategia competitiva de una empresa. Además, la logística comercial de una empresa se encuentra determinada por los cambios económicos y tecnológicos que se producen, los hábitos de comportamiento de los consumidores y la reducción de las distancias geográficas.

Así mismo es importante mencionar que la logística comercial es una herramienta que forma parte de las estrategias de competencia de muchas empresas; sin embargo, en el país, hay quienes piensan que es muy compleja y, por lo tanto, solo es para las grandes empresas, cosa que no es así, debido a que dependiendo de las necesidades y características de la empresa es como se va a diseñar e implementar. Por lo tanto, resulta importante implementar un proceso logístico eficiente que permita brindarle al cliente el mejor servicio, colocando el producto correcto, en el lugar correcto, en el tiempo estimado.

En el caso de la empresa Materiales DANY C.A., la cual se dedica a la venta y distribución de productos de ferretería. Se puede observar que el local presenta problemas con algunos de los elementos de la logística comercial, ya que no cuenta con una planificación anticipada de las rutas que

esta debe de tener para la distribución de sus productos. Lo que ha traído como consecuencia que en varias oportunidades no se cumplen con las fechas de entrega, así mismo los empleados no saben cuáles son las prioridades de entrega.

Significando todo esto una pérdida de competitividad para la compañía, además que el incremento de los costos logísticos también incide en la rentabilidad en vista que esta se ha visto afectada por la misma situación país que atraviesa Venezuela en los actuales momentos donde los costos de los productos ofertados son elevados y por consecuencia la demanda del producto por parte de los clientes a disminuido notablemente. También dicha empresa Materiales DANY C.A, Maturín Estado Monagas se ve afectada al momento de enviar cierto producto, porque no cuenta con un transporte eficaz para poder distribuir sus productos, por lo que esto le genera gastos en cuanto al transporte, embalaje, entre otros.

Así mismo, sus proveedores no les entregan la mercancía en el tiempo correcto, esto ocasiona que el local no cuente con materiales suficientes para la venta. Además, dicha empresa no lleva un buen control de inventarios, por lo cual no se conoce con exactitud cuántos productos están saliendo a la venta y cuál es la cantidad correcta de los productos que van quedando en el almacén. Esto ha provocado que deban hacer compras innecesarias y no poder cumplir con los pedidos por no contar con existencia necesaria. De tal manera la investigación busco dar respuestas a las siguientes interrogantes:

¿Qué elementos de la logística comercial se aplican en la empresa Materiales DANY C.A. Maturín Estado Monagas?

¿Cuáles son las fortalezas y debilidades que afectan los elementos de la logística comercial en la empresa Materiales DANY C.A. Maturín Estado Monagas?

¿Cuáles deberían ser los lineamientos para la optimización de la logística comercial en la empresa Materiales DANY C.A. Maturín Estado Monagas?

Delimitación del Problema

La investigación se desarrolló en el periodo comprendido de Enero a Marzo 2020. Se encontró enmarcada en la optimización de la logística comercial de la empresa Materiales Dany, C.A. Maturín Estado Monagas Tomando como referencia su ubicación principal, Calle 9(Úrica), con carrera 10. Maturín Edo. Monagas.

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Objetivo General

Optimizar la logística comercial de la empresa Materiales Dany. C.A. Maturín, estado Monagas.

1.2.2 Objetivos Específicos

- 1) Diagnosticar los elementos de la logística comercial aplicados a la empresa Materiales Dany. C.A. Maturín Estado Monagas
- 2) Señalar los factores internos que afectan los elementos de la logística comercial Materiales Dany. CA. Maturín Estado Monagas

- 3) Establecer los lineamientos para la optimización de la logística comercial de Materiales Dany. C.A Maturín Estado Monagas

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Hoy en día el tema de la logística es una cuestión tan importante que las empresas crean áreas específicas para su proceso, ya que es un aspecto básico para conseguir beneficios, ser competitiva en el mercado y hacerlo de forma sostenible en cuanto negocio para sus emprendedores y a su vez proveedoras de bienes, o servicios a sus clientes, que estarán demandando la mejor calidad al menor precio. Al desarrollarse un buen proceso logístico dentro de las empresas se obtendrán beneficios tales como el incremento de la productividad, asegurando los niveles de calidad exigidos e incrementando la competitividad organizacional, con la consecuente optimización de recursos y mejoras del rendimiento, consiguiendo la coordinación óptima de todos los factores que influyen en la decisión de compra, la sostenibilidad de la actividad organizacional y el éxito empresarial en el mercado.

Por lo tanto, optimizar la logística comercial de la empresa Materiales Dany C.A, Maturín Estado Monagas podrá garantizar un mejor servicio a los clientes, y se les otorgaría a los empleados un ambiente laboral más eficiente, minimizando de esta forma los costos de comercialización, además de obtener mayores ingresos por la captación de nuevos clientes satisfechos por el servicio recibido en la compañía. En conjunto, estas actividades lograran la satisfacción del cliente y a la empresa la finalización de los mismos, y todo ello con una reducción de costes.

Además la presente investigación servirá de antecedente y fuente de información para los estudiantes de administración pública en la Universidad

de Oriente y demás instituciones de educación superior, que deseen aplicar estudios relacionados a la optimización de la logística comercial. En lo personal esta investigación permitirá a los autores reforzar y ampliar los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera universitaria, así como conocer a fondo un tema tan importante como lo es la logística comercial.

1.4 MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico es la explicación de los mecanismos utilizados para el análisis de la problemática de investigación. En este sentido, Arias, Fideas G. (2012), establece que: “La metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los instrumentos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el "cómo" se realizará el estudio para responder al problema planteado” (p. 110). A la hora de redactar el marco metodológico se describe cómo se hizo el desarrollo del tema, cuáles métodos, técnicas o procedimientos se aplicaron.

1.4.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación de este trabajo se ha establecido como, investigación de campo debido a que la mayoría de la información requerida fue obtenida directamente de la empresa Materiales Dany. C.A lugar donde se llevo a cabo dicho estudio y fue complementada por fuentes bibliográficas y estudios realizados en este ámbito para una mejor comprensión del tema objeto de estudio. Haciendo referencia a la investigación de campo el autor Arias, Fideas G. (2012), define:

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables algunas, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental (p.31).

1.4.2 Nivel de la Investigación

El nivel de la investigación de este trabajo fue de carácter descriptivo, debido a que en este se detalló las características fundamentales del proceso logístico comercial aplicado en la empresa Materiales Dany. C.A. Al respecto el autor Arias, Fidas G. (2012), señala:

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere (p.24)

1.4.3 Población

La población objeto de estudio es el proceso logístico en la empresa Materiales DANY, C.A, y tiene como población referencial a tres (3) personas las cuales son: gerente, vendedor de tienda y cajera. Al respecto el autor Arias, Fidas G. (2012), sostiene lo siguiente:

La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio (p.81).

Por lo tanto, se puede entender que la población no es más que un conjunto de unidades de las que se desea obtener información sobre las que se va a generar conclusiones. En relación a la muestra no fue necesario aplicar esta técnica, dado que el universo de estudio es pequeño se tomará el total de la población para realizar la respectiva investigación.

1.4.4 Técnicas de Recolección de Datos

Las técnicas de recolección de datos son instrumentos utilizados por el investigador para obtener la información necesaria y cumplir con los objetivos planteados de la investigación. En este sentido, Arias, Fidias G. (2012), establece que: “Se entenderá por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p.67). Partiendo de este enunciado, las técnicas utilizadas para llevar a cabo este trabajo de investigación fueron las siguientes:

1.4.4.1 Observación Directa

Por medio de esta técnica el investigador pudo observar y recoger la información necesaria directamente del área objeto de estudio, lo cual permitió una mejor comprensión de las actividades llevadas a cabo en el proceso logístico de la empresa y a su vez identificar la problemática existente. Según Arias, Fidias G. (2012), establece que: “La observación es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos” (p.69).

1.4.4.2 Entrevista no Estructurada

En el desarrollo de la investigación se aplicaron entrevistas no estructuradas al personal, con la finalidad de obtener información precisa y confiable del proceso logístico llevado a cabo en la empresa. Se dice que es una entrevista no estructurada porque las preguntas van surgiendo de forma espontánea durante el interrogatorio. Con respecto a esto, Arias, Fidas G. (2012), expone lo siguiente:

En esta modalidad no se dispone de una guía de preguntas elaboradas previamente. Sin embargo, se orienta por unos objetivos preestablecidos que permiten definir el tema de la entrevista, de allí que el entrevistador deba poseer una gran habilidad para formular las interrogantes sin perder la coherencia. (p.73)

1.4.4.3 Revisión Documental

Se comparo la documentación existente y se analizo los soportes emitidos. Se consulto bibliografías necesarias que respaldan los conceptos básicos del sistema de información. Por lo tanto, para ampliar y realizar efectivamente el trabajo de áreas se hizo necesaria la consulta de fuentes bibliográficas como textos, informes, trabajos de grado, registros y documentos de la empresa para sustentar la información presentada. Hurtado, Jacqueline (2010) puntualiza lo siguiente:

Es una técnica en la cual se recurre a la información escrita, ya sea bajo la forma de datos que pueden haber sido productos de mediciones hechas por otros, o como textos que en sí mismos constituyen los eventos de estudio. (p.127)

1.4.5 Técnicas de Análisis de la Información

Las técnicas de análisis de información son herramientas útiles para organizar, describir y analizar los datos recogidos con los instrumentos de investigación. De igual forma es un proceso mediante el cual se definen las necesidades del estudio. Sabino, Carlos (2010) puntualiza lo siguiente:

Indica que lo primero que suele hacerse con el conjunto de los datos obtenidos es dividirlos de acuerdo a un criterio bien elemental, separando de un lado la información que es de tipo numérica, de la información que se expresa verbalmente o mediante palabras. Los datos numéricos quedarán como tales, cualquiera sea su naturaleza, y se procesarán luego para exponerlos en forma clara y fácilmente asimilable (p. 137).

Por lo tanto, se puede entender que las técnicas de análisis de la información ayudan en la organización de la información, se validan las fuentes, se procesa la información, se realiza el análisis, la integración y se presenta el resultado. Partiendo de este enunciado, las técnicas utilizadas para llevar a cabo este trabajo de investigación fueron las siguientes:

1.4.5.1 Flujograma

Es una representación gráfica del flujo de datos a través de un sistema de información. Con respecto a esto, Senn (2010), expone lo siguiente: “Es una herramienta grafica que se emplea para describir y analizar el movimiento de datos a través de un sistema, ya sea que este fuera manual o automatizado, incluyendo procesos, lugares para almacenar datos y retrasos del sistema” (p. 28). En esta investigación se utilizó para conocer cómo funciona el proceso de logística comercial en la empresa Materiales Dany, C.A.

1.4.5.2 Matriz FODA

Es una herramienta de análisis que puede ser aplicada a cualquier situación, individuo, producto, empresa, entre otros, que esté actuando como objeto de estudio en un momento determinado del tiempo. Con respecto a esto, Francés (2010), expone lo siguiente: “Es una de las herramientas más utilizadas en planificación estratégica, la cual representa las oportunidades y amenazas del entorno y las fortalezas y debilidades de la empresa: corporación o unidad de negocios” (p. 12). Esta matriz se aplicó en este estudio para tener un panorama claro de la situación de la empresa Materiales Dany, C.A.

1.5 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Materiales DANY, C.A. Esta empresa tiene sus inicios desde el 9 de Junio del año 2010, teniendo como objeto principal la compra y venta al mayor y detal de distribución de materiales de ferretería. Y todo lo necesario para satisfacer a los clientes, mantener una buena relación con distribuidores.

1.5.1 Misión

Satisfacer a nuestros clientes más exigentes, brindándoles productos de calidad e innovando con diversidad de marcas y ofrecerles una asesoría técnica calificada. Buscamos una amplia cobertura a nivel nacional, pero siempre cumpliendo responsablemente con nuestros trabajadores, con nuestra sociedad y con nuestros clientes.

1.5.2 Visión

Consolidarnos como una de las principales empresas distribuidoras de productos de ferreterías, gracias a la implementación de nuevas máquinas de productos, esto con la finalidad de ofrecerles a nuestros clientes nuevas alternativas de adquisición de productos. Por otro lado, se busca la expansión de la empresa y de esa manera poder atender a nuestros clientes de una manera más rápida y eficaz, al ofrecer un trato más personalizado y reduciendo los tiempos de entrega.

1.5.3 Valores

- Honestidad.
- Eficiencia.
- Calidad
- Confianza

1.5.4 Estructura Jerárquica de la Empresa Materiales DANY, C.A



Fuente: Materiales DANY, C.A - Año: 2010.

1.6 MARCO CONCEPTUAL

El marco conceptual permite, por un lado, orientar las búsquedas del investigador e identificar la metodología necesaria. Se usa para hacer distinciones conceptuales y organizar ideas. En este sentido, Según Tafur (2014) establece que: “El marco conceptual es el conjunto de conceptos que expone un investigador cuando hace el sustento teórico de su problema y tema de investigación” (p. 41)

1.6.1 Logística Comercial

Precisamente, la logística comercial tiene como objetivo coordinar las actividades para que los productos lleguen a los consumidores con los mínimos costes posibles. La cual conecta desde los proveedores hasta los clientes mediante cuatro procesos: de aprovisionamiento, de producción, de distribución y de ventas y post-ventas. Así mismo el concepto “logística” ha encajado perfectamente con el escenario competitivo en que se mueven todas las empresas del mundo. Por lo tanto, la logística comercial de una empresa se encuentra determinada por los cambios económicos y tecnológicos que se producen, los hábitos de comportamiento de los consumidores y la reducción de las distancias geográficas.

La logística comercial es una actividad empresarial que tiene como finalidad planificar y gestionar todas las operaciones relacionadas con el flujo óptimo de materias primas, productos semi elaborados y productos terminados, desde las fuentes de aprovisionamiento hasta el consumidor final. Se puede definir la logística como una parte de la cadena de suministro encargada de planificar, gestionar y controlar el flujo y almacenamiento de los bienes, los servicios y la información generada, desde el punto de origen del producto hasta el punto de consumo, con el objetivo de satisfacer la demanda de los consumidores. (Escudero, María; 2013; p. 2)

Por otra parte, se considera que la logística comercial es un pilar fundamental en cualquier empresa a la hora de conectar a proveedores con clientes. Precisamente, son los clientes el principal foco de atención. Además, se trata de diseñar productos que capten a esos clientes, aportando valor añadido: que el cliente esté satisfecho con el producto ofrecido y logrando la fidelidad de ese cliente a la marca.

Por esta razón tiene como objetivo conseguir que el producto esté en el lugar adecuado, en el momento oportuno y con los menores costes económicos, de tiempo y de esfuerzo. También la logística y sus actividades desempeñan un papel fundamental en la gestión de las actividades de almacenaje y transporte, ya que estos sirven de enlace entre los centros productivos y los mercados que están separados por el tiempo y la distancia.

1.6.2 Los Elementos de la Logística Comercial

Por consiguiente, la logística comercial cuenta con elementos que le permite desarrollarse eficazmente los cuales son: La planeación, como ya antes mencionado juega un papel importante, es el primer punto esencial para iniciar el proceso logístico ya que la planeación ordena el punto de partida de la instalación y el punto de llegada, así generar un punto de mapas antes planeadas para su distribución.

Por esta razón la planeación logística aborda cuatro áreas principales de problemas: niveles de servicio al cliente, ubicación de instalaciones, decisiones de instalaciones y decisiones de transporte.

Para desarrollar una buena logística comercial se necesita una buena planeación la cual nos permite predestinar lo que puede pasar en el futuro permitiéndonos realizar las debidas actividades y poder alcanzar los objetivos que la empresa plantea y así no permite que la empresa no tenga perdidas que le perjudique a su crecimiento. Debido a todos estos factores la logística comercial juega un papel muy importante dentro de la organización, ya que como se puede observar ella facilita el traslado y la distribución de cada producto al mercado correspondiente, es así como en la actualidad es muy dependiente en dicha organización. (Escudero, María. 2013; p. 5)

Además, los costos de la logística, porque como bien se sabe algo muy importante que resguarda la organización es su capital, así al momento de enviar cierto producto genera gasto, eso equivale a que tiene que estar muy bien calculada cada distribución, principalmente ver el costo que se empleara en los siguientes factores: transporte, inventario, cantidad de producto, envase y embalaje, así como el sistema de distribución, entre otros. Ya que todos ellos permiten que se pueda proceder al envío del producto a su destino.

No obstante, otro elemento factible dentro de la logística comercial es el transporte eficaz, todo producto en su distribución tiene que llegar en un buen estado y en el tiempo determinado llegando a obtener un eficaz envío, y permitiendo que la organización tenga buenos ingresos que le permitirá subir su nivel dentro de su entorno empresarial.

De igual forma como se sabe los inventarios son algo primordial para una empresa, ya que en ella se almacenan los productos que están en un determinado tiempo de envío o reservas que les permiten a la organización poder seguir abasteciendo su demanda. Ya conociendo la importancia que da remarcar que los inventarios requieren de políticas, ya que debido a que

todo inventario genera un costo, es necesario establecer métodos que permitan a su almacén no quedarse estático y solo propiciar a la empresa pérdidas. Así mismo las razones para mantener un inventario se relacionan con el servicio al cliente o para costear la economía directamente derivada de ellos.

1.6.3 Factores Internos que afectan la Logística Comercial

Con respecto a esto, entre los factores que afectan la logística comercial se encuentran los siguientes: La gestión incorrecta de los productos, consiste en la actividad de trasladar los bienes desde el centro de producción hasta el consumidor final, por lo mismo, el elemento clave de una cadena de suministro es el sistema de transporte, que debe responder a diferentes actividades dentro del mismo fin, para otorgar la mejor experiencia al cliente final.

La logística comercial influye de manera directa en la relación empresa–cliente, ya que es un factor determinante en la competitividad de las compañías. Para el cliente, el buen desempeño en la logística comercial significa una entrega de productos de manera confiable, eficiente y con tiempos de entrega cortos, factores que serán asociados a un servicio superior por parte del proveedor. Para la empresa, el desempeño en la logística comercial implica cumplimiento con los compromisos con el cliente en términos de pedidos perfectos y en fechas convenidas. Pero este desempeño a tiempo y sin problemas en los pedidos entregados, sólo son los requisitos mínimos que tiene que cumplir el proveedor. (Soret, Ignacio. 2010; p. 168)

No obstante, en relación a la integración de los departamentos, las empresas se dividen internamente en diferentes departamentos, entre ellos el talento humano, administración, compras, entre otros. Esta división no debería ser un factor que afecte de manera negativa al negocio; sin

embargo, esto es algo que suele suceder en diversos casos. Por esta razón el escenario ideal es que los departamentos estén integrados entre sí, incluyendo sus tareas, objetivos y metas a largo y corto plazo.

Así mismo, el cumplimiento del pedido, si una empresa cumple todas las promesas de venta o de servicio que establecen, el cliente puede confiar en la empresa para cualquier necesidad futura, con la certeza de que no perderá tiempo ni dinero. Por lo tanto, cumplir las promesas genera confianza en el cliente y le permite optimizar su tiempo, que hoy en día es el activo más valioso de todos y a nadie le sobra tiempo para quejas y esperas.

De acuerdo con el conocimiento del almacén, el control de los inventarios y la administración de almacenes son conocimientos y actividades que todo administrador y/o gerente de empresa debe manejar y saber diferenciar con claridad, con el objetivo de optimizar las operaciones logísticas de su empresa. Además, lograrlo tendrá como consecuencia múltiples beneficios en lo funcional, en la gestión de los mismos, pero sobre todo en lo económico. En cambio, un manejo sin la debida preparación o conocimiento de la administración de almacenes y el control de inventarios, llevaría a serias deficiencias en los procesos operativos de las empresas, sobre todo en los procesos de logística de producción. Por ello es muy importante saber manejar por separado el control de inventarios de la gestión de almacenamiento.

1.6.4 Lineamientos que se Emplean en la Logística Comercial

En relación a esto la adecuada gestión de estos procesos se consigue si se tiene en cuenta o se gestionan adecuadamente las actividades más relevantes, conjugadas con algunas prácticas logísticas y un soporte

tecnológico e informático adecuado. De esta forma, se considera que la estructuración de un proceso logístico debe tener muy claramente desarrollados los cinco lineamientos que se presentan a continuación: Compras, Servicio al Cliente, Gestión de Inventarios, Almacenamiento y Transporte.

La logística está compuesta por una serie de actividades o procesos, que, unidos y desarrollados de una forma eficiente, deben dar como resultado un producto o servicio óptimo, entregado al cliente en el lugar y tiempo estipulado. Generalmente, se habla de cinco lineamientos a través de los cuales se puede medir la calidad de la logística comercial. (Castellano, Andrés, 2015; p.204)

Por lo tanto, este proceso hace parte de la etapa de aprovisionamiento en la que se determina cuáles son los materiales, suministros y la materia prima que se necesita para fabricar los bienes que comercializa, o comprar productos terminados para venderlos u ofrecer los servicios. Así mismo las compras son consideradas como uno de los aspectos claves para la rentabilidad de las empresas, ya que la política de aprovisionamiento tiene una enorme trascendencia sobre las necesidades financieras de las mismas.

También puede decirse que el servicio al cliente es una herramienta muy poderosa del marketing porque un consumidor bien atendido es un usuario satisfecho y fiel comprador. De igual forma es importante que la empresa se compare con sus principales competidores para detectar oportunidades reales para mejorar y escalar posiciones en el mercado.

Además, otro proceso que se destaca en la logística comercial es el relacionado con el control y manejo de las existencias de ciertos productos; en esta gestión, se aplican estrategias y métodos que hacen que la tenencia

de estos bienes sea rentable y productiva. Adicionalmente, permite la evaluación de los procedimientos de ingreso y salida de dichos artículos.

Por lo tanto, el transporte comercial moderno está al servicio del interés público y cubre todos los modos e infraestructuras involucradas en el flujo de materiales y los servicios de entrega, manipulación y recepción de estos. Así mismo el transporte es esencial para unir los productos con el mercado. También el transporte es un factor fundamental para el desarrollo o retraso de la empresa. Por esta razón uno de los aspectos más destacados de la logística comercial tiene que ver con el transporte, que se entiende como el medio para movilizar los productos desde un punto hasta otro.

1.7 DEFINICION DE TERMINOS

Aprovisionamiento: es la acción de encontrar, adquirir o comprar bienes o servicios u obras de una fuente externa, a menudo mediante una subasta o una licitación. El proceso se usa para asegurar que el comprador recibe los bienes, servicios u obras al mejor precio posible, cuando se comparan aspectos como calidad, cantidad, plazo, y ubicación. (Soret, Ignacio; 2010; p. 158)

Costos en la logística: un costo es el valor monetario de los factores que se consume al momento de realizar una actividad económica y que es utilizada para un traslado logístico. (Escudero, María; 2013; p. 5)

Inventario: los inventarios son acumulaciones de materias primas, provisiones, componentes, trabajo en procesos y productos terminados que aparecen en numerosos puntos a lo largo del canal de producción y de logística de una empresa. (Escudero, María; 2013; p. 5)

Logística: conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, o de un servicio, especialmente de distribución. (Soret, Ignacio; 2010; p.133)

Planificación: La planeación de la logística busca responder las preguntas siguientes: que, cuando y como, ya que ello permite elaborar planes antes, durante y después del proceso logístico. (Castellano, Andrés; 2015; p.233).

Transporte eficaz: el transporte de la mercancía es un área clave en la mezcla de la logística, el transporte es uno de los costos más altos en la logística que cualquier otra actividad. (Castellano, Andrés 2015; p.233)

ETAPA II

DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

En esta etapa se le da respuestas a los objetivos de la investigación, donde la logística comercial permite que una empresa pueda obtener un adecuado flujo de los productos del proveedor hacia la empresa y esta a su vez permite lograr que los mismos productos lleguen a los clientes gracias al aporte de sus elementos y sus lineamientos a seguir.

2.1.1 Diagnóstico de los elementos de la Logística Comercial aplicados a la Empresa Materiales Dany, C.A.

Como bien se conoce la logística tiene como finalidad planificar y gestionar todas las operaciones relacionadas con el flujo óptimo de materias primas, productos semi elaborados y productos terminados, desde las fuentes de aprovisionamiento hasta el cliente. El diagnóstico del caso de estudio Materiales Dany. C.A. Maturín Estado Monagas, arrojó que la empresa presenta fallas en tres (03) elementos de la logística comercial y estos causan que la empresa no funcione adecuadamente y genere pérdidas a la misma. Dentro de los elementos que presentan fallas en la empresa se encontraron a la planificación, costo de la logística y sistema de transporte eficaz.

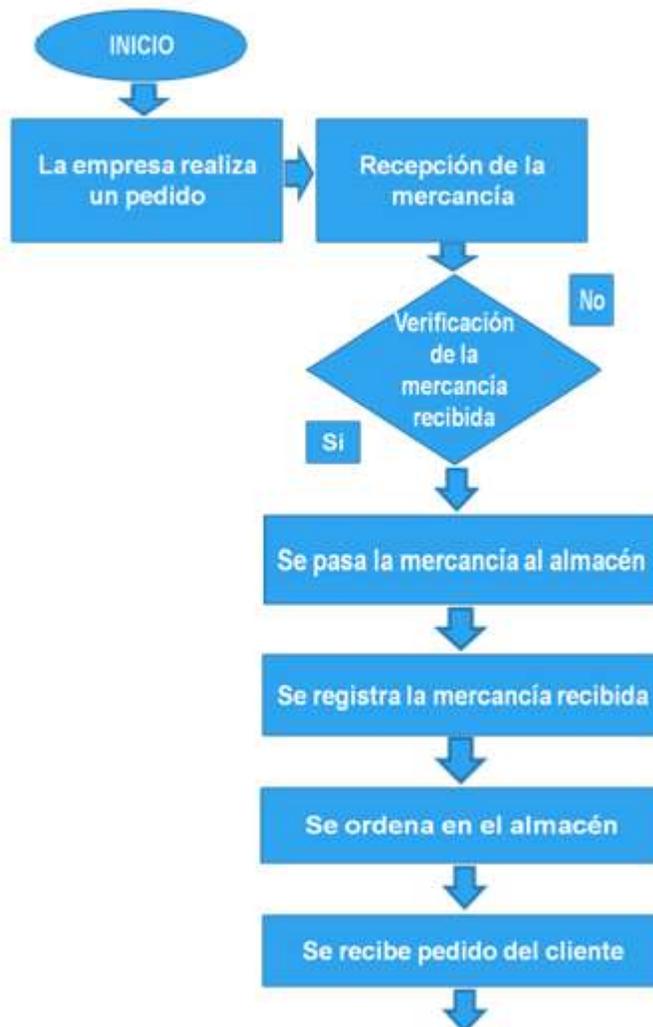
Ahora bien, dentro de la planificación se observó que la empresa no lleva un buen manejo en lo que respecta a los inventarios, ya que esta no establece con anticipación como se maneja el inventario. Por lo tanto, al

aplicarse dicho elemento este ayudara a que se tenga un impacto directo en cuanto al flujo de efectivo de la empresa, lo mismo que en sus márgenes de ganancias ya que por ser una empresa pequeña, esta depende de la rápida entrega de bienes o materiales. Dicha empresa no lleva un orden en cuanto a la reposición de inventarios, a causa de que no se planifican con anticipación, esto ocasiona que no sepan cuando realizarla. Por lo tanto, la decisión de cuando realizar un pedido depende básicamente del tipo de revisión que se aplique a los productos.

En cuanto los costos de la logística comercial dentro este punto se observó en la empresa, que existe un problema en lo que respecta al costo del transporte, debido a que la empresa realiza un pedido de un producto y este tiene que llegar al local en un tiempo específico. Dicho tiempo, puede ser dos o tres días o hasta una semana, por causa de las fallas en el vehículo, ya sea por el combustible, llantas o lubricantes, el pedido no llega a tiempo a la empresa lo cual ocasiona un gran costo a la misma. Tales costos pueden ser fletes o costos de envío. Durante la operación de transporte, el inventario dentro de los camiones no está disponible. Por lo tanto, el inventario en tránsito también se suma a este costo.

Por otro lado, el sistema de transporte en la empresa Materiales Dany, C.A. no cuenta con un transporte propio para entregar sus productos a los clientes, al no contar con transporte propio esta no realiza la entrega de sus productos a sus clientes, ellos les dicen a los clientes que, al realizar una gran compra de productos, estos tienen que llegar a retirar su compra con su transporte propio para trasladar sus productos a su casa o negocio. Así mismo, se pudo constatar que al ser una empresa pequeña esta no cuenta con los departamentos pertinentes, los cuales serian los departamentos de venta y de almacén, debido a que son solo 3 personas en la empresa. Por

esta razón en un futuro cuando la empresa se expanda a nivel de estructura y personal, podrá contar con dichos departamentos. En cuanto al registro de los productos, este no se lleva de manera adecuada, como consecuencia la empresa no sabe con certeza cuántos productos vendieron en una jornada de trabajo y cuantos les quedan en el almacén. Por otro lado, para que se pueda entender bien el proceso de logística aplicado por la empresa, a continuación se presenta como funciona el proceso de logística comercial en la empresa, a través de un Flujograma:



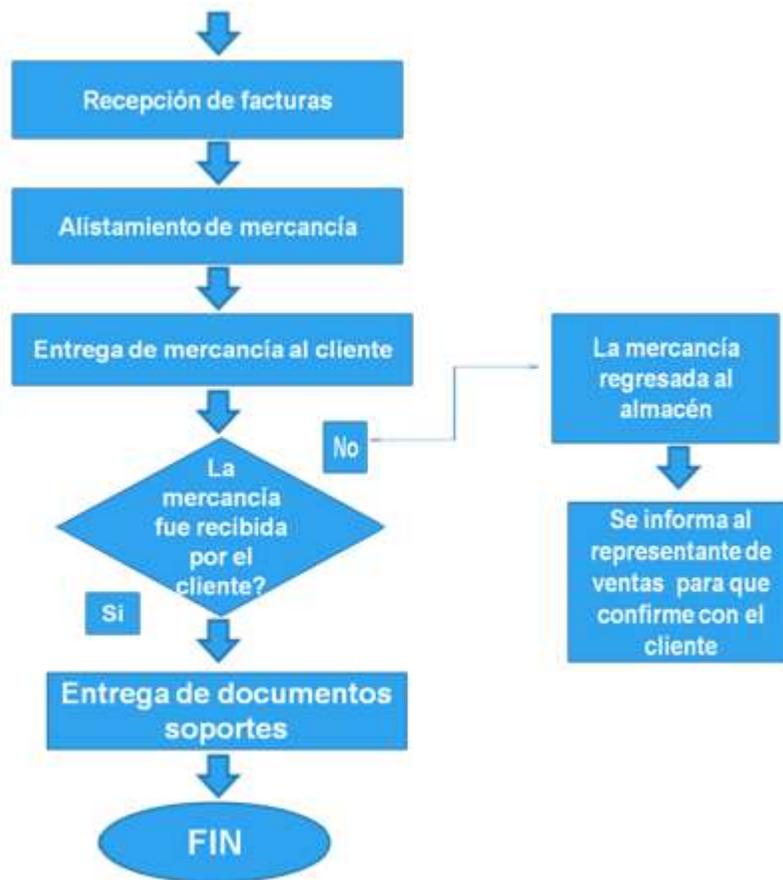


Figura N°1 Proceso de logística comercial

Cuadro N°1 Descripción del proceso de logística comercial

Actividad	Descripción	Responsable
Pedidos.	La empresa realiza un pedido a sus proveedores.	Gerente.
Recepción de la mercancía.	Se recibe la mercancía.	Gerente.
Verificación de la mercancía recibida.	Si la verificación está bien se continua, sino se devuelve mercancía.	Gerente.
Mercancía al almacén.	Se pasa la mercancía al almacén, luego se registra la mercancía recibida y se ordena en el almacén.	Vendedor de tienda.
Pedido del cliente.	Se procede a recibir los pedidos de los clientes.	Vendedor de tienda.

Cuadro N°1 Descripción del proceso de logística comercial (Continuación)

Recepción de documentos.	de	De facturación se reciben los documentos para alistamiento de mercancía.	Vendedor de tienda.
Alistamiento de mercancía.	de	Se procede a realizar el alistamiento de los productos conforme a la factura.	Vendedor de tienda.
Entrega de mercancía al cliente.	de	De acuerdo a la programación recibida se procede a realizar la entrega de los pedidos.	Proveedor.
La mercancía fue recibida por el cliente.	fue por el	Sí el cliente no recibe la mercancía debe hacer devolución de esta al almacén.	Proveedor.
Entrega de documentos soportes.	de	El proveedor debe solicitarle al cliente firmar la factura en conformidad de recibo de mercancía.	Proveedor.

2.1.2 Factores Internos que afectan los elementos de la logística Comercial Materiales Dany. C.A

Factores internos que afectan la logística comercial en el caso de estudio Materiales Dany C.A. Maturín Estado Monagas según el diagnóstico realizado se tienen: de los productos, Integración de los departamentos, Cumplimiento del pedido y Distribución del almacén, estos factores afectan a la logística comercial del caso de estudio previamente mencionado. A continuación, se presentan los factores internos de la empresa MATERIALES DANY C.A. Maturín Estado Monagas

2.1.2.1 Deficiencia en el registro de los productos

Dentro de la empresa MATERIALES DANY C.A. Maturín Estado Monagas Esta genera deficiencia en el registro de los productos, lo cual representa una debilidad para la empresa debido a que el registro de los

productos no se lleva de manera adecuada, como consecuencia la empresa no sabe con certeza cuántos productos vendieron en una jornada de trabajo y cuantos les quedan en el almacén.

2.1.2.2 Integración de los departamentos

Se pudo constatar que la empresa y sus departamentos no interactúan como se debe y no están unidos de manera correcta, causando que los departamentos de venta y de almacén no funcionen de manera correcta lo cual causa problemas en la empresa por que dichos departamentos se comunican correctamente lo que ocasiona que los pedidos sean incorrectos y que no se conozca de manera correcta la cantidad de productos en el almacén.

2.1.2.3 Cumplimiento del pedido

Este se divide en dos partes las cuales son:

2.1.2.3.1 De los proveedores a la empresa

Esta va de la mano con los proveedores, ya que depende del mismo cumplir con los pedidos realizados de la empresa para que esta pueda satisfacer las necesidades de los clientes.

2.1.2.3.2 De la empresa a los clientes

En esta parte luego de que la empresa tenga los productos, esta puede proceder a la ventas de dichos productos ya sea al delta o al mayor para satisfacer a sus clientes.

2.1.2.4 Distribución del Almacén

Se encontró que la empresa dentro de su almacén no se encuentra bien distribuido los productos, los productos no están donde debería ser es decir se encuentran en cualquier parte del almacén lo que ocasiona fallas al momento de buscar un producto para un cliente

El caso de estudio Materiales Dany C.A. Maturín Estado Monagas se utilizó la matriz F.O.D.A, la cual se encarga de ofrecer un claro diagnóstico para poder tomar las decisiones estratégicas oportunas y mejorar en el futuro. En la cual se estudio las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la empresa:

Fortalezas con la que cuenta la empresa son las siguientes:

1. Sus precios son accesibles
2. Cómodas y confortables instalaciones
3. Buena reputación
4. Personal responsable

Oportunidades con la que cuenta la empresa son las siguientes:

1. Medios de capacitación en logística en el mercado
2. Varias entidades crediticias en el país
3. Diferentes medios de pago en el país

Debilidades con la que cuenta la empresa son las siguientes:

1. No tener transporte propio
2. Mal registró de los productos
3. Mala planificación en el manejo del inventario

Amenazas que presenta la empresa:

1. No contar con los productos adecuados
2. Tener un gran número de competidores
3. No contar con combustible

Cuadro N°2 Matriz F.O.D.A

MATRIX F.O.D.A	Fortalezas(F)	Debilidades (D)
Oportunidades (O) 1. Medios de capacitación en logística en el mercado 2. Varias entidades crediticias en el país 3. Diferentes medios de pago en el país	Estrategias(DO) D1,O2 D3.O2	Estrategias (FO) F4.O1 F2,O3
Amenazas (A) 1. No contar con los productos adecuados 2. Tener un gran número de competidores 3. No contar con combustible	Estrategias (DA) (D2,A1) (D1,A2)	Estrategias(FA) (F1,A2) (F3,A3)

Estrategias (DO)

1. Obtener créditos para adquisición de vehiculó (D1,O2) :la empresa con el apoyo de las distintas entidades crediticias del país puede obtener un

crédito para poder mejorar su empresa ,con dicho crédito la empresa puede adquirir un vehiculó para poder realizar entregas a los cliente de sus productos y así poder generar un mayor número de clientes.

2. Crédito para sistema del manejo de inventario (D3.O2) : mediante la adquisición de un crédito de cualquiera de las entidades bancarias la empresa puede incorporar un sistema el cual le permitiría realizar un buen manejo de el inventario para que no siga sucediendo errores en la planificación del inventario

Estrategias (FO)

1. Personal Capacitado F3.O1: la empresa Materiales Dany C.A al tener un personal capacitado y tener una buena reputación esta puede generar un mayor flujo de clientes hacia la empresa debido a que al tener personal capacitado estos pueden realizar las distintas tareas de manera eficaz
2. Instalaciones y medios de pago F2,O3 : al tener unas instalaciones adecuadas y cómodas y tener distintos medios de pago pueden llamar la atención de un gran número de clientes que al conocer de los distintos medios de pago van a acudir a la empresa para obtener los productos que necesiten

Estrategia (DA)

Llevar a cabo un buen registro (D2, A1): la empresa al realizar un mal registro de su productos esto puede afectar de manera negativa a la empresa, por que al no llevar correctamente el registro esto ocasiona que no se pidan los productos correcto a los proveedores, lo cual afectaría a los clientes debido a que no logran obtener los productos que desean.

Adquisición de un transporte propio (D1, A2): la empresa al no contar con un transporté propio está perdiendo clientes debido a que estos buscan a las empresas para poder adquirir sus productos y estas empresas utilizan es sistemas de entrega es decir cuentan con un transporté propio y estos entregan los productos en sus casas, si la empresa no obtiene un transporté propio tendrá que valerse de las ventas a os consumidores desde su tienda.

Estrategias (FA)

Ventaja ante la competencia (F1, A2): la empresa al contar con unos precios accesibles podrán llamar a un mayor número de clientes y a su vez generaran un mayor número de ingreso, la empresa obtiene los mejores precios es a través de sus proveedores los cuales les ofrecerán sus productos de gran calidad y aun buen precio, para que así la empresa pueda ofrecer una gran gama de productos y a un buen precio.

Reputación afectada (F3, A3): la empresa cuenta con una buena reputación pero hoy en día eso se puede ver afectado por la falta de combustible debido a que sin el combustible los dueños de la empresa no podrán abrir la empresa, los proveedores no podrán entregar los pedidos y los clientes no podrán llegar a la empresa a realizar sus compras, esto afecta gravemente a la empresa porque sin ventas no hay dinero y sin dinero como obtienen los productos

2.1.3 Lineamientos para la Optimización de la Logística Comercial de Materiales Dany C.A Maturín Estado Monagas

Como es bien sabido en la logística comercial se presentan cinco lineamientos para tener éxito con ellos. Dentro del caso de estudio Materiales

Dany C.A se presenta la siguiente información referente a los cinco lineamientos. Por lo tanto se plantean los siguientes lineamientos en cuanto a: servicio al cliente, transporte, gestión de inventario, procesamiento de pedidos o compras, y gestión de información.

2.1.4 Lineamiento de Servicio al Cliente

En lo que respecta al servicio al cliente la empresa cumple con el buen papel debido a que cumplen con todo lo que significa el servicio al cliente, cumplen con todo el deber de informar a los clientes sobre sus productos y cumplen con toda la educación que debe de tener un empleado hacia sus clientes es decir

1. Le dan la bienvenida al cliente
2. Le preguntan que desea
3. Luego de saber que desea el cliente se procede a informarles sobre sus productos, precios y promociones
4. Luego si el cliente desea comprar el producto se procede hacer la factura
5. Luego se realiza el pago del producto
6. Mientras el cliente pago en el almacén ubican el producto para el cliente
7. Luego que el cliente pague se procede a entregar el productos al cliente
8. Cuando el producto es entregado al cliente ,este procede a verificar que es el correcto para luego poder marcharse ya con su producto
9. Luego la empresa procede a archivar el comprobante de pago del producto para poder llevar el control

2.1.5 Lineamiento de Transporte

La empresa MATERIALES DANY C.A. no se aplica este lineamiento debido a que son una ferretería pequeña y no son una gran empresa y debido a que no cuentan con un gran número de clientes fijos los cuales compran seguido en el local, son clientes esporádicos es decir que van y vienen y también no cuentan con un transporté propio para realizar las entregas de sus clientes.

2.1.6 Lineamiento de Gestión de Inventario

Aquí se pudo observar que la empresa Materiales Dany. C.A Maturín Estado Monagas está en su espacio de almacenamiento de 15x10 cuenta con la capacidad de tener una gran variedad de productos, dichos productos actualmente no se encuentran bien almacenados dentro del local, esto ocurre porque la empresa no lleva a cabo una buena gestión de inventario no realizan un control diario de donde están los productos y qué cantidad hay de cada uno de ellos.

2.1.7 Lineamiento de Procesamiento de pedidos o Compras

Dentro de este lineamiento se pudo definir que la empresa Materiales Dany C.A. presento una falla dentro de este lineamiento debido a que no hay una buena información de que cantidad de productos se van a encargar y cuál de los proveedores será el seleccionada para traer el pedido solicitado

En otras palabras al no conocer que falta en el inventario no se va a ordenar de manera correcta el pedido lo cual ocasiona que se entregue un pedido que productos que no se necesitan.

La selección de los proveedores en este lineamiento juega un papel fundamental ya que si se escoge al proveedor incorrecto el pedido no será satisfactorio, al momento de escoger el proveedor se busca lo siguiente

- Que proveedor es el más eficaz
- Que proveedor cuenta con una gran gama de productos
- Quien ofrece el mejor precio
- Quien entrega el pedido en un menor tiempo
- Quien ofrece un mejor servicio
- Quien ofrece distintas promisiones

2.1.8 Lineamiento de Gestión de Información

En este lineamiento se observó que la persona encargada de recoger la información de los productos es el gerente, el al fin de mes días realiza un seguimiento de los productos para conocer qué productos ya no hay y cuáles son los productos que quedan en la empresa con esta información el gerente puede comunicar que productos hay disponibles y cuales hay que ordenar a los proveedores con esta gestión se busca lograr maximizar la venta de los productos y poder satisfacer la necesidades de los clientes.

ETAPA III

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez finalizado el proceso de investigación y realización de la optimización de la logística comercial de la empresa Materiales DANY, C.A. y tomando en cuenta los aspectos más relevantes que fueron encontrados se concluye y recomienda:

3.1 CONCLUSIONES

- Con el diagnostico del proceso logístico de la empresa Materiales Dany C.A. Maturín Estado Monagas, se identificaron las siguientes debilidades, No tener transporte propio, Mal registró de los productos, Mala planificación en el manejo del inventario
- Al señalar los factores internos que afectan los elementos de la logística comercial, a través de la matriz FODA se plantearon estrategias entre las que se pueden mencionar, medios de pago accesibles, Personal capacitado, precios accesibles y adquisición de transporté propio
- Para llevar a cabo el establecimiento de lineamientos para la optimización de la logística comercial de Materiales Dany. C.A. Maturín Estado Monagas se consideraron los aspectos de servicio al cliente, de transporte, de gestión de inventario, de procesamiento de pedidos o compras, y de gestión de información. Los cuales son normas que deberán ser de obligatorio cumplimiento en la empresa

3.2 RECOMENDACIONES

- Se sugiere a la empresa no descuidar su logística comercial y periódicamente realizar un análisis de sus operaciones para verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos
- Se recomienda a la empresa que deben tomar medidas de incentivar al personal sobre las medidas de seguridad en el almacén y sus equipos respectivos y los procedimientos de medidas de seguridad que deben de tener en cuenta
- Se le recomienda a la empresa que deben utilizar de manera correcta los lineamientos pautados a continuación: gestión de información, procesamiento de pedidos o compra, gestión de inventario, transporte y servicio al cliente, para que la empresa Materiales DANY, C.A. Maturín Estado Monagas pueda tener éxito y puedan seguir ofreciendo sus productos a los clientes.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias Fidas. (2012) El Proyecto de investigación. Introducción a la investigación científica. (6ta edición). Caracas, Venezuela: Editorial Espíteme.
- Castellano Andrés. (2015) Logística Comercial Internacional. Bogotá, Colombia: Editorial ECOE.
- Escudero María. (2013) Gestión Logística y comercial. Caracas, Venezuela: Editorial Paraninfo.
- Francés Antonio (2010) Estrategia y planes para la empresa. Editorial Ilustrada.
- Hurtado, Jacqueline (2010) Metodología de la investigación holística. Editorial SYPAL.
- Sabino Carlos. (2014) El Proceso de investigación. Caracas, Venezuela: Editorial Espíteme.
- Senn James (2010) Análisis y diseño de sistemas de información. Editorial Iberoamérica.
- Soret Ignacio. (2010) Logística y operaciones en la empresa. Madrid, España: Editorial ESIC.
- Tafur Raúl. (2014) Como hacer un proyecto de investigación. Lima, Perú: Editorial Montero.

HOJAS METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 1/6

Título	Optimización de la logística comercial de la empresa materiales dany c.a. Maturín Edo. Monagas
---------------	---

El Título es requerido. El subtítulo o título alternativo es opcional.

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Jaimes Ruiz, Dilibeth Mileidy	CVLAC	C.I: 26.751.607
	e-mail	Dilibethjaimes_95@hotmail.com
Gil Moreno, Carlos Alejandro José	CVLAC	C.I: 23.531.242
	e-mail	morenogilcall@gmail.com

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres de un autor. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores.

Palabras o frases claves:

logística comercial
optimizar
proceso logístico
ferretería
curso especial de grado

El representante de la subcomisión de tesis solicitará a los miembros del jurado la lista de las palabras claves. Deben indicarse por lo menos cuatro (4) palabras clave.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
Ciencias Sociales y Administrativa.	Administración

Debe indicarse por lo menos una línea o área de investigación y por cada área por lo menos un subárea. El representante de la subcomisión solicitará esta información a los miembros del jurado.

Resumen (Abstract):

La presente investigación tiene como objetivo optimizar la logística comercial de la empresa Materiales DANY, C.A. Maturín Edo. Monagas. Para ello se diagnosticaron los elementos de la logística comercial aplicados a la empresa, luego se señalaron los factores internos que afectan los elementos de la logística comercial y finalmente se establecieron los lineamientos para la optimización de la logística comercial que ayuden a la empresa a tener un buen crecimiento y así lograr obtener mejores ganancias. La investigación fue trabajo de campo con nivel descriptivo. Su población estuvo conformada por el proceso logístico de la empresa estudiada con una población referencial de tres personas, como técnicas de recolección de datos se emplearon la observación directa, entrevista no estructurada y la revisión documental, como técnicas de análisis se usó la matriz FODA y el flujograma. Se concluyó, que el proceso logístico comercial es conocido por sus empleados más sin embargo la empresa no tiene el conocimiento adecuado para poder llevar así una buena logística comercial.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 3/6

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Prof. Vallejo Beatriz	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input checked="" type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I. 10.309.641
	e-mail	Vallejobeatriz19@gmail.com
Dra. Gutiérrez Xiomara	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I. 9.280.732
	e-mail	Areasdegrado.adm@gmail.com
Prof. Perfecto Ayumary	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I. 12.795.726
	e-mail	ayumaryperfecto@gmail.com

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres del tutor y los otros dos (2) jurados. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad).. La codificación del Rol es: CA = Coautor, AS = Asesor, TU = Tutor, JU = Jurado.

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2020	10	22

Fecha en formato ISO (AAAA-MM-DD). Ej: 2005-03-18. El dato fecha es requerido.

Lenguaje: spa Requerido. Lenguaje del texto discutido y aprobado, codificado usando ISO 639-2. El código para español o castellano es spa. El código para ingles en. Si el lenguaje se especifica, se asume que es el inglés (en).

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 4/6

Archivo(s):

Nombre de archivo
NMOCTG_JRDM2020

Caracteres permitidos en los nombres de los archivos: **A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 _ - .**

Alcance:

Espacial: _____ (opcional)

Temporal: _____ (opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Administración Pública.

Dato requerido. Ejemplo: Licenciado en Matemáticas, Magister Scientiarum en Biología Pesquera, Profesor Asociado, Administrativo III, etc

Nivel Asociado con el trabajo: Licenciatura.

Dato requerido. Ejs: Licenciatura, Magister, Doctorado, Post-doctorado, etc.

Área de Estudio:

Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas.

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente Núcleo Monagas

Si como producto de convenciones, otras instituciones además de la Universidad de Oriente, avalan el título o grado obtenido, el nombre de estas instituciones debe incluirse aquí.

Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

RECIBIDO POR [Firma]
FECHA 5/8/09 HORA 5:30

Cordialmente,
[Firma]
JUAN A. BOLANOS CURTEL
Secretario

C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YOC/manaja

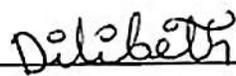
Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 6/6

De acuerdo al Artículo 41 del reglamento de Trabajos de Grado:

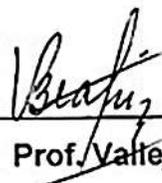
Los Trabajos de Grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y sólo podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quién deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización.



Gil Carlos
(Autor)



Jaimes Dilibeth
(Autora)



Prof. Vallejo Beatriz
Asesora