



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

La gestión administrativa y la logística en los centros de abasto en la ciudad de Guaranda.

**Trabajo de Titulación para optar al título de Licenciatura en  
Administración de Empresas**

**Autor**

Chango Lalvay, Jeniffer Janela  
Peña Carrillo, Alejandro Sebastián

**Tutor**

Mgs. Cecilia Cristina Mendoza Bazantes CPA

**Riobamba, Ecuador. 2025**

## DECLARATORIA DE AUTORÍA

Nosotros, **Jeniffer Janela Chango Lalvay**, con cédula de ciudadanía **1727608281** y **Alejandro Sebastián Peña Carrillo**, con cédula de ciudadanía **0202135133** autores del trabajo de investigación titulado: **LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA LOGISTICA EN LOS CENTROS DE ABASTOS EN LA CIUDAD DE GUARANDA**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de nuestra exclusiva responsabilidad.


Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 30 de octubre de 2025.



---

Jeniffer Janela Chango Lalvay  
C.I: 1727608281



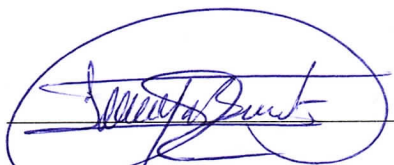
---

Alejandro Sebastián Peña Carrillo  
C.I: 0202135133

## **DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR**

Quien suscribe, **Mgs. Cecilia Cristina Mendoza Bazantes CPA** catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: **LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA LOGÍSTICA EN LOS CENTROS DE ABASTOS EN LA CIUDAD DE GUARANDA**, bajo la autoría de **Jeniffer Janela Chango Lalvay y Alejandro Sebastián Peña Carrillo**; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba a los 31 días del mes de octubre de 2025



**Mgs. Cecilia Cristina Mendoza Bazantes CPA**


C.I: 0201899309

## CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación **LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA LOGÍSTICA EN LOS CENTROS DE ABASTOS EN LA CIUDAD DE GUARANDA**, presentado por **Jeniffer Janela Chango Lalvay** con cedula de identidad : **1727608281** y **Alejandro Sebastián Peña Carrillo**, con cédula de identidad: **0202135133**, bajo la tutoría de la Mg. **Cecilia Cristina Mendoza Bazantes CPA**; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

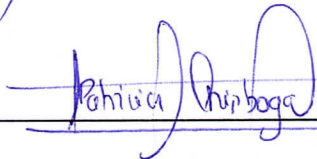
De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a la fecha de su presentación

Ing. Francisco Paúl Pérez Salas, PhD.  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



---

Mgs. Patricia Alexandra Chiriboga Zamora  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



---

Mgs. Cintya Lisbeth Tello Núñez  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



---



Dirección  
Académica  
VICERRECTORADO ACADÉMICO

en movimiento



UNACH-RGF-01-04-08.17  
VERSIÓN 01: 06-09-2021

# CERTIFICACIÓN

Que, **CHANGO LALVAY JENIFFER JANELA** con CC: **1727608281** y **PEÑA CARRILLO ALEJANDRO SEBASTIÁN** con CC: **0202135133**, estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA LOGISTICA EN LOS CENTROS DE ABASTO EN LA CIUDAD DE GUARANDA**", cumple con el **4 %**, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **COMPILATIO**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 30 de Julio de 2025



Firmado electrónicamente por:  
**CECILIA CRISTINA  
MENDOZA BAZANTES**  
Validar únicamente con FirmaEC

Mgs. Cecilia Cristina Mendoza Bazantes CPA  
**TUTOR(A)**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a las personas más importantes de mi vida, cuyo amor y apoyo incondicional han sido la base que me ha sostenido para alcanzar este logro académico.

En especial a mis padres, Patricio Chango y María Lalvay, por su amor infinito, su esfuerzo constante y por creer en mí incluso en los momentos más difíciles. Este logro es un reflejo de todo lo que me han entregado con el corazón.

A mis hermanos Belén, Lizeth y Maykel, gracias por ser parte fundamental de mi vida; deseo que mi camino sea para ustedes una motivación para avanzar con firmeza y confianza, recordándoles siempre que con dedicación y esfuerzo todo sueño es posible.

A mi enamorado Jonathan Murillo, gracias por ser mi fuerza y refugio. Tu apoyo ha sido clave para alcanzar este sueño. Te llevo conmigo en cada paso de este camino.

A todos ustedes, expreso mi más sincero agradecimiento y dedicación.

Jeniffer Chango

## **DEDICATORIA**

A Dios por ser mi guía constante, por darme la fuerza en los momentos más difíciles, y por iluminar cada paso de este camino.

A mi madre, Mabel Carrillo, no hay palabras suficientes para agradecer todo lo que ha hecho por mí, por sus desvelos y que a pesar de la distancia siempre estuvo apoyándome, por su fe en mí incluso cuando ni yo mismo la tenía, por su amor firme su voz de aliento y sus oraciones, gracias por ser mi impulso para seguir adelante.

A mi papá Wilmer Peña, por ser guía ejemplo y mi soporte, por enseñarme que la disciplina y la humildad abren muchas puertas, y por estar presente en todo momento, acompañándome en el proceso con cariño y sintiéndose orgulloso.

Finalmente, a mi enamorada Camila Vega, por su paciencia infinita y acompañarme en los días más difíciles, gracias por estar aquí, creer en mí y caminar a mi lado.

Este trabajo es el reflejo de todos ustedes en mí.

Alejandro Peña

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero comenzar agradeciendo a Dios, por regalarme salud, vida y la fortaleza necesaria para alcanzar mis metas. Asimismo, expreso mi más sincero agradecimiento a todas las personas que, de una u otra manera, hicieron posible la realización de este trabajo.

En especial, agradezco a mi amigo y compañero de tesis, por su apoyo incondicional, paciencia y motivación constante a lo largo de todo este proceso. Compartir este camino contigo hizo que cada desafío fuera más llevadero y cada logro más significativo.

A mis padres, por inculcarme buenos valores y guiarme siempre, reconozco el esfuerzo que hacen por sus hijos y por luchar cada día para salir adelante. A mis profesores, por compartir generosamente su conocimiento y guiarme con dedicación y compromiso.

A todos quienes confiaron en mí y me alentaron a seguir adelante, les ofrezco mi más profunda gratitud.

Jeniffer Chango



## **AGRADECIMIENTO**

Al llegar al final de esta etapa, miro atrás con gratitud por todo lo vivido y aprendido, este logro no es solo mío si no de todas las personas que me acompañaron, me impulsaron y me sostuvieron en el camino, gracias a Dios por darme la vida, el propósito y la dirección, por recordarme que cada esfuerzo tiene su recompensa.

A mi amiga y compañera de camino, Jeniffer Chango, por su compromiso, apoyo incondicional y compañerismo durante todo este proceso. Gracias por compartir cada reto, cada risa y cada logro; sin ti, este trabajo no habría sido el mismo.

A mis padres Mabel Carrillo y Wilmer Peña, gracias por ser mi sostén y mi inspiración, gracias por cada sacrificio silencioso, por enseñarme con su ejemplo el valor del esfuerzo, la honestidad y la dedicación, por cada palabra de aliento, por su amor constante y por estar siempre presentes, todo lo que soy y he logrado es por y para ustedes.

A mis profesores, por compartir con generosidad sus conocimientos, por retarnos a pensar, investigar y crecer, gracias por su compromiso y dedicación, y por cada clase impartida con paciencia

Alejandro Peña

# ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

RESUMEN

ABSTRACT

**CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN..... 17**

1.1. Introducción ..... 17

1.2. Planteamiento del Problema ..... 18

1.3. Objetivos ..... 20

**CAPITULO II. MARCO TEÓRICO ..... 21**

2.1. Estado del arte..... 21

2.2. Gestión Administrativa ..... 22

2.2.1. Importancia de la gestión administrativa ..... 22

2.2.2. Características del proceso administrativo..... 23

2.2.3. Niveles organizacionales como parte del proceso administrativo ..... 25

2.2.4.	Elementos de la gestión administrativa.....	25
2.2.5.	Componentes de la gestión administrativa.....	27
2.2.6.	Tipos de gestión administrativa.....	28
2.3.	Logística.....	28
2.3.1.	Importancia de la logística .....	29
2.3.2.	Tipos de logística .....	29
2.3.3.	Optimización de la logística.....	30
2.3.4.	Elementos claves de la Logística .....	31
<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA .....</b>		<b>36</b>
3.1.	Método hipotético – deductivo .....	36
3.2.	Tipo de Investigación.....	36
3.2.1.	Investigación descriptiva.....	37
3.3.	Investigación de Campo.....	38
3.4.	Hipótesis .....	38
3.5.	Técnica e instrumento .....	39
3.5.1.	Técnica .....	39
3.5.2.	Instrumento .....	39
3.6.	Población y muestra.....	40
3.6.1.	Población.....	40
3.6.2.	Muestra.....	40
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>		<b>42</b>
4.1.	Encuesta .....	42
4.2.	Discusión de resultados.....	52
4.2.1.	Comprobación de Hipótesis .....	52
4.2.2.	Interpretación de Resultados.....	54

**CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... 55**

8.1. Conclusiones ..... 55

8.2. Recomendaciones..... 56

**CAPÍTULO VI. PROPUESTA ..... 57**

6.1. Modelo de Propuesta..... 57

**BIBLIOGRAFÍA..... 60**

**ANEXOS ..... 65**

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Total de abastos de la ciudad de Guaranda .....	40
<b>Tabla 2:</b> Importancia de la Gestión Administrativa.....	42
<b>Tabla 3:</b> Nivel de conocimiento sobre la Gestión Administrativa.....	43
<b>Tabla 4:</b> Cumplimiento de planificación previa .....	44
<b>Tabla 5:</b> Organización de inventario .....	45
<b>Tabla 6:</b> Espacios distribuidos y organizados .....	46
<b>Tabla 7:</b> Frecuencia de devoluciones .....	47
<b>Tabla 8:</b> Influencia de la logística .....	48
<b>Tabla 9:</b> Frecuencia de entregas .....	49
<b>Tabla 10:</b> Nivel de satisfacción .....	50
<b>Tabla 11:</b> Pérdida de productos .....	51
<b>Tabla 12.</b> Resumen del procesamiento de los casos .....	52
<b>Tabla 13.</b> Recuento .....	53
<b>Tabla 14.</b> Pruebas de chi-cuadrado .....	53
<b>Tabla 15.</b> Tabla de propuesta en base al objetivo específico N°3 .....	58

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Importancia de la Gestión Administrativa .....	42
<b>Figura 2.</b> Nivel de conocimiento sobre la Gestión Administrativa .....	43
<b>Figura 3.</b> Cumplimiento de planificación previa .....	44
<b>Figura 4.</b> Organización de inventario.....	45
<b>Figura 5.</b> Espacios distribuidos y organizados .....	46
<b>Figura 6.</b> Frecuencia de devoluciones.....	47
<b>Figura 7.</b> Influencia de la logística.....	48
<b>Figura 8.</b> Frecuencia de entregas.....	49
<b>Figura 9.</b> Nivel de satisfacción.....	50
<b>Figura 10.</b> Pérdida de productos .....	51

## **RESUMEN**

En el presente trabajo de investigación se analizó la gestión administrativa y la logística en los centros de abasto de la ciudad de Guaranda, espacios fundamentales para el abastecimiento de productos de primera necesidad y el desarrollo económico local. Mediante un diagnóstico detallado, se identificaron varias deficiencias operativas, entre ellas: escasa planificación en el abastecimiento, falta de organización en el inventario, limitada capacitación del personal y ausencia de herramientas tecnológicas que apoyen los procesos administrativos y logísticos.

A partir de estos hallazgos, se diseñó un modelo integral de gestión que incluye planificación estratégica, organización de espacios, control de inventarios y uso de tecnologías accesibles, además se propuso la capacitación continua a los comerciantes y la conformación de comités de gestión, con el objetivo de mejorar el desempeño, reducir pérdidas y fortalecer la competitividad frente a otras formas de comercio.

Los resultados obtenidos demostraron que una adecuada gestión administrativa influye de forma directa en la eficiencia logística, y que su implementación no solo optimiza los procesos internos, sino que también mejora la experiencia de compra de los consumidores. Esta investigación aporta una guía práctica para la mejora de los centros de abastos.

**Palabras claves:** Gestión administrativa, logística, empresa, planificación.

## Abstract

This research examines the administrative and logistical management of supply centers in the city of Guaranda, which are critical spaces for supplying basic necessities and promoting local economic development. A detailed diagnosis revealed several operational deficiencies, including inadequate supply planning, disorganized inventory management, insufficient staff training, and a lack of technological tools to support administrative and logistics processes. Based on these findings, a comprehensive management model was developed that incorporates strategic planning, space organization, inventory control, and the utilization of accessible technologies. It also proposed ongoing training for merchants and the formation of management committees, with the goal of improving performance, reducing losses, and strengthening competitiveness compared to other forms of commerce. The results demonstrated that proper administrative management has a direct influence on logistical efficiency, and its implementation not only optimizes internal processes but also enhances the shopping experience for consumers. This research provides practical guidance for improving supply centers.

**Keywords:** Administrative management, logistics, business, planning.

Abstract translation reviewed by



Dr. Narcisa Fuertes, PhD.

CC: 1002091161

Professor at Competencias Lingüísticas UNACH



# **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1.Introducción**

En la ciudad de Guaranda, los centros de abastos se rigen como pilares esenciales para el desarrollo económico, social, siendo puntos neurálgicos donde convergen productores, comerciantes, y consumidores. Estos espacios no solo satisfacen necesidades básicas al proveer productos de primera necesidad, sino que también sustentan la economía de miles de familias y fortalecen la interacción comunitaria. Sin embargo, en la ciudad de Guaranda, los centros de abastos enfrentan serios desafíos que limitan su potencial como motores de progreso.

La falta de organización administrativa y las deficiencias logísticas son algunos de los principales problemas que afectan su funcionamiento, estas dificultades se traducen en retrasos en la toma de decisiones, almacenamiento inadecuado de productos, manejo ineficiente de mercancías perecibles y una carencia de infraestructura adecuada para la distribución. Todo esto impacta negativamente en la experiencia de compra de los consumidores, disminuye la competitividad frente a otras alternativas comerciales y compromete el desarrollo económico de la ciudad.

Más allá de las dificultades operativas, también se evidencian problemas estructurales, como la ausencia de las normativas actualizadas y estrategias claras que regulen y potencien el funcionamiento de estos mercados. Estas carencias no solo limitan la capacidad de los centros de abasto para adaptarse a las demandas del mercado moderno, sino que también dificulta la satisfacción de los consumidores, quienes buscan servicios más eficientes, productos de calidad y precios accesibles.

Esta investigación surge con el propósito de analizar a profundidad la gestión administrativa y logística de los centros de abasto en Guaranda. A través de un enfoque integral se propone identificar las principales deficiencias en estos procesos y plantear soluciones innovadoras que optimicen su funcionamiento. El estudio incluirá la implementación de herramientas tecnológicas, la planificación estratégica y la mejora de infraestructura, con el objetivo de transformar estos espacios en modelos de eficiencia, competitividad y sostenibilidad.

Al abordar esta problemática, no solo se busca mejorar la operatividad de los centros de abasto, sino también fortalecer su impacto en la comunidad, promoviendo un desarrollo más económico, más equitativo y sostenible. Este trabajo representa una oportunidad única para demostrar como una gestión eficiente puede marcar la diferencia en la vida de los comerciantes y consumidores, consolidando a los centros de abasto como referentes de progreso en Guaranda y más allá.

## **1.2.Planteamiento del Problema**

Los centros de abasto son fundamentales para el desarrollo económico y social de las ciudades, ya que permiten la comercialización de productos de primera necesidad y sostienen el sustento de miles de familias. En la ciudad de Guaranda, los centros de abasto enfrentan desafíos significativos en cuanto a la gestión administrativa y logística. Estos problemas afectan la eficiencia operativa, la satisfacción de los comerciantes y consumidores, y el desarrollo económico local.

Entre los principales inconvenientes destacan la falta de organización en los procesos administrativos, lo que genera retrasos en la toma de decisiones, y una escasa planificación de las actividades diarias. A nivel logístico, se observan problemas como la insuficiencia de espacios adecuados para el almacenamiento, el manejo inadecuado de productos perecibles, y la falta de infraestructura para la distribución eficiente de mercancías.

A pesar de su importancia, los centros de abasto de Guaranda enfrentan una serie de problemas relacionados con una gestión administrativa poco eficiente y una logística deficiente. Entre los principales retos se encuentran la falta de planificación adecuada, la inexistencia de estrategias claras para la organización de espacios y recursos, y la ausencia de herramientas tecnológicas para optimizar procesos. Estas deficiencias afectan no solo a la operatividad de los centros, sino también la calidad del servicio que reciben los comerciantes y consumidores.

En el ámbito logístico, se identifican problemas como el manejo ineficiente de productos perecibles, la falta de infraestructura adecuada para el almacenamiento, la inexistencia de un sistema organizado de distribución y reposición de mercancías. Además, el desorden en la asignación de espacios para los comerciantes y la congestión en zonas de venta generan incomodidad tanto para los vendedores como para los clientes, disminuyendo la experiencia de

compra y perjudicando la competitividad de estos mercados frente a otras alternativas comerciales.

La falta de actualización de reglamentos y normativas locales también agrava la situación, ya que no se cuenta con políticas claras que regulen el funcionamiento de los centros de abasto. Este contexto repercute negativamente en la satisfacción de los consumidores, quienes demandan servicios más ágiles, productos de calidad y precios accesibles. Adicionalmente, las carencias en la gestión administrativa y logística limitan la capacidad de los centros de abasto para adaptarse a las exigencias del mercado actual y responder eficientemente a las necesidades de la comunidad.

Ante esta problemática, es fundamental desarrollar un sistema de gestión administrativa y logística eficiente, basado en la planificación estratégica, la incorporación de herramientas tecnológicas, y la mejora de la infraestructura y normativas. Este enfoque permitirá optimizar el uso de recursos, garantizar el servicio de calidad, y posicionar a los centros de abasto de Guaranda como espacios organizados y competitivos, capaces de satisfacer las demandas del consumidor moderno.

### **Formulación del problema**

¿Cómo la gestión administrativa y la logística influye en los centros de abasto de la ciudad de Guaranda?

### **1.3.Objetivos**

#### **1.3.1. General**

- Identificar la gestión administrativa y la logística en los centros de abasto en la ciudad de Guaranda

#### **1.3.2. Específicos**

- Diagnosticar las principales deficiencias y oportunidades de mejora en los procesos administrativos y logísticos de los centros de abasto en la ciudad de Guaranda.
- Fundamentar teóricamente la gestión administrativa y la logística en los centros de abasto en la ciudad de Guaranda
- Proponer un modelo de gestión administrativa y la logística en los centros de abasto en la ciudad de Guaranda.

## **CAPITULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1.Estado del arte**

Yaranga (2023) su trabajo de investigación realizado en la Facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios Sede Perú, titulado: “Gestión administrativa y gestión logística en el consorcio hidro riego, Ayacucho 2022”. Buscó evaluar si la gestión administrativa influye en la gestión logística, las dimensiones empleadas fueron: planeación, organización, dirección y control en la primera variable; abastecimiento, transporte, almacenamiento, y distribución en la segunda variable, los resultados obtenidos muestran una correlación positiva y significativa entre ambas, sugiriendo que mejorar la gestión administrativa, nos conduce a una mayor eficiencia en las operaciones logísticas.

En el trabajo de investigación desarrollado por Valencia & González (2016) titulado: “Plan de mejoramiento para el desarrollo de la gestión administrativa del Minimarket El Pasaje”, aborda problemáticas de un minimarket que se encuentra ubicado en la Comuna 13 de Santiago de Cali, aquí se propone un plan de mejoramiento enfocado en la formalización de procesos administrativos, creación de organigramas y establecimientos de estrategias financieras y operativas. Los resultados demostraron que la implementación de estas medidas puede aumentar la competitividad fomentando la sostenibilidad y relación con los clientes.

Flores & Muro (2021), en su trabajo de investigación realizado en la Facultad de Negocios titulado: “Estudio de un Sistema Erp De Código Abierto para la Gestión Logística en el Minimarket Flores Fujimoto”, mencionan que son pocas las empresas que interpretan la logística como la columna vertebral de un negocio, principalmente en las pequeñas y medianas empresas que no tienen una dirección funcional, ya que los propios familiares son responsables de la administración. Es importante implementar un módulo de logística de un sistema ERP, ya que mejora el control de inventario, aumentando la productividad, disminuyendo costos y permitiendo la verificación de stock, y facilitando su búsqueda.

Romero (2016) en su trabajo de investigación realizado en la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales, titulado: “Diseño de sistema de control de inventario para el minimarket Sandrita”, este es un negocio en expansión del cantón Milagro, se identificó problemas como registros manuales inconsistentes, deficiencias en los procesos de

abastecimiento, y comunicación limitada con proveedores. En esta investigación se propone implementar herramientas tecnológicas para mejorar la gestión de inventarios, optimizar procesos fortaleciendo así la atención al cliente, asegurando el crecimiento sostenible del negocio.

## **2.2.Gestión Administrativa**

Peña et al. (2022) mencionan que, se entiende por gestión a coordinar las tareas dentro de una organización aprovechando al máximo su tiempo y recursos, la gestión administrativa tiene como función manejar los recursos de la empresa de la mejor manera posible, para poder cumplir con los objetivos establecidos, si la gestión es ineficiente existen varios gastos innecesarios, mientras que una buena gestión reduce costos y todo funciona con rapidez. (p.123)

Según González., et al (2020) la gestión administrativa ha sido una pieza clave dentro del ámbito de la administración, actuando como un eje integrador y estructural, ayudando en el avance las empresas, la economía, la sociedad y la tecnología, permitiéndoles alcanzar sus metas y objetivos de manera eficiente y eficaz, este proceso se basa en cuatro funciones indispensables, como lo son la planificación, la organización, la dirección y el control. (p. 33)

González., et al (2020) mencionan que, en general la planificación es la encargada de definir metas, establecer objetivos, determinar los recursos y actividades necesarias dentro de un plazo específico. La organización distribuye eficientemente los recursos disponibles. La dirección ejecuta estrategias mediante el liderazgo y la comunicación. Finalmente, el control se encarga de supervisar el cumplimiento de lo planificado y permite corregir errores. (p. 33)

Las razones para necesitar una buena gestión administrativas son que ayudan a cuidar las ganancias, controlando los gastos, organiza todas las áreas, especialmente finanzas. Así mismo nos permite centralizar la información, evitando errores, usando sistemas más ordenados. Gracias a esto tanto los clientes como los empleados estarán más complacidos, ya que se mejora la calidad del servicio y reduce la carga de trabajo innecesario. (Peña et al., 2022, p. 124)

### **2.2.1. Importancia de la gestión administrativa**

En Ecuador la gestión administrativa es un factor clave para que las organizaciones puedan crecer y desarrollarse, permitiendo el correcto funcionamiento en todas las áreas.

Especialmente en el ambiente laboral, siendo este una gran influencia para el rendimiento de los empleados, ya que su motivación o la falta de ella puede impactar tanto positiva como negativamente en los resultados de la empresa. (Cedeño & Jaime, 2025, p. 358)

Según Bustamante & Fernández (2023) una correcta implementación del proceso administrativo facilita la toma de decisiones estratégicas, mejorando la coordinación entre departamentos, optimizando los recursos humanos y materiales. Esto nos da como resultado un aumento significativo de la productividad y competitividad organizacional, permitiéndoles alcanzar sus metas y objetivos. (p. 123)

De acuerdo con Bustamante & Fernández (2023, pág. 132) “el proceso administrativo se convierte en una herramienta de análisis y mejora continua que permite identificar desviaciones y corregirlas oportunamente, asegurando así el cumplimiento de los objetivos organizacionales”. En ese sentido, su aplicación no es opcional, sino esencial para la sostenibilidad y el crecimiento a largo plazo de cualquier entidad.

La gestión administrativa es clave para que una empresa tenga éxito y evitar el fracaso, por lo que no se puede depender de una improvisación, y se debe aplicar estrategias bien pensadas. Se requiere el compromiso de todo el equipo, por ello se debe organizar bien los procesos internos, ya que nos ayudan a fortalecer puntos fuertes y atender las debilidades, permitiendo el crecimiento de las pymes. (Muños., et al 2020, p. 37)

Una buena gestión empresarial trae grandes beneficios tanto para el dueño del negocio como para la sociedad, si se la lleva de una manera incorrecta, es probable que la empresa tenga trabas y obtenga resultados negativos, haciendo más difícil que la empresa destaque o se mantenga, llevándola al fracaso y perdiendo su aporte positivo para la comunidad. (Soledispa., et al, 2022)

### **2.2.2. Características del proceso administrativo**

Es importante definir un proceso, según Falconi et al. (2019, p. 6) trata de una serie de pasos organizados, que permite transformar productos o servicios, buscando siempre la calidad y el valor, también se lo describe como un conjunto de etapas conectadas e independientes llevándonos a un resultado específico, además el proceso puede estar compuesto por uno o varios procedimientos.

Por otra parte, la administración se enfoca en el estudio de cómo se gestionan las organizaciones en general, y las empresas en particular, la función principal de la administración es tomar los objetivos de la empresa y convertirlos en acciones concretas, esto se lo realiza mediante procesos como la planificación, la organización, la dirección y el control de las actividades en distintas áreas y niveles de la organización. (Muños et al., 2020, pág. 32)

En todo el mundo, hay millones de empresas compitiendo por destacarse y tener éxito, para lograrlo cada una se organiza según las condiciones internas y externas que enfrentan. En este sentido, la administración funciona como una herramienta esencial, permitiendo supervisar y controlar las actividades dentro de la empresa, asegurando un buen orden y funcionamiento. (Falconi et al., 2019, pág. 7)

Los procesos administrativos son una serie de etapas que se conectan entre sí, permitiendo llevar a cabo la administración de forma completa, las instituciones y empresas son responsables de planear, coordinar, dirigir y controlar tanto la producción de bienes como la prestación de servicios. Estas organizaciones se encuentran formadas por personas, dinero, tecnología, y otros elementos fundamentales para su funcionamiento. (Muños et al., 2020, p. 30)

Muños et al. (2020, p. 36) mencionan que, los procesos administrativos ayudan a que las pymes tengan un mejor desarrollo, ya que un buen manejo de la administración permite que las empresas sean más eficientes, efectivas y rentables, por ello se debe analizar los distintos niveles de organización, ya que esto ayudará a optimizar las ventas, definir mejor las necesidades de la inversión personal, de equipos entre otras, mejora la rentabilidad del negocio.

La gestión administrativa es una de las funciones más importantes dentro de cualquier organización, su propósito principal consiste en coordinar y ordenar el trabajo colectivo de un grupo, busca alcanzar las metas y objetivos previamente establecidos, para lograr esto se apoya en el uso adecuado del personal y de diversas herramientas, llevando a cabo tareas esenciales que forman parte de los procesos claves en el funcionamiento de la entidad. (Falconi., et al, 2019, p. 5)

En Ecuador la mayoría de las empresas son micro, pequeñas y medianas, estas representan cerca del 90% de las unidades productivas, sin embargo, muchas de ellas no cuentan



con estructuras organizadas, ni con el conocimiento necesario para aplicar correctamente los procesos administrativos, generando desventajas frente a grandes empresas, limitando su crecimiento económico y empresarial. (Muños., et al, 2020, p. 31)

Además, Soledispa et al. (2022, p. 284) mencionan que la competitividad empresarial no ocurre por casualidad ni aparece de forma repentina, este es el resultado de un proceso de aprendizaje y negociación entre grupos clave dentro de la organización, moldean su comportamiento interno. Gracias a este proceso las empresas buscan mejorar su rentabilidad, y mantener una ventaja competitiva sostenible a largo plazo.

### **2.2.3. Niveles organizacionales como parte del proceso administrativo**

Muños et al. (2020) mencionan que las empresas pueden tener tres niveles jerárquicos, institucional, intermedio y operacional.

**Nivel institucional:** se lo conoce también como nivel estratégico, es la parte más alta de la empresa, compuesto por propietarios, accionistas, directores y altos ejecutivos. Buscan trazar las maniobras empresariales y evitar las amenazas y coacciones del ambiente que son factores de inseguridad generando incertidumbre.

**Nivel intermediario:** este nivel se conoce como mediador o gerencial, se encuentra en el medio del nivel institucional como del nivel operacional, se encargan de elegir y captar los recursos necesarios, distribuyen y colocan los productos de la empresa en diversos segmentos del mercado.

**Nivel operacional:** está en la parte baja de la empresa, y se relaciona con problemas asociados a la ejecución cotidiana y eficiente de las tareas y se realizan operaciones de la empresa, está presente en las áreas empresariales, como finanzas, mercadología, recursos humanos, procesamiento de datos, etc. (p. 34)

### **2.2.4. Elementos de la gestión administrativa**

González et al. (2020) mencionan que, la gestión administrativa, es un proceso en el que se identifican cuatro funciones principales, las cuales son:

**Planificación:** implica establecer con claridad las metas que se quieren alcanzar, aquí se define los objetivos específicos y se determina que recursos serán necesarios, así como las

actividades a realizar dentro de un plazo definido, esta es una etapa clave ya que permite anticiparse a futuros escenarios posibles permitiéndonos actuar con enfoque. (p. 33)

Esta es una herramienta fundamental, nos ayuda a organizar la estructura de una empresa, mejorar sus posibilidades y ser más competitiva dentro del entorno en el que opera, cuando una microempresa combina esta herramienta con su gestión, puede definir claramente su visión, misión, objetivos, metas y establecer planes. (Baquero et al., 2019, p. 626)

**Organización:** se encarga de construir una estructura adecuada para lograr distribuir de manera eficiente los recursos disponibles de la empresa, ya sean materiales financieros, humanos, tecnológicos o informativos. Su finalidad consiste en que cada área o persona tenga claro su rol, permitiendo que el trabajo fluya coordinadamente. (González et al., 2020, p. 33)

Peña et al. (2022, p. 122) mencionan que la organización implica asignar tareas y distribuirla entre equipos y departamentos, además se debe proporcionar los recursos necesarios, estos autores plantean que la organización también da espacio a la creatividad, la teoría administrativa ha tenido un cambio de enfoque, de forma y un perfeccionamiento que aborda la organización, operación y funcionalidad.

**Dirección:** en esta etapa se ejecutan estrategias diseñadas previamente, en esta fase el liderazgo juega un papel fundamental, ya que trata de guiar, motivar y comunicar efectivamente, para que todos los miembros del equipo se mantengan comprometidos con el logro de los resultados esperados. (González et al., 2020, p. 33)

Rosero (2023) sostiene que la dirección implica poner en marcha estrategias definidas, enfocando todos los esfuerzos hacia el cumplimiento de los objetivos mediante el liderazgo, la motivación y una buena comunicación, dirigir es guiar a un grupo, fomentando el trabajo en equipo, la dirección y el liderazgo se combinan, y además menciona que es un arte que se basa en la relación constante entre los administradores y el personal. (p. 25)

**Control:** consiste en realizar un seguimiento constante de las actividades para asegurarse de que se están cumpliendo con total normalidad y tal como se planificaron, nos permite detectar errores o desviaciones a tiempo, con ello podemos corregirlos y evaluar el desempeño general, facilitando la toma de decisiones para acciones futuras. (González et al., 2020, p. 33)

Rosero (2023) menciona algunos pasos importantes que se deben seguir en esta etapa:

- Definición del propósito del control
- Establecimiento de parámetros
- Generación de instrumentos de medición
- Medición de variables de comportamiento
- Medidas correctivas
- Evaluación de la efectividad (p. 26)

### **2.2.5. Componentes de la gestión administrativa**

**Organización institucional:** es definida conforme el diseño y determinación de la estructura organizacional, los procesos, funciones y responsabilidades, aquí se incluyen etapas como la división del trabajo, integración, y coordinación. (Rosero, 2023, pp. 26-27)

**Desarrollo de Talento Humano:** se establece características, entre ellas el compromiso, el liderazgo, la creación de estrategias, la aplicación de actividades, el control del cumplimiento de los procesos, entre otros. (Rosero, 2023, p. 27)

**Uso de TIC'S:** ahora podemos encontrar factores tecnológicos necesarios para la modernización de cualquier tipo de empresa, esto incluye el uso de internet y las redes sociales, como el diseño de una imagen que pueda ser socializada y difundida. (Rosero, 2023, p. 27)

**Infraestructura y equipamiento:** los avances tecnológicos, nos permiten crear nuevos procesos dentro de las organizaciones, siempre y cuando cuenten con la infraestructura y equipamiento adecuados, por ello es importante mantenerse en constante actualización, ya que el entorno es cambiante, y debemos adaptarnos a responder las nuevas demandas. (Rosero, 2023, p. 27)

**Servicios complementarios:** el éxito, permanencia y desarrollo de cualquier empresa depende de su habilidad para responder a las necesidades de sus clientes, resulta esencial entender cómo mejorar la experiencia y percepción del consumidor, para lograr que más personas adquieran el producto o servicio. (Rosero, 2023, p. 27)

### 2.2.6. Tipos de gestión administrativa

Rosero (2023) menciona que los tipos de gestión administrativa son: gestión de mejoría, gestión de innovación, gestión de flujo, y gestión de proyectos

**Gestión de mejoría:** nos permite desplegar objetivos anuales y medidas correctas y adecuadas, y la continuidad en toda organización, esta consta de 2 sistemas que son, la gestión interdepartamental, encargada de resolver los temas, el departamento administrativo, ocupándose del mantenimiento continuo y optimización de operaciones comerciales.

**Gestión de innovación:** nos ayuda a alcanzar los objetivos anuales mediante el desarrollo de nuevos productos y procesos, esta gestión es definida también como PDCA: P (identificar, establecer, diseñar un producto de acuerdo con necesidades de los clientes); D (fabricar y ensayar el lote-piloto); C (verificar la satisfacción del cliente); A (toma de acciones correctivas ante desviaciones).

**Gestión de flujo:** es una comprensión sencilla, pero de aplicación compleja, de clasifica en gestión interdepartamental, gestión de la cadena de valor, gestión de flujo de valor.

**Gestión de proyectos:** se lo define como un componente del sistema, va desde la estrategia, optimización y finaliza con los resultados, este tipo de gestión se desarrolla mediante la especificación de carteras, programas, proyectos a nivel estratégico, implementación de conocimientos, habilidades y técnicas para llevar a buen término los proyectos. (pp. 27-28)

### 2.3. Logística

No existe un acuerdo definitivo entre expertos sobre el origen exacto de la palabra “logística”, algunos sostienen que proviene del griego “logísticos” que significa habilidad para calcular, mientras que otros creen que su raíz está en el término latino “logista”, que se usaba para describir a los administradores o intendentes de los ejércitos ya que en el Imperio Romano esta palabra se relacionaba con los oficiales militares. (Padrón & Ortiz, 2021, p. 3)

Villarreal et al. (2022, p. 219) menciona que, el término logística se usaba para describir estrategias relacionadas con ataques y el suministro de equipos y materiales militares, la logística surgió durante la Segunda Guerra Mundial, está directamente vinculada con la

organización de operaciones militares y abastecimiento para poder cumplir las misiones, también se incluía la elaboración de informes que detallaban los insumos disponibles para afrontar los combates.

Según Padrón & Ortiz (2021, pág. 8) ,la logística empresarial se encarga de coordinar de forma eficiente un conjunto de actividades relacionadas con el objetivo de entregar a los clientes productos y servicios que respondan a sus necesidades, se refiere a la manera en que las empresas organizan todo lo relacionado a la compra de materiales, producción, almacenamiento y distribución de productos, en este sentido este sistema actúa como un puente que conecta la producción con los mercados, superando barreras del tiempo y la distancia.

En la logística todo parte de una planificación, este proceso se basa en elegir y analizar la información clave para anticiparnos a lo que podría ocurrir. La planificación nos ayuda a reducir la incertidumbre y mejorar el rendimiento, además, la logística se basa en tomar decisiones estratégicas para poder optimizar su funcionamiento, enfocándose siempre en la mejora continua de cada una de sus actividades. (Argumedo et al., 2014, p. 2)

### **2.3.1. Importancia de la logística**

La logística empresarial tiene como objetivo principal asegurar que los clientes o consumidores finales puedan recibir sus productos en el menor tiempo posible, cumpliendo con sus expectativas y necesidades, todo esto al menor costo posible, para lograr es indispensable que la cadena interna de la empresa funcione correctamente, además el canal de distribución permite que el producto llegue al cliente de manera puntal y en buenas condiciones. (Padrón & Ortiz, 2021, p. 11)

La logística se encarga de planificar, ejecutar, y controlar de forma eficiente el movimiento de productos, servicios e información desde su origen hasta el consumidor final, es un área fundamental para el buen funcionamiento de las operaciones empresariales, garantizando la satisfacción del cliente, en la actualidad es muy importante debido al entorno globalizado y competitivo en el que operan las empresas. (Suárez, 2023, p. 29)

### **2.3.2. Tipos de logística**

Los tipos de logística según Villarreal et al. (2022) son los siguientes:

**Logística de distribución:** garantiza que los productos lleguen al destino final, como lo son los clientes, tiene inicio desde el momento en que se inicia la producción del producto, hasta el momento de llegar al lugar de entrega, siempre debe cumplir con el tiempo, forma y cantidad que ha sido solicitada.

**Logística de aprovisionamiento:** tiene como propósito la garantía de contar con el suministro de materias primas, mercancías y cualquier otro insumo que sea necesario para llevar a cabo los procesos de producción, además es fundamental para los métodos de adquisición de mercancías, gestión de suministros, cumplimiento de tiempos de entrega, políticas de inventario y sistemas de información.

**Logística de producción:** este proceso garantiza la transformación eficaz de la materia prima en productos o servicios a ser entregados, aquí se lleva a cabo el análisis, la planificación de flujos de productos, optimización de recursos usados y la implementación del control de calidad.

**Logística inversa:** aquí se recobra y retorna aquellos excesos de las existencias, como lo son: recipientes, envolturas, empaquetados, mercancía vencida o vieja, que necesita ser destruida, reciclada, o reparada.

**Logística integrada:** en esta logística se involucran varios sistemas, actividades y servicios incluso logísticos, tiene el fin de trasladar, resguardar y gestionar materias primas y/o mercancías, desde el punto de abastecimiento y/o producción hasta llegar al cliente. (pp. 219-220)

### **2.3.3. Optimización de la logística**

Villarreal et al. (2022, p. 220) menciona que, una logística bien gestionada es sumamente importante, ya que nos permite alcanzar una alta productividad, y como resultado la satisfacción del cliente, por ello es necesario aplicar las 7 C's de la logística, son un conjunto de principios claves que nos ayudan a que las organizaciones funcionen de manera más eficaz y son:

- Tener disponible del producto correcto: es fundamental contar con proveedores que ofrezcan materias primas de calidad, que se ajusten a las características

necesarias para la elaboración de los productos, o la prestación de servicios eficientemente.

- Cantidad correcta: se debe mantener el inventario con la cantidad justa, esto nos permite aprovechar los recursos al máximo, evitando los desperdicios y reduciendo el riesgo de daños o deterioro tanto en materia primas como en productos acabados.
- Condiciones correctas: el transporte y el almacenamiento deben realizarse con cuidado, especialmente si se trata de productos frágiles, perecederos u orgánicos, por ello se debe usar embalajes que los protejan y conserven, en espacios que garanticen su integridad hasta llegar al destino.
- Lugar correcto: se debe colocar los insumos y productos en un lugar adecuada dentro del proceso productivo, esto se debe a que mejora la eficiencia u evita retrasos.
- Tiempo correcto: los productos deben estar disponibles o llegar justo cuando se los necesita, este principio es la base del modelo Just in Time, que ha sido exitosamente adoptado por muchas empresas, especialmente en Japón.
- Para el cliente correcto: es importante que toda la operación logística este enfocada en llegar siempre al cliente ideal, entregando el producto correcto en el tiempo y lugar adecuados.
- Costo correcto: la gestión de costos es importante, debemos tomar decisiones que representen de mejor manera la relación costo-beneficio, pero sin afectar la calidad, esto incluye si conviene un transporte por aire, mar o tierra, el tipo de embalaje que se va a usar o si es mejor contratar servicios externos de almacenamiento o hacerlo internamente. (Villarreal et al., 2022, pp. 220-221)

#### **2.3.4. Elementos claves de la Logística**

##### **Inventarios**

La gestión de inventarios en el área de la logística implica planificar, controlar y supervisar los productos que una empresa mantiene en almacenamiento, su propósito principal consiste en asegurar de que haya suficiente stock para cubrir la demandad de los clientes,

tratando al mismo tiempo de reducir al mínimo los costos relacionados con el manejo y almacenamiento de los productos.

Según lo planteado por Rodríguez (2022) la gestión de inventarios está vinculada estrechamente a dos funciones esenciales dentro de la logística empresarial como lo es el abastecimiento y la distribución, esto se debe a que las organizaciones deben mantener un control riguroso sobre sus inventarios, para garantizar la entrega del producto, cantidades necesarias, cumpliendo las demandas del cliente. (p.12)

### **Tipos de inventario**

Para Rodríguez (2022) el inventario según su función se divide en:

- Inventario de seguridad: se debe cumplir los objetivos proporcionando los servicios requeridos debido a la fluctuación de demanda.
- Inventario de desacoplamiento: es solicitado entre dos procesos contiguos en donde sus tasas de fabricación no pueden concordarse, permitiéndoles que cada proceso se lleve a cabo como lo planearon.
- Inventario de tránsito: son los productos que ya tienen un valor en específico, la empresa se clasifica como comercial si en el inventario contienen bienes terminados e industrial cuando los bienes son semiprocesados, materia prima y materiales clasificados. (pp. 12-13)

La gestión de inventarios en la logística cumple un rol esencial, asegurando que los productos estén disponibles cuando se los necesita, reducir costos y mejorar la eficiencia en toda la cadena de suministro, este proceso implica definir los niveles óptimos en stock, anticipa la demanda, controla los pedidos, y mantiene una integración efectiva con los demás eslabones de la cadena de la logística. (Suárez, 2023, p. 31)

### **Transporte**

Consiste en tomar decisiones importantes, como elegir el tipo de transporte adecuado para cada envío, considerando factores importantes como la distancia, el tipo de producto, el tiempo de entrega y los costos, los transportes más comunes son el de carretera, mar aire y multimodal, cada uno tiene sus ventajas y limitaciones, por ello es necesario planificar rutas,



programar entregas, coordinar al personal encargado del transporte, asegurado un servicio eficiente. (Suárez, 2023, p. 31)

Suárez (2023) menciona que, una función clave dentro de la logística de transporte es la consolidación de cargas, consiste en unir varios envíos en un mismo vehículo para aprovechar mejor el espacio y disminuir los costos, esto se logra al agrupar las mercancías de distintos proveedores o clientes en un solo viaje, ayudando así a optimizar la capacidad de carga, evitando recorridos con vehículos vacíos.

La logística de transporte también se debe ajustar a normas legales, aduaneras, y regulatorios, estas rigen el movimiento de mercancías, abarcando la realización de trámites aduaneros, obtención de permisos y las licencias necesarias, así también como el cumplimiento de las normativas de seguridad y protección al medio ambiente. (Suárez, 2023, p. 32)

### **Distribución**

Montero et al. (2023) plantean modelos de la distribución comercial clasificándolas en categorías como:

**Distribución directa:** el producto se dirige directamente del fabricante al cliente sin intermediarios, desde un punto de vista logístico resulta ideal, y que evita la necesidad de almacenar productos o invertir en inventarios. Sin embargo, se requiere una producción flexible y con tiempos mínimos de fabricación.

**Distribución escalonada:** funciona con uno o varios almacenes centrales, reciben los productos desde la fábrica o proveedores, y luego los envía a los almacenes regionales, desde donde se va a realizar la distribución final a los puntos de venta, esto nos permite una entrega más rápida, pero la desventaja son los altos costos de mantener múltiples almacenes e inventarios de seguridad.

**Almacén central con depósitos de paso:** aquí se eliminan los almacenes regionales, reemplazándolos por plataformas de carga y descarga, donde los productos no se almacenan, sino que simplemente pasan por allí rumbo a su destino final, las mercancías llegan clasificadas y empaquetadas, permaneciendo en un solo lugar por horas.

**Distribución directa desde el almacén central:** se envían los productos directamente desde un almacén central a los distribuidores o concesionarios, sin la necesidad de contar con almacenes regionales, esto reduce los costos logísticos, aunque solo es viable si la calidad del servicio no se ve afectada ni encarece el transporte.

**Planta de distribución:** se basa en un centro que recibe los productos de múltiples proveedores y se encarga de distribuirlos directamente a los puntos de venta o entrega, es usado por empresas que priorizan las entregas rápidas, como servicios de paquetería, estas plantas las permite recoger los pedidos, preparar envíos y organizar entregas con agilidad, además ofrecen servicios adicionales como el embalaje, etiquetado consolidación de productos, lo que aporta un valor extra al cliente. (pp. 5-6)

### **Almacenamiento**

Suárez (2023) menciona que, el almacenamiento dentro de la logística tiene como propósito asegurar que los productos estén disponibles justo cuando se los necesite, buscando reducir los costos relacionados al almacenamiento, aprovechando al máximo el espacio, entre las principales actividades que forman parte de la logística de almacenamiento el autor menciona las siguientes:

**Recepción de productos:** consiste en comprobar que los productos recibidos cumplan con la cantidad y la calidad esperadas, además de registrarlos correctamente en el sistema también incluye descargarlos del transporte e ingresarlos al almacén.

**Almacenamiento:** consiste en ubicar cada producto en un espacio adecuado dentro del almacén, considerando factores como su tipo, frecuencia de movimiento y condiciones específicas de conservación, para aprovechar mejor el espacio se usa estanterías, racks o sistemas de almacenamiento vertical.

**Control de inventario:** implica en llevar un control detallado y actualizado de cuantos productos hay y en donde están ubicados, se logra mediante sistemas de gestión y tecnologías como escáneres o códigos de barras, este control nos ayuda a reponer productos a tiempo, evitando que se vuelvan obsoletos, mantenemos registros confiables.

**Preparación de pedidos:** consiste en recoger y organizar los productos solicitados según los requerimientos del cliente, incluye seleccionarlos del almacén, empacarlos, y preparar toda la documentación necesaria para su envío.

**Despacho de productos:** aquí se cargan los productos en vehículos de transporte y se envían al destino, para que sea un proceso eficiente es importante seguir protocolos establecidos y coordinar los horarios y rutas de entrega.

La logística de almacenamiento incluye medidas de seguridad enfocada en proteger los productos contra robos, daños o deterioros, además asegura el cumplimiento de las normas de seguridad y salud laboral, cuando se gestiona de manera adecuada se reducen costos, se aprovechan los espacios, evitamos perdidas por productos vencidos o dañados, además agiliza los tiempos de entrega. (pp. 32 - 33)

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

La metodología desde una perspectiva epistemológica se entiende como el área del conocimiento que estudia cómo actúa la ciencia y como se construye el saber, esto va más allá de ser solo una teoría de método, ya que implica una profunda reflexión sobre cómo se concibe la realidad y como se estudia, usando herramientas teóricas y prácticas para definir y fundamentar los problemas de investigación de forma lógica. (Jimenez et al., 2023, p. 165)

De acuerdo con Hernández et al. (2021) la metodología no solo abarca la selección de métodos, sino también un planteamiento lógico y estructurado de pasos, para poder lograr una comprensión profunda de los fenómenos estudiados. Con este enfoque se busca garantizar que las decisiones tomadas en cada etapa de la investigación sean coherentes con los objetivos planteados, contribuyendo así a la generación de conocimientos relevantes y aplicables.

### **3.1.Método hipotético – deductivo**

El método hipotético-deductivo, parte de una teoría en general para luego avanzar hacia la observación y recopilación de datos, este enfoque es muy útil en estudios relacionados con auditorias de calidad, la hipótesis se pone a prueba mediante observaciones con el objetivo de confirmar o rechazar la idea inicial, a través del razonamiento lógico y deducción se evalúa si se generan los resultados esperados, permitiendo comprobar la efectividad de los procedimientos. (Castillo, 2024, p. 25)

### **3.2.Tipo de Investigación**

El método seleccionado para llevar a cabo la recolección de datos en los centros de abasto de la ciudad de Guaranda fue hipotético-deductivo. Este enfoque nos permitió analizar de manera sistemática el fenómeno de estudio, abordando la gestión administrativa y logística de dichos centros, las etapas de este método se desarrollaron de la siguiente manera:

- **Observación**

Se recopiló información relevante y detallada acerca del fenómeno en análisis, en este caso examinamos aspectos relacionados con la gestión administrativa y los procesos logísticos de los centros de abasto en la ciudad de Guaranda. Con esto identificamos patrones, problemas o puntos críticos que sirvan de base para el desarrollo de la investigación.

- **Construcción de hipótesis**

En esta etapa se plantearon dos hipótesis probables, diseñadas para explicar el comportamiento y las dinámicas observadas en los centros de abasto, esta hipótesis actúa como guía para el análisis y desarrollo del estudio.

- **Deducción de consecuencias a partir de la hipótesis**

Mediante la investigación teórica y la aplicación de herramientas prácticas, como encuestas dirigidas a actores clave, se buscó verificar la validez de las hipótesis planteadas, este proceso nos permitió establecer una conexión entre los supuestos iniciales y los datos recopilados.

- **Contrastación de enunciados**

Los datos obtenidos fueron analizados para validar o refutar hipótesis, esto implica realizar una evaluación exhaustiva de los resultados, permitiéndonos interpretar las relaciones entre las variables estudiadas y medir la coherencia con las hipótesis propuestas.

- **Confirmación o refutación**

Los resultados obtenidos en la investigación permitieron determinar si las hipótesis iniciales son válidas, requerirán ajustes o deben ser completamente descartadas, este proceso implica una evaluación crítica de los datos recolectados y su congruencia con las teorías propuestas.

### **3.2.1. Investigación descriptiva**

Según Hernández et al. (2021), la investigación descriptiva busca detallar las características, comportamientos, y propiedades de fenómenos, grupos o situaciones sin intervenir en ellos, este tipo de investigación nos permitió observar y registrar las propiedades esenciales del objeto de estudio, proporcionando una información detallada facilitando su comprensión. El objetivo es comprender la estructura y los rasgos de lo que se está estudiando de manera precisa y organizada.

De esta manera, esta investigación descriptiva se encuentra aplicada en los abastos de la ciudad de Guaranda, con el objetivo de identificar las características principales de su oferta

de productos las tendencias de consumo de los clientes, y finalmente las condiciones socioeconómicas de los comerciantes.

### **3.3. Investigación de Campo**

De acuerdo con Hernández et al. (2021), la investigación de campo “consiste en la interacción directa con las personas, objetos o situaciones que son objeto de estudio, permitiendo al investigador comprender los fenómenos desde su origen y contexto”. Este tipo de investigación es especialmente útil para estudios sociales, educativos, de mercado y otros ámbitos donde el entorno influye significativamente en los resultados.

### **3.4. Hipótesis**

Según Hernández et al. (2021), la hipótesis es descrita como una proposición que sugiere una explicación posible de un fenómeno, que será probada mediante la investigación, se formula de manera preliminar, con base en observaciones previas o teorías existentes, y es esencial para dirigir el proceso de recolección y análisis de datos.

La hipótesis se aplicó en los centros de abasto de la ciudad de Guaranda de la siguiente manera: se realizó una intervención en la disposición de los productos y la organización del espacio para evaluar como estos factores impactan en la eficiencia de las operaciones y las ventas, se usó métodos como encuestas a comerciantes y análisis de cifras de ventas antes y después de la intervención para medir los efectos del cambio.

$H_1$ : La gestión administrativa influye en la logística en los centros de abasto en la ciudad de Guaranda

$H_0$ : La gestión administrativa no influye en los centros de abasto en la ciudad de Guaranda

### **3.5.Técnica e instrumento**

#### **3.5.1. Técnica**

La técnica se define como el conjunto de procedimientos o estrategias utilizadas para recopilar datos y cumplir con los objetivos de la investigación, en este estudio se empleó la técnica de la encuesta, la cual permite recolectar información directamente de los centros de abastos en la ciudad de Guaranda, mediante un cuestionario estructurado.

- **Encuesta**

Se define a la encuesta como una forma de entrevista mediante un cuestionario, es un método autoadministrado, no existe un dialogo directo, sino que el propio encuestado responde guiado por el formulario, se la considera como un método empírico que usa un cuestionario, puede ser digital o impreso, se lo realiza con el fin de recopilar información relevante acerca del tema investigado. (Feria, Matilla, & Mantecón, 2020, pág. 72)

La encuesta se aplicó en los centros de abastos de la ciudad de Guaranda mediante un cuestionario estructurado, el cual fue entregado a una muestra representativa de los comerciantes. Se recopiló datos sobre aspectos como: la disposición del espacio, productos populares, expectativas comerciales y ventas, la información obtenida se analizó para determinar cómo estos factores influyen en el rendimiento de los centros de abastos y operaciones comerciales.

#### **3.5.2. Instrumento**

Según (Medina, y otros, 2023) el instrumento es una herramienta esencial que se usa para recoger y analizar datos durante un estudio, entre los más convencionales están los cuestionarios, fichas de cotejo, escalas de medición, entrevistas y pruebas estandarizadas, esto nos permitió obtener información precisa y confiable sobre el tema que se está investigando, ayudándonos a tener conclusiones validas.

El instrumento que se utilizó en este estudio fue un cuestionario mediante la encuesta, diseñado con el fin de obtener información de forma directa y organizada, este cuestionario se aplicó en los centros de abastos de la ciudad de Guaranda, permitiéndonos recopilar

información precisa y detallada de datos sobre diversos aspectos del entorno comercial, además, se aseguró que las preguntas estén enfocadas en captar información relevante para el análisis.

### 3.6.Población y muestra

#### 3.6.1. Población

En una investigación, la población es el conjunto de individuos o unidades que comparten características similares siendo objetivo de análisis, en este estudio la población está conformada por actores principales que participan en la gestión administrativa y logística de los centros de abasto de la ciudad de Guaranda. Dado que la población es amplia, procedimos a determinar una muestra representativa para asegurar que los resultados sean significativos.

**Tabla 1:** Total de abastos de la ciudad de Guaranda

Descripción	Número
Total, de Abastos	172

Fuente: SRI

Elaborado por: Chango J. y Peña A. (2025)

#### 3.6.2. Muestra

La muestra es un subgrupo seleccionado de la población que se requiere estudiar, para poder definirla adecuadamente es necesario delimitar las características de la población, una muestra representativa refleja fielmente las características de la población, lo que permite generalizar los resultados obtenidos. Idealmente, el tamaño debe ser proporcional al de la población y seleccionarse mediante métodos aleatorios o probabilísticos para garantizar la objetividad y reducir el sesgo en los resultados.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q)}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra.

N= Tamaño de la población (172 en total de abastos).

Z= Nivel de confianza 95% equivalente a 1,96.

p= Probabilidad de éxito.

q= Probabilidad de fracaso.



e= Error estándar de estimación 5% (0,05)

$$n = \frac{(1,96)^2 * (0,5)(0,5) * (172)}{((0,05)^2 * (172 - 1) + (1,96)^2 * (0,5) * (0,5))}$$

**n= 119**

La muestra para el trabajo de investigación será de 119 abastos que se encuentran en la ciudad de Guaranda.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Encuesta

**Pregunta N°1: ¿Considera que la gestión administrativa es importante para el buen funcionamiento de su negocio?**

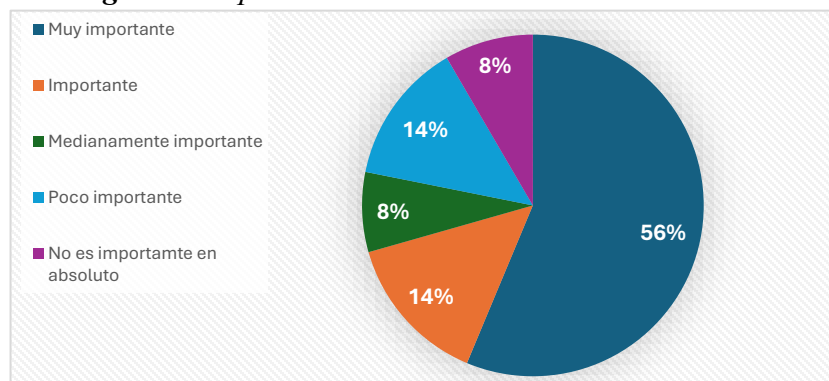
*Tabla 2: Importancia de la Gestión Administrativa*

Detalle	Valores	%
Muy Importante	67	56,30%
Importante	17	14,29%
Medianamente importante	9	7,56%
Poco importante	16	13,45%
No es importante en absoluto	10	8,40%
Total	119	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Chango. J y Peña. A (2025)

*Figura 1. Importancia de la Gestión Administrativa*



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Chango. J y Peña. A (2025)

**Análisis:** Con respecto a la pregunta No.1 gran parte de los encuestados (56,30%) consideran que la gestión administrativa es importante para el negocio, seguido por aquellos que la marcan como importante (14,29%). Los que consideran que es poco importante (13,45%), las personas que creen que es medianamente importante (7,56%) y no es importante en lo absoluto (8,40%).

**Interpretación:** La mayoría de los encuestados perciben esta área como un componente importante para el buen funcionamiento del negocio, aunque existen varias opiniones que la consideran con menor relevancia, estas representan una minoría.

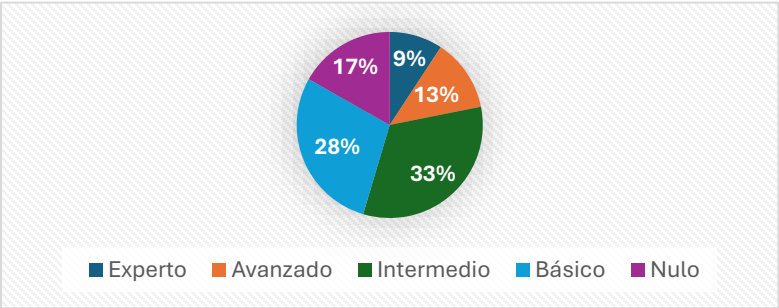
**Pregunta N°2: ¿Cómo calificaría su nivel de conocimiento sobre gestión administrativa?**

*Tabla 3: Nivel de conocimiento sobre la Gestión Administrativa*

Detalle	Valores	%
Experto	11	9,24%
Avanzado	15	12,61%
Intermedio	39	32,77%
Básico	34	28,57%
Nulo	20	16,81%
Total	119	100%

Fuente: Encuestas  
Elaborado por: Chango. J y Peña. A (2025)

*Figura 2. Nivel de conocimiento sobre la Gestión Administrativa*



Fuente: Encuestas  
Elaborado por: Chango. J y Peña. A (2025)

**Análisis:** Podemos observar que un (32,77%) tiene un conocimiento intermedio en gestión administrativa, seguido del (28,57%) que considera que su conocimiento es básico, otras personas marcan que su conocimiento es nulo (16,81%), seguidos por las personas que consideran tener un conocimiento avanzado (12,61%), y una pequeña parte mencionan que tienen un conocimiento experto (9,24%).

**Interpretación:** Los resultados nos indican que la mayoría de encuestados posee un conocimiento intermedio, mientras que solo una pequeña parte alcanza los niveles de avanzados y expertos, esto nos indica que se debe fortalecer esta área para mejorar la comprensión y aplicación de conceptos administrativos en el entorno empresarial.

**Pregunta N°3: ¿Realiza una planificación previa al abastecimiento de productos?**

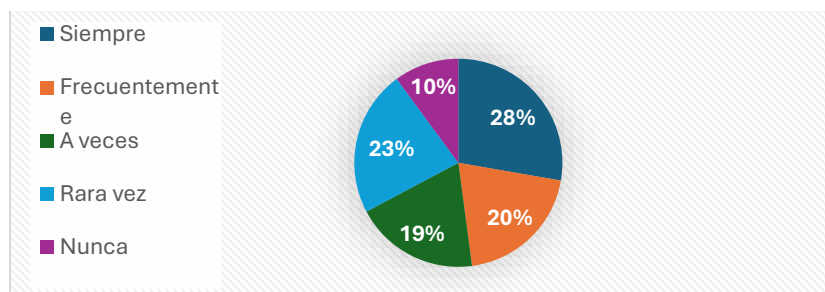
**Tabla 4:** *Cumplimiento de planificación previa*

Detalle	Valores	%
Siempre	33	27,73%
Frecuentemente	24	20,17%
A veces	23	19,33%
Rara vez	27	22,69%
Nunca	12	10,08%
Total	119	100%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Chango. J y Peña. A (2025)

**Figura 3.** *Cumplimiento de planificación previa*



**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Chango. J y Peña. A (2025)

**Análisis:** En su mayoría, siempre realizan una planificación previa al abastecimiento de productos (27,73%), seguido de los que rara vez hacen una planificación previa (22,69%), otros realizan una planificación previa frecuentemente (20,17%), seguidos por los que a veces realizan una planificación previa (19,33%), y por ultimo los que nunca realizan una planificación previa (10,08%).

**Interpretación:** Los resultados evidencian que una parte de los encuestados se mantienen en la práctica de planificar antes de abastecerse de productos, por otro lado, también se observa que muchos aun no lo hacen de manera constante. Esto indica la necesidad de fortalecer la cultura de planificar, reduciendo así las posibles pérdidas o alteraciones en el inventario.

**Pregunta N°4: ¿Con qué frecuencia organiza su inventario?**

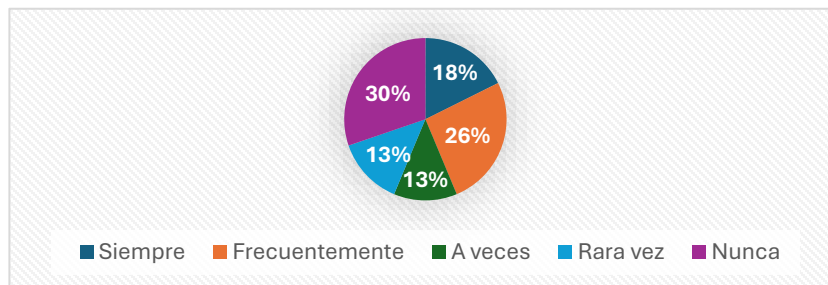
*Tabla 5: Organización de inventario*

Detalle	Valores	%
Siempre	21	17,65%
Frecuentemente	31	26,05%
A veces	15	12,61%
Rara vez	16	13,45%
Nunca	36	30,25%
Total	119	100%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Chango. J y Peña. A (2025)

*Figura 4. Organización de inventario*



**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Chango. J y Peña. A (2025)

**Análisis:** la mayoría de los encuestados marcan que nunca organizan su inventario (30,25%), seguido por los que lo hacen frecuentemente (26,05%), en menor porcentaje marcan que siempre organizan su inventario (17,65%), y, por último, están los que a veces (12,61%) y rara vez organizan su inventario (13,45%).

**Interpretación:** Los resultados reflejan que la gestión de inventario no es una práctica habitual para muchos de los encuestados, aunque algunos muestran cierta frecuencia en su organización, una parte considerable admite no hacerlo.

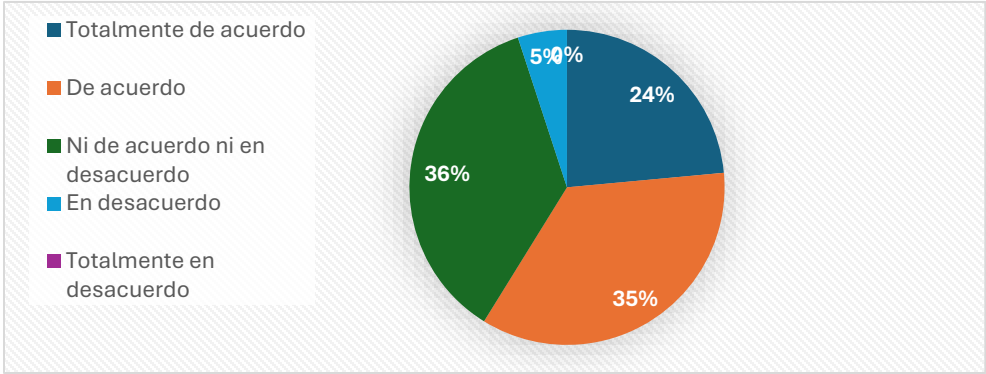
**Pregunta N°5: ¿Considera que los espacios en su negocio están bien distribuidos y organizados para su actividad?**

*Tabla 6: Espacios distribuidos y organizados*

Detalle	Valores	%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	21	23,53%
<b>De acuerdo</b>	31	35,29%
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	15	36,13%
<b>En desacuerdo</b>	16	5,04%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	36	0,00%
<b>Total</b>	119	100%

**Fuente:** Encuestas  
**Elaborado por:** Chango. J y Peña. A (2025)

*Figura 5. Espacios distribuidos y organizados*



**Fuente:** Encuestas  
**Elaborado por:** Chango. J y Peña. A (2025)

**Análisis:** Gran parte de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo en que su negocio está bien organizado y distribuido para su actividad (36,13%), seguido por los que están de acuerdo en que su negocio está bien organizado y distribuido (35,29%), luego tenemos encuestados que están totalmente de acuerdo (23,53%), y en menor porcentaje los que están en desacuerdo (5,04%).

**Interpretación:** Los resultados nos muestran que muchos de los encuestados no tienen una postura clara acerca de la organización y distribución de su negocio, reflejando cierta incertidumbre, esto sugiere la necesidad de promover procesos de análisis y mejora del orden físico y funcional en los negocios, favoreciendo la eficiencia operativa.

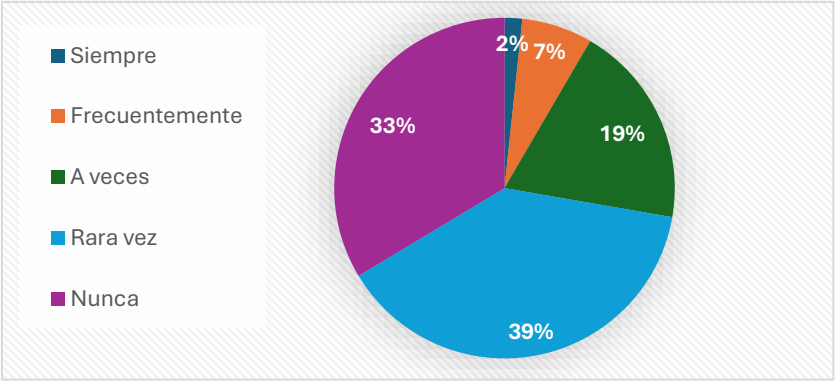
**Pregunta N°6: ¿Con qué frecuencia sus clientes devuelven sus productos por estar en mal estado?**

*Tabla 7: Frecuencia de devoluciones*

Detalle	Valores	%
Siempre	2	1,68%
Frecuentemente	8	6,72%
A veces	23	19,33%
Rara vez	46	38,66%
Nunca	40	33,61%
Total	119	100%

Fuente: Encuestas  
Elaborado por: Chango. J y Peña. A (2025)

*Figura 6. Frecuencia de devoluciones*



Fuente: Encuestas  
Elaborado por: Chango. J y Peña. A (2025)

**Análisis:** Gran parte de los encuestados marcan que rara vez los productos son devueltos por estar en mal estado (38,66%), seguid a los que nunca se les devuelve los productos por estar en mal estado (33,61), luego mencionan que a veces los productos son devueltos (19,33%), otros mencionan que frecuentemente los productos son devueltos (6,72%), y en menor parte marcan que siempre se les devuelve los productos en mal estado (2%).

**Interpretación:** Los datos muestran en su mayoría los productos de los negocios de los encuestados no presentan un alto nivel de devolución por estar en mal estado, el hecho de que algunos presenten devoluciones ocasionales o frecuente señala la importancia de seguir reforzando prácticas de almacenamiento, manipulación y control de calidad.

**Pregunta N°7: ¿Considera que la logística influye en la eficiencia y productividad de su negocio?**

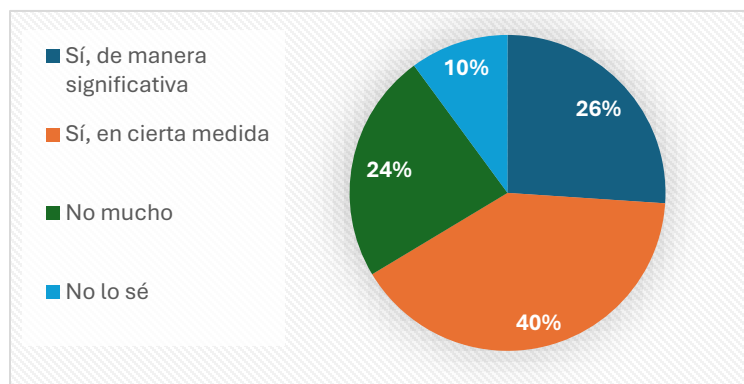
*Tabla 8: Influencia de la logística*

Detalle	Valores	%
Sí, de manera significativa	31	26,05%
Sí, en cierta medida	48	40,34%
No mucho	28	23,53%
No lo sé	12	10,08%
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Chango. J y Peña. A (2025)

*Figura 7. Influencia de la logística*



**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Chango. J y Peña. A (2025)

**Análisis:** Gran parte de los encuestados consideran en cierta medida la logística influye en la eficiencia y productividad de su negocio (40,34%), también se evidencia que de manera significativa la logística influye en la eficiencia y productividad (26,05%), seguidos por los que marcan que la logística no influye mucho en la eficiencia y productividad (23,53%) y un pequeño porcentaje (10,08%) mencionan que no saben si la logística influye en la eficiencia y productividad del negocio.

**Interpretación:** La mayoría de encuestados reconoce la relación entre la logística y el rendimiento de su negocio, aunque no todas la perciben como determinante, existe una conciencia en general que la logística tiene impacto relevante.



**Pregunta N°8: ¿Con qué frecuencia se realizan entregas a tiempo, según lo programado con proveedores?**

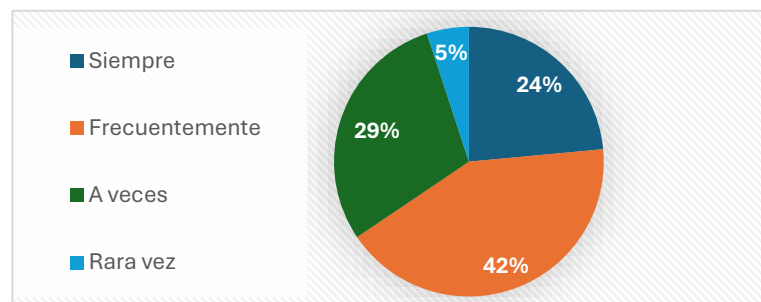
**Tabla 9: Frecuencia de entregas**

Detalle	Valores	%
Siempre	28	23,53%
Frecuentemente	50	42,02%
A veces	35	29,41%
Rara vez	6	5,04%
Nunca	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Chango. J y Peña. A (2025)

**Figura 8. Frecuencia de entregas**



**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Chango. J y Peña. A (2025)

**Análisis:** La mayoría de encuestados marcan que frecuentemente se realiza entregas a tiempo, según lo programado con los proveedores (42,02%), seguido por los que mencionan a veces (29,41%), luego podemos observar que existen aquellos que mencionan que siempre se realizan entregas a tiempo (23,53%), según lo programado con proveedores, y en un pequeño porcentaje marcan que rara vez se realizan entregas a tiempo (5,04%).

**Interpretación:** Los resultados muestran que, en general, las entregas por parte de los proveedores se cumplen con cierta regularidad, aunque no del todo consistente, aunque el sistema de abastecimiento funciona en términos generales, aún existen áreas por fortalecer para garantizar una mayor puntualidad y confiabilidad en la cadena de suministro.

**Pregunta N°9: ¿Qué nivel de satisfacción tienen sus clientes al momento de adquirir sus productos?**

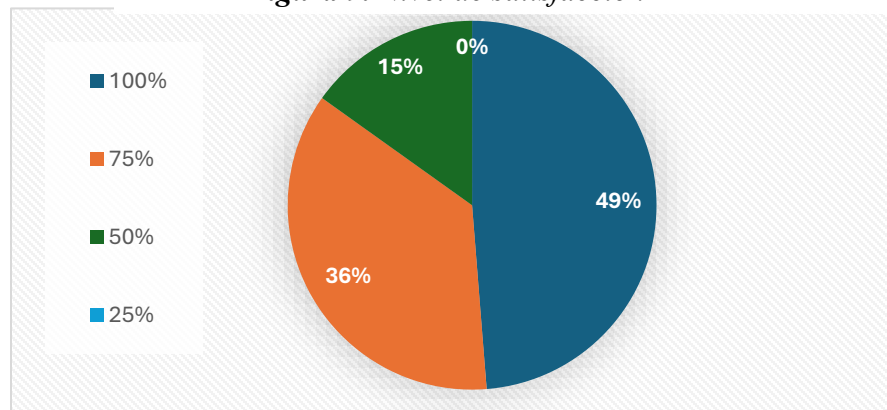
**Tabla 10: Nivel de satisfacción**

Detalle	Valores	%
100%	58	48,74%
75%	43	36,13%
50%	18	15,13%
25%	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Chango. J y Peña. A (2025)

**Figura 9. Nivel de satisfacción**



**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Chango. J y Peña. A (2025)

**Análisis:** En su mayoría los encuestado marcan que el nivel de satisfacción de sus clientes es el 100% (48,74%), seguido por los que mencionan que solo un 75% están satisfechos (36,13%), luego el 50% se encuentran satisfechos (15,13%), finalmente no existe un porcentaje menos en cuanto a satisfacción del cliente.

**Interpretación:** Los resultados muestran que la mayor parte de encuestados marca un alto nivel de satisfacción de sus clientes, lo cual es algo positivo en la calidad del producto o servicio, sin embargo, no todos alcanzan el nivel máximo de satisfacción, lo que sugiere oportunidades de mejora ya sea en la atención, o experiencia del cliente.

**Pregunta N°10: ¿Con qué frecuencia se pierden productos perecederos por vencimiento o mala conservación?**

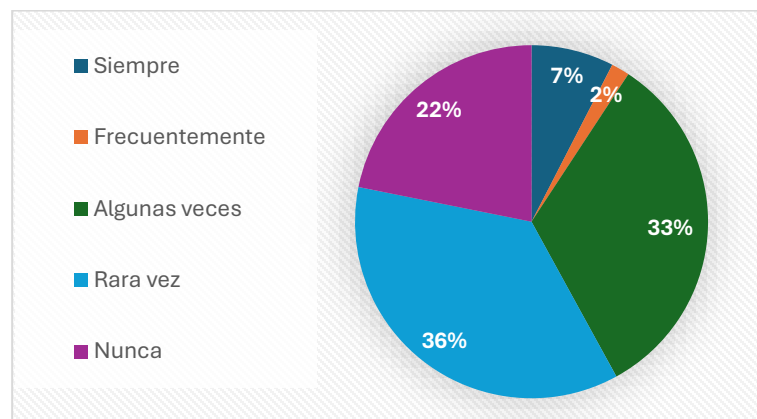
**Tabla 11: Pérdida de productos**

Detalle	Valores	%
Siempre	9	7,6%
Frecuentemente	2	1,7%
Algunas veces	39	32,8%
Rara vez	43	36,13%
Nunca	26	21,85%
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Chango. J y Peña. A (2025)

**Figura 10. Pérdida de productos**



**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Chango. J y Peña. A (2025)

**Análisis:** La mayor parte de los encuestados marcan que rara vez pierden productos perecederos por vencimiento o mala conservación (36,13%), luego se menciona que algunas veces se pierden productos (32,8%), seguido por los que siempre pierden productos perecederos por vencimiento o mala conservación (7,6%). Luego se marca que frecuentemente se pierden productos (1,7%), otros marcan nunca pierden los productos (21,8%).

**Interpretación:** Los resultados nos indican que, en la mayoría de los casos los productos perecederos no se pierden de forma recurrente, sin embargo, existe una proporción considerable de encuestados que reportan pérdidas ocasionales, lo cual sugiere la necesidad de fortalecer procesos de almacenamiento, rotación y control de inventarios.

## 4.2. Discusión de resultados

### 4.2.1. Comprobación de Hipótesis

Para verificar la hipótesis planteada, se recurrió al uso del Software de Estadística SPSS, aplicando la prueba Chi-cuadrado. Esta técnica nos permite identificar si existe una diferencia significativa entre dos variables al comparar frecuencias observadas con las frecuencias que se esperarían teóricamente.

$H_1$ : La gestión administrativa influye en la logística en los centros de abasto en la ciudad de Guaranda

$H_0$ : La gestión administrativa no influye en la logística en los centros de abasto de la ciudad de Guaranda

**Tabla 12.** Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
3. ¿Realiza una planificación previa para el abastecimiento de productos? 8. ¿Con qué frecuencia se realizan entregas a tiempo, según lo programado con proveedores?	119	100,0%	0	0,0%	119	100,0%

Fuente: Encuestas (SPSS)

Elaborado por: Chango. J y Peña. A (2025)

**Tabla de contingencia 3.** ¿Realiza una planificación previa para el abastecimiento de productos? 8. ¿Con qué frecuencia se realizan entregas a tiempo, según lo programado con proveedores?

**Tabla 13. Tabla Cruzada**

		8. ¿Con qué frecuencia se realizan entregas a tiempo, según lo programado con proveedores?				Total
		A veces	Frecuentemente	Rara vez	Siempre	
3. ¿Realiza una planificación previa para el abastecimiento de productos?	A veces	6	11	1	5	23
	Frecuentemente	3	14	1	6	24
	Nunca	9	3	0	0	12
	Rara vez	17	7	3	0	27
	Siempre	0	15	1	17	33
Total		35	50	6	28	119

**Fuente:** Encuestas (SPSS)

**Elaborado por:** Chango. J y Peña. A (2025)

**Tabla 14. Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	58,343 <sup>a</sup>	12	,000
Razón de verosimilitudes	70,300	12	,000
N de casos válidos	119		

- a. 7 casillas (35,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 6,1.

**Fuente:** Encuestas (SPSS)

**Elaborado por:** Chango. J y Peña. A (2025)

#### **4.2.2. Interpretación de Resultados**

Los resultados del análisis estadístico evidencian una relación significativa entre la planificación de abastecimiento y la puntualidad en las entregas, lo que resalta la conexión directa entre una adecuada gestión administrativa y el desempeño logístico en los centros de abasto.

Este hallazgo subraya que una planificación eficaz no solo permite anticiparse a posibles retrasos, sino que también optimiza los tiempos de entrega y asegura una mejor coordinación con los proveedores. Aquellos negocios que planifican de forma constante muestran un desempeño logístico más eficiente, lo que contribuye a la continuidad operativa, la reducción de pérdidas y una mayor satisfacción del cliente.

Además, esta relación plantea la necesidad de fortalecer las practicas administrativas mediante herramientas tecnológicas, capacitación y mejora continua, especialmente en aquellos casos donde la planificación aún no es una práctica consolidada. Una gestión administrativa sólida impulsa directamente la eficiencia logística, impactando de forma positiva en la productividad y competitividad del negocio.

Dado que el valor de significancia es menor al nivel crítico de 0,05, se concluye que existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula. En consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa, la cual sostiene que:

**H<sub>1</sub>:** La gestión administrativa influye en la logística en los centros de abasto en la ciudad de Guaranda.

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **8.1. Conclusiones**

Se evidenció que la gestión administrativa y la logística en los centros de abasto de Guaranda presenta deficiencias significativas en planificación, distribución de espacios e inventarios, lo que limita su eficiencia operativa y comercial. No obstante, la disposición de los comerciantes para adaptarse e implementar herramientas de mejora ofrece una base sólida para garantizar un crecimiento sostenible y competitivo.

Se identificó que los centros de abastos de la ciudad de Guaranda presentan debilidades importantes en la gestión administrativa y logística, entre ellas destacan la escasa planificación en el abastecimiento, la deficiencia en la organización del inventario. La escasa planificación en el abastecimiento, la deficiencia en la organización del inventario, la inadecuada distribución del espacio físico, y la falta de controles operativos sistemáticos. Sin embargo, también se evidenciaron oportunidades de mejora significativa, como el interés de los comerciantes por aprender.

La fundamentación teórica, permitió establecer que la gestión administrativa y la logística son procesos clave para el funcionamiento eficiente de los centros de abasto. La primera permite planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos, mientras que, la segunda garantiza el flujo adecuado de productos, ambas se complementan y, al ser integradas, mejoran la eficiencia, reduce pérdida y fortalece la competitividad de los centros de abasto.

Se diseñó un modelo de gestión integral, adaptado a las condiciones reales de los centros de abasto de la ciudad de Guaranda, que incluye componentes clave como la planificación mensual, la redistribución del espacio, el control de inventarios, el uso de herramientas tecnológicas básicas, la capacitación continua y corresponsabilidad mediante comités de gestión, este modelo busca no solo optimizar procesos internos, sino mejorar la calidad de servicio, reducir las pérdidas, y fortalecer la competitividad frente a otros centros comerciales.

## **8.2. Recomendaciones**

Se recomienda realizar diagnósticos periódicos para evaluar la eficiencia en la distribución de espacios e inventario, promoviendo la adopción de herramientas de planificación semanal y mensual, involucrando a los comerciantes en la evaluación interna de necesidades para garantizar soluciones adaptadas a cada centro de abasto.

Es indispensable implementar planes de acción que permitan fortalecer la planificación operativa, la organización de inventarios y la distribución adecuada del espacio en los centros de abasto, se recomienda establecer rutinas semanales de control, capacitar a los comerciantes en buenas prácticas, logísticas, y fomentar el orden como un elemento clave para mejorar la atención al cliente y reducir pérdidas por caducidad o deterioro de los productos.

Se recomienda convertir los conceptos teóricos de gestión administrativa y logística en recursos prácticos, como manuales sencillos, guías visuales, o talleres aplicados dirigidos especialmente a los comerciantes, de esta manera, el conocimiento no permanecerá solo en el ámbito académico, si no podrá aplicarse directamente en la gestión diaria de los centros de abasto, promoviendo mejoras concretas y sostenibles en su funcionamiento.

Se recomienda ejecutar un plan piloto en uno de los centros de abasto con mayor actividad, aplicando el modelo propuesto durante un periodo de prueba, en esta fase se debe incluir capacitación inicial, acompañamiento técnico y evaluación constante para validar los resultados y realizar ajustes, si el modelo muestra ser efectivo, entonces se podrá aplicar en otros centros de la ciudad con el apoyo de autoridades locales y el compromiso de los comerciantes.



## **CAPÍTULO VI. PROPUESTA**

### **6.1. Modelo de Propuesta**

Objetivo: Proponer un modelo de gestión administrativa y logística en los centros de abasto de la ciudad de Guaranda.

En función al análisis realizado y como respuesta al tercer objetivo específico de esta investigación, se propone un modelo integral de gestión administrativa y logística adaptado a la realidad de los centros de abasto en la ciudad de Guaranda, este modelo tiene como finalidad mejorar la eficiencia operativa, reducir pérdidas y elevar la calidad del servicio brindado tanto a comerciantes como a consumidores.

Se propone las siguientes actividades, distribuidas en tres etapas clave, cada actividad está diseñada para responder a los componentes del modelo:

#### **1. Etapa de Preparación**

Seleccionar un abasto y realizar un diagnóstico participativo para la fase piloto.

Esto permitirá conocer la situación actual del mercado, identificar debilidades logísticas y escuchar las propuestas de los comerciantes.

#### **2. Etapa de Implementación Piloto:**

Aplicar las herramientas de planificación, control e inventario.

Se implementará cronogramas de abastecimiento, hojas de control de limpieza, fichas de inventario con stock mínimo y máximo, esto mejorará la eficiencia y control operativo.

#### **3. Etapa de Evaluación y ajuste**

Medir los beneficios operativos visibles del modelo.

Se recogerán datos sobre reducción de pérdidas, nivel de orden, satisfacción del cliente, y cumplimiento de cronogramas para evidenciar mejoras.

A continuación, se detallan los componentes fundamentales del modelo, sus respectivas propuestas y los beneficios esperados con su implementación.

**Tabla 15.** *Tabla de propuesta en base al objetivo específico N°3*

Componente del Modelo	Propuesta	Unidad de medida	Aplicación o Beneficio Esperado
Planificación	Establecimiento de cronogramas mensuales de abastecimiento y metas semanales.	% de metas cumplidas	Mejora en la previsión de compras y reducción del desabastecimiento.
Organización	Redistribución de espacios según las categorías de productos y señalización visible.	Encuesta (comerciantes y clientes)	Mayor orden y accesibilidad para los consumidores.
Control	Implementación de hojas de control diario para inventario, higiene y horarios.	N° de controles aplicados	Mayor control sobre pérdidas, limpieza y cumplimiento operativo.
Dirección	Asignación de un responsable del modelo que coordine y supervise la implementación de todos los componentes.	N° de reuniones realizadas	Asegura una ejecución organizada, seguimiento continuo y articulación entre comerciantes.
Gestión de Inventarios	Fichas de productos con stock mínimo/máximo y fechas de vencimiento.	% de productos desperdiciados	Evita la sobrecompra o falta de productos, reduciendo las pérdidas de productos perecibles.
Distribución	Horarios fijos de recepción y registro sistematizado de entregas.	% de entregas realizadas a tiempo	Menos congestión y mejor fluidez logística.
Almacenamiento	Uso de estanterías, canastas clasificadas y refrigeración básica.	% de ocupación ordenada	Aprovechamiento del espacio y conservación adecuada de productos.

Tecnología	Uso de Excel, Google sheets y aplicaciones móviles gratuitas.	Nº de registros digitales utilizados	Modernización, y mejora en el registro de información.
Capacitación	Talleres prácticos sobre planificación, inventario e higiene.	Nº de comerciantes capacitados	Comerciantes capacitados y preparados para adoptar el modelo.
Manual Operativo	Guía visual con pasos simplificados y esquemas.	Nº de consultas registradas	Facilita la implementación del modelo por parte de cualquier comerciante.
Comité de Gestión	Grupo rotativo de comerciantes para la supervisión de mejoras.	Nº de mejoras implementadas	Responsabilidad compartida y control interno del modelo.
Fase Piloto	Aplicación del modelo durante 3 meses en un centro seleccionado con mayor actividad.	Cumplimiento de criterios mínimos	Evaluación práctica del modelo antes de su implementación total.

**Elaborado por:** Chango. J y Peña. A (2025)

La implementación de este modelo nos permitirá optimizar la gestión interna de los centros de abasto, fomentando practicas administrativas y logísticas más eficientes, accesibles y sostenibles, promoviendo la capacitación, el uso de la tecnología y la corresponsabilidad entre comerciantes, buscando transformar estos espacios en entornos organizados, competitivos y adaptados a las necesidades actuales del mercado local.

## BIBLIOGRAFÍA

- Argumedo, D., Martínez, O., & Hernández, F. (2014). *La logística y sus componentes*. Universidad Autónoma de Tamaulipas. Obtenido de file:///C:/Users/ASUS%20ROG/Downloads/Dialnet-LaLogisticaYSusComponentes-9165974%20(1).pdf
- Baque, M., Cantos, M., & Baque, S. (2019). *Planificación estratégica y gestión administrativa en microempresas*. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología V. Vol. V. N°09. Obtenido de file:///C:/Users/ASUS%20ROG/Downloads/Dialnet-PlanificacionEstrategicaYGestionAdministrativaEnMi-7088768.pdf
- Bustamante, R., & Fernández, Y. (2023). *Importancia de un adecuado desarrollo de los procesos administrativos en las empresas entre los periodos 2018-2022*. Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/2478/2921>
- Castillo, A. (2024). *Auditoría de Gestión de calidad al Departamento de Logística en la Empresa C.A. Ecuatoriana de Cerámica, ciudad de Riobamba, período 2023*. Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/14427/1/Castillo%20H.%2c%20Adri%c3%a1n%20S.%282024%29%e2%80%9cAuditor%c3%ada%20de%20Gesti%c3%b3n%20de%20calidad%20al%20Departamento%20de%20Log%c3%adstica%20en%20la%20Empresa%20C.A.%20Ecuatoriana%20de%20Cer%c3%a1m>
- Cedeño, A., & Jaime, M. (2025). *La importancia de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los funcionarios de la empresa pública (ATM)*. Revista Científica Multidisciplinaria Arbitraria YACHASUN. Volumen 9, Número 16 (Ed. ene – jun. 2025). Obtenido de file:///C:/Users/ASUS%20ROG/Downloads/ARTICULO+24+YACHASUN+2025-1.pdf
- Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, W., & Andrade, C. (2019). *Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes*. Visionario Digital Vol. 3, N°2, p. 155-169. Obtenido de

file:///C:/Users/ASUS%20ROG/Downloads/406-Article%20Text-1717-3-10-20190411%20(1).pdf

Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). *La entrevista y la encuesta: ¿Método o técnicas de indagación empírica?* Revista Didasc@lia: D&E. Obtenido de file:///C:/Users/ASUS%20ROG/Downloads/Dialnet-LaEntrevistaYLaEncuesta-7692391.pdf

Flores, R., & Muro, V. (2021). *Estudio de un sistema ERP de código abierto para la gestión logística en el minimarket "Flores Fujimoto"*.

Galindo, M., Roca, R., López, B., Lozano, J., Puello, D., & Morales, C. (s.f.). *La importancia de la logística en una empresa breve revisión a casos de Cartagena*. Revista Saber, Ciencia y Libertad. Obtenido de file:///C:/Users/ASUS%20ROG/Downloads/27+LA+IMPORTANCIA+DE+LA+LOGISTICA+EN+UNA+EMPRESA+BREVE+REVISI%C3%93N+A+CASOS+DE+CARTAGENA.pdf

González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). *Modelo de Gestión Administrativa para el desarrollo empresarial del hotel barros en la ciudad de Quevedo*. Revista Universidad y Sociedad. 12(4), 32-37. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2021). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2021). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Jimenez, J., Moreno, M., & Torres, J. (2023). *Significados sobre metodología de la investigación en programas de doctorado en Educación. Una exploración desde su componente*

- curricular. Educación XXXII(62) pp. 161-184. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/educ/v32n62/2304-4322-educ-32-62-161.pdf>
- Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. : Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. Obtenido de <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/download/90/133/157?inline=1>
- Montero, L., Pallerols, G., & Ruiz, S. (2023). *Modelo de distribución minorista con un enfoque integrado de logística y marketing*. Economía y Desarrollo, vol. 167, núm. 1, 13. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4255/425577479010/425577479010.pdf>
- Muños, L., Napa, Y., Pazmiño, W., & Posligua, M. (2020). *Procesos administrativos: Un estudio al desarrollo empresarial de las Pymes*. Revista Científica Multidisciplinaria, UNESUM Vol. 4, No. 4- Pág. 29-40. Obtenido de file:///C:/Users/ASUS%20ROG/Downloads/334-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1055-4-10-20210107.pdf
- Padrón, L., & Ortiz, M. (2021). *La logística empresarial como forma de expresión de las relaciones sociales de producción*. Economía y Desarrollo, 166 (1). Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/eyd/v166n1/0252-8584-eyd-166-01-e4.pdf>
- Peña, D., Sánchez, M., & Sancan, L. (2022). *Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio*. Recimund Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento. Obtenido de file:///C:/Users/ASUS%20ROG/Downloads/1626-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3004-1-10-20220607.pdf
- Rodriguez, A. (2022). *Gestión de inventarios y su Incidencia en los Costos Logísticos de la Empresa*. Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <https://repositorio.urp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/8e28a14c-26ee-4078-ae60-4946dca443e2/content>
- Romero, E. (2016). *Diseño del sistema de control de inventario para el mini-market Sandrita*. Universidad Estatal de Milagro. Obtenido de <https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3171/1/DISE%20DEL>

%20SISTEMA%20DE%20CONTROL%20DE%20INVENTARIO%20PARA%20EL%20MINI-MARKET%20SANDRITA.pdf

Rosero, G. (2023). *La gestión administrativa y el liderazgo en época del COVID 19 en la empresa GR Tecnología*. Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de [http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/12118/1/Rosero%20Obando%2C%20G.%20%282023%29%20La%20Gesti%C3%B3n%20Administrativa%20y%20el%20lider%20en%20%C3%A9poca%20del%20COVID-](http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/12118/1/Rosero%20Obando%2C%20G.%20%282023%29%20La%20Gesti%C3%B3n%20Administrativa%20y%20el%20lider%20en%20%C3%A9poca%20del%20COVID-19%20en%20la%20Empresa%20GR%20Tecnolog%C3%ADa..pdf)

19%20en%20la%20Empresa%20GR%20Tecnolog%C3%ADa..pdf

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 Vol. 8, núm. 1. Obtenido de file:///C:/Users/ASUS%20ROG/Downloads/Dialnet-LaGestionAdministrativaFactorClaveParaLaProductivi-8383391%20(2).pdf

Suárez, L. (2023). *Influencia de la logística en la comercialización de productos en la EP-EMMPA Riobamba*. Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/12291/1/Su%c3%a1rez%20Reyes%2c%20L%20%282024%29%20Influencia%20de%20la%20log%c3%adstica%20en%20la%20comercializaci%c3%b3n%20de%20productos%20en%20la%20EP-%20EMMPA%20%28Tesis%20de%20Pregrado%29%20Universidad%20Nac>

Valencia, D., & González, N. (2016). *Plan de mejoramiento para el desarrollo de la gestión anministrativa del minimarket "El Pasaje", ubicada en la comuna 13 de la ciudad Cali, Valle*. Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64450205/PLAN\\_DE\\_MEJORAMIENTO\\_PARA\\_EL\\_DESARROLLO\\_DE\\_LA\\_GESTI%C3%93N\\_ADMINISTRATIVA\\_DEL\\_MINIMARKET\\_EL\\_PASAJE-libre.pdf?1600301049=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DPLAN\\_DE\\_MEJORAMIENTO\\_PARA\\_EL\\_DESARROL](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64450205/PLAN_DE_MEJORAMIENTO_PARA_EL_DESARROLLO_DE_LA_GESTI%C3%93N_ADMINISTRATIVA_DEL_MINIMARKET_EL_PASAJE-libre.pdf?1600301049=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DPLAN_DE_MEJORAMIENTO_PARA_EL_DESARROL)

Villarreal, D., Cevallos, M., Arias, D., & Moya, K. (2022). *Optimización en los procesos de logística, su mejora y satisfacción del cliente*. Conciencia Digital Vol. 5 No. 1.3, pp. 216 –

233 . Obtenido de file:///C:/Users/ASUS%20ROG/Downloads/2137-Article%20Text-9557-1-10-20220412.pdf

Yaranga, C. (2023). *Gestión administrativa y gestión logística en el consorcio hidroriego, Ayacucho, 2022*. Universidad Peruana de Ciencias e Informática. Obtenido de <https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/834/YARANGA%20GUTIERREZ%20CHRISTEL..pdf?sequence=1&isAllowed=y>



## ANEXOS

### Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivo General	Hipótesis General
¿Cómo la gestión administrativa influye en la logística en los centros de abasto de la ciudad de Guaranda?	Identificar la gestión administrativa y la logística en los centros de abasto en la ciudad de Guaranda.	La gestión administrativa influye en la logística en los centros de abasto de la ciudad de Guaranda.
Problemas Derivados	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas
<p>¿Cómo las deficiencias en la gestión administrativa afectan a la logística en los centros de abasto de la ciudad de Guaranda?</p> <p>¿Qué fundamentos teóricos explican la relación entre gestión administrativa y logística en los centros de abasto de la ciudad de Guaranda?</p> <p>¿Cómo un modelo de gestión administrativa y logística puede ayudar a mejorar la parte administrativa en los centros de abasto de la ciudad de Guaranda?</p>	<p>Diagnosticar la gestión administrativa y logística en los centros de abasto en la ciudad de Guaranda.</p> <p>Fundamentar teóricamente la gestión administrativa y la logística en los centros de abasto de la ciudad de Guaranda.</p> <p>Proponer un modelo de gestión administrativa y la logística en los centros de abasto en la ciudad de Guaranda.</p>	

**Fuente:** Información propia

**Elaborado por:** Chango, J y Peña, A (2025)

Matriz de operaciones variables

<b>VARIABLE DEPENDIENTE: La gestión administrativa</b>			
<b>Conceptualización</b>	<b>Categorías</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>
<p>La gestión administrativa se refiere al conjunto de procesos y practicas destinadas a planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización para alcanzar objetivos específicos</p> <p><b>Fuente especificada no válida.</b></p>	Planificar	<p>Número de propietarios que planifican previamente el abastecimiento de productos.</p> <p>Numero de productos adquiridos según el plan inicial de abastecimiento.</p> <p>Número de días en que las actividades planificadas se ejecutaron.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario de Encuesta</p>
	Organizar	<p>Porcentaje de propietarios que organizan su inventario al menos una vez por semana.</p> <p>Porcentaje de espacios utilizados de manera eficiente dentro del centro de abasto.</p> <p>Número de productos correctamente clasificados y almacenados por categoría.</p>	
	Controlar	Número de mercancías inspeccionadas	

		<p>antes de ser ofrecidas a los clientes.</p> <p>Números de días en que se logró mantener el orden y limpieza en el espacio de trabajo.</p> <p>Porcentaje de devoluciones por productos en mal estado en relación con el total vendido.</p>	
--	--	---	--

**Fuente:** Información propia

**Elaborado por:** Chango. J y Peña. A (2025)

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: La Logística</b>			
<b>Conceptualización</b>	<b>Categorías</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>
<p>Según</p> <p><b>Fuente especificada no válida.</b> la logística abarca todas las actividades necesarias para que un producto pueda llegar al consumidor desde el lugar donde se adquieren las materias primas hasta el lugar de su</p>	Inventarios	<p>Número de estrategias realizadas a tiempo según lo programado.</p> <p>Porcentaje de productos adquiridos a proveedores certificados.</p> <p>Número de pedidos completados sin errores.</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario de encuesta</p>
	Distribución	<p>Porcentaje de pedidos entregados en perfectas condiciones.</p>	

<p>fabricación, se incluyen aspectos como gestión de inventarios, transporte, almacenamiento, distribución y procesos de información.</p>		<p>Número de devoluciones por errores en la distribución.</p> <p>Número de clientes satisfechos con el tiempo de entrega.</p>	
	Almacenamiento	<p>Porcentaje de capacidad de almacenamiento utilizado.</p> <p>Porcentaje de inventario perecedero que se pierde o se vence.</p> <p>Numero de discrepancias entre el inventario físico y el registrado.</p>	

**Fuente:** Información propia

**Elaborado por:** Chango. J y Peña. A (2025)