



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERIA COMERCIAL

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCION DEL TÍTULO DE
INGENIERAS COMERCIALES**

TITULO DE LA TESIS:

**“PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO LOGÍSTICO DE LA
EMPRESA TRAMACOEXPRESS CIA.LTDA DEL CANTÓN DURÁN”.**

AUTORAS:

Quintero Caicedo, Ana Katherine
Sotomayor Sellan, Jomaira Madelaine

TUTOR, REVISOR

Ortiz Luzuriaga María Tamara, MAE.

GUAYAQUIL, ABRIL, 2018



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN		
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO LOGÍSTICO DE LA EMPRESA TRAMACOEXPRESS CÍA.LTDA DEL CANTÓN DURÁN	
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Quintero Caicedo Ana Katherine Sotomayor Sellan Jomaira Madelaine	
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Ortiz Luzuriaga María, MAE.	
INSTITUCIÓN:	Universidad de Guayaquil	
UNIDAD/FACULTAD:	Ciencias Administrativas	
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:		
GRADO OBTENIDO:	Ingeniero Comercial	
FECHA DE PUBLICACIÓN:		No. DE PÁGINAS:
ÁREAS TEMÁTICAS:	Desarrollo Sostenible	
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Logística, Indicadores de Gestión, Satisfacción Del Cliente, Control.	
RESUMEN/ABSTRACT :	<p>Se analizó los inconvenientes que presenta el área de logística de la empresa “Tramacoexpress Cía. Ltda.”, incidiendo estos en la satisfacción del cliente. Los métodos de investigación incluyen en la evaluación del proceso logístico dentro de la empresa, encuesta a los clientes y entrevistas al Gerente General, Jefe del área Logística, Auxiliar de área de logística y Jefe del Servicio al cliente de la empresa con el fin de evidenciar las causas del problema y oportunidades de mejora. La falencias identificadas son retrasos en la entregas y descordinación en el proceso. Se propone regular el perfil de funciones que deben tener los diferentes cargos involucrados y establecer indicadores que medirán la gestión.</p>	
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0960601591 0939065373	E-mail: ana-qc90@hotmail.es madeleine_1995@hotmail.es
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN: Secretaría	Nombre: Abg. Elizabeth Coronel C.	
	Teléfono: 2-690388 – (593) 04596830	
	E-mail: fca.secretariageneral@ug.edu.ec	

CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD

Habiendo sido Ortiz Luzuriaga María Tamara, MAE tutor del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por **Quintero Caicedo Ana Katherine, CI# 0803389220, Sotomayor Sellan Jomaira Madelaine, CI# 0927819011**, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de **Ingeniero Comercial**.

Se informa que el trabajo de titulación: **“Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress Cía.Ltda del cantón Duran”**, ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa anti-plagio (**Urkund**) quedando el **2%** de coincidencia.

The screenshot displays the Urkund interface with the following details:

- Document:** TESIS Quintero urkund.docx (D37550758)
- Submitted:** 2018-04-13 17:30 (-05:00)
- Submitted by:** Maria Tamara Ortiz Luzuriaga (maria.ortiz@ug.edu.ec)
- Receiver:** jahaira.bunayca.ug@analysis.orkund.com
- Message:** Tesis Quintero - Caicedo [Show full message](#)
- Similarity:** 2% of this approx. 28 pages long document consists of text present in 4 sources.
- Sources:**
 - FINAL TESIS MERCEDES.docx
 - INTRODUCCIÓN (2) (5).docx
 - <http://www.dspace.cordillera.edu.ec/bitstream/123456789/2106/1/39-EMP-RH-15-16-1720844...>
 - TESIS-CAPITULO-123-FINAL terminado...docx
 - Tesis Lucio y Matamoros Final Urkund.docx
- Alternative sources:** (empty)
- Sources not used:** (empty)

The main text area shows a comparison between the document and a source, with a 2% match highlighted in yellow:

cuáles son los procesos logísticos que se llevan a cabo dentro de la empresa,

en lo que compete al área de servicio al cliente se envían las encomiendas hasta la bodega de la empresa para que en ella se realice la zonificación de la misma y sea enviado a las diferentes provincias de destino. 2. ¿Cuenta la empresa con los materiales necesarios para cumplir de manera correcta los trabajos dentro del área de logística? En lo que compete a los materiales necesarios para transportar la mercadería hasta las bodegas, hay días en los que se termina y se debe esperar varios días hasta que el jefe del área logística lo provisione. En esta empresa existe una falta de atención al personal que labora en la misma por eso a veces se hace las cosas de mala gana y no se informa a tiempo lo que sucede. 3. ¿Cuál es la razón por la que se retrasa la entrega de los paquetes de carga suelta? Dentro del servicio al cliente se tienen inconvenientes en enviar los paquetes a bodega por el motivo de que el cliente envía los paquetes con los mensajeros o personas encargadas y siempre falta algún dato referencial o la carga sobrepasa los pesos permitidos, entonces estos

<https://secure.orkund.com/view/36875027-829149->

994589#q1bKLVayijYy1zEx1jEx0zGx0DGx1DE1jdVRKs5Mz8tMy0xOzEtOVbly0DM

wNLAwsDQzMDU1MglyzS1NagE=

MARIA TAMARA ORTIZ LUZURIAGA, MAE.
CI. # 09119881-6

Guayaquil, 20 de Abril del 2018

**ING. SOFIA LOVATO TORRES, MAE
DIRECTORA DE LA CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Ciudad. –**

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el Informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Titulación **“Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress Cía.Ltda del cantón Duran”** de los estudiantes **Quintero Caicedo Ana Katherine, CI# 0803389220, Sotomayor Sellan Jomaira Madelaine, CI# 0927819011,** indicando ha (n) cumplido con todos los parámetros establecidos en la normativa vigente:

- El trabajo es el resultado de una investigación.
- El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.
- El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.
- El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de similitud y la valoración del trabajo de titulación con la respectiva calificación.

Dando por concluida esta tutoría de trabajo de titulación, **CERTIFICO**, para los fines pertinentes, que los estudiantes están aptos para continuar con el proceso de revisión final.

Atentamente,

ORTIZ LUZURIAGA MARIA TAMARA, MAE.

CI. # 091198861-6

**LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL USO
NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS**

Yo, **Quintero Caicedo Ana Katherine, CI# 0803389220, Sotomayor Sellan Jomaira Madelaine, CI# 0927819011**, certifico que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es **“Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress Cía.Ltda del cantón Duran ”** son de mi absoluta propiedad y responsabilidad Y SEGÚN EL Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN*, autorizo el uso de una licencia gratuita intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la presente obra con fines no académicos, en favor de la Universidad de Guayaquil, para que haga uso del mismo, como fuera pertinente.

QUINTERO CAICEDO ANA
CI. # 0803389220

SOTOMAYOR SELLAN JOMAIRA
CI. # 0927819011

*CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN (Registro Oficial n. 899 - Dic./2016) Artículo 114.- De los titulares de derechos de obras creadas en las instituciones de educación superior y centros educativos.- En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios ya que sin el nada de esto fuese posible, a todos los maestros que compartieron conmigo sus conocimientos a lo largo de mi vida estudiantil, en especial a mi tutora María Tamara Ortiz Luzuriaga quien con su ayuda y dedicación hizo posible este proyecto. Agradezco a mi esposo por su compañía, amor y entrega incondicional siendo tan mío, como de él este logro. A mi hija y madre que son el motor principal y la fuerza que me incita a ser mejor cada día. A los compañeros de aulas con quienes compartí gratos momentos. Gracias infinitas a todos.

Por: Quintero Caicedo Ana Katherine

Quiero agradecer inmensamente a Dios por haberme dado la fortaleza y las ganas para poder seguir luchar y concluir con mis metas. Doy las gracias a mis padres a mi abuela tía y esposo por apoyarme, impulsarme y motivarme a terminar con mis estudios, por orientarme y guiarme a ser una mejor persona tanto en lo moral como en lo académico. Este trabajo no fue fácil y ellas saben por eso quiero agradecerles de todo corazón a mi tutora María Tamara Ortiz Luzuriaga y a mi compañera Ana Katherine Quintero Caicedo por entender mi situación y darme la mano en el momento que más lo necesite de mi parte mis consideraciones y gracias por ser personas comprensivas y no dejarme sola en esta travesía.

Por: Sotomayor Sellan Jomaira Madelaine

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a Dios misericordioso y perfecto en su tiempo, quien derramo sabiduría e intelecto sobre mí a lo largo de mi carrera universitaria, a mi madre, quien a lo largo de mi vida ha velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. A mi querido esposo Fernando y mi amada hija Emily Alina quienes con su amor me motivaron a diario a no desfallecer, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. A mis hermanos Alberto y Elayne de quienes quiero ser ejemplo de lucha y perseverancia. Gracias a todos por su amor y confianza.

Por: Quintero Caicedo Ana Katherine

El presente trabajo quiero dedicárselo a Dios, lo dedico a mi esposo e hija ya que ellos son mi más gran motor e inspiración para luchar y lograr mis objetivos. A mi madre que aunque en estos momentos más importante de mi vida no podrá estar, siempre me apoyo para que pueda seguir preparándome. A mi abuela y tía que estuvieron desde que nací cuidándome y aconsejándome, a mi padre por ser parte de mi vida. Gracias a todos por compartir conmigo este momento de satisfacción y alegría.

Por: Sotomayor Sellan Jomaira Madelaine

Contenido

AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
Índice de Tablas	xii
Índice de Figuras	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	2
1.1 Planteamiento del Problema.....	2
1.2 Sistematización del Problema.....	3
1.3 Justificación	6
1.3.1 Justificación teórica	6
1.3.2 Justificación metodológica.....	6
1.2.3 Justificación práctica.	6
1.3 Objetivos.....	7
1.3.1 Objetivo general	7
1.3.2 Objetivos Específicos	7
CAPÍTULO II.....	8
2.1 Marco Referencial.....	8
2.1.1 Bases Teóricas.....	8
2.1.1.1 Tipos de Logística	8

2.1.1.2 La logística en los correos.....	11
2.1.1.3 Importancia de la logística.....	12
2.1.1.4 Elementos claves de la logística en una empresa	12
2.1.1.5 Diseño del proceso logístico	13
2.1.1.6 Áreas Involucradas en la Logística	15
2.1.1.7 Funciones a desarrollar dentro del área logística.....	17
2.1.1.8 Canales de distribución	18
2.1.1.9 Tipos de Carga.....	20
2.1.1.10 Normas ANSI	27
2.1.1.11 Indicadores de Gestión Logística	28
2.1.3 Marco contextual	30
2.1.4 Marco legal.....	32
2.1.4.1 Constitución Jurídica	32
CAPITULO III.....	33
3.1 Metodología Aplicada	33
3.1.1 Tipos de Investigación.....	33
3.1.1.1 Cualitativa	33
3.1.1.2 Cuantitativa	33
3.1.1.3 Descriptiva	34
3.1.1.4 Documental	34
3.1.1.5 De campo.....	34

3.1.2 Métodos de Investigación	35
3.1.2.1 Deductivo	35
3.1.2.2 Inductivo	35
3.1.2.3 Descriptivo	35
3.1.2.4 Analítico	36
3.1.3 Instrumento	36
3.1.3.1 Encuesta	36
3.1.3.2 Entrevista	36
3.1.4 Análisis situacional	37
3.1.4.1 Proceso Logístico.....	38
3.1.5 Población y Muestra	44
3.1.5.1 Población	44
3.1.5.2 Muestra	44
3.1.6 Análisis de los resultados	45
3.1.6.1 Análisis de las encuestas dirigidas a los clientes de la empresa Tramacoexpress.	45
3.1.6.2 Análisis de las entrevistas dirigidas al Jefe del área Logística y Gerente de la empresa Tramacoexpress.	57
CAPITULO IV	65
4. Propuesta Del Proyecto	65
4.1 Justificación.....	65
4.2 Objetivos	65

4.3 Responsable de la aplicación	65
4.4 Descripción de la propuesta	66
4.4.1 Indicadores de gestión	66
4.5 Capacitaciones al personal	69
4.6 Perfil de los cargos	69
Conclusiones	77
Recomendaciones	78
Apéndices	79
Referencias	84

Índice de Tablas

Tabla 1	Estrato de sexo de los clientes.....	45
Tabla 2	Tipo de cliente	46
Tabla 3	Medio por el que conoció la empresa el cliente.....	47
Tabla 4	Productos que el cliente envía	48
Tabla 5	Frecuencia de uso del servicio	49
Tabla 6	Satisfacción del servicio	50
Tabla 7	Tiempo de entrega	51
Tabla 8	Inconvenientes presentados.....	52
Tabla 9	Regiones de Envío	53
Tabla 10	Tiempo de envío.....	54
Tabla 11	Condiciones de las encomiendas.....	55
Tabla 12	Garantías de las encomiendas.....	56
Tabla 13	Indicadores de Desempeño.....	66

Índice de Figuras

Figura 1. Diagrama de Ishykawa	4
Figura 2. Diagrama de Tortuga.....	5
Figura 3. Etiquetas para identificar la naturaleza de la carga	22
Figura 4. Etiqueta para identificar la carga frágil.....	24
Figura 5. Diagrama de Pulpo.....	39
Figura 6. Flujograma del proceso de Servicio al Cliente.....	40
<i>Figura 7. Flujograma del Proceso Logistico.....</i>	<i>42</i>
Figura 8. Estrato de sexo de los clientes	45
Figura 9. Tipo de cliente	46
Figura 10. Medios por el que conoció la empresa el cliente	47
Figura 11. Productos que el cliente envía.....	48
Figura 12. Frecuencia de uso del servicio	49
Figura 13. Satisfacción del servicio	50
Figura 14. Tiempo de entrega.....	51
Figura 15. Inconvenientes presentados.....	52
Figura 16. Regiones de Envío	53
Figura 17. Tiempo de envío	54
Figura 18. Condiciones de las encomiendas	55
Figura 19. Garantías de las encomiendas	56

**“Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress
Cía.Ltda del cantón Duran”**

Autores: Quintero Caicedo Ana Katherine.

Sotomayor Sellan Jomaira Madelaine.

Tutor: Ortiz Luzuriaga María Tamara, MAE.

RESUMEN

En el presente estudio se analizó los inconvenientes que presenta el área de logística de la empresa “Tramacoexpress Cía. Ltda.”, incidiendo estos en la satisfacción del cliente. Los métodos de investigación incluyen en la verificación de que el proceso logístico dentro de la empresa se desarrolla de manera adecuada, encuesta a los clientes que constan en la base de datos de la empresa y entrevistas al Gerente General, Jefe del área Logística, Auxiliar de área de logística y Jefe del Servicio al cliente de la empresa con el fin de evidenciar las causas del problema y oportunidades de mejora. El desconocimiento de los trabajadores sobre como y que funciones desempeñar es una de las causas por las que se producen fallos dentro del área de logística de la empresa. Se propone el perfil de funciones que deben tener los diferentes cargos involucrados dentro del área de logística de la empresa Tramacoexpress e indicadores que medirán la gestión que se emplea en dicha área para tomar decisiones inmediatas en el momento que se susciten inconvenientes que impidan el desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

PALABRAS CLAVES: Logística, Indicadores de Gestión, Satisfacción Del Cliente, Control.

**“Proposal to improve the logistic process of the company Tramacoexpress
Cía.Ltda del cantón Duran”**

Author: Quintero Caicedo Ana Katherine.

Sotomayor Sellan Jomaira Madelaine.

Advisor: Ortiz Luzuriaga María, MAE.

ABSTRACT

The present study analyzes the drawbacks presented by the logistics area of the company "Tramacoexpress Cía. Ltda.", affecting in customer satisfaction. The research methods include in the verification that the logistic process within the company is developed in an appropriate way, survey to the clients tha are in the company database and interviews to the General Manager, Logistics Chief, Logistic area Assistant and Head of Customer Service of the company in order to demonstrate the causes of the problem and opportunities for improvement. The lack of knowledge of workers on how and what functions to perform is one of the causes of failures within the logistics area of the company. It is proposed the profile that must have the different positions involved within the logistics area of the company Tramacoexpress and indicators that will measure the management that is used in this area to make immediate decisions at the time that arise inconveniences That impede the development of the activities within the company.

Keywords: Logistics, management indicators, customer satisfaction, Control

INTRODUCCIÓN

El control de los procesos es un punto clave en el éxito de las operaciones a nivel de toda organización, evaluando las actividades que agregan valor a las cadena de producción o unidades de negocios y que representan su sostenibilidad en el mercado. Los problemas de planeación, tecnología, cultura y procesos de información, son causas de un flujo de procesos no apropiado, lo cual dificulta la supervivencia de la empresa disminuyendo su competitividad. Para asegurar un desarrollo óptimo del servicio y que las empresas sean altamente competitivas, el análisis de la administración de los recursos y procesos debe ser implementado.

Las empresas cuya actividad es el transporte, manejo de correspondencia y carga, priorizan la logística como factor estratégico para satisfacer las necesidades de los clientes teniendo en consideración los entornos dinámicos de la sociedad.

“Tramacoexpress Cía.Ltda”, empresa de servicio de courier y transporte de correspondencia y carga liviana a nivel nacional, presenta inconvenientes dentro del proceso de logística ocasionando retrasos en la operación y entrega de correspondencia. Las falencias en la coordinación entre el operador y cliente para el horario y lugar de entrega afecta directamente al cumplimiento del servicio y un impacto negativo en la imagen de la empresa.

CAPITULO I

1.1 Planteamiento del Problema

Problemática del presente estudio, se realizó el análisis de los factores políticos, económicos, sociales y tecnológicos (PEST) relacionados con el giro de negocio de la compañía Tramacoexpress Cía. Ltda. determinó los siguientes aspectos:

- Factores Políticos: cualquier medida planteada por el poder ejecutivo (gobierno) en empresa dedicada al servicio de mensajería incide en los índices de rentabilidad y estabilidad de la compañía.
- Factores Económicos: se puede determinar que las nuevas medidas adoptadas por el gobierno repercuten en la economía de país por lo cual perjudican a las empresas de mensajería ya que los clientes dejan de enviar los paquetes por las alzas de precios en las tarifas.
- Factores socio-culturales: se concluye que los servicios de paqueterías en nuestra sociedad no son muy utilizados por la desconfianza de los clientes temor de pérdida de la mercadería o entrega tardía de los productos.
- Factores Tecnológicos: las empresas dedicadas al servicio de mensajería se ven afectadas por la tecnología debido a la sustitución de documentos físicos por digitales, pero también es una oportunidad para prestar servicios eficientes de manera ordenada y con probabilidades altamente competitivas.

El personal de la empresa no es continuamente capacitado lo que provoca desorden por desconocimiento de los procesos dentro del área de Logística de la empresa, los vehículos se encuentran en mal estado por falta de

programa de mantenimiento y no se cuenta con suficientes conductores lo que ocasiona el retraso de los envíos. El sistema informático SLAC no es manejado adecuadamente por el personal que labora dentro de las diferentes áreas de la empresa, no se ingresa la información en el momento oportuno retrasando así los procesos que se desarrollan diariamente en área logística por falta de información en la plataforma.

La falta de materiales para la manipulación de la carga es una de las causas por las que esta llega a su destino en mal estado, recibiendo quejas de los clientes que hacen uso del servicio.

1.2 Sistematización del Problema

¿Cuáles son las principales deficiencias del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress Cía. Ltda.?

¿De qué manera inciden los procedimientos logísticos en la satisfacción del cliente de la empresa Tramacoexpress Cía. Ltda.?

Se realizó la representación gráfica del problema mediante la Figura 1 Diagrama de Ishikawa el cual identifica la relación de los recursos con el método y la Figura 2 Diagrama de Tortuga método que identifica la relación que existe entre el método y las entradas.

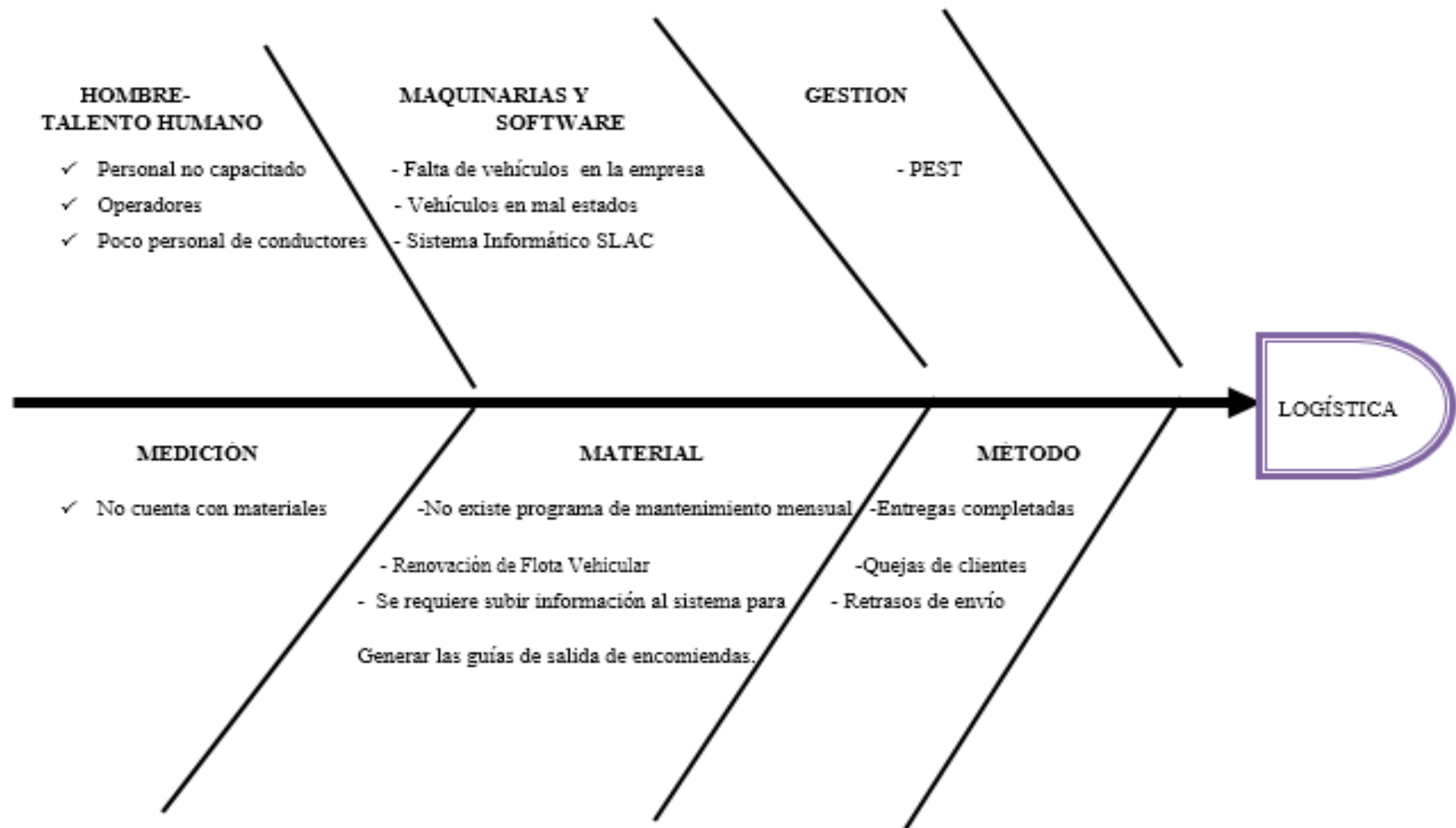


Figura 1. Diagrama de Ishykawa

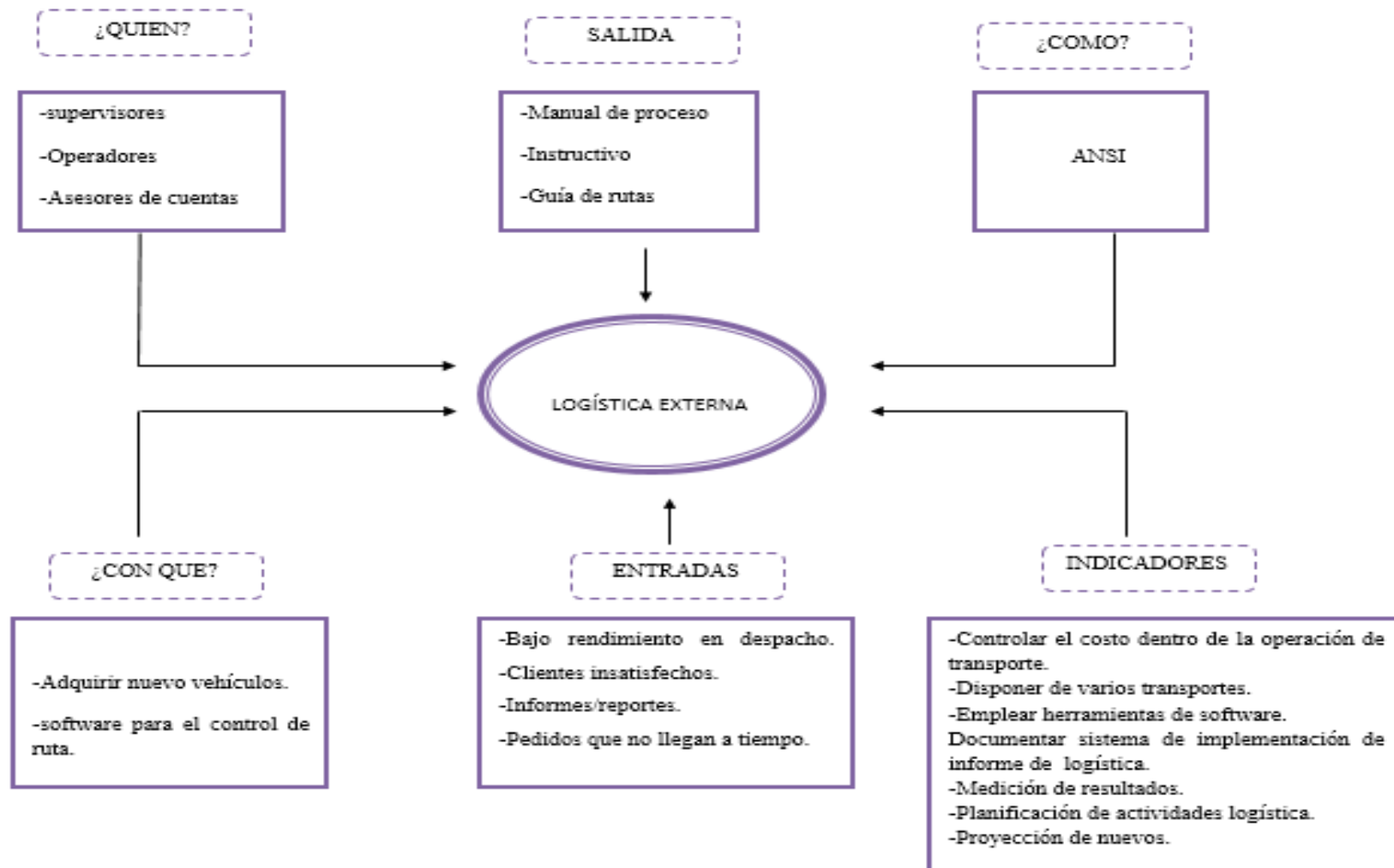


Figura 2. Diagrama de Tortuga

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

Los procesos de distribución, transportación y logística integral permite disminuir costos, organizar los procesos, ejercer control y mejorar el departamento de logística de la empresa. La finalidad de cualquier sistema logístico es satisfacer a los clientes mediante el mejoramiento del nivel de servicio, a través de aspectos tan importantes como el entregar justo a tiempo y en el lugar correcto, cuando esto se logra no solo se demuestra las estrategias logísticas bien empleadas en almacenamiento y distribución, sino que también brinda la oportunidad de aumentar y fidelizar a los clientes.

1.3.2 Justificación metodológica

En cuanto al proceso investigativo como cuantitativo, cualitativo y descriptivo a desarrollar, se propone utilizar técnicas de investigación las cuales resultan esenciales para la recolección de información, tales como entrevistas al personal que labora dentro del área de logística como a cada uno de los clientes que hacen uso del servicio que brinda la empresa con el fin de corroborar información sobre el nivel de satisfacción de los clientes, de la misma manera se realizaran entrevistas al personal del área administrativa de Tramacoexpress para así tener conocimiento si los procesos logísticos se los aplica de manera correcta o en su defecto colaborar para dar solución a la problemática existente.

1.2.3 Justificación práctica.

La propuesta está enfocada en la elaboración de un manual de procesos logísticos en el cual se establecerán normas, áreas de responsabilidad y parámetros de capacitación, dicho manual será estructurado, con el fin de

mejorar la satisfacción de los usuarios, eficacia en las actividades de entrega, optimización de costos y planificar estratégicamente cada una de las actividades de la empresa, por ende, esta acción facilita el manejo de la carga generando un margen de seguridad para la empresa y para el cliente.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

- Desarrollar una propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress Cía.Ltda del cantón Durán.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Analizar las bases teóricas referenciales para evaluar el problema de estudio.
- Identificar la situación actual del área de logística de la empresa Tramacoexpress Cía.Ltda del cantón Duran.
- Establecer estrategias para optimizar los procesos del área de logística de la empresa Tramacoexpress Cía.Ltda.

CAPÍTULO II

2.1 Marco Referencial

2.1.1 Bases Teóricas

La logística se ha venido desarrollando en las empresas desde hace varios años, las primeras comunidades ya desarrollaban la gestión de transporte y distribución de cargas livianas y masivas los cuales eran almacenados en cuevas para ser conservados durante el invierno para que no sufran ningún tipo de deterioro mientras se producían varios cambios climáticos.

La logística se consolidó durante la I y II Guerra Mundial debido a que se desplego un nodo de distribución y transporte de armamento y transporte de frontera a frontera, lo que dio origen al servicio de distribución física internacional (Tejero, 2014).

Haciendo referente a que la logística se inició dentro de un campo militar debido a que en este se transportaba armamento para abastecer al personal en la concentración. En la actualidad la movilización o tráfico masivo de carga o productos a nivel nacional o internacional se lo utiliza en toda actividad sumergida en este término.

2.1.1.1 Tipos de Logística

La logística es una aplicación que agrupa diversos procesos, entre los que se citan la recepción, clasificación, organización, almacenamiento así como el envío de la carga, siendo además una de las actividades más importantes dentro de las empresas que brindan el servicio de courier, de acuerdo al modelo expresado por Michael Porter al hacer referencia la metodología de la cadena de valor. Existe diversos tipos de logística orientados al

mejoramiento continuo de procesos comerciales e industriales, siendo estos: Logística de aprovisionamiento, Logística de distribución, Logística de producción, Logística inversa (Lopez Giraldo, 2011).

- **Logística de aprovisionamiento**

Son las actividades que se desarrollan con el fin de asegurar las entregas que se desean con las referencias y cantidades exactas en optimas condiciones (Lopez Giraldo, 2011).

- **Logística de distribución**

Actividades que tienen como objetivo asegurar todas las entregas que desea el cliente o consumidor de productos acabados en las cantidades solicitadas, implicando la una política de distribución (Lopez Giraldo, 2011).

- **Logística de producción**

Tiene como finalidad asegurar las entregas a los destinos con las cantidades e información deseada optimizando costos dentro del proceso (Lopez Giraldo, 2011).

- **Logística Inversa**

Proceso que tiene para objeto de asegurar las vueltas de mercancías: La selección del tipo de proceso logístico que se implementará en la organización es necesario diseñar el sistema y sus respectivas etapas. Previo a este diseño las organizaciones deberán cumplir requisitos, por tanto, la organización debe:

1. Enfocarse en los métodos necesarios para el sistema de gestión logística.

2. Organizar la interacción de estos métodos o procesos.

3. Establecer los sistemas de verificación y monitoreo que aseguren la eficacia de la operación y sus controles respectivos.

4. Velar por la disponibilidad de insumos e información necesarios para la operatividad del sistema.

5. Realizar el seguimiento y monitoreo al sistema.

- **Logística de Distribución**

En la gestión se incluye los siguientes flujos físicos como:

DFI (Distribución Física Internacional): La Distribución Física tiene por finalidad encontrar la solución más satisfactoria para llevar la cantidad exacta de producto al lugar adecuado, a tiempo y al mínimo costo, compatible con la estrategia de servicio requerida.

DFN (distribución física nacional): La distribución física de productos se relaciona directamente con el mercadeo. La distribución física es trasladar el producto desde el centro de producción al consumidor.

Esto es primordial para las empresas que determinen el tipo o sistema más conveniente para el flujo dinámico de inventario, información y administrativos siguientes:

- ❖ El cuidado de la actividad de los centros logísticos.
- ❖ Almacenamiento.
- ❖ El costo, la caducidad y la calidad de la mercadería.
- ❖ El traslado de mercadería de un lugar a otro con los recursos necesarios.
- ❖ La preparación de los pedidos o ejecución de Cross docking (tránsito).
- ❖ El transporte para la distribución hasta llegar al cliente.

- ❖ El flujo correcto de los bienes para realizar la relación coste/beneficio.

Todo esto compensará en menor costo, mejor calidad del producto y eliminar la caducidad.

2.1.1.2 La logística en los correos

Los cambios en la logística internacional se dieron en la segunda guerra mundial al momento que se realizaron los cambios en la política de todos los países del mundo, las evoluciones legislativas fueron las que proporcionaron que se globalicen todos los mercados y las empresas, los mismos que fueron contribuyendo para el rediseño de las estrategias tanto de la fabricación como de la distribución comercial, todo esto con el fin de buscar variar las alternativas y hacerlas más eficientes con el único objetivo de dar un buen servicio al cliente.

Al querer reducir los tiempos en las entregas, esto ocasionó que haya un incremento en la demanda de los clientes, ya que se saturaron las ofertas en los mercados, por medio del incremento tecnológico las empresas proveedoras de los servicios y productos fueron obteniendo un incremento en sus ventas y un marketing bien dirigido a los clientes.

La logística se encuentra ligada a otros aspectos como transporte, comunicación, tecnología, etc. Es el grupo de métodos que se requiere para la organización de una empresa. La logística empresarial se relaciona con la planificación y gestión de distintas actividades como la producción, las compras, el transporte, almacenaje, distribución y mantenimiento. El término logística proviene del ámbito militar, y es utilizado en el mundo empresarial el cual se refiere: a) al flujo de los recursos que una empresa va a necesitar para la realización de sus actividades; y b) es el conjunto de operaciones y

tareas relacionadas con el envío de productos terminados al punto de consumo. Es decir que el éxito final de un proyecto depende en gran parte de la logística.

2.1.1.3 Importancia de la logística

El discurso de la logística presenta una importancia significativa, posicionándose como un área específica para su tratamiento. Durante las últimas décadas su planteamiento ha ido evolucionando constantemente, desde el concepto de distribución como variable básica del marketing mix o del sistema de comercialización de la empresa, expuesto en la Unidad didáctica 6, hasta convertirse en una herramienta clave en la economía actual, según el enfoque global de los mercados (Silva, 2015).

Atendiendo a su origen y desarrollo, la logística comenzó meramente alineada con la consecución del producto concreto, en el sitio justo, en el tiempo oportuno y al menor coste posible. En la actualidad este conjunto de actividades ha sido redefinidas y hoy en día son todo un proceso, en ocasiones, de alta complejidad.

2.1.1.4 Elementos claves de la logística en una empresa

Es muy necesario dar especial cuidado a los procesos logísticos de una empresa y buscar la forma de optimizarlos para lograr la eficiencia, por ello es importante considerar los siguientes elementos clave:

- **Tener disponible el producto correcto:** Es primordial ofrecer un producto adecuado para el mercado, de ahí la importancia de adquirir las materias primas con las características ideales para la producción o la prestación de servicios.

- **La cantidad correcta:** El mantener los inventarios con las cantidades precisas asegura una mejor utilización de los recursos y ayuda a minimizar la pérdida o el deterioro de insumos, materias primas y productos.
- **Las condiciones correctas:** Se refiere al cuidado que hay que tener con el transporte y almacenamiento sobre todo cuando existen productos frágiles. Se debe también garantizar que los productos tengan los embalajes adecuados a fin de que se mantengan en las mejores condiciones hasta su destino final. Respecto a los espacios físicos de almacenamiento estos deben ser adecuados para proteger los productos asegurando sus características.
- **Lugar correcto:** Con esto se logra la maximización de la eficiencia.
- **El tiempo correcto:** Justo a tiempo es la clave para el éxito, debido a que el tiempo es un recurso no renovable.
- **Para el cliente correcto:** El cliente “ideal” es a donde se debe apuntar a fin de poner el producto en manos del cliente adecuado en el momento y lugar adecuado.
- **Costo correcto:** Es importante elegir las soluciones que brinden las mayores ventajas en costos evitando sacrificar la calidad del producto, por ello la eficiencia en costos es un factor determinante

2.1.1.5 Diseño del proceso logístico

Esta compuesto por el camino a seguir de un bien o servicio desde su punto de partida hasta su consumo, además el conjunto de personas u organizaciones que intervienen a lo largo de de este trayecto (Salvador , Parra Guerrero, Lhermie, & Romero, 2008).

El diseño de un proceso logístico, hace referencia a un canal de distribución o al circuito a través del cual el fabricante pone a disposición de los consumidores los productos o servicios para que los adquieran; teniendo presente, que la separación geográfica entre compradores y vendedores hace necesaria dicha distribución (transporte y/o comercialización) de bienes y servicios desde su lugar de producción hasta su lugar de utilización o consumo

El inicio de la distribución se da en la empresa productora o la entidad que recolecta y distribuye bienes al consumidor final o a quienes lo requieren; el conjunto de personas u organizaciones que están entre el productor y usuario final son los denominados comúnmente intermediarios; de ahí que un canal de distribución está constituido por una serie de empresas y/o personas que facilitan la circulación del producto o servicio hasta llegar a las manos del usuario; por lo general estos canales son organizaciones independientes del fabricante y pueden ser directos o indirectos.

- **Canales directos:**

Los canales directos suelen ser cortas cadenas de comercialización, lo cual beneficia a los consumidores principalmente ya que los costos tienden a bajar al no existir intermediarios; el beneficio para los productores o empresarios radica en que el producto llega a manos del consumidor o usuario final gastando menos recursos y con mayor retroalimentación de la satisfacción del cliente con respecto del bien o servicio prestado.

Por lo general, los servicios son los que utilizan este canal en mayor medida, mientras que los bienes son relativamente escasos, especialmente en lo que se refiere a bienes de consumo masivo.

- **Canales indirectos:**

Los canales indirectos o largos, son aquellos en los que actúa uno o más intermediarios para que el producto o servicio llegue al consumidor o usuario final.

El tamaño del canal dependerá directamente del número de intermediarios que existan, clasificándose en corto o largo. Comúnmente son los productos de consumo masivo los que utilizan canales largos de distribución lo cual representa para el usuario final un costo mayor sobre el producto.

2.1.1.6 Áreas Involucradas en la Logística

Como se ha venido analizando en los puntos anteriores, la logística integral es el proceso y coordinación la cadena de abastecimiento para poder cumplir y satisfacer al cliente ya sea por el tiempo y costos. En este mundo globalizado no existen barreras para poder obtener algún bien o mercadería, las empresas deben ser más competitivas, la tecnología es base para esta era, deben de buscar la forma de que su producto o servicio sea conocido a nivel global ganando posicionamiento en el mercado internacional. Las empresas para poder cumplir con el cliente, partiendo de lo expuesto en el párrafo anterior, se debe de considerar que las empresas han buscado para mejorar sus procesos logísticos una modalidad llamada Outsourcing cuyo objetivo es sacar funciones logísticas de la empresa. El Outsourcing o tercerización es una herramienta que permite a las empresas enfocarse en el giro de su negocio dejando el manejo de funciones que no son su fuerte a terceros.

Al utilizar servicios terciarizados se debe de considerar que solo se debe de entregar actividades que no tengan que ver directamente con el negocio de la empresa. Las ventajas de utilizar el Outsourcing son:

- Disminuye costos
- Se utiliza menos activos fijos
- Se utiliza los recursos más eficientemente
- Se presenta la economía a escalas
- Las empresas se pueden dedicar más a su negocio
- Hay especialización de lo que es su negocio.
- Flexibilidad
- Mejor control de costos

Cuando una empresa contrata el servicio de outsourcing debe de hacer una alianza con su o sus proveedores para que así todos trabajen en función de un solo objetivo. Las empresas tienen diferentes actividades y se debe de verificar cuales son las que se puede terciarizar. Estas actividades son: estratégicas, altamente rentables y las de rutinas o de apoyo. En base a tres criterios se determina la actividad a subcontratar:

1. *Actividad que hace uso intensivo de recurso.* - Con esta técnica se busca aumentar la eficiencia de la empresa reduciendo costos.
2. *Actividades que usan servicio especializado.* - Se puede utilizar terceros especializados para que se adopten de mejor manera al mercado.
3. *Actividades relativamente independientes.* - Son actividades que tienen independencia de las funciones de la compañía.

Se debe de considerar que hay cuatro modalidades de outsourcing:

➤ **Outsourcing de procesos de negocios.** - es la gestión de la externalización de algún área o actividad de la organización a un proveedor especializado con base a un contrato a largo plazo.

➤ **Outsourcing de infraestructuras tecnológicas.** - da respuesta a todo lo que tiene que ver el análisis, incorporación y gestión tecnológica.

➤ **Outsourcing de Aplicaciones.** - Es la externalización que tiene que ver con los servicios.

➤ **Outsourcing de Integral.** - Se traspasa toda la responsabilidad de ejecutar la gestión y evolución de la globalidad del servicio informático y del proceso logístico.

Para implementar el proceso de outsourcing se debe de considerar dos estrategias:

- **Periférica.** -la empresa adquiere actividades sin mucha importancia estratégica de suplidores externos.
- **Central.** - la empresa contrata actividades de mucha importancia y larga duración para obtener éxito.

2.1.1.7 Funciones a desarrollar dentro del área logística

Las funciones principales que puede desarrollar un operador logístico en una cadena de suministro son:

➤ **Servicios de almacenaje:** Servicios de mayor valor añadido, con menores niveles de stock.

➤ **Servicios de transporte:** Servicios con mejores plazos de entrega y más rápido y fácil acceso a la información.

➤ **Servicios complementarios:** Etiquetaje, Embalaje, Merchandising, Facturación, Cobros, Montaje.

➤ **Actividades de gestión:** Organización de rutas, Gestiones aduaneras (internacional), Controles de cantidad y calidad de productos, Gestión de stocks, Gestión de caducidades de productos.

1. Tratamiento de información.
2. Consultoría logística

2.1.1.8 Canales de distribución

Canal de distribución es el sistema de relaciones establecidas para guiar el desplazamiento de un producto (Longenecker , Moore, & Palich, 2002).

Es la ruta por la que circulan los productos desde su creación en el origen hasta su consumo o uso en el destino final. Está formado por el conjunto de personas u organizaciones que facilitan la circulación del producto hasta llegar a manos del consumidor (Escribano, 2012).

El canal de distribución está constituido por la trayectoria que ha de seguir un bien o servicio desde su punto de origen o producción hasta su consumo, y, además, por el conjunto de personas y/o entidades que permiten la realización de las tareas correspondientes a lo largo de dicha trayectoria (Ballau, 2011).

Se denomina canal de distribución al camino seguido en el proceso de comercialización de un producto desde el fabricante hasta el usuario industrial o consumidor final (Garcillan, 2012). Lo definen como “el conjunto de funciones y organizaciones interdependientes, involucradas en el proceso de poner un bien o servicio a disposición de sus usuarios o consumidores”. En otras palabras, el canal de distribución es el mecanismo por el cual la distribución, como función económica, toma forma y se adapta a las

necesidades y características de cada sector económico (Sainz De Vicuña Ancin , 2001).

La vía que utiliza el fabricante para llevar sus productos al consumidor es el canal de distribución. Se define como el camino que recorren los productos hasta llegar al usuario final. Esto facilita el proceso de intercambio del marketing (Garcillan, 2012).

Se denominan canales de distribución las líneas a través de las que se efectúa la función de la distribución, y se conoce con el nombre de intermediarios a los elementos básicos del canal. Los canales de distribución son como las arterias por las que circulan los productos, desde el fabricante o industria manufacturada al consumidor final. Esas vías se componen de empresas o entes independientes de los fabricantes que comercializan, venden o ayudan a vender los productos fabricados o suministrados por otros, sirviéndole a la empresa productora para tener el acceso debido a los mercados (Garcillan, 2012).

➤ **Clasificación de los canales de distribución**

Se pueden clasificar según la longitud, la tecnología de compraventa y su forma de organización (Garcillan, 2012).

➤ **Según la longitud del canal de distribución**

- **Canal directo:** consta de sólo dos entidades, fabricante y consumidor final. De uso frecuente en el sector de servicios, la banca, por ejemplo.
- **Canal corto:** consta de tres niveles, fabricantes, detallista y consumidor final. De uso frecuente cuando se trata de sectores donde la oferta está concentrada tanto a nivel de fabricante como de detallista, cuando

el detallista es una empresa grande y el número de fabricantes no muy elevado. Las grandes superficies, por ejemplo.

- **Canal largo:** consta de cuatro o más niveles, fabricante, mayorista, minorista y consumidores. Suelen existir en sectores donde está muy fraccionada la oferta y la demanda.

2.1.1.9 Tipos de Carga

Carga es el bien mueble dispuesto para su traslado de un lugar a otro y sujeto a operaciones para lograr este fin sin alterar sus principales características. Existe una gran diversidad de productos susceptibles a ser transportados y comercializados. Para garantizar un manejo adecuado, la carga debe de clasificarse por su tipo en general y a granel (Condor, 2013).

- **Carga general**

Es aquella que se presenta en estado sólido, líquido o gaseoso, y que, estando embalada o sin embalar, puede ser tratada como unidad. Los productos que se clasifican como carga general deben cumplir ciertos requisitos: no representar un riesgo para la salud, no atentar contra la seguridad de quienes la manejan y del medio ambiente, así como no contar con un tiempo definido de vida (Condor, 2013).

La carga general se transporta en embalajes cuya forma, peso y dimensiones, se ajustan a las características propias de ésta. Algunas mercancías de este tipo son: computadoras, zapatos, artículos de piel, ropa, telas, manufacturas en general, etc. De igual forma, la carga general se puede sub clasificar en:

- **Carga General Fraccionada:** Consiste en bienes sueltos o individuales como: paquetes, sacos y cajas, entre otros.

➤ **Carga General Unitaria:** Está compuesta de artículos individuales agrupados en unidades como pallets o contenedores.

Carga a granel (sólida, líquida, gaseosa)

Es el conjunto de productos que son transportados a grandes cantidades, cuyo único recipiente es el vehículo de transporte. Esta carga es usualmente depositada o vertida con una pala, balde o cangilón en ferrocarriles, camiones o buques. La carga a granel se divide en:

➤ **Granel Sólido:** En esta clasificación se incluyen los granos, el carbón, el mineral de hierro, la madera, el cemento, la bauxita, la sal, etc.

➤ **Granel Líquido:** Es la carga que se encuentra en estado líquido o gaseoso, dicha condición hace que su transportación sea, por ejemplo, en vehículos tanque de por lo menos 1000 galones. Entre los productos considerados como granel líquido se encuentran: Petróleo, gas natural licuado, gasolina, químicos y alimentos líquidos (aceite vegetal, aceite de cocina, etc.), entre otros.

Naturaleza de la carga

Por su naturaleza la carga se clasifica en peligrosa, frágil y perecedera.

• Carga peligrosa:

Se trata de mercancía que, de no tener un trato adecuado, puede poner en riesgo la vida humana y el medio donde se transporta. La Carga Peligrosa se caracteriza por tener propiedades explosivas, combustibles, oxidantes, venenosas, radiactivas o corrosivas.

Dependiendo de su grado de peligrosidad, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) la clasifica en nueve tipos:

1. Explosivos

2. Gases
3. Líquidos inflamables
4. Sólidos inflamables
5. Sustancias comburentes y peróxidos orgánicos
6. Sustancias tóxicas y sustancias infecciosas
7. Material radiactivo
8. Sustancias corrosivas
9. Sustancias y objetos peligrosos varios

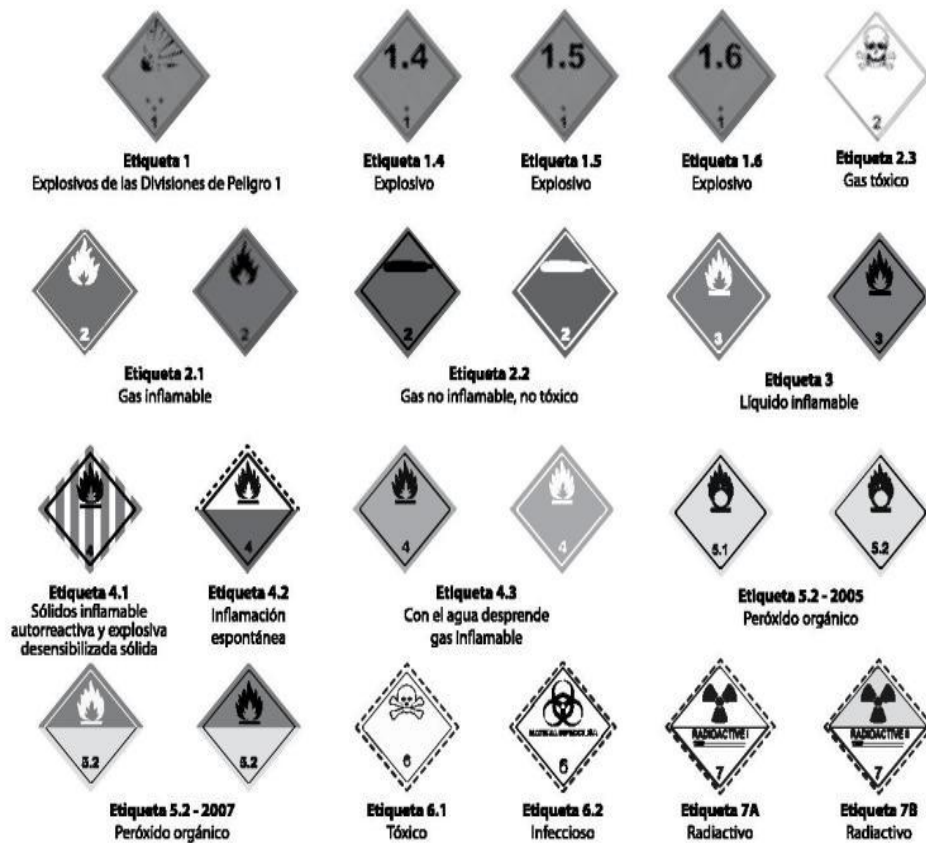


Figura 3. Etiquetas para identificar la naturaleza de la carga

- **Carga perecedera**

Un cierto número de productos, en especial los alimenticios, sufren una degradación normal en sus características físicas, químicas y microbiológicas como resultado del paso del tiempo y de las condiciones del medio ambiente. En la mayoría de los casos se requieren ciertos medios de preservación, como el control de la temperatura, para mantener sus características originales de sabor, gusto, olor, color, etc., de manera que se conserven en buenas condiciones durante la movilización entre el productor y el consumidor (Condor, 2013).

Dentro de los productos perecederos se encuentran frutas, verduras, carne y sus derivados, pescados, mariscos, productos lácteos, flores frescas, entre otros.

- **Carga frágil**

Un cierto número de productos, en especial los alimenticios, sufren una degradación normal en sus características físicas, químicas y microbiológicas como resultado del paso del tiempo y de las condiciones del medio ambiente. En la mayoría de los casos se requieren ciertos medios de preservación, como el control de la temperatura, para mantener sus características originales de sabor, gusto, olor, color, etc., de manera que se conserven en buenas condiciones durante la movilización entre el productor y el consumidor.

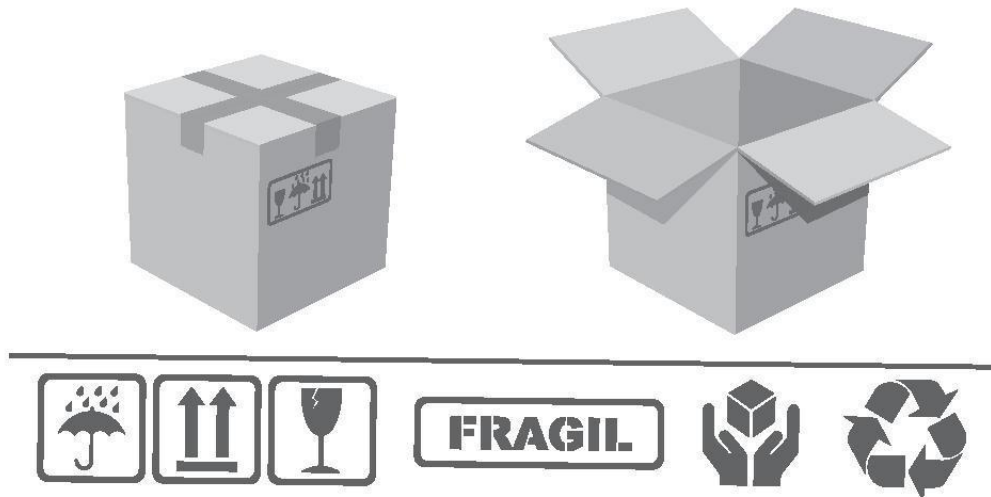


Figura 4. Etiqueta para identificar la carga frágil

Dentro de los productos perecederos se encuentran frutas, verduras, carne y sus derivados, pescados, mariscos, productos lácteos, flores frescas, entre otros.

El transporte de productos frágiles requiere de un manejo especial. Toda la operación debe realizarse con extremo cuidado, incluyendo el embalaje, el manipuleo (cargue y descargue) y el traslado propiamente dicho. Por frágil que sea un producto, siempre es posible darle una protección adecuada, si se rodea con una cantidad suficiente del material de amortiguación apropiado.

Los tres puntos críticos en el transporte y distribución física de la carga frágil son: El cargue y descargue, el movimiento en el vehículo de transporte, el almacenamiento y bodegaje.

- **Otros tipos de carga**
 - Automotriz: Enfocada a la industria automotriz y proveedores de transporte.
 - Maquinaria pesada: Consiste en un equipo pesado, empleado generalmente por la industria de la construcción.

- **Refrigerados:** Carga que necesita cierta temperatura durante su transportación, como los artículos perecederos, productos farmacéuticos, etc.
- **Valores:** Carga cuya característica distintiva es su alto valor monetario, tal es el caso de joyas, obras de arte, dinero, etc.
- **De dimensiones y pesos especiales:** Con frecuencia las cargas muy voluminosas o pesadas requieren un manejo especial. Estas características son importantes desde el punto de vista de las tarifas de fletes, en especial en el transporte marítimo, ya que cuando se trata de esta clase de carga, el flete agrega una sobretasa a la tarifa básica. Las características del embalaje implican definir el tipo de embarque internacional a utilizar. En el mercado se establece el tipo de marcas (estándar, informativas y de manipuleo), así como símbolos pictóricos ISO y características.

Durante la investigación se tomarán en cuenta varias definiciones, las mismas que se detallan a continuación:

- **Anulación:** Acción y resultado de dar algo por nulo o dejarlo sin validez.
- **Guía de transporte:** Documento que emite el transportista para sustentar el traslado de bienes a solicitud de terceros. Su emisión se efectúa antes de iniciar el traslado de bienes, por cada remitente y por cada unidad de transporte. También se emitirá la guía de remisión del transportista cuando se subcontrate el servicio, para lo cual se deberá señalar los datos de la empresa sub-contratante (RUC, nombre y apellido o razón social).
- **Tracking:** Significa seguimiento o rastreo en inglés, lo cual da trazabilidad al movimiento de una guía dentro de los procesos de Tramacoexpress Cía. Ltda.

- **Trazabilidad:** Registro de procesos prefijados que se llevan a cabo para determinar los diversos pasos que recorre un producto, desde la creación de la guía hasta su ubicación actual dentro de los procesos de Tramacoexpress Cía. Ltda.
- **Proceso:** Conjunto de pasos o encadenamiento de fenómenos, asociados al ser humano, tecnología o a la naturaleza, que se desarrollan en un periodo de tiempo finito o infinito y cuyas fases sucesivas suelen conducir hacia un fin específico.
- **Logística:** Administración del flujo de bienes y servicios, desde la adquisición de las materias primas e insumos en su punto de origen, hasta la entrega del producto terminado en el punto de consumo.
- **Proceso logístico:** Todas aquellas actividades que involucran el movimiento de un producto, al igual que todas aquellas tareas que ofrecen un soporte adecuado para la transportación de dichos productos.
- **SLAC:** Sistema logístico de administración Courier, con el que actualmente Tramacoexpress Cía. Ltda., transacciones de los movimientos logísticos, comerciales y financieros, de la guía de transporte.
- **Servicio al cliente:** esta actividad es el resultado final, la salida del proceso.
- **Pronósticos de la demanda:** para saber cuánto se debe ordenar a los proveedores.
- **Administración de inventarios:** es importante para determinar el nivel de inventario para alcanzar altos niveles de servicio.
- **Comunicación logística:** es la clave del eficiente funcionamiento de cualquier sistema logístico.

- **Manipulación de materiales:** ocurre tanto para las materias primas, como para los productos en proceso y los productos terminados.
- **Procesamiento de órdenes:** la velocidad de reacción que tiene el sistema ante los pedidos de los clientes.
- **Empacado:** la logística debe proveer protección durante el transporte.
- **Partes y servicio de soporte:** la responsabilidad de la logística no solo termina en el momento en que llega el producto al cliente, sino que parte de la actividad de marketing de la empresa es prestar el servicio postventa.
- **Tráfico y transporte:** un gran componente de la logística es el movimiento de bienes desde el punto de origen hasta punto destino y tal vez su regreso.
- **Productividad:** Es la cantidad de entregas de encomiendas a tiempo.

2.1.1.10 Normas ANSI

ANSI Viene de las siglas en inglés de American National Standards Institute, que significa Instituto Nacional Estadounidense de Estándares y llamado comúnmente ANSI, el cual es una organización encargada de supervisar el desarrollo de normas para los servicios, productos, procesos y sistemas en los Estados Unidos.

Importancia

Define las normas de fabricación de productos, de forma tal que estos productos puedan usarse en todo el mundo. Estas Normas pueden y son usadas por otros Fabricantes de Distintos Países. Estos estándares aseguran que las características y las prestaciones de los productos son consistentes, es decir, que las personas usen dichos productos en los

mismos términos y que esta categoría de productos se vea afectada por las mismas pruebas de validez y calidad (Yanez & Yanez, 2012).

2.1.1.11 Indicadores de Gestión Logística

Los indicadores de gestión, en una organización son una hoja de ruta, una referencia, una herramienta de medición en el cumplimiento de los objetivos planteados periódicamente al interior de la compañía (Salgueiro Anabitarte, 2001).

Son relaciones de datos numéricos y cuantitativos aplicados a la gestión Logística que permite evaluar el desempeño y el resultado en cada proceso. Incluyen los procesos de recepción, almacenamiento, inventarios, despachos, distribución, entregas, facturación y los flujos de información entre los socios de negocios. Es indispensable que toda empresa desarrolle habilidades alrededor del manejo de los indicadores de gestión logística, con el fin de poder utilizar la información resultante de manera oportuna (tomar decisiones) (Mora García, 2014).

Características

Las características de los indicadores de gestión que se deben considerar para su estructuración son:

1. **La Simplicidad:** Deben ser conceptos con un lenguaje de fácil comprensión por parte de todos los integrantes de la empresa para también tener una aplicación sencilla.
2. **La Validez en el tiempo:** Deben ser evaluados en un tiempo establecido y ajustados y redirigidos por la misma empresa de ser necesario

3. **La Adecuación o Pertinencia:** Deben responder a las necesidades de la empresa de acuerdo a sus objetivos.

4. **La Utilidad:** Es clave porque permite identificar la pertinencia de los procesos. ¿Para qué se plantean?, ¿Qué finalidad organizacional tiene a corto, mediano y largo plazo?

5. **Participación** de los clientes: Es importante porque genera una retroalimentación o intercambio de conceptos entre las partes, que permitirán obtener resultados óptimos al realizar la evaluación

6. **Oportunidad:** Es un elemento relevante que se debe considerar porque se puede convertir en un punto de partida, si se requiere una reorganización o reingeniería institucional.

Objetivo de los Indicadores Logísticos

- Identificar y tomar acciones sobre los problemas operativos
- Medir el grado de competitividad de la empresa frente a sus competidores nacionales e internacionales.
- Satisfacer las expectativas del cliente mediante la reducción del tiempo de entrega y la optimización del servicio prestado.
- Mejorar el uso de los recursos y activos asignados, para aumentar la productividad y efectividad en las diferentes actividades hacia el clientefinal.
- Reducir gastos y aumentar la eficiencia operativa.
- Compararse con las empresas del sector en el ámbito local y mundial (Benchmarking).

Elementos que se deben tener en cuenta como parámetros de evaluación

La efectividad de los procesos y los resultados conseguidos, fortaleciendo el clima organizacional a través del mejoramiento de la mentalidad y los círculos de confianza entre los diferentes departamentos de la empresa.

Existen elementos institucionales que deben formar parte de los indicadores de gestión para mantener una coherencia organizativa tales como:

- La Misión.
- La Visión.
- Los Principios Institucionales.
- Los Valores Corporativos.
- Los Planes Estratégicos, establecidos por departamentos.

2.1.3 Marco contextual

Alvares (2015) en su tesis titulada “Procedimiento para la mejora del servicio de envíos de mensajería DHL exprés, perteneciente a la empresa de correos Cienfuegos” determinó que la compañía no cuenta con un manual de rutas específicas en la distribución de mensajería por el cual se propone un plan de mejoramiento del servicio de envíos. Donde se aplicó un manual diseñado a sus etapas principales, la identificación de los momentos que afectan la satisfacción del cliente, selección de causas raíces y la mejora continua de las mismas.

Entre los resultados alcanzados está la identificación de las insatisfacciones de los clientes, propuestas de mejoras planteadas

relacionadas con la actividad de transporte y el tratamiento de la información para dar respuestas a los clientes durante el proceso del servicio.

Salinas (2012) en su tesis titulada “Plan de Fidelización para los clientes corporativos del servicio de Courier de la empresa pública correos del Ecuador” analizó la poca captación de clientes y se plantea la implementación de un plan de fidelización para la Empresa Pública, para que los clientes que requieren el servicio postal, opten por trabajar con Correos del Ecuador y no con la competencia. Este plan será rentable y podrá generar un mayor posicionamiento, no solamente para los usuarios actuales, sino también para clientes potenciales del mercado postal en el Ecuador. El plan consiste en que los clientes al momento de solicitar el servicio de mensajería se afilien en el sistema entregando sus datos, brindándole una membresía anual y con un descuento en cada uno de sus envíos.

Sánchez Rodríguez & Villegas Acuña (2015) en su tesis titulada “Diseño de un sistema logístico en correos del Ecuador del cantón Durán” analizó la problemática que enfrenta esta compañía en relación a la falta de enfoque del personal logístico en dar un buen servicio al cliente, lo cual influye en la eficiencia de la logística, realizando un análisis de cada uno de los procesos y un plan de mejora de su productividad para así poder ser competitivo en el mercado local y nacional, ayudando a la optimización de la logística en la Agencia.

Hidalgo (2016) en su tesis titulada “Análisis y propuesta de mejoras al proceso de clasificación y distribución de envíos postales en DHL Express, sucursal Guayaquil” expresa que la compañía presenta deficiencia en su operación por lo cual propone optimizar recursos y mejorar tiempos para

incrementar la productividad en el área operativa. En esta investigación se analizaron los diferentes indicadores que intervienen en el proceso operativo tales como: tiempo de tránsito en la ruta de entrega, medición de tiempo desde la llegada del país hasta su entrega al cliente, porcentaje de cumplimiento basados en las referencias del departamento de dicha empresa.

Estos indicadores permitieron evaluar el desempeño histórico de los procesos, obtener una valoración cuantitativa y definir propuestas de mejora. Las mediciones realizadas fueron los siguientes: Números de reclamos, Salidas a tiempo, Tiempo de tránsito, Números de quejas, Guía por días.

2.1.4 Marco legal

2.1.4.1 Constitución Jurídica

- ⇒ Razón social: **TRAMACOEXPRESS CIA.LTDA.**
- ⇒ Fecha de Constitución e inicio de operaciones: 7/Septiembre/1992
- ⇒ Representante legal: ANTONIO CEDEÑO
- ⇒ Capital social (Suscrito y pagado): Diez mil dólares americanos (\$10000,00)
- ⇒ Nombre comercial: "TRAMACOEXPRESS CIA.LTA" - R.U.C 1791357396001
- ⇒ Dirección: Manuel Najas OE1-346 y Joaquín Mancheno
- ⇒ Teléfonos: 37 27 900

CAPITULO III

3.1 Metodología Aplicada

3.1.1 Tipos de Investigación

3.1.1.1 Cualitativa

La investigación cualitativa es aquella donde se estudia la calidad de las actividades, relaciones, asuntos, medios, materiales o instrumentos en una determinada situación o problema. La misma procura por lograr una descripción holística, esto es, que intenta analizar exhaustivamente, con sumo detalle, un asunto o actividad en particular (Velez Vera, 2013). A través de los datos que se obtuvieron mediante las entrevistas realizadas al jefe de área logística y gerente de la empresa Tramacoexpress en Guayaquil, se logró conocer el modelo logístico aplicado, analizar los procesos y determinar la percepción de la calidad del servicio y desempeño.

3.1.1.2 Cuantitativa

La investigación cuantitativa es una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes. La investigación cuantitativa implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados. Es concluyente en su propósito ya que trata de cuantificar el problema y entender qué tan generalizado está mediante la búsqueda de resultados proyectables a una población mayor (Velez Vera, 2013). Las encuestas realizadas a los clientes de la empresa Tramacoexpress, determinó una valoración al servicio proporcionado que se relacionan la problemática estudiada.

3.1.1.3 Descriptiva

El diseño de investigación descriptiva es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera (Tamayo & Tamayo, 2012). Mediante la observación se logró establecer los procesos que se llevan a cabo dentro del área de Logística de la empresa Tramacoexpress, determinar criterios de evaluación para la satisfacción del cliente y medición del servicio, lo que contribuye al control y monitorio de la competitividad para la empresa.

3.1.1.4 Documental

Es aquella búsqueda en documentos escritos o narrados por expertos en el tema sobre el cual se desea conocer más. Al recopilar la información obtenida en ellos, se pueden comenzar a analizar de forma tal, que se determine hacia dónde orienta la información que exista, es decir, si se necesita profundizar más hacia un tema en específico, si hay algún tema nuevo sobre el cual es posible comenzar a indagar, etc (Prieto , 2014).

Es necesario hacer una investigación documental y bibliográfica, con el fin de fundamentar el estudio de forma teórica, fue necesario consultar libros, enciclopedias, páginas del internet, registros y documentos relacionados con el tema, mediante esta información se puede indicar la importancia de un modelo eficiente que puede garantizar la optimización de las actividades dentro del proceso Logístico.

3.1.1.5 De campo

Investigación de campo es aquella que se aplica extrayendo datos e informaciones directamente de la realidad a través del uso de técnicas de recolección (como entrevistas o encuestas) con el fin de dar respuesta a

alguna situación o problema planteado previamente (Gomez Bastar, 2012). Se utilizó la investigación de campo para conocer el nivel de satisfacción de los clientes con la actual logística de la empresa y la planificación que realizan para conocer la necesidad de mejorar los procesos logísticos, y satisfacer las necesidades del cliente aumentando así la competitividad de la empresa frente a las demás empresas de Courier.

3.1.2 Métodos de Investigación

3.1.2.1 Deductivo

El método deductivo consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los teoremas, leyes, postulados y principios de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares (De Romero & Romero, 2013). Se utilizará este método para realizar un estudio por medio de las encuestas, tabulando y analizando si el resultado obtenido sea factible al problema planteado.

3.1.2.2 Inductivo

El método inductivo utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general, se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría (Gomez Bastar, 2012).

3.1.2.3 Descriptivo

También conocida como la investigación estadística, describen los datos y características de la población o fenómeno en estudio. Responde a las preguntas: ¿quién?, ¿qué?, ¿dónde?, ¿por qué?, ¿cuándo y cómo? (Gomez

Bastar, 2012). Durante el desarrollo de la investigación se utilizó el método descriptivo con el fin de plasmar las diferentes manifestaciones de las personas que laboran dentro de la empresa objeto de estudio, detallando los datos y las características de los mismos.

3.1.2.4 Analítico

El Método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular (Gomez Bastar, 2012). Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia. Este método permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías.

3.1.3 Instrumento

3.1.3.1 Encuesta

La investigación por encuesta es un método de colección de datos en los cuales se definen específicamente grupos de individuos que dan respuesta a un número de preguntas específicas (Ávila Baray, 1997). Mediante un cuestionario de diez preguntas realizadas a los clientes por contrato y los clientes por efectivo de la empresa Tramacoexpress, se logró recolectar varios datos que ayudaran a identificar las posibles causas del problema en estudio.

3.1.3.2 Entrevista

La entrevista es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una indagación. El investigador formula

preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un diálogo, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones (Ávila Baray, 1997). Se realizó entrevistas al Gerente General, Jefe del área Logística, Auxiliar de área de logística y Jefe del Servicio al cliente de la empresa Tramacoexpress con el objetivo de conocer la situación actual del proceso.

3.1.4 Análisis situacional

La compañía Tramacoexpress Cía.Ltda. es una empresa de courier que se dedica a la transportación manejo de correspondencia, y a nivel nacional, iniciando sus funciones en septiembre de 1996 con presencia en el mercado hace 21 años cuenta con oficinas en 50 ciudades del país y 25 puntos de venta. Su cartera de clientes está conformada por empresas y personas naturales que actualmente ascienden a 2 500 usuarios.

Tramacoexpress Cía.Ltda. es una empresa dedicada el envío y recepción de encomiendas la cual está en crecimiento por lo que se ha sugerido la realización de un test para los clientes con la finalidad de efectuar nuevos cambios dentro de los procesos logísticos y así lograr que el cliente se sienta satisfecho con el servicio contratado.

El área de logística es la que tiene mayor responsabilidad en cuanto a la satisfacción del cliente, puesto que esta área es la encargada de que los procesos se lleven a cabo de manera correcta dentro de la empresa. Tramacoexpress pertenece al sector de servicios, sin embargo, ha existido un crecimiento significativo en la demanda del sector, debido a las inversiones que se han dado en el país dentro de los últimos años.

3.1.4.1 Proceso Logístico

El proceso logístico inicia desde que el cliente entrega su encomienda en las oficinas principales de servicio al cliente de la empresa, luego de la recepción del mismo y de la emisión de la respectiva guía, los paquetes son trasladados hasta las bodegas ubicadas en el cantón Durán donde queda el departamento logístico de la empresa en la ciudad de Guayaquil. Una vez recibidos las encomiendas con sus respectivas guías, se procede a la zonificación de los mismos ubicándolos en el sitio adecuado según el destino donde serán transportados.

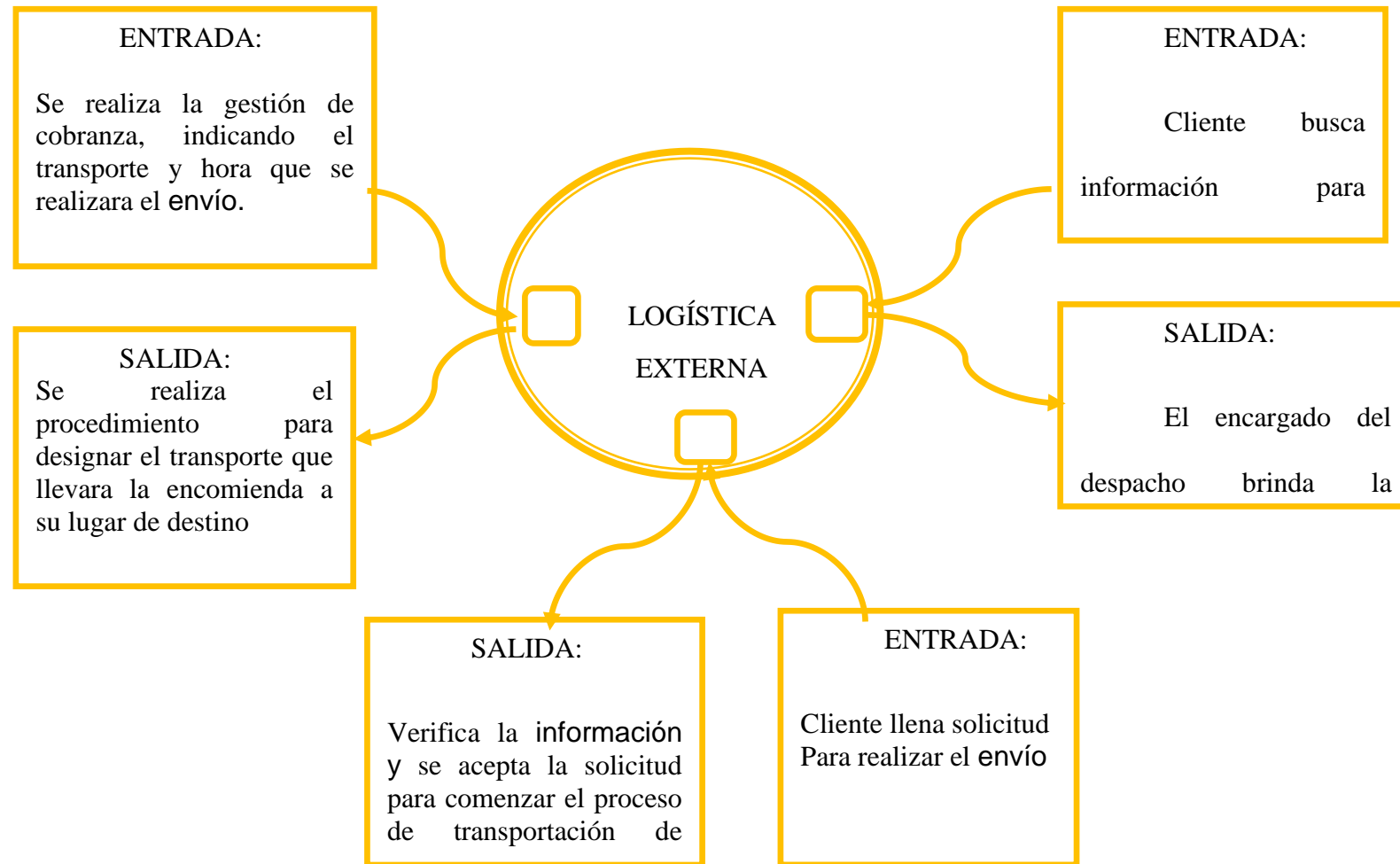


Figura 5. Diagrama de Pulpo

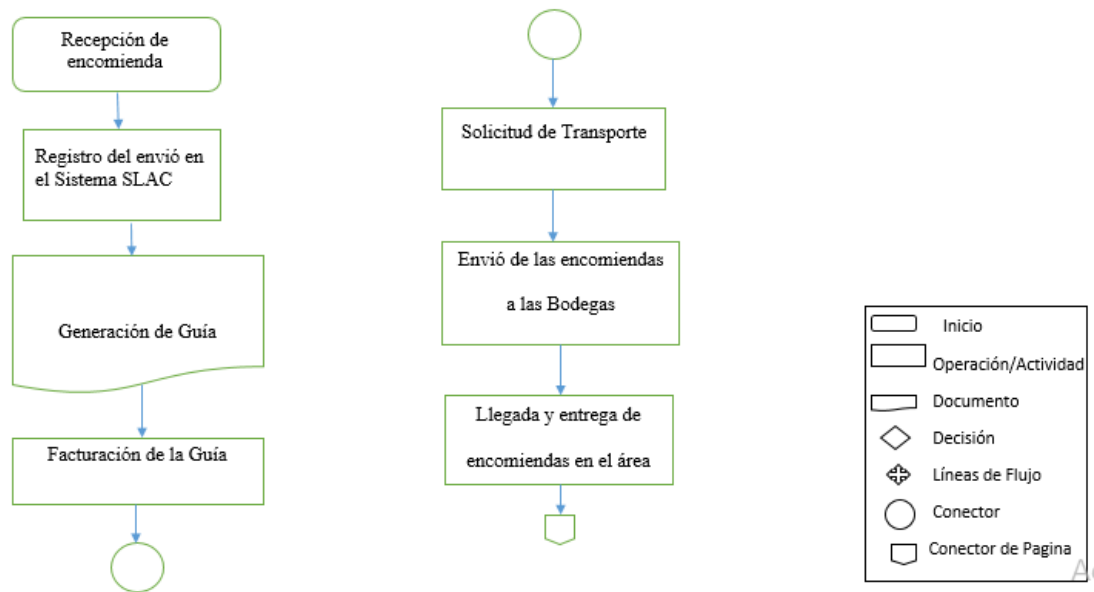


Figura 6. Flujograma del proceso de Servicio al Cliente

Paso 1 Recepción de las encomiendas: Se reciben las encomiendas en el mostrador o al domicilio del cliente. Dichas encomiendas pueden contener:

- Documentos
- Electrodomésticos
- Carga Masiva
- Materiales de Ferretería
- Equipos de Laboratorios
- Artículos Varios

Paso 2 Registro del envío en el sistema SLAC: Se realiza el respectivo ingreso de los datos del cliente al sistema SLAC (Sistema Logísticos de Administración Courier). Dicho sistema es utilizado en la empresa para ingresar los datos del cliente en el que se detalla:

- Origen

- Destino
- Observaciones
- Producto
- Piezas
- Peso
- Localidad
- Contacto

Paso 3 Generación de Guía: Una vez ingresada la información del cliente de manera correcta al sistema SLAC, se genera la guía correspondiente verificando junto con el cliente que los datos se encuentren correctamente ingresados.

Paso 4 Facturación: Ya constatados los datos de la guía se procede a facturar con los valores que el sistema SLAC arroje en base al peso y lugar de destino de la encomienda a ser enviada.

Paso 5 Solicitud de Transporte: Una vez ingresada la encomienda en el sistema SLAC el despachador procede a informar al operador logístico con el fin de que este solicite un transporte en el que se enviara hasta la bodega del área logística las encomiendas desde las oficinas de servicio al cliente.

Paso 6 Envío de las encomiendas: Una vez autorizado un vehículo para transportar la mercadería hasta el área logística se procede a embarcar las mismas en dicha unidad las cuales deben salir el mismo día de registro de las guías.

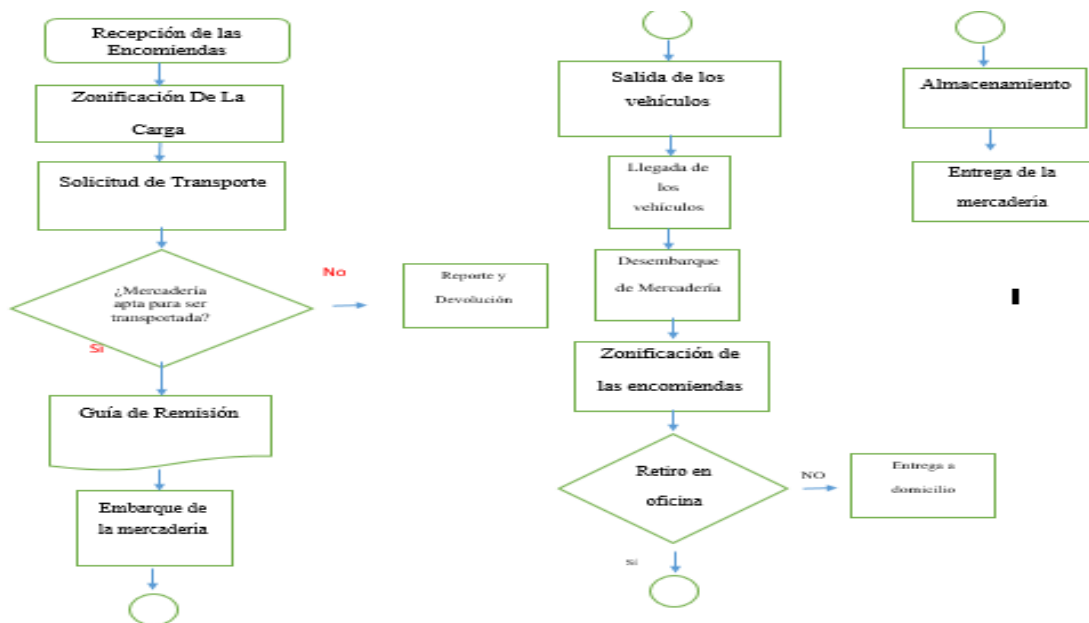


Figura 7. Flujograma del Proceso Logístico

Paso 1 Recepción de las Encomiendas: El jefe o Supervisor logístico recibe las encomiendas que son trasladadas desde los puntos de ventas y atención al Cliente. Estas deben constar con:

- Guías de Despacho
- Adjunto del envío
- Sello de Seguridad en el empaque
- Estar un buen estado

Paso 2 Zonificación de la carga: Luego de la correcta verificación de las encomiendas se procede a zonificar la carga a las diferentes ciudades de destino.

Paso 3 Solicitud de Transporte: Se verifica si las encomiendas son aptas o no para ser transportadas si la mercadería no está en condiciones para el envío se procede a la devolución y reporte a bodega de matriz.

Paso 4 Mercadería apta para ser transportada: Si la carga es apta se realiza una solicitud de transporte para que esta pueda ser entregada a su destino

- Paso 5 Guía de Remisión:** Se realiza el embarque correspondiente por los operadores logísticos a los diferentes camiones.
- Paso 6 Embarque de la mercadería:** Una vez completo el proceso de embarque se procede al despacho de los vehículos por parte del jefe o supervisor logístico con sus respectivos documentos:
- Hoja de Ruta
 - Guías de Despacho
 - Validación de la Carga
- Paso 7 Salida de los vehículos:** Los vehículos salen de las bodegas de la empresa y se dirigen a los diferentes destinos.
- Paso 8 Llegada de los vehículos:** Llegada del vehículo a las oficinas de Tramacoexpress en la ciudad de destino
- Paso 9 Desembarque de Mercadería:** Se desembarca la mercadería en las bodegas
- Paso 10 Zonificación de las encomiendas:** Se realiza la zonificación de los envíos por los diferentes sectores de la ciudad fijada
- Paso 11 Salida de rutas a los domicilios clientes:** Luego de las respectivas verificaciones se procede a la salida de ruta de las encomiendas
- Paso 12 Entrega al cliente:** Si el cliente no es localizado el envío se procederá a retornar a las bodegas de la ciudad respectiva
- Paso 13 Retiro en oficina:** Si el cliente es localizado se procederá a la entrega de su paquete con los diferentes albarán que deben ser firmados.

3.1.5 Población y Muestra

3.1.5.1 Población

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio (Tamayo & Tamayo, 2012). Se considera a los clientes que contratan el servicio de Tramacoexpress como la población.

3.1.5.2 Muestra

La muestra “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (Tamayo & Tamayo, 2012). Se realizó un muestreo no probabilístico a criterio del investigador debido, que existen clientes eventuales o con un nivel bajo de transacciones con la empresa, el cual dificulta la implementación de instrumentos de recopilación de información por tener un contacto limitado. En consecuencia, se tomó la base de clientes del último mes siendo considerada como muestra del presente estudio, el mismo que da un total 50 clientes, tomando en cuenta los clientes por contrato y los clientes por efectivo que hacen uso del servicio de Tramacoexpress.

Se obtuvo un total de 20 clientes de efectivo y 30 clientes por contrato registrados en la base de datos de la empresa, así reducir la dificultad del estudio y tener un conocimiento más amplio sobre la satisfacción del cliente que hace uso reciente de los servicios de la empresa Tramacoexpress.

3.1.6 Análisis de los resultados

3.1.6.1 Análisis de las encuestas dirigidas a los clientes de la empresa Tramacoexpress.

a) Género

Tabla 1

Estrato de sexo de los clientes

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	13	26 %
Masculino	37	74 %
Total	50	100 %

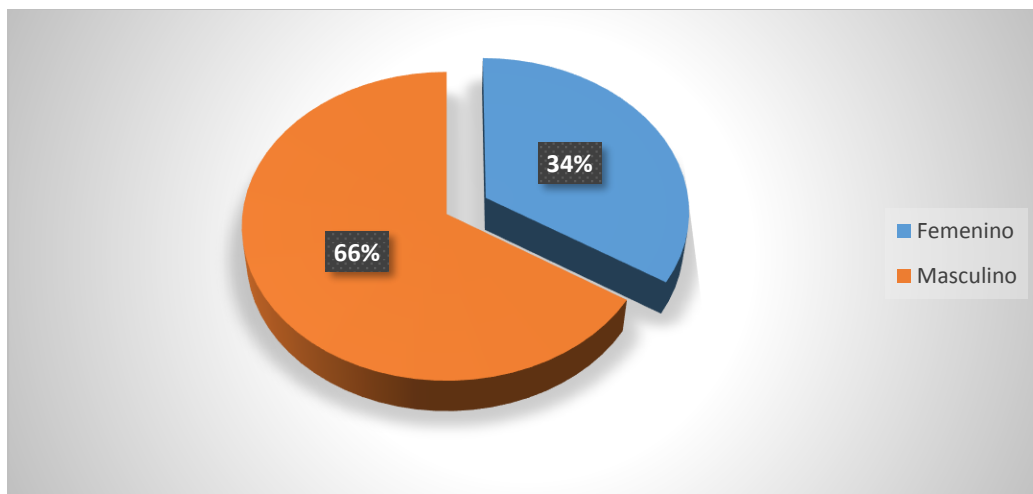


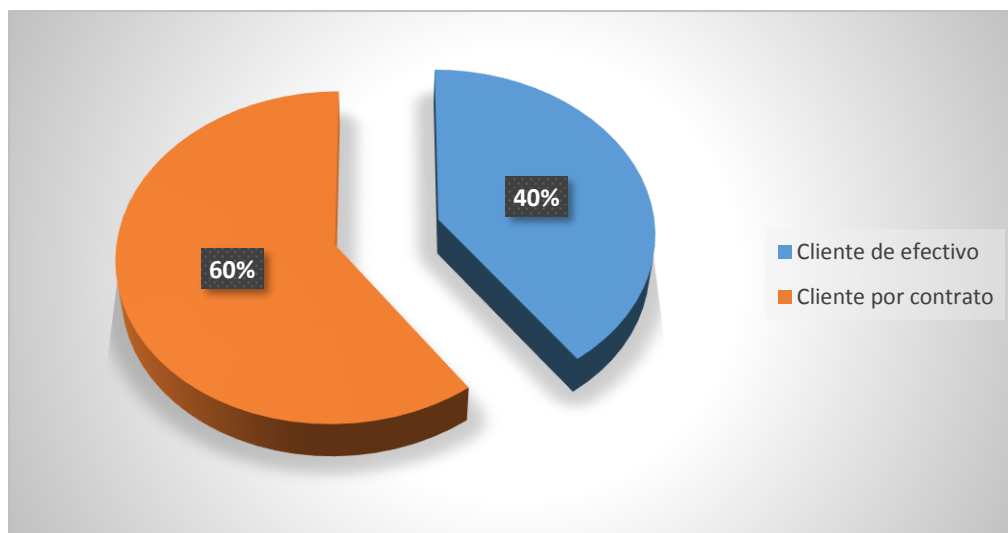
Figura 8. Estrato de sexo de los clientes

Análisis: El 66 % de los clientes que utilizan el servicio de la empresa Tramacoexpress es de sexo masculino, esto debido a que realizan labores en donde es necesario el envío o recepción de encomiendas, en relación al 34 % del sexo femenino que generalmente envían documentos o paquetes ligeros que no requieren mayor fuerza.

b) Clientes

Tabla 2*Tipo de cliente*

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Cliente de efectivo	20	40 %
Cliente por contrato	30	60 %
Total	50	100 %

*Figura 9. Tipo de cliente*

Análisis: Según los resultados de las encuestas el 60 % de los clientes de la empresa Tramacoexpress son por contrato dejando en claro que varias empresas hacen uso permanente de los servicios que brinda la empresa mientras que el 40% de los clientes son por efectivo lo que es decir que los clientes realizan envíos eventualmente.

1) ¿Cómo conoció a la empresa Tramacoexpress Cía. Ltda.?

Tabla 3

Medio por el que conoció la empresa el cliente

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Televisión	0	0 %
Radio	11	22 %
Redes Sociales	21	42 %
Prensa o revistas	2	4 %
Amigos, colegas o contactos	16	32 %
Total	50	100 %

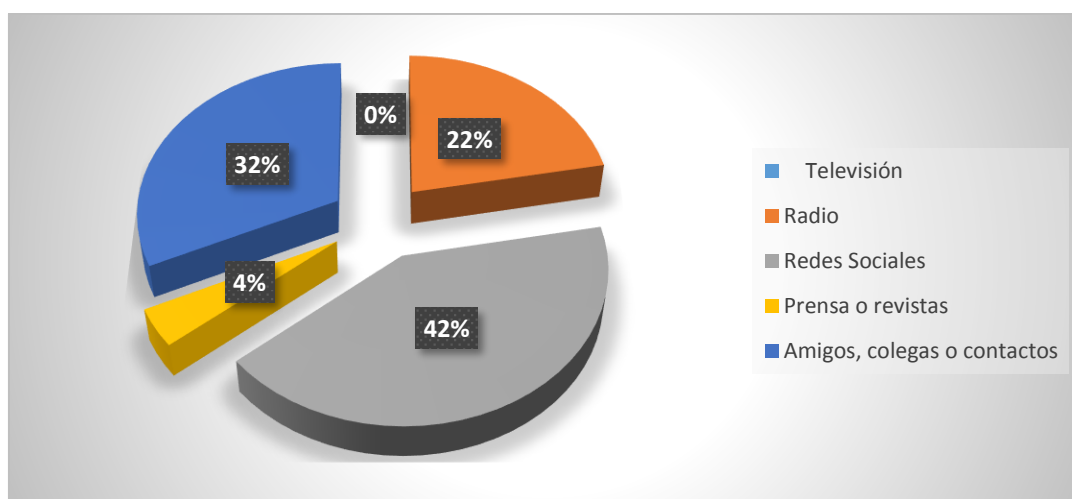


Figura 10. Medios por el que conoció la empresa el cliente

Análisis: Según los resultados de la encuesta el 42 % de los clientes, conocieron la empresa por medio de las redes sociales demostrando así la importancia de mantener las redes sociales de la empresa actualizadas con información vigente para el usuario, mientras que el 32% por medio de amigos, colegas o contactos dejando en claro que debe estar siempre en primer lugar la satisfacción del cliente.

2) ¿Qué tipo de productos envía al utilizar el servicio de Tramacoexpress?

Tabla 4

Productos que el cliente envía

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Documentos	8	16 %
Textiles	5	10 %
Electrodomésticos	20	40 %
Aparatos electrónicos	16	32 %
Otros	1	2 %
Total	50	100 %

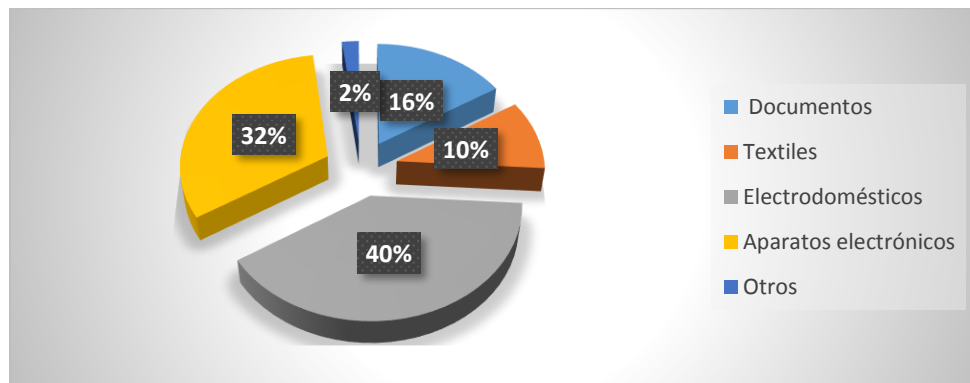


Figura 11. Productos que el cliente envía

Análisis: Según los resultados de la encuesta el 40 % de los clientes, realizan el envío de electrodomésticos los cuales requieren de mayor espacio para el almacenamiento dentro de las bodegas de la empresa, mientras que el 32% de los clientes realiza el envío constante de aparatos electrónicos los mismos que requieren la manipulación necesaria y el control específico en el proceso de zonificación.

3) ¿Con que frecuencia utiliza los servicios de la empresa

Tramacoexpress Cía. Ltda.?

Tabla 5

Frecuencia de uso del servicio

Descripción	Cantidad	Porcentaje
1 Vez por semana	2	4 %
1 Veces por mes	4	8 %
2 Veces por mes	16	32 %
3 Veces por mes	28	56 %
Nunca	0	0 %
Total	50	100 %

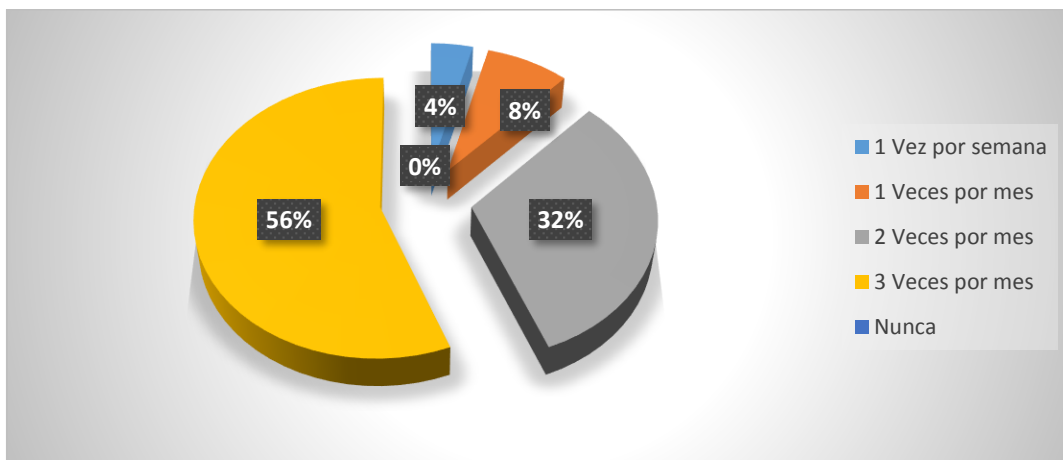


Figura 12. Frecuencia de uso del servicio

Análisis: El 56 % de los clientes encuestados manifestaron que hacen uso del servicio de Tramacoexpress tres veces al mes, demostrando así el aumento de la demanda en lo que respecta a la actividad logística y sus procesos con el fin de satisfacer las necesidades del cliente.

4) ¿Cómo evalúa la atención brindada por la empresa

Tramacoexpress Cía. Ltda.?

Tabla 6

Satisfacción del servicio

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	4	8 %
Muy buena	7	14 %
Buena	10	20 %
Regular	28	56 %
Mala	1	2 %
Total	50	100 %

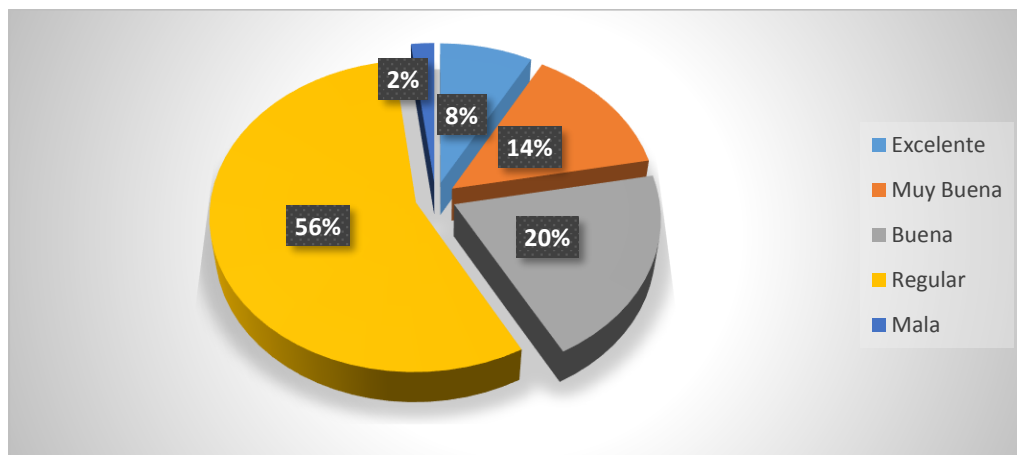


Figura 13. Satisfacción del servicio

Análisis: El 56 % de los clientes se mostró regularmente satisfecho, debido a los retrasos en la entrega de los paquetes, la falta de garantía, y la atención al cliente es pésima, causando molestias en el cliente el cual decide por hacer uso del mismo servicio en empresas similares.

5) ¿La empresa Tramacoexpress entrega a tiempo sus paquetes en el lugar de destino?

Tabla 7

Tiempo de entrega

Descripción	Cantidad	Porcentaje
A veces	14	28 %
Nunca	31	62 %
Siempre	5	10 %
Total	50	100 %

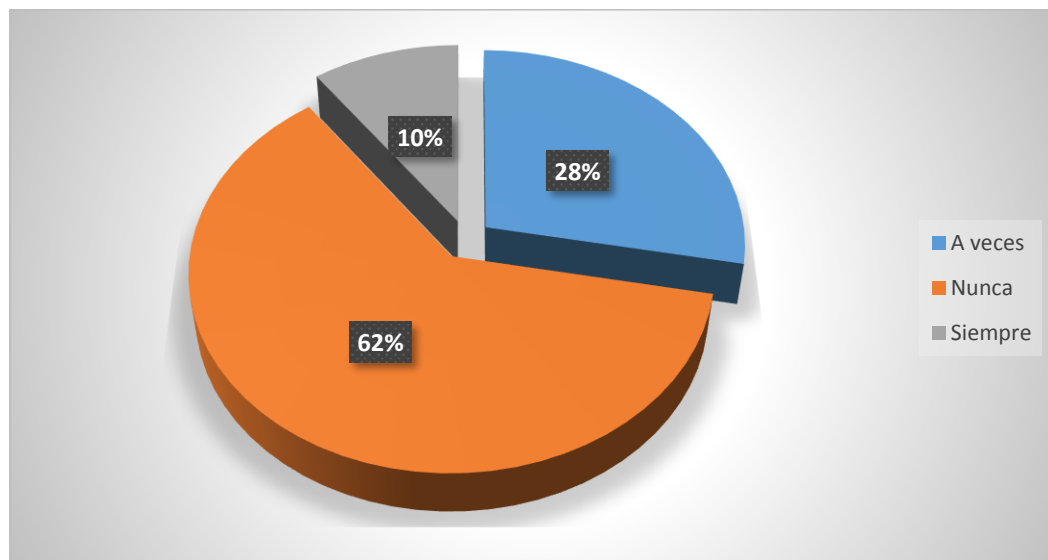


Figura 14. Tiempo de entrega

Análisis: El 62 % de los clientes encuestados manifestó que sus paquetes nunca llegan a tiempo al destino, lo cual incide en la satisfacción y que las personas descarten el uso de los servicios que ofrece la empresa.

6) ¿Se le ha presentado algún tipo de inconveniente con la empresa desde que utiliza sus servicios?

Tabla 8

Inconvenientes presentados

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Retraso	34	68 %
Seguridad de los paquetes	10	20 %
Falta de información	4	8 %
Pésima atención por parte del despachador	2	4 %
Ninguno	0	0 %
Total	50	100 %

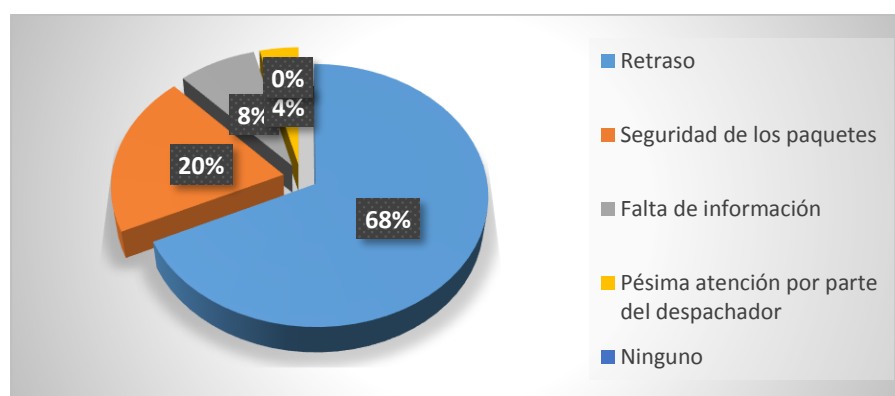


Figura 15. Inconvenientes presentados

Análisis: El 68 % de los encuestados indicaron que el mayor problema que se ha presentado por parte de la empresa Tramacoexpress ha sido el retraso, seguido del 20% que representa la seguridad en los paquetes que son enviados, siendo estos los dos mayores inconvenientes presentados.

7) ¿A qué región del Ecuador realiza envíos desde Tramacoexpress?

Tabla 9

Regiones de Envío

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Costa	12	24 %
Oriente	3	6 %
Amazonia	2	4 %
Sierra	33	66 %
Total	50	100 %

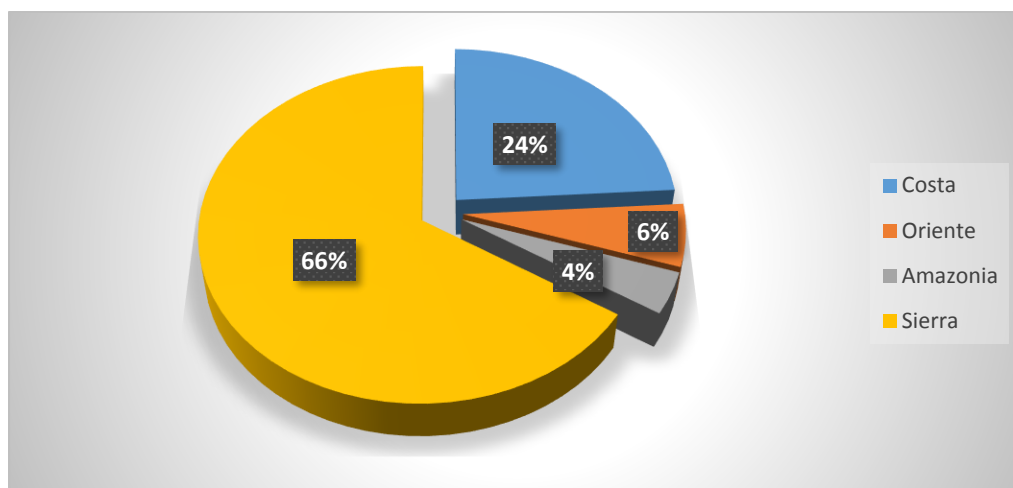


Figura 16. Regiones de Envío

Análisis: Según los resultados de las encuestas el 66% de los encuestados realizan envíos a la región sierra del país, razón por la que las actividades dentro del área logística deben ser desarrolladas de manera correcta por la distancia, con el fin de no que el cliente se sienta satisfecho con el servicio brindado.

8) ¿Cuál es el tiempo que tarda Tramacoexpress para realizar él envío de sus paquetes?

Tabla 10

Tiempo de envío

Descripción	Cantidad	Porcentaje
El mismo día de la recepción	7	14%
2 días laborables	19	38%
4 días laborables	18	36%
6 días laborables	5	10%
8 o más días laborables	1	2%
Total	50	100%

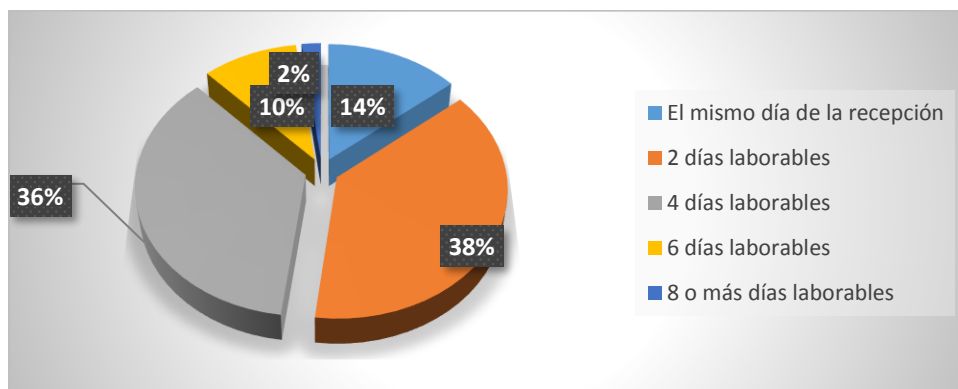


Figura 17. Tiempo de envío

Análisis: Según el resultado de las encuestas el 38 % de los clientes indicaron que la empresa tarda 2 días laborables en realizar los envíos a sus diferentes destinos, es decir, se encuentra en el rango de tiempo estimado para la entrega. Teniendo en consideración que la mayoría de los envíos son a ciudades principales, el cumplimiento es hasta 48 horas. Por lo tanto, se evidencia incumplimiento del servicio ofrecido.

9) ¿Las encomiendas que envía frecuentemente a través de Tramacoexpress, llegan a su destino en óptimas condiciones?

Tabla 11

Condiciones de las encomiendas

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Siempre	16	32%
A veces	33	66%
Nunca	1	2%
Total	50	100%

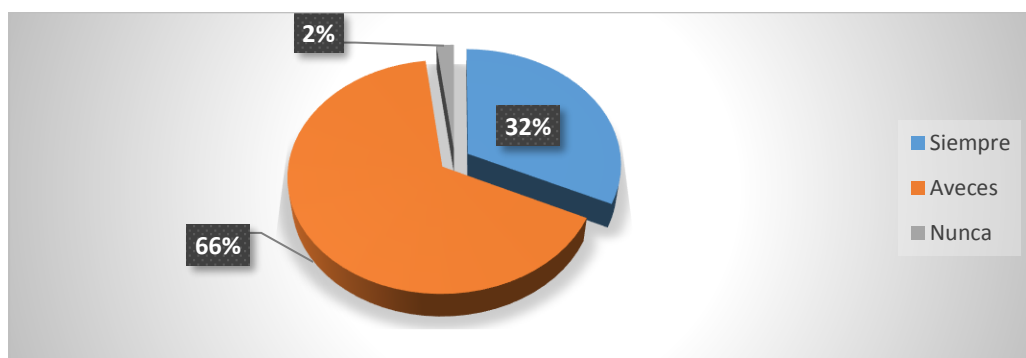


Figura 18. Condiciones de las encomiendas

Análisis: El 66 % de los resultados indicaron que las encomiendas a veces llegan en mal estado a su lugar de destino, lo cual incide en la calidad del servicio que brinda la empresa Tramacoexpress, dejando a la vista que la carga no es transportada de manera correcta o que en su defecto no se toman las medidas necesarias para llevar a cabo tal proceso.

10) ¿Tramacoexpress ha brindado garantías por las encomiendas que llegan a su destino en mal estado?

Tabla 12

Garantías de las encomiendas

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Siempre	3	6%
Aveces	35	70%
Nunca	12	24%
Total	50	100%

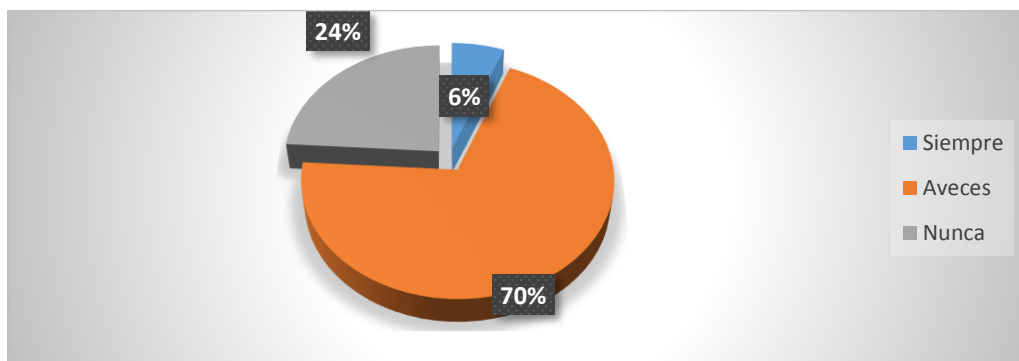


Figura 19. Garantías de las encomiendas

Análisis: Según los resultados de las encuestas el 50 % de los clientes manifestaron que la empresa no ha brindado ningún tipo de garantías por el uso de los servicios específicamente con el envío de los paquetes o encomiendas lo cual ocasiona malestar en los clientes debido a que cuando se genera algún tipo de daño no tienen opción a reclamo.

3.1.6.2 Análisis de las entrevistas dirigidas al Jefe del área Logística y Gerente de la empresa Tramacoexpress.

Nombre del Entrevistado: Efrén Arboleda

Área: Departamento de Logística

Cargo: Jefe del Área Logística

1. ¿Qué procesos logísticos se aplican dentro de la empresa?

El proceso logístico se considera desde la recepción los paquetes, realizado en la mañana; despacho, realizado en la noche; y hasta la entrega. El proceso de despacho, se lo realiza en la noche. Los procesos deben ser manejados a la perfección, pero lamentablemente muchas veces no se cuenta con la colaboración completa del personal lo cual retrasa los demás procesos. Lo ideal sería manejar procesos, que no se tienen, incluso no se tiene un organigrama de la empresa aquí en la ciudad de Guayaquil, en el que se especifique cual es la función que debería desempeñar cada personal que labora en la empresa.

2. ¿Cuenta la empresa con los materiales necesarios para cumplir de manera correcta los trabajos dentro del área de logística?

Para cumplir con el objetivo de la empresa, se debe contar con la infraestructura y los materiales necesarios, los que en su mayoría no se cuenta debido a que se manipula carga que no siempre es pesada ya que se cuenta con un rango de carga para transportar y a veces no se está capacitados para cumplir de mejor manera nuestro trabajo.

3. ¿Cuál es la razón por la que se retrasa la entrega de los paquetes?

Existen factores internos y externos que influyen en la operación:

- Factores naturales, en la temporada de invierno es mas complicado transportar los paquetes debido a las lluvias y por ende carreteras en mal estado.

- Falta de información del cliente, ya que muchos de ellos coordinan un retiro, pero no indican la cantidad de la carga a enviar ya que de esta información depende cómo se organiza el área logística, porque hay que destinar vehículos y personal para la movilización de la carga según lo que el cliente vaya a enviar.
- Los asesores o despachadores que son los encargados de atender al cliente y muchas veces se le pasa por alto el solicitar información al cliente.
- Los errores de digitación ocasionan envíos a otros destinos, y los retrasos en el punto de servicio al cliente, limitan el tiempo en bodega ocasionando errores en la zonificación de la carga.

4. ¿Quiénes son las personas encargadas de verificar el despacho de los empaques hacia su destino?

Las personas encargadas de verificar que los procesos se cumplan, son los auxiliares, pero en vista que no se tiene un manual físico en el que se especifique la función de cada uno, se hace caso omiso a las disposiciones que se les realiza como Jede Área Logística. Los auxiliares deberían ser la parte fundamental dentro del proceso logístico para que este se lleve a cabo de manera correcta y no se presenten dificultades en la operación.

5. ¿La empresa ofrece garantías a los clientes en caso de que su mercadería sufra algún tipo de daño durante el traslado?

Se manejan clientes por contratos y clientes por puntos de ventas que son los clientes de efectivo, con los clientes de contrato dentro del mismo se estipula dentro de las obligaciones escoger un seguro para la carga ya que la Agencia Nacional Postal así lo establece y exige, pero los clientes por puntos de venta no son exigidos para tomar dicho seguro, para ellos es de manera opcional. Usualmente el despachador no facilita información al cliente sobre dicho seguro.

6. ¿Se realiza constante mantenimiento a las unidades que transportan la carga?

El mantenimiento se realiza una vez cada 2 meses llevando un registro mediante una ficha técnica a los vehículos, y en caso de que no esté en óptimas condiciones se les suspende hasta que se encuentre 100% operativo.

7. ¿Cuenta la empresa actualmente con un Manual de procesos?

Dentro del área logística, no se cuenta con un manual de procesos

Nombre del Entrevistado: Fernando Ortiz

Área: Gerencia

Cargo: Gerente General en la ciudad de Guayaquil

1. ¿Qué procesos logísticos se aplican dentro de la empresa?

Los procesos logísticos en la empresa parten desde que se recibe la carga a ser transportada hacia los diferentes destinos del país a esto se le llama zonificación de los paquetes los cuales son manipulados por el personal que labora en el área de logística de la empresa entregando un plan de ruta a los transportistas encargados del traslado.

2. ¿Cuenta la empresa con los materiales necesarios para cumplir de manera correcta los trabajos dentro del área de logística?

Dentro del presupuesto anual que se realiza para el funcionamiento de la empresa, se incluyen la lista de los materiales necesarios para que el personal desarrolle sus actividades contando con las debidas seguridades para el movimiento y manipulación de la carga y seguridades que se le brindan también al personal.

3. ¿Cuál es la razón por la que se retrasa la entrega de los paquetes de carga suelta?

Existe cierta desorganización dentro del área logística debido a que los trabajadores no cuentan con un manual de procesos debidamente estructurado para lo cual se han reunido los gerentes de todas las ciudades con el fin de planificar la elaboración del mismo, se tiene la intención de contar con este para el próximo año y así minimizar costos y optimizar recursos.

4. ¿Quiénes son las personas encargadas de verificar el despacho de los empaques hacia su destino?

La principal persona encargada de verificar este proceso es el jefe del área logística quien revisa los informes subidos al sistema por los digitadores o despachadores quienes registran el destino de las encomiendas y luego son entregados a los auxiliares que son los que finalizan con la verificación de los paquetes.

5. ¿La empresa ofrece garantías a los clientes en caso de que su mercadería sufra algún tipo de daño durante el traslado?

Cuando el cliente se acerca a las oficinas de Tramacoexpress se le da a conocer un seguro para la mercancía a ser transportada, es opción del cliente hacer uso de este o no. Se ha recibido varias quejas por parte de los clientes quienes manifiestan que el personal que le atendió nunca le dio a conocer sobre dicho seguro, se está trabajando en capacitaciones con el personal para evitar estos inconvenientes.

6. ¿Se realiza constante mantenimiento a las unidades que transportan la carga suelta?

Ninguna de nuestras unidades tiene autorización de salir de las instalaciones de la empresa si esta se encuentra en desperfecto mecánico u otro, para esto se

realizan cada dos meses mantenimiento a las unidades con el fin de evitar inconvenientes y quizás no contar con las unidades necesarias para el despacho de los paquetes que se realizan a diario.

7. ¿Cuenta la empresa actualmente con un Manual de procesos?

Por el momento no, se han reunido varios directivos de las diferentes zonas del país con el fin de elaborar uno y evitar inconvenientes que se presentan dentro de la empresa por no contar con un manual de procesos lo cual me parece fundamental dentro de toda área logística en cualquier tipo de empresa ya que de este depende el funcionamiento y desarrollo de cada uno de sus colaboradores.

Nombre del Entrevistado: Patricio Almeida

Área: Servicio al Cliente

Cargo: Jefe del Área de servicio al cliente

1. ¿Qué procesos logísticos se aplican dentro de la empresa?

Dentro de la empresa Tramacoexpress no existen procesos logísticos bien estructurados por tal razón no podría definir o darse a entender con exactitud cuáles son los procesos logísticos que se llevan a cabo dentro de la empresa, en lo que compete al área de servicio al cliente se envían las encomiendas hasta la bodega de la empresa para que en ella se realice la zonificación de la misma y sea enviado a las diferentes provincias de destino.

2. ¿Cuenta la empresa con los materiales necesarios para cumplir de manera correcta los trabajos dentro del área de logística?

En lo que compete a los materiales necesarios para transportar la mercadería hasta las bodegas, hay días en los que se termina y se debe esperar varios días hasta que el jefe del área logística lo provisione. En esta empresa existe una falta de

atención al personal que labora en la misma por eso a veces se hace las cosas de mala gana y no se informa a tiempo lo que sucede.

3. ¿Cuál es la razón por la que se retrasa la entrega de los paquetes de carga suelta?

Dentro del servicio al cliente se tienen inconvenientes en enviar los paquetes a bodega por el motivo de que el cliente envía los paquetes con los mensajeros o personas encargadas y siempre falta algún dato, referencia o la carga sobrepasa los pesos permitidos, entonces estos factores hacen que los procesos de entrega se retrasen.

4. ¿Quiénes son las personas encargadas de verificar el despacho de los empaques hacia su destino?

Los encargados son los del personal de logística y los supervisores que son quienes a menudo están controlando peor no cuentan con fichas en donde registren a diario dichos controles, a veces hay malos entendidos porque entre el personal se busca culpables cuando el cliente presenta alguna queja por inconvenientes presentados.

5. ¿La empresa ofrece garantías a los clientes en caso de que su mercadería sufra algún tipo de daño durante el traslado?

Sí, pero los despachadores, que son personas bajo mi supervisión, no ofrecen los seguros a los clientes lo cual genera problemas cuando existen inconvenientes en las vías o transportes y la mercadería llega en desperfecto. Los clientes exigen (y con toda razón) que se les devuelva el costo de sus paquetes por lo que la empresa no responde debido a que el cliente no tomo la opción del seguro, por desinformación o por decisión propia.

6. ¿Se realiza constante mantenimiento a las unidades que transportan la carga suelta?

Sí, pero cada dos meses cuando los mantenimientos deberían ser cada 15 días ya que se cuenta con pocas unidades y los envíos son constantes.

7. ¿Cuenta la empresa actualmente con un Manual de procesos?

No, ni siquiera tiene conocimiento de que se trata o de que esta argumentado un manual de procesos.

Nombre del Entrevistado: Johnny Reyes

Área: Logística

Cargo: Auxiliar del Área de Logística

1. ¿Cuál es el servicio que les representa mayor facturación?

El envío de electrodomésticos por parte de empresas distribuidoras del mismo.

2. ¿En cual servicio tiene mayor inconvenientes y por qué?

Entregar paquetes en ciudades secundarias, debido a que en ciertas ocasiones es a pueblos y los choferes no conocen la ruta.

3. ¿Cómo se da el proceso de rotación de los trabajadores, cada que tiempo y como definen el área?

El trabajador que no desempeña bien sus funciones es separado de la institución y es allí cuando se debe rotar al personal. Se define el área según lo que se requiera es decir, si un bodeguero es separado de la institución, de manera inmediata se debe remover al despachador a esa área, sin tener una capacitación adecuada para el nuevo cargo.

4. ¿Qué tipo de capacitación recibe el personal y cada que tiempo?

Se recibe capacitación motivacional para mantener un clima laboral armónico, lo cual se realiza el primer lunes de cada. Estas charlas incluyen temas relacionados con valores, como la honestidad, lealtad etc.

5. ¿Tienen controles en el proceso logístico?

Si, admisión, clasificación, distribución y entrega.

6. ¿Qué antigüedad tienen los vehículos?

Entre 5 y 10 año, no se cuenta con vehículos propios, son terciarizados y se cuenta con pocos choferes.

7. ¿Cuál es el tiempo que se ofrece para la entrega de los paquetes?

De 24 a 48 horas a ciudades principales y 48 a 72 horas para ciudades secundarias y trayecto especial.

CAPITULO IV

4. Propuesta Del Proyecto

Plan de mejora de los procesos logísticos de la empresa Tramacoexpress Cía.Ltda del cantón Durán.

4.1 Justificación

De la investigación realizada, se evidenció que la empresa presenta deficiencias en la ejecución y control de los procesos ocasionando descordinación y retrasos de las entregas, lo cual se acentúa por la falta de claridad de las funciones del personal. Se debe establecer estrategias orientadas a mejorar las competencias, monitoreo y el control del servicio y de los recursos.

4.2 Objetivos

Objetivo General

Establecer estrategias que permita mejorar los procesos logísticos de la empresa Tramacoexpress Cía.Ltda del cantón Durán.

Objetivo Especifico

- Establecer indicadores de gestión para controlar el proceso logístico
- Mejorar la competencias profesionales a través de la capacitación
- Definir las funciones y competencias de cada trabajadores.

4.3 Responsable de la aplicación

El Jefe del Área de Logística de la empresa sera el respnsable que la aplicación de esta propuesta de mejora sea desarrollada de manera correcta y en el menor tiempo.

4.4 Descripción de la propuesta

4.4.1 Indicadores de gestión

Se establecerán indicadores que permitan medir el nivel de desempeño de los empleados, cumplimiento de tiempo, de calidad, de productividad y servicio al cliente.

Tabla 13

Indicadores de Desempeño

Dimensiones	Aspecto Asociado	Objetivo	Indicador	Calculo	Periodicidad
Calidad	Calidad del servicio de despacho y recepción	Medir la calidad del servicio efectuado por oficina de partes	Tasa de Reclamo	No. De Reclamos/No. De servicios solicitados	Mensual
			% de Reclamos solucionados	No. De reclamos solucionados/No. De reclamos totales	Mensual
Eficacia	Productividad del servicio de Transporte	Establecer tiempo de traslado según destino	Tiempo promedio de traslado ciudades principales	No. De días de traslado/No. de envíos a cada destino	Mensual
	Productividad del servicio de Transporte	Establecer tiempo de traslado según destino	Tiempo promedio traslado ciudades secundarias y rutas especiales	No. De días de traslado/No. De envíos a cada destino	Mensual
Eficiencia	Productividad del proceso	Medir la productividad de los procesos	% de guías entregadas	No. De guías entregadas/No. De guías programadas	Diaria
	Productividad del personal	Medir la productividad de los funcionarios	Promedio de solicitudes tramitadas por cada persona	No. De solicitudes /No. Total de personal	Semanal
	Productividad del servicio	Medir la productividad de los servicios	Valor monetario de facturación por tipo de servicio	Valor monetario facturado por tipo de servicios/Presupuesto	Mensual

Indicadores de Tiempo

Por medio de este indicador se conocerá y controlara la ejecución y duración de cada uno de los procesos logísticos de un periodo a otro dentro del área para tomar medidas cuando se suscite algún acontecimiento que perjudique la productividad y eficiencia de la empresa.

Indicador de Tiempo

Cociente entre el tiempo real para el proceso logístico y el esperado

Tiempo del proceso

Tiempo =

Tiempo estimado para el proceso

Indicador de Rendimiento

Por medio de este indicador se conocerá y controlará el volumen de carga que se transporta diariamente en los vehículos de las diferentes rutas de la empresa.

Indicador de Rendimiento

Cociente entre la producción real y la esperada

Nivel de producción real

Rendimiento=

Nivel de producción esperada

Indicador de Productividad

Mediante este indicador se medirá la capacidad que tiene el área logística al utilizar sus recursos materiales y humanos, optimizando costos y aumento la productividad del mismo, es decir, mide la cantidad de envíos diarios. Se tiene en consideración que a mayor envíos.

Indicador de Productividad

Cociente entre el valor de producción real y el esperado

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Valor real de envios diarios}}{\text{Valor esperado de envios diarios}} \times 100$$

Indicador de Servicio al Cliente

Se establece un indicador para controlar los errores que se presentan en la empresa y que no permiten dar una atención adecuada al cliente, sea por el cumplimiento en la entrega o por la facturación correcta. Entregar los pedidos a tiempo es un factor clave para el servicio al cliente y el recaudo de la cartera. Generación de retrasos genera imagen de mal servicio al cliente, con la consiguiente pérdida de ventas.

Nivel de cumplimiento entregas a clientes	Consiste en calcular el porcentaje real de las entregas oportunas y efectivas a los clientes	Total de Pedidos no Entregados a Tiempo
		<hr/> Total de Pedidos Despachados
Calidad de la Facturación	Número y porcentaje de facturas con error por cliente, y agregación de los mismos.	Facturas Emitidas con Errores
		<hr/> Total de Facturas Emitidas

Indicadores de Calidad

A través de este indicador se mostrara el estado en el que son entregados los paquetes a los clientes, es decir la eficiencia del proceso para la entrega de los paquetes reflejando las deficiencias en la ejecución. Esto es importante para la empresa ya que determina el nivel del servicio que esta brinda a sus clientes.

Indicador de Calidad

Cociente entre entregas perfectas y averiadas

$$\text{Calidad} = \frac{\text{Entregas en perfecto estado}}{\text{Entregas en mal estado}}$$

4.5 Capacitaciones al personal

Dentro del desarrollo de la propuesta se sugiere realizar capacitaciones para el personal que labora en los diferentes departamentos del área de logística de la empresa. Es indispensable que los trabajadores tengan varios conocimientos no solo laborales sino también morales con el fin de que desempeñen sus actividades de mejor manera, incentivándolos a cumplir con el rol que se le asigna a cada uno de ellos. Se sugieren varios temas importantes tales como:

- Servicio al cliente
- Trabajo en equipo
- Manipulación de la carga
- Uso de sistema informático
- Control y calidad
- Zonificación
- Comunicación personal

4.6 Perfil de los cargos

Jefe del Área de Logística

Misión

Planificar, dirigir y coordinar las actividades logísticas de la empresa, diseñando planes a corto, mediano y largo plazo, gestionando los recursos disponibles,

determinando los procedimientos y los niveles de calidad para garantizar un servicio competitivo.

Objetivos

- Realizar una correcta administración Logística.
- Aplicar las Normas de seguridad industrial que la empresa determine.
- Administrar los recursos humanos, materiales y financieros para una adecuada gestión de la Gerencia Logística, de acuerdo a las políticas, normas y procedimientos establecidos.
- Cooperar con el Departamento Comercial para adaptar el servicio a las necesidades del cliente.
- Planificar el servicio según las especificaciones de rutas, procesos, tiempos de entrega o retiro, espacio físico, etc.
- Analizar y Evaluar los Procesos Logísticos como actividad continua y permanente de la Empresa, bajo el principio de mejora continua, aplicando Índices de Gestión tanto en Matriz como en Sucursales.
- Organizar medidas y acciones según la cantidad y ubicación de los envíos en base a la capacidad de almacenaje de la Organización

Actividades Mensuales

- Incorporar las mejores prácticas logísticas de acuerdo a las tendencias vigentes a fin de mejorar nuestra posición competitiva.
- Verificar si los Indicadores de Gestión del departamento logístico, se cumplen. Determinará y propondrá las acciones, procesos, directrices que contribuyan al mejoramiento de indicadores del desempeño, así como el óptimo aprovechamiento de los recursos humanos, materiales financieros de la Empresa en el campo operacional.

- Responsable de mantener una base de datos de los envíos postales no distribuibles y entreguen un listado de manera bimensual máximo hasta la última semana del mes de febrero, abril, junio, agosto, octubre y diciembre, a la Dirección de Regulación y Control de la Agencia Nacional Postal, la documentación física y magnética que valide la razón de la no entrega de los envíos postales a sus destinatarios o la devolución a sus remitentes.

Actividades Anuales

- Proponer a la Gerencia General la política, los planes y la aprobación de los procedimientos de trabajo a fin de optimizar los procesos y asegurar la calidad de las labores relacionadas a la gestión de su competencia., supervisando su cumplimiento.

- Proyectar, desarrollar, implantar y evaluar el modelo de la Calidad Total.
- Elaboración de proyectos logísticos, enfocados a mejorar la rentabilidad y servicio de la empresa

Requisitos mínimos para el cargo

Estudio: Título de Cuarto nivel, especialización en logística, transporte y distribución.

Experiencia: Mínimo 6 años

Formación: Logística

Habilidad: Capacidad de análisis, poder de negociación, trabajar bajo presión, visión integral, Manejo de Personal, facilidad de palabra.

Competencias

- Compromiso con la Excelencia
- Trabajo en Equipo
- Responsabilidad

- Comunicación asertiva
- Iniciativa
- Proactividad

Asistente Operativo

Misión

Auditar el cumplimiento de las operaciones logísticas a nivel nacional e implementar las acciones de mejora dadas por las Jefaturas logísticas.

Objetivos

- Auditar los procesos operativos durante la ejecución de las Operaciones Logísticas.
- Hacer cumplir las Normas de seguridad industrial que la empresa determine.
- Hacer efectivas las acciones de mejora en las operaciones logísticas en las Sucursales y Agencias en los procesos operativos, garantizando una atención eficiente.

Actividades Diarias

- Clasificar las novedades reportadas a nivel nacional y solicitar al Jefe de Operaciones Logísticas acciones de mejora a implementar en las Sucursales y Agencias.
- Viajar en los operativos y rutas, con el fin de determinar problemas en los procesos para su inmediata corrección.
- Visitar clientes que hayan reportado novedades durante el cumplimiento de la operación.
- Mantener permanente comunicación con Jefes de Sucursales y Supervisores a nivel nacional, con el fin de hacer seguimiento a las mejoras implantadas.
- Visitar constantemente Agencias y Sucursales.

Actividades Quincenales

- Capacitar al personal de Agencias y Sucursales sobre procesos logísticos.
- Hacer auditorias de envíos rezagados a nivel nacional y solicitar al Jefe de

Operaciones las acciones a tomar con el fin de subsanar novedades encontradas.

Requisitos mínimos para el cargo

Estudio: Título de segundo nivel Bachiller en Comercio y Administración

Experiencia: 2 años en actividades de Transporte y Distribución

Habilidad: Digitación, facilidad de palabra, buena retentiva, capacidad de análisis

Competencias

- Compromiso con la Excelencia
- Trabajo en Equipo
- Responsabilidad
- Comunicación asertiva
- Iniciativa
- Proactividad

Auxiliar Asistente Operativo**Misión**

Apoyar al Jefe de Gestión Logística en la ejecución de las tareas administrativas a nivel nacional.

Objetivos

- Colaborar en los procesos administrativos del área.
- Aplicar las Normas de seguridad industrial que la empresa determine.

Actividades Diarias

- Apoyar en la elaboración de memorandos, cartas comerciales, oficios e informes a los las Jefaturas Logísticas.

- Archivar todos los documentos generados por la gestión del Área.
- Elaborar cuadro de novedades registrando asistencia, vacaciones y permisos y reportar a talento humano previa autorización de la Jefatura.
- Receptar, fotocopiar e informar a los Departamentos de Carga, Documentos, Urbano y Solicitud de Servicio los ingresos de nuevos clientes, así como extensiones del servicio.
- Receptar de parte del Supervisor de carga y documentos, las hojas de entrega y retiro y registrar las horas especiales del personal operativo.
- Receptar, clasificar, tramitar y despachar documentos (tickets de almuerzo, tickets de combustible, ordenes de flete de Agentes, mismo que debe ser registrado en el archivo de gastos mensuales), de la valija interna.

Actividades Quincenales

- Receptar quincenalmente las facturas con las órdenes de flete de Sucursales y Agencias, verificar información en la factura, y levantar reporte de Pago a Proveedores de transporte.

Actividades Mensuales

- Consolidar la información de las horas extras y los gastos del área logística.

Requisitos mínimos para el puesto

Estudio: Título de segundo nivel Bachiller en Comercio y Administración

Experiencia: No requerida

Habilidad: Digitación, facilidad de palabra, buena retentiva, capacidad de análisis

Competencias

- Compromiso con la Excelencia
- Trabajo en Equipo
- Responsabilidad

- Comunicación asertiva
- Iniciativa
- Proactividad

Servicio al Cliente

Misión

Dar un excelente servicio al cliente interno y externo con calidez y eficiencia por cualquier medio de comunicación.

Objetivos

Brindar un servicio a nuestros clientes atendiéndolos con respeto y amabilidad y cordialidad ser solución inmediata a los inconvenientes.

Puestos que le reportan:

- Departamento de documentos
- Departamento de carga
- Punto de venta
- Novedades de agencias y sucursales
- Solicitud de servicios
- Ventas

Actividades Diarias

- Seguimiento de asesores de cuentas
- Asignar las novedades indicadas por agencias y sucursales a los asesores
- Seguimiento a reclamos de clientes
- Se realiza visitas a clientes
- Se coordina con el departamento de solicitud de servicio
- Solicitud de pruebas de entrega
- Coordinación con ciudades sobre requerimiento del cliente

- Solicitud de guías
- Atención de requerimiento de clientes internos y externos mediante mails, y

teléfonos

- Se gestiona Telemarketing a los operadores
- Devolución de documentos adjuntos clientes especiales

Actividades Semanales

- Se realiza visitas a clientes
- Se receptan novedades por parte de cartera
- Se verifica actividades de asesores con clientes
- Notificación a clientes por retrasos o festividad

Actividades Mensuales

- Informe de actividades por parte de los asesores

Requisitos mínimos para el puesto

Estudio: Mínimo Bachiller

Experiencia: Mínimo dos años en cargos similares

Formación: Universidad incompleta

Habilidad: Numérica, Verbal Auditiva y Precisión.

Conclusiones

Por medio de la investigación se concluye que los inconvenientes dentro del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress Cia.Ltda. genera insatisfacción del servicio brindado.

La percepción de la mayoría de los clientes del servicio no es buena, esto debido a que la mayor parte de las encomiendas llegan a su destino en retraso o en mal estado sin que el cliente tenga acceso a garantías.

A través de los indicadores de gestión se espera medir el desempeño de varios procesos que se llevan a cabo dentro del área logística con el fin de reducir errores y encontrar posibles soluciones para los mismos con el fin de dar respuesta inmediata para los requerimientos del cliente.

A través de las capacitaciones se podrá reducir errores dentro del área logística y la correcta manipulación y zonificación de la carga. Es importante mantener en capacitación constante al personal en temas de atención al cliente, manipulación de la carga, control y calidad, trabajo en equipo.

Recomendaciones

Teniendo en consideración la problemática analizada y la aplicación de la propuesta, se presentan las siguientes recomendaciones:

Realizar una evaluación del clima laboral.

Socializar los resultados de los indicadores mensuales para crear concientización y compromiso de parte de los empleados.

Implementar herramientas informáticas para trazabilidad de la carga, control del tiempo al momento y la calidad del servicio.

Realizar encuestas semestrales de servicio al cliente para evaluar el proceso logístico.

Establecer la evaluación de desempeño del personal de manera anual teniendo en consideración los objetivos estratégicos de la empresa y el cumplimiento de los indicadores.

Apéndices

Apéndice A Diseño de Entrevista



Universidad de Guayaquil
Facultad Ciencias Administrativas
Ingeniería Comercial



Entrevista para, Gerente General, Jefes del área de Logística y Jefe de Servicio al Cliente.

Nombre del Entrevistado:

Área:

Cargo:

1. ¿Qué procesos logísticos se aplican dentro de la empresa?
2. ¿Cuenta la empresa con los materiales necesarios para cumplir de manera correcta los trabajos dentro del área de logística?
3. ¿Cuál es la razón interna por la que se retrasa la entrega de los paquetes?
4. ¿Quiénes son las personas encargadas de verificar el despacho de los empaques hacia su destino?
5. ¿La empresa ofrece garantías a los clientes en caso de que su mercadería sufra algún tipo de daño durante el traslado?
6. ¿Se realiza constante mantenimiento a las unidades que transportan la carga?
7. ¿Cuenta la empresa actualmente con un Manual de procesos?

Apéndice B Diseño de Encuesta



Universidad de Guayaquil
Facultad Ciencias Administrativas
Ingeniería Comercial



Sexo: **Masculino** **Femenino**

Tipo de Cliente: **Cliente por contrato** **Cliente de Efectivo**

1. ¿Cómo conoció a la empresa Tramacoexpress Cía. Ltda.?

- a. Televisión
- b. Radio
- c. Redes Sociales
- d. Prensa o revistas
- e. Amigos, colegas o contactos
- f. Otro

2. ¿Qué tipo de productos envía al utilizar el servicio de Tramacoexpress?

- a. Documentos
- b. Textiles
- c. Electrodomésticos
- d. Aparatos electrónicos
- e. Otros

3. ¿Con que frecuencia utiliza los servicios de la empresa Tramacoexpress

Cía. Ltda.?

- a. 1 Vez por semana
- b. 1 Veces por mes
- c. 2 Veces por mes
- d. 3 Veces por mes
- e. Nunca

4. ¿Cómo evalúa la atención brindada por la empresa Tramacoexpress Cía.

Ltda.?

- a. Excelente
- b. Muy buena
- c. Buena
- d. Regular
- e. Mala

5. ¿La empresa Tramacoexpress entrega a tiempo sus paquetes en el lugar

de destino?

- a. A veces
- b. Nunca
- c. Siempre

6. ¿Se le ha presentado algún tipo de inconveniente con la empresa desde

que utiliza sus servicios?

- a. Retraso
- b. Seguridad de los paquetes
- c. Falta de información
- d. Pésima atención por parte del despachador
- e. Ninguno

7. ¿A qué región del Ecuador realiza envíos desde Tramacoexpress?

- a. Costa
- b. Sierra
- c. Oriente
- d. Amazonia

8. ¿Cuál es el tiempo que tarda Tramacoexpress para realizar el envío de sus paquetes?

- a. El mismo día de la recepción
- b. 2 días laborables
- c. 4 días laborables
- d. 6 días laborables
- e. 8 o más días laborables

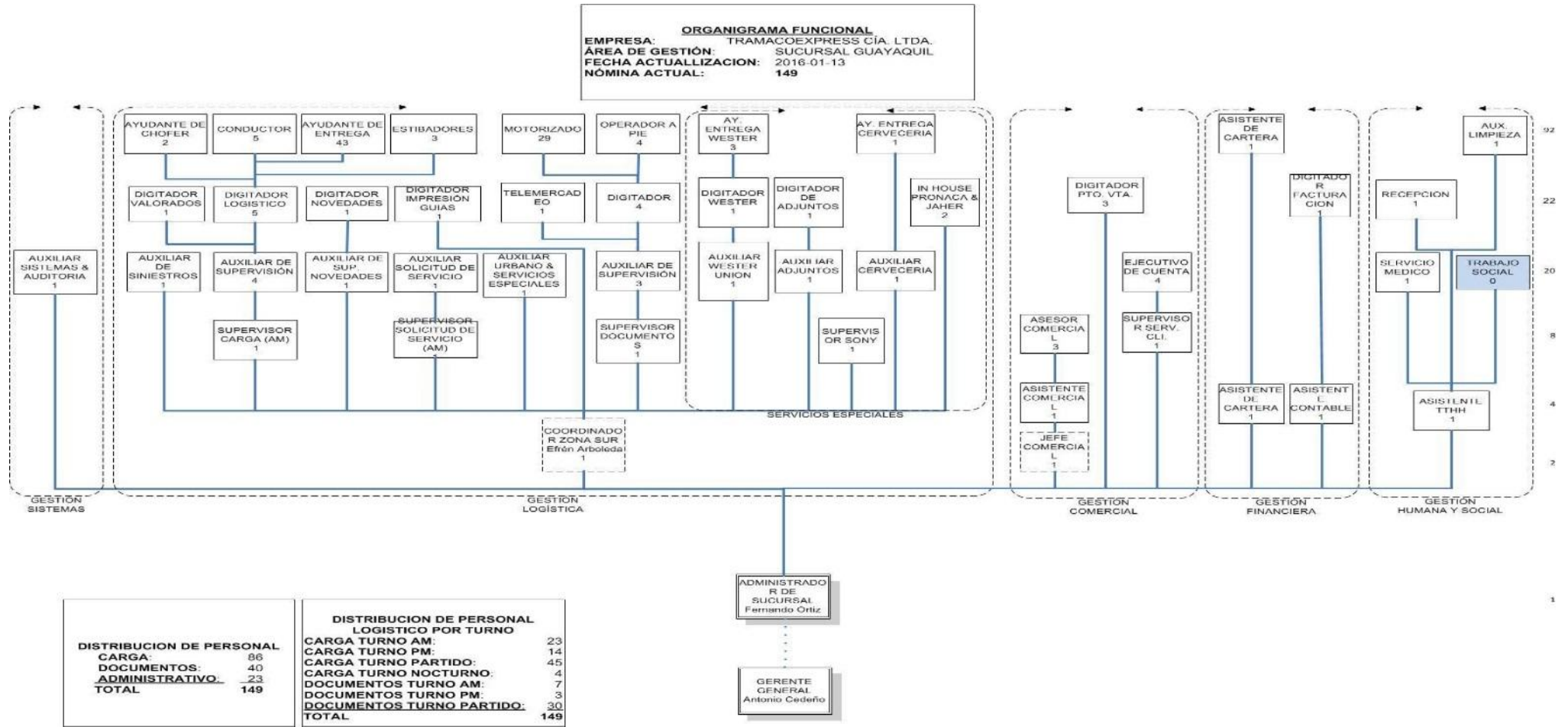
9. ¿Las encomiendas que envía frecuentemente a través de Tramacoexpress, llegan a su destino en óptimas condiciones?

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca

10. ¿Tramacoexpress ha brindado garantías por las encomiendas que llegan a su destino en mal estado?

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca

Apéndice C Organigrama Funcional de la empresa Tramacoexpress Cía.Ltda



Referencias

- Romero, R. (2010). *Marketing*. Editora Palmir E.I.R.L.
- Sandoval Caicedo, A. (20 de Septiembre de 2012). *SlideShare*. Obtenido de https://es.slideshare.net/dial_sandoval/tipos-de-stock-inventarios
- Thompson, I. (Octubre de 2016). Obtenido de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/definicion-concepto-venta.htm>
- Acero, M. (2003). Administración de la cadena de suministros. *Diario de la República*, pág. 310.
- Aldaz Cherrez, L. (2 de Marzo de 2011). Obtenido de <http://www.ensayos/Despacho-De-Mercancias/1647250.html>
- Alvarez. (2015). *seguridad-industria*.
- Alvarez, H. (2010). *dspace*. Obtenido de [http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051\(2\).pdf](http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051(2).pdf)
- Ávila Baray, H. (1997). *Eumed*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/203/#indice>
- Ballau, R. (2011). *Administración de la Cadena de Suministro*. México: Editorial Pearson Educación.
- Bowersox, D., Closs, D., & Cooper M, B. (2012). *Administracion y logiistica en la cadena de suministro*. México : Editorial Mc Graw Hill.
- Carrasco, C. B. (2012). Viviendo un siglo de accidentes laborales. En C. B. Carrasco, *Viviendo un siglo de accidentes laborales* (pág. 134). Madrid: La Rosd.

Christian Omar de León Rodríguez. (2011). Guatemala.

Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones. (2010). Quito:

<http://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec050es.pdf>.

Condor, E. (5 de Mayo de 2013). *Todo Comercio Exterior*. Obtenido de

[http://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blog/list?user=37g2mx
xics6mb&month=05&year=2013](http://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blog/list?user=37g2mx
xics6mb&month=05&year=2013)

Cruz Brambila, G. (8 de Junio de 2012). Obtenido de

<https://www.gestiopolis.com/organigramas-definiciones-y-herramientas/>

Cuní, D. (2 de Marzo de 2012). Obtenido de

[http://empresayeconomia.republica.com/aplicaciones-para-empresas/tarjetas-
kardex.html](http://empresayeconomia.republica.com/aplicaciones-para-empresas/tarjetas-
kardex.html)

De Romero, M., & Romero, E. (Abril de 2013). *Scribd*. Obtenido de

[https://es.scribd.com/doc/297265683/Documento-Metodo-Deductivo-MUY-
BUENO](https://es.scribd.com/doc/297265683/Documento-Metodo-Deductivo-MUY-
BUENO)

Delgado Alvares, N., Martinez Curbelo, G., & Covas Varela, D. (2015).

Procedimiento para la mejora del servicio de envíos de mensajería DHL
expres, perteneciente a la empresa de correos Cienfuegos. *Visión de Futuro*,
19(1), 103-120. Obtenido de
[http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1668-
87082015000100004](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1668-
87082015000100004)

Delgado, A. I. (2015). *Los Accidentes Laborales*. EE. UU: La Proye.

Díez, J. M. (2013). *Manual de Teoría del Proceso*.

Educacion M. (1 de Abril de 2015). Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/metodo/>

Escribano. (2012). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/que-es-un-canal-de-distribucion/>

Franklin, C. (2013). *Incidentes Laborales* . España: RdS.

García, L. A. (2011). *Gestión Logística Integral: Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento*. España: Starbook Editorial.

Garcillan, R. y. (12 de Abril de 2012). ¿Que es un canal de distribución?

Gestiopolis. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/que-es-un-canal-de-distribucion/>

Geanella Lissette Granda León y Roberto Erick Rodríguez Gaybor. (2013). Machala: Tesis de Grado.

Gomez Bastar, S. (2012). *Metodología de la Investigacion* (Primera ed.). Estado de Mexico: Red Tercer Milenio . Obtenido de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf

Gonzalez, I. (26 de Abril de 2013). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/sistemas-inventarios-abc/>

Guajardo Cantu, G. (2010). *Contabilidad Financiera*. Segunda ediccion Mc Grqwhill .

Hernandez Segura, A. (2011). Obtenido de <https://notasadministrativas.es.tl/Sistema-de-Codificacion.htm>

Hidalgo Caiminagua, L. (2016). *Análisis y propuesta de mejora al proceso de clasificacion y distribución de envíos postales en DHL Express, surcursal Guayaquil (Tesis de grado)*. Guayaquil. Obtenido de <file:///D:/TESIS/Tesis%20para%20citas/DHL%20Guayaquil.pdf>

Huaman Meza , I. (2014). Obtenido de <http://es.slideshare.net/isaihm1/metodos-de-valoracion-kardex>

Huffo, S. (2013). La vida laboral y la vida diaria diferencias multidimensionales. En S. Huffo, *La vida laboral y la vida diaria diferencias multidimensionales* (pág. 234). España: La hora.

Ingrid Lisbeth Delgado Barzallo. (2013). Guayaquil.

Joan Costa. (2010).

<https://www.comunicologos.com/t%C3%A9cnicas/se%C3%B1al%C3%A9tica/>

José, M. S. (2013). *Manual de Teoría del Proceso.*

Krajewski, L., & Ritzman, L. (2008). *administracion de operaciones.* Mexico: Pearson educacion.

Ladino, E. (2010). *Control interno y Informe de Coso.* Mexico: Pearson educacion .

Laura Fischer y Jorge Espejo. (2010).

[http://www.academia.edu/18897949/Libro_Mercadotecnia_Laura_Fischer_y_Jorge_Espejo.](http://www.academia.edu/18897949/Libro_Mercadotecnia_Laura_Fischer_y_Jorge_Espejo)

Lavedra, F. (2014). Incidente de trabajo en las diferentes areas de nuestra compañía . En F. Lavedra, *Franklin Lavedra* (pág. 342). Madrid: La EBI.

Law dictionary. (2011). Obtenido de <http://thelawdictionary.org/>

Longenecker , Moore, & Palich. (12 de Abril de 2002). *GestioPolis.com.* Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/que-es-un-canal-de-distribucion/>

Lopez Giraldo, J. A. (14 de Septiembre de 2011). Logística. Gestión de compras, almacenes y transporte. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/logistica-gestion-compras-almacenes-transporte/>

Maes, C. A. (2014). *las disposiciones comunes a todo procedimiento y de los incidentes.*

Medina, F. (7 de Abril de 2013). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/inventarios-concepto-y-tipos/>

Mendoza , A. (3 de Marzo de 2013). Obtenido de <http://despdemer.blogspot.com/>

Ministerio de Industria y Productividad. (2016).

<http://www.siicex.gob.pe/siicex/documentosportal/alertas/documento/doc/884641079radBFA4B.pdf>.

Monascal, J. (2011). *GIDE.* Obtenido de

<file:///C:/Users/WINDOWS8/Documents/Curso%20GIDE-OYM.pdf>

Mora Garcia , L. (2014). Indicadores de la Gestión Logística. Obtenido de

http://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e_libros/logistica/ind_logistica.pdf

NIC 2. (2016). *Normas Internacionales de Contabilidad.* Obtenido de

<http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/NIC02.pdf>

Philip Kotler. (s.f.). <http://www.pymerang.com/ventas-y-servicio/ventas/195-el-concepto-de-venta>.

Prieto , A. (2014). *Atc Universidad de Granada.* Obtenido de

http://atc.ugr.es/pages/personal/propia/alberto_prieto/conferencias_pdfs/investigacion_cientifica_a_prieto/%21

Queridiam, M. (26 de Julio de 2013). Obtenido de

<http://mqueridiam.tbfnation.com/la-gestion-de-stocks/>

Ralph, S., & Polimeni, F. (2009). *Contabilidad de Costos y aplicaciones gerenciales*.

Mexico: Mc Graw Hill.

Romero Salinas, A. (2012). *Repositorio DSpace*. Obtenido de

<http://repositorio.ute.edu.ec/xmlui/handle/123456789/8754>

Sainz De Vicuña Ancin , J. (2001). *La Distribución Comercial: Opciones Estrategicas*

(2da ed.). Madrid: ESIC. Obtenido de

[https://books.google.com.ec/books?id=HLwXz-](https://books.google.com.ec/books?id=HLwXz-NvVoEC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false)

[NvVoEC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=HLwXz-NvVoEC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false)

Salazar Lopez, B. (2016). Obtenido de

<https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/administraci%C3%B3n-de-inventarios/clasificaci%C3%B3n-de-inventarios/>

Salgueiro Anabitarte, A. (2001). *Indicadores de Gestión y Cuadro de Mandos*.

Madrid: Diaz De Santos. Obtenido de

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=NW9HeT0Vm_IC&oi=fnd&pg=PA1&dq=indicadores+de+gesti%C3%B3n+&ots=-](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=NW9HeT0Vm_IC&oi=fnd&pg=PA1&dq=indicadores+de+gesti%C3%B3n+&ots=-opsFigggd&sig=pMU3taRgl4bVHyOvKDtRBm6ddZk#v=onepage&q=indicadores%20de%20gesti%C3%B3n&f=false)

[opsFigggd&sig=pMU3taRgl4bVHyOvKDtRBm6ddZk#v=onepage&q=indicador](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=NW9HeT0Vm_IC&oi=fnd&pg=PA1&dq=indicadores+de+gesti%C3%B3n+&ots=-opsFigggd&sig=pMU3taRgl4bVHyOvKDtRBm6ddZk#v=onepage&q=indicadores%20de%20gesti%C3%B3n&f=false)

[es%20de%20gesti%C3%B3n&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=NW9HeT0Vm_IC&oi=fnd&pg=PA1&dq=indicadores+de+gesti%C3%B3n+&ots=-opsFigggd&sig=pMU3taRgl4bVHyOvKDtRBm6ddZk#v=onepage&q=indicadores%20de%20gesti%C3%B3n&f=false)

Salvador , M. P., Parra Guerrero, F., Lhermie, C., & Romero, M. M. (2008).

Distribucion Comercial (6ta ed.). Madrid: ESIC. Obtenido de

[https://books.google.com.ec/books?id=MFeMermRjwIC&printsec=frontcover#](https://books.google.com.ec/books?id=MFeMermRjwIC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false)

[v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=MFeMermRjwIC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false)

- Sanchez Rodriguez, C., & Villegas Acuña, M. (2015). *Repositorio Universidad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/11389>
- Santiago, O. E. (2012). *Labores Gerenciales*. España: Rosa.
- Santiago, O. E. (2013). *La Vida Laboral*. Venezuela: RDD.
- Serrano, M. J. (2013). *Gestión Logística y Comercial*. Mexico: Ediciones Paraninfo S.A.
- Silva, A. N. (2015). *Importancia de la Logística (Tesis doctorado)*. Obtenido de <https://tauniversity.org/sites/default/files/journal-repository/articulo-final-a-silva-arbitrado-ok-y-aprobado.pdf>
- Sistema unap. (2011). Obtenido de <http://sistemas-unaq.blogspot.com/2011/07/las-tecnicas-de-organizacion-construyen.html>
- Soldano, Á. (2012). *Departamento de Desarrollo Sostenible de la seguridad*.
- Stock, J., & Lambert, D. (2001). *Strategic logistics management*. Boston: Editorial McGraw-Hill.
- Superintendencias de Compañías. (2014). *Ley de compañías*. Lexis.
- Tamayo & Tamayo, M. (2012). *Investigación Científica (Cuarta ed.)*. Mexico: Limusa Noriega. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/12235974/Tamayo-y-Tamayo-Mario-El-Proceso-de-la-Investigacion-Cientifica>
- Tejero, J. J. (2014). *El diagnóstico logístico: Una metodología para promover mejoras competitivas*. Navarra - España: Esic Editorial.
- Velez Vera, L. (2013). *Investigación Científica (5 ed., Vol. 3)*. EISEC.

Wheelen, T., & Hunger J, D. (2011). *Administración Estratégica y Política de Negocios: Conceptos y Casos*. México: Editorial Pearson .

Yanez, J., & Yanez, R. (julio-diciembre de 2012). Auditorías, Mejora Continua y Normas ISO: factores clave para la evolución de las organizaciones. *Redalyc*, 3(9). Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215026158006>
ISSN 1856-8327