



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA UNIDAD DE
POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA: MENCIÓN
NEGOCIOS INTERNACIONALES

“Manual de estándares de procesos de distribución para los Operadores Logísticos de transporte primario que prestan servicios a empresas de bebidas de moderación de Guayaquil”

PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAGISTER EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS: MENCIÓN NEGOCIOS INTERNACIONALES

AUTOR: MARLIE KATHERINE BURGOS GOYA

TUTOR: JOFFRE MATEO

GUAYAQUIL – ECUADOR

ABRIL 2022



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS		
TÍTULO Y SUBTÍTULO: Manual de estándares de procesos de distribución para los Operadores logísticos de Transporte primario que prestan servicios a las empresas de bebidas de moderación de Guayaquil		
AUTOR: Marlie Katherine Burgos Goya	TUTOR: Joffre Richard Mateo Banchón	
INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	REVISORES:	
	FACULTAD: Ciencias Administrativas	
CARRERA: UNIDAD DE POSTGRADO		
FECHA DE PUBLICACIÓN: Mayo 2022	No. DE PÁGS: (Se cuentan las páginas desde Introducción hasta Bibliografía)	
TÍTULO OBTENIDO: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS: MENCIÓN NEGOCIOS INTERNACIONALES		
ÁREAS TEMÁTICAS: Logística de transporte primario, administración por proceso		
PALABRAS CLAVE: Manual de estándares, gestión de flota, seguridad, administración y gestión de personal		
RESUMEN: Elaborar un manual de estándares de distribución en relación a seguridad, flota, administración y personal para los Operadores logísticos que prestan servicio a empresas de bebidas de moderación. Se emplea entonces, una metodología no experimental de tipo transeccional descriptivo donde se aplican los instrumentos encuesta y ficha de observación a una muestra de varios operadores logísticos y sus representantes. El trabajo concluye presentando una propuesta de manual en cumplimiento de su objetivo general el cual se establece en 4 dimensiones: Reparto o Distribución, Almacenamiento, Estado de la Flota y Administración.		
No. DE REGISTRO (en base de datos):	No. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES	TELEFONO: 0997554244	E-mail: marliekbg@hotmail.com
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Abg. Elizabeth Coronel	
	Teléfono: +593 04 2848487 ext. 123	
	E-mail: fca.secretariageneral@ug.edu.ec	

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR



REGLAMENTO PARA EL PROCESO DE TITULACIÓN DE POSGRADO

Guayaquil,

Ing. Janet Bonilla Freire
Decano de la Facultad de
Ciencias Administrativas
Universidad de Guayaquil

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el Informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Titulación denominada "**Manual de estándares de procesos de distribución para los Operadores Logísticos de transporte primario que prestan servicios a empresas de bebidas de moderación de Guayaquil**" del estudiante **MARLIE KATHERINE BURGOS GOYA** de la maestría en **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS: MENCIÓN NEGOCIOS INTERNACIONALES**, indicando que ha 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 (*opcional según la modalidad*)
- El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de similitud (firmada), la versión aprobada del trabajo de titulación, el registro de tutorías y la rúbrica de evaluación del trabajo de titulación.

Dando por concluida esta tutoría de trabajo de titulación, CERTIFICO, para los fines pertinentes, que el/os estudiante está apto para continuar con el proceso.

Atentamente,

JOFFRE
RICHARD
MATEO
BANCHON

Firmado digitalmente
por JOFFRE RICHARD
MATEO BANCHON
Fecha: 2022.05.21
18:37:18 -05'00'

DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

C.I. 0917583825

PORCENTAJE DE SIMILITUD

5/21/22, 6:44 PM

D137225460 - MARLIE BURGOS - TESIS PARA URKUND.docx - Urkund

URKUND Lista de fuentes Bloques [Abrir sesión](#)

Documento	MARLIE BURGOS - TESIS PARA URKUND.docx (D137225460)
Presentado	2022-05-19 11:19 (-05:00)
Presentado por	fca.postgrado@ug.edu.ec
Recibido	ana.guerrat.ug@analysis.orkund.com
Mensaje	MARLIE BURGOS GOYA - TESIS PARA URKUND Mostrar el mensaje completo

3% de estas 61 páginas, se componen de texto presente en 5 fuentes.

clientes. Esta situación se ve agravada por el hecho de que las organizaciones que componen el sector comercial del país contribuyen a sostener la volatilidad de los ingresos que ha interrumpido la recesión económica general. Por ello, estas entidades se centran en la aplicación de planes de mejora de los procesos para alcanzar sus objetivos a medio, corto y largo plazo. Por ello, estos operadores logísticos necesitan gestionar sus operaciones mediante normas y manuales de procesos que les permitan controlar y garantizar que todas las áreas de la empresa a la que prestan servicios, funcionan con eficacia y optimizan su rendimiento. Los Operadores logísticos que prestan servicio de distribución han identificado diversos problemas en relación a procesos y estándares de Seguridad, flota, administración y personal:

Ilustración 11 Causas y Efectos del problema

Nota. Elaborado por Burgos, 2022. Formulación y sistematización del tema

Formulación del problema ¿Existen los estándares de procesos de distribución en las áreas de seguridad, transporte, administración

0 Advertencias

JOFFRE RICHARD
MATEO
BANCHON

Firmado digitalmente por JOFFRE RICHARD MATEO BANCHON
Fecha: 2022.05.21 18:46:57 -05'00'

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mis hijos Mathew, Brittany y Chrystalle, a mi esposo Fabricio Mora y a mis padres Griselda (+) y César; quienes han sido mi soporte, mi inspiración y mi motivación para concluir con éxito esta nueva etapa.

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios por darme sabiduría, salud, trabajo y el amor de mis seres queridos para poder cumplir con una meta más profesional, a mis hijos por ser ese rayo de luz que ilumina cada uno de mis días, por darme su tiempo para que lo invirtiera en la consecución de este logro, a mi esposo por ser mi compañero no solo de vida sino también de estudios y por estar ahí, a mi lado, a mis padres quienes entre todas sus enseñanzas me inculcaron muchos valores entre ellos el valor de la perseverancia, la confianza y el amor por todo lo que haga.

Agradezco a mis maestros por ofrecernos desinteresadamente sus conocimientos y sobre todo a mi tutor Ing. Joffre Mateo, MBA por su apoyo, por su guía y buena predisposición durante este proceso de titulación.

DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de este trabajo de titulación, me corresponden exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL”



FIRMA

MARIE KATHERINE BURGOS GOYA

ABREVIATURAS

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **OPL:** operador logístico
- **REP:** Responsabilidad extendida del Productor
- **PT:** producto terminado
- **TI:** transporte primario
- **T2:** transporte secundario
- **TOC:** Theory of Constraints (Teoría de las Restricciones)
- **LP:** programación lineal
- **ELP:** programación lineal entera
- **FTE:** Full time equivalente
- **PYMES:** pequeña y mediana empresa
- **DPO:** Distribution Process Optimización (Optimización de procesos de distribución)
- **LTO:** Labor turn over (rotación laboral)
- **COR:** Certificado de operación regular
- **ARCOSA:** Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria
- **KPIs:** Key Performance Indicators (Indicadores de claves de desempeño)

CONTENIDO

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	3
PORCENTAJE DE SIMILITUD	4
DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTO	6
DECLARACIÓN EXPRESA	7
ABREVIATURAS	8
RESUMEN	13
Introducción	15
Delimitación del problema	16
Formulación y sistematización del tema	17
Formulación del problema	17
Sistematización del problema	17
Objeto de estudio.....	17
Campo de acción o aplicación.....	18
Gestión de Flota	19
Seguridad	19
Administración	20
Objetivos de investigación	20
Objetivo general	20
Objetivos específicos	21
Novedad científica.....	21
Capítulo I MARCO TEÓRICO	22
1.1. Teorías generales.....	22
1.1.1. Manuales	22
1.1.2. Tipos de logística	26
1.1.3. Proceso de transporte primario	28
1.1.4. Operador logístico	32
1.2. Teorías sustantivas	33
1.2.1. Teoría de restricciones	33
1.3. Referentes empíricos	34
1.4. Marco conceptual	37
1.4.1. Criterios	37
1.4.2. Logística	37
1.4.3. Manual	37
1.4.4. Proceso	38
1.4.5. Procedimiento	38
1.4.6. Operaciones logísticas	38
1.5. Marco legal.....	38
1.5.1. Constitución De La Republica Del Ecuador	39
1.5.2. Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad Vial	39
1.5.3. Código del Comercio	44
Capitulo II MARCO METODOLÓGICO	47

2.1.	Metodología	47
2.2.	Métodos.....	47
2.2.1.	Investigación descriptiva	47
2.2.2.	Investigación de analítica	48
2.3.	Premisa o hipótesis.....	48
2.4.	Universo y muestra	49
2.5.	Matriz CDIU – Operacionalización de variables	51
2.6.	Gestión de Datos	52
2.7.	Alcances de la investigación	53
2.8.	Criterios éticos de la investigación.....	53
Capítulo III	RESULTADOS	55
3.1.	Análisis de encuesta	55
3.2.	Encuesta 1	55
3.2.1.	Personal.....	55
3.2.2.	Seguridad	59
3.2.3.	Flota.....	65
3.3.	Encuesta 2	70
3.3.1.	Administración	78
3.4.	Análisis de ficha de observación.....	84
3.4.1.	Flota.....	84
3.4.2.	Administrativo.....	85
3.5.	Análisis de los resultados.	86
Capítulo IV	DISCUSION	88
4.1.	Contrastación empírica.....	88
4.2.	Limitaciones.....	88
4.3.	Líneas de investigación	88
4.4.	Aspectos relevantes.....	89
Capítulo V	PROPUESTA	90
5.1.	Título de la propuesta.....	90
5.2.	Objetivo de la propuesta.....	90
5.3.	Justificación de la propuesta	90
5.4.	Desarrollo de la propuesta.....	90
Conclusiones y recomendaciones	124	
Conclusiones	124	
Recomendaciones.....	126	
Bibliografía	127	
ANEXOS	130	
ANEXO A. Formulario de encuesta	130	
ANEXO B. Formulario de ficha de observación	131	

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Pasos para elaborar un manual	24
Tabla 2 Tipos de logística.....	26
Tabla 3 Funciones de la logística.....	26
Tabla 4 Beneficios de la logística.....	27
Tabla 5 catalogación de la empresa	50
Tabla 6 Empresas sujetos de investigación	51
Tabla 7 Matriz CDIU.....	51
Tabla 8 Criterios éticos de la investigación.....	53
Tabla 9 Organigrama de actividades	55
Tabla 10 Descriptivo de cargo.....	56
Tabla 11 Plan de capacitación anual.....	57
Tabla 12 Cronograma de cumplimiento de plan ed capacitación.....	58
Tabla 13 programa de comunicación.....	59
Tabla 14 Manual de seguridad y salud ocupacional.....	60
Tabla 15 Riesgos laborales	61
Tabla 16 Registro de monitoreo de equipos y herramientas	62
Tabla 17 monitoreo de recursos.....	62
Tabla 18 Simulacros	63
Tabla 19 diagrama de vías alternas.....	64
Tabla 20 Flota en el transporte primario	65
Tabla 21 Medidas de control	66
Tabla 22 Revisión de flota.....	67
Tabla 23 Control de mantenimientos.....	68
Tabla 24 registro de documentos habilitantes	69
Tabla 25 Gestión Administrativa.....	70
Tabla 26 Revisión de documentación.....	71
Tabla 27 estandarización de procesos	72
Tabla 28 estrategias de cooperación	73
Tabla 29 control de presupuestos	74
Tabla 30 coordinación de operaciones	75
Tabla 31 calidad de servicio	76
Tabla 32 incorporación de manual	77

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1	Causas y Efectos del problema	16
Ilustración 2	Estructura de un manual de procesos.....	24
Ilustración 3	Etapas de la Teoría de Restricciones	33
Ilustración 4	Tipos de Operadores logísticos.....	49
Ilustración 5	Organigrama de Actividades	55
Ilustración 6	Descriptivo de cargo.....	56
Ilustración 7	Plan de capacitación anual.....	57
Ilustración 8	Cronograma de cumplimiento de plan de capacitación.....	58
Ilustración 9	Programa de comunicación	59
Ilustración 10	Manual de Seguridad y salud ocupacional	60
Ilustración 11	Riesgos laborales	61
Ilustración 12	Registro de monitoreo de equipos y herramientas	62
Ilustración 13	Monitoreo de recursos	63
Ilustración 14	Simulacros	64
Ilustración 15	Diagrama de vías alternas.....	65
Ilustración 16	Flota en el transporte primario	66
Ilustración 17	Medidas de control	67
Ilustración 18	Revisión de flota.....	68
Ilustración 19	Control de mantenimientos.....	69
Ilustración 20	Registro de documentos habilitantes	70
Ilustración 21	Gestión Administrativa.....	71
Ilustración 22	Revisión de documentación.....	72
Ilustración 23	estandarización de procesos	73
Ilustración 24	estrategias de cooperación.....	74
Ilustración 25	Control de presupuestos	75
Ilustración 26	coordinación de operaciones	76
Ilustración 27	calidad de servicio	77
Ilustración 28	incorporación de manual	78
Ilustración 29	Encuesta, dimensión: Administrativo	84
Ilustración 30	ficha de observación, dimensión: Flota	85
Ilustración 31	ficha de observación, dimensión: Administrativo	85

Manual de estándares y procesos de distribución para los Operadores logísticos de Transporte primario que prestan servicios a las empresas de bebidas de moderación de Guayaquil

RESUMEN

La investigación titulada “Manual de estándares y procesos de distribución para los Operadores logísticos de Transporte primario” realizada como trabajo de fin de Maestría en administración de empresa: mención negocios internacionales para la Universidad de Guayaquil, nace con la intención de estudiar la problemática de los operadores logísticos que necesitan gestionar sus operaciones mediante normas y manuales de procesos que les permitan controlar y garantizar que todas las áreas de la empresa a la que prestan servicios, funcionan con eficacia y optimizan su rendimiento. Por lo que se busca como objetivo general elaborar un manual de estándares de distribución en relación a seguridad, flota, administración y personal para los Operadores logísticos que prestan servicio a empresas de bebidas de moderación. Se emplea entonces, una metodología no experimental de tipo transeccional descriptivo donde se aplican los instrumentos encuesta y ficha de observación a una muestra de varios operadores logísticos y sus representantes. El trabajo concluye presentando una propuesta de manual en cumplimiento de su objetivo general el cual se establece en 4 dimensiones: Seguridad, flota, personal y administración.

Palabras clave:

Manual de estándares, gestión de flota, seguridad, administración y gestión de personal

ABSTRACT

The research entitled "Manual of distribution standards and processes for primary transport logistics operators", carried out as a Master's thesis in business administration: mention in international business for the University of Guayaquil, was born with the intention of studying the problems of logistics operators who need to manage their operations through standards and process manuals that allow them to control and ensure that all areas of the company to which they provide services, work effectively and optimize their performance. Therefore, the general objective is to elaborate a manual of distribution standards in relation to safety, fleet, administration and personnel for logistic operators that provide services to beverage companies in moderation. A non-experimental methodology of descriptive transectional type is used, where the instruments survey and observation form are applied to a sample of several logistic operators and their representatives. The work concludes by presenting a manual proposal in compliance with its general objective, which is established in 4 dimensions: Safety, fleet, administration and People

Key words:

Standard manual, fleet management, personnel management, safety and management

Introducción

La logística desempeña un papel importante en la consecución del crecimiento dinámico para todas las empresas, especialmente para las que quieren competir a nivel mundial. En la actualidad, la logística ha alcanzado un nivel dominante en las empresas debido a la mayor demanda del mercado, a la fuerte competencia con empresas de todo el mundo y a la aparición de las nuevas tecnologías y procesos que mejoran la eficiencia; todos estos factores han llevado a las empresas a considerar la logística como una actividad que añade valor y las hace competitivas.

El presente trabajo de fin de Maestría, analiza y discute la aplicabilidad del sistema "Proceso Operativo Estándar", que puede ser implementado en las tareas rutinarias de los Operadores logísticos de transporte primario que prestan servicio a las empresas de bebidas de moderación de Guayaquil, mediante la propuesta de un Manual de estándares y procesos de distribución.

En las siguientes paginas iniciales se exponen los aspectos generales de la investigación, donde se contiene la justificación del trabajo y los principales puntos identificados para la formulación del problema. En este apartado se muestra también el objeto de estudio que son los Operadores Logísticos y el campo de aplicación que recae en los estándares y procesos de distribución para las áreas de Seguridad, flota Administración y Personal.

En el capítulo I se recoge la información y se mencionan las teorías generales y sustantivas, así como los referentes de investigación en el ámbito normativo y académico regional.

El capítulo II, presenta la plenitud del diseño metodológico escogido y delimitado a las necesidades de la investigación planteadas en sus objetivos específicos. Así mismo en este capítulo se exponen las variables de investigación y la gestión de datos mediante los distintos instrumentos de recolección de datos aplicados.

El capítulo III, se sostiene con los resultados de investigación, mostrando gráficamente los resultados de la encuesta aplicada y de la ficha de observación. Así como el análisis resultante de la información recabada en los instrumentos.

El capítulo IV, contiene la contrastación empírica o discusión, donde en base a los referentes empíricos antes mencionados, se da paso a exponer las limitaciones de la

investigación y los aspectos relevantes de la investigación así como a futuras líneas de investigación.

Finalmente, el capítulo V, presenta el desarrollo de la propuesta (Manual de estándares de procesos de distribución), en el que se regula el proceso y se muestra el análisis técnico de la propuesta.

Delimitación del problema

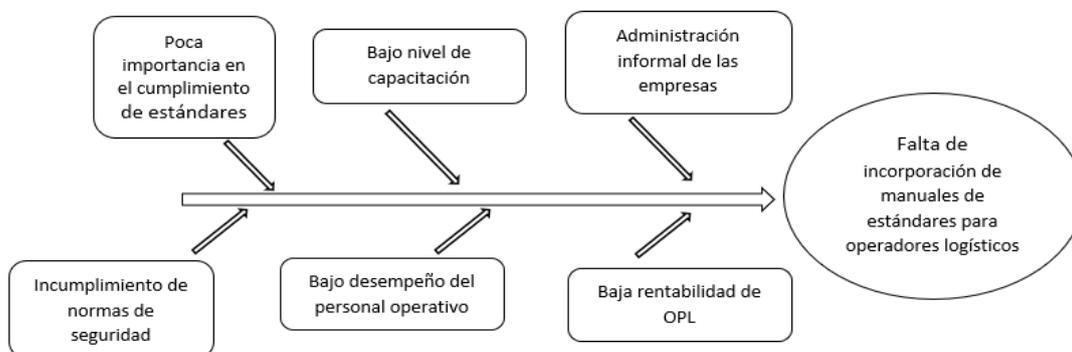
En la actualidad, las grandes empresas operadoras logísticas de transporte que prestan servicios de distribución se enfrentan a nuevos retos en materia de seguridad, servicio, calidad y productividad debido a las exigencias y controles cada vez más estrictos de los grandes clientes.

Esta situación se ve agravada por el hecho de que las organizaciones que componen el sector comercial del país contribuyen a sostener la volatilidad de los ingresos que ha interrumpido la recesión económica general. Por ello, estas entidades se centran en la aplicación de planes de mejora de los procesos para alcanzar sus objetivos a medio, corto y largo plazo.

Por ello, estos operadores logísticos necesitan gestionar sus operaciones mediante normas y manuales de procesos que les permitan controlar y garantizar que todas las áreas de la empresa a la que prestan servicios, funcionan con eficacia y optimizan su rendimiento. Los Operadores logísticos que prestan servicio de distribución han identificado diversos problemas en relación a procesos y estándares de Seguridad, flota, administración y personal:

Ilustración 1

Causas y Efectos del problema



Nota. Elaborado por Burgos, 2022.

Formulación y sistematización del tema

Formulación del problema

¿Existen los estándares de procesos de distribución en las áreas de seguridad, transporte, administración y personal en los operadores logísticos que prestan servicios a empresas de bebidas de moderación de Guayaquil?

Sistematización del problema

- ¿Cuáles son las bases teóricas que sustentan los estándares de procesos con relación a seguridad, flota, administración y manejo de personal?
- ¿Es necesaria la implementación de un manual de estándares de procesos dada la situación actual de los Operadores Logísticos que prestan servicios de bebidas de moderación de Guayaquil?
- ¿Qué políticas, estándares de procesos ayudarían a optimizar y mejorar la seguridad, flota, administración y personal?

Objeto de estudio

El objeto de estudio en el presente trabajo son los conocidos como operadores logísticos, a los que se los puede definir como:

Una empresa que planifica, implementa y controla eficazmente el flujo físico de la cadena de suministro y todos los servicios e información relacionados, desde el origen hasta el consumo, para satisfacer los requisitos del cliente (CEL, 2021).

Por lo que Pueden describirse como aliados estratégicos de empresas que producen y venden materias primas, productos terminados (o servicios) e insumos, responsables de la efectiva ejecución, gestión, administración y control del desarrollo del negocio, utilizando infraestructura física, sistemas de información, tecnología y recursos humanos que pueden ser provistos por el cliente o ser propiedad del operador.

Este trabajo pretende contribuir de forma significativa a las operaciones de los operadores logísticos de distribución primaria, por lo que cabe mencionar, que esta investigación, se centra en desarrollar un manual de estándares de procesos de distribución que permita dotar de herramientas a estos operadores logísticos mediante su uso en el área de transporte primario.

Campo de acción o aplicación

Como menciona el Ministerio de comercio (2019) El operador logístico es la empresa con infraestructura para la realización de operaciones logísticas asociados al manejo de la carga: transporte, almacenamiento, procesos de valor agregado, distribución desde el punto de salida en origen, hasta el punto de entrega en destino. Funciones:

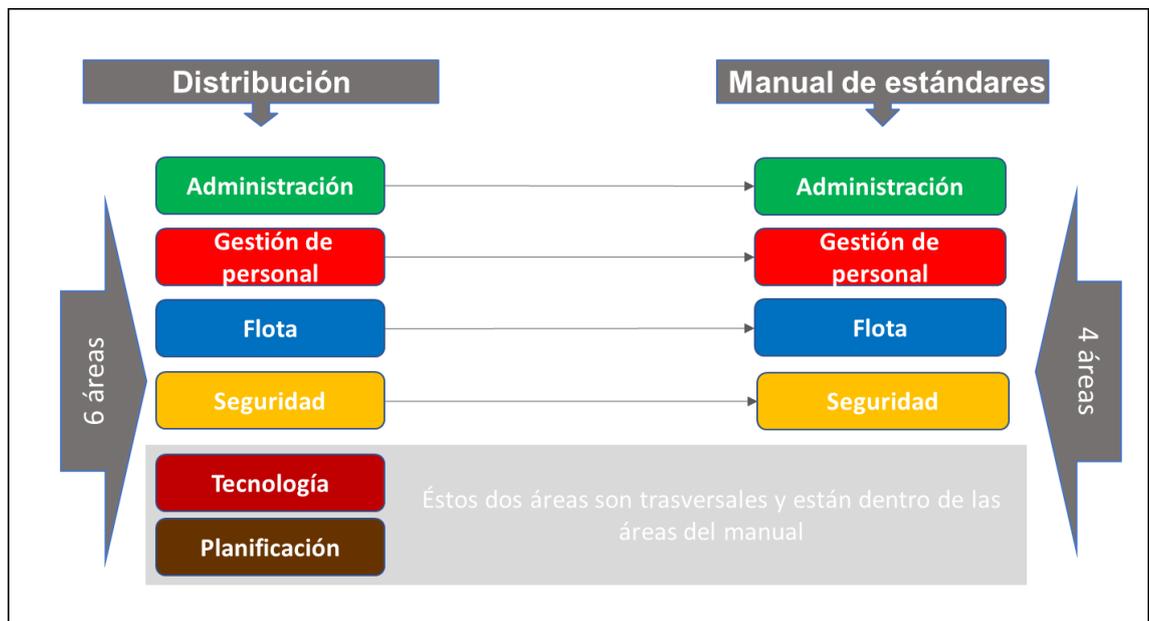
- Procesamiento de pedidos,
- Manejo de materiales,
- Embalaje,
- Almacenamiento
- Distribución

Sin embargo, los ámbitos de actuación de este trabajo se estructuran en al área de Distribución la misma que requiere de una planificación estratégica muy detallada y minuciosa. No se trata solo de hacer llegar una mercancía del punto A al punto B, sino de diseñar un proceso de entrega basado en el máximo ahorro de recursos, rapidez en los tiempos de transporte, control de los vehículos, planificación de las rutas de distribución, seguridad en el transporte y tecnología.

En este sentido, las empresas pueden tener como referencia los excelentes procesos de logística y distribución de Amazon, una de las organizaciones más eficientes en cuanto a transporte y entregas se trata (Beetrack)

De acuerdo a lo anteriormente mencionado se consideran los lineamientos para establecer las especificaciones de un manual de estándares de procesos aplicable a cualquier empresa dedicada a dicha actividad económica. A continuación se presentan los 4 procesos de los que se levantará el manual de estándares:

- Gestión de flota
- Administración
- Seguridad
- Gestión de Personal



Nota. Elaborado por Burgos, 2022.

Gestión de Flota

Una flota de vehículos adaptada a sus actividades y necesidades es fundamental para no perder competitividad y eficacia, pero también para evitar imprevistos y gastos innecesarios.

Una planificación eficaz de las rutas para sus operaciones de transporte por carretera puede reducir sus costes. Elija la ruta más rápida, la que requiera menos kilómetros y que incluya puntos de repostaje económicos. También es importante elegir el vehículo adecuado para cada operación (Troga, 2017).

Contar con el apoyo técnico de un software de gestión de flotas que le proporcione datos útiles y analizables puede ayudarle a tomar estas decisiones y a ahorrar dinero mientras optimiza su servicio.

Seguridad.

Como parte de cualquier programa de gestión, el análisis de riesgos de sus empleados que trabajan con sus propios vehículos no debe limitarse a un simple

cuestionario, sino que debe identificar las lagunas en la gestión de riesgos y las medidas necesarias para solucionarlas.

Una vez realizada la evaluación, deben aplicarse las medidas de prevención y protección necesarias, incluidos los cursos de formación que puedan ser necesarios. En general, es importante que las empresas que se plantean formar a los conductores cuenten con un proceso eficaz de gestión de riesgos (Basantés, 2015). Esto se debe a que existe una obligación de formación en materia de salud y seguridad. Sea cual sea el tipo y el nivel de formación, debe basarse en un análisis de necesidades.

Las empresas pueden tener un impacto significativo en el cumplimiento de la seguridad vial a través de la flota y del comportamiento de sus empleados. Las grandes empresas también pueden influir en las políticas de las pequeñas y medianas empresas cuando subcontratan trabajos, insistiendo en que estos subcontratistas apliquen las mismas condiciones y normas de conducción en el lugar de trabajo.

Administración

La gestión logística implica la integración de los flujos de información y sus herramientas de gestión, la manipulación, el embalaje, el inventario, el transporte, el almacenamiento y, a veces, la seguridad (Padilla, 2017).

Gestión de Personal

Los recursos humanos que trabajan en los procesos que conforman la logística tienen un impacto significativo en la calidad del servicio prestado a los clientes y en la rentabilidad de la empresa. Para contar con un equipo que incida positivamente en los aspectos mencionados, es necesario proporcionarles una formación adecuada sobre el entorno en el que trabajan, los procesos operativos que llevan a cabo, los equipos de manipulación que utilizan y su actitud hacia la seguridad. (Matamoros & Tigua, 2017)

Objetivos de investigación

Objetivo general

Elaborar un manual de estándares de distribución en relación a seguridad, flota, administración y personal para los Operadores logísticos que prestan servicio a empresas de bebidas de moderación

Objetivos específicos

- Determinar cuáles son las bases teóricas que sustentan los estándares y procesos con relación a seguridad, flota, administración y manejo de personal
- Diagnosticar la situación actual de los Operadores Logísticos mediante la recolección de información para corroborar la necesidad de un manual de estándares y procesos.
- Diseñar un manual que contenga políticas, estándares y procesos que ayude a optimizar y mejorar la seguridad, flota, administración y personal.

Novedad científica

La principal novedad científica se encuentra en poder entender que el manual de estándares de procesos de distribución, “existe un desconocimiento amplio sobre la estandarización de procesos en las empresas de operadores logísticos, por lo que es poco común su aplicación hoy en día” (Basantes, 2015). Por lo que, dentro de las dimensiones y objetos de estudio, siendo necesario para los operadores logísticos la realización de dicho manual, mediante la recolección de información de los operadores logísticos y con esto poder identificar con mayor detalle sus procesos.

El enfoque de esta investigación es mixto cualitativo basándose en la observación y el contacto directo con el objeto a investigar y cuantitativo que busca cuantificar los datos y aplicar una forma de análisis estadístico y diseño de campo No Experimental.

Así mismo en esta investigación se emplearán métodos teóricos y empíricos. Se realizarán encuestas y como instrumento cuestionario la población que se analizará es finita y corresponden a personal de los operadores logísticos de transporte primario que presta servicio a las empresas de bebidas de moderación en Guayaquil.

De forma metodológica, la novedad científica recae en la aplicación de diversos instrumentos de recolección de datos para obtener información de fuentes confiables. Estos instrumentos (encuestas, entrevistas y ficha de observación), ejecutados en una muestra representativa de los representantes de las empresas de operadores logísticos, beneficia la ejecución de la propuesta de investigación.

Capítulo I

MARCO TEÓRICO

1.1. Teorías generales

1.1.1. Manuales

Origen

Los Manuales Administrativos tienen su origen durante la Segunda Guerra Mundial, en donde por la escasez y urgencia de personal adiestrado, fue necesario preparar a éste mediante manuales. Los manuales administrativos constituyen una de las etapas del Proceso Administrativo que dan forma a la estructura de la Administración universalmente reconocida; como indica Gómez (2015) “cuando la Administración es percibida como una necesidad profesional, su ejercicio se da mediante un proceso, en el que cada parte, cada acto, cada etapa, están indisolublemente unidas con las demás, y que se dan simultáneamente” (pág. 88).

Tal secuencia es conocida como “Proceso Administrativo” y se presenta en todo momento de la vida de una empresa u organismo social, sea privado, público o mixto (Gomez, 2015). En épocas de vida más sencilla, era importante la buena Administración, hoy en día es fundamental. Ni aún para países avanzados, con una larga historia de progreso administrativo, ha sido fácil el desempeño, ni puede considerarse nunca terminado

Definición

Los manuales son guías descriptivas de todos los procedimientos mediante los cuales las personas llevan a cabo sus actividades en un área determinada de la empresa. Su finalidad y beneficios son establecer políticas, definir funciones, identificar y asignar responsabilidades, ahorrar tiempo, evitar el despilfarro, reducir costes, facilitar la selección de personal, proporcionar una base para la formación y comprender los planes de la empresa (CEL, 2021).

El manual contiene las normas y procedimientos utilizados dentro de la organización para llevar a cabo cada actividad en una secuencia lógica, para unificar y controlar los procesos de trabajo y evitar la duplicación (FAEDIS, 2017). Estas normas y procedimientos ayudan a realizar actividades que integran los procesos y complementan los organigramas, formularios e informes utilizados para cada procedimiento realizado en la organización.

Todos los manuales deben contener información que detalle cada actividad realizada por cada responsable del trabajo del departamento; es decir, una descripción paso a paso de lo que hay que hacer y de quién es el responsable de cada tarea. Cada proceso debe ser seguido en acción por una serie de formatos, documentos, mensajes, comunicaciones y otros medios.

Tal y como se indica en la definición del término "proceso" mencionada anteriormente en este trabajo, un manual de procesos es una herramienta que garantiza la organización y la mejora de la calidad del servicio y de la propia actividad. Permite vincular los macro procesos y dividirlos en subprocesos para identificar las pequeñas actividades que cada sector, proceso o persona implicada en la operación debe identificar para controlarla.

Manual de Estándares

De Acuerdo con la norma ISO 9001, los manuales de calidad son aquellos que establecen los objetivos y estándares de calidad de una empresa. De esta forma, describe su política de calidad y las herramientas con las que cuenta la empresa o establecimiento para alcanzar los objetivos planteados en el campo (EAE Business School, 2021). En general, es un documento marco que define claramente el compromiso de una empresa con la calidad y, por lo tanto, define el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) con el que está equipada para evaluar sus procesos, actividades y actividades, formato corporativo y procedimientos.

Un manual de estándares busca calificar la gestión del proceso, sin embargo, puede ser usado para definir las formas de aplicación, en ese sentido, sirve para estandarizar los procesos en caso de no tener un instructivo previo para hacerlo.

Estructura del manual

El manual es un documento de control interno cuya función es documentar y regular las actividades realizadas en cada uno de los procesos de la empresa (Perez, 2021). El manual de procedimientos contiene información detallada y organizada que describe las actividades que deben llevarse a cabo en torno a las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más unidades administrativas, y los puestos implicados, identificando el nivel de responsabilidad e implicación en cada tarea. A continuación, se presenta la estructura que debe contener un manual de procedimientos, con explicaciones.

Ilustración 2

Estructura de un manual de procesos



Nota. Tomado de Pérez Baque, 2021.

Proceso de elaboración

Con los argumentos antes brindados sobre los términos; manual de estándares, proceso, procedimiento. Se debe seguir los siguientes pasos para lograr la creación efectiva de un manual de procesos.

Tabla 1

Pasos para elaborar un manual

Paso	Detalle	Desarrollo
1. Delimitación del procedimiento	En cuanto se contestan estas preguntas se logrará fijar el objeto de estudio, misma que sirve de guía para la investigación y su pronto análisis.	¿Cuál es el procedimiento a analizar? ¿Cómo inicia? ¿Cómo termina?
2. Recolección de la información	Punto en el que se tomará los datos para organizarlos y luego analizarlos en base a la necesidad del proceso, para posteriormente proponer los ajustes que sean convenientes. En él se pueden utilizar las técnicas convencionales como lo son	a) Investigación documental b) Entrevista directa c) Observación de campo
3. Análisis de la información y diseño	Es la parte más importante el estudio ya que incluye analizar cada uno de los elementos que se integraron durante la recolección de la información, es necesario	¿Qué trabajo de hace? ¿Quién lo hace? ¿Cómo se hace? ¿Cuándo se hace? ¿Dónde se hace? ¿Por qué se hace?

4. Análisis del procedimiento	<p>responder los interrogantes necesarios:</p> <p>En cuanto se han sometido todas las actividades a análisis, se debe considerar mejorar o rediseñar el procedimiento bajo los siguientes puntos:</p>	<p>a) Eliminar: Todo lo que no sea absolutamente necesario.</p> <p>b) Combinar: Si no puede eliminar algo, entonces el siguiente punto es combinar algún paso del procedimiento con otro</p> <p>c) Cambiar: En este punto debe revisarse si algún cambio que pueda hacerse en el orden.</p> <p>d) Mejorar: Algunas veces es imposible eliminar, combinar o cambiar; en estas circunstancias el resultado más práctico se logra mejorando el procedimiento</p> <p>e) Mantener Consiste en conservar las actividades que, como resultado del análisis, no fueron susceptibles de eliminar, combinar, cambiar o mejorar.</p>
-------------------------------	---	---

Nota. Elaborado por Burgos, 2022. Adaptado de Baque, 2021 La logística

Definición e importancia

Utilizado originalmente durante la Primera Guerra Mundial “para facilitar el control de los suministros y los recursos para las operaciones de combate” (Pineda, 2018), el término logística está directamente relacionado con la gestión de bienes y servicios, ya que mantiene un sistema que va desde la adquisición de materias primas hasta el envío y la entrega de productos acabados a su destino final, lo que “implica el procesamiento de pedidos, el inventario, el almacenamiento, el transporte y la distribución de productos” (CEL, 2021).

Durante muchos años, la función de la logística se ha considerado una de las actividades rutinarias, operativas y fundamentales, a saber, el transporte de productos desde los centros de producción y almacenamiento hasta el lugar de uso o consumo (CEL, 2021). La principal importancia de la logística radica en la gestión de los medios y recursos necesarios para satisfacer la demanda en el menor tiempo posible, teniendo en cuenta la optimización del tiempo y los recursos necesarios para llevar a cabo estas actividades.

Las operaciones que acompañan al proceso de realización de la logística se denominan "operaciones logísticas" y se consideran una actividad muy importante para la que muchas empresas siguen desarrollándose, para lo que crean áreas específicas que les permiten realizar los procedimientos correctos, ya que “gracias a ello pueden generar

contactos para obtener ventajas en términos de competitividad en el mercado y transformar el pensamiento sostenible en un modelo de negocio que pueda ofrecer oportunidades a sus empresarios.

1.1.2. Tipos de logística

El conocimiento de las actividades que se realizan en la cadena de suministro es importante, ya que no considerar el tipo de logística adecuado para los procesos requeridos puede provocar riesgos evidentes y fallos operativos, lo que conlleva el incumplimiento de los objetivos de la empresa y una menor satisfacción del cliente. La tabla 2 muestra los tipos de logística utilizados en función de las actividades y los procesos que deben aplicarse en los distintos niveles de la gestión operativa, lo que ayuda a determinar los términos adecuados que deben utilizarse.

Tabla 2
Tipos de logística

Tipo de logística	Descripción
Logística de distribución	Es el tipo de logística relacionada con el transporte ya que es la fase de la cadena de suministro en la que se deberá determina el enfoque logístico para colocar el producto donde el cliente lo necesita.
Logística de aprovisionamiento	Tiene relación directa con la gestión de almacenes, control de empresa, de inventarios y lo más relevante para la gestión de la producción de la organización y cumplir con las expectativas de los clientes; al tratar de optimizar el rendimiento, la administración de la cadena de aprovisionamiento
Logística inversa	Es la encargada de recoger y desmontar artículos que cumplieron su ciclo de vida para ser destruidos o reciclados, de acuerdo a una buena disposición de residuos o por la REP (Responsabilidad extendida del Productor).
Logística ambiental	Tiene relación directa con la logística inversa, ya que gestiona los residuos de manera correcta logrando que se reciclen como se establece a partir de los ODS, Objetivos de Desarrollo Sostenible, respetando al medio ambiente ya que en la actualidad es una fuente de trabajo y punto de atención para varias compañías.

Nota. Elaborado por Burgos, 2022. Adaptado de Baque, 2021.

Funciones y beneficios de la logística

Actualmente existen 5 funciones principales en este proceso, que son fundamentales para lograr un excelente nivel de servicio al cliente.

Tabla 3
Funciones de la logística

Funciones	Descripción
-----------	-------------

Control de inventario de almacén	Proceso mediante el cual la empresa administra sus mercancías que mantiene en almacén, con el objetivo de obtener información del input y output de sus productos
Procesos operativos en el almacén	Procesos que se forman una etapa importante de la cadena de suministro, ya que están pueden llegar afectar de manera directa a la disposición de los productos en tiempo y forma para lograr la satisfacción deseada del cliente.
Transporte de distribución	Logística que se encargara de gestionar todas las fases desde la etapa de PT. (producto terminado) hasta la llegada a su destinatario
Trazabilidad	Conjunto de los procedimientos que permiten visualizar el histórico, la ubicación y la trayectoria de un lote de producto o producto por sí solo a lo largo de la cadena de suministros
Logística inversa	Tipo de logística que se encargara de la gestión de los desechos o residuos generados durante la cadena de suministro, con el objetivo de darle un valor agregado como el de reciclar o destruir dicho material.

Nota. Elaborado por Burgos, 2022. Adaptado de Baque, 2021.

Hoy en día, la empresa es consciente de que es muy importante contar con una logística suficiente para poder cubrir los diferentes sectores de la empresa y contribuir a aumentar la productividad.

Tabla 4
Beneficios de la logística

Beneficio	Situación
Reducción de costos	Es el proceso utilizado en las compañías para reducir los costos de operaciones y aumentar sus ganancias y será el objetivo para no disminuir el interés en la calidad, la eficiencia y la eficacia.
La gestión hacia los clientes	Es el proceso utilizado en las compañías para reducir los costos de operaciones y aumentar sus ganancias y será el objetivo para no disminuir el interés en la calidad, la eficiencia y la eficacia.
Mejora de calidad y niveles de servicios	El nivel de servicio se lo define como el porcentaje de pedidos que una la compañía es capaz de atender dentro de un tiempo determinado. Por lo tanto, representara el grado de satisfacción de los clientes.
Acceso a sistemas avanzados	El acceso a nuevas tecnologías de información, de comunicación y de transporte que permite el desarrollo de los métodos y herramientas más eficientes que combinan la demanda y oferta, acoplando las actividades de los proveedores, productores y distribuidores.

Nota. Elaborado por Burgos, 2022. Adaptado de Baque, 2021.

Logística inversa

La logística de distribución es el conjunto de actividades que se ocupan del flujo de productos acabados y del flujo de información asociado desde el final del proceso de

fabricación hasta la llegada de estos productos a las instalaciones del cliente (Paredes & Vargas, 2018).

Los canales de distribución, por su parte, son una serie de organizaciones independientes que llevan los productos y servicios del fabricante al consumidor y usuario final, como: intermediarios, empresas de distribución física, organizaciones de servicios, intermediarios financieros.

Por otro lado, pero con el mismo espíritu, es necesario subrayar que a veces el proceso de distribución física no termina cuando el artículo llega al cliente. En algunos casos, es necesario recuperar la mercancía defectuosa del cliente y enviarle otra en buen estado, o reparar el defecto y devolvérsela al cliente, o a veces es necesario recuperar productos caducados.

También hay que recoger los envases, cajas, palés o contenedores utilizados en la distribución de mercancías. Estas actividades también forman parte de la distribución física y se conocen como logística inversa o logística de retorno.

La logística inversa comprende una serie de actividades logísticas que consisten en la recogida, el desmontaje y la descomposición de productos usados o de sus componentes, así como de materiales de diferentes tipos y naturalezas, con el objetivo de maximizar su valor en el sentido amplio del uso sostenible y, en última instancia, destruirlos.

1.1.3. Proceso de transporte primario

Dentro del área logística, se define este tipo de transporte de distintas formas, de las cuales se consideró la siguiente descripción como un acercamiento acertado de acuerdo a lo que se considera en la investigación:

Teniendo en cuenta la definición de Antonio Izquierdo Mateu (2013) en su artículo de “Sistemas de Distribución” el transporte primario se entiende “Es el transporte desde el proveedor a algún almacén (central, pot o regional), para el abastecimiento de materiales o semi-elaborados, a pie de fábrica o cadena de producción o bien el que se efectúa entre la fábrica y los almacenes centrales o reguladores de la empresa”

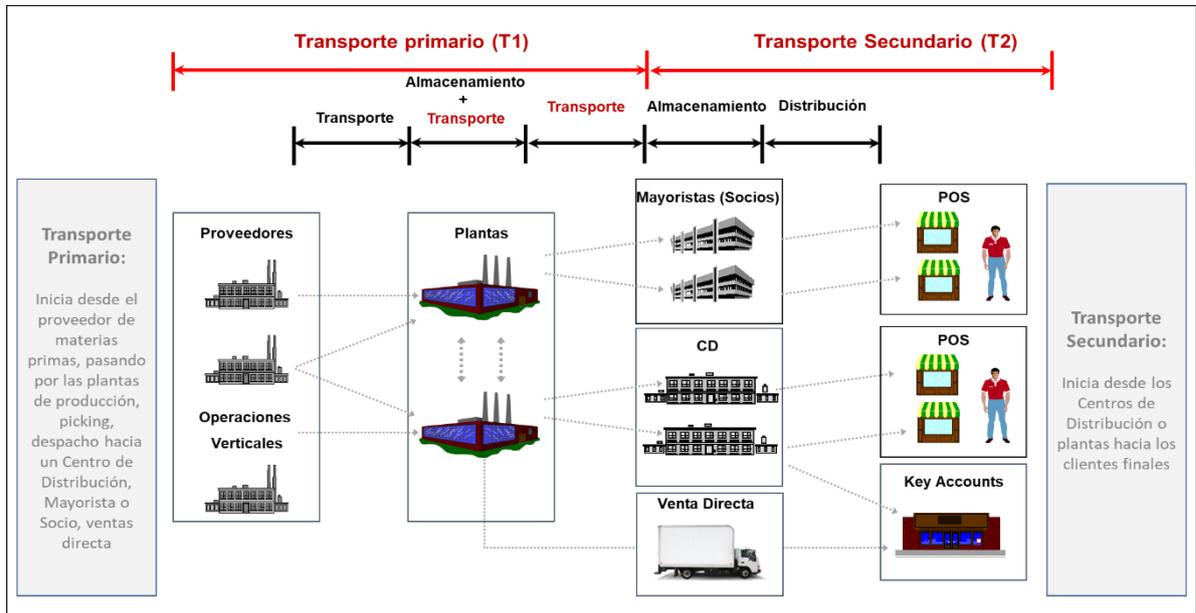
Esta breve definición permite aclarar el concepto que se requiere para el caso de estudio en cuestión, por lo cual, sirve como base para ampliar y reforzar este criterio clave en el desarrollo del texto. Este tipo de transporte es el que se genera principalmente en las

plantas de producción o grandes centros de consolidación de mercancía, aquí se nombran los movimientos de materiales que se producen desde estos centros de acopio y se trasladan hacia bodegas o centros de distribución alocadas en una región en particular o centros de destino. Una de las características más relevantes de este transporte consiste en que generalmente se desarrolla como una actividad desde un nodo de la organización hacia otro nodo dentro de la misma compañía. Su fin principal es acercar el producto o subproducto geográficamente al cliente final de una manera consolidada que le permita tener el menor costo posible por este traslado o movimiento.

Por otra parte es necesario entender de una manera simple en que consiste el transporte secundario o de última milla, para diferenciarlo del primario, resulta práctico lo expuesto por Cherrett (2012) donde indica que “El concepto de la “última milla” hace referencia a una breve etapa de la cadena de abastecimiento: el último tramo de la entrega. Se trata de la fase más costosa y compleja de esta cadena; según se estima, absorbe hasta un tercio del costo total de transporte de la cadena logística” (Cherrett, 2012)

Para otros autores, el concepto de última milla está inserto en la explicación de las problemáticas de transporte urbano “La complejidad y la relevancia que conllevan la planeación logística hacen que esta problemática sea de gran interés tanto para la comunidad científica como práctica, y que de forma paralela se hayan explorado diferentes aproximaciones desde diversos enfoques en busca de contribuir a la comprensión y solución de las externalidades ocasionadas por la distribución urbana de mercancías. Uno de estos enfoques es el conocido como el problema de la distribución de última milla”. (Martinez, 2019)

Para un mejor entendimiento de la diferencia entre transporte primario (T1) y transporte secundario (T2) a continuación se muestra una ilustración explicativa:



Nota: Elaborado por Burgos (2022); Tomado de: https://prezi.com/suon_itvywd9/canales-de-distribucion-y-transporte-primario-y-secundario/

El transporte de mercancías por carretera, que no sólo se realiza a lo largo de la ruta, como ocurre todos los días, se considera un servicio con un proceso integrado, desde el origen hasta el punto final, el cliente - el cliente del cliente o en el ámbito del cambio modal. Todas las actividades de transporte de mercancías por carretera están expuestas a una serie de peligros y riesgos que los operadores deben ser capaces de identificar y controlar. Los procedimientos de seguridad en el transporte por carretera están diseñados para desarrollar acciones preventivas que reduzcan o mitiguen estos riesgos y, por lo tanto, proporcionen una mayor seguridad a quienes participan en la carga y descarga de mercancías.

Hoy en día se sabe que las operaciones de transporte de mercancías no gestionan la seguridad de forma integral (abarcando todo el ciclo operativo). Sin embargo, hay que tener en cuenta los siguientes puntos para garantizar la seguridad del transporte de mercancías:

Acceso al lugar de carga

Cuando las operaciones de carga y descarga se realicen en puertos, almacenes, depósitos, etc., el operador deberá seguir las normas establecidas por cada organización para realizar las transferencias adecuadas dentro de la misma y garantizar la seguridad de las mercancías transportadas.

Acondicionamiento, embalaje y marcado de las mercancías

En función de las características del stock, la mercancía debe estar óptimamente dispuesta en unidades y debidamente embalada para su entrega al conductor. Si la manipulación presenta un riesgo para la salud del personal o de la unidad, la carga debe marcarse para que se notifique el riesgo específico.

Reanudación del viaje tras la carga o descarga

Empezar a viajar de un lado a otro después de las operaciones de carga es un riesgo, ya que el operario puede cansarse y adormecerse debido al esfuerzo físico necesario para cargar o descargar la carga. Esto puede suponer un alto riesgo de accidentes, vuelcos, aplastamientos, etc.

Teniendo esto en cuenta, es aconsejable tener en cuenta las medidas de control que se pueden aplicar. Por ejemplo, se puede hacer un descanso activo, en función del esfuerzo (al menos 15 minutos) antes y durante el viaje.

Carga y descarga de cargas

La carga de la unidad no sólo consiste en colocar la mercancía que se va a transportar dentro de la unidad, sino que también debe hacerse de forma óptima y segura. La actividad de colocar la carga en la unidad, ocupando el menor espacio posible, asegurando que el peso se distribuya uniformemente y asegurándola de tal manera que la carga no se mueva (ya que esto es un peligro asociado en el camino) se llama apilamiento. Es importante que la carga esté bien sujeta (con correas, cadenas, eslingas, etc.) para que no se desplace ni se caiga durante el viaje.

Esta actividad debe realizarse con mucho cuidado para evitar daños a la salud del operador al manipular estos dispositivos. Para contener y asegurar la carga, así como para realizar correcciones, el operador debe utilizar el equipo de protección personal adecuado, incluyendo guantes, gafas, cascos y zapatos de seguridad. En el traslado de unidades de

transporte por carretera, la correcta sujeción de la mercancía es el primer factor de seguridad activa.

Actividades antes y durante la descarga

La operación de aproximación de la unidad al muelle suele realizarse cuando la unidad comienza a retroceder; durante esta operación pueden identificarse diversos peligros y riesgos que, si no se toman las medidas de control necesarias, podrían provocar un accidente (si el operario se encuentra en esta zona o cruzando por detrás de la unidad).

Durante la carga o la descarga, la unidad puede avanzar o retroceder sin control si no está bloqueada. Esto puede provocar aplastamientos, colisiones con otras unidades o instalaciones de la empresa, etc. Por lo tanto, una vez colocado el equipo en la plataforma y antes de empezar a cargar o descargar, el operario debe asegurarse de que el equipo está bien asegurado, de que coloca sus bloques y conos y de que no deja las llaves en el encendido del equipo por ningún motivo. El uso de equipos mecánicos conlleva otros riesgos que, en muchos casos, pueden causar daños más graves que la manipulación manual. Por ejemplo, al cargar cemento, el conductor se encuentra en la zona de trabajo y puede ser golpeado por cualquier medio mecánico utilizado (carretilla elevadora) o por la propia carga suspendida.

1.1.4. Operador logístico

De forma genérica se puede decir que un operador logístico se define como una empresa que diseña, gestiona y controla los procesos de la cadena de suministro de otras empresas. Los operadores logísticos podrán intervenir en las etapas de suministro, transporte, almacenamiento o distribución de la empresa contratante o en todas ellas en virtud de un contrato de transacción comercial establecido. datos sobre los campos (Airpharm, 2019).

Para profundizar en el análisis de las capacidades de los operadores logísticos, tenemos en cuenta las distintas etapas en las que pueden prestar servicio.

La función principal de los operadores logísticos es optimizar de manera eficiente los procesos de compra, almacenamiento, transporte y distribución de los productos de la empresa en la que trabajan. Para ello, es fundamental contar con la infraestructura física y técnica y los sistemas de información necesarios para el correcto desarrollo de los trabajos. Esto no afecta la calidad del servicio, incluso si algunos operadores logísticos subcontratan parte de esta infraestructura (Airpharm, 2019).

1.2. Teorías sustantivas

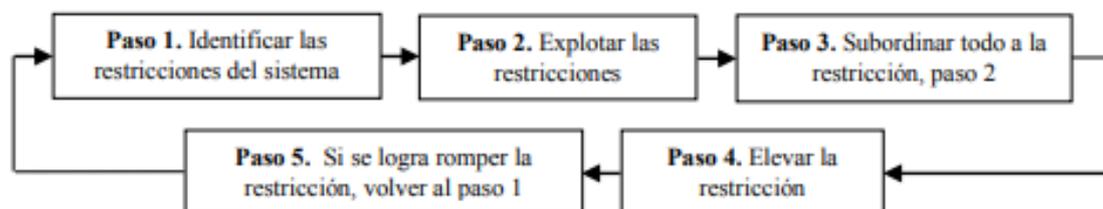
1.2.1. Teoría de restricciones

La Teoría de las Restricciones (TOC) es una filosofía de mejora continua que se centra en el eslabón más débil de la cadena para mejorar el rendimiento de un sistema de producción. TOC analiza la organización como un sistema, como un conjunto de elementos interdependientes cuyo rendimiento global es el resultado de los esfuerzos combinados de sus elementos. Un concepto importante es el reconocimiento del papel fundamental que desempeñan las restricciones del sistema, es decir, el eslabón más débil del proceso. Además, la TOC se centra en la gestión de las restricciones que limitan el progreso de la organización hacia su objetivo de ganar dinero ahora y en el futuro.

En todo el mundo, las organizaciones que aplican modelos de optimización consiguen reducir sus costes. Por ello, estos modelos son cada vez más relevantes en la comunidad científica internacional. La optimización matemática en el marco de la programación lineal (LP) y la programación lineal entera (ELP) tiene una amplia gama de aplicaciones en la resolución de problemas empresariales reales, lo que permite a las organizaciones gestionar la toma de decisiones individuales y conjuntas con el fin de hacer un uso eficiente de los recursos y aumentar los beneficios. La mayoría de los investigadores coinciden en que los problemas de programación pueden resolverse de forma óptima mediante técnicas de programación matemática. Se destaca la eficacia de la optimización en PL y PLE para resolver problemas relacionados con la programación de la producción y las necesidades de material.

Ilustración 3

Etapas de la Teoría de Restricciones



Nota. Tomado de Romero y otros, 2019.

La COT se centra en el papel de las restricciones en un sistema para mejorar su rendimiento. Las limitaciones pueden ser de mercado, de recursos internos y políticas. La ilustración 2, muestra las etapas de la COT, en la que las dos primeras etapas apoyan las

decisiones de combinación de productos a corto plazo, mientras que las restantes se centran en la planificación de la capacidad del sistema de producción a medio y largo plazo.

Los cuellos de botella (restricciones) son la base de la programación y la planificación de la capacidad del sistema de producción. Deben programarse para su máxima utilización, mientras que los procesos que no son cuello de botella se programan para servir al cuello de botella. El objetivo de la máxima eficiencia para todas las máquinas no se consigue en la COT. Como herramienta para la toma de decisiones sobre la cartera de productos, los métodos basados en la COT suelen utilizarse indistintamente (o en paralelo) con herramientas de optimización, como los métodos de restricción del margen de contribución unitario o los métodos de PL.

1.3.Referentes empíricos

Varios autores a nivel local, se han dado la tarea de indagar en las relaciones del proceso logístico y distribución, con un enfoque similar a la investigación en curso. A continuación, se exponen 5 trabajos que integran los referentes empíricos en los cual se sostiene el trabajo:

La investigación de Basantes (2015), se desarrolló en el contexto de la problemática de los plazos de entrega insuficientes de la red de farmacias de Guayaquil, debido a los deficientes procedimientos de pedido de productos a los distribuidores, la falta de control de stock en las farmacias de la red, los limitados medios tecnológicos, etc. Todos estos problemas hacían que los almacenes de los puntos de venta de la cadena de farmacias estuvieran desabastecidos, lo que provocaba la insatisfacción de los clientes, ya que el consumidor final necesitaba un acceso inmediato a los productos.

Todos estos problemas hacían que los almacenes de los puntos de venta de la cadena de farmacias estuvieran desabastecidos, lo que provocaba la insatisfacción de los clientes, ya que el consumidor final necesitaba un acceso inmediato a los medicamentos para estabilizar su salud. Los operadores logísticos son una ventaja competitiva en la distribución de medicamentos en las redes de farmacias (Basantes, 2015).

Sin embargo, es necesario desarrollar una propuesta de guía de suministros para preparar los pedidos y mejorar los plazos de entrega desde el centro de distribución hasta el punto de venta. Basantes (2015) realizó una encuesta entre las diferentes cadenas y

puntos de venta farmacéuticos con el objetivo de evaluar, analizar y diagnosticar el problema de los plazos de entrega a los almacenes de la red.

En este sentido, se estableció que existía una base de datos media de almacenes entre los centros de distribución y la red de farmacias; sin embargo, no existían pautas de procedimiento para reducir los tiempos de entrega de los productos con el fin de abastecer el stock de mercancías en los almacenes y así ofrecer un mejor servicio al consumidor final (Basantes, 2015).

Parra y Zhagui (2018) en su trabajo, sobre el proceso logístico en la empresa PACATER S.A., y como incide en su organización, destacan que En los dos últimos trimestres de 2017, se ha producido un incremento en el sector de las mercancías transportadas en cumplimiento de las formalidades aduaneras, constituyendo una fuente importante para la creación de nuevas empresas que deben ofrecer un servicio flexible y eficiente que vaya de la mano de las necesidades de sus clientes, utilizando herramientas como la logística, los manuales de procedimiento y las certificaciones.

El trabajo de Parra y Zhagui (2018) se realizó por la necesidad de minimizar los errores cometidos por PACATER, que le impedían prestar el mejor servicio posible; realizada mediante el método de la entrevista permitió deducir que la implantación de procedimientos logísticos mejoraba el proceso de satisfacción de las necesidades de los clientes y aumentaba la rentabilidad.

Villegas y Bunces (2016) estudia a los operadores logísticos calificados para el transporte y distribución nutracéuticos. Mencionaron que las nuevas necesidades de salud y los cambios en el comportamiento social, así como la reducción del tiempo disponible para preparar y consumir alimentos de calidad, han propiciado la aparición de alimentos funcionales y nutricionales que complementan sus funciones nutricionales generales con propiedades específicas de mantenimiento de la salud.

Los alimentos nutritivos son alimentos o partes de alimentos que tienen beneficios para la salud, incluido el tratamiento y/o la prevención de enfermedades. Son productos naturales con propiedades biológicamente activas y son capaces de desempeñar funciones terapéuticas además de sus funciones nutricionales básicas. Uno de los aspectos más importantes es “el mantenimiento de la calidad del producto desde el punto de origen hasta el transporte al distribuidor, mediante operadores logísticos que respeten los requisitos mínimos de temperatura y humedad”. (Villegas & Bunces, 2016)

El estudio de Villegas y Bunces (2016) muestra que, aunque se respetan ciertos parámetros para mantener la calidad de los productos nutricionales, es necesario que los operadores logísticos adapten las unidades utilizadas para transportar estos productos a la normativa logística que pronto será obligatoria para los sectores que deseen trabajar con alimentos, productos nutricionales y farmacéuticos.

Chávez y Adrián (2019) en la elaboración de un “Plan de logística y distribución de accesorios para autos Tuning en la ciudad de Guayaquil” explican que la investigación comenzó con una revisión de los diferentes modelos de logística y distribución y la consideración de las tendencias actuales para hacer el proceso más eficiente y flexible sin aumentar los costes y/o gastos, pero mejorando el nivel de suministro.

Para este estudio Chávez y Adrián (2019) adoptaron un enfoque de métodos mixtos, teniendo en cuenta tanto la investigación descriptiva como la concluyente, y el uso de métodos analíticos, inductivos y deductivos. Se realizaron entrevistas con personas implicadas en la comercialización de piezas de automóvil para el mercado secundario y se consultó información pública para determinar el modelo de suministro más adecuado en cada una de las zonas identificadas por la ciudad como parte de la propuesta.

El objetivo del trabajo de Vélez (2018) fue identificar el diseño de un modelo logístico de distribución para las PYMES del centro de Guayaquil. Se adoptó un enfoque cualitativo y se elaboraron cuestionarios en los que se aplicaron entrevistas e instrumentos de encuesta a todos los aspectos para obtener resultados favorables al desarrollo de un diseño logístico adecuado. Se adoptó un enfoque cualitativo y se elaboró un cuestionario en el que se aplicaron entrevistas e instrumentos de encuesta a todos los aspectos con el fin de obtener resultados que permitieran desarrollar un diseño logístico adecuado.

Paredes y Vargas (2018) presentaron una propuesta de mejora al proceso de almacenamiento y distribución para productos terminados, por lo que parten analizando que “la llegada de nuevos competidores y el aumento de las exigencias de los clientes en términos de precio, plazos de entrega y calidad del servicio han obligado a la empresa a buscar la mejora continua” (pág. 45). Para entender la situación actual de una empresa cementera del sur del país, se realizó un análisis para identificar los puntos críticos en el proceso de almacenamiento y distribución de productos terminados. Se descubrió que: el 65% de las empresas carecía de formación y entrenamiento del personal, más del 40%

tenía plazos de entrega de más de 4 horas, el 60% tenía clientes insatisfechos, sin instalaciones, falta de señalización y procedimientos.

Daniel Andrés Peña (2018) en la elaboración de un Diseño y documentación para implementación de un manual operacional de instrucciones (DPO) en pilar de reparto mediante metodología establecida por Ab – Inbev en Cervecería Bavaria muestra una guía autorizada de como se debe hacer las cosas al interior de la compañía y nace como extensión natural del programa de optimización de plantas buscando garantizar la sostenibilidad y la mejora de las operaciones. El desarrollo de este proyecto comienza con el análisis del diagnóstico inicial que se realizó para conocer el grado de cumplimiento de los requisitos, en el que se encontraba el pilar de reparto (T2).

1.4. Marco conceptual

1.4.1. Criterios

Los criterios son los que siguen un patrón de algunas variables que determinan la rentabilidad de la actividad económica. Así, teniendo en cuenta estos datos, es posible determinar si una empresa es eficiente o no.

1.4.2. Logística

“El proceso de planificación, ejecución y control de los procedimientos para el eficiente y eficaz transporte y almacenamiento de mercancías, incluidos los servicios, e información relacionada desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el fin de ajustarse a los requisitos del cliente. Esta definición incluye entrantes, salientes, movimientos internos y externos” (Paredes & Vargas, 2018, pág. 23).

“La logística se refiere a crear valor para los clientes y proveedores de la empresa, y valor para los accionistas de la empresa” (Ballou, 2014, pág. 44). El valor de la logística se expresa fundamentalmente en términos de tiempo y lugar. Los productos y servicios no tienen valor a menos que estén en posesión de los clientes cuando (tiempo) y donde (lugar) ellos deseen consumirlo

1.4.3. Manual

Un manual es un documento o libro en el que se describen detalladamente los elementos esenciales de una materia de forma básica. Así, un manual nos permite

entender cómo funciona algo, realizar una acción de forma ordenada y precisa y evitar posibles errores.

1.4.4. Proceso

Un proceso es un grupo de actividades interdependientes que interactúan entre sí y transforman conjuntamente los insumos en productos. Este es un ejemplo de un proceso que implica pasos sucesivos de personas dentro y fuera de la empresa. Desde el pedido hasta el cobro Compra de materias primas

1.4.5. Procedimiento

Un procedimiento es un conjunto de acciones que deben realizarse todas de la misma manera para conseguir el mismo resultado en la misma situación. En el caso de una empresa, los procedimientos se utilizan para actividades en las que hay varios vínculos comerciales y en las que intervienen diferentes personas o departamentos de la empresa.

1.4.6. Operaciones logísticas

Las operaciones logísticas son un conjunto de acciones especializadas para la realización de funciones logísticas, destinadas a transformar el flujo de materiales y/o de información. La función principal de los operadores logísticos es optimizar eficazmente el proceso de compra, almacenamiento, transporte y distribución de productos para las empresas a las que sirven.

1.5. Marco legal

Las operaciones logísticas, por la naturaleza de su función, son reguladas por distintos órganos rectores, como el Ministerio de Transporte y Obras Públicas, Ministerio de Producción y Comercio Exterior, Agencia Nacional de Tránsito, Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, entre otros; estos van a señalar las directrices y parámetros legales bajo los cuales se va a regir la actividad. Este apartado está destinado establecer dichas condiciones bajo las cuales se ejecuta el trabajo de los Operadores Logísticos en Ecuador.

1.5.1. Constitución De La Republica Del Ecuador

Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios o produzcan bienes de consumo tendrán la responsabilidad civil y penal, en caso de ofrecer un servicio de pésima calidad o de que sus productos se encuentren en mal estado, no cumplan con los estándares de calidad o su publicidad sea engañosa, así como también cuando sus condiciones no sean las detalladas en sus empaques.

Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP). La Constitución de la República del Ecuador, establece que la administración pública debe hacer cumplir todos los parámetros establecidos en la Ley, garantizando un servicio a la comunidad, basado en los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Art. 264.- Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley:

- Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal.

Art. 337.- El Estado promoverá el desarrollo de infraestructura para el acopio, transformación, transporte y comercialización de productos para la satisfacción de las necesidades básicas internas, así como para asegurar la participación de la economía ecuatoriana en el contexto regional y mundial a partir de una visión estratégica.

Art. 394.- El Estado garantizará la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, sin privilegios de ninguna naturaleza. La promoción del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte serán prioritarias. El Estado regulará el transporte terrestre, aéreo y acuático y las actividades aeroportuarias y portuarias.

1.5.2. Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad Vial

El Art. 1.- menciona: "El presente Reglamento establece las normas de aplicación a las que están sujetos los conductores, peatones, pasajeros y operadoras de transporte, así como las regulaciones para los automotores y vehículos de tracción humana, animal y mecánica que circulen, transiten o utilicen las carreteras y vías públicas o aquellas

privadas abiertas al tránsito y transporte terrestre en el país". (LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL, 2008)

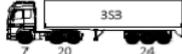
Permisos necesarios para poder rodar en el vías del Ecuador

1. Certificado de operación regular (COR) emitido por la MTOP

Los propietarios de vehículos y sus combinaciones, para obtener el COR, presentarán:

- a. RUC del propietario del vehículo
- b. Matrícula
- c. Permiso de Operación (ANT) / Incremento de Cupo (ANT)/ Autorización por Cuenta Propia (ANT)
- d. Medidas (alto, ancho y alto)
- e. Ticket de Báscula (peso vacío)
- f. Foto frontal (placa visible) y foto lateral (número de ejes visible)
- g. En caso de no ser el propietario, junto con la cédula y papeleta de votación, presentar autorización simple
- h. Combinaciones

TABLA NACIONAL DE PESOS Y DIMENSIONES POSIBLES COMBINACIONES

TIPO	DISTRIBUCIÓN MÁXIMA DE CARGA POR EJE	DESCRIPCIÓN	PESO BRUTO VEHICULAR MÁXIMO PERMITIDO (toneladas)	LONGITUDES MÁXIMAS PERMITIDAS (metros)		
				Largo	Ancho	Alto
3S3			48	20,50	2,60	4,30

2. Permiso de Alimentos
3. Permiso de operaciones

Art. 15.- El ministro del Sector será el responsable de la rectoría general del sistema nacional de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en coordinación con los GADs, expedirá el Plan Nacional de Movilidad y Logística del transporte y supervisará y evaluará su implementación y ejecución (LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL, 2008)

Reglamento General para la aplicación de la Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial (2012) en Relación a Licencias de conducir

Art. 125.- Ninguna persona podrá conducir vehículos a motor dentro del territorio nacional sin poseer los correspondientes títulos habilitantes otorgados por las autoridades competentes de tránsito, o un permiso de conducción, en el caso de menores adultos que hayan cumplido los 16 años de edad quienes deberán estar acompañados por un mayor de edad que posea licencia de conducir vigente, o algún documento expedido en el extranjero con validez en el Ecuador, en virtud de la ley, de tratados o acuerdos internacionales suscritos y ratificados por el Ecuador. (2012)

Art. 126.- Los certificados y los títulos de conductor no profesional y profesional, respectivamente, otorgados por las Escuelas de Conducción, Institutos Técnicos de Educación Superior, Universidades y Escuelas Politécnicas, autorizados por el Directorio de la Agencia Nacional de Tránsito, incluido el SECAP y FEDESOMECE, constituyen requisito único e indispensable para otorgar las respectivas licencias de conducir a través de las Unidades Administrativas correspondientes. Las mencionadas instituciones, para los efectos de la Ley y este Reglamento, se regirán bajo los parámetros establecidos en los reglamentos que expida la ANT. (2012)

Art. 127.- Únicamente la Agencia Nacional de Tránsito y sus Unidades Administrativas podrán emitir licencias y permisos de conducir. (2012)

Art. 128.- No se otorgará licencia para conducir vehículos a motor a quien no presente el correspondiente título o certificado de conductor profesional o no profesional, respectivamente, debidamente conferido por las escuelas, institutos técnicos, escuelas politécnicas y universidades autorizados (2012).

Art. 130.- Como requisito previo para la renovación de las licencias de conducir, se deberán aprobar los siguientes exámenes:

1. Los mayores de 18 años y menores de 65 años que posean licencias de conducir no profesionales tipo A y B, deberán aprobar exámenes psicosenométricos y teóricos.
2. Los mayores de 65 años, y los que posean cualquiera de los tipos de licencias de conducir profesionales y no profesional tipo F, deberán aprobar exámenes médicos, psicosenométricos,

teóricos y prácticos. El examen médico previsto será un examen visual, el mismo que también podrá ser realizado a través de equipos psicosenométricos.

En los casos de cambio de categoría se deberá además cumplir con lo establecido en el artículo 96 de la Ley. El conductor que posea una licencia tipo C, no estará sujeto al cumplimiento del requisito establecido en el artículo 96.a) de la Ley.

Los exámenes para la renovación o canje de licencias se podrán rendir cuantas veces fueren necesarios y en cualquier tiempo (2012).

Art. 132.- Las licencias para conducir serán de las siguientes categorías: No profesionales, Profesionales y Especiales:

A. No profesionales:

1. Tipo A: Para conducción de vehículos motorizados como: ciclomotores, motocicletas, tricar, cuadrones;
2. Tipo B: Para automóviles y camionetas con acoplados de hasta 1,75 toneladas de carga útil o casas rodantes. Excepcionalmente, los automóviles y camionetas con acoplados de hasta 1.75 toneladas de carga útil de propiedad del Estado, podrán ser conducidos por los funcionarios y servidores públicos que posean licencia tipo B en las circunstancias y cumpliendo con los requisitos determinados en la normativa aplicable expedida por la contraloría General del Estado;
3. Tipo F: Para automotores especiales adaptados de acuerdo a discapacidad.

B. Profesionales:

1. Tipo C1: Para vehículos policiales, ambulancias militares, municipales, y en general todo vehículo del Estado ecuatoriano de emergencia y control de seguridad.
2. Tipo C: Para taxis convencionales, ejecutivos, camionetas livianas o mixta hasta 3.500 kg, hasta 8 pasajeros; vehículos de transporte de pasajeros de no más de 25 asientos y los comprendidos en el tipo B
3. Tipo D1: Para escolares- institucional y turismo, hasta 45 pasajeros.

4. Tipo D: Para servicio de pasajeros (intracantonales, interprovinciales, intra-provinciales, intraregionales y por cuenta propia); y para vehículos del Estado ecuatoriano comprendidos en el tipo B y no considerados en el tipo C1.
5. Tipo E1: Para ferrocarriles, auto ferros, motobombas, trolebuses, para transportar mercancías o substancias peligrosas y otros vehículos especiales.
6. Tipo E: Para camiones pesados y extra pesados con o sin remolque de más de 3,5 toneladas, tráiler, volquetas, tanqueros, plataformas públicas, cuenta propia, otros camiones y estatales con estas características.
7. Tipo G: Para maquinaria agrícola, maquinaria pesada, equipos camineros (tractores, moto niveladoras, retroexcavadoras, montacargas, palas mecánicas y otros).
8. Tipo A1: Para conducir mototaxis o tricimotos de servicio comercial, y los del tipo A.

Las licencias comprendidas en la categoría profesional habilitan también conducir los vehículos especificados en el tipo B.

C. Especiales:

1. Permiso internacional de conducir.
2. Licencia de conductor andino.

Art. 154.- Todas las licencias de conducir se someterán al sistema de puntaje, establecido en los artículos 97 y 98 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre.

Art. 155.- La pérdida de puntos se aplica exclusivamente al conductor infractor, por ende, si se cometiere una infracción de tránsito y no se pudiere identificar a la persona que conducía el vehículo, el propietario del mismo será sancionado con las multas correspondientes, pero no con la reducción de puntos en su licencia. Así mismo, cuando un conductor tuviere varias categorías de licencias de conducir, los puntos que pierda haciendo uso de una de ellas serán reducidos por igual en las demás categorías que posea (2012).

Para la correcta aplicación de la licencia por puntos, los conductores que tuvieran licencia profesional y además la licencia tipo B, esta última será anulada y borrada del registro correspondiente.

Art. 156.- La renovación de la licencia de conducir por expiración de su plazo de vigencia, no extingue los puntos previamente perdidos. En consecuencia, las licencias se renovarán únicamente con la cantidad de puntos que tenía la licencia caducada (2012).

Art. 157.- Se establece el Registro Nacional de Licencias de Conducir y Permisos Provisionales y de Aprendizaje, en el que se anotarán los puntos perdidos por lo conductores, así como los antecedentes de tránsito. Los GADs, las Unidades Administrativas Regionales y Provinciales y la CTE, llevarán estos registros, los mismos que deberán estar interconectados entre sí con el Registro Nacional administrado por la Agencia Nacional de Tránsito (2012).

1.5.3. Código del Comercio

Art. 682.- Contrato de operación logística es aquel por el cual una parte, a la que se denomina operador logístico se compromete con un usuario a la organización, planificación, control y ejecución del movimiento de su inventario, así como a la implementación de ciertos requerimientos ya sea de inventarios, materia prima u otros que el usuario requiera. El contrato de operación logística podrá consistir en una, varias o todas aquellas actividades, las cuales realizará a cambio de una contraprestación o precio.

Art. 683.- El operador logístico puede tener, propiedad o tenencia de un lugar físico en el cual recibe y desde el cual implementa los servicios que se le requieren por parte del solicitante. **Art. 684.-** El contrato de operación logística podrá celebrarse para un evento en particular o para una sucesión continua de prestación del servicio de operación logística.

Art. 685.- En los contratos de operación logística se especificará en qué consiste la operación logística que el prestador de la misma debe cumplir. Ante la falta de especificación, se estará al cruce de información que las partes hubieren efectuado en el proceso de solicitud del servicio de operación logística.

Art. 686.- Cuando el operador logístico asuma los deberes de organización, planificación, control y ejecución de inventarios y distribución, es responsable de las pérdidas, faltas, averías, daños y/o retrasos en la entrega, salvo que acredite su ausencia

de culpa, fuerza mayor o caso fortuito. La responsabilidad a la que se refiere este artículo se extiende al periodo durante el cual los productos están bajo la custodia del operador.

Art. 687.- Cuando el contrato de operación logística incluya actividades como el transporte de mercaderías para ser entregadas ya sea a distribuidores, o vendedores, o destinatarios finales, el operador se cerciorará del cumplimiento de todas las disposiciones de seguridad de transporte y de tránsito, sin que pueda establecerse responsabilidad para el solicitante del servicio.

Art. 688.- Cuando la operación logística consista en la coordinación u organización de actividades que impliquen la recepción de mercaderías que se importen al país, deberá cerciorarse de que todos los documentos de importación y aduaneros se encuentren debidamente en regla a fin de poder cumplir con el contrato respectivo.

Art. 689.- Son obligaciones del operador logístico aquellas que se pacten entre las partes, dependiendo el alcance de la operación logística, y podrán comprender, entre otras, las siguientes:

- a) El embalaje, verificación y control de las mercancías y cargas, según instrucciones del usuario;
- b) Obtención de licencias, autorizaciones y otras formalidades con respecto a las mercancías;
- c) Transporte hasta la plataforma logística desde donde recoge la carga y hasta el nodo de carga al transporte principal, en tanto y en cuanto, no sea desde la propia plataforma (puerto, aeropuerto, terminal ferroviaria);
- d) Transporte interior (el que fuere necesario), en origen y destino;
- e) Cumplimiento de las formalidades aduaneras de importación y exportación;
- f) Manipulación en origen y destino;
- g) Transporte principal;
- h) Gestión de seguros;
- i) Entrega.

Es necesario añadir que de acuerdo con la Coordinación General de Regulación para la vigilancia y control Sanitario y la Coordinación General Técnica de Certificaciones del Ecuador; el transporte de bebidas de moderación se enmarca en la medida de transportes de alimentos; en ese sentido, la Agencia Nacional de Regulación,

Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA) elaboró el Instructivo IT-I-DTBPP-001 (2014), para la obtención de los permisos de transporte de alimentos.

En el instructivo se establecen los siguientes requisitos:

5.3 Requisitos para la obtención de permiso de transporte de alimentos:

1. Formularios y modelo de carta de veracidad de información dirigida al Director Ejecutivo del ARCSA
2. Registro de desinfección y limpieza del contenedor, especificando los productos utilizados, con sus respectivas firmas de responsabilidad.
3. Registro de control de temperatura del contenedor. Esto se hará según el tipo de alimento transportado (utilizado para los alimentos que requieren cadena de frío) con sus respectivas firmas de seguridad.
4. Registro de calibración de equipos de medición de temperatura, emitidos por parte de un organismo acreditado
5. Certificados ocupacionales de salud del personal que labora en el medio de transporte
6. Fotografías del vehículo (interior, exterior, contenedor)

Capítulo II

MARCO METODOLÓGICO

2.1. Metodología

En el trabajo de investigación realizado se utilizó el método deductivo-inductivo. El método se basa en información estadística primaria y secundaria que ayudará al desarrollo del tema de investigación. Al mismo tiempo, se utilizarán técnicas de recogida de datos, como las entrevistas y las encuestas, para obtener información desde distintos ángulos, aunando aspectos teóricos y experimentales, que servirán para expresar los verdaderos contornos del problema abordado mediante cuadros y figuras.

2.2. Métodos

Se partirá de lo general a lo particular, es decir, se analizarán los procedimientos que intervienen en el suministro, orden, funciones y seguridad del proceso logístico. Se obtendrán resultados útiles para los diferentes procedimientos que se llevan a cabo actualmente, con casos concretos de directrices de procedimiento para satisfacer las necesidades de los particulares (Hernandez Sampieri & Otros, 2016).

De este modo, se concluirá positivamente el impacto socioeconómico de los aspectos más vulnerables en la logística, causados por factores intrínsecos a este sector, como los almacenes, los stocks, la satisfacción de los clientes, los mercados insatisfechos, las preferencias de los consumidores, etc.

El tipo de estudio es la parte del diseño y la estructura de un estudio que hay que abordar. El tipo de estudio determina el tipo de investigación realizada, es decir, el escenario del problema y el contexto en el que se aplicarán las futuras soluciones o programas que ayuden a resolverlo. En este caso, el estudio se enmarcará en los siguientes tipos de investigación.

2.2.1. Investigación descriptiva

El objetivo principal de este tipo de estudios es medir estas variables para comprobar si la propuesta cubre las cuestiones planteadas. Este tipo de estudio pretende medir o evaluar aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno estudiado, es decir, el retraso en la entrega de medicamentos desde operador logístico a la empresa que presta que contrata. En este caso, la descripción es la medición de las variables implícitas en el

estudio y de cada uno de los factores relacionados con el problema estudiado, tales como: tiempo de trabajo, elementos utilizados, fallos o defectos visibles en el proceso, cumplimiento de las normas de seguridad, etc.

Por último, según el tratamiento de las variables, el estudio es no experimental y, según esta clasificación, entra en la categoría de transversal. En otras palabras, el estudio científico es: descriptivo y explicativo, no experimental y transversal. Es descriptiva porque intenta describir o medir las variables o factores que intervienen en el estudio, y es correlacional porque intenta medir el grado de asociación entre las variables que se explican (Bernal, 2018).

También hay que tener en cuenta que se trata de un estudio no experimental en el sentido de que las variables no se manipularon en el proceso lógico y que es transversal en el sentido de que se utilizó una muestra para la encuesta. También hay que señalar que el estudio es cualitativo en el sentido de que “busca la calidad o los temas a investigar para evaluar y luego medir los hechos para el análisis respectivo” (Hernandez Sampieri & Otros, 2016).

2.2.2. Investigación de analítica

En este tipo de estudio, el objetivo es contrastar las hipótesis inicialmente formuladas. Trata de identificar el grupo de estudio y el grupo de control para compararlos con las diferentes variables a estudiar, lo que hace que el estudio sea explicativo, es decir, trata de explicar las relaciones que existen en las diferentes variables encontradas en la encuesta de investigación.

Hay que tener en cuenta que en este tipo de estudios se realiza una comparación de las variables entre el grupo de estudio y el grupo de control, es decir, una comparación con estudios anteriores, con sujetos tratados en otro contexto y en otro momento, para evaluar y comparar las variables que se han expuesto y poder contrastar las hipótesis a probar. Se trata de un proceso más complejo que un estudio descriptivo.

2.3.Premisa o hipótesis

La premisa de investigación se sostiene en:

El análisis de los procesos de los operadores logísticos que prestan servicios a las empresas productoras y comercializadoras de bebidas de moderación permitirá el diseño del manual de estándares

VI: *Procesos de operadores logísticos que prestan servicios a las empresas productoras -comercializadoras de bebida de moderación*

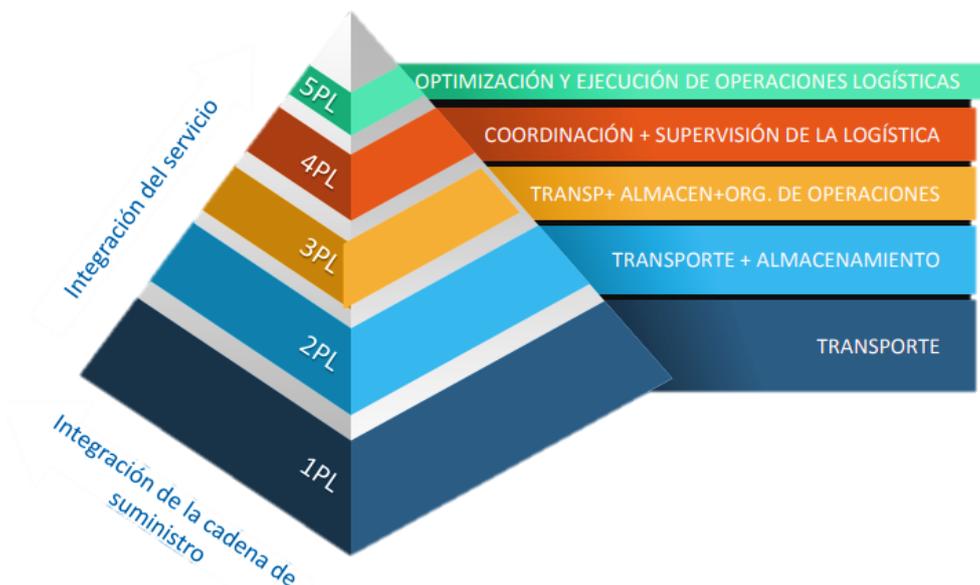
VD: *Diseño de Manual de estándares*

2.4. Universo y muestra

Para el desarrollo del estudio y la determinación de la población, se esclarece primero ciertos criterios de selección. El primero, es que la investigación acude al transporte primario como servicio de los operadores logísticos a sus contratantes, que en este caso son empresa dedicadas a la producción y/o comercialización de bebidas de moderación, se excluyen del análisis otros operadores logísticos que puedan dar servicios a comercializadoras de este bien o de otros licores o productos. Un segundo criterio, es definir a qué tipo de transporte logístico se está analizando, según el Boletín de logística, transporte e infraestructura (MPCEIP, 2019) “existen diversos tipos de Operadores Logísticos y se pueden clasificar según sus actividades y grado de implicación en las actividades y servicios que prestan a las empresas que contratan sus servicios” (pág. 5).

Ilustración 4

Tipos de Operadores logísticos



Nota. Tomado del MPCEIP, 2019.

Muestra:

Para las encuestas se tomará en cuenta el total de población de trabajadores pertenecientes a empresas responsables de brindar servicios de operaciones logísticas en Ecuador; la muestra que se tomará será iguala al total de encuestados.

Las encuestas se realizarán con preguntas cerradas, con criterio de conformidad de acuerdo a la escala de Likert que servirá como herramienta de medición de actitudes y afirmación de conformidad de los encuestados.

Se tomaron 2 poblaciones de las cuales se consideró el universo completo para la muestra, 180 choferes pertenecientes al personal que labora para los operadores logísticos y 9 administradores de operadores logísticos; para cada grupo se seleccionó un aspecto del proyecto, de esa forma tenemos:

- Personal (180): Seguridad – personal – flota
- Administradores (9): Administracion - personal

Para la entrevista se ha seleccionado una muestra de:

2: Administradores operativos

1: Gerente de seguridad y procesos

En el estudio de caso, analizamos los "1PL - first party logistics", que son proveedores de servicios que sólo transportan mercancías para las empresas. La externalización de las actividades que no forman parte de la actividad principal es el primer paso.

El transporte es uno de los principales servicios externalizados, ya que el sector ofrece una amplia gama de servicios con beneficios en términos de reducción de costes, aumento de gastos, mantenimiento, seguros, etc. Sus características principales son:

- Proporciona un servicio independiente e indefinido.
- Realiza una función a la vez, por ejemplo, la subcontratación del transporte.
- Suele asignarse a un gestor que coordina varias partes de la cadena de suministro.

Según la clasificación Nacional de Actividades económicas, este tipo de transporte logístico entra en la codificación H5229.02 como muestra la tabla 5:

Tabla 5
catalogación de la empresa

Código CIU	Detalle
H5229	OTRAS ACTIVIDADES DE APOYO AL TRANSPORTE.
H5229.0	OTRAS ACTIVIDADES DE APOYO AL TRANSPORTE

H5229.02	Actividades logísticas: planificación, diseño y apoyo de operaciones de transporte, almacenamiento y distribución; contratación de espacio en buques y aeronaves, organización de envíos de grupo e individuales (incluidas la recogida y entrega de mercancías y la agrupación de envíos); Manipulación de mercancías, como: el embalaje temporal con la exclusiva finalidad de proteger las mercancías durante el tránsito, desembalaje, muestreo y pesaje de la carga
----------	--

Nota. Elaborado por Burgos, 2022. Fuente: NEC, 2019.

Para el visualizador de estadísticas empresariales (INEC, 2022) la totalidad de empresas de la dicha categoría solo en la ciudad de Guayaquil es de 3,517 operadores logísticos de transporte 1PL. Lo que vuela insostenible e inviable la investigación en la delimitación temporal en que se desarrolla.

Por lo que se aplica un muestreo a conveniencia, donde se aplicaran los instrumentos de recolección de datos a las siguientes empresas escogidas de forma dirigida por que son las empresas que tienen relación directa con las dos empresas productoras de bebidas de moderación que, para los criterios de la investigación, solicitan mantener el anonimato.

Tabla 6
Empresas sujetos de investigación

Ni	Nombre	Ruc	Número de operadores
1	SERVITRAILER	1191747506001	48
2	JAVALCISA	0891745338001	23
3	HERLOPTRUCK	1792241057001	32
4	VENPARGLOBAL	1792371643001	16
5	TRUCKCEPEDA	1891765521001	8
6	VICASTRUCKS	1191795312001	7
7	HGM	1792304350001	4
8	ARELLANO	0691754080001	4
9	RAMSA	0992327642001	38

Nota. Elaborado por Burgos, 2022. Fuente: SCVS, 2022.

2.5. Matriz CDIU – Operacionalización de variables

Las variables de investigación quedan de la siguiente forma, según su matriz de operacionalización:

Tabla 7
Matriz CDIU

VARIABLE	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INSTRUMENTO	UNIDADES DE ANÁLISIS
manual de estándares	de Descripción de la política de calidad y de las herramientas	<ul style="list-style-type: none"> personal Seguridad Flota 	Referentes teóricos.	Revisión bibliográfica

procesos de distribución	de que la empresa o negocio ha puesto en marcha para alcanzar sus objetivos de calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Administración 	Bibliográfica de soporta para la elaboración de un manual de estándares	Representación gráfica de resultados
			Encuestas	
Procesos de operadores logísticos que prestan servicios a las empresas productoras - comercializadoras de bebida de moderación	la Administración de recursos humanos, la eficiencia es utilizar los recursos y costos de la mejor manera para entregar un óptimo recurso	<ul style="list-style-type: none"> • Administración • Calidad del servicio 	Entrevista	Entrevista a responsables del equipo de operadores logísticos

Nota. Elaborado por Burgos, 2022.

2.6. Gestión de Datos

El procesamiento de datos se refiere a todo el proceso del investigador, desde la recogida de los datos hasta su presentación en forma resumida. Consta esencialmente de tres etapas: recogida e introducción, tratamiento y presentación (Hernandez Sampieri & Otros, 2016).

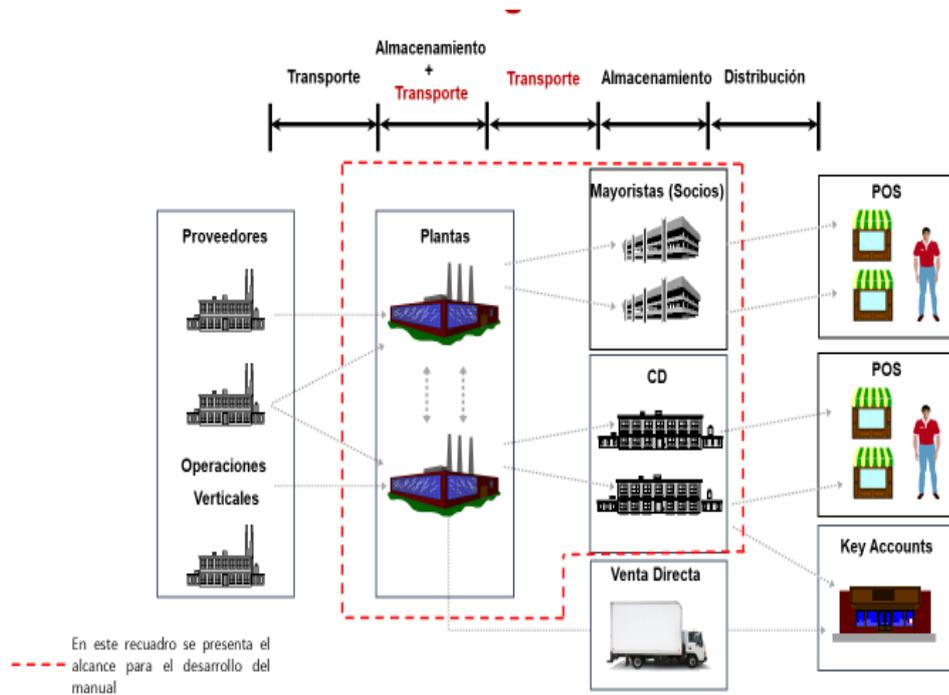
La gestión de datos para este caso específico, conlleva a la redacción, aprobación y aplicación de la entrevista al responsable del equipo de operadores logísticos que prestan servicios en la empresa productora de bebidas de moderación. La etapa del proceso que continúa es el análisis de las entrevistas para poder desarrollar el análisis que de paso a la propuesta y la problemática particular detectada que desea resolver o mitigar.

En base a los sujetos de la muestra, los instrumentos se aplicarán de la siguiente forma: la entrevista será aplicada a 2 expertos en operadores logísticos de las empresas seleccionadas, la encuesta, será aplicada a un representante de cada uno de los representantes de las empresas seleccionadas; esto último, al igual que en la ficha de observación.

También se realizará entrevista a un experto en procesos de distribución de una de las empresas de bebidas de moderación.

2.7. Alcances de la investigación

El proceso que lleva a cabo un operador logístico es amplio, es necesario delimitar los alcances y aspectos que va a tener el presente proyecto, lo cual nos servirá como delimitación para la propuesta, en ese sentido, el alcance se proyecta de la siguiente manera:



Nota. Elaborado por Burgos, 2022

2.8. Criterios éticos de la investigación

La ética de la investigación se basa en los siguientes tres principios básicos.

Tabla 8
Criterios éticos de la investigación

PRINCIPIO	CRITERIO
Respeto a los demás	Llevar a cabo una investigación en la que algunos participantes potenciales no tienen el derecho y la capacidad de tomar decisiones es una violación de la ética de la investigación y de los derechos humanos básicos.

Beneficencia	Los representantes de la comunidad pueden aportar sus ideas y opiniones para garantizar que los beneficios de la investigación sean óptimos para los participantes en la misma, minimizando los riesgos.
Justicia	La justicia prohíbe someter a un grupo a los riesgos de la investigación simplemente en beneficio de otro grupo

Nota. Elaborado por Burgos, 2022. Adaptado de FHI, 2005.

Estos principios se consideran universales: se aplican en todo el mundo. No conocen fronteras nacionales, culturales, jurídicas o económicas. Todos los que participan en la investigación con seres humanos deben comprender y respetar estos principios. A pesar de la universalidad de estos principios, la disponibilidad de recursos para apoyarlos no es universal ni se distribuye por igual en todo el proceso de investigación.

Capítulo III

RESULTADOS

3.1. Análisis de encuesta

El análisis de este instrumento parte de la recolección de datos y su posterior tabulación en el software libre de Microsoft Excel, donde se realizaron ilustraciones por cada una de las 4 dimensiones estudiadas, donde por cada soporte grafico se integran las preguntas de la dimensión correspondiente.

3.2. Encuesta 1

3.2.1. Personal

Pregunta 1

¿Cree que la empresa debe contar con un Organigrama formal de actividades?

Tabla 9 Organigrama de actividades

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	81	45%
De acuerdo	74	41%
Ni acuerdo / ni desacuerdo	25	14%
Parcial desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	180	100%

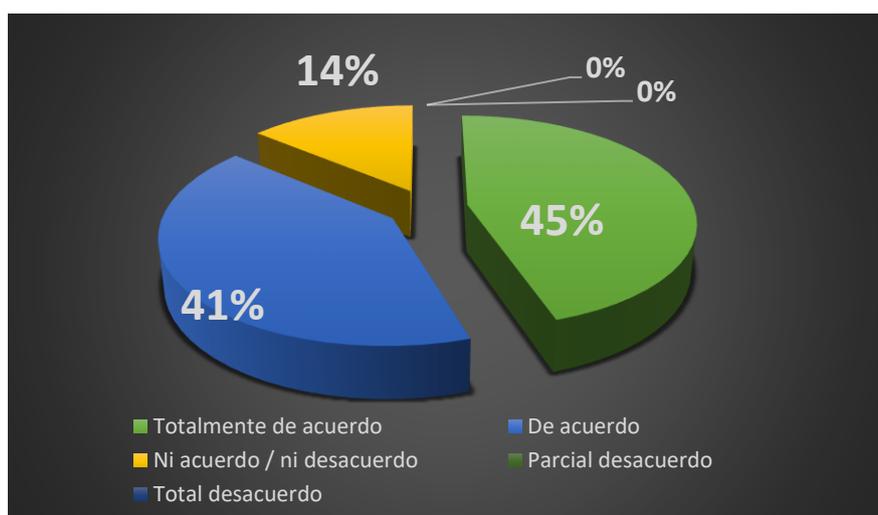


Ilustración 5 Organigrama de Actividades

Análisis

Los organigramas formales de actividades ayuda al personal de una empresa a saber en qué momento se debe realizar cada labor y a quién ha sido encomendada, de esta

forma se optimizan los procesos de trabajo, puesto que cada uno de los operarios tiene conocimiento de las actividades que se realizan y ayuda al correcto funcionamiento conjunto. En virtud de ello, el 45 y 41% de los encuestados reflejaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente, lo que nos orienta a un resultado positivo sobre el uso de Organigramas formales en las empresas. Un 14% de encuestados no presenta criterio de conformidad ni inconformidad.

Pregunta 2

¿Considera que todos colaboradores cuentan y conocen su descriptivo de cargo?

Tabla 10 Descriptivo de cargo

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	15	8%
De acuerdo	85	47%
Ni acuerdo / ni desacuerdo	52	29%
Parcial desacuerdo	28	16%
Total desacuerdo	0	0%
Total	180	100%

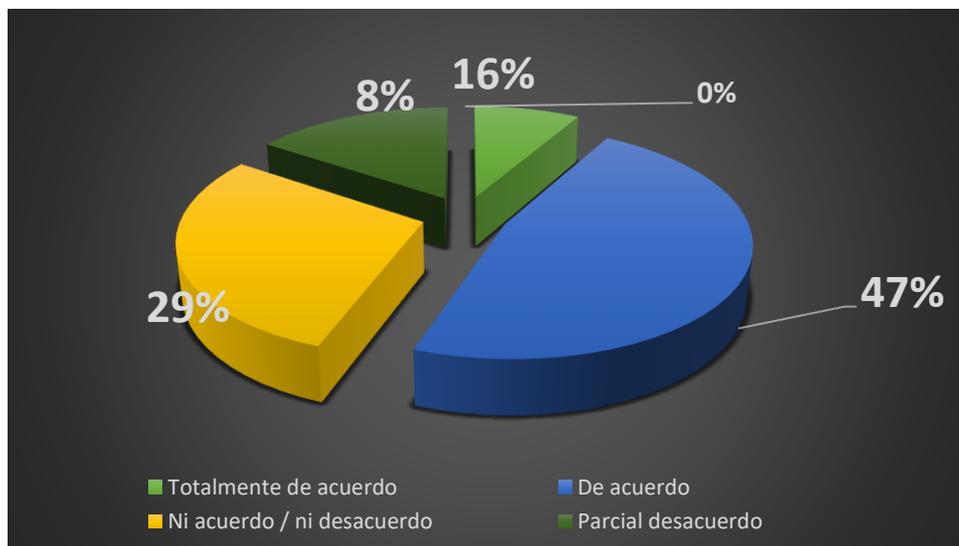


Ilustración 6 Descriptivo de cargo

Análisis

Conocer las actividades que debe desarrollar acorde al cargo que tiene un empleado es fundamental para que pueda llevar a cabo estas actividades con éxito; una vez se ha establecido esta necesidad, un 47% de encuestados está de acuerdo en que los

empleados conocen su descriptivo de cargo, un 29% manifiesta que no está de acuerdo ni desacuerdo, mientras que un 16% con un criterio de desacuerdo manifiesta que no todos los trabajadores conocen las funciones inherentes a su cargo.

Pregunta 3

¿Cree que deba existir un plan de capacitación anual; tomando en cuenta los cargos de cada persona?

Tabla 11 Plan de capacitación anual

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	117	65%
De acuerdo	46	26%
Ni acuerdo / ni desacuerdo	17	9%
Parcial desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	180	100%
		100%

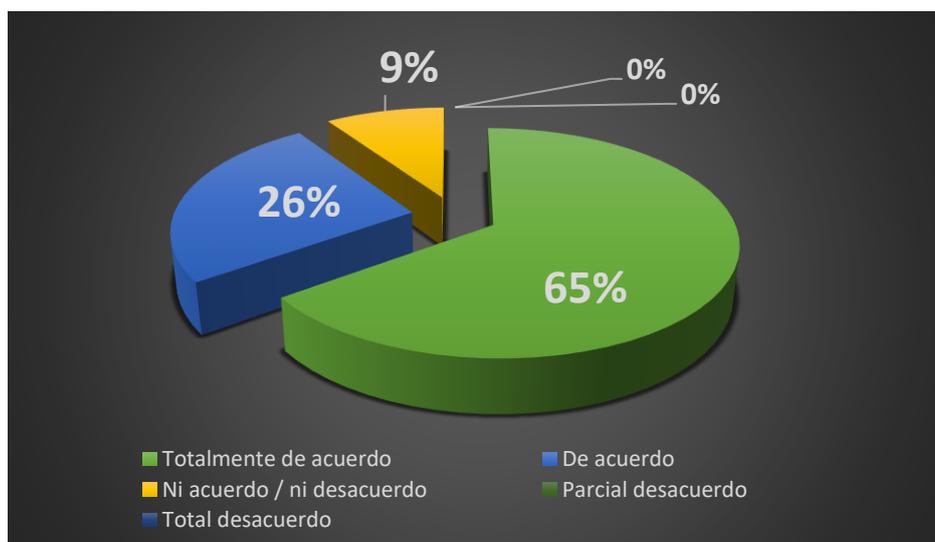


Ilustración 7 Plan de capacitación anual

Análisis

Mantener al personal capacitado es de beneficio tanto para los operarios como para la empresa; usualmente las capacitaciones suelen darse en grandes grupos de empleados, sin embargo, es necesario que que anualmente se elabore un cronograma de capacitaciones sectorizado, es decir, que sea direccionado a determinados grupos de trabajo según su cargo. Frente a estos el 65% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con que se realicen capacitaciones de acuerdo al cargo, un 26%

también mostró su conformidad, mientras que para un 9% es indiferente la situación de capacitación diferenciada por cargos.

Pregunta 4

¿Está de acuerdo con la creación de un cronograma de cumplimiento del plan de capacitación anual por cargo?

Tabla 12 Cronograma de cumplimiento de plan ed capacitación

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	122	68%
De acuerdo	49	27%
Ni acuerdo / ni desacuerdo	9	5%
Parcial desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	180	100%
		100%

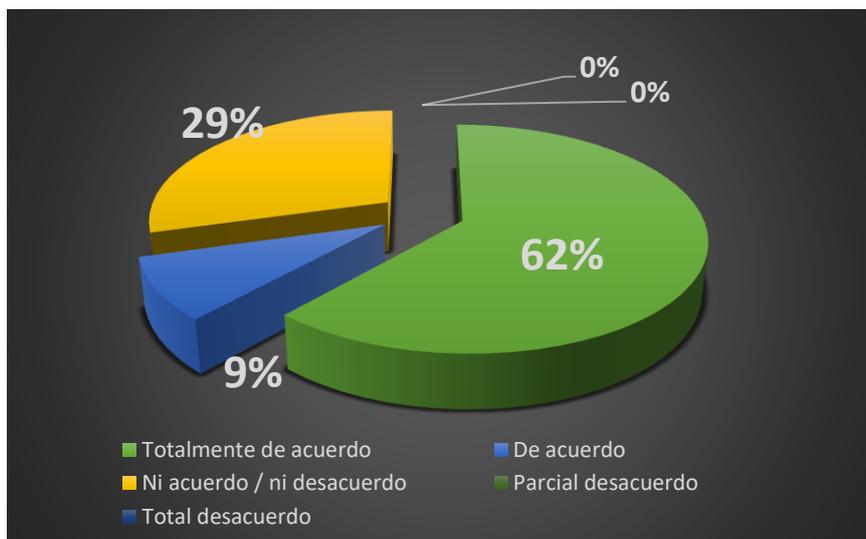


Ilustración 8 Cronograma de cumplimiento de plan de capacitación

Análisis

La capacitación es una herramienta valiosa para el correcto desempeño de funciones, es vital que esta se lleva a cabo de acuerdo a la planificación anual, para ello debe existir una estrategia de control representada en forma de cronograma de ejecución; 95% de los encuestados se mostraron conformes frente a la creación de un cronograma para controlar las capacitaciones que se deben dar acorde al plan anual.

Pregunta 5

¿Estaría de acuerdo con usar un programa de comunicación y de engagement para los colaboradores?

Tabla 13 programa de comunicación

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	111	62%
De acuerdo	16	9%
Ni acuerdo / ni desacuerdo	53	29%
Parcial desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	180	100%

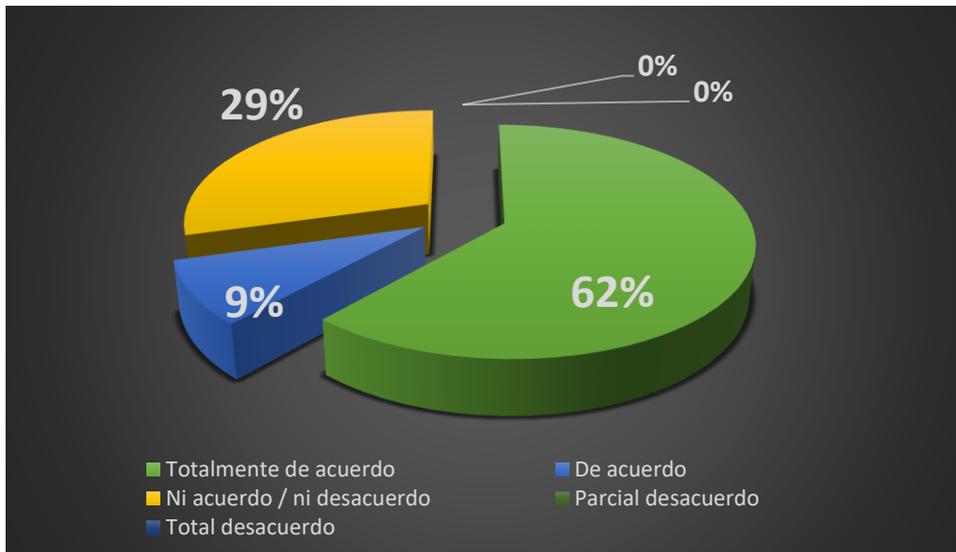


Ilustración 9 Programa de comunicación

Análisis

El programa de comunicación de colaboradores va a servir para agilizar los procesos de trabajo, frente a ello el 91% de encuestados emitió un criterio de conformidad, mientras que un 9% se muestra indiferente ante esta situación.

3.2.2. Seguridad

Pregunta 1

¿Considera necesaria la existencia de un manual de seguridad y salud ocupacional?

Tabla 14 Manual de seguridad y salud ocupacional

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	127	71%
De acuerdo	15	8%
Ni acuerdo / ni desacuerdo	38	21%
Parcial desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	180	100%

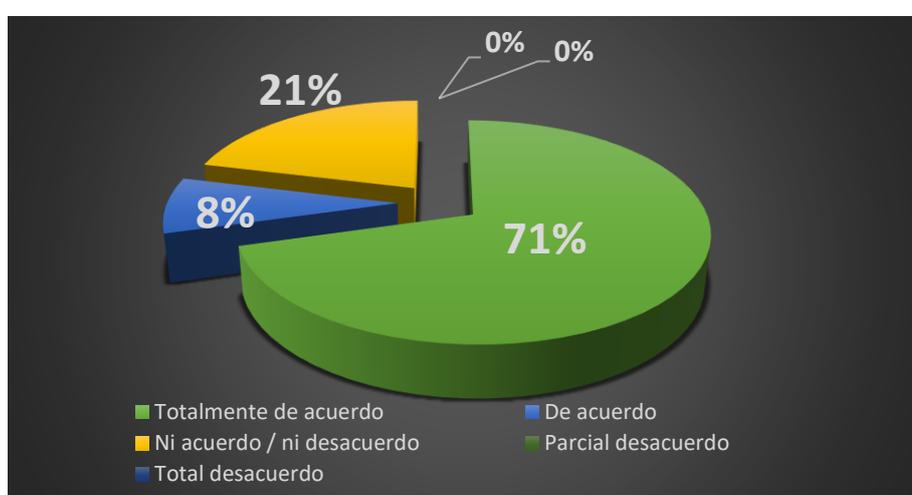


Ilustración 10 Manual de Seguridad y salud ocupacional

Análisis

La seguridad y la salud ocupacional son temas relativamente nuevos para las empresas, tanto el cumplimiento de los aspectos legales, cómo la infraestructura y el mobiliario necesario para su ejecución, son temas que competen a los empleadores, sin embargo, los manuales de seguridad son la forma ideal para divulgación de esta información a los operarios. Teniendo esto claro, el 79% de encuestados afirma que es necesaria la implementación de un manual de seguridad y salud ocupacional; el restante de encuestados no emite criterios de conformidad al respecto.

Pregunta 2

¿Cree necesario realizar una escala con la que se evalúe los riesgos inherentes a las actividades que se realizan?

Tabla 15 Riesgos laborales

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	143	79%
De acuerdo	35	19%
Ni acuerdo / ni desacuerdo	2	1%
Parcial desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	180	100%
		100%

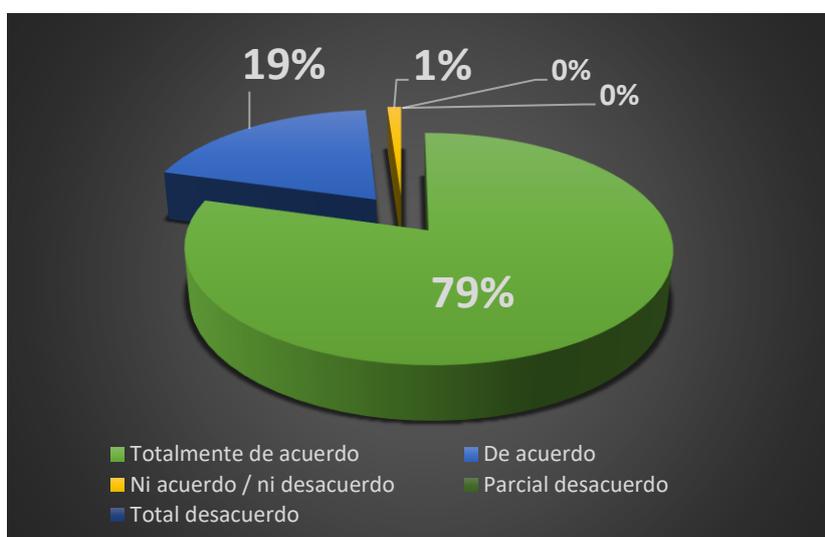


Ilustración 11 Riesgos laborales

Análisis

Las escalas de riesgos nos ayudan a diferenciar los niveles exponenciales de peligro a los que se enfrentan los operarios en la realización de las labores que se les encomienda. La escala representa la forma más sencilla de medir el riesgo y es la que mejor se puede divulgar. Frente a ello, el 99% de encuestados manifiesta estar de acuerdo con la creación de un mecanismo que evalúe los riesgos de trabajo inherentes a las actividades dentro de su empresa.

Pregunta 3

¿Se debe implementar un registro de monitoreo para equipos y herramientas de seguridad que debe portar cada camión?

Tabla 16 Registro de monitoreo de equipos y herramientas

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	123	68%
De acuerdo	57	32%
Ni acuerdo / ni desacuerdo	0	0%
Parcial desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	180	100%

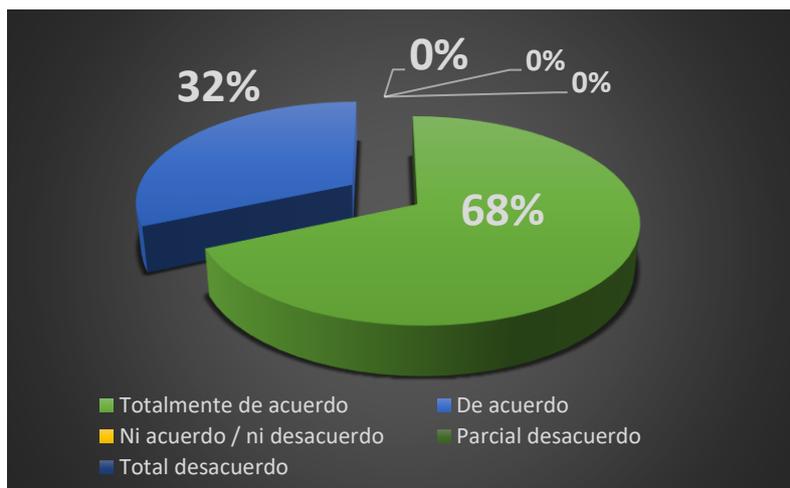


Ilustración 12 Registro de monitoreo de equipos y herramientas

Análisis

El monitoreo sirve para determinar el estado de las herramientas y equipos de los operarios; llevar un registro de aquello va a ayudar a identificar cual de los operarios tiene problemas en el uso de herramientas; así se puede determinar cuando existan equipos que no funcionen de la manera correcta y poder darle soluciones oportunas. En ese aspecto, el 100% de los encuestados muestran una actitud de conformidad con la implementación de un registro de monitoreo de herramientas y equipos de trabajo.

Pregunta 4

¿Está de acuerdo con el monitoreo de los recursos del medio ambiente: combustible, agua, energía eléctrica?

Tabla 17 monitoreo de recursos

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	95	53%

De acuerdo	47	26%
Ni acuerdo / ni desacuerdo	38	21%
Parcial desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	180	100%
		100%

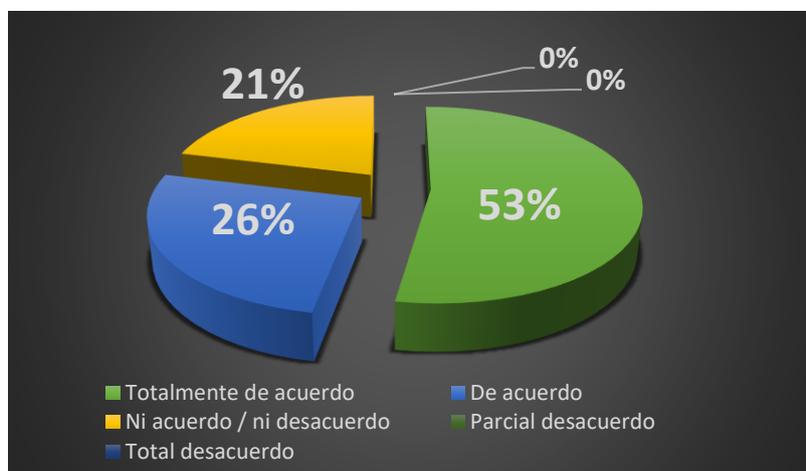


Ilustración 13 Monitoreo de recursos

Análisis

El monitoreo de recursos ayuda a la mejor utilización de los mismos, sean materiales o inmateriales, las dotaciones entregadas a los operarios deben ser administradas de forma correcto, frente a ello se propone la incorporación de una herramienta de monitoreo de recursos del medio ambiente. El 79% de encuestados manifiestan estar de acuerdo con esta medida, mientras que el 21 no emitió criterios de conformidad.

Pregunta 5

¿Considera necesario que se efectúen simulacros con los conductores: incendio, robos, daños en las vías?

Tabla 18 Simulacros

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	142	79%
De acuerdo	38	21%
Ni acuerdo / ni desacuerdo	0	0%
Parcial desacuerdo	0	0%

Total desacuerdo	0	0%
Total	180	100%
		100%

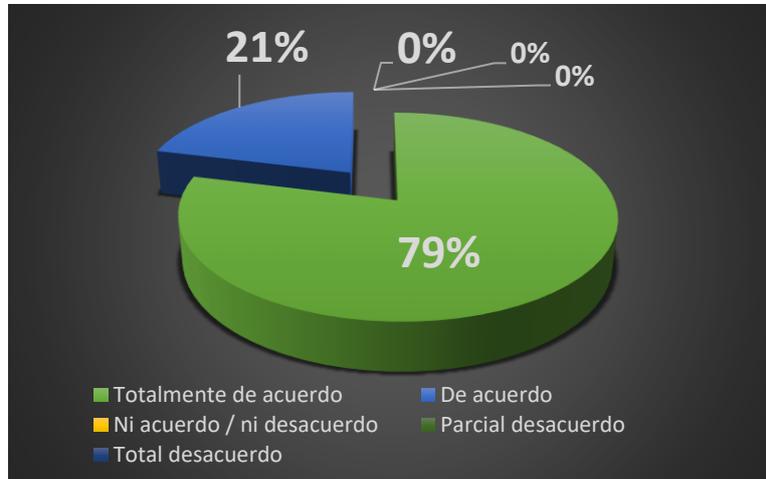


Ilustración 14 Simulacros

Análisis

Los simulacros ayudan a la prevención de accidentes, en ese sentido, deben ejecutarse estas actividades una vez que se han evaluado los riesgos a los que se exponen los operarios, la totalidad de encuestados está de acuerdo con la implementación de simulacros para los conductores.

Pregunta 6

¿Cree necesario desarrollar un diagrama de vías alternas a tomar en caso de tener algún problema en las vías.?

Tabla 19 diagrama de vías alternas

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	162	90%
De acuerdo	18	10%
Ni acuerdo / ni desacuerdo	0	0%
Parcial desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	180	100%
		100%

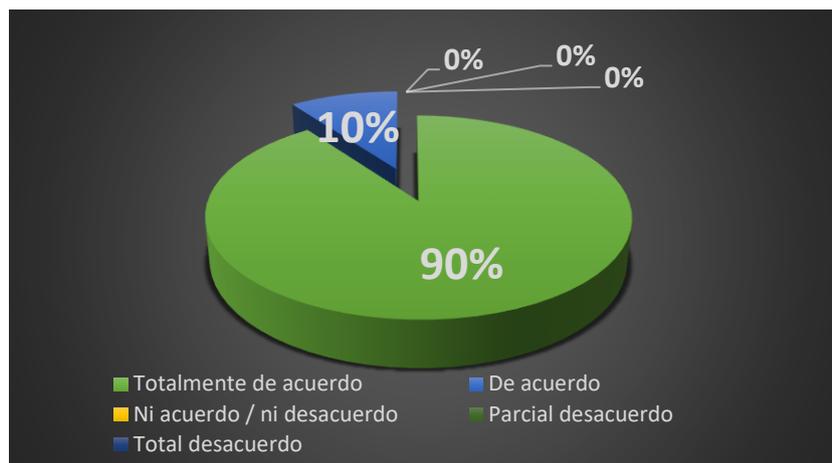


Ilustración 15 Diagrama de vías alternas

Análisis

La totalidad de encuestados manifiesta estar de acuerdo con la creación de un diagrama de vías alternas; generalmente el cronograma de tiempo estimado de recorridos suele verse afectado por distintas situaciones que se presentan en las vías, algunas de ellas son ajenas a los operarios, quienes deben permanecer dentro de las vías durante largos periodos de tiempo, retrasando la entrega y por ende las actividades.

3.2.3. Flota

Pregunta 1

¿Considera importante la gestión de la flota dentro del proceso de transporte primario?

Tabla 20 Flota en el transporte primario

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	140	78%
De acuerdo	20	11%
Ni acuerdo / ni desacuerdo	20	11%
Parcial desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	180	100%
		100%

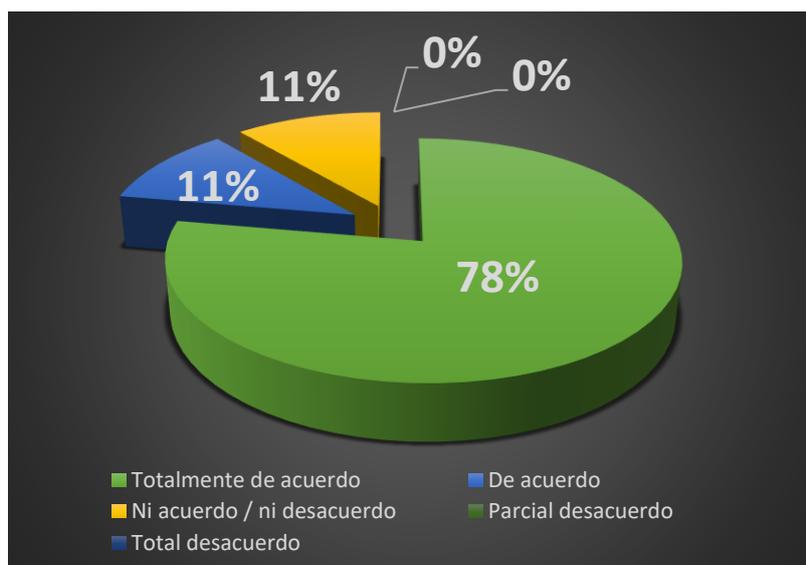


Ilustración 16 Flota en el transporte primario

Análisis

El 89% de los encuestados manifestó estar de acuerdo con la importancia que tiene la flota en el desarrollo de sus funciones; recordando que la flota es el medio de transporte y les es asignado como instrumento de trabajo; un 11% se mantiene sin criterio respecto a la preunta. Se asume que consideran la importancia de otro tipo de aspectos referente a sus labores.

Pregunta 2

¿Cree que es necesario establecer medidas de control de neumáticos, fluidos, equipos de seguridad, o condición de la flota?

Tabla 21 Medidas de control

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	120	67%
De acuerdo	60	33%
Ni acuerdo / ni desacuerdo	0	0%
Parcial desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	180	100%
		100%

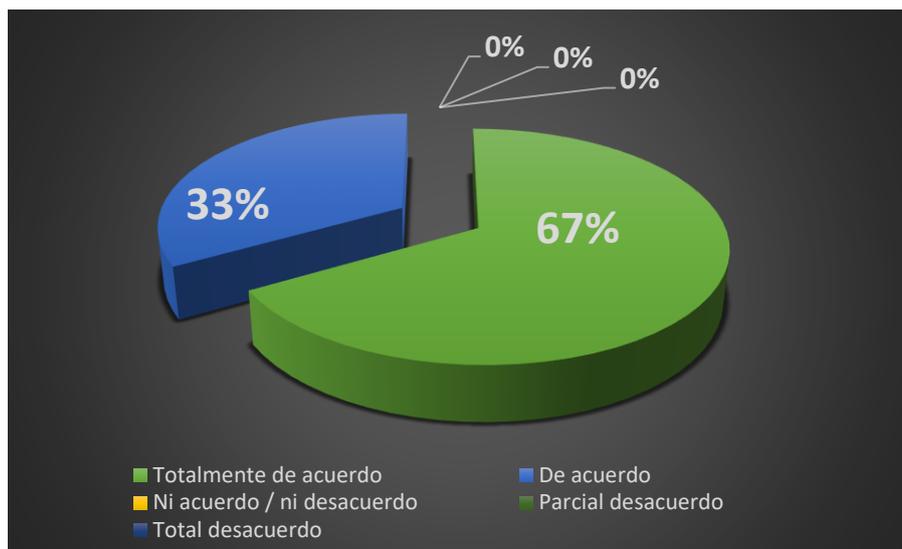


Ilustración 17 Medidas de control

Análisis

Para que los vehículos de transporte se encuentren operativos es necesario que se ejecuten los controles correspondientes; el detalle de maquinaria es un estudio profundo sobre el vehículo, sin embargo, los neumáticos, fluidos equipos de seguridad y condición general del vehículo, pueden ser analizados a simple vista si se cuenta con la herramienta oportuna; el 100% de encuestados manifestaron estar de acuerdo con las medidas de revisión de control sobre los elementos antes mencionados.

Pregunta 3

¿Dentro de su actividad de trabajo se realiza un check list de revisión de flota?

Tabla 22 Revisión de flota

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	132	73%
A veces	48	27%
Nunca	0	0%
Total	180	100%

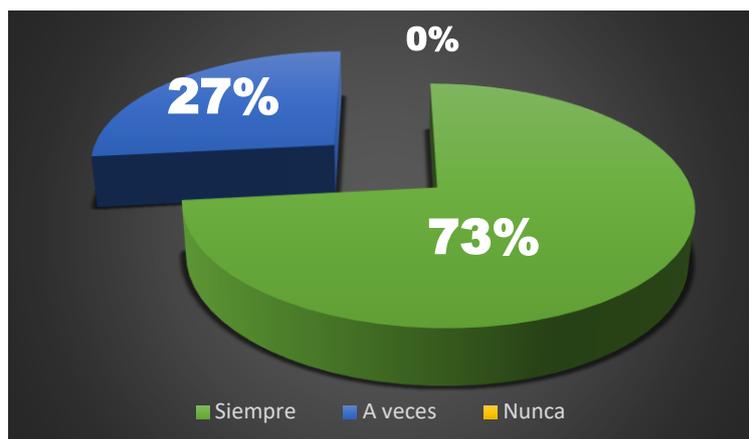


Ilustración 18 Revisión de flota

Análisis

Evidenciada la necesidad de realizar el checklist del estado de la flota, fue necesario preguntar si cada operario realizaba este control, ante esto, el 73% de encuestados respondió que sí se realizaba el control, frente a un 27% que manifestó no realizar el chequeo, cifra bastante alta que podría representar pérdidas y daños en los vehículos en lo posterior.

Pregunta 4

¿Considera necesario un esquema de control para monitorear los mantenimientos correctivos y preventivos de la flota?

Tabla 23 Control de mantenimientos

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	127	71%
De acuerdo	15	8%
Ni acuerdo / ni desacuerdo	38	21%
Parcial desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	180	100%
		100%

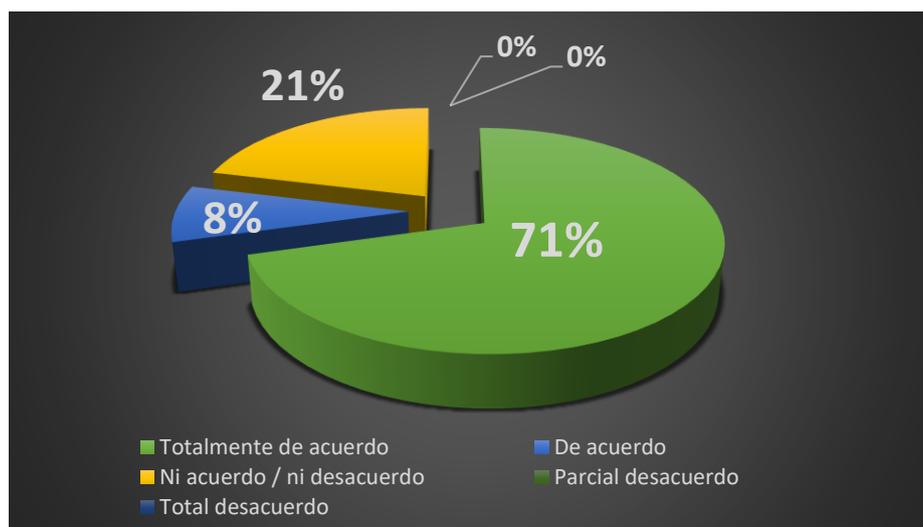


Ilustración 19 Control de mantenimientos

Análisis

Ligados a la pregunta anterior, habiendo tenido como resultado un 27% de encuestados que no realizan revisiones de sus vehículos, se preguntó si consideraban necesaria la implementación de un sistema de control específico, que les ayude a determinar el estado de las flotas. Ante esto, el 79% de encuestas se mostró conforme, mientras que un 21% de muestra indiferente ante las medidas tomadas.

Pregunta 5

¿Se lleva un registro de información general y de documentos habilitantes para que la flota pueda transitar?

Tabla 24 registro de documentos habilitantes

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	120	67%
A veces	60	33%
Nunca	0	0%
Total	180	100%



Ilustración 20 Registro de documentos habilitantes

Análisis

Los documentos habilitantes son aquellos que van a permitir que la flota puede realizar su trabajo sin ningún inconveniente, ya sean documentos de propiedad o aquellos que requiere la ley, es necesario que el operario conozca el estado de la documentación del vehículo, frente a ello, el 67% de encuestados manifestó siempre realizar un registro de información del vehículo, mientras que un 33% lo realiza ocasionalmente.

3.3. Encuesta 2

Encuestas realizadas a 9 administradores de operadores logísticos

Pregunta 1

¿Considera importante la gestión administrativa para el desarrollo de las actividades de transporte?

Tabla 25 Gestión Administrativa

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	7	78%
De acuerdo	2	22%
Ni acuerdo / ni desacuerdo	0	0%
Parcial desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	9	100%
		100%

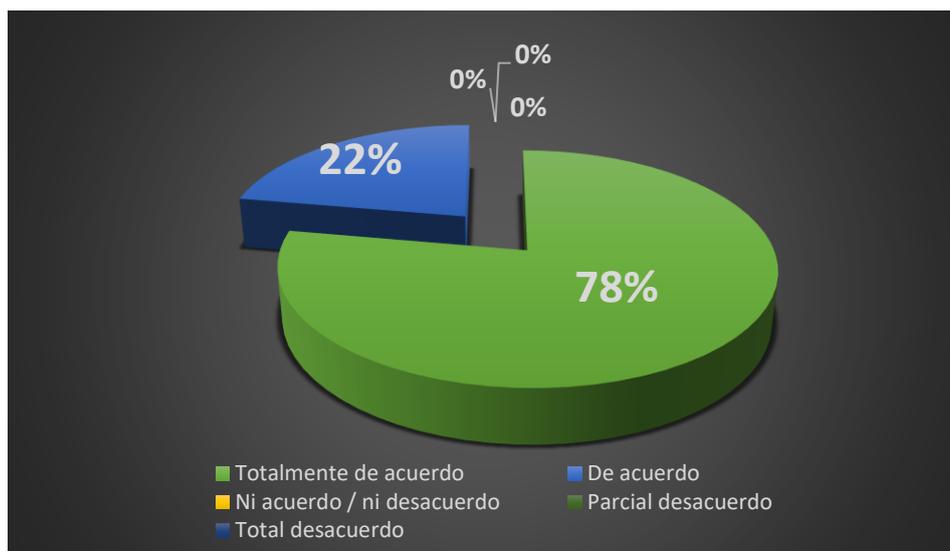


Ilustración 21 Gestión Administrativa

Análisis

Dentro del proceso de transporte se pueden identificar diferentes cargos y obligaciones relacionadas a las funciones que cada trabajador realiza, en este estudio hemos identificado dos géneros, por un lado los operativos (choferes) y por su parte los administradores; el 78% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que las actividades de los administradores son fundamentales para el proceso de operación que se realiza; el 22% también representa un criterio de conformidad.

Pregunta 2

¿Considera que dentro de la gestión administrativa se debe realizar revisiones periódicas de documentación habilitante del personal y la flota?

Tabla 26 Revisión de documentación

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	5	56%
De acuerdo	4	44%
Ni acuerdo / ni desacuerdo	0	0%
Parcial desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	9	100%
		100%

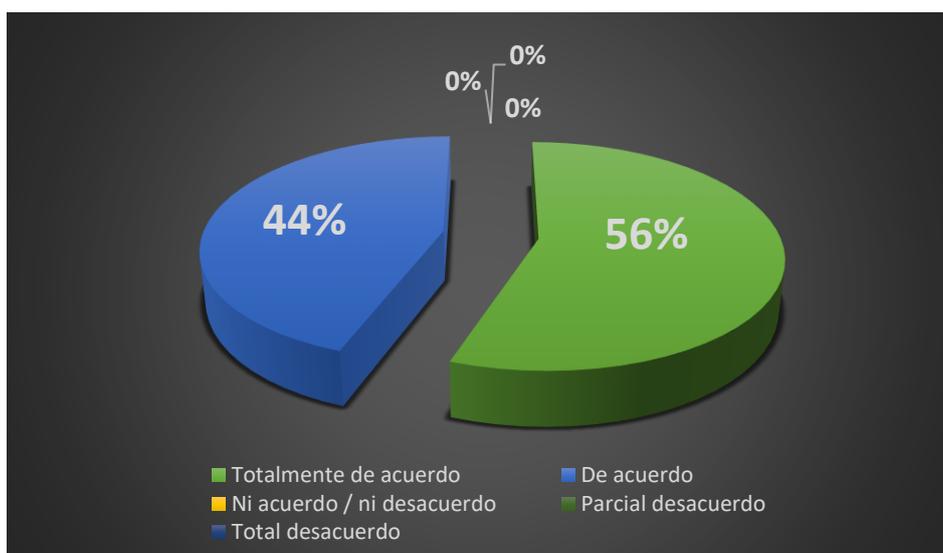


Ilustración 22 Revisión de documentación

Análisis

Revisar las flotas y su respectiva documentación habilitante es un requisito fundamental para que se pueda realizar el trabajo operativo, generalmente el operador es el encargado de llevar el control de los mismos, sin embargo, es necesario que cada cierto periodo de tiempo el administrador realice un control general de documentos habilitantes, frente a esto, tanto el 56% como el 44% de encuestados están de acuerdo en que los Administradores deben contribuir en este proceso de revisión.

Pregunta 3

¿Ha aplicado alguna medida para estandarizar los procesos de operaciones del personal a su cargo?

Tabla 27 estandarización de procesos

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	4	44%
A veces	5	56%
Nunca	0	0%
Total	9	100%

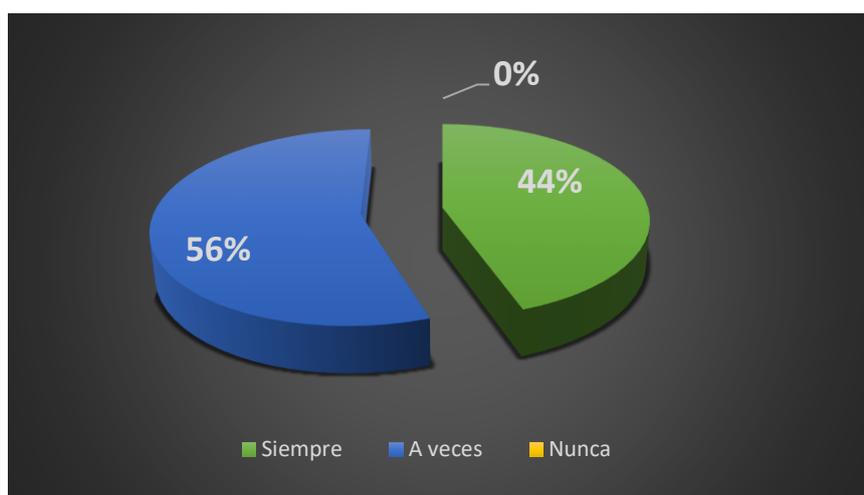


Ilustración 23 estandarización de procesos

Análisis

Estandarizar los procesos de aplicación ayuda a que los operadores puedan realizar las tareas de forma ordenada, en sentido más amplio, sirve como una guía de aplicación para trabajadores, el 56% de encuestados manifestó que solo a veces estandariza los procesos de operaciones, mientras que solo un 44% lo realiza de frecuentemente.

Pregunta 4

¿Establece estrategias de cooperación entre los operadores y la administración

Tabla 28 estrategias de cooperación

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	5	56%
A veces	2	22%
Nunca	2	22%
Total	9	100%



Ilustración 24 estrategias de cooperación

Análisis

Las estrategias de cooperación ayudan a que tanto los administradores como los operadores puedan realizar su trabajo de forma eficiente en una medida óptima de tiempo, lo cual se traduce en beneficios de trabajo y ganancias para la empresa. El 56% de encuestados manifestó realizar estas estrategias de cooperación, mientras que un 22% manifiesta no aplicar ningún tipo de estrategia de cooperación.

Pregunta 5

¿Realiza el control mensual de presupuestos de costos y gastos de operación?

Tabla 29 control de presupuestos

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	4	44%
A veces	5	56%
Nunca	0	0%
Total	9	100%



Ilustración 25 Control de presupuestos

Análisis

Cumplir con los presupuestos establecidos dentro de la planificación es una emta que deben tener tanto los administradores como los operadores; estimamos la necesidad que de forma mensual los Administradores realicen controles sobre los gastos y costos que requiere cada operación. El 56% de encuestados manifestó que realiza de forma mensual el análisis de costos de operaciones, mientras que un 44% lo realiza de forma ocasional.

Pregunta 6

¿Estaría de acuerdo con coordinar con los operadores gestiones orientadas al mantenimiento de flotas y medidas de seguridad que se deben tomar durante las operaciones?

Tabla 30 coordinación de operaciones

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	3	33%
De acuerdo	4	44%
Ni acuerdo / ni desacuerdo	2	22%
Parcial desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	9	100%
		100%

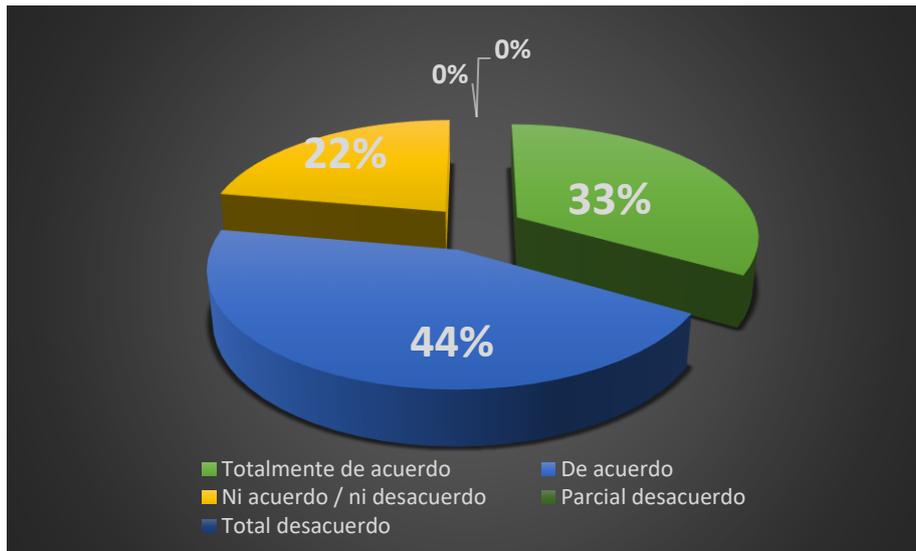


Ilustración 26 coordinación de operaciones

Análisis

El buen estado de una flota garantiza no solo la seguridad del producto, sino también la calidad de servicio y resguarda la vida del operador; es necesario que cada cierto tiempo los administradores evalúen el estado de flotas y analicen los riesgos que pueden provenir del equipo en mal estado, frente a ello el 78% de encuestados manifestó estar de acuerdo, mientras que un 22% no emite ningún tipo de criterio de conformidad.

Pregunta 7

¿Considera que el estado de la flota influye en la calidad de servicio que brinda el operador logístico?

Tabla 31 calidad de servicio

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	8	89%
A veces	1	11%
Nunca	0	0%
Total	9	100%



Ilustración 27 calidad de servicio

Análisis

El estado de la flota debe responder a la normativa vigente, a la necesidad del contratante y a la garantía del servicio que se presta, en esos aspectos, los administradores son corresponsables de evaluar el estado de las flotas; según lo expuesto, el 89% de encuestados está de acuerdo que el estado de la flota influye en la calidad de servicio que brinda la gestión de operaciones.

Pregunta 8

¿Estaría de acuerdo en incorporar un manual de estándares y procesos de distribución para los Operadores logísticos de Transporte primario en Guayaquil?

Tabla 32 incorporación de manual

Variables	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	9	100%
De acuerdo	0	0%
Ni acuerdo / ni desacuerdo	0	0%
Parcial desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	9	100%
		100%



Ilustración 28 incorporación de manual

Análisis

El total de encuestados está de acuerdo con acogerse a la propuesta de este proyecto, que es la creación de un manual de estándares y procesos de distribución para los Operadores logísticos de Transporte primario en Guayaquil

3.3.1. Administración

Entrevistas a Administradores de los operadores logísticos:

Pregunta 1

¿Dentro de su gestión se realiza un monitoreo, usando un checklist, periódico de la documentación y permisos del personal operativo para que este puede realizar sus actividades?

- Respuesta 1 Gerente de Venparglobal (12 años): Si se hace un monitoreo al ingreso del personal y luego cada dos meses se realiza el monitoreo y se lleva un registro

- Respuesta 2 Gerente Operativo OPL Servitrailer (2 años) : Al momento de la contratación se pide toda la documentación necesaria para poder operar y luego cada mes se hace una validación mensual y se solicita un correo y se solicita los documentos y se actualiza.

Pregunta 2

¿Todo el personal cuenta con su descriptivo de cargo? Y lo conoce?

- Respuesta 1 Gerente de Venparglobal (12 años): No contamos con descriptivos de cargo para los conductores pero se les comunica los requerimientos que solicitan los clientes y de acuerdo a eso alineamos sus funciones
- Respuesta 2 Gerente Operativo OPL Servitrailer (2 años): Existen funciones definidas pero no descriptivos de cargo como tal, pero si nos aseguramos de recordar lo que los conductores deben hacer a través de los supervisores

Pregunta 3

¿Se realiza monitoreo para validar el cumplimiento de funciones del personal? Usan alguna herramienta con un check list por ejemplo para este monitoreo

- Respuesta 1: Gerente de Venparglobal (12 años): Se realizan monitoreos de funciones en termino de seguridad en donde se revisan que no excedan las velocidades, no pernecten en lugares identificados como peligrosos y no tengan paradas no plan si se cuenta con parámetros de revisión y se pasa un informe de los incumplimientos encontrados, considera la parte de paradas no plan para tomar acciones en temas de productividad
- Respuesta 2: Gerente Operativo OPL Servitrailer (2 años) : No se lleva un monitoreo rutinario como tal, pero si levantan informes en caso de novedades que se presentan por realizar actividades distintas a las comunicadas

Pregunta 4

¿Se lleva un indicador de rotación para controlar las salidas voluntarias e involuntarias de la empresa?

- Respuesta 1: Gerente de Venparglobal (12 años): Se lleva un registro para saber el motivo de la salida, pero no se lleva indicador como tal.
- Respuesta 2: Gerente Operativo OPL Servitrailer (2 años): Llevamos un registro de control para saber la salida. Aún no sacamos el indicador, pero considero que si sería necesario llevarlo para poder monitorearlo y levantar acciones

Pregunta 5

Durante este año (2022), ha realizado capacitaciones que tengan la finalidad de elevar indicadores de desempeño tanto de productividad, seguridad y de recurso humano

- Respuesta 1: Gerente de Venparglobal (12 años): Si se han realizado capacitaciones a los conductores y comunicaciones a través de WhatsApp y a los supervisores las mismas que son alineadas por nuestro cliente enfocadas a seguridad para evitar tener accidentes, pero por nuestra parte no hemos dado otras capacitaciones
- Respuesta 2 Gerente Operativo OPL Servitrailer (2 años): Si, las mismas que son alineadas con la empresa contratista especialmente en temas de seguridad, y hemos dado capacitaciones enfocadas a seguridad como refuerzo y charlas motivacionales

Pregunta 6

¿Se ha realizado un diagnóstico de riesgos de accidentes laborales?

- Respuesta 1: Gerente de Venparglobal (12 años): Se hizo una evaluación de riesgos que considera, paradas no técnicas, velocidades y desastres naturales
- Respuesta 2: Gerente Operativo OPL Servitrailer (2 años): Si, sobre todo los riesgos que se pueden presentar en rutas, esto lo levantamos en conjunto con nuestro cliente

Entrevista 2

Cargo: Gerente de seguridad y procesos

Tiempo en la posición: 2 años

Empresa: Confidencial

Pregunta 1

¿Cuáles son los aspectos más relevantes de su cargo?

- Esta posición se encarga de que los procesos y controles del área logística se ejecuten de manera correcta, que sean auditados y sobre todo se los realice con seguridad para así evitar y minimizar riesgos de accidentabilidad laboral.

Pregunta 2

¿Para lograr este objetivo en que herramientas, programas o sistemas se soporta?

- Nosotros al ser una multinacional ya contamos un programa de excelencia tanto para T1 cómo para T2 el mismo que nos ofrece un manual de estándares que debemos asegurar se cumplan, estos manuales se aplican a nivel mundial.

Pregunta 3

¿Cuál es el alcance de este programa en logística?

- Existe un programa para T1 que abarca las Bodegas de producto terminado y materias primas y otro programa para T2 que abarca los Centros de Distribución e incluye a los opls que gestionan bodega y distribución de T2

Pregunta 4

¿Dentro del alcance de T1 no se encuentra el área de Transporte? ¿Porqué?

- Porque el programa de T1 es regido el área de manufactura es decir es aplicado desde las plantas hasta el almacenamiento de los productos terminados y materias primas que es donde manufactura cierra su ciclo o su alcance por compartir áreas comunes si se quisiera decir. Entonces si se ha quedado en un área gris la parte de transporte de T1.

Pregunta 5

En su experiencia usted considera que, al no tener esta área dentro del paraguas de estos programas, ¿sería necesario que los OPLs de transporte del área de T1 tengan estándares que les permita asegurar sus procesos?

- Por supuesto que sí, sobre todo en las áreas críticas para su operación como lo son la gestión de flota, la gestión el personal especialmente por los conductores ya que deben tener un conocimiento técnico y de seguridad, la misma administración de sus empresas para asegurar tener todos los recursos operativos y sobre todo los temas de seguridad, aunque en el tema de seguridad se les comparte nuestro conocimiento y les ayudamos con entrenamientos y aseguramos el uso de herramientas tecnológicas como GPSs.

Pregunta 6

¿En el corto o mediano plazo se tiene previsto incluir en estos programas al área de transporte de T1?

- No, al momento. Pero si es muy necesario porque es mucho más fácil alinear a nuestras necesidades y requerimientos a estos socios.

Pregunta 7

¿Considera usted que los OPIs de T1 deberían tener algún manual de estándares para asegurar que sus procesos están establecidos, existen rutinas para mejorar la seguridad y productividad?

- Si, sería bueno que los operadores logísticos tengan un manual o un programa de estándares que les permita asegurar los procesos en las áreas que les mencioné.

Análisis de Gestión Administrativa

En la dimensión administrativa, la encuesta arrojó los siguientes resultados:

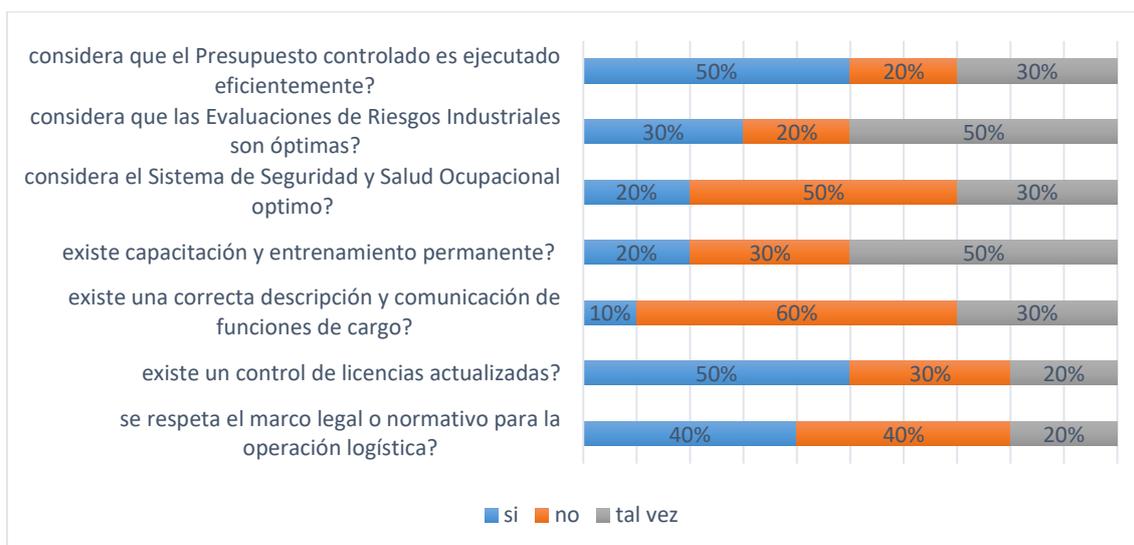
Un 40% de los encuestado menciona que si se respeta el marco legal o normativo para la operación logística, frente a un 40% que menciona que no se respeta. El 50% de los individuos observados, establece que si existe un control de licencias actualizadas en los conductores de la flota. De forma drástica, se marca un 60% que menciona que no existe una correcta descripción y comunicación de funciones de cargo, en esta interrogante solo el 10% responde asertivamente.

Al cuestionar si existe capacitación y entrenamiento permanente, en las empresas de operadores logísticos, solo el 20% afirma que si se los capacita de forma constante. Otra interrogante, es sobre si consideran el Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional óptimo, a lo que el 50%, menciona que no lo es.

Solo el 20% lo considera óptimo al sistema de seguridad y salud ocupacional del transporte primario. Al cuestionar a los individuos sobre las evaluaciones de riesgos industriales el 30% menciona que si son óptimas. Finalmente, el 50% considera que el Presupuesto controlado es ejecutado eficientemente, frente a un 20% que ubica su postura diametralmente opuesta.

Ilustración 29

Encuesta, dimensión: Administrativo



Nota. Elaborado por Burgos, 2022.

3.4. Análisis de ficha de observación

La ficha de observación, donde la autora de la investigación detalla de forma objetiva lo registrado visualmente en cada una de las empresas analizadas, presenta los resultados de forma segmentada por cada una de las dimensiones como en el instrumento previo.

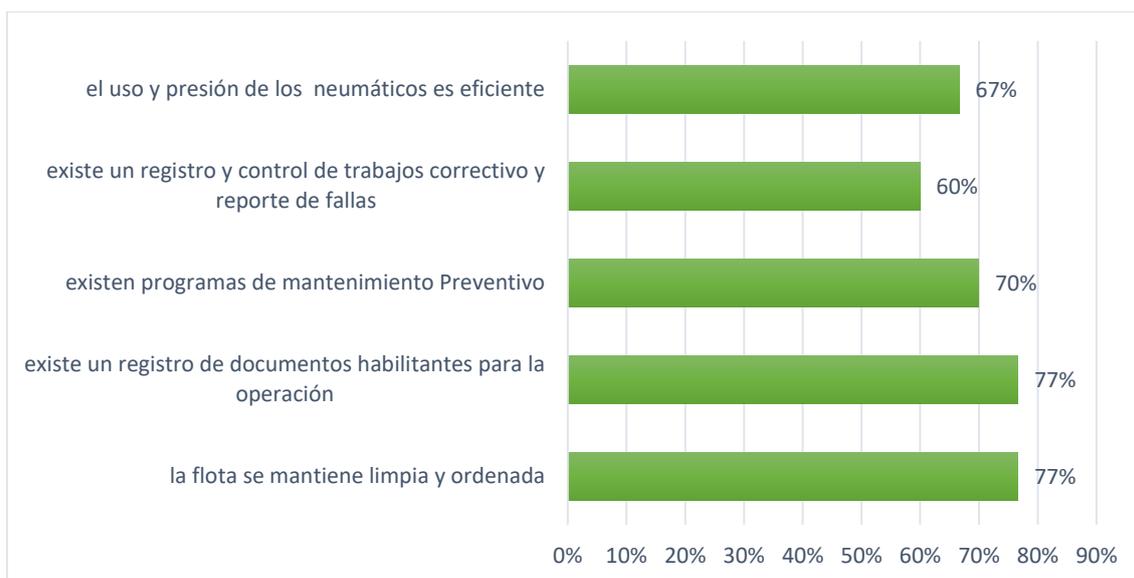
3.4.1. Flota

Al realizar las observaciones en la dimensión Flota, se presenta que:

- La flota de transporte de distribución por carretera, se mantiene limpia y ordenada en un 77%
- En el 77% de sujetos observados, existe un registro de documentos habilitantes para la operación
- En el 70% de casos, existen programas de mantenimiento preventivo
- En el 60% de las empresas observadas, existe un registro y control de trabajos correctivo y reporte de fallas
- El uso y presión de los neumáticos es eficiente solo en un 67%

Ilustración 30

ficha de observación, dimensión: Flota



Nota. Elaborado por Burgos, 2022.

3.4.2. Administrativo

Al realizar las observaciones en la dimensión Flota, se presenta que:

- Se respeta en un 80% el marco legal o normativo para la operación logística
- En el 70% de los casos, existe un control de licencias actualizadas
- existe una correcta descripción y comunicación de funciones de cargo solo al 67%
- Existe capacitación y entrenamiento permanente, solo en el 67% de los casos observados
- El sistema de seguridad y salud ocupacional es óptimo en el 60% de los casos.
- Las evaluaciones de riesgos industriales son óptimas solo en el 63%
- El presupuesto controlado es ejecutado eficientemente al 63%.

Ilustración 31

ficha de observación, dimensión: Administrativo



Nota. Elaborado por Burgos, 2022.

3.5. Análisis de los resultados.

En respuesta a los resultados obtenidos de las encuestas, entrevistas y fichas de observación que fueron aplicadas como parte de los instrumentos metodológicos y, tomado en cuenta las cuatro dimensiones que se han seleccionado para el estudio de este proyecto se puede concluir:

- Que, el personal operativo manifiesta conocer su trabajo, sin embargo, carecen de manuales que les ayude a categorizar sus labores o les permita seguir una secuencia de trabajo;
- Que, las flotas se mantienen en aparente buen estado, sin embargo, no existe un protocolo de revisión riguroso, que establezca las medidas y estándares que deben cumplir las flotas para poder realizar el trabajo operativo;
- Que, la salud ocupacional y la seguridad de los operadores es fundamental para el correcto desarrollo del trabajo, sin embargo, no se realiza el control de charlas o capacitaciones que deben estar previstas en la planificación;
- Que, existen vacíos en el control de los operarios, no se ha establecido un mecanismo para elaborar los reportes de rotación de operarios;

- Que, los administradores están conscientes de la importancia de su labor y están de acuerdo en acogerse a un manual de estándares y procesos de distribución para los Operadores logísticos de Transporte primario en Guayaquil

Capítulo IV

DISCUSION

4.1. Contrastación empírica

La principal contrastación empírica en el capítulo anterior con las investigaciones previas tomadas como referentes, es la similitud que se obtiene con los resultados de la investigación de Paredes y Vargas (2018) donde el 65% de las empresas carecía de formación y entrenamiento del personal, mientras que en los resultados de la ficha de observación se determinó que existe capacitación y entrenamiento permanente del personal al 67% en los casos observados.

En la investigación de Paredes y Vargas (2018) más del 40% tenía plazos de entrega de más de 4 horas, el 60% tenía clientes insatisfechos, sin instalaciones, falta de señalización y procedimientos. Mientras que en la investigación realizada, el 70% encuestados, existe retroalimentación de novedades en la ruta y en un 57% de las rutas son óptimas en la generación de puntos de entrega. Así mismo como la recolección de producto fuera de norma es óptima en un 63%.

4.2. Limitaciones

Las limitaciones del estudio fueron las siguientes:

1. Tiempo del estudio: Entre febrero y Abril 2022
2. Geográfica: Se hizo el estudio en la Ciudad de Guayaquil
3. El objeto de estudio se limitó a una parte de la cadena de distribución:
Distribución primaria
4. El manual propuesto consta de 4 áreas: Seguridad, flota, personal y administración
5. El estudio se dirige exclusivamente a las empresas productoras y distribuidoras de bebidas de moderación

4.3. Líneas de investigación

Como futura línea de investigación se considera las siguientes:

1. Implementar la propuesta
2. Evaluar la propuesta
3. Mejorar de la propuesta

4.4.Aspectos relevantes

Los aspectos que más resaltan en la investigación, es la calificación de los diversos estándares en cada una de las dimensiones, que si bien, no se encuentran optimas, alcanzan un nivel aceptable en el cumplimiento de los diversos parámetros tomados en cuenta. Por lo que de ejecutarse la propuesta, se puede mejorar la condición actual.

Capítulo V

PROPUESTA

5.1. Título de la propuesta

Propuesta de manual de estándares y procesos de distribución para los Operadores logísticos de Transporte primario en Guayaquil

5.2. Objetivo de la propuesta

Esquematizar un manual de estándares y procesos de distribución que funcione de forma indistinta para cualquier empresa de operadores logísticos de transporte en la ciudad de Guayaquil.

5.3. Justificación de la propuesta

En la actualidad, la empresa se centra en la optimización de sus procesos y en la necesidad de establecer indicadores de gestión logística que le permitan vincular sus decisiones a los resultados del negocio. Esta deficiencia se manifiesta en la medición inadecuada, o a veces inexistente, del rendimiento del proceso y la inclusión de métodos adecuados para los parámetros cuantitativos y cualitativos.

En las empresas de logística es necesario analizar con herramientas que nos muestren de forma general y estandarizada los procesos clave de los procesos logísticos como el almacenamiento, la segregación de pedidos y la expedición, ya que esto nos proporciona un marco de referencia para medir el rendimiento y poder proponer mejores prácticas.

El objetivo es identificar los puntos clave de análisis de las diferentes operaciones de las empresas, como la recepción, el almacenamiento y la distribución, que son procesos importantes en la gestión de almacenes. Por ende, la propuesta de la investigación recopilará datos importantes en el ámbito de la logística, la administración y los procesos organizativos y será de gran utilidad para las empresas que deseen evaluar y estandarizar su rendimiento en este ámbito; también será muy útil para las empresas que deseen realizar estudios similares en el futuro, ya que esta investigación servirá de referencia y marco conceptual.

5.4. Desarrollo de la propuesta

A continuación, se expone el manual de estándares y procesos de distribución para los Operadores logísticos de Transporte primario, a proponer.



MANUAL DE ESTÁNDARES Y PROCESOS DE DISTRIBUCIÓN PARA LOS OPERADORES LOGÍSTICOS DE TRANSPORTE PRIMARIO



ELABORADO Y PROPUESTO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Ing. Marlie Burgos	Jefe de operaciones	Gerente General
Fecha:	Fecha:	Fecha:



MANUAL DE ESTÁNDARES Y PROCESOS DE DISTRIBUCIÓN PARA LOS OPERADORES LOGÍSTICOS DE TRANSPORTE PRIMARIO

INDICE

- 1. Introducción**
- 2. Objetivo**
- 3. Alcance**
- 4. Aclaraciones principales**
- 5. Estándares internos**
 - a. Personal**
 - b. Seguridad**
 - c. Flota**
 - d. Administración**

ELABORADO Y PROPUESTO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Ing. Marlie Burgos	Jefe de operaciones	Gerente General
Fecha:	Fecha:	Fecha:



1. Introducción

El presente manual de estándares y procesos de distribución para los operadores logísticos de transporte primario, se desarrolla como una guía que proporcione al personal de una empresa específica que encaje con actividad operativa descrita, que trabajen en el área de logística para el transporte de productos de una empresa que ha contratado sus servicios, con el fin de que se garantice el óptimo trabajo de cada una de las partes involucradas.

Los siguientes apartados tienen la descripción de distintas funciones, el estándar y el peso de cada uno, así mismo las directrices de cumplimiento de los estándares por debajo de este y por encima, apuntando siempre a la excelencia.

2. Objetivo

Los objetivos del presente manual son los siguientes:

- Optimizar los procesos logísticos mediante la estandarización y regulación de las actividades.
- Establecer los objetivos individuales de cada estándar y su peso o importancia para la actividad conjunta de la empresa.
- Delimitar el cumplimiento de los estándares y sus requisitos de calidad.

3. Alcance

El alcance del presente manual de estándares y procesos, cubra lo siguiente:

- El análisis de factores internos a la operación logística, siendo estos: Personal, Seguridad, Flota y Administración.

4. Aclaraciones principales

Sobre el peso, hace referencia al nivel de importancia que tiene dicho estándar para la actividad conjunta de la empresa y puede ser medido en escala del 1 al 5, siendo el 5 el de mayor peso. La importancia ha sido valorada en virtud de los criterios que emitidos por los entrevistados y de las deducciones y análisis propias de las encuestas.

Al hablar del cumplimiento, el “debajo de los estándares” implique tiene parámetros por cumplir, el “En el Estándar” cumple rígidamente los parámetros y “Excepcional” supera las expectativas.



5. Estándares para factores internos

a. Personal

Personal							
	Estándar	Objetivo	Peso	Requisitos de Calidad	Debajo del Estándar	En el Estándar	Excepcional
1	GESTIÓN LEGAL						
1.1	Política / Procedimientos de contratación (Control - Legal)	Respeto a la legislación laboral existente. Comentario: La ley laboral requiere que todos los colaboradores estén legalmente contratados y sean afiliados al seguro social.	4	<p>1. Existe procedimiento de selección y contratación e incluye: * Perfil del candidato (todas las posiciones) * Entrevista personal * En caso de conductores: - Prueba técnica y de conducción - Prueba de normas de tránsito - Extracto de multas del candidato</p> <p>2. Contratos firmados y registrados en la inspectoría de trabajo</p> <p>3. Afiliación y pagos al IESS. (Verificación en el sistema)</p>	<p>1. Existe procedimiento de Selección y Contratación, pero no incluye lo especificado en los requisitos de calidad</p> <p>2. Todos los Colaboradores tienen Contrato.</p> <p>3. Todos los colaboradores están afiliado al IESS.</p>	<p>1. Existe procedimiento de Selección y Contratación e incluye lo especificado en los requisitos de calidad</p> <p>2. Existen Contratos Laborales de todos los empleados.</p> <p>3. Todos los conductores cumplen con las especificaciones del perfil.</p> <p>4. Todos los empleados están afiliados al Seguro Social.</p>	<p>1. Se cumple con todos los requisitos del estándar</p> <p>2. Existe carpeta por trabajador con toda su documentación (Cédula, Certificado de Votación, Licencia para los choferes tipo E o + Record Policial, Certificado de Salud, Partida de Nacimiento del Hijo, Certificado de Matrimonio, Certificado de Estudios Formales.</p> <p>3. Se evalúa el impacto y efectividad del programa de inducción.</p>



**MANUAL DE ESTÁNDARES Y PROCESOS DE
DISTRIBUCIÓN PARA LOS OPERADORES
LOGÍSTICOS DE TRANSPORTE PRIMARIO**

Versión / MEPDTL - 001

Fecha de vigencia: 01/06/22

Código: MDN- 0-10-11-2022

Página 95 de 134

1.2	Inducción	Adicionalmente es importante realizar una Presentación clara de nuestra forma de trabajar, manejo de expectativas y reducción de incertidumbres del nuevo personal.	4	1. Programa de Inducción Diseñado, comunicado e implementado	1. Existe un programa de inducción para el Personal, pero no se Ejecuta dentro de los primeros 15 días de Ingreso.	1. Todo el Personal ha tenido un Proceso de Inducción y la inducción se ejecuta dentro de los primeros 7 días de ingreso	1. Todo el Personal ha tenido un Proceso de Inducción y la inducción se ejecuta dentro de los primeros 7 días de ingreso 2. Se evalúa el impacto y efectividad del programa de inducción.
------------	------------------	--	----------	--	--	--	--



**MANUAL DE ESTÁNDARES Y PROCESOS DE
DISTRIBUCIÓN PARA LOS OPERADORES
LOGÍSTICOS DE TRANSPORTE PRIMARIO**

Versión / MEPDTL - 001
 Fecha de vigencia: 01/06/22
 Código: MDN- 0-10-11-2022
 Página 96 de 134

	Estándar	Objetivo	Peso		Debajo del Estándar	En el Estándar	Excepcional
	Administración del personal						
2.1	Descripción de funciones de cargo (Control)	Todos los colaboradores deben conocer el detalle de sus funciones. Comentario: La descripción de funciones debe estar basada en las competencias requeridas para realizar exitosamente de función en el puesto de trabajo.	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organigrama de la empresa comunicado. 2. Descriptivos de cargos registrados en la Inspectoría de Trabajo. 3. Evidencia de entrega de manuales de funciones y cargos a cada colaborador. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Existe por lo menos un cargo que no cuenta con una descripción de funciones. 2. Existe por lo menos un cargo en el que el personal no tiene una copia de su descriptivo cargo. 3. Más de un colaborador no conoce el organigrama de la empresa. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Todos los cargos cuentan con una descripción de funciones actualizadas. 2. Todo el Personal tiene una copia de su descriptivo de cargo. 3. Todo el personal conoce el organigrama de la Empresa. 	<ol style="list-style-type: none"> 1.1. Se cumple con todos los requisitos dl estándar 2. La descripción de funciones de todos los cargos se revisa y actualiza por lo menos una vez al año. 3. Se evidencia en la práctica las funciones descritas en los descriptivos de cargos.



**MANUAL DE ESTÁNDARES Y PROCESOS DE
DISTRIBUCIÓN PARA LOS OPERADORES
LOGÍSTICOS DE TRANSPORTE PRIMARIO**

Versión / MEPDTL - 001

Fecha de vigencia: 01/06/22

Código: MDN- 0-10-11-2022

Página 97 de 134

<p>2.2</p>	<p>Capacitación y Entrenamiento (Servicios)</p>	<p>Tener el personal calificado y motivado para el desarrollo de sus funciones. Comentario: La planificación y el seguimiento a la capacitación no puede ser descuidados en una organización. La competencia tiene que ser sistemáticamente construidas y desarrolladas en alineación a la estrategia de negocios</p>	<p>4</p>	<p>1. Plan anual de capacitación por cargo. Para el caso de conductores el programa debe contemplar como mínimo: * Ley de tránsito del Ecuador. * Normas de seguridad vial. * Señalización en vía pública. * Análisis de rutas de trabajo y accidentabilidad. * Evaluación periódica psicotécnica y de conocimientos avalada por los organismos autorizados.</p> <p>2. Evidencia de cumplimiento de plan de capacitación (La capacitación puede darse en varias metodologías: presencial, e-</p>	<p>1. No todo el personal en cargos clave ha recibido capacitación en los últimos 12 meses. 2. El personal en cargos clave ha recibido menos de 20 horas capacitación. 3. Las evidencias de los cursos de capacitación son irregulares</p>	<p>1. Todo el personal en cargos clave ha recibido capacitación en los últimos 12 meses. 2. Evidencia de cumplimiento de plan de capacitación 3. Se evalúa anualmente a los conductores de acuerdo por los organismos autorizados que certifiquen su aptitud psicotécnica, teórica y práctica.</p>	<p>1. Se cumple con todos los requisitos del estándar 2. Existe un análisis anual de los días de capacitación 3. Se analiza el impacto de las capacitaciones y se evidencia mejoras en los resultados. (indicadores, siempre que sea aplicable).</p>
-------------------	--	--	-----------------	---	--	--	--



				learning, proyectos, on-the-job). 3. Análisis de valor agregado de la capacitación.			
2.3	Administración de Desempeño (Control)	Promover la autogestión y aumentar el desempeño individual y grupal. Comentario: El éxito de la organización depende del éxito de su personal por lo que es necesario definir anualmente metas grupales e individuales que permitan evaluar el desempeño de los trabajadores.	3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Material de formación en Administración del desempeño (manejo del RRHH) 2. Acuerdo de Metas (Considerando los objetivos de la Cía.). 3. Evidencias de evaluaciones semestrales. 4. Evidencia de reuniones mensuales de seguimiento. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Existe Personal que no ha recibido la capacitación en Administración de Desempeño. 2. Entre el 25% y el 50% del personal no tiene metas grupales o individuales. 3. Existen registro de las revisiones de desempeño del personal, pero no en todos los casos. 4. Se evidencia ejecución de reuniones mensuales de seguimiento, pero no de forma sostenida ni con todos los colaboradores. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Todo el Personal ha recibido la Capacitación en Administración del Desempeño. 2. Todo el Personal tiene metas Grupales o Individuales. 3. Existen Registros de las revisiones de desempeño Semestral de todo el personal. 4. Evidencia de reuniones mensuales de seguimiento de forma sostenida y con todos los colaboradores. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se cumple con todos los requisitos del estándar 2. Existe una cultura de reconocimiento por buen desempeño. Se realiza en espacios formales e informales con los equipos de trabajo. 3. Se comparten las buenas prácticas con otros equipos de trabajo.



MANUAL DE ESTÁNDARES Y PROCESOS DE DISTRIBUCIÓN PARA LOS OPERADORES LOGÍSTICOS DE TRANSPORTE PRIMARIO

Versión / MEPDTL - 001
 Fecha de vigencia: 01/06/22
 Código: MDN- 0-10-11-2022
 Página 99 de 134

2.4	Gestión del Personal	Tener información actualizada y veraz de la cantidad de personal	2	<p>1. Se lleva indicador de Rotación FTE Full time equivalente LTO labor turno o ver (Número de personas que salieron durante el periodo / (Número de empleados a inicio del periodo + Número de empleados al final del periodo / 2)) x 100</p>	<p>1. Se cuenta con la información necesaria para determinar el nivel de rotación del personal de terceros. (Se calcula el indicador).</p>	<p>1. Se analiza y se hace seguimiento a la rotación de personal de terceros. 2. Se identifican las causas para la rotación de personal.</p>	<p>1. El indicador de rotación de personal es $\leq 5\%$ 2. Evidencia planes de retención de personal para mantener el indicador de rotación $\leq 5\%$</p>
2.5	Equipos de protección personal (Seguridad)	Mantener a nuestro personal seguro. Muchos de los productos que se transportan en el negocio son frágiles y pueden causar fácilmente accidentes y daños.	4	<p>1. Equipos de protección: (Botas punta de acero, gafas, guantes, casco) 2. Actas de entregas de equipo de protección</p>	<p>1. Se evidencia entrega de UPS a todo el personal que lo requiere</p>	<p>1. Se evidencia entrega de UPS a todo el personal que lo requiere 2. Evidencia de uso de EPP en buen estado</p>	<p>1. Se cumple con todos los requisitos del estándar 2. Se tiene un control de renovación de equipos de protección personal para asegurar que siempre esté en buen estado</p>



b. Seguridad

Seguridad							
	Estándar	Objetivo	Peso	Requisitos de Calidad	Debajo del Estándar	En el Estándar	Excepcional
1	ADMINISTRACION DE SEGURIDAD						
	Estándar	Objetivo	Peso	Requisitos de Calidad	Debajo del Estándar	En el Estándar	Excepcional
1.1	Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional (Seguridad)	<p>Uno de los valores claves de la organización es crear un ambiente de trabajo saludable y seguro para sus operaciones y el personal</p> <p>Comentario: Un requisito de la administración debe ser asegurar el cumplimiento de los estándares definidos por la compañía y la</p>	4	<p>Documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Manual de seguridad y salud ocupacional Prueba de conocimientos del manual de seguridad y salud ocupacional. Registros de accidentes e incidentes. Planes de emergencia documentados Señalización relativa a seguridad y Salud Ocupacional 	<ol style="list-style-type: none"> Existe un Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional No todo el Personal ha sido Capacitado y conoce el Sistema de Seguridad Se ha Registrado al mano un accidente en los últimos 6 meses Existen Planes de Emergencia documentados. No existe señalización relativa a Seguridad y Salud Ocupacional. 	<ol style="list-style-type: none"> Existe un Sistema de seguridad y salud Ocupacional Todo el Personal ha sido Capacitado y conoce el sistema de seguridad No se ha registrado ningún accidente en los últimos 6 meses. Existen planes de emergencia difundidos e implementados. Existe señalización relativa a Seguridad y Salud Ocupacional. 	<ol style="list-style-type: none"> Mínimo 2 acciones para mejorar el sistema de seguridad y salud ocupacional Obtiene un resultado mínimo de 85% en la prueba de conocimientos del manual de seguridad y salud ocupacional. Existe evidencia de la ejecución de dos simulacros al año. Existe evidencia de capacitación con organismos de prevención de riesgos (Cuerpo de Bomberos, Cruz Roja, etc.)



**MANUAL DE ESTÁNDARES Y PROCESOS DE
DISTRIBUCIÓN PARA LOS OPERADORES
LOGÍSTICOS DE TRANSPORTE PRIMARIO**

Versión / MEPDTL - 001
 Fecha de vigencia: 01/06/22
 Código: MDN- 0-10-11-2022
 Página 101 de 134

		regulación legal.					
1.2	Evaluaciones de Riesgos Industriales (Seguridad)	Controlar el riesgo y reducir los accidentes laborales. Comentario: Las evaluaciones de riesgos deben ser realizadas por personal calificado para que sea cuantificado su impacto y la realicen acciones correctivas.	3	Documentos: 1. Análisis de riesgos.	1. Se ha realizado evaluaciones razonables de riesgos y están apropiadamente documentadas	1. Se ha realizado evaluaciones razonables de riesgos con el soporte de un profesional conocedor del tema y están apropiadamente documentadas. 2. Se ha planificado acción sobre la identificación de los riesgos altos.	1. Se ha realizado una evaluación apropiada de riesgos y se ha planificado acción sobre los riesgos altos. 2. Se evidencia que ha revisado nuevamente los riesgos al menos una vez durante 12 meses y que ha implementado las mejoras del plan de acción del año anterior.
1.3	Mantenimiento de Equipo contra incendios	Equipo contra incendios esta apropiadamente mantenido y	2	1. Elementos de seguridad requeridos por la ley de tránsito vigente	1. No cuenta con todos los elementos requeridos por la de tránsito	1. No cuenta con todos los elementos requeridos por la de tránsito 2 Evidencia de inspecciones	1. No cuenta con todos los elementos requeridos por la de tránsito



**MANUAL DE ESTÁNDARES Y PROCESOS DE
DISTRIBUCIÓN PARA LOS OPERADORES
LOGÍSTICOS DE TRANSPORTE PRIMARIO**

Versión / MEPDTL - 001
 Fecha de vigencia: 01/06/22
 Código: MDN- 0-10-11-2022
 Página 102 de 134

	(Seguridad) y elementos de seguridad	elementos de seguridad		(extintores de 20 libras, conos de seguridad, herramientas básicas botiquín) 2. Registro de Inspecciones Mensuales.	2.Existe evidencia de algunas inspecciones efectuadas.	mensuales. 3. Evidencia de servicios anuales de recarga de extintores	2 Evidencia de inspecciones mensuales. 3. Evidencia de servicios anuales de recarga de extintores 4. Se realizan simulacros de riesgos de incendios una vez al año.
1.4	Día de la Seguridad	Vivir la seguridad como un valor	1	1. Tiene la operación un "Día de Seguridad" anual y éste ocurre el 28 de abril como es la recomendación mundial 2. Existen iniciativas del Día de Seguridad y se han implementado	1. No hay actividades planeadas en el día de la seguridad o en cualquier otro día.	1. Se hace un Día de Seguridad, pero con participación limitada 50... 80% y con efectividad limitada.	1. El Día de la Seguridad es un evento bien coordinado que sucede el 28 de abril (o cualquier otro día que se haya acordado) con > 80% de participación de los empleados.

2	SEGURIDAD EN LA FLOTA Y LAS VIAS						
	Estándar	Objetivo	Peso	Requisitos de Calidad	Debajo del Estándar	En el Estándar	Excepcional



**MANUAL DE ESTÁNDARES Y PROCESOS DE
DISTRIBUCIÓN PARA LOS OPERADORES
LOGÍSTICOS DE TRANSPORTE PRIMARIO**

Versión / MEPDTL - 001

Fecha de vigencia: 01/06/22

Código: MDN- 0-10-11-2022

Página 103 de 134

2.1	Condiciones seguras de la flota	Reforzar las condiciones de la flota para evitar riesgos de accidentes	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Todos los camiones cuentan con 3 puntos de apoyo para subir y bajar 2. Los conductores acceden a los camiones usando los 3 puntos de apoyo 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No se cuenta con todos los puntos de apoyo 2. Se sube o baja del camión de manera incorrecta, no se usan los 3 puntos de apoyo 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se cuenta con todos los puntos de apoyo 2. Se sube o baja del camión de manera correcta, no se usan los 3 puntos de apoyo 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se cuenta con todos los puntos de apoyo 2. Se sube o baja del camión de manera correcta, no se usan los 3 puntos de apoyo 3. Todos los puntos de apoyo son señalizados
2.2	Prevención de Violencia	Evitar daños a la persona en el caso de robos o actos violentos	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hay una capacitación para reducir el riesgo de la violencia 2. Esta capacitación incluye cómo desactivar una situación potencialmente violenta y cómo actuar durante un robo o asalto 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <50% de los empleados y contratistas han sido capacitados; no se han comunicado los procedimientos y los comportamientos adecuados. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. = 50 a 90% han sido capacitados; los empleados conocen el material y pueden recordar algunos de los consejos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1 = > 90% han entrenados; los empleados entienden que desactivar situaciones y cooperar totalmente durante un asalto es la mejor manera de prevenir la violencia.



**MANUAL DE ESTÁNDARES Y PROCESOS DE
DISTRIBUCIÓN PARA LOS OPERADORES
LOGÍSTICOS DE TRANSPORTE PRIMARIO**

Versión / MEPDTL - 001

Fecha de vigencia: 01/06/22

Código: MDN- 0-10-11-2022

Página 104 de 134

2.3	Seguridad en el trayecto	Asegurar un trayecto seguro de la casa al trabajo y viceversa	4	<p>1. Todos los empleados han recibido capacitación en buenas y seguras prácticas para realizar su movimiento diario entre la casa y el lugar de trabajo</p> <p>2. Se comunica tipos para un trayecto seguro</p>	<p>1. Algunos empleados han sido capacitados en seguras y buenas prácticas de trayecto seguro.</p> <p>2. No se tiene una campaña de comunicación</p>	<p>1. Todos los empleados han sido capacitados en seguras y buenas prácticas de trayecto seguro.</p> <p>2. Se tiene una campaña de comunicación</p>	<p>1. Todos los empleados han sido capacitados en seguras y buenas prácticas de trayecto seguro.</p> <p>2. Se tiene una campaña de comunicación</p> <p>3. Todas las personas que usan motos para ir a trabajar usan ropa reflectiva y casco</p>
------------	---------------------------------	--	----------	--	--	---	---



c. Flota

FLOTA							
1	IMAGEN DE LA FLOTA						
	Estándar	Objetivo	Peso	Requisitos	Debajo del Estándar	En el Estándar	Excepcional
1.1	Presentación y limpieza de la flota (Calidad)	Reflejar a través de la flota una buena imagen corporativa y preservar / garantizar la calidad de nuestros productos	4	1. Vehículos pintados apropiadamente: cabina y exteriores del camión. 2. Limpieza de la flota por lo menos 1 vez a la semana evidenciada en registros (últimos 3 meses) 3. Flota libre choques y abolladuras 4. Neumáticos limpios a la salida de la ruta. 5. Camiones con una antigüedad menor a 10 años	1. Presenta al menos una no conformidad con los requerimientos de calidad	1. La imagen de la flota cumple con todos los requerimientos de calidad	1. La imagen de la flota cumple con todos los requerimientos de calidad 2. Existe un plan de mantenimiento de carrocería e imagen y evidencia del cumplimiento de su ejecución.



**MANUAL DE ESTÁNDARES Y PROCESOS DE
DISTRIBUCIÓN PARA LOS OPERADORES
LOGÍSTICOS DE TRANSPORTE PRIMARIO**

Versión / MEPDTL - 001
Fecha de vigencia: 01/06/22
Código: MDN- 0-10-11-2022
Página 106 de 134

1.2	Limpieza y seguridad de la cabina de la flota (Calidad)	Mantener la limpieza y orden de la cabina del camión y preservar los accesorios y dispositivos electrónicos (panel de control, manijas, manubrios, cerraduras de puertas etc.)	4	<ol style="list-style-type: none">1. Cabina limpia (sin basura, papelería no transaccional, sin restos de comida ni bebidas, etc.)2. Todos los indicadores y elementos electrónicos y electromecánicos funcionan (panel de control, velocímetro, indicador de gasolina y de revoluciones por minuto, luces interiores, limpia vidrios)3. Accesorios completos y en buen estado y funcionando (retrovisores, manubrios, manijas, cerraduras de puertas, parabrisas libre de picadura o fisura y todos los cinturones de seguridad funcionando)4. Asientos limpios y bien tapizados	<ol style="list-style-type: none">1. Presenta al menos dos no conformidades con los requerimientos de calidad	<ol style="list-style-type: none">1. La presentación y la limpieza de la cabina cumple con todos los requerimientos de calidad	<ol style="list-style-type: none">1. Existe un plan de limpieza de cabina y evidencia del cumplimiento de su ejecución.2. Existe una auditoría mensual realizada por el OPL.
------------	--	---	----------	--	---	--	---



**MANUAL DE ESTÁNDARES Y PROCESOS DE
DISTRIBUCIÓN PARA LOS OPERADORES
LOGÍSTICOS DE TRANSPORTE PRIMARIO**

Versión / MEPDTL - 001

Fecha de vigencia: 01/06/22

Código: MDN- 0-10-11-2022

Página 107 de 134

1.3	Cortinas o carrocería en buena condición (Calidad)	Proteger el producto de la exposición al polvo, luz solar, lluvia y mantener su calidad hasta el Punto de Venta Cortinas: (camiones de reparto y camiones TL) Carrocería: (camiones de reparto y camiones TL)	5	<ol style="list-style-type: none"> 1. cortinas libres de rasguños, limpias ordenadas y aseguradas correctamente. 2. Carrocería libre de suciedad 3. Cortinas o puertas corredizas funcionando correctamente 4. Cortinas cerradas durante el proceso de transportación 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presenta al menos una no conformidad con los requerimientos de calidad 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Todas las unidades con cortinas y carrocerías cumplen con los requerimientos de Calidad 2. Los daños son reportados, reparados y registrados en no más de 14 días 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Todas las unidades con cortinas y carrocerías cumplen con los requerimientos de Calidad 2. Se evidencia seguimiento de reparación de daños en no más de 10 días 3. Se realizan auditorías mensuales del estatus de cortinas y/o puertas corredizas y carrocería, realizadas por el OPL.
-----	---	--	---	---	---	---	--



**MANUAL DE ESTÁNDARES Y PROCESOS DE
DISTRIBUCIÓN PARA LOS OPERADORES
LOGÍSTICOS DE TRANSPORTE PRIMARIO**

Versión / MEPDTL - 001
 Fecha de vigencia: 01/06/22
 Código: MDN- 0-10-11-2022
 Página 108 de 134

2 OPERACIÓN DE FLOTA							
	Estándar	Objetivo	Peso	Requerimientos	Debajo del Estándar	En el Estándar	Excepcional
2.1	Registro de información general, documentos habilitantes para la operación (Control)	Conocer la información básica de la flota con el fin de tener un efectivo manejo de la misma y responsabilizar a un representante o apoderado de cada unidad de la flota.	4	<p>1. Ficha de información como marca, modelo, tipo, número de chasis, número de motor, fecha de compra / fabricación, carga máxima por eje, peso total, potencia/rendimiento, capacidad de carga, número de neumáticos, tipo de combustible, capacidad máxima de combustible, cilindraje.</p> <p>2. Acta de entrega-recepción de las unidades de flota a cada conductor como apoderados asignados, actualizado anualmente (En caso de que la flota</p>	1. Cumple con al menos dos requisitos de calidad	1. Cumple con todos los requisitos de calidad	<p>1. Cumple con todos los requisitos de calidad</p> <p>2. Sistema de información que contenga los datos generales y técnicos que sirva de base para generar reportes de alerta y seguimiento del proceso, entre otros. (software de flota)</p>



**MANUAL DE ESTÁNDARES Y PROCESOS DE
DISTRIBUCIÓN PARA LOS OPERADORES
LOGÍSTICOS DE TRANSPORTE PRIMARIO**

Versión / MEPDTL - 001
Fecha de vigencia: 01/06/22
Código: MDN- 0-10-11-2022
Página 109 de 134

				<p>perezca a los activos del OPL).</p> <p>3. Copia de permisos de circulación dentro del territorio ecuatoriano: matrícula vigente, revisión vehicular anual vigente, permiso de operaciones, permiso de transporte de alimentos, permiso de pesos y medidas (en caso de aplicar) y póliza de seguro de camiones actualizados</p> <p>4. Contratos de alquiler de camiones debidamente archivados.</p>			
--	--	--	--	---	--	--	--



**MANUAL DE ESTÁNDARES Y PROCESOS DE
DISTRIBUCIÓN PARA LOS OPERADORES
LOGÍSTICOS DE TRANSPORTE PRIMARIO**

Versión / MEPDTL - 001

Fecha de vigencia: 01/06/22

Código: MDN- 0-10-11-2022

Página 110 de 134

2.2	Inspecciones de flota a diario y reparación de daños (Eficiencia)	Mantener un control diario de flota para generar alertas preventivas y correctivas de mantenimiento	2	<ol style="list-style-type: none">1. Registro de inspección diaria de flota almacenado por mínimo 3 meses2. La inspección debe ser ejecutada por el chofer y revisada por el Supervisor3. Existe evidencia de las acciones realizadas para dar solución a las observaciones encontradas en las inspecciones diarias en un máximo de 7 días.	<ol style="list-style-type: none">1. Presenta al menos una no conformidad con los requerimientos de calidad	<ol style="list-style-type: none">1. Se cumple con todos los requisitos de calidad	<ol style="list-style-type: none">1. Existe evidencia de las acciones realizadas para dar solución a las observaciones encontradas en las inspecciones diarias en un máximo de 3 días.
------------	--	--	----------	---	---	--	--



**MANUAL DE ESTÁNDARES Y PROCESOS DE
DISTRIBUCIÓN PARA LOS OPERADORES
LOGÍSTICOS DE TRANSPORTE PRIMARIO**

Versión / MEPDTL - 001
Fecha de vigencia: 01/06/22
Código: MDN- 0-10-11-2022
Página 111 de 134

2.3	Odómetros operativos y utilizados (Eficiencia)	Controlar la variable de operación para mejorar la eficiencia del uso de los recursos.	2	<ol style="list-style-type: none">1. Los odómetros están funcionando2. Los choferes deben garantizar la inmediata comunicación de fallas o defectos en equipos de medición.3. Registro de accidentes o daños en la Hoja de Inspección de Flota de manera inmediata, de haber ocurrido4. Los kilómetros deben ser actualizados para registrar la distancia mientras el equipo de medición estuvo defectuoso.5. Estadística real vs planificación mensual y anual del rendimiento de combustible (Km/Gls)	<ol style="list-style-type: none">1. Presenta al menos una no conformidad con los requerimientos de calidad	<ol style="list-style-type: none">1. Se cumple con todos los requisitos de calidad	<ol style="list-style-type: none">1. Se cumple con todos los requisitos de calidad2. Revisión de la desviación del kilometraje recorrido vs. el planificado, para detectar posibles fallas en los medidores de distancias (consistencia de información).2. Se muestra ejemplos de acciones tomadas para mejorar el rendimiento de combustible
------------	---	---	----------	---	---	--	---



MANUAL DE ESTÁNDARES Y PROCESOS DE DISTRIBUCIÓN PARA LOS OPERADORES LOGÍSTICOS DE TRANSPORTE PRIMARIO

Versión / MEPDTL - 001
 Fecha de vigencia: 01/06/22
 Código: MDN- 0-10-11-2022
 Página 112 de 134

3	MANTENIMIENTO						
	Estándar	Objetivo	Peso	Requerimientos	Debajo del Estándar	En el Estándar	Excepcional
3.1	Programas de mantenimiento Preventivo Cumplidos (Eficiencia)	Alargar la vida útil de las unidades y reducir la posibilidad de parar la operación por daños a través de la ejecución del programa de mantenimiento.	4	1. Programa anual (Flota <a 5 años) y semestral (Flota >a 5 años) de mantenimiento preventivo para cada unidad de flota. Estos programas deben estar alineados con las recomendaciones del fabricante 2. Comunicar el programa de mantenimiento preventivo al apoderado de cada unidad de la flota 3. Evidencia del cumplimiento del plan de mantenimiento por camión.	1. No cumple uno de los requerimientos de calidad 2. La flota cumple con el programa de mantenimiento entre un 90% y 99%	1. Se cumple con todos los requisitos de calidad 2. Toda la flota cumple con el programa de mantenimiento al 100%	1. Se cumple con todos los requisitos de calidad 2. Toda la flota cumple con el programa de mantenimiento al 100% 3. Se cuenta con un archivo (físico y digital) ordenado por camión de los mantenimientos preventivos realizados. 4. Se cuenta con un sistema de información actualizado y ordenado por vehículo que permita dar seguimiento al cumplimiento del programa (software de flota)



**MANUAL DE ESTÁNDARES Y PROCESOS DE
DISTRIBUCIÓN PARA LOS OPERADORES
LOGÍSTICOS DE TRANSPORTE PRIMARIO**

Versión / MEPDTL - 001
Fecha de vigencia: 01/06/22
Código: MDN- 0-10-11-2022
Página 113 de 134

3.2	<p>Registro y control de trabajos correctivo y reporte de fallas (Control)</p>	<p>Prevenir costos excesivos de mantenimiento, asegurar la calidad de los servicios y reparaciones realizados a la flota.</p>	<p>2</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se lleva un registro de mantenimiento correctivo de la flota por unidad durante los últimos 6 meses. 2. Se lleva un registro de órdenes de trabajo por vehículo almacenadas durante los últimos 6 meses. 3. Se tiene soportes de facturas de los trabajos realizados. <ol style="list-style-type: none"> a.- Facturas de concesionario en arreglos mecánicos b.- Facturas de arreglos de carrocería y compra de accesorios 	<p>1. No cumple uno de los requerimientos de calidad</p>	<p>1. Se cumple con todos los requisitos de calidad.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se cumple con todos los requisitos de calidad. 2. Análisis de costos actuales versus año anterior 3. Los costos deben reflejar una reducción en relación al año anterior.
-----	---	--	--	--	--	--



4 GESTIÓN DE NEUMÁTICOS							
	Estándar	Objetivo	Pe so	Requerimientos	Debajo del Estándar	En el Estándar	Excepcional
4.1	Neumáticos apropiados a las condiciones de ruta y ubicación (Eficiencia)	<p>Tener neumáticos apropiados para las condiciones de las rutas.</p> <p>Recomendación según tipo de vías: 100% Asfalto: Eje frontal y posterior Llantas Direccionales 70% Asfalto y 30 % Destapado: Eje frontal: Llantas Direccionales. Eje posterior: Llantas Mixtas 50% Asfalto y 50 % Destapado: Eje frontal: Llantas Mixtas. Eje posterior: Llantas de Tracción</p>	1	<p>1. Documento emitido por la empresa proveedora indicando la referencia de neumáticos a utilizar dependiendo de las condiciones de ruta y ubicación. (actualizado semestralmente)</p> <p>2. Ficha de neumáticos con los siguientes registros: fecha de compra, km proyectados de uso, km de recorrido, daños importantes, vehículo a quien está asignado.</p> <p>3. Todos los neumáticos de</p>	<p>1. Entre >85% y <99 % de neumáticos son apropiados según las condiciones de ruta y ubicación de vehículos, definido por la empresa proveedora del servicio.</p> <p>2. Se cuenta con un registro de información de neumáticos, pero no está actualizado.</p>	<p>1. 100% de neumáticos apropiados según las condiciones de ruta y ubicación de vehículos, definido por la empresa proveedora del servicio.</p> <p>2. Se cuenta con un registro de información de neumáticos debidamente actualizado.</p>	<p>1. 100% de neumáticos apropiados según las condiciones de ruta y ubicación de vehículos, definido por la empresa proveedora del servicio.</p> <p>2. Cuenta con un sistema de información actualizado que le proporciona reportes relacionados con el desempeño y/o indicadores de control de los neumáticos. (rotación de neumáticos, reencauche, etc.)</p>



MANUAL DE ESTÁNDARES Y PROCESOS DE DISTRIBUCIÓN PARA LOS OPERADORES LOGÍSTICOS DE TRANSPORTE PRIMARIO

Versión / MEPDTL - 001
 Fecha de vigencia: 01/06/22
 Código: MDN- 0-10-11-2022
 Página 115 de 134

				acuerdo a las recomendaciones de la empresa proveedora																																																									
4.2	Uso y presión de los neumáticos (Eficiencia)	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">R A D I A L</th> <th>MEDIDA</th> <th>PR / IC</th> <th colspan="2">TRAILER - CAMION</th> </tr> <tr> <th></th> <th></th> <th>MINIMO</th> <th>MAXIMO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>7.50R16 (12PR)</td> <td>116/114</td> <td>80</td> <td>95</td> </tr> <tr> <td></td> <td>7.50R16 (14PR)</td> <td>122/121</td> <td>95</td> <td>110</td> </tr> <tr> <td></td> <td>7.50R16 (16PR)</td> <td>124/122</td> <td>110</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td></td> <td>8.25R16 (14PR)</td> <td>126/124</td> <td>85</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td></td> <td>8.25R16 (16PR)</td> <td>128/126</td> <td>95</td> <td>110</td> </tr> <tr> <td></td> <td>10R22.5</td> <td>144/142</td> <td>105</td> <td>120</td> </tr> <tr> <td></td> <td>11R22.5</td> <td>148/145</td> <td>105</td> <td>120</td> </tr> <tr> <td></td> <td>275/70R22.5</td> <td>148/145</td> <td>105</td> <td>120</td> </tr> <tr> <td></td> <td>275/80R22.5</td> <td>148/145</td> <td>105</td> <td>120</td> </tr> </tbody> </table>	R A D I A L	MEDIDA	PR / IC	TRAILER - CAMION				MINIMO	MAXIMO		7.50R16 (12PR)	116/114	80	95		7.50R16 (14PR)	122/121	95	110		7.50R16 (16PR)	124/122	110	125		8.25R16 (14PR)	126/124	85	100		8.25R16 (16PR)	128/126	95	110		10R22.5	144/142	105	120		11R22.5	148/145	105	120		275/70R22.5	148/145	105	120		275/80R22.5	148/145	105	120	2	<p>1. Se lleva registro de inspecciones semanales diarias de la flota en la sección de neumáticos y son almacenados por 3 meses.</p> <p>2. 100% de neumáticos tienen una profundidad de labrado mayor a 4mm. (control de desgaste para realizar re-</p>	<p>1. Presenta al menos una no conformidad con los requerimientos de calidad</p>	<p>1. Se cumple con todos los requisitos de calidad</p>	<p>1. Se cumple con todos los requisitos de calidad</p> <p>2. Existe evidencia de prácticas de reencauche para reducir los costos de inversión en neumáticos</p>
R A D I A L	MEDIDA	PR / IC		TRAILER - CAMION																																																									
			MINIMO	MAXIMO																																																									
	7.50R16 (12PR)	116/114	80	95																																																									
	7.50R16 (14PR)	122/121	95	110																																																									
	7.50R16 (16PR)	124/122	110	125																																																									
	8.25R16 (14PR)	126/124	85	100																																																									
	8.25R16 (16PR)	128/126	95	110																																																									
	10R22.5	144/142	105	120																																																									
	11R22.5	148/145	105	120																																																									
	275/70R22.5	148/145	105	120																																																									
	275/80R22.5	148/145	105	120																																																									



**MANUAL DE ESTÁNDARES Y PROCESOS DE
DISTRIBUCIÓN PARA LOS OPERADORES
LOGÍSTICOS DE TRANSPORTE PRIMARIO**

Versión / MEPDTL - 001

Fecha de vigencia: 01/06/22

Código: MDN- 0-10-11-2022

Página 116 de 134

				<p>encauche)</p> <p>3. 100% de neumáticos tienen una presión de acuerdo al requerimiento (tolerancia de +/- 5 libras o 0,35 bar)</p> <p>4. Todas las válvulas inaccesibles deben contar con extensiones.</p>			
4.3	Dirección y suspensión alineadas (Eficiencia)	Salvaguardar la vida de los neumáticos, debido a desgaste excesivo por fallas mecánicas.	2	<p>1. Facturas del servicio o informe de alineación y balanceo por vehículo.</p> <p>2. Servicio de alineación y balanceo cada 10.000 km en todas las unidades</p>	1. Cumple con al menos un requisito de calidad	1. Cumple con todos los requisitos de calidad	<p>1. Cumple con todos los requisitos de calidad</p> <p>2. Sistema de información con registros de alineaciones y balanceo por unidad, por fecha y por km de recorrido, con alerta del próximo mantenimiento.</p> <p>3. Todas las llantas cuentan con marcas</p>



**MANUAL DE ESTÁNDARES Y PROCESOS DE
DISTRIBUCIÓN PARA LOS OPERADORES
LOGÍSTICOS DE TRANSPORTE PRIMARIO**

Versión / MEPDTL - 001

Fecha de vigencia: 01/06/22

Código: MDN- 0-10-11-2022

Página 117 de 134

							que permiten controlar su historial.
4.4	Auditorías de desempeño de los neumáticos (Eficiencia)	Contar con una opinión profesional e independiente del estado de los neumáticos que permita reaccionar oportunamente ante cualquier novedad reportada.	2	1. Auditorías de neumáticos externo realizada por un especialista, semestral, 2. Evidencia de ejecución de los planes de acción correctivos o preventivos resultantes de las auditorías. 3. Reducción de costos por compras o mantenimientos de neumáticos.	1. Presenta al menos una no conformidad con los requerimientos de calidad	1. Se cumple con todos los requisitos de calidad	1. Se cumple con todos los requisitos de calidad 2. Cuenta con un análisis del desempeño y rendimiento de los neumáticos, que permita la reducción de costos y mejoras en los indicadores de desempeño: Km de rendimiento, reencauche.

d. Administración

Administración							
	Estándar	Objetivo	Peso	Requisitos de Calidad	Debajo del Estándar	En el Estándar	Excepcional
1	ADMINISTRACION LEGAL						
1.1	Marco legal y Normativo para la operación Cumplidos (Control-Legal)	Tener toda la Documentación vigente que permita realizar una operación Normal diariamente.	4	1. Contrato entre el cliente y Transportista (OPL) firmado 2. Comodato para GPS en caso de ser requerido firmado	1. Existe al menos un documento o permiso no vigente o no renovado.	1. Todos los documentos o permiso se encuentran vigentes.	1. Todos los documentos o permiso se encuentran vigentes. 2. Cuenta con mecanismos de alerta de los vencimientos de los permisos y lo monitorea trimestralmente.



**MANUAL DE ESTÁNDARES Y PROCESOS DE
DISTRIBUCIÓN PARA LOS OPERADORES
LOGÍSTICOS DE TRANSPORTE PRIMARIO**

Versión / MEPDTL - 001
 Fecha de vigencia: 01/06/22
 Código: MDN- 0-10-11-2022
 Página 119 de 134

1.2	Licencias Actualizados (Control - Legal)	Respeto a las leyes de tránsito y reducir el riesgo de accidentes. Comentario: Es Fundamental que los choferes tengan las licencias apropiadas para el manejo de vehículos y que estén Actualizados.	3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Licencias tipo E (camiones). 2. Registro de infracciones de tránsito Actualizadas. 3. Tener mínimo 15 puntos 4. Certificado de estar afiliado al seguro social con aportaciones al día 5. Tener aprobado el curso de manejo defensivo dado por el OPL 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Choferes con licencias apropiadas y vigentes. 2. Tienes registro de infracciones vigentes. 3. Tiene más de una infracción anual. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Choferes con licencias apropiadas y con vigencias. 2. Tiene registros de infracciones actualizados y ordenados por vehículos. 3. Tiene solo una infracción Anual. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Choferes con licencias apropiadas y con vigencias. 2. Tiene registros de infracciones actualizados y ordenados por vehículos. 3. No tiene ninguna infracción anual.
-----	---	---	----------	--	---	--	--

2	GESTIÓN						
---	---------	--	--	--	--	--	--



**MANUAL DE ESTÁNDARES Y PROCESOS DE
DISTRIBUCIÓN PARA LOS OPERADORES
LOGÍSTICOS DE TRANSPORTE PRIMARIO**

Versión / MEPDTL - 001
 Fecha de vigencia: 01/06/22
 Código: MDN- 0-10-11-2022
 Página 120 de 134

2.1	Estandarización de procesos	Asegurar que las actividades operativas se las realice de una manera estandarizada para la obtención de resultados	3	<p>1. Existen los procedimientos estándar (SOP operacionales y técnicos) implementados para los procesos y las tareas críticas</p> <p>2. Existen los procedimientos estándar (SOP operacionales y técnicos) están actualizados y disponibles</p> <p>3. Los empleados han sido entrenados en cómo ejecutarlos</p> <p>4. Los empleados participaron en el desarrollo de los estándares, cuando es aplicable</p>	<p>1. Menos del 40% de los Procedimientos Estándar no están definidos de acuerdo a los lineamientos y /o no están implementados en sus áreas en sus versiones actualizadas</p>	<p>1. Entre 40% y 80% Shops completos, validados implementados en sus áreas en sus versiones actualizadas, PERO NO los entienden las personas que los ejecutan</p>	<p>1. Más del 80 % de los SOPs críticos implementados en las áreas en sus versiones actualizadas y los entienden las personas que los ejecutan</p>
-----	-----------------------------	--	---	---	--	--	--



MANUAL DE ESTÁNDARES Y PROCESOS DE DISTRIBUCIÓN PARA LOS OPERADORES LOGÍSTICOS DE TRANSPORTE PRIMARIO

Versión / MEPDTL - 001
 Fecha de vigencia: 01/06/22
 Código: MDN- 0-10-11-2022
 Página 121 de 134

2.2	Comunicación difusión (Control)	<p>Promover una cultura de Control de la gestión de base de KPIs (Identificador de claves de desempeño) Comentario: La comunicación y difusión de los resultados del negocio así como la retroalimentación y la interacción constante con el personal fortalece el proceso de administración de desempeño y permite focalizarse en los temas.</p>	3	<p>1. Indicadores de claves de gestión definidos. (0 accidentabilidad, Kms recorridos planificados vs los kms recorridos reales, cumplimiento del tiempo en ruta) 2. Paneles con información relevante y Actualizadas. 3. Evidencia de sesiones donde se muestren los resultados y se levanten acciones</p>	<p>1. Se cuenta con paneles de información, pero no contiene datos Actualizados. 2. Existe evidencia de sesiones</p>	<p>1. Se cuenta con paneles de información que contiene publicación de los indicadores de gestión Actualizados. 2. Se desarrollan sesiones con el personal para revisar el progreso y levantar acciones</p>	<p>1. Se cuenta con paneles de información que contiene publicación de los indicadores de gestión Actualizados. 2. Se desarrollan sesiones con el personal para revisar el progreso y levantar acciones 3. Se evidencian mejoras en al menos 2 indicadores de gestión como resultado de las acciones</p>
-----	--	--	----------	---	---	--	--



3	CONTROL DE COSTO						
	Estándar	Objetivo	Peso	Requisitos de Calidad	Debajo del Estándar	En el Estándar	Excepcional
3.1	Plan de Negocios (Eficiencia)	Alinear los esfuerzos operativos y administrativos a las estrategias claves y objetivas de la organización. Comentarios: El Plan de Negocio deben ser planificado anualmente.	3	Documentos: 1. Plan de negocios Anual alineado con la organización que incluya: - Análisis de Operaciones. - Análisis de Organización. - Análisis Legal y Tributario. - Análisis Financiero. - Presupuesto de Ventas. - Presupuesto de flujo efectivo. - Presupuesto de Capital (Inversiones).	1. Tiene un plan de negocios, pero no cubre los requisitos de calidad o no está actualizado (periodo fiscal actual)	1. Tiene un plan de negocios que cumple con todos los requisitos y está actualizado.	1. Existe evidencia de una correcta planificación de recursos (vehículos, equipos, personal, entre otros). 2. Existen evidencias orientadas a la generación de ahorros y eficiencias operativas



**MANUAL DE ESTÁNDARES Y PROCESOS DE
DISTRIBUCIÓN PARA LOS OPERADORES
LOGÍSTICOS DE TRANSPORTE PRIMARIO**

Versión / MEPDTL - 001

Fecha de vigencia: 01/06/22

Código: MDN- 0-10-11-2022

Página 123 de 134

3.2	Presupuesto controlado analizado (Eficiencia)	Control de la ejecución de costos y gastos. Comentario: La Administración de costos es un tema clave en el negocio. Debe definirse mecanismos de control mensual que permitan realizar acciones correctivas ante desviaciones importantes.	3	Documentos: 1. Presupuesto de costos y gastos. 2. Análisis de desviaciones presupuestales importantes. 3. Planes de acción correctivos. 4. Evidencias de los resultados de las acciones realizadas.	1. Tiene un presupuesto, pero no se realiza mensualmente un análisis y control.	1. Se evidencia revisión del control presupuestario y de acciones a tomar para desviaciones importantes. 2. El análisis de costos está clasificado por proceso y/o centro de costos. 3. La desviación de los costos reales presentan desviaciones de +/- 5% respecto al presupuesto en los últimos 6 meses.	1. Se evidencia un análisis de proyección de gastos para realizar ajustes presupuestarios de forma anticipada. 2. La desviación de los costos es de + / - 2.5% en los últimos 6 meses. 3. Se evidencian acciones correctivas efectivas
------------	--	---	----------	--	---	---	--

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

El presente trabajo, titulado “Manual de estándares de procesos de distribución para los Operadores Logísticos de transporte primario que prestan servicios a empresas de bebidas de moderación de Guayaquil” cuyo objetivo principal es el de Elaborar un manual de estándares de distribución en relación a seguridad, flota, administración y personal para los Operadores logísticos que prestan servicio a empresas de bebidas de moderación; llega a las siguientes conclusiones:

- Al determinar cuáles son las bases teóricas que sustentan los estándares y procesos con relación a seguridad, flota, administración y manejo de personal, se utilizaron los preceptos fundamentales de la logística de distribución la cual se encargara de gestionar todas las fases desde la etapa de PT. (producto terminado) hasta la llegada a su destinatario.

La revisión de literatura y documentos relevantes para la investigación permitió desarrollar un criterio propio que, en lo posterior, sería la base de la propuesta. Las bases teóricas, además, ayudaron a determinar la normativa y doctrina referente a los parámetros que se deben tomar en cuenta en el proceso de transporte de bebidas de moderación, guardando relación con los 4 focos de la investigación (personal, seguridad, flota y administración)

También se toma en cuenta a la logística inversa en el argumento, debido a que se encargara de la gestión de los desechos o residuos generados durante la cadena de suministro, con el objetivo de darle un valor agregado como el de reciclar o destruir dicho material (objetivo 1)

- Al diagnosticar la situación actual de los Operadores Logísticos mediante la aplicación de la encuesta a OPL, una ficha de observación y la aplicación de entrevistas a administradores de los OPL, con la aplicación de los instrumentos de investigación se pudo determinar que tanto operadores como administradores manifestaron la necesidad de estandarizar los procesos, de esa manera se podían cubrir los cuatro aspectos tomados para el estudio (personal, seguridad, flota y

administracion), de esa manera se corrobora la necesidad de un manual de estándares y procesos, que justifica el diseño de la propuesta (objetivo 2);

- Finalmente, la investigación basándose en los resultados, se diseña un manual que contenga políticas, estándares y procesos que ayude a optimizar y mejorar la seguridad, flota, administración y personal (objetivo 3).

Recomendaciones

- Se recomienda la implementación, evaluación y mejora de la propuesta dentro de un periodo de para evaluar el rendimiento de las propuestas que llevan al menos un año en vigor. Asimismo, como orientación para futuras investigaciones derivadas de los resultados, sería interesante analizar cada una de las dimensiones de los criterios del proceso considerados en las futuras áreas de actuación (distribución, almacenamiento, flota y gestión).
- Se recomienda levantar herramientas de control y medición de cumplimiento del manual de estándares de procesos, por ejemplo: Checklist de limpieza de flota, checklist de condiciones de neumáticos.
- Se debe tomar en cuenta otros aspectos al momento de diseñar manuales de ejecución en procesos de transporte (pudiendo contemplar la seguridad de la carga y el marco de gestión de protección de productos como garantía de servicio)
- Elaborar diagnósticos situacionales para determinar el estado actual de las rutas que recorren los operarios de transporte, para facilitar manuales para el uso de vías alternas. Esto dará como resultado que los operarios pueden cumplir con sus labores en los tiempos optimos y pueda gestionar soluciones frente a problemas de retraso.
- La validación del manual de estándares y procesos propuesto, requiere de la conformación de un equipo de trabajo interinstitucional y multidisciplinario, con representantes del sector logístico, así mismo como elementos del ministerio de producción y comercio exterior e instituciones técnicas que coordinen su implementación, seguimiento y evaluación, para determinar el logro de los objetivos planteados en cuanto a la solución de problemas específicos y el fortalecimiento de los planteamientos de mejora que se establecen en este último capítulo.

Bibliografía

- Airpharm. (10 de Agosto de 2019). *Logistics care*. Obtenido de ¿Qué es un operador logístico?
- Apunte, F. J. (2014). *Análisis y optimización del desperdicio de agua en el área de embotellado de Cervecería Nacional planta Pascuales*. Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Industrial. Carrera de Ingeniería Industrial.
- ARCSA. (Mayo de 2014). Instructivo para la obtención de permiso de transporte de alimentos. *IT-I-DTBPP-001*. Ecuador. Obtenido de <https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/08/INSTRUCTIVO-PARA-LA-OBTENCION-DEL-PERMISO-DE-TRANSPORTE-PARA-ALIMENTOS-PROCESADOS-Y-MATERIAS-PRIMAS-PARA-LA-ELABORACION-DE-ALIMENTOS.pdf>
- Asamblea Nacional. (07 de Agosto de 2008). LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL. *Ley 1*. Ecuador.
- Asamblea Nacional. (25 de Junio de 2012). REGLAMENTO A LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL. *Decreto Ejecutivo 1196*. Ecuador.
- Ballou, R. H. (2014). *Administración De La Cadena De Suministros*. México : Pearson.
- Basantes, M. (2015). *El modelo de operador logístico como ventaja competitiva para la distribución de medicamentos en las redes de farmacias de la ciudad de Guayaquil : propuesta de guía de procedimientos para elaborar pedidos que mejore los tiempos de entrega*. Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud - USGS.
- Beetrack. (s.f.). *Logística de distribución: ¿cómo gestionar el transporte y las entregas?* Obtenido de <https://www.beetrack.com/es/blog/logistica-de-distribucion-transporte-y-entregas>
- Bernal, C. A. (2018). *Metodología de la investigación*. Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.

- brito. (2017). *Manual administrativo financiero*.
- CEL. (2021). *Centro Español de Logística*. Obtenido de Operadores logísticos: <https://zonalogistica.com/que-es-un-operador-logistico/>
- Chavez, M. V., & Adrian, J. A. (2019). *Plan de logística y distribución de accesorios para autos Tuning en la ciudad de Guayaquil*. Plan de logística y distribución de accesorios para autos Tuning en la ciudad de Guayaquil.
- Cherrett. (2012). Understanding urban freight activity-key issues for freight planning,» *Journal of Transport Geography*.
- EAE Business School. (30 de Abril de 2021). *Manual de calidad: Definición, especificaciones y estructura*. Obtenido de Restos en Supply Chain : <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/definicion-especificaciones-y-estructura-de-un-manual-de-calidad/>
- FAEDIS. (2017). *introduccion a la logistica* .
- Gomez, G. C. (2015). *Sistemas Administrativos, análisis y diseños*. McGraw-Hill.
- Hernandez Sampieri, R., & Otros. (2016). *Metodologia de la Investigación*. CDMX: McGraw Hill interamericana. .
- INEC. (2022). *Visualizador de estadísticas empresariales*. Obtenido de <https://public.tableau.com/app/profile/instituto.nacional.de.estad.stica.y.censos.inec./viz/VisualizadordeEstadsticasEmpresariales2020/Dportada>
- Martinez, J. (Julio de 2019). REDISEÑO DEL PROCESO DE GESTION DE TRANSPORTE EN UNA EMPRESA PRODUCTORA DE PONQUES HORNEADOS. Colombia.
- Matamoros, D., & Tigua, N. (2017). *diseño de procesos para la empresa de transporte de carga pesada por carretera transporte y representaciones Acuña S.A.* . Guayaquil: Universidad Politecnica Salesiana .
- MPCEIP. (2019). *Boletin de logística, transporte e infraestructura* .
- Padilla, C. (2017). *Plan de gestion del mantenimiento para la flota vehiucelar del Gobierno autonomo Descentralizado intercultural de la Ciudad de Cañar*. Cuenca.

- Paredes, D., & Vargas, R. (2018). *Propuesta de mejora del proceso de almacenamiento y distribución de producto terminado en una empresa cementera al sur del País*. Arequipa: Universidad Católica San Pablo, Facultad de Ingeniería y Computación.
- Parra, K. T., & Zhagui, J. O. (2018). *Análisis en los procesos logísticos de la empresa Pacater S.A y su incidencia en la organización*. Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas.
- Peña, D. (2018). *Diseño y documentación para implementación de un manual operacional de instrucciones (DPO)*.
- Perez, A. M. (2021). *Propuesta para el diseño de un manual de procesos para mejorar la gestión de despacho en la empresa Alicorp sede Guayaquil – Ecuador*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil, .
- Pineda, A. K. (2018). *Procedimientos de operación Estandar Departamento de Logística Huawei Telecomunicaciones S.A. (Guatemala)*. Universidad del Istmo.
- Romero, J., Ortiz, V., & Caicedo, A. (2019). Theory of constraints and optimization as management tools for production scheduling. An application in furniture industry. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*.
- Troga, N. (2017). *Diseño de un manual de procesos para la empresa industrial, mecánica de precisión lema del pacífico MERELPAS.A*. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana.
- Vélez, E. F. (2018). *Diseño de un modelo logístico de distribución para pymes dedicadas a la entrega de productos de consumo masivo en el centro de la ciudad de Guayaquil*.
- Villegas, C., & Bunces, M. (2016). *Operadores logísticos calificados para el transporte y distribución nutracéuticos, en la provincia del Guayas, cantón Guayaquil*. Universidad de Guayaquil.

ANEXOS

ANEXO A. Formulario de encuesta

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA UNIDAD DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA: MENCIÓN NEGOCIOS
INTERNACIONALES

“Manual de estándares y procesos de distribución para los Operadores logísticos de Transporte primario en Guayaquil”

FORMULARIO DE ENCUESTA

Instrucciones: las siguientes preguntas se consideran de respuesta cerrada. Por lo que de las alternativas se debe escoger solo una por preguntas.

Sección A. datos del entrevistado:

Hora y Fecha:	Genero			Edad del entrevistado:	Dirección:
	masculino		Femenino		
Nivel de instrucción	Años en la empresa	Cargo que desempeña		Tiene personal a supervisión	¿Es supervisado?
Técnico				Si	Si
Grado				no	no

Sección B. Cuestionario:

N.º	Pregunta	SI	NO	TAL VEZ
DIMENSION 1: PERSONAL				
1	cree que la empresa debe contar con un Organigrama formal?			
2	considera que todos colaboradores cuentan y conocen su descriptivo de cargo en virtud de los cargos; cree que deba existir un plan de capacitación anual?			
3	está de acuerdo con la creación de un cronograma control de cumplimiento del plan de capacitación anual por cargo			
4	cree necesario incorporar un controlador para el indicador de rotación			
5	estaría de acuerdo con usar un programa de comunicación y de engagement para los colaboradores			
DIMENSION 2: SEGURIDAD				
8	considera necesaria la existencia de un manual de seguridad y salud ocupacional			
9	cree necesario realizar un check list con el que se evalúe los riesgos inherente a las actividades que se realizan			
10	Se debe implementar un registro de monitoreo para equipos y herramientas de seguridad que debe portar cada camión			
11	está de acuerdo con el monitoreo de los recursos del medio ambiente: combustible, agua, energía eléctrica			
12	considera necesario que se efectúen simulacros con los conductores: incendio, robos, daños en las vías			
13	cree necesario desarrollar un diagrama de vías alternas a tomar en caso de tener algún problema en las vías.			
DIMENSION 3: FLOTA				
14	¿Considera que la flota se mantiene limpia y ordenada?			
15	¿Existe un registro de información general, documentos habilitantes para la operación?			
16	¿Existen programas de mantenimiento Preventivo?			
17	¿Existe un registro y control de trabajos correctivo y reporte de fallas?			
18	¿Considera el uso y presión de los neumáticos eficiente?			
DIMENSION 4: ADMINISTRATIVO				
19	¿Se respeta el marco legal o normativo para la operación logística?			
20	¿Existe un control de licencias actualizadas?			

21	¿Existe una correcta descripción y comunicación de funciones de cargo?			
22	¿Existe capacitación y entrenamiento permanente?			
23	¿Considera el Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional óptimo?			
24	¿Considera que las Evaluaciones de Riesgos Industriales son óptimas?			
25	¿Considera que el Presupuesto controlado es ejecutado eficientemente?			

ANEXO B. Formulario de ficha de observación

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA UNIDAD DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA: MENCIÓN NEGOCIOS
INTERNACIONALES

“Manual de estándares y procesos de distribución para los Operadores logísticos de Transporte primario en Guayaquil”

Entrevistas a Administradores de operadores logístico

- 1. Dentro de su gestión se realiza el monitoreo previo de la documentación y permisos del personal operativo para que este puede realizar sus actividades**
- 2. ¿Se realiza mapeos de funciones para saber si el personal está realizando de manera correcta sus actividades, de acuerdo a la función asignada?**
- 3. ¿ha utilizado un medidor de rotación para controlar la cantidad de personal existente dentro de la empresa?**
- 4. Durante este año (2022), ha realizado capacitaciones que tengan la finalidad de elevar indicadores de desempeño tanto de productividad, seguridad y de recurso humano**
- 5. ¿Se ha realizado un diagnóstico de riesgos de accidentes laborales?**

ANEXO VI.-



REGLAMENTO PARA EL PROCESO DE TITULACIÓN DE POSGRADO

ANEXO VI. - FORMATO PARA REGISTRO DE TUTORÍAS

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FORMATO PARA REGISTRO DE TUTORÍAS UNIDAD DE TITULACIÓN (UT)

DATOS GENERALES							
Nombre del Estudiante:		Marie Katherine Burgos Goya		Cédula :		0916235922	
Facultad:		Ciencias Administrativas Unidad de Postgrado		Programa:		Magister en Administración de empresas: Mención Negocios Internacionales	
Título del Trabajo de Titulación:		Manual de estándares y procesos de distribución para los Operadores logísticos de Transporte primario que prestan servicios a empresas de bebidas de moderación de Guayaquil					
REGISTRO DE TUTORÍAS							
N° Sesión	Fecha de Tutoría	Actividades de Tutoría	DURACIÓN		Actividades propuestas	Firma del Maestrante	Firma del Docente
			Inicio	Fin			
1	01-04-2022	Revisión del problema a tratar en la Tesis	9h00	11h00	Definición de objetivos Generales y Específicos		<small>Firmado digitalmente por JOFFRE RICHARD MATEO BANCHON Fecha: 2022.05.21 18:38:40 -05'00'</small> JOFFRE RICHARD MATEO BANCHON
2	8-04-2022	Revisión de objetivos Generales y Específicos	9h00	11h00	Corregir un objetivo específico y definir el Marco Teórico		<small>Firmado digitalmente por JOFFRE RICHARD MATEO BANCHON Fecha: 2022.05.21 18:38:40 -05'00'</small> JOFFRE RICHARD MATEO BANCHON
3	15-04-2022	Revisión del Marco Teórico	9h00	11h00	Estructurar y definir el marco metodológico		<small>Firmado digitalmente por JOFFRE RICHARD MATEO BANCHON Fecha: 2022.05.21 18:38:40 -05'00'</small> JOFFRE RICHARD MATEO BANCHON
4	22-04-2022	Revisión del marco metodológico	9h00	11h00	Realizar análisis de la operacionalización de variable		<small>Firmado digitalmente por JOFFRE RICHARD MATEO BANCHON Fecha: 2022.05.21 18:38:40 -05'00'</small> JOFFRE RICHARD MATEO BANCHON
5	29-04-2022	Revisión del análisis de la operacionalización de variable	9h00	11h00	Recolectar la información		<small>Firmado digitalmente por JOFFRE RICHARD MATEO BANCHON Fecha: 2022.05.21 18:38:40 -05'00'</small> JOFFRE RICHARD MATEO BANCHON
6	06-05-2022	Revisión de la recolección de la información	9h00	11h00	Realizar la propuesta		<small>Firmado digitalmente por JOFFRE RICHARD MATEO BANCHON Fecha: 2022.05.21 18:38:40 -05'00'</small> JOFFRE RICHARD MATEO BANCHON
7	13-05-2022	Revisión de la propuesta	9h00	11h00	Realizar el análisis y las recomendaciones		<small>Firmado digitalmente por JOFFRE RICHARD MATEO BANCHON Fecha: 2022.05.21 18:38:40 -05'00'</small> JOFFRE RICHARD MATEO BANCHON
8	17-05-2022	Revisión del análisis y las recomendaciones	9h00	11h00	Realizar las PPTs para la presentación		<small>Firmado digitalmente por JOFFRE RICHARD MATEO BANCHON Fecha: 2022.05.21 18:38:40 -05'00'</small> JOFFRE RICHARD MATEO BANCHON

JOFFRE RICHARD MATEO BANCHON
Firmado digitalmente por JOFFRE RICHARD MATEO BANCHON
Fecha: 2022.05.21 18:38:40 -05'00'

Firma del Director de Trabajo de Titulación

Nombre del Director de Titulación: Joffre Mateo



Firma del Estudiante

Nombres y Apellidos del Estudiante: Marie Burgos de Mora

ANEXO VII.-



REGLAMENTO PARA EL PROCESO DE TITULACIÓN EN POSGRADO
ANEXO VII. - RÚBRICA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

 UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL FORMATO RÚBRICA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS		
DATOS GENERALES		
Nombre del Estudiante:	MARLIE KATHERINE BURGOS GOYA	
Nombre del Director de Trabajo de Titulación:	JOFFRE RICHARD MATEO BANCHON	
Título del Trabajo de Titulación:	Manual de estándares de procesos de distribución para los Operadores Logísticos de transporte primario que prestan servicios a empresas de bebidas de moderación de Guayaquil	
Programa de Posgrado:		
Facultad:	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	
Aspectos Evaluados	Puntaje Máximo	Calificación
ESTRUCTURA ACADÉMICA Y PEDAGÓGICA	4.5	4.5
Propuesta integrada a Dominios, Misión y Visión de la Universidad de Guayaquil.	0.3	0.3
Relación de pertinencia con la línea/s de investigación Universidad/ Facultad/programa.	0.4	0.4
Base conceptual que cumple con las fases de comprensión, interpretación, explicación y sistematización en la resolución de un problema.	1	1
Coherencia en relación a los modelos de actuación profesional, problemática, tensiones y tendencias de la profesión, problemas a encarar, prevenir o solucionar de acuerdo al PND-BV.	1	1
Evidencia el logro de capacidades cognitivas relacionadas al modelo educativo como resultados de aprendizaje que fortalecen el perfil de la profesión.	1	1
Responde como propuesta innovadora de investigación al desarrollo social o tecnológico.	0.4	0.4
Responde a un proceso de investigación – acción, como parte de la propia experiencia educativa y de los aprendizajes adquiridos durante la carrera.	0.4	0.4
RIGOR CIENTÍFICO	4.5	4.5
El título identifica de forma correcta los objetivos de la investigación.	1	1
El trabajo expresa los antecedentes del tema, su importancia dentro del contexto general, del conocimiento y de la sociedad, así como del campo al que pertenece, aportando significativamente a la investigación.	1	1
El objetivo general, los objetivos específicos y el marco metodológico están en correspondencia.	1	1

El análisis de la información se relaciona con datos obtenidos y permite expresar las conclusiones en correspondencia a los objetivos específicos.	0.8	0.8
Actualización y correspondencia con el tema, de las citas y referencia bibliográfica.	0.7	0.7
PERTINENCIA E IMPACTO SOCIAL	1	1
Pertinencia de la investigación.	0.5	0.5
Innovación de la propuesta proponiendo una solución a un problema relacionado con el perfil de egreso profesional.	0.5	0.5
CALIFICACIÓN TOTAL 10		10

JOFFRE RICHARD
MATEO
BANCHON

Firmado digitalmente
por JOFFRE RICHARD
MATEO BANCHON
Fecha: 2022.05.21
18:37:47 -05'00'

FIRMA DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN
No. CC. 0917583825
Fecha: 2022 – 05 – 21