**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL**

**TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

# TEMA: "Diseño de un Plan Estratégico para Mejorar el Servicio de Transporte de Carga de la Empresa Translogal, Guayaquil."

**AUTOR(ES):**

ROJAS MENDOZA JESSICA MONSERRATE

**TUTOR DE TESIS:**

ING. IVÁN JAVIER VILLAMAR ALVARADO MAE

**PALABRAS CLAVES**

**TRANSPORTE, SERVICIO, ESTRATEGIA**

**GUAYAQUIL, AGOSTO 2018**

| | | |
|---|---|---|
| ***REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA*** | | |
| FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN | | |
| **TÍTULO Y SUBTÍTULO:** | **"Diseño de un plan estratégico para mejorar el servicio de transporte de carga de la empresa Translogal, Guayaquil."** | |
| **AUTOR(ES)** (apellidos/nombres): | ROJAS MENDOZA JESSICA MONSERRATE | |
| **REVISOR(ES)/TUTOR(ES)** | ING. IVÁN JAVIER VILLAMAR ALVARADO | |
| **INSTITUCIÓN:** | UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL | |
| **UNIDAD/FACULTAD:** | FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS | |
| **MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:** | | |
| **GRADO OBTENIDO:** | INGENIERO COMERCIAL | |
| **FECHA DE PUBLICACIÓN:** | | **No. DE PÁGINAS: 64** |
| **ÁREAS TEMÁTICAS:** | ESTUDIO DE CASO | |
| **PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:** | TRANSPORTE, SERVICIO, ESTRATEGIA | |
| **RESUMEN/ABSTRACT** El presente trabajo de investigación plantea el diseño de un Plan estratégico para mejorar el servicio de transporte de carga, mediante la aplicación de estrategias dirigidas a las diferentes áreas inmersas en el proceso, para el mejoramiento de las funciones de los empleados de la empresa y satisfacción del cliente, de la empresa Translogal de la ciudad de Guayaquil. | | |
| **ADJUNTO PDF:** | ■ SI | ☐ NO |
| **CONTACTO CON AUTOR:** | JESSICA MONSERRATE ROJAS MENDOZA **Teléfono:** 0978949848 | E-mail: jessicarojasmendoza @gmail.com |
| **CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:** | **Nombre:** ABG. ELIZABETH CORONEL MACÍAS | |
| | **Teléfono:** 042596830 EXT. 412 | |
| | **E-mail:** fca.diringcomercial@ug.edu.ec | |

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**
**CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL**
**UNIDAD DE TITULACIÓN**

Guayaquil, 21 de Agosto de 2018

# CERTIFICACIÓN DEL TUTOR REVISOR

Habiendo sido nombrado Ing. Iván Javier Villamar Alvarado MAE , tutor del trabajo de titulación "DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR EL SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA DE LA EMPRESA TRANSLOGAL, GUAYAQUIL." certifico que el presente trabajo de titulación, elaborado por JESSICA MONSERRATE ROJAS MENDOZA**,** con C.I. No. 0923269708**,** con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de Ingeniera Comercial. , en la Carrera/Facultad, ha sido **REVISADO Y APROBADO** en todas sus partes, encontrándose apto para su sustentación.

Ing. Iván Javier Villamar Alvarado MAE

C.I. 0921324174

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**
**CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL**
**UNIDAD DE TITULACIÓN**

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

Yo, **ROJAS MENDOZA JESSICA MONSERRATE** con C.I. No. 0923269708, certifico que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es **"Diseño de un plan estratégico para mejorar el servicio de transporte de carga de la empresa Translogal, Guayaquil."** son de mi absoluta propiedad y responsabilidad Y SEGÚN EL Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN*, autorizo el uso de una licencia gratuita intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la presente obra con fines no académicos, en favor de la Universidad de Guayaquil, para que haga uso del mismo, como fuera pertinente

**JESSICA MONSERRATE ROJAS MENDOZA**

C.I. No. 0923269708

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

Universidad de Guayaquil

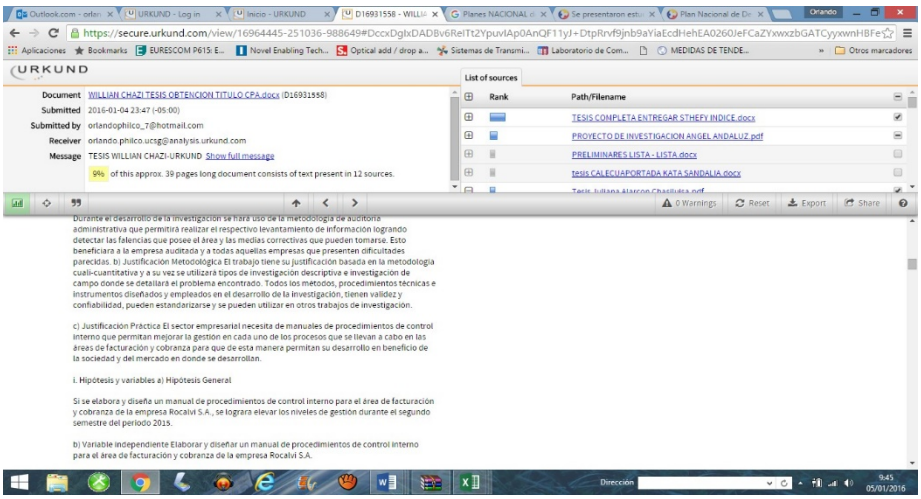
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**
**CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL**
**UNIDAD DE TITULACIÓN**

Guayaquil, 21 de Agosto de 2018

# CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD

Habiendo sido **nombrado ING. IVÁN JAVIER VILLAMAR ALVARADO MAE,** tutor del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por **JESSICA MONSERRATE ROJAS MENDOZA,** con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de Ingeniera Comercial.

Se informa que el trabajo de titulación: **"Diseño de un plan estratégico para mejorar el servicio de transporte de carga de la empresa Translogal, Guayaquil.",** ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa antiplagio URKUND quedando el 9% de coincidencia.




https://secure.urkund.com/view/16964445-251036-988649#DccxDglxDADBv6

_____

Ing. Iván Javier Villamar Alvarado MAE

C.I. 0921324174

## DEDICATORIA

A Dios Padre Celestial por ser mi fortaleza, por otorgarme la sabiduría para poder culminar esta etapa tan importante.

A mis hijos. Marcos y Ariana quienes son mi motor y por quienes lucho día a día frente a cualquier adversidad. A ellos dedico mi esfuerzo y mi trabajo, quizás ahora no lo puedan comprender, pero quiero que tengan presente lo que significan para mí y que hago todo lo posible para ser un buen ejemplo.

A mi madre por los valores que me inculcó y por estar siempre a mi lado en toda circunstancia. Por ser mi gran amiga.

A mi esposo por ser un buen compañero y amigo, por ayudarme al logro de mis metas.

JESSICA MONSERRATE ROJAS MENDOZA

## AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento eternamente a:

Dios, Por guiarme en cada momento, por su amor misericordioso y que siempre brille en nosotros la sabiduría para cumplir este objetivo y muchos más.

Mi madre, por el apoyo incesante que ha tenido; por sus importantes consejos y valores para cumplir con mis metas.

Mi Familia, por su ayuda en momentos difíciles, por su tiempo y dedicación y a mis hijos por su comprensión y motivación.

JESSICA MONSERRATE ROJAS MENDOZA

# Tabla de Contenido

DEDICATORIA ..... VII

AGRADECIMIENTO ..... VIII

Tabla de Contenido ..... IX

Índice de Tablas ..... XII

Índice de Figuras ..... XIII

Índice de Apéndices ..... XIV

Resumen ..... XV

Abstract ..... XVI

Introducción ..... 1

CAPÍTULO 1 ..... 4

MARCO TEÓRICO. - ..... 4

Teorías Generales ..... 4

Estrategia ..... 4

Plan estratégico ..... 5

Servicio ..... 6

Diseño y Administración de los Procesos de Servicio. ..... 6

Herramientas para mejorar el servicio. ..... 6

Control ..... 7

Conceptos Generales de la Gestión de Control de Calidad ..... 7

La gestión del transporte de mercancías ..... 8

Teorías Sustantivas ..... 9

Logística ..... 9

Transporte ..... 9

Transporte de Carga ..... 10

Transporte por carretera ..... 10

Calidad ..... 10

Optimización de recursos ..... 10

Fortalezas y debilidades internas ..... 11

Clientes ..... 11

Transporte a través de la historia y sus variaciones ..... 11

Transporte en el Ecuador y su desarrollo ..... 13

Ámbito legal de Transporte de Carga en el Ecuador ..... 14

Análisis de la matriz - F.O.D.A. de la empresa Translogal. ..... 17

CAPÍTULO 2 ..... 18

MARCO METODOLÓGICO. - ..... 18

Métodos del nivel teórico utilizados. ..... 18

Métodos del nivel empírico utilizados. ..... 18

Métodos estadísticos utilizados. ..... 19

Tipo de investigación. ..... 19

Investigación documental: ..... 19

Investigación descriptiva ..... 20

Alcance de la investigación ..... 20

Investigación tecnológica: ..... 20

Investigación Exploratoria: ..... 21

CAPITULO 3. ..... 21

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS ..... 21

Explicación de los resultados obtenidos mediante los métodos aplicados. ..... 22

Resultado de las encuestas a clientes de la empresa Translogal. ..... 22

Resultado de las encuestas a empleados de la empresa Translogal ..... 33

Resultado de la entrevista realizada a la Gerente de la empresa Translogal. ..... 41

Análisis de la entrevista. ..... 42

3.1. Limitaciones ..... 42

CAPÍTULO 4 ..... 43

PROPUESTA ..... 43

4.1. Características de la propuesta ..... 43

Comunicación eficiente entre los colaboradores inmersos en el proceso logístico. ..... 45

Comunicación ascendente ..... 46

Capacitación y desarrollo de habilidades al recurso humano ..... 46

Control en los procesos de las rutas del servicio de transporte ..... 49

Establecer un eficiente proceso en las etapas del servicio de transporte ..... 52

Objetivos mediante las estrategias aplicadas ..... 54

CONCLUSIONES ..... 55

RECOMENDACIONES ..... 56

REFERENCIAS ..... 57

# Índice de Tablas

Tabla 1: Documentación legal para ejercer servicio de transporte ..... 15

Tabla 2: Matriz F.O.D.A. Empresa Translogal ..... 17

Tabla 3: Problemas con la recepción de mercadería ..... 22

Tabla 4: Cambio de proveedor de servicio de transporte ..... 24

Tabla 5: opinión acerca del servicio de transporte ..... 25

Tabla 6: Mejorar servicio de transporte de carga ..... 26

Tabla 7: Recepción de la mercadería ..... 27

Tabla 8: Atención de quejas y reclamos ..... 28

Tabla 9: Comportamiento del transportista ..... 29

Tabla 10: Devoluciones de mercadería ..... 30

Tabla 11: Condiciones de la recepción de mercadería ..... 31

Tabla 12: Satisfacción del servicio ..... 32

Tabla 13: Comunicación entre colaboradores ..... 33

Tabla 14: Control del proceso logístico y rutas ..... 34

Tabla 15: Problemas en la entrega de mercadería ..... 35

Tabla 16: Rotación de personal ..... 36

Tabla 17: Mecanismo para rastrear rutas ..... 37

Tabla 18: Diseño de un plan estratégico ..... 38

Tabla 19: Capacitación al personal ..... 39

Tabla 20: Estrategias de la propuesta ..... 44

Tabla 21: Objetivo de capacitación al recurso humano ..... 48

Tabla 22: Presupuesto de Capacitación ..... 48

Tabla 23: Control en los procesos ..... 49

Tabla 24: Normas para el proceso de transporte ..... 50

Tabla 25: Objetivos de la propuesta ..... 54

## Índice de Figuras

Figura 1 Problemas con la recepción de la mercadería ..... 23

Figura 2 Cambio de proveedor de servicio de transporte ..... 24

Figura 3 Opinión acerca del servicio de transporte ..... 25

Figura 4 Mejorar servicio de transporte de carga ..... 26

Figura 5 Recepción de la mercadería ..... 27

Figura 6 Atención de quejas y reclamos ..... 28

Figura 7 Comportamiento del transportista ..... 30

Figura 8 Devoluciones de mercadería ..... 31

Figura 9 Condiciones de la recepción de mercadería ..... 32

Figura 10 Satisfacción del servicio ..... 33

Figura 11 Comunicación entre colaboradores ..... 34

Figura 12 Control del proceso logístico y rutas ..... 35

Figura 13 Problemas en la entrega de mercadería ..... 36

Figura 14 Rotación de personal ..... 37

Figura 15 Mecanismo para rastrear rutas ..... 38

Figura 16 Diseño de un plan estratégico ..... 39

Figura 17 Capacitación al personal ..... 40

Figura 18 Procedimiento del servicio de transporte ..... 53

# Índice de Apéndices

Apéndice 1: Carta de Autorización de la Empresa Translogal, Guayaquil..... 59

Apéndice 2: Encuesta a clientes de la empresa Translogal..... 60

Apéndice 3: Encuesta a Empleados de la empresa Translogal ..... 61

Apéndice 4: Documentos utilizados en el servicio de transporte, otorgados por la empresa Translogal ..... 62

**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA DE INGENIERIA COMERCIAL**

# "DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR EL SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA DE LA EMPRESA TRANSLOGAL, GUAYAQUIL."

**Autor:** JESSICA MONSERRATE ROJAS MENDOZA

**Tutor:** ING. IVÁN JAVIER VILLAMAR ALVARADO MAE

## Resumen

El propósito del presente proyecto es mediante un plan estratégico mejorar el servicio de transporte de carga de la empresa Translogal. El objetivo consistió en identificar las fallas existentes, mediante un análisis de la situación actual de la compañía; con el aporte de la parte teórica se consigue un abanico amplio de opciones para implementar aspectos que se deben corregir, además determinar las causas que inciden en la necesidad de plantear nuevas estrategias en el proceso del servicio de transporte de carga. El diseño metodológico está basado mediante una investigación descriptiva, determinando las principales problemáticas, se obtuvo información mediante encuestas a las personas inmersas en el proceso. La propuesta es explicada en el Capítulo final, aplicando estrategias en los departamentos necesarios para mejorar condiciones en tiempo de entrega de la mercadería en la que incluye las particularidades de la misma. Finalmente se presentan las conclusiones obtenidas para la implementación del plan estratégico, instaurando parámetros claros y un conocimiento integral de los componentes que incluye la propuesta.

**Palabras Claves:** SERVICIO – TRANSPORTE – ESTRATEGIA

**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA DE INGENIERIA COMERCIAL**

# "DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR EL SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA DE LA EMPRESA TRANSLOGAL, GUAYAQUIL."

**Autores:** JESSICA MONSERRATE ROJAS MENDOZA
**Tutor:** ING. IVÁN JAVIER VILLAMAR ALVARADO MAE

## Abstract

The purpose of this project is through a strategic plan to improve the freight transport service of the company Translogal. The objective was to identify the existing faults, through an analysis of the current situation of the company; with the contribution of the theoretical part, a wide range of options to implement and aspects that must be corrected is achieved, as well as determining the causes that affect the need to propose new strategies in the cargo transport service process. The methodological design is based on a descriptive investigation, determining the main problems, information was obtained through surveys to the people immersed in the process. The proposal is explained in the final chapter, applying strategies in the necessary departments to improve conditions in time of delivery of the merchandise in which it includes the particularities of the same.

Finally, the conclusions obtained for the implementation of the strategic plan are presented, establishing clear parameters and an integral knowledge of the components included in the proposal.

# Introducción

Hoy en día todas las empresas buscan mejorar sus servicios, para de esta forma poder expandirse en el mercado, a pesar de los cambios acelerados y positivos que se están dando en el sector del transporte de carga, se debe tomar en cuenta que en materia de tránsito y transporte terrestre los problemas son múltiples, por lo que es necesario recurrir a varias estrategias que permitan alcanzar la calidad en el servicio para ser competitivos y alcanzar el éxito. El servicio de transporte de carga encierra procesos muy importantes por lo que deben ser manejados de manera correcta para que en su desarrollo no se tornen complejos y de esa manera el proceso fluya a favor de la empresa, empleando los conocimientos y los instrumentos necesarios para llevar a cabo un servicio eficiente.

La empresa Translogal, inició sus actividades en la ciudad de Guayaquil en el año 2005, dentro de sus fundamentales actividades esta la prestación del servicio de transporte de carga a varias empresas, las cuales distribuyen diferentes tipos de mercadería, este servicio necesita de un proceso que garantice el cumplimiento de los tiempos de entrega y la solución inmediata a inconvenientes imprevistos que surjan dentro del proceso para satisfacer las necesidades de los clientes.

El presente trabajo de titulación, describe la situación inicial con respecto a las actividades de la empresa, mediante información recopilada se ha constatado desaciertos en el cumplimiento de funciones del proceso del servicio de transporte de carga; conocida esta situación la empresa denota la necesidad de optimizar y realizar cambios para mejorar. En el último capítulo, luego de obtener los resultados, se propuso el diseño de procesos como herramienta de mejora continua, además de mantener estrategias para el desarrollo eficiente de las actividades de la empresa.

El presente estudio caso se realizará en la empresa Translogal de la ciudad de Guayaquil, se plantea entonces **La delimitación del problema** tomando en cuenta que la empresa se dedica al servicio de transporte de carga por carretera, legalmente constituida y con documentos habilitantes para realizar labores en el sector de la transportación, la misma que presta su servicio a varias compañías de consumo masivo y comercializadoras en la ciudad de Guayaquil, actualmente la misma está atravesando una situación de incumplimiento por carecer de puntualidad con las entregas y no contar con un control en los procesos y en ocasiones el personal no cumple las funciones establecidas, creando así un caos en las funciones de la empresa. La relación con los clientes y la imagen de la empresa se ve afectada ya que no reciben el servicio de transporte a tiempo. Los problemas más recurrentes en el servicio de transporte son los siguientes: incumplimiento en el tiempo de la entrega, faltantes de mercadería, falta de comunicación dentro del proceso de transporte, pérdida del poder de negociación con los clientes, desorganización en la programación de las rutas y emisión tardía de guías de remisión para embarcar la mercadería. La presente investigación se **justifica** en base a las mejoras que se deben tomar en cuenta por medio del diseño de un plan estratégico con el fin de brindar un excelente servicio de transporte, el mismo que se ha visto afectado por la falta de control de procesos y desorganización de las personas inmersas en el proceso.

Por otra parte, se conoce que los medios de transporte en general tienen una relevancia extraordinaria en la sociedad porque permiten la circulación de bienes y de personas, logrando una integración social que favorece el desarrollo. En el caso específico del servicio de transporte de carga se refiere a un sistema que permite movilizar eficientemente bienes, para satisfacer necesidades humanas, dicho sistema debe contar con un proceso de logística de distribución de calidad que le permita destacarse.

Asimismo, el transporte de carga es un servicio que se ocupa de trasladar a diferentes puntos de un país diferentes tipos de mercancías para todo tipo de necesidad y hasta productos para el consumo humano.

Con todo lo anterior, muchas empresas actualmente buscan la mejor opción de servicio para distribuir sus mercancías que garantizan las entregas, puntuales y sin ningún tipo de daño. Dentro del servicio se salvaguardar la mercancía que se transporta y todos los conductores que operan en el proceso deben estar conscientes de ello.

La importancia del proyecto es garantizar el cumplimiento de todos los pasos que llevan una ejecución eficiente del servicio de transporte, es un proceso y cada colaborador debe de cumplir con las funciones delegadas para que se pueda brindar un servicio a tiempo, estableciendo técnicas en donde logren optimizar sus recursos, reduciendo costos, tiempos, incremento en capacidades, en donde los resultados conduzcan a tener una ventaja competitiva frente a la competencia. Se propone como **El objeto de estudio,** diseñar el plan estratégico enfocado al mejoramiento de la calidad del servicio de la empresa de transporte, e implementarlo, así como darle un seguimiento y control para garantizar su debido funcionamiento con el fin de conseguir un impacto positivo sobre los empleados de la empresa y también sobre las personas que necesitan el servicio de transporte, en este caso los últimos en la cadena de transporte que son los consumidores finales que esperan los bienes que son transportados. Los clientes estarán satisfechos con el servicio y la empresa obtendrá mejores resultados con un método de trabajo eficiente. Además, se define El **campo de investigación** que se llevará a cabo en la empresa Trasnlogal de la ciudad de Guayaquil, ubicada en el km 14,5 vía Daule. Se plantea como **objetivo general,** mejorar el servicio de transporte de carga de la empresa Translogal de la ciudad de Guayaquil, estableciendo los siguientes **objetivos específicos,** Analizar los principales

fundamentos teóricos del proceso de transporte de carga en empresas de transporte; Diagnosticar la situación interna y externa del sistema actual de transporte de carga de la empresa Translogal, Guayaquil y por ultimo Diseñar un plan estratégico que mejore el sistema de transporte actual de la empresa Translogal, Guayaquil.

# CAPÍTULO 1

# MARCO TEÓRICO. -

## Teorías Generales

### Estrategia

Se refiere al conjunto de relaciones entre el ambiente interno y externo de la empresa para lograr objetivos amplios.

Autores indican que el término estrategia suele utilizarse para narrar cómo lograr una meta especifica. El autor (Morrisey, 1996) señala que la estrategia se define como la dirección en la que una empresa necesita avanzar para cumplir con su misión, con esto añade que el pensamiento estra- tégico incorpora valores, misión, visión y estrategias elementos intuitivos más que analíticos, los cuales se constituyen en fundamentos estratégicos, que al llegar a un acuerdo sobre estos ele- mentos entre los miembros de un equipo administrativo se constituye en un requisito para la planeación efectiva.

La estrategia se convierte en un aspecto importante en las decisiones que deben tomar los directivos de una organización, donde se involucran recursos que deben ser utilizados de manera eficiente para cumplir con las metas trazadas. Asimismo, se la utiliza en un mundo globalizado en el que las empresas luchan por sobresalir y mantenerse en un mercado competitivo.

**Plan estratégico**

Plan estratégico es el esfuerzo metódico de una compañía para establecer propósito, objetivos, políticas y tácticas a adoptar, para desarrollar planes detallados con el fin de poner en práctica las políticas y habilidades y así lograr los objetivos de la compañía.

> El objetivo principal de un plan estratégico es asignar y coordinar efectivamente los recursos y actividades de marketing para lograr lo que se propone la empresa dentro de un mercado de productos específicos. Por lo tanto, las decisiones sobre el alcance de una estrategia de marketing implican la especificación de los segmentos de mercado, objetivo a perseguir y la línea de productos que se ofrecerá. (Daniel Martinez Pedros, Artemio Milla Gutiérrez, 2012)

Los Propósitos de un Plan Estratégico dependen de cada empresa, sin embargo, los beneficios que se alcanzan son generales para cualquier organización, establecer los objetivos alcanzables, reales a la situación de cada empresa, establecer prioridades, facilitar un marco de acción para la toma de decisiones, ayudar a la optimización de recursos, examinar y señalar temas de riesgo y determinar las fortalezas y oportunidades.

Por otro lado, la planeación estratégica se compone en una práctica que relaciona los medios o caminos conocidos como estrategias con los resultados que se buscan obtener. Para ejecutar adecuadamente esta práctica se pretende reunir y analizar información sobre la situación interna y externa de la empresa.

**Servicio**

Para este trabajo de titulación es de esencial importancia indicar lo referente a servicio, considerándolo como un proceso es decir conjunto de actividades o pasos y no un producto, el cual busca satisfacer las necesidades del cliente. Por otro lado (Cowell, 1984) afirma que “el concepto de servicio es la definición de los beneficios generales que la empresa de Servicio otorga, basada en los beneficios recibidos por los clientes”

**Diseño y Administración de los Procesos de Servicio.**

El diseño en administración describe el método y la secuencia del funcionamiento de los sistemas de operación del servicio, especificando la manera en que se vinculan para crear la proposición del valor que se ha entablado a los clientes de la empresa.

**Herramientas para mejorar el servicio.**

(Imai, 2014) Afirma que el Kaizen se traduce como: "Mejoramiento (Kai, que significa cambio, y Zen que significa bueno). Se utiliza para representar un proceso gerencial que ha llegado a significar mejoramiento continuo, efectuando mediante la participación activa y compromiso de todos los empleados de una compañía en lo que dicha compañía realiza y la manera en cómo se realizan las actividades.

El Kaizen puede mejorar la calidad, reducir costos de la empresas y satisfacer los requerimientos de entrega de los clientes, sin inversión o introducción significativa de nueva tecnología".

Masaaki Imai, creador del concepto de la herramienta mencionada, se plantea el kaizen por la necesidad de cambios constantes y así desarrollar mejores prácticas en los lugares donde la empresa lo requiera.

Los altos mandos de las empresas buscan que sus procesos mejoren continuamente, debido a lo cual se debe involucrar desde un comienzo a la alta dirección en su aplicación, esta herramienta se la podría implementar como una estrategia corporativa y a partir de allí se realiza un planeamiento estratégico que se inicia con el análisis DOFA o FODA, mediante el cual se identifica la situación actual de la organización.

**Control**

Se refiere a todas las actividades de gerencia dirigidas hacia la obtención de resultados reales que concuerden con los resultados planeados. Las áreas de interés clave incluyen control de calidad, control financiero, control de ventas, control de inventarios, control de gastos, análisis de variaciones, recompensas y sanciones (David F. R., 2003)

**Conceptos Generales de la Gestión de Control de Calidad**

La gestión del control de la calidad de un servicio tiene la intención de establecer un sistema de inspección de calidad ya que no es lo mismo medir calidad en un producto que en un servicio. Los servicios presentan características que dificultan el proceso de control de estos, antes que el cliente esté en contacto con los mismos.

Para implementar un sistema de gestión se deben cumplir con los siguientes pasos:

- Elegir a una persona para el trabajo, quien tenga la capacidad para desarrollar el proyecto, impulsar acciones y trabajar en equipo.

- Esta persona debe formarse en los conceptos de gestión y control de la calidad.
- Establecer un plan de inicio con un límite de tiempo.
- Implantar sus funciones.
- Especificar indicadores de control para medir el avance del plan.
- Evaluar periódicamente el avance del plan, los resultados e inconvenientes suscitados durante el proceso.

**La gestión del transporte de mercancías**

Las empresas de transporte de mercancías realizan él envió de mercaderías, siendo esa su principal actividad. Las cuales acarrean una misión de principio a fin que permita que el producto llegue en tiempo y forma segura. Por esta razón, hay factores que las compañías deben considerar para ofrecer un buen servicio. La gestión del transporte se debe aplicar desde una perspectiva multidisciplinaria ya que consta de varias etapas y recursos.

El **almacén** tiene que estar dispuesto para alojar una determinada cantidad de acuerdo a la entrega esperada, optimizando el uso; los **Medios de transporte**, cuando se trata de transporte por carretera, es importante utilizar vehículos que se encuentren en buen estado para seguridad tanto del personal como de la mercadería que se transporta. Además, se debe implantar una **Gestión de la mercancía,** ya que de cada mercancía necesita un sistema y cuidado distinto, en función de la actividad comercial de la compañía. Finalmente se debe considerar la **Documentación y seguimiento,** actualmente para realizar esta actividad comercial las compañías deben constar con todos los papeles en reglas según la ley. Las empresas de logística realizan una tarea integral para asegurar la calidad del servicio.

## Teorías Sustantivas

### Logística

Si el transporte ejecuta los movimientos de mercancías, se podría decir que la logística se encarga de gestionar esos flujos. Sus tareas estratégicas de planificación y ejecución la separan del aspecto básico del transporte. El transporte ejecuta los planes de la logística. Las tareas logísticas son muy variadas y cuentan con un proceso que cumplir, inclusive desde el embalaje hasta la entrega al cliente. Igualmente, las diversas tareas de almacén, como almacenaje y preparación de pedidos, se suelen enclavar en este nivel superior de la logística. También encontramos labores de cooperación y coordinación, ya sea con otros proveedores y transportistas o con el control de flota y mantenimiento de vehículos.

### Transporte

Se conoce como transporte a la capacidad de trasladar de un lugar a otro a personas, animales o cosas y es una actividad muy antigua como el hombre.

El proceso de transporte consiste en el traslado físico de los productos a través de diferentes medios (camiones, aviones, barcos, etc.) desde un lugar de origen a un lugar de destino. Se conoce como distribución a las actividades de cargar y descargar los medios de transporte y trasladar los productos entre los puntos de origen y destino con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes en el tiempo justo, lugar adecuado y menores costos.

> Al transportar los productos al punto de destino, cada empresa debe diseñar un sistema de distribución acorde a sus necesidades, y a la hora de planificar sus envíos se debe contratar los medios de transporte más adecuados para cada caso. (Inza, 2006)

**Transporte de Carga**

Es la disciplina que estudia la mejor forma de llevar de un lugar a otros bienes. Asociado al transporte de carga se tiene la logística, que consiste en colocar los productos de importancia en el momento preciso y en el destino deseado.

**Transporte por carretera**

Es el más importante en la actualidad tanto para mercancías como para personas, debido al gran desarrollo de los vehículos públicos y privados, (coches, camiones o autobuses). Su ventaja radica en la gran flexibilidad que presenta, pues no se restringe a seguir unas rutas fijas como el ferrocarril, sino que dada la interconexión de los diferentes ejes se puede llegar a cualquier lugar siguiendo las carreteras.

**Calidad**

Cabe recalcar que conocer cuáles son los factores que el cliente tiene en cuenta cuando evalúa la calidad del servicio es importante para la empresa ya que le servirá como referencia para aplicarlo como mecanismo en la gestión del servicio. Para el autor (Crosby, 1999) la calidad significa promover un constante y consciente deseo de hacer el trabajo bien a la primera vez. Es decir “CERO DEFECTOS” el cual constituye un estándar de función.

**Optimización de recursos**

La optimización de los recursos tiene que ver con la eficiencia con la que se utilicen los recursos de la mejor forma posible, obteniendo los mayores beneficios con los mínimos costes. La eficiencia tiene una estrecha relación con la eficacia (ya que esta hace énfasis en los resultados, lograr objetivos, crear valores) para optimizar recursos no tendría que ser solo eficiente, sino que también ser eficaz.

**Fortalezas y debilidades internas**

Son las actividades que la empresa puede controlar y cuyo desempeño se califica como excelente o deficiente. Surgen en las actividades de dirección, mercadotecnia, finanzas, contabilidad, producción, operaciones, investigación y desarrollo, y manejo de sistemas de información de una empresa. La identificación y evaluación de las fortalezas y debilidades en las áreas funcionales de una empresa es una actividad estratégica básica. Las empresas intentan seguir estrategias que aprovechen las fortalezas internas y eliminen las debilidades internas. (David F. R., 2003)

**Oportunidades y amenazas externas**

Se refieren a las tendencias y sucesos económicos, sociales, culturales, demográficos, ambientales, políticos, legales, gubernamentales, tecnológicos y competitivos que pudieran beneficiar o dañar en forma significativa a una empresa en el futuro. (David F. R., 2003)

**Clientes**

Son las personas o instituciones que requieren o solicitan un servicio o un producto. Los clientes son los elementos principales en el proceso de destacar la actividad productiva de la red de suministro, ya que finalmente son ellos quienes definen la cantidad de producto o servicio, es decir de ellos depende la demanda.

**Transporte a través de la historia y sus variaciones**

Se conoce como Transporte al medio de traslado de personas o bienes desde un lugar hasta otro. Los primeros comerciantes trasladaban los productos por rutas y caminaban en multitud por tierra o a través del mar, en los puertos se congregaban los mayoristas que vendían a minoristas y consumidores.

Todas y cada una de las sociedades han tenido la necesidad de trasladar objetos y mercancías, es así como surge la necesidad de cargar objetos y distribuirlos entre distintos territorios se sitúa en el origen del transporte terrestre pero también en el marítimo y el aéreo.

Ya en la época precolombina, los incas poseían un mejorado sistema de caminos por el cual todo su imperio trasladaba diferentes tipos de mercancías. En los inicios, el transporte terrestre se realizaba a pie, utilizando la fuerza de los animales o a través de canoas o botes, ríos para hacer llegar sus productos al destino deseado.

Con el paso del tiempo aumenta el volumen para transportar cosas y cuyo peso no podía ser soportado por un solo animal, supuso la creación de la rueda. Apareció en la prehistoria y es que todavía hoy la utilizamos diariamente, actualmente permitió la evolución de los medios de transporte terrestre y la llegada del hombre a lugares tan lejanos en cada vez menos tiempo.

Desde siempre, el hombre ha buscado la manera de inventar un aparato que lo transportase rápida y cómodamente. En 1882, se descubrió el petróleo y poco a poco fueron surgiendo más inventos que utilizaban este combustible como fuerza impulsora.

Con la Primera Guerra Mundial las necesidades de transporte se incrementaron, y así surgieron los autobuses y la gran industria del motor existente a día de hoy que incluye tan variados métodos de transporte como el ferrocarril, transporte urbano, metro o tren de alta velocidad. Su evolución ha sido fundamental para garantizar el suministro de alimentos y todo tipo de bienes y servicios. El transporte ha sido fundamental para el avance de la propia Humanidad.

**Transporte en el Ecuador y su desarrollo**

La conquista española de la región andina produjo grandes cambios en los medios de transporte. El principal modo de comunicación era el marítimo, dado que era el más eficiente y rápido. En 1873 empieza la construcción del ferrocarril. En 1895 fue retomada por Eloy Alfaro.

En la presidencia del Dr. Isidro Ayora se crea el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones, donde una de las funciones que tiene es el fomento del transporte vial terrestre.

El 9 de julio de 1929, la Asamblea Nacional promulgó la Ley de Régimen Político-Administrativo, en la que consta el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones.

**Las funciones que les correspondía en ese entonces fueron las siguientes:**

Los caminos y ferrocarriles, las obras portuarias marítimas y fluviales, los canales de navegación, los trabajos necesarios para la buena conservación de las playas del mar y de las riberas de los ríos

Tal es el caso que el transporte por carretera se caracteriza por ser el único medio capaz de realizar por sí mismo el servicio puerta a puerta, También por su flexibilidad y versatilidad para poder transportar desde pequeños paquetes a volúmenes importantes y todo género de mercancías. La facilidad de cargar y descargar y la posibilidad de poder organizar libremente horarios y rutas hacen que sea un transporte rápido y adecuado para envíos urgentes.

Actualmente, en Ecuador gracias a la magnífica calidad de los suelos y la gran red vial para el transporte fueron condiciones favorables para la economía nacional. En el siglo XX la formación e instalación de grandes corporaciones de fabricantes ha dado un gran impulso a la producción de vehículos tanto para el uso particular como para el transporte público y de mercancías, así como la exportación a terceros países.

El servicio de transporte terrestre comercial consiste en trasladar a terceras personas o bienes, de un lugar a otro, dentro del ámbito señalado. La prestación de este servicio estará a cargo de las compañías o cooperativas legalmente constituidas y habilitadas para este fin. Esta clase de servicio será autorizado a través de permisos de operación.

**Ámbito legal de Transporte de Carga en el Ecuador**

El sector del Transporte de Carga, hoy en día se encuentra regulado por la Agencia Nacional de Transito, el Gobierno Nacional en su afán de terminar con el sector informal de transportista, exige en la actualidad que todo transportista sea accionista de una compañía y que su vehículo cuente con el Permiso de Operaciones de dicha compañía.

> La Agencia Nacional de Tránsito mediante Resolución No.008-DIR-2017-ANT emitió el REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTOS Y REQUISITOS PARA LA MATRICULACION VEHICULAR, en el que se establece expresamente lo siguiente en el numeral 12, del Artículo 9: “Los vehículos nuevos desde 12 pasajeros y/o capacidad de carga mayor a 3.5 toneladas, no podrán ser matriculados dentro del Servicio Particular exceptuando aquellos cuyo propietario justifique documentadamente que los vehículos son necesarios para el cumplimiento de sus actividades propias, siempre y cuando se trate de actividades sin fines de lucro. Los vehículos de esas características que pretendan ser utilizados para actividades comerciales exclusivas de personas naturales y/o jurídicas, previo su matriculación deberán obtener la Autorización por Cuenta Propia, según el procedimiento establecido por la ANT en el Reglamento de Transporte por Cuenta Propia.” (ant, 2017)

Esta resolución complementa lo establecido en el Reglamento de Homologación Vehicular (Resolución No.097-DIR-2016-ANT) que establece en su Artículo 59: “Los vehículos que tengan capacidad de 12 pasajeros en adelante, como también aquellos que sean de 3.5 toneladas en adelante no podrán matricularse como servicio de transporte terrestre particular, sino solo estarán destinados a prestar servicio de transporte terrestre público o comercial.”

Tabla 1: *Documentación legal para ejercer servicio de transporte*

| **Requisitos para vehículos de transporte de carga pesada para la operación legal** |
|---|
| • RUC: Con la actividad principal de Transporte por carretera de carga pesada<br>• Matricula de Vehículo<br>• SOAT público: Emitido por cualquier compañía aseguradora<br>• Permiso de Operación: otorgado por la ANT<br>• Certificado de Operación Regular: Pesos y Dimensiones |

Datos obtenidos página ANT (elaboración propia)

La empresa Translogal, con objeto social según Art. 3º.- Se dedicará exclusivamente al transporte comercial de carga pesada a nivel nacional, sujetándose a las disposiciones de la Ley Orgánica del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. Está ubicada en la ciudad de Guayaquil, su Gerente General es la Ing. Geomara Sanchez de la Cruz, cuenta con 15 empleados dentro de los cuales son parte administrativa y operativa.

Entre sus clientes se encuentran varias compañías de la ciudad con diferentes fines comerciales.

- La Fabril S.A.
- Unilever
- Jhonson y Jhonson
- 3m

Sus competidores más cercanos son diferentes empresas logísticas que también ofrecen servicio de transporte a sus mismos clientes entre ellas se encuentran:

- Exacto Carga
- Transcarmusa
- Agumsa

**Análisis de la matriz - F.O.D.A. de la empresa Translogal.**

Para efectuar un diagnóstico situacional de los factores internos y externos, y establecer las propuestas estratégicas, que conforman la matriz FODA, como se detallan a continuación:

Tabla 2: *Matriz F.O.D.A. Empresa Translogal*

| | FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|---|---|---|
| ANÁLISIS INTERNO | • Son administradores de su propio negocio<br>• Cuenta con todos los permisos necesarios de las instituciones gubernamentales para su debido funcionamiento.<br>• Son proveedores directos en la prestación del servicio de carga con los clientes actuales | • Decreciente calidad servicio de transporte que se brinda a los clientes.<br>• Falta de capacitación a todo el personal.<br>• Poco control del proceso de transporte de mercadería |
| | OPORTUNIDADES | AMENAZAS |
| ANÁLISIS EXTERNO | • Aumentar la participación de mercado<br>• Facilidades de acceso a créditos financieros<br>• Mejorar la imagen de la empresa a través de estrategias | • Competidores en el mismo sector de mercado<br>• Depender de terceros para la entrega de su mercancía.<br>• Perdida de la buena imagen a la perspectiva del cliente.<br>• Medidas decretadas por el Municipio y Agencias de Transito en cuanto a la circulación del transporte. |

# CAPÍTULO 2

# MARCO METODOLÓGICO. -

## Métodos del nivel teórico utilizados.

La presente investigación se llevará a cabo mediante la utilización de una investigación científica que plantea problemas y pone a prueba las soluciones propuestas para su desarrollo, aplicando un estudio bibliográfico que proporciona la teoría y definiciones relevantes que usaremos para sustentar el trabajo y ampliar el conocimiento a través de la búsqueda, organización y análisis de información recopilada de libros, textos, artículos e internet. Se utilizará dichas fuentes para apoyo y sustento en lo que respecta a la materia de servicio de transporte de carga para lograr un panorama más claro con definiciones necesarias e importantes para el avance de la investigación.

## Métodos del nivel empírico utilizados.

Consultaremos los pronunciamientos por parte de los empleados de la empresa Translogal Guayaquil, en este caso a los clientes y personal de la empresa mediante un cuestionario de preguntas cerradas para obtener información que contribuya a mejorar el servicio actual de la empresa. Con el fin obtener información de la fuente principal es decir directamente de los sujetos investigados , de quienes están inmersos en la problemática o en el lugar donde acontecen los hechos respecto a lo que se investiga , colaboradores dentro del proceso de servicio de transporte de la empresa a fin de captar su percepción ante la propuesta que se desea emplear para mejorar la situación actual, además de conocer a fondo la problemática actual, se la puede realizar a través de encuestas utilizando un cuestionario de preguntas que recopile la información más relevante para el proceso de investigación.

**Métodos estadísticos utilizados.**

La utilización de métodos estadísticos con gráficos, diagramas de barra o de pastel serán de ayuda para el estudio analítico del proyecto, ya que proporcionaran información detallada del escenario actual en que se encuentra la problemática, de igual forma aportan fuente de información para establecer resultados aplicando el plan estratégico que se propone en la empresa Translogal.

Luego del resultado de las encuestas se procederá a realizar gráficos que aporten una comprensión más precisa de lo que ocurre en la empresa, además ayudará a tabular la información recopilada.

**Tipo de investigación.**

**Investigación documental:** Como punto de partida para todo proceso de investigación se requiere conocimiento de lo que se va a exponer contando con el sustento teórico proporcionado de fuentes verídicas para instruir la necesidad de dicha investigación y tener como resultado la solución más acertada a la problemática.

En este caso la investigación será documental porque la información será basada en libros, revistas, documentos el cual nos proporcionará de información para ir desarrollando el trabajo de titulación, como dato de información por parte de la empresa se utilizará correos de inconformidad de los clientes haciendo referencia al tiempo.  Además, se complementará con artículos y publicaciones que muestren el tema de servicio de transporte de carga.

## Investigación descriptiva

La investigación descriptiva en el actual trabajo se referirá al diseño de un plan estratégico y como se ha venido desarrollando la empresa en el servicio de transporte de carga en base a representación e identificación con respecto al objetivo general del estudio. Una vez analizada la información recabada por medio de las encuestas, entrevistas realizadas y la observación de su desempeño de las funciones se tendrá la situación actual de la empresa. La investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de este objeto. En tales estudios se muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, o se diseñan productos, modelos, prototipos, guías, etcétera, pero no se dan explicaciones o razones de las situaciones, los hechos, los fenómenos, etcétera. (C. Bernal, 2010)

## Alcance de la investigación

**Investigación tecnológica:** La investigación tecnológica constituye un conocimiento aplicado, donde se emplean herramientas tecnológicas que proporcionan información mediante el internet o programas innovadores para conseguir un buen trabajo.

**Investigación Exploratoria:** Se estudiará diversos principios sobre lo que respecta al proceso de transporte de carga en una empresa, para conocer funciones, opiniones y prácticas en dicho servicio, y de esta manera aportar al desarrollo del marco referencial del problema planteado.

> La investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos. (Arias, Fidias G, 2012)

# CAPITULO 3.

# PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

En la empresa Translogal actualmente se maneja un proceso logístico desordenado como consecuencia finaliza con la prestación de un servicio de transporte ineficiente que denota falta de control y organización, lo cual afecta a diferentes áreas de la empresa, a continuación, se detallan algunos puntos de la problemática.

- Retrasos en la entrega de mercadería
- Falta de comunicación
- Devoluciones de mercadería
- Personal no capacitado
- Retrasos en actividades ligadas al proceso logístico de la empresa

En el presente proyecto de investigación se encuestaron a empleados de la empresa Translogal y a sus clientes más representativos, con la finalidad de generar datos reales a la problemática que se desea solucionar.

Se toma dos grupos de personas que están inmersos en el servicio de transporte de la empresa Translogal, entre los cuales se va a considerar:

- Empleados directos de la empresa (15)
- Clientes de la empresa. (6)

Se realizarán encuestas dirigidas a estos dos grupos inmersos en el servicio de transporte de la empresa Translogal para la recopilación de información.

**Explicación de los resultados obtenidos mediante los métodos aplicados.**

**Resultado de las encuestas a clientes de la empresa Translogal.**

1) ¿Ha presentado problemas con la recepción de mercadería de acuerdo con los tiempos establecidos?

Tabla 3: *Problemas con la recepción de mercadería*

| *Etiquetas de fila* | *Suma de Frecuencia* | *Suma de Ponderación* |
|---|---|---|
| 1. En desacuerdo | 0 | 0,00% |
| 2. Parcialmente en desacuerdo | 0 | 0,00% |
| 3. De acuerdo | 2 | 33,33% |
| 4. Muy de acuerdo | 0 | 0,00% |
| 5. Totalmente de acuerdo | 4 | 66,67% |
| **Total general** | **6** | **100,00%** |

Nota: Datos otorgados por los clientes de la empresa Translogal

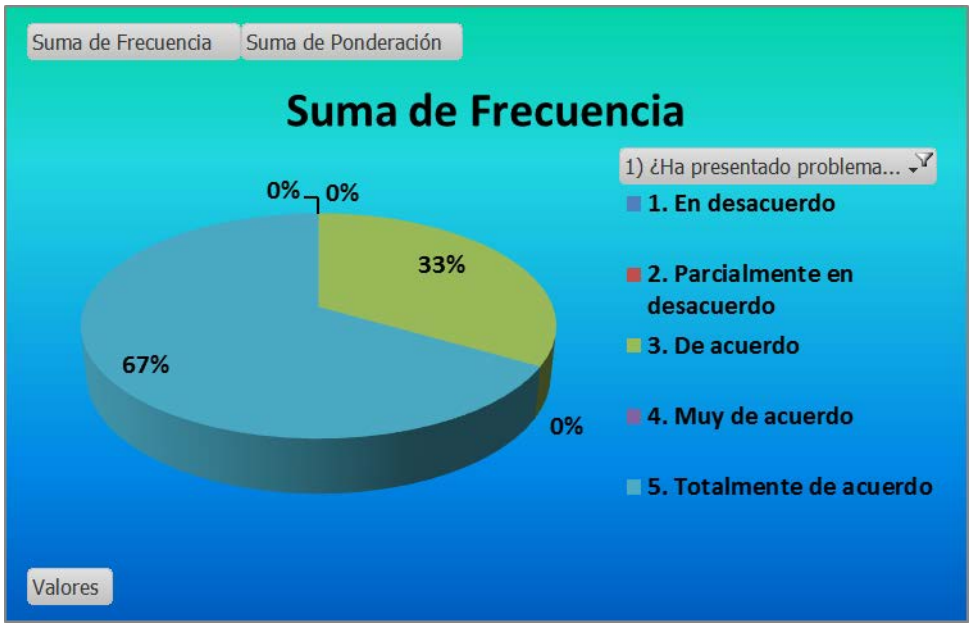



*Figura 1 Problemas con la recepción de la mercadería*

Del total de los encuestados, las respuestas a la primera pregunta se definieron de la siguiente manera; totalmente de acuerdo con un 67%, y de acuerdo con un 33%. Lo cual representa que la mayoría de clientes de la empresa Translogal han presentado problemas con la recepción de mercadería de acuerdo con los tiempos establecidos; evidenciando así que esta problemática genera un gran margen de inconformidad.

2) ¿Usted ha considerado en algún momento, cambiar de proveedor, por el servicio de transporte de carga que presta la empresa?

*Tabla 4: Cambio de proveedor de servicio de transporte*

| Etiquetas de fila | Suma de Frecuencia | Suma de Ponderación |
|---|---|---|
| 1. En desacuerdo | 0 | 0,00% |
| 2. Parcialmente en desacuerdo | 2 | 33,33% |
| 3. De acuerdo | 4 | 66,67% |
| 4. Muy de acuerdo | 0 | 0,00% |
| 5. Totalmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| **Total general** | **6** | **100,00%** |

Nota: Datos otorgados por los clientes de la empresa Translogal

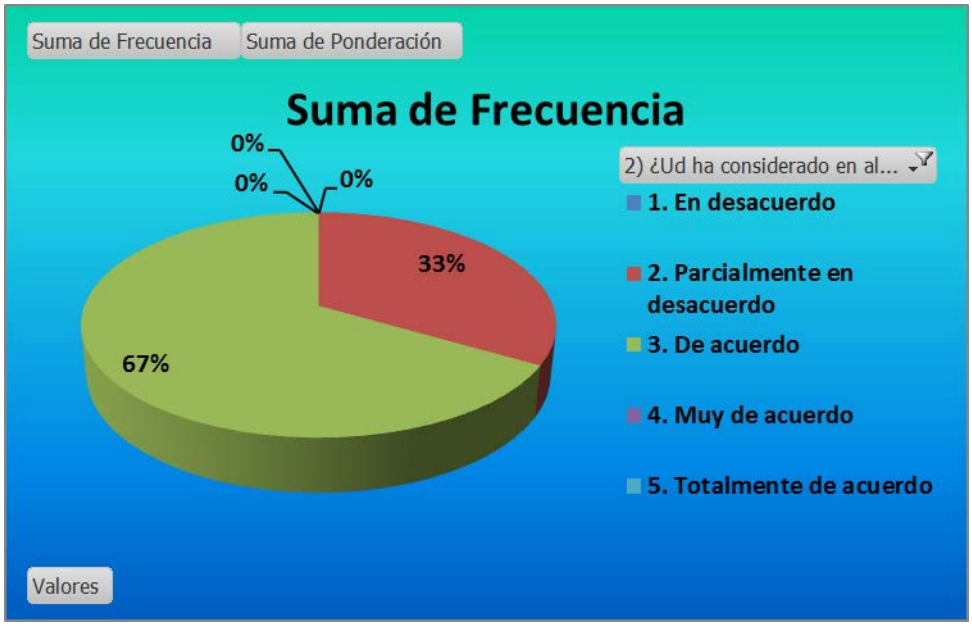



*Figura 2 Cambio de proveedor de servicio de transporte*

Del total de los encuestados, las respuestas a la segunda pregunta se definieron de la siguiente manera; parcialmente en desacuerdo con un 33,33% y de acuerdo con un 66,67%. Lo cual representa que la mayoría de clientes de la empresa Translogal han considerado cambiarse de proveedor por problemas con el servicio de transporte de carga, aunque también existe un sector que muestra un margen de fidelidad pese a ciertos inconvenientes que se puedan presentar.

3) ¿Piensa usted que en ciertas ocasiones el servicio para transportar la mercadería hacia su local, no es el más eficiente?

*Tabla 5: opinión acerca del servicio de transporte*

| Etiquetas de fila | Suma de Frecuencia | Suma de Ponderación |
|---|---|---|
| 1. En desacuerdo | 0 | 0,00% |
| 2. Parcialmente en desacuerdo | 2 | 33,33% |
| 3. De acuerdo | 2 | 33,33% |
| 4. Muy de acuerdo | 0 | 0,00% |
| 5. Totalmente de acuerdo | 2 | 33,33% |
| **Total general** | **6** | **100,00%** |

Nota: Datos otorgados por los clientes de la empresa Translogal

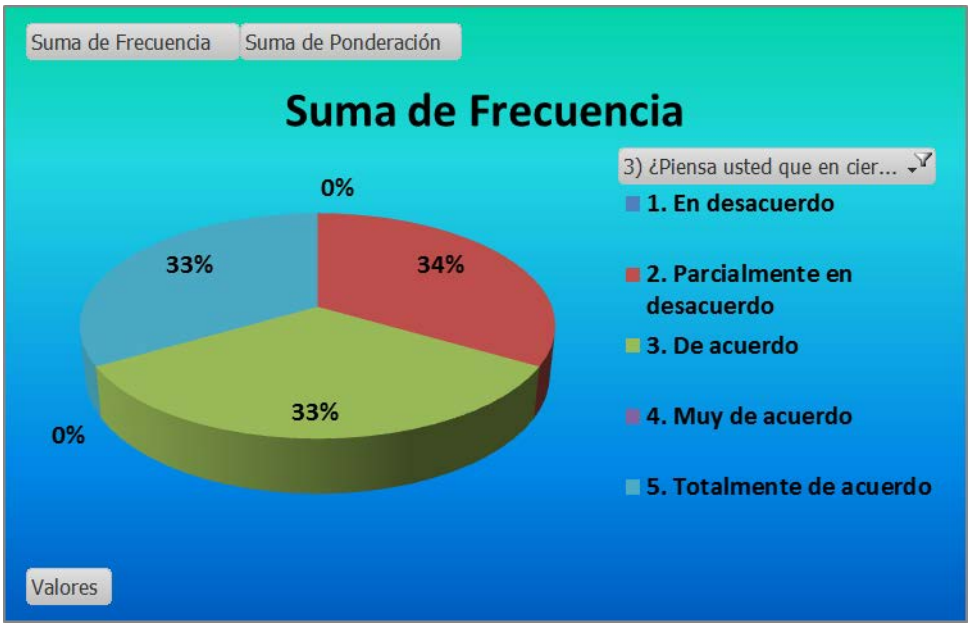



*Figura 3 Opinión acerca del servicio de transporte*

Del total de los encuestados, las respuestas a la tercera pregunta se definieron de la siguiente manera; parcialmente en desacuerdo con un 33,33%, de acuerdo con un 33,33% y totalmente de acuerdo con un 33,33%. Lo cual representa que la mayoría de clientes de la empresa Translogal piensa que en ciertas ocasiones el servicio para transportar la mercadería

hacia su local, no es el más eficiente, evidenciando así que esta problemática causa que los clientes cambien hacia nuevas alternativas en el mercado.

4) ¿Cree usted que es necesario mejorar servicio de transporte de carga de la empresa?

*Tabla 6: Mejorar servicio de transporte de carga*

| Etiquetas de fila | Suma de Frecuencia | Suma de Ponderación |
|---|---|---|
| 1. En desacuerdo | 0 | 0,00% |
| 2. Parcialmente en desacuerdo | 0 | 0,00% |
| 3. De acuerdo | 0 | 0,00% |
| 4. Muy de acuerdo | 0 | 0,00% |
| 5. Totalmente de acuerdo | 6 | 100,00% |
| **Total general** | **6** | **100,00%** |

Nota: Datos otorgados por los clientes de la empresa Translogal

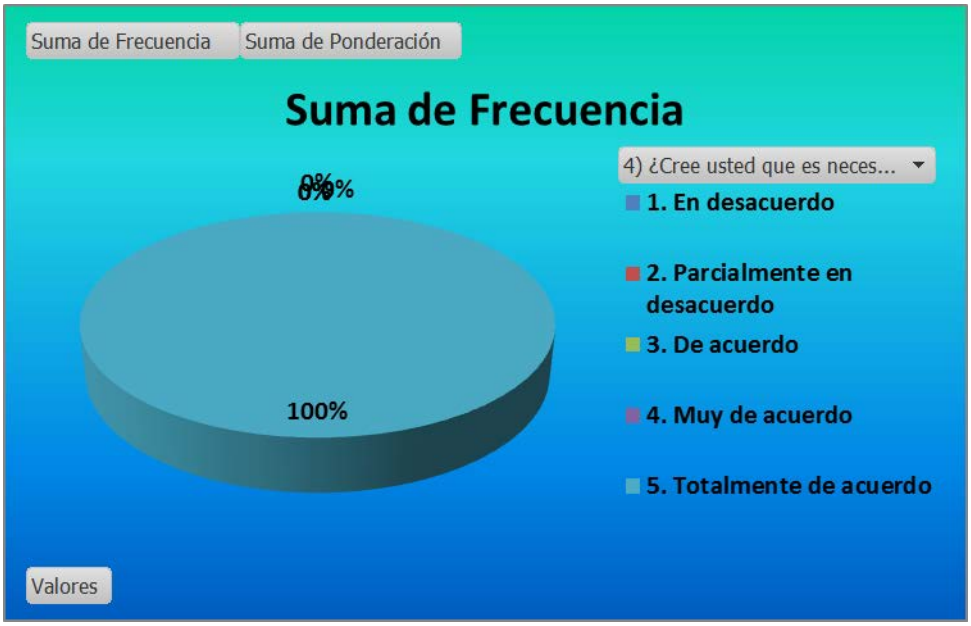



*Figura 4 Mejorar servicio de transporte de carga*

Del total de los encuestados, las respuestas a la cuarta pregunta se definieron de la siguiente manera; totalmente de acuerdo con un 100%. Lo cual representa que todos los clientes de la empresa Translogal creen que es necesario mejorar el servicio de transporte de carga de la empresa; evidenciando así que la propuesta planteada en el presente trabajo

investigativo servirá para llevar a cabo una eficiente ejecución de todas las operaciones logísticas, y así poder generar una mejor percepción al cliente y tener una mejor imagen de la empresa.

5) ¿Se recibe la mercadería dentro de los horarios y plazos de entrega previstos?

*Tabla 7: Recepción de la mercadería*

| Etiquetas de fila | Suma de Frecuencia | Suma de Ponderación |
|---|---|---|
| 1. En desacuerdo | 0 | 0,00% |
| 2. Parcialmente en desacuerdo | 4 | 66,67% |
| 3. De acuerdo | 2 | 33,33% |
| 4. Muy de acuerdo | 0 | 0,00% |
| 5. Totalmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| **Total general** | **6** | **100,00%** |

Nota: Datos otorgados por los clientes de la empresa Translogal

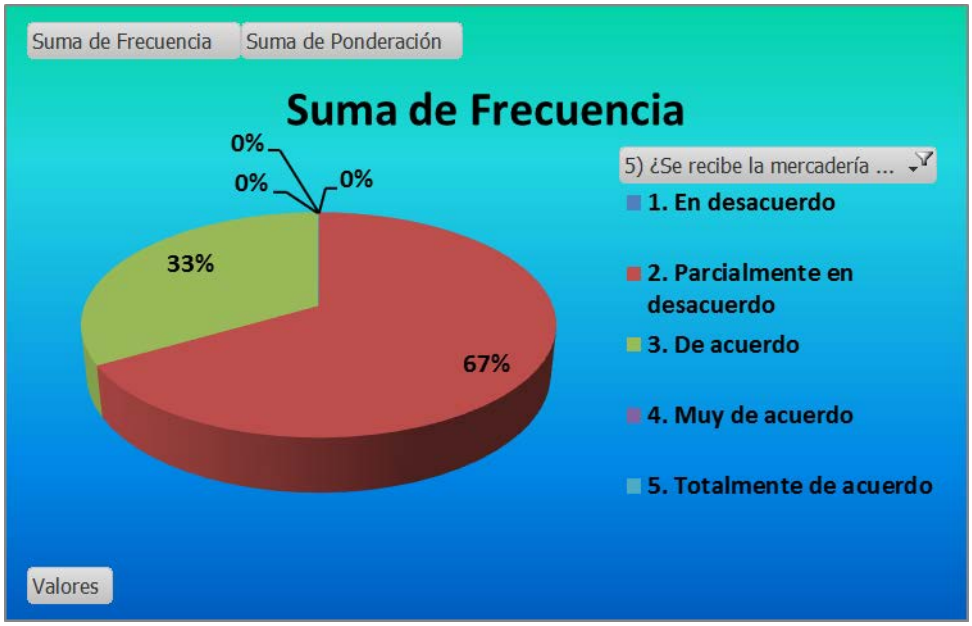



*Figura 5 Recepción de la mercadería*

Del total de los encuestados, las respuestas a la quinta pregunta se definieron de la siguiente manera; parcialmente en desacuerdo con un 66,67% y de acuerdo con un 33,33%. Lo cual representa que la mayoría de clientes de la empresa Translogal garantizan que en

ciertas ocasiones no se recibe la mercadería dentro de los horarios y plazos de entrega previstos; evidenciando así que los problemas del servicio causan un incumplimiento de los tiempos a más de la mitad de los clientes encuestados.

6) ¿Se atienden con urgencia a tiempo las quejas y reclamos que se originan al momento que se brinda el servicio de transporte por parte de la empresa Translogal?

*Tabla 8: Atención de quejas y reclamos*

| Etiquetas de fila | Suma de Frecuencia | Suma de Ponderación |
|---|---|---|
| 1. En desacuerdo | 0 | 0,00% |
| 2. Parcialmente en desacuerdo | 2 | 33,33% |
| 3. De acuerdo | 4 | 66,67% |
| 4. Muy de acuerdo | 0 | 0,00% |
| 5. Totalmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| **Total general** | **6** | **100,00%** |

Nota: Datos otorgados por los clientes de la empresa Translogal

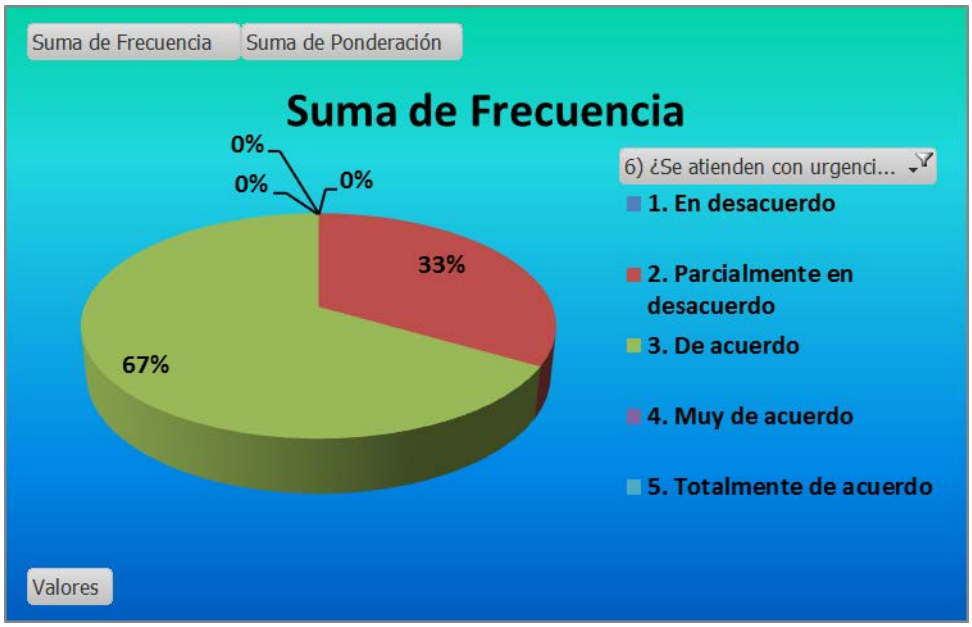



*Figura 6 Atención de quejas y reclamos*

Del total de los encuestados, las respuestas a la sexta pregunta se definieron de la siguiente manera; parcialmente en desacuerdo con un 33,33% y de acuerdo con un 66,67%. Lo cual representa que la mayoría de clientes de la empresa Translogal garantizan que se atienden a tiempo las quejas y reclamos que se originen; evidenciando así que actualmente se puede generar una solución rápida a los reclamos que realicen los clientes mediante una adecuada toma de decisiones.

7) ¿Considera Usted que el comportamiento del trasportista es el más idóneo al momento que recibe la mercadería?

*Tabla 9: Comportamiento del transportista*

| Etiquetas de fila | Suma de Frecuencia | Suma de Ponderación |
|---|---|---|
| 1. En desacuerdo | 0 | 0,00% |
| 2. Parcialmente en desacuerdo | 4 | 66,67% |
| 3. De acuerdo | 2 | 33,33% |
| 4. Muy de acuerdo | 0 | 0,00% |
| 5. Totalmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| **Total general** | **6** | **100,00%** |

Nota: Datos otorgados por los clientes de la empresa Translogal

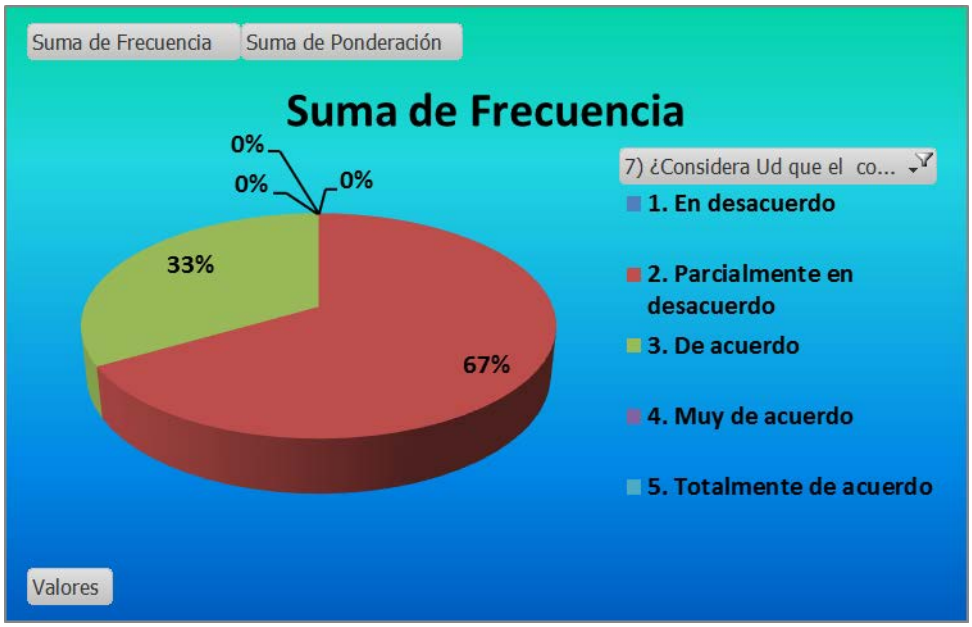



*Figura 7 Comportamiento del transportista*

Del total de los encuestados, las respuestas a la séptima pregunta se definieron de la siguiente manera; Parcialmente en desacuerdo con un 66,67% y De acuerdo con un 33,33%. Lo cual representa que la mayoría de clientes de la empresa Translogal aseguran que el comportamiento del transportista no es el más idóneo; evidenciando así que la conducta empleada por el transportista no en todos los aspectos demuestra conformidad, pero existe una porción pequeña de la muestra que si se muestra satisfecho en este aspecto.

8) ¿Se ha presentado frecuentemente temas de devoluciones de mercadería?

*Tabla 10: Devoluciones de mercadería*

| Etiquetas de fila | Suma de Frecuencia | Suma de Ponderación |
|---|---|---|
| 1. En desacuerdo | 4 | 66,67% |
| 2. Parcialmente en desacuerdo | 0 | 0,00% |
| 3. De acuerdo | 2 | 33,33% |
| 4. Muy de acuerdo | 0 | 0,00% |
| 5. Totalmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| **Total general** | **6** | **100,00%** |

Nota: Datos otorgados por los clientes de la empresa Translogal

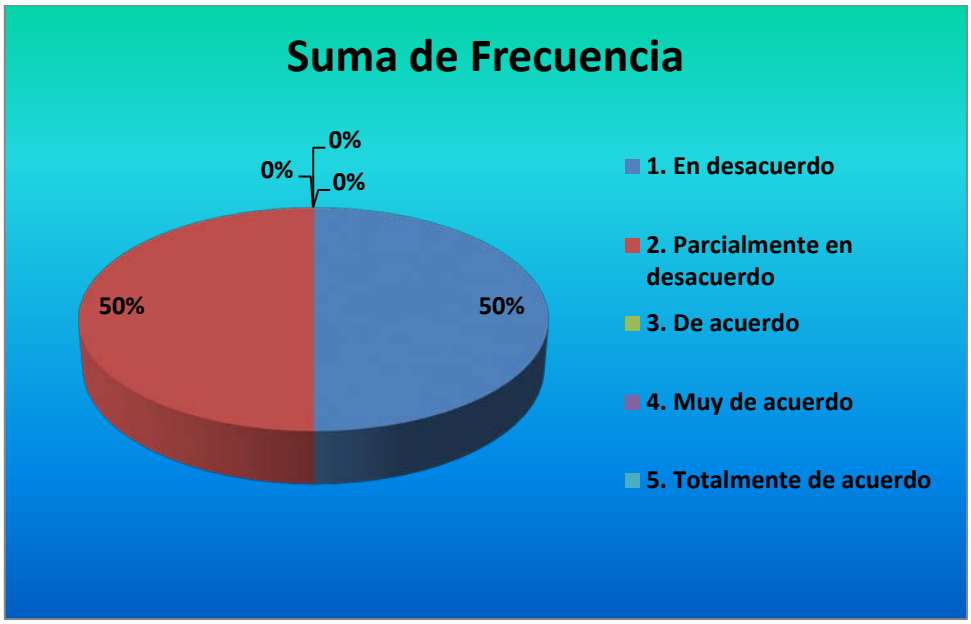



*Figura 8 Devoluciones de mercadería*

Del total de los encuestados, las respuestas a la octava pregunta se definieron de la siguiente manera; En desacuerdo con un 66,67% y De acuerdo con un 33,33%. Lo cual representa que la mayoría de clientes de la empresa Translogal no han presentado frecuentemente temas de devoluciones de mercadería; evidenciando así que las mayorías de las entregas si han llegado completos y lo que cada cliente ha requerido.

9) ¿La mercadería que usted recibe llega completa y en buen estado?

*Tabla 11: Condiciones de la recepción de mercadería*

| Etiquetas de fila | Suma de Frecuencia | Suma de Ponderación |
|---|---|---|
| 1. En desacuerdo | 2 | 33,33% |
| 2. Parcialmente en desacuerdo | 0 | 0,00% |
| 3. De acuerdo | 4 | 66,67% |
| 4. Muy de acuerdo | 0 | 0,00% |
| 5. Totalmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| **Total general** | **6** | **100,00%** |

Nota: Datos otorgados por los clientes de la empresa Translogal

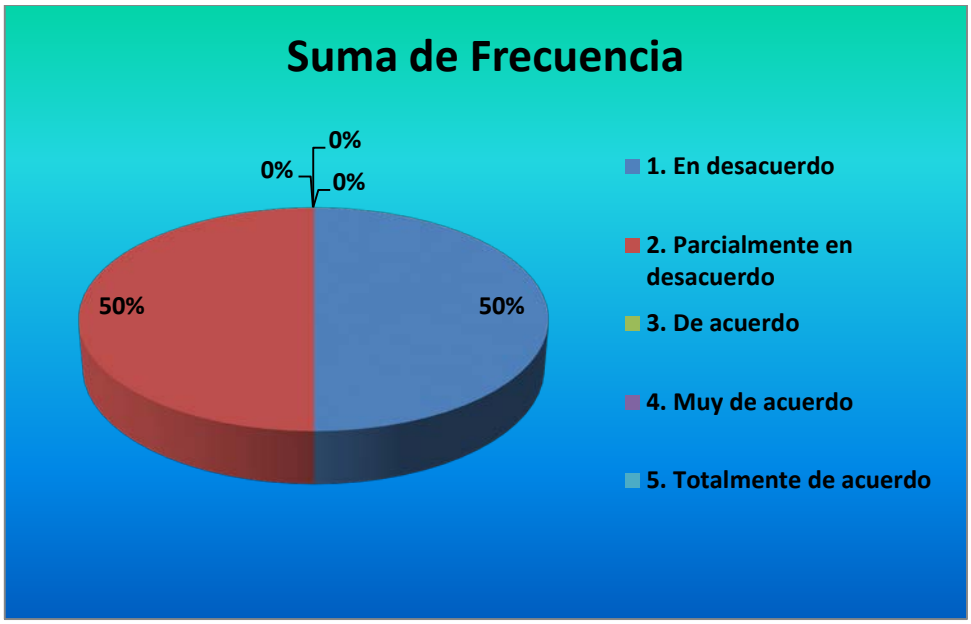



*Figura 9 Condiciones de la recepción de mercadería*

Del total de los encuestados, las respuestas a la novena pregunta se definieron de la siguiente manera; En desacuerdo con un 33,33% y De acuerdo con un 66,67%. Lo cual representa que la mayoría de clientes de la empresa Translogal garantizan que la mercadería solicitada llega completa y en buen estado; evidenciando así que el mayor porcentaje de problemas en aspectos de satisfacción de la clientela, van dirigidos directamente al incumplimiento de los tiempos.

10) ¿Actualmente Usted está satisfecho con el servicio que brinda la empresa Translogal?

*Tabla 12: Satisfacción del servicio*

| Etiquetas de fila | Suma de Frecuencia | Suma de Ponderación |
|---|---|---|
| 1. En desacuerdo | 3 | 50,00% |
| 2. Parcialmente en desacuerdo | 3 | 50,00% |
| 3. De acuerdo | 0 | 0,00% |
| 4. Muy de acuerdo | 0 | 0,00% |
| 5. Totalmente de acuerdo | 0 | 0,00% |
| **Total general** | **6** | **100,00%** |

Nota: Datos otorgados por los clientes de la empresa Translogal

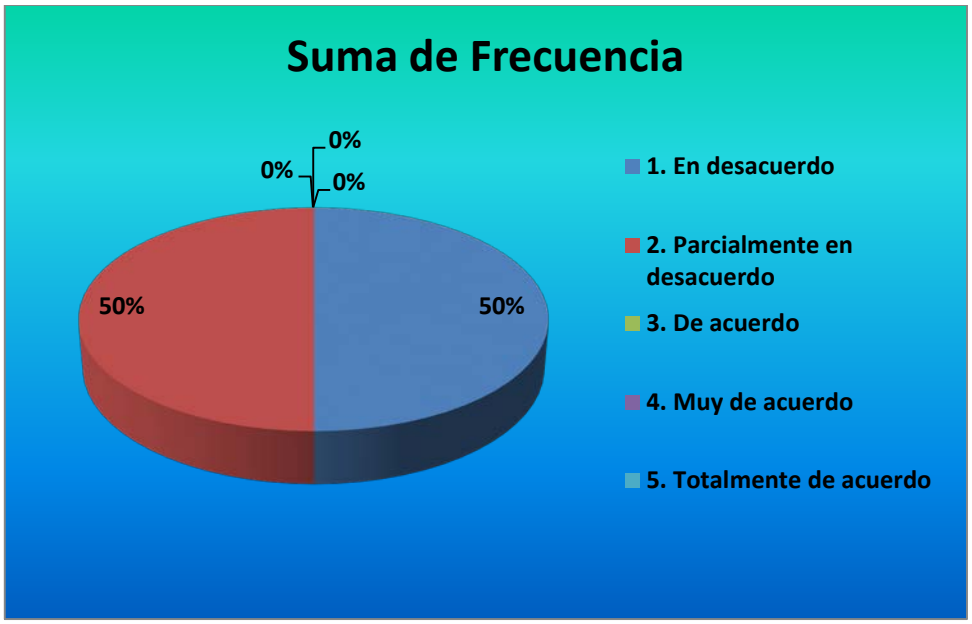



*Figura 10 Satisfacción del servicio*

Del total de los encuestados, las respuestas a la décima pregunta se definieron de la siguiente manera; En desacuerdo con un 50,00% y Parcialmente en desacuerdo con un 50,00%. Lo cual representa que la opinión de los clientes de la empresa Translogal se encuentra dividida con respecto a la satisfacción del servicio de transporte que brinda la empresa.

**Resultado de las encuestas a empleados de la empresa Translogal**

1) ¿En su actividad laboral, considera que existe una comunicación inadecuada entre los colaboradores que están inmersos en el proceso logístico?

*Tabla 13: Comunicación entre colaboradores*

| Etiquetas de fila | Suma de Frecuencia | Suma de Ponderación |
|---|---|---|
| 1. En desacuerdo | 0 | 0% |
| 2. Parcialmente en desacuerdo | 3 | 20% |
| 3. De acuerdo | 11 | 73% |
| 4. Muy de acuerdo | 1 | 7% |
| 5. Totalmente de acuerdo | 0 | 0% |
| **Total general** | **15** | **100%** |

Nota: Datos otorgados por los empleados de la empresa Translogal

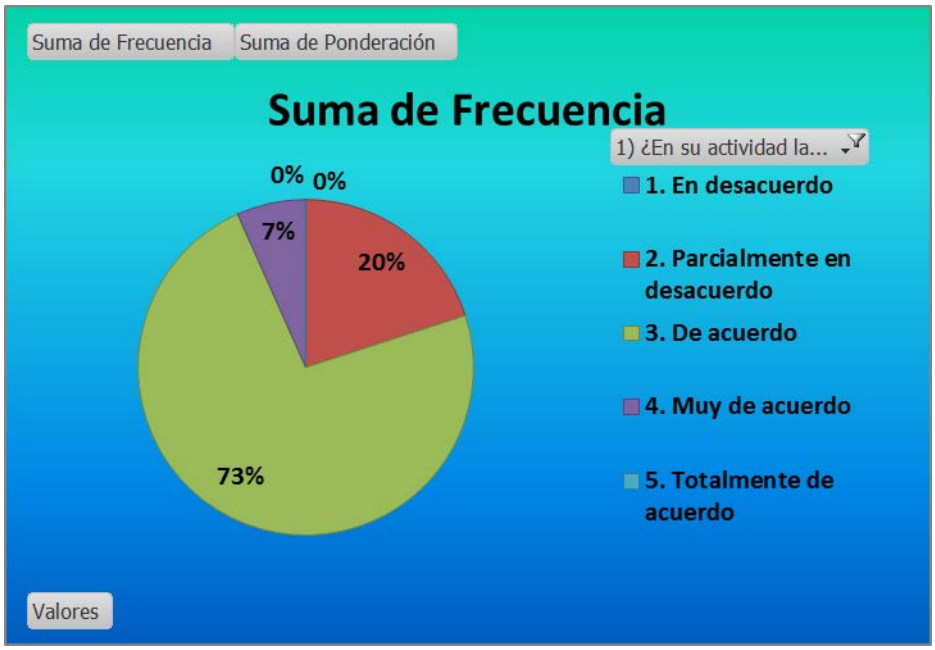



*Figura 11 Comunicación entre colaboradores*

Del total de los encuestados, las respuestas a la primera pregunta se definieron de la siguiente manera; parcialmente en desacuerdo con un 20,00%, de acuerdo con un 73,33% y Muy de acuerdo con un 6,67%. Lo cual representa que la mayoría de los empleados de la empresa Translogal consideran que existe una comunicación inadecuada entre los que componen el sistema logístico; evidenciando así la falta información al momento de ejecutar las funciones correspondientes.

2) ¿Existe en la actualidad un manual de procesos logísticos y de rutas en la empresa?

*Tabla 14: Control del proceso logístico y rutas*

| Etiquetas de fila | Suma de Frecuencia | Suma de Ponderación |
|---|---|---|
| 1. En desacuerdo | 5 | 33% |
| 2. Parcialmente en desacuerdo | 10 | 67% |
| 3. De acuerdo | 0 | 0% |
| 4. Muy de acuerdo | 0 | 0% |
| 5. Totalmente de acuerdo | 0 | 0% |
| **Total general** | **15** | **100%** |

Nota: Datos otorgados por los empleados de la empresa Translogal

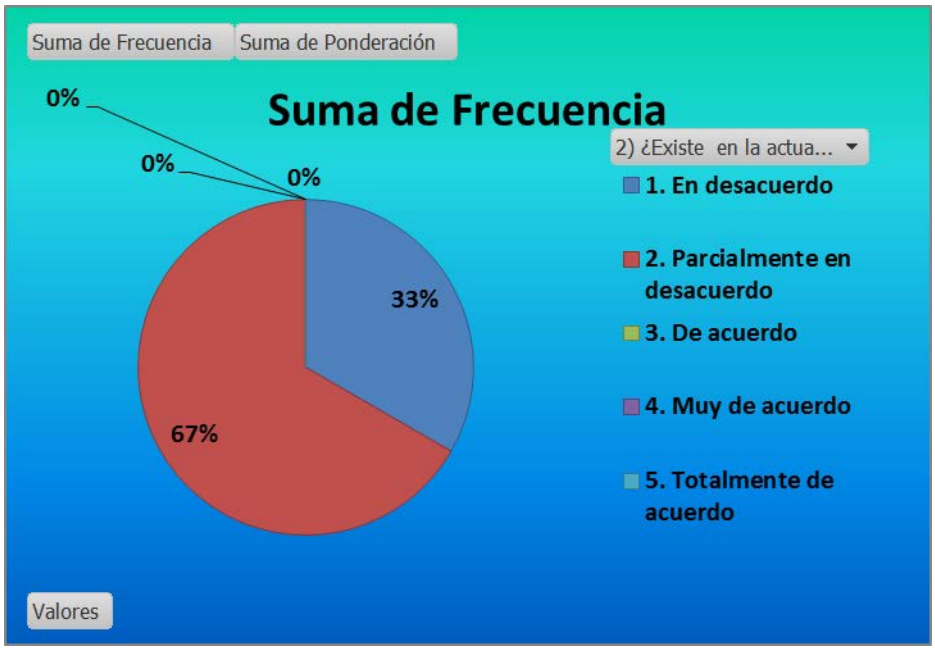



*Figura 12 Control del proceso logístico y rutas*

Del total de los encuestados, las respuestas a la segunda pregunta se definieron de la siguiente manera; En desacuerdo con un 33,33% y Parcialmente en desacuerdo con un 66,67%. Lo cual representa que los empleados de la empresa Translogal garantizan que no existe un manual de procesos logísticos y de rutas en la empresa; evidenciando así la posibilidad desorganización en el proceso. Además de no llevar un control que garantice la entrega de la mercadería a tiempo.

3) ¿Actualmente ha tenido problemas con lo que respecta a la entrega de mercadería a los clientes?

*Tabla 15: Problemas en la entrega de mercadería*

| Etiquetas de fila | Suma de Frecuencia | Suma de Ponderación |
|---|---|---|
| 1. En desacuerdo | 2 | 13% |
| 2. Parcialmente en desacuerdo | 8 | 53% |
| 3. De acuerdo | 2 | 13% |
| 4. Muy de acuerdo | 3 | 20% |
| 5. Totalmente de acuerdo | 0 | 0% |
| **Total general** | **15** | **100%** |

Nota: Datos otorgados por los empleados de la empresa Translogal

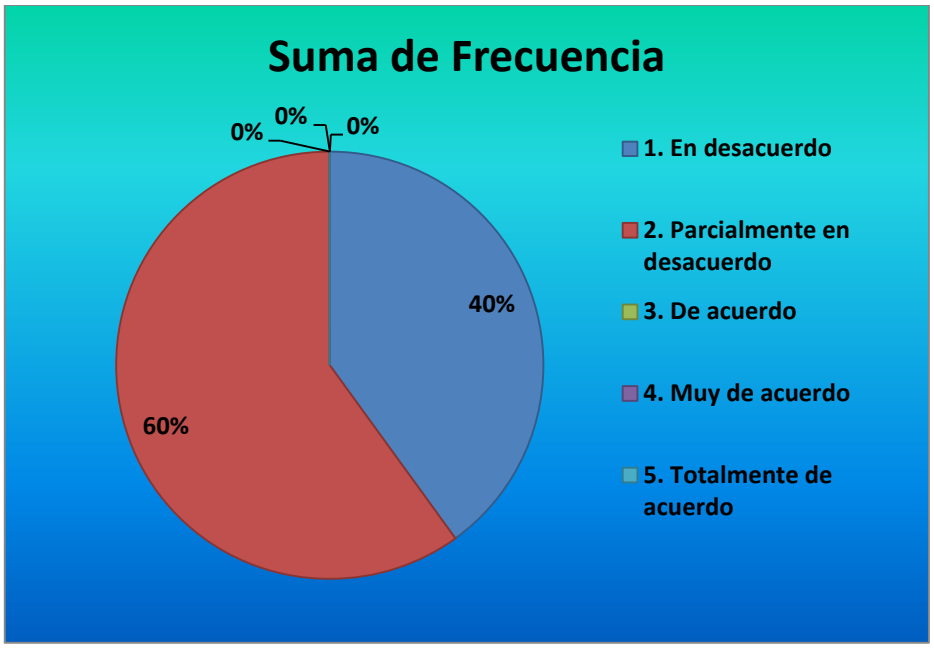



*Figura 13 Problemas en la entrega de mercadería*

Del total de los encuestados, las respuestas a la tercera pregunta se definieron de la siguiente manera; En desacuerdo con un 13,33%, Parcialmente en desacuerdo con un 53,33%, de acuerdo con un 13,33% y muy de acuerdo con un 20,00%. Lo cual representa que la mayoría de empleados de la empresa Translogal se sienten conforme con lo que respecta a la entrega programada de mercadería.

4) ¿Existe una rotación de personal frecuente dentro de la empresa?

*Tabla 16: Rotación de personal*

| Etiquetas de fila | Suma de Frecuencia | Suma de Ponderación |
|---|---|---|
| 1. En desacuerdo | 2 | 13% |
| 2. Parcialmente en desacuerdo | 6 | 40% |
| 3. De acuerdo | 5 | 33% |
| 4. Muy de acuerdo | 2 | 13% |
| 5. Totalmente de acuerdo | 0 | 0% |
| **Total general** | **15** | **100%** |

Nota: Datos otorgados por los empleados de la empresa Translogal

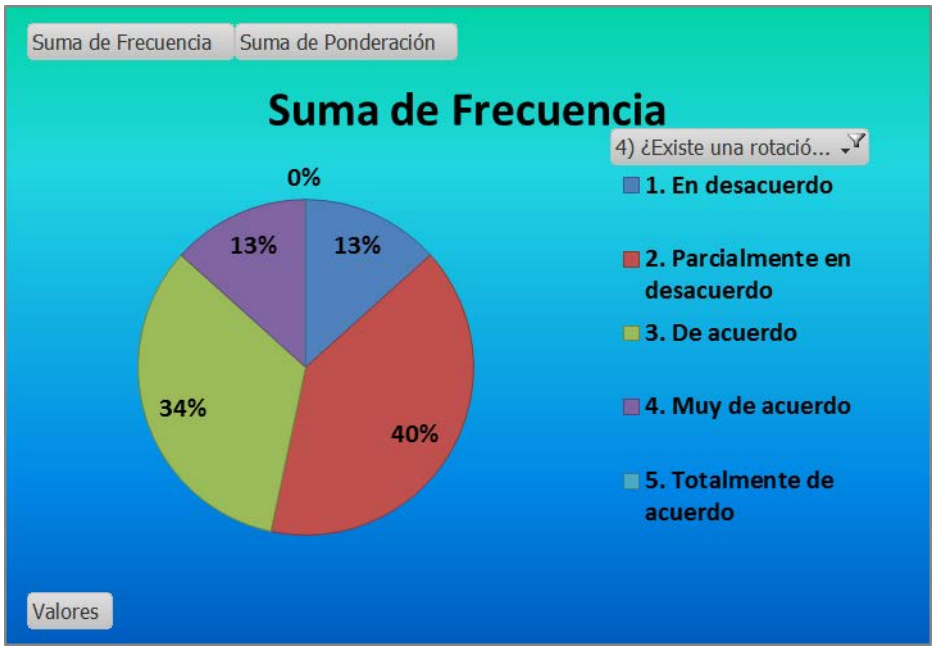



*Figura 14 Rotación de personal*

Del total de los encuestados, las respuestas a la cuarta pregunta se definieron de la siguiente manera; en desacuerdo con un 13,33%, Parcialmente en desacuerdo con 40,00%, de acuerdo con un 33,33% y muy de acuerdo con un 13,33%. Lo cual representa que la mayoría de empleados de la empresa Translogal aseguran que existe una rotación de personal frecuente dentro de los que conforman el servicio de transporte; evidenciando así que se puede generar un problema de comunicación, además de pérdida de tiempo e inestabilidad.

5) ¿Cree usted que el mecanismo para rastrear la ruta de cada transportista es eficiente?

*Tabla 17: Mecanismo para rastrear rutas*

| Etiquetas de fila | Suma de Frecuencia | Suma de Ponderación |
|---|---|---|
| 1. En desacuerdo | 0 | 0% |
| 2. Parcialmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| 3. De acuerdo | 9 | 60% |
| 4. Muy de acuerdo | 6 | 40% |
| 5. Totalmente de acuerdo | 0 | 0% |
| **Total general** | **15** | **100%** |

Nota: Datos otorgados por los empleados de la empresa Translogal

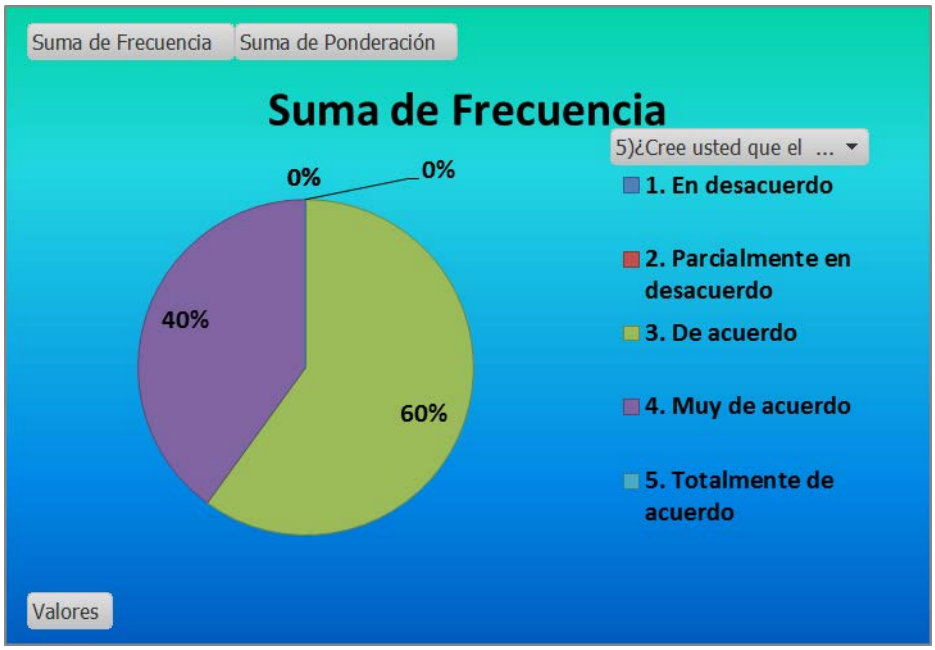



*Figura 15 Mecanismo para rastrear rutas*

Del total de los encuestados, las respuestas a la novena pregunta se definieron de la siguiente manera; De acuerdo con 60,00%, Muy de acuerdo con 40,00%. Lo cual representa que la mayoría de empleados de la empresa Translogal garantizan que si se posee actualmente un adecuado mecanismo para rastrear la ruta de cada transportista; evidenciando así que los problemas no se ven alineados a la rama informática, sino que existen problemas logísticos que deben ser resueltos para llegar a la meta deseada por la empresa.

6) ¿Considera usted que es necesario diseñar un plan estratégico para mejorar servicio de transporte de carga de la empresa?

*Tabla 18: Diseño de un plan estratégico*

| Etiquetas de fila | Suma de Frecuencia | Suma de Ponderación |
|---|---|---|
| 3. De acuerdo | 4 | 27% |
| 4. Muy de acuerdo | 7 | 47% |
| 5. Totalmente de acuerdo | 4 | 27% |
| 1. En desacuerdo | 0 | 0% |
| 2. Parcialmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| **Total general** | **15** | **100%** |

Nota: Datos otorgados por los empleados de la empresa Translogal

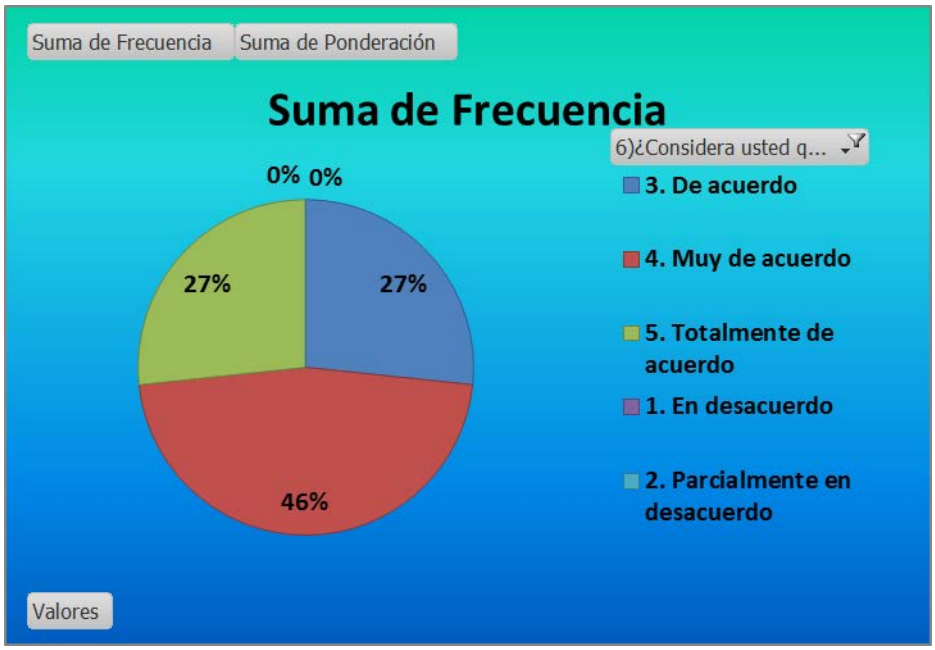



*Figura 16  Diseño de un plan estratégico*

Del total de los encuestados, las respuestas a la sexta pregunta se definieron de la siguiente manera; De acuerdo con un 26,67%, Muy de acuerdo con un 46,67 y Totalmente de acuerdo con un 26,67%. Lo cual representa que la mayoría de empleados de la empresa Translogal creen que es necesario diseñar un plan estratégico para mejorar el servicio de transporte de carga de la empresa; así que la propuesta planteada en el presente trabajo investigativo será utilizada para una mejor ejecución de las funciones operativas de la empresa.

7) ¿Considera que la frecuencia de capacitación al personal de logística y choferes es la adecuada para brindar un buen servicio a los clientes?

*Tabla 19: Capacitación al personal*

| Etiquetas de fila | Suma de Frecuencia | Suma de Ponderación |
|---|---|---|
| 1. En desacuerdo | 6 | 40% |
| 2. Parcialmente en desacuerdo | 9 | 60% |
| 3. De acuerdo | 0 | 0% |
| 4. Muy de acuerdo | 0 | 0% |
| 5. Totalmente de acuerdo | 0 | 0% |
| **Total general** | **15** | **100%** |

Nota: Datos otorgados por los empleados de la empresa Translogal

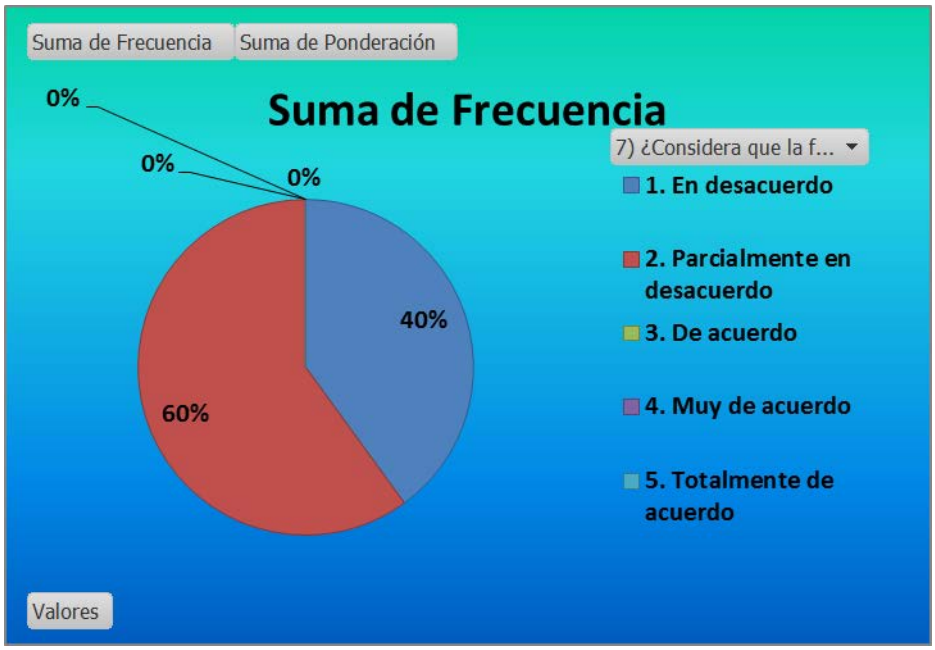



*Figura 17 Capacitación al personal*

Del total de los encuestados, las respuestas a la séptima pregunta se definieron de la siguiente manera; En desacuerdo con un 40,00% y Parcialmente en desacuerdo con un 60,00%. Lo cual representa que la mayoría de empleados de la empresa Translogal, garantizan que no existe un programa de capacitación del personal; evidenciando así que las funciones de los colaboradores se desarrollan por la experiencia adquirida a través del tiempo, lo que representa un problema pues en un mercado altamente competitivo la calidad del talento humano pondera bastante peso.

**Resultado de la entrevista realizada a la Gerente de la empresa Translogal.**

Entrevista con el Ing. Geomara de la Cruz. Gerente de la empresa Translogal

**1.- ¿Qué piensa usted del sistema de transporte de carga actual en Guayaquil?**

**R:** Buenos días, el sistema de carga en Guayaquil está al servicio de la sociedad, incluye todos los medios e infraestructura implicado en el movimiento de los bienes, así como el servicio de recepción, entrega y manipulación de estos bienes. Debo decirle que el sistema de carga ha sido el elemento central para el progreso de la humanidad para la ciudad de Guayaquil es evidente que ha contribuido al desarrollo del país. El sistema de carga en la actualidad lo consideramos de moderno porque las concesionarias de vehículos dan más facilidades con el financiamiento, esa ventaja para que los propietarios de vehículos que trabajan en este sistema.

**2.- ¿Cuál cree usted que es la principal amenaza para la empresa Translogal, Guayaquil?**

**R:** En mi opinión, la principal amenaza sería los que hacen el servicio de carga de manera informal, los que no están regularizados, los que trabajan al margen de la ley. Le están haciendo una competencia desleal a aquellos que si están regularizados ya que para hacer la competencia hasta bajan sus tarifas. Otra de las amenazas es el flujo vehicular que tiene la ciudad, ya no es como antes que un vehículo podía ingresar a un área comercial, donde se podía estacionar y dejar su mercadería, ahora se debe seguir por las normas municipales y políticas de las compañías.

**3.- ¿A qué se debe la creciente aparición de transportistas informales en la ciudad de Guayaquil?**

**R:** Es la demanda, hay mucha demanda, anteriormente había los vehículos grandes de gran tonelaje, hoy se aplican los vehículos de menos tonelaje, inclusive que tienen solamente 4 ejes, o cuatro llantas, que pueden circular dentro de la ciudad, y ahí es donde entran los informales.

**4.- A su criterio, ¿de qué modo un sistema logístico ayudaría a corregir las falencias actuales en el sistema de transporte de carga en la empresa TRANSLOGAL, Guayaquil?**

**R:** Yo si consideraría que un sistema logístico ayudaría porque eso está conformado por "medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa." Llevar un proceso ordenado y con el personal idóneo marcaria una ventaja competitiva para Translogal. Además, la aplicación de capacitaciones constantes a los conductores, así como la revisión permanente de los vehículos garantizaría un servicio de calidad y confianza para los clientes, es seguro que así mejoraría el servicio que brindamos.

**Análisis de la entrevista.**

En la entrevista, se realizó una evaluación para definir las condiciones en las que se encuentra este proceso, para de determinar las debilidades, el funcionamiento, así como los puntos en el cual se encuentre deteriorado, con el fin de dar solución a las problemáticas y dar inicio a la mejora continua del mismo, mediante la planificación de estrategias después de realizar el diagnostico al proceso.

## 3.1. Limitaciones

En el desarrollo de la investigación se presentaron las siguientes limitaciones:

- El servicio de transporte es parte del sistema logístico que es un tema muy extenso, del cual se ha recopilado información muy general y pocas situaciones cercanas que se hayan aplicado soluciones específicas de acuerdo al enfoque del estudio

- Falta de instrumentos de control de acceso a la información de la empresa sobre el comportamiento operativo con respecto al servicio de transporte en meses anteriores

- La aplicación de las teorías expuestas pueden ser una limitante ya que al momento de ponerlas en práctica están sujetas a que surjan imprevistos.

- El personal de la empresa, debe ser más proactivo y colaborador ya que mediante ellos se obtendrá información relevante que muestre las falencias en los procesos para aplicar la propuesta que permita alcanzar los objetivos.

- No dar la importancia que el caso amerita en lo que respecta a la calidad del servicio, solo cumplir con las funciones sin brindar un valor agregado.

# CAPÍTULO 4

# PROPUESTA

## 4.1. Características de la propuesta

La propuesta está diseñada para establecer un plan estratégico para mejorar el servicio de transporte de carga de la empresa Translogal de la ciudad de Guayaquil, mediante la aplicación de estrategias de gestión de transporte, logrando la satisfacción de los clientes y la organización por parte de los empleados en la empresa en las funciones relacionadas al proceso que se debe llevar a cabo para brindar dicho servicio.

Se deberá llevar un control de las funciones de cada uno de los colaboradores, mediante este sistema se eliminará los tiempos improductivos, duplicidad de trabajo y pasos innecesarios en cada uno de los departamentos o áreas que se encuentran involucrados en el proceso de transporte. De acuerdo al estudio de trabajo realizado se determinó la existencia de falencias por parte de los colaboradores, además mantienen metodologías ineficientes de trabajo, todo esto perjudica de manera directa al servicio que se ofrece y por ende a los clientes. Todo el personal involucrado de la empresa Translogal se esforzará en los cumplimientos de sus funciones y roles para prestar un mejor servicio y que la entrega de la mercadería se realice en un tiempo óptimo a los clientes.

A continuación, se detalla la presente propuesta, es decir cada una de las estrategias que la empresa Translogal debería aplicar con el fin de mejorar el servicio de transporte, optimizar el tiempo de trabajo, entregar la mercadería en plazos previstos, mejorar la imagen empresarial y llevar un control eficiente de los procesos de la empresa.

*Tabla 20: Estrategias de la propuesta*

| | |
|---|---|
| **ESTRATEGIAS** | • Capacitación y desarrollo de habilidades al recurso humano |
| | • Comunicación eficiente entre los colaboradores inmersos en el proceso logístico. |
| | • Control en los procesos de las rutas del servicio de transporte |
| | • Control y monitoreo mediante GPS. |
| | • Establecer un eficiente proceso en las etapas del servicio de transporte |

**Comunicación eficiente entre los colaboradores inmersos en el proceso logístico.**

La comunicación dentro de este proceso es importante para llegar a la meta establecida por la empresa, por lo que un error en el camino o en cualquier eslabón del proceso será perjudicial para la empresa. Las variables más importantes relacionadas con el servicio de transporte y la entrega de los pedidos son las que tomará en cuenta la empresa Translogal. Los puntos son los siguientes:

- Verificar con los clientes de la empresa Translogal la mercadería que se transporta: Está información será proporcionada por el departamento encargado de nuestros clientes a nuestro supervisor, se necesitará la interacción entre áreas inmersas para que al momento de cargar la mercadería esté disponible y se pueda realizar el servicio de manera rápida sin tiempos improductivos. Es decir, se entablará una comunicación fluida y permanente con los clientes para abastecernos de las unidades de transporte necesarias para el servicio.

- Recibir los tiempos de entrega comprometidos con los clientes: Cada operador de la empresa Translogal deberá ingresar en el sistema software una observación en el código del cliente al momento de generar la orden de entrega, donde especifique la hora pactada por el cliente para recibir dicha mercadería. Algunos clientes, por ejemplo, pueden recibir la mercadería solamente a ciertas horas del día y en días específicos, este control beneficiará a la empresa ya que anticipadamente tendrán una referencia en cuanto a los horarios de entrega.

Esta es una de las estrategias que permitirá a la empresa brindar un mayor compromiso de apoyo institucional con el personal. Para lo cual, se dispondrá de un Supervisor por parte de la empresa Trasnlogal que cumplirá con las actividades de monitoreo del personal; a fin de

coordinar mediante planificación estratégica, con el Jefe de Transporte, y otros directivos de la empresa de modo que evalúen el desempeño laboral, establezcan estrategias de contingencia, adopten medidas de refuerzo y cumplan con el proceso de retroalimentación, para corregir desviaciones en la calidad del servicio. Se utilizará como método la comunicación ascendente.

**Comunicación ascendente**

Son los mensajes que transitan de abajo hacia arriba en la empresa; nacen en la base de la organización y llegan a la alta dirección.

Este tipo de comunicación permite a los colaboradores de la empresa plantear ideas y sugerencias, así como dar retroalimentación a la comunicación descendente. Además, está basada en los conocimientos e ideas de la parte baja de la pirámide jerárquica

Los empleados han de hacer suyos los objetivos de negocio y para eso deben sentirse implicados y comprometidos con la empresa. En esta estrategia se debe aprovechar de la tecnología y las oportunidades que brinda el internet, crear contenidos que sean atractivos para sus trabajadores, documentos multimedia, uso del correo electrónico, buzón de sugerencias, etc. Las organizaciones han de nutrirse de estas estrategias digitales y utilizar los canales que les permite alentar este tipo de comunicación.

**Capacitación y desarrollo de habilidades al recurso humano**

La capacitación de los operadores es un elemento fundamental para brindar un servicio de calidad a los clientes. Con un mayor nivel de consciencia por parte de los directivos de la empresa, se considera que se debe establecer programas de capacitación periódica.

La capacitación del personal debe ser bajo una orientación sistémica por lo que comprende todos los procesos del servicio de transporte y donde están implicados varios colaboradores de la empresa. Mediante las capacitaciones se proporcionan las herramientas para que cada individuo pueda tomar decisiones y resolver problemas con el conocimiento necesario. Cuando se brinda una capacitación se comienza capacitando a los niveles gerenciales y medios para luego hacerlo con los empleados de menor categoría, de esta manera se aseguran el eficaz funcionamiento de todos los que intervienen en el proceso.

Se van a seguir los siguientes pasos para relizar el plan de capacitación:

1. Realizar un diagnostico de las necesidades de capacitación
2. Seleccionar los temas mas relevantes para la empresa y para conocimiento del personal
3. Elaboracion del plan de capacitación anual

**Financiamiento :** El monto destinado para el plan de capacitación será financiada por la empresa Trasnlogal.

**Presupuesto:** Se estima un costo distinto para cada grupo a capacitar que incluye dos temas de capacitación dos veces al año de forma semestral, de modalidad presencial.

*Tabla 21: Objetivo de capacitación al recurso humano*

| Colaboradores | Temas | Objetivo de la capacitación |
|---|---|---|
| **Jefes, supervisores y asistentes de la empresa** | • Mercadeo<br>• Manejo de quejas y reclamos<br>• Servicio al cliente<br>• Negociación<br>• Manejo de equipos y diseños de transporte | • Mejoramiento en trato de clientes<br>• Aplicar técnicas para el manejo del personal<br>• Facilitar el proceso de comunicación |
| **Operadores logísticos, transportistas** | • Eficacia en la gestión de transporte y lectura de mapas de direcciones<br>• Buenas prácticas logísticas<br>• Organización del transporte de mercadería<br>• Operación segura de flotas<br>• Atención al cliente y solución de conflictos | • Asignación de rutas y despacho<br>• Mejorar los conocimientos<br>• Desarrollar un ruteo para optimizar recursos |

Nota: Cuadro de objetivos de la capacitación a los colaboradores de la empresa Translogal

*Tabla 22: Presupuesto de Capacitación*

| Colaboradores | No. de personas | Presupuesto |
|---|---|---|
| Jefes , supervisores y asistentes de la empresa | **5** | **$800** |
| Operadores logísticos, transportistas | **10** | **$1200** |

Nota: Cuadro de presupuesto Capacitación

Al momento de designar los encargados de impartir las capacitaciones al personal es importante que sean capacitadores profesionales, educadores o empresas calificadas, cuenten con lo siguiente:

- Conocimiento práctico y absoluto sobre procedimientos de logística y transporte
- Capacidad explicar sus conocimientos y proveer formación para desenvolver competencias de los colaboradores a capacitar.

**Control en los procesos de las rutas del servicio de transporte**

Con la finalidad de eliminar trabajos innecesarias o duplicidad en las funciones de los colaboradores de la empresa Translogal se ha elaborado el siguiente cuadro detallando los pasos de acción, el mismo se lo aplica con la finalidad de eliminar factores que afecten al servicio de transporte de carga pesada tales como la falta de control que existen en las unidades y una falta de planificación en los viajes y rutas.

*Tabla 23: Control en los procesos*

| **Objetivos** | **Aumentar el Control de los Procesos Logísticas** | | |
|---|---|---|---|
| | **Implantar Mecanismos de Control** | | |
| **Pasos de Acción** | **Responsables** | **Frecuencia** | **Herramientas utilizadas** |
| Elaborar Planeación de los despachos | Supervisor y asistentes | Diario | Guías de Servicio y Reuniones |
| Seguir y controlar el proceso de transporte para asegurar la carga | Supervisor y asistentes | Diario | Informes, Reporte Documentos |
| Asegurar la entrega de mercadería al cliente y reducir los tiempos de servicio | Chofer | Diario | Guía de Entrega |

Nota: Cuadro de Control de Procesos

***Manual de normas y procedimientos para la operación de transporte***

*Tabla 24: Normas para el proceso de transporte*

| |
|---|
| • Los vehículos que trabajen para la compañía deben encontrarse en buen estado, se realizará un check list donde se asegure que el vehículo se encuentre en buenas condiciones mecánicas, que tenga sus herramientas básicas como gata, llanta de emergencia, llave de ruedas, extintor de polvo químico, triángulos de seguridad, botiquín de primeros auxilios y todos los documentos actualizados y permisos necesarios para el tránsito de los vehículos. |
| • Todos los vehículos deben contar con un seguro por accidentes y daños a terceros.<br>• Las unidades deben permanecer en las instalaciones de la compañía desde las 5h00 am para comenzar con la repartición de las guías de remisión.<br>• Los operadores que conduzcan camiones pesados, extra pesados, que cuenten o no con remolque de más de 3.5 toneladas, deben poseer una licencia profesional tipo E<br>• El conductor designado tiene toda responsabilidad directa por la mercadería que carguen y descarguen. Junto con el operador de la empresa debe llenar el manifiesto de carga, dando garantía de lo que recibe y que la entrega será en el sitio detallado por el cliente |

- El chofer debe reportarse inmediatamente con el supervisor de la empresa Translogal después de haber arribado a su destino y entregado la mercadería. De esta manera se tendrá conocimientos de las unidades que están operativas.
- Se debe contar con un rastreo sobre las unidades a través de la implementación de equipos de radio-frecuencia o rastreo satelital/GPS.
- Los jefes de área son responsables de comprobar que los reportes de todas las unidades estén completos y actualizados.
- En caso de un percance no esperado es obligación del chofer reportarse con el supervisor para realizar un reporte indicando las circunstancias y poder continuar con el proceso, y si es necesario hacer trasbordo de la mercadería si aún no ha llegado al destino.
- El departamento administrativo es responsable de realizar los trámites para que las unidades puedan circular sin ningún inconveniente y llevar un control de los viajes realizados por cada unidad dentro del mes.

Nota: Cuadro de Normas de Procesos

**Control y monitoreo mediante GPS.**

Desarrollar una sala de monitorización del sistema para así garantizar la seguridad y fiabilidad del mismo. Esta sala dispondría de planes de contingencia en situaciones de emergencia o de sucesos inesperados. Este mecanismo será un rastreo que satelital que se implementara a cada unidad de la flota de camiones que trabaja para Translogal, el mismo mostrara el tiempo de espera en cada parada, velocidad, ubicación en tiempo real y así se podrá determinar la hora de llegada para la entrega de mercadería en cada cliente.

***Beneficios de implementación del servicio de GPS***

Este sistema permite controlar el transporte de mercancía con el fin de aumentar la satisfacción de clientes con entregas a tiempo. Se Podrá rastrear en todo momento la posición del vehículo que transporta la mercadería, monitorear que se encuentre en buen estado y asegurar que llegue a tiempo a su destino.

***Características del servicio de GPS***

- Localización de vehículo
- Bloqueo y desbloqueo preventivo
- Botón de alerta
- Última posición
- Alarma por exceso de velocidad
- Rutas
- Link de Seguimiento
- Seguimiento de flota
- Seguimiento individual

**Establecer un eficiente proceso en las etapas del servicio de transporte**

Un correcto procedimiento, contribuye al desarrollo del servicio de transporte terrestre de carga en la empresa Translogal, Guayaquil mediante la aplicación de los procesos se garantiza la calidad del servicio y optimización del uso de recursos.

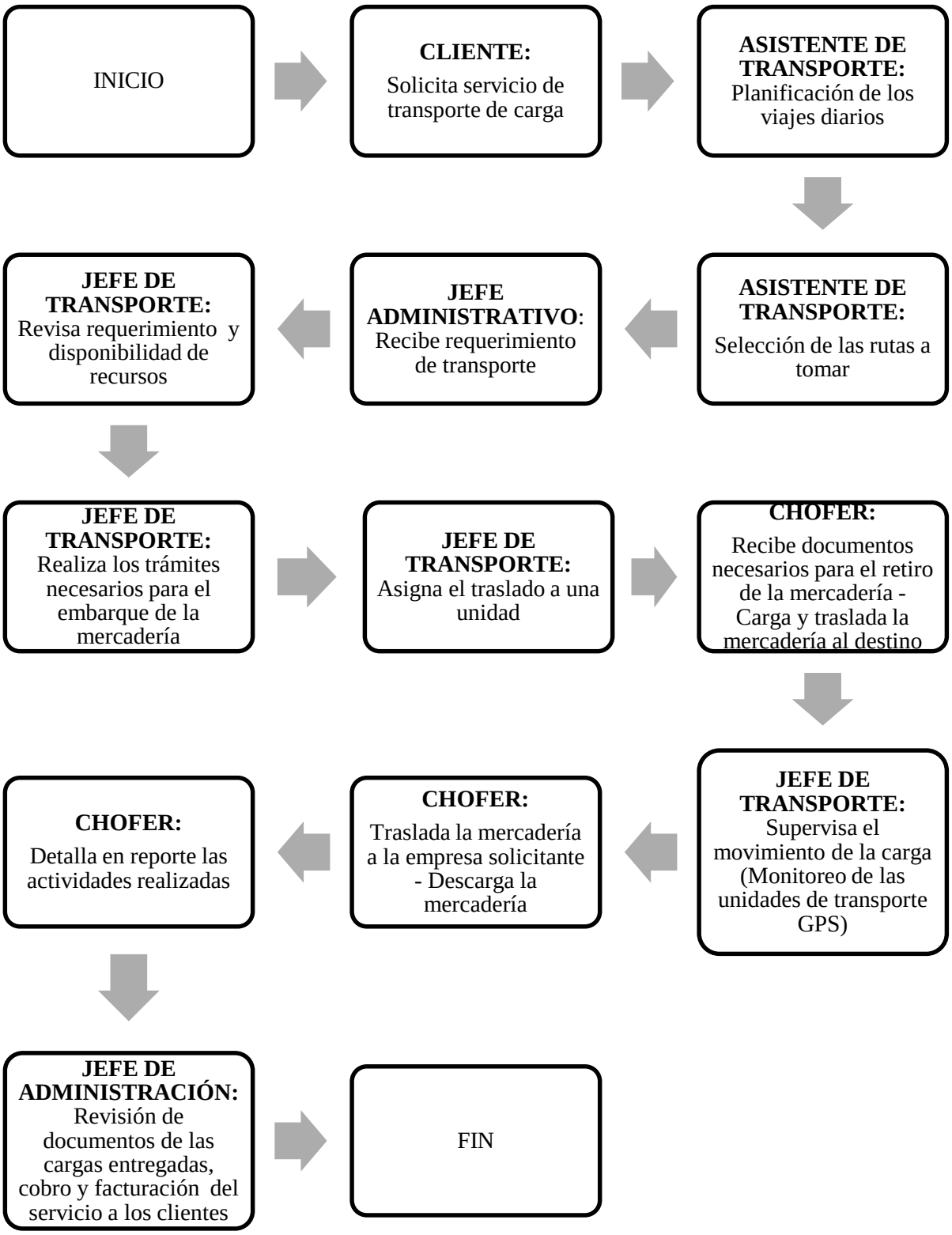



*Figura 18 Procedimiento del servicio de transporte*

**Objetivos mediante las estrategias aplicadas**

*Tabla 25: Objetivos de la propuesta*

| | |
|---|---|
| **FINANCIERA** | • Aumento del valor de la empresa.<br>• Crecimiento sostenido<br>• Rentabilidad de la empresa. |
| **CLIENTES** | • Aumentar la satisfacción y la fidelización de los clientes.<br>• Captar nuevos clientes<br>• Flota moderna y en buen estado.<br>• Calidad en todos los procesos del servicio de transporte. |
| **CRECIMIENTO** | • Lograr la satisfacción de los empleados.<br>• Formación y capacitación.<br>• Innovación y Tecnología.<br>• Mejorar los servicios prestados. |

Nota: Cuadro Objetivo de la propuesta

# CONCLUSIONES

La empresa de estudio presenta un inadecuado proceso logístico para el servicio de transporte que brinda, el presente trabajo tuvo como objetivo mejorar el servicio de transporte de carga a través del diseño de un plan estratégico, aplicando normas de calidad que admitan ofrecer un servicio óptimo y eficaz.

Desde el comienzo de la civilización ha sido necesario utilizar un mecanismo que permita el envío de los productos y el principal problema de la empresa se debe a que no cumple con el tiempo de entrega, ocasionando un servicio inapropiado. Es por ello que se empleó una metodología de carácter exploratorio, a través de entrevistas y encuestas, con las cuales se pudo identificar las principales falencias que tiene el actual servicio de transporte

Se presenta la propuesta que logra establecer como parte esencial la planeación estratégica, lo cual le permite responder y adaptarse a las exigencias del mercado y sus competidores, así mismo se establecen estrategias que le permitan ofrecer un servicio de calidad y ser más competitivo. Un sistema de transporte es un conjunto de instalaciones fijas y un sistema de control que permiten movilizar eficientemente la carga, por ello la implementación de las estrategias dirigidas a cada varias etapas del proceso, para satisfacer necesidades del cliente.

# RECOMENDACIONES

Se sugiere que empresa Translogal, realice una socialización acerca de la aplicación del plan estratégico propuesto, indicando las normas, procedimientos y funciones establecidas para cada colaborador de empresa. La correcta aplicación del mismo va a mejorar la calidad del servicio y contribuirá a la seguridad de transportación de la mercancía.

La entrega de la mercancía debe de ser planificado, dentro de horas hábiles, para no incomodar a los clientes.  Así mismo se propone que, el personal sea capacitado en las diferentes áreas donde cada empleado se desempeña, además es necesario que por parte de la empresa exista una contratación meticulosa para que se reduzca la rotación de personal.

Se debe evaluar el desempeño de la empresa continuamente. Esto contribuirá a revelar falencias para luego poder rectificar.

Para obtener una satisfacción del cliente y superar sus expectativas cada eslabón del proceso de transporte junto a los altos ejecutivos deben asegurarse de que el funcionamiento debe girar en torno al cumplimiento de las estrategias planteados en la propuesta, además pensar y realizar en la mejora continua.

# REFERENCIAS


Arias, Fidias G. (2012). El Proyecto de Investigación. Episteme.

C. Bernal, C. A. (2010). Metodología de la Investigación. Colombia: Editorial Pearson.

Cowell, D. W. (1984). The marketing of services. Heinemann.

Crosby, P. B. (1999). La calidad no cuesta: el arte de cerciorarse de la calidad . Compañia Editorial Continental.

Daniel Martinez Pedros, Artemio Milla Gutiérrez. (2012). analisis dell entorno . DIAZ DE SANTOS.

David, F. R. (2003). Conceptos de Administración Estratégica. México: Pearson Education.

David, F. R. (2003). Conceptos de Administración Estratégica. México: Pearson Education.

Imai, M. (2014). Gemba Kaizen. kaisen institute.

Inza, A. U. (2006). Manual básico de logística integral. Madrid: Diaz de Santos.

Morrisey, G. L. (1996). Planeacion a largo plazo: creando su propia estrategia. Prentice-Hall Hispanoamericana.

Revista Gestión. (15 de Noviembre de 2015). Revista Gestión. Recuperado el 29 de Septiembre de 2016, de http://www.revistagestion.ec

Revista Gestión. (17 de Noviembre de 2016). Revista Gestion. Recuperado el 13 de Diciembre de 2016, de Revista Gestion: http://www.revistagestion.ec/?tag=sector-de-la-construccion

Revista Líderes. (21 de Junio de 2015). Lideres. Recuperado el 21 de Septiembre de 2016, de Lideres: http://www.revistalideres.ec/lideres/sector-construccion-ecuador-economia.html

Matriz FODA. (2013). *¿Qué es la matriz FODA?* Obtenido de http://www.matrizfoda.com

Transito, R. d. (2017). ant. Obtenido de https://www.ant.gob.ec/

REVISTA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS No. 47 ENERO - ABRIL DE 2003 ESTRATEGIA INTEGRAL PARA PyMES INNOVADORAS Jairo Sánchez Quintero

# Apéndice 1: Carta de Autorización de la Empresa Translogal, Guayaquil

*Guayaquil, 06 de Junio del 2018*

Señores
**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**
**ESCUELA DE INGENIERIA COMERCIAL**
Ciudad.

De mi consideración:

Yo, **DIGNA GEOMARA SÁNCHEZ DE LA CRUZ,** con cédula de identidad N° 091538322-8, en calidad de Gerente General de la Compañía **TRANSPORTE Y LOGÍSTICA ALVARAREZ S.A. (TRANSLOGAL),** autorizo a la **Sra. JESSICA MONSERRATE ROJAS MENDOZA** con C.I. #0923269708 a realizar su trabajo de titulación **"ESTUDIO DE CASO"** con el tema **"DISEÑO DE UN PLAN ESTRATEGICO ESTRATEGICO PARA MEJORAR EL SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA DE LA EMPRESA TRANSLOGAL, GUAYAQUIL".**

Particular que informo, para los fines académicos al cual está aplicando en su universidad.

Atentamente,

**DIGNA GEOMARA SÁNCHEZ DE LA CRUZ**
**GERENTE GENERAL TRANSLOGAL**
091538322-8

TRANSLOGAL
TRANSPORTE Y LOGISTICA ALVAREZ S.A.

TRANSLOGAL
TRANSPORTE Y LOGISTICA ALVAREZ S.A.

Dirección: Vía Daule Km. 14.5 Diagonal a La Fabril a una cuadra de Petroecuador
Celular: 0997150864 · E-mail: translogal@hotmail.com

**Apéndice 2: Encuesta a clientes de la empresa Translogal.**

**Objetivo:** Mejorar el servicio de transporte de carga de la empresa Translogal, por lo que se solicita de la manera más cordial responda de la forma más franca y objetiva los siguientes ítems. La encuesta es de carácter anónimo, la información suministrada será utilizada únicamente con fines académicos. Equivalencia de escala:

5: Totalmente de acuerdo 4: Muy de acuerdo 3: De acuerdo 2: Parcialmente en desacuerdo 1: En desacuerdo

| Preguntas | Escala de Likert | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1) ¿Ha presentado problemas con la recepción de mercadería de acuerdo con los tiempos establecidos? | | | | | |
| 2) ¿Ud ha considerado en algún momento, cambiar de proveedor, por el servicio de transporte de carga que presta la empresa? | | | | | |
| 3) ¿Piensa usted que en ciertas ocasiones el servicio para transportar la mercadería hacia su local, no es el más eficiente? | | | | | |
| 4) ¿Cree usted que es necesario mejorar servicio de transporte de carga de la empresa? | | | | | |
| 5) ¿Se recibe la mercadería dentro de los horarios y plazos de entrega previstos? | | | | | |
| 6) ¿Se atienden con urgencia a tiempo las quejas y reclamos que se originan al momento que se brinda el servicio de transporte por parte de la empresa Translogal? | | | | | |
| 7) ¿Considera Ud que el comportamiento del trasportista es el más idóneo al momento que recibe la mercadería? | | | | | |
| 8) ¿Se ha presentado frecuentemente temas de devoluciones de mercadería? | | | | | |
| 9) ¿La mercadería que usted recibe llega completa y en buen estado? | | | | | |
| 10) ¿Actualmente Ud está satisfecho con el servicio que brinda la empresa Translogal? | | | | | |

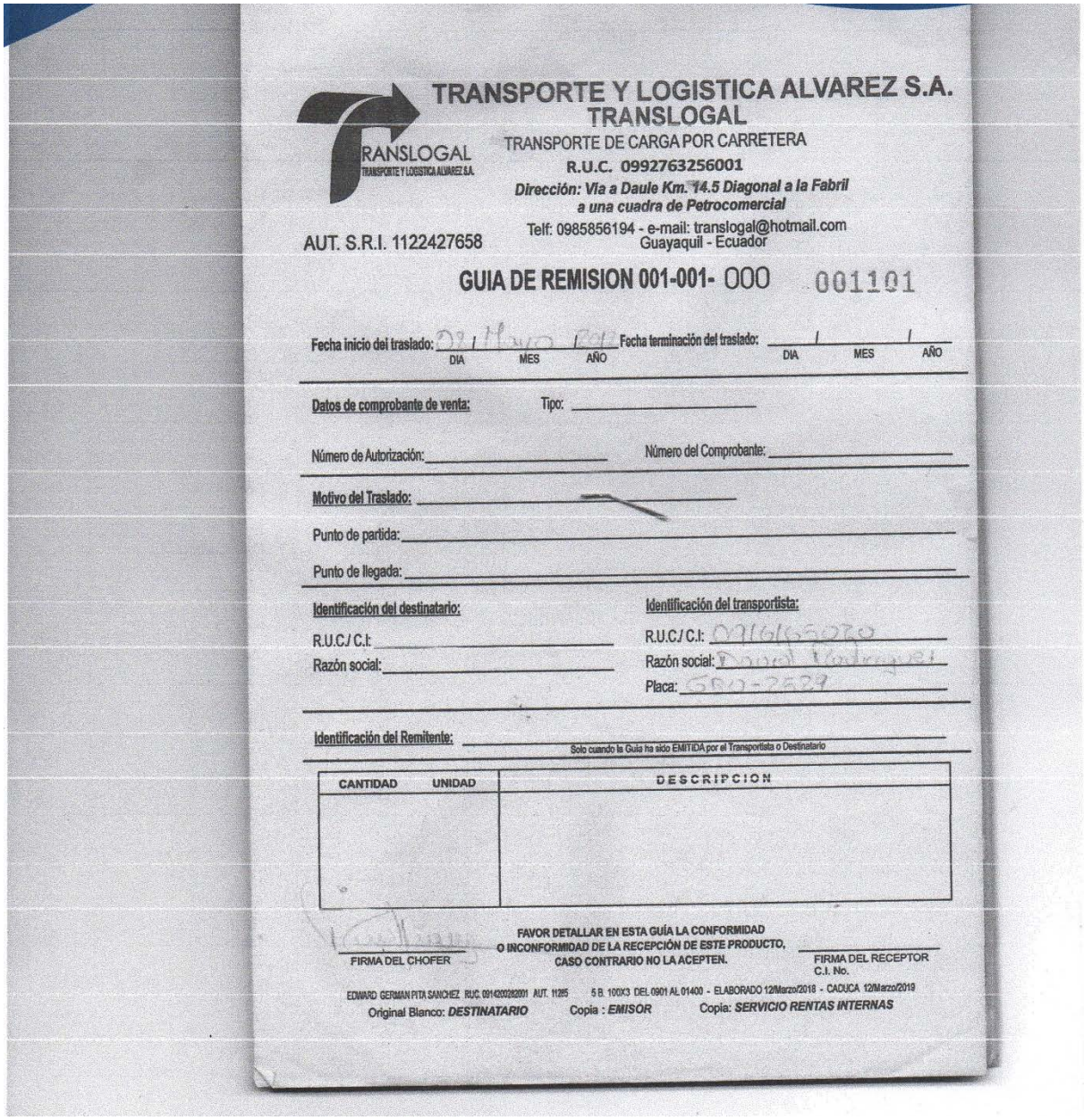
## Apéndice 3: Encuesta a Empleados de la empresa Translogal

**Objetivo:** Mejorar el servicio de transporte de carga de la empresa Translogal, por lo que se solicita de la manera más cordial responda de la forma más franca y objetiva los siguientes ítems. La encuesta es de carácter anónimo, la información suministrada será utilizada únicamente con fines académicos.

Equivalencia de escala:
5: Totalmente de acuerdo 4: Muy de acuerdo 3: De acuerdo 2: Parcialmente en desacuerdo 1: En desacuerdo

| Preguntas | Escala de Likert | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1) ¿En su actividad laboral, Ud considera que existe una comunicación inadecuada entre los colaboradores que están inmersos en el proceso logístico? | | | | | |
| 2) ¿Existe en la actualidad un manual de procesos logísticos y de rutas en la empresa? | | | | | |
| 3) ¿Actualmente ha tenido problemas con lo que respecta a la entrega de mercadería a los clientes? | | | | | |
| 4) ¿Existe una rotación de personal frecuente dentro de la empresa? | | | | | |
| 5) ¿Cree usted que el mecanismo para rastrear la ruta de cada transportista es eficiente? | | | | | |
| 6) ¿Considera usted que es necesario diseñar un plan estratégico para mejorar servicio de transporte de carga de la empresa? | | | | | |
| 7) ¿Considera que la frecuencia de capacitación al personal de logística y choferes es la adecuada para brindar un buen servicio a los clientes? | | | | | |

**Apéndice 4: Documentos utilizados en el servicio de transporte, otorgados por la empresa Translogal**



TRANSPORTE Y LOGISTICA ALVAREZ S.A.
TRANSLOGAL
TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA
R.U.C. 0992763256001
*Dirección: Via a Daule Km. 14.5 Diagonal a la Fabril a una cuadra de Petrocomercial*
Telf: 0985856194 - e-mail: translogal@hotmail.com
Guayaquil - Ecuador

AUT. S.R.I. 1122427658

**GUIA DE REMISION 001-001- 000 001101**

Fecha inicio del traslado: 02 / Mayo / 2019 (DIA / MES / AÑO) Fecha terminación del traslado: / / (DIA / MES / AÑO)

Datos de comprobante de venta: Tipo:

Número de Autorización: Número del Comprobante:

Motivo del Traslado:

Punto de partida:

Punto de llegada:

Identificación del destinatario:
R.U.C./ C.I:
Razón social:

Identificación del transportista:
R.U.C./ C.I: 0916165239
Razón social: Daniel Rodriguez
Placa: GRD-2529

Identificación del Remitente:
Solo cuando la Guia ha sido EMITIDA por el Transportista o Destinatario

| CANTIDAD | UNIDAD | DESCRIPCION |
|---|---|---|
| | | |

FIRMA DEL CHOFER

FAVOR DETALLAR EN ESTA GUÍA LA CONFORMIDAD O INCONFORMIDAD DE LA RECEPCIÓN DE ESTE PRODUCTO, CASO CONTRARIO NO LA ACEPTEN.

FIRMA DEL RECEPTOR
C.I. No.

EDWARD GERMAN PITA SANCHEZ RUC 0914200262001 AUT. 11265 5 B. 100X3 DEL 0901 AL 01400 - ELABORADO 12/Marzo/2018 - CADUCA 12/Marzo/2019
Original Blanco: *DESTINATARIO* Copia : *EMISOR* Copia: *SERVICIO RENTAS INTERNAS*

**TRANSPORTE Y LOGISTICA ALVAREZ S.A.**
**TRANSLOGAL**
TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA
R.U.C. 0992763256001
*Dirección: Via a Daule Km. 14.5 Diagonal a la Fabril a una cuadra de Petrocomercial*
AUT. S.R.I. 1122813280
Telf: 0985856194 - e-mail: translogal@hotmail.com
Guayaquil - Ecuador

**FACTURA**
S-001-001 - 00
0005505

Cliente: _____

Dirección: _____ Telf: _____

R.U.C./C.I.: _____ Fecha: _____

FORMA DE PAGO: EFECTIVO / CHEQUE / TRANSACCION BANCARIA / D. ELECTRONICO / T. DE CREDITO DEBITO/CREDITO / OTROS

| Cant. | DESCRIPCION | P. Unit. | V. Total |
|---|---|---|---|
| | | | |

AUT. 11285 - 5 B. 100X3 (05201 AL 05700)

SON: _____ DOLARES

| | |
|---|---|
| Sub-Total | |
| I.V.A. % | |
| I.V.A. 0% | |
| TOTAL $ | |

FIRMA AUTORIZADA

RECIBI CONFORME

EDWARD GERMAN PITA SANCHEZ *RUC: 0914200282001 ELABORADO: 23/Mayo/2018 VALIDO HASTA 23/Mayo/2019

ORIGINAL: ADQUIRENTE
COPIA: EMISOR - 2DA. COPIA: S.R.I.