



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE**

**“PROPUESTA PARA MEJORAR EL PROCESO LOGÍSTICO EN  
EL SERVICIO DE TRANSPORTE PESADO EN LA  
COOPERATIVA CENTINELA SIN RELEVO”**

**Trabajo de Integración Curricular**

**Tipo:** Proyecto de investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**INGENIERO EN GESTIÓN DE TRANSPORTE**

**AUTOR:**

**DIEGO MAURICIO LARA VÁSCONEZ**

Riobamba – Ecuador

2022



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE**

**“PROPUESTA PARA MEJORAR EL PROCESO LOGÍSTICO EN  
EL SERVICIO DE TRANSPORTE PESADO EN LA  
COOPERATIVA CENTINELA SIN RELEVO”**

**Trabajo de Integración Curricular**

**Tipo:** Proyecto de investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**INGENIERO EN GESTIÓN DE TRANSPORTE**

**AUTOR:** DIEGO MAURICIO LARA VÁSCONEZ

**DIRECTOR:** ING. GUSTAVO JAVIER AGUILAR MIRANDA

Riobamba – Ecuador

2022

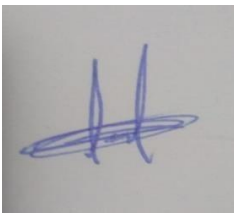
**©2022, Diego Mauricio Lara Vásquez**

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Diego Mauricio Lara Vásconez, declaro que el presente trabajo de integración curricular es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de integración curricular; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 07 de febrero de 2022.




---

**Diego Mauricio Lara Vásconez**

**CI.: 060385245-0**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**  
**CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE**

El tribunal de Trabajo de Integración Curricular certifica que: el Trabajo de Integración Curricular; tipo: Proyecto de Investigación, **PROPUESTA PARA MEJORAR EL PROCESO LOGÍSTICO EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE PESADO EN LA COOPERATIVA CENTINELA SIN RELEVO**, realizado por el señor: **DIEGO MAURICIO LARA VÁSCONEZ**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Ing. Jenny Margoth Villamarín Padilla <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>	 Firmado electrónicamente por: <b>JENNY MARGOTH VILLAMARIN PADILLA</b>	2022/02/07
Ing. Gustavo Javier Aguilar Miranda <b>DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR</b>	<b>GUSTAVO JAVIER AGUILAR MIRANDA</b> Firmado digitalmente por GUSTAVO JAVIER AGUILAR MIRANDA	2022/02/07
Ing. Ruffo Neptalí Villa Uvidia <b>MIEMBRO DEL TRIBUNAL</b>	 Firmado electrónicamente por: <b>RUFFO NEPTALI</b>	2022/02/07

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo investigativo lo dedico en primer lugar a Dios, por ser el motor y eje de mi vida y darme fuerza para culminar con esta etapa; a mis padres por el amor recibido, la dedicación y la paciencia con la que cada día se han preocupado por mí en estos años, ya que por ellos he logrado hacer realidad este sueño y convertirme en un profesional.

Diego

## **AGRADECIMIENTO**

El presente trabajo agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas. A mis padres, familiares y amigos por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se han presentado, a mi hermana Ximena Lara y a mi gran amigo Alex Rojas los cuales han estado en todo momento. Agradezco a todos docentes de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo donde me motivaron y enseñaron a desarrollarme como persona, en especial mi director de tesis Ing. Gustavo Aguilar que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo me oriento a la investigación, al Ing. Ruffo Villa que me supo orientar y apoyar incondicionalmente en todo momento; a la Dra. Jenny Villamarin que con su ejemplo y don de persona me dio sabios consejos a su debido tiempo.

Diego

## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
RESUMEN .....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN .....	1

### CAPITULO I

<b>1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL .....</b>	<b>5</b>
<b>1.1. Antecedentes históricos .....</b>	<b>5</b>
<b>1.2. Antecedentes de la investigación .....</b>	<b>5</b>
<i>1.2.1. Macro.....</i>	<i>5</i>
<i>1.2.2. Meso.....</i>	<i>6</i>
<i>1.2.3. Micro.....</i>	<i>6</i>
<i>1.2.4. La cadena logística y sus funciones.....</i>	<i>6</i>
<i>1.2.5. Funciones logísticas en empresas comerciales.....</i>	<i>7</i>
<i>1.2.6. Objetivos de la logística.....</i>	<i>7</i>
<i>1.2.7. Canal de distribución.....</i>	<i>10</i>
<i>1.2.8. La gestión de canales.....</i>	<i>10</i>
<i>1.2.9. Importancia de la logística.....</i>	<i>10</i>
<i>1.2.10. Tipos de logística en base a la función de la empresa.....</i>	<i>12</i>
<i>1.2.10.1. Logística interna .....</i>	<i>12</i>
<i>1.2.10.2. La logística externa.....</i>	<i>12</i>
<i>1.2.11. Logística del transporte .....</i>	<i>12</i>
<i>1.2.11.1. Transporte de mercancías .....</i>	<i>13</i>
<b>1.3. Fundamentación legal.....</b>	<b>14</b>
<b>1.3.1. Código de comercio .....</b>	<b>14</b>
<i>1.3.1.1. Disposiciones generales .....</i>	<i>14</i>
<i>1.3.1.2. Contrato de transporte de pasajeros .....</i>	<i>16</i>
<i>1.3.1.3. Del contrato de transporte terrestre de mercancías y guía de remisión.....</i>	<i>21</i>
<i>1.3.1.4. Obligaciones y derechos del generador de carga.....</i>	<i>26</i>
<i>1.3.1.5. De las obligaciones y derechos del transportista.....</i>	<i>27</i>



1.3.1.6.	<i>De las obligaciones del destinatario o consignatario.....</i>	30
1.3.2.	<b>Reglamento a ley de transporte terrestre tránsito y seguridad vial.....</b>	31
1.3.2.1.	<i>De los tipos de transporte comercial.....</i>	31
1.3.2.2.	<i>De los vehículos permitidos según la clase y ámbito del transporte terrestre.....</i>	32
1.4.	<b>Marco conceptual.....</b>	33
1.4.1.	<i>Demoraje.....</i>	33
1.4.2.	<i>Destinatario o consignatario.....</i>	33
1.4.3.	<i>Flete.....</i>	33
1.4.4.	<i>Flota.....</i>	33
1.4.5.	<i>Generador de carga.....</i>	34
1.4.6.	<i>Guía de remisión, carta de porte por carretera.....</i>	34
1.4.7.	<i>Mercancías.....</i>	34
1.4.8.	<i>Operador de transporte terrestre.....</i>	34
1.4.9.	<i>Pasaje.....</i>	34
1.4.10.	<i>Pasajero.....</i>	35
1.4.11.	<i>Tarifa.....</i>	35
1.4.12.	<i>Transportista o porteador.....</i>	35
1.4.13.	<i>Título habilitante.....</i>	35
1.4.14.	<i>Tripulación.....</i>	35
1.4.15.	<i>Vehículo habilitado.....</i>	35
1.4.16.	<i>Logística.....</i>	36
1.4.17.	<i>Planificación.....</i>	36
1.5.	<b>Idea a defender.....</b>	36

## CAPÍTULO II

2.	<b>MARCO METODOLÓGICO.....</b>	37
2.1.	<b>Metodología de la investigación.....</b>	37
2.2.	<b>Nivel de investigación.....</b>	37
2.2.1.	<i>Descriptivo.....</i>	37
2.2.2.	<i>Exploratorio.....</i>	37
2.2.3.	<i>Documental.....</i>	38
2.3.	<b>Método.....</b>	38
2.3.1.	<i>Método Deductivo.....</i>	38
2.4.	<b>Diseño de investigación.....</b>	38
2.4.1.	<i>No experimental.....</i>	38
2.5.	<b>Tipo de estudio.....</b>	39

2.5.1.	<i>Transversal</i> .....	39
2.6.	<b>Población y muestra</b> .....	39
2.6.1.	<i>Población</i> .....	39
2.6.2.	<i>Muestra</i> .....	40
2.6.3.	<i>Técnicas</i> .....	40
2.6.4.	<i>Encuesta</i> .....	40
2.7.	<b>Instrumentos de investigación</b> .....	41

### CAPITULO III

3.	<b>MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	42
3.1.	<b>Título de proyecto de titulación</b> .....	42
3.2.	<b>Diagnóstico de la situación actual</b> .....	42
3.3.	<b>Evaluación de paradas por encuestas</b> .....	42
3.3.1.	<i>Compartir el link de la encuesta</i> .....	43
3.3.2.	<i>Levantamiento de información</i> .....	43
3.3.3.	<i>Análisis e interpretación de datos de las encuestas</i> .....	44
3.3.3.1.	<i>Título de la pregunta: 1. ¿Cuenta la empresa con un proceso logístico adecuado para la distribución de productos?</i> .....	44
3.3.3.2.	<i>Título de la pregunta: 2. ¿La organización de los viajes de la empresa cumple con el cronograma logístico de la empresa?</i> .....	45
3.3.3.3.	<i>Título de la pregunta: 3. ¿La empresa tiene planes para la organización de la logística?</i> .....	46
3.3.3.4.	<i>Título de la pregunta: 4. ¿Dentro del proceso como asigna el proceso interno de la logística?</i> .....	47
3.3.3.5.	<i>Título de la pregunta: 5. ¿Existe política en la logística para la relación con el cliente?</i> .....	48
3.3.3.6.	<i>Título de la pregunta: 6. ¿Existe una administración eficiente para los procesos logísticos?</i> .....	49
3.3.3.7.	<i>Título de la pregunta: 7. ¿Los choferes del transporte están capacitados para el manejo del proceso logístico?</i> .....	50
3.3.3.8.	<i>Título de la pregunta: 8. ¿Cómo califica el servicio de logística de transporte de la empresa?</i> .....	51
3.3.3.9.	<i>Título de la pregunta: 9. ¿Considera usted que existe procesos que no son eficientes en la empresa de transporte?</i> .....	52
3.4.	<b>Esquema de propuesta</b> .....	52
3.4.1.	<i>Descripción</i> .....	52

<b>3.4.2.</b>	<b><i>Objetivos</i></b> .....	<b>53</b>
3.4.2.1.	<i>Objetivo General</i> .....	53
3.4.2.2.	<i>Objetivos Específicos</i> .....	53
<b>3.4.3.</b>	<b><i>Contenido</i></b> .....	<b>53</b>
<b>3.4.4.</b>	<b><i>Establecer indicadores de gestión</i></b> .....	<b>53</b>
3.4.4.1.	<i>Estrategias</i> .....	54
3.4.4.2.	<i>Cálculo</i> .....	55
3.4.4.3.	<i>Plazos</i> .....	56
3.4.4.4.	<i>Responsable</i> .....	57
<b>3.4.5.</b>	<b><i>Establecer indicadores de Tiempo</i></b> .....	<b>57</b>
<b>3.4.6.</b>	<b><i>Establecer indicador de Rendimiento</i></b> .....	<b>57</b>
<b>3.4.7.</b>	<b><i>Establecer indicador de Productividad</i></b> .....	<b>58</b>
<b>3.4.8.</b>	<b><i>Establecer indicador de Servicio al Cliente</i></b> .....	<b>58</b>
<b>3.4.9.</b>	<b><i>Establecer indicadores de Calidad</i></b> .....	<b>59</b>
<b>3.4.10.</b>	<b><i>Capacitaciones al personal</i></b> .....	<b>59</b>
3.4.10.1.	<i>Alcance</i> .....	60
3.4.10.2.	<i>Fines del plan de capacitación</i> .....	60
3.4.10.3.	<i>Objetivos del plan de capacitación</i> .....	60
3.4.10.4.	<i>Metas</i> .....	60
3.4.10.5.	<i>Estrategias</i> .....	60
3.4.10.6.	<i>Tipos, modalidades y niveles de capacitación</i> .....	61
3.4.10.7.	<i>Acciones a desarrollar</i> .....	62
3.4.10.8.	<i>Temas de capacitación</i> .....	62
	<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>63</b>
	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>64</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	
	<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-1:</b>	Funciones de la logística.....	7
<b>Tabla 2-1:</b>	Objetivos de la logística.....	8
<b>Tabla 3-1:</b>	Proceso de la logística .....	11
<b>Tabla 4-1:</b>	Aspectos de la logística.....	12
<b>Tabla 5-1:</b>	Disposiciones Generales.....	14
<b>Tabla 6-1:</b>	Contrato de transporte de pasajeros.....	17
<b>Tabla 7-1:</b>	Contrato y Guía de Remisión.....	21
<b>Tabla 8-1:</b>	Clausulas referente al contrato de transporte terrestre de mercancías .....	23
<b>Tabla 9-1:</b>	Responsabilidades .....	26
<b>Tabla 10-1:</b>	Obligaciones y derechos del transportista.....	28
<b>Tabla 11-1:</b>	Servicios de transporte terrestre.....	32
<b>Tabla 1-2:</b>	Población.....	39
<b>Tabla 2-2:</b>	Técnicas .....	40
<b>Tabla 3-3:</b>	Aspectos a solucionar .....	54
<b>Tabla 4-3:</b>	Estrategias para mejorar los procesos logísticos.....	54
<b>Tabla 5-3:</b>	Fórmulas para el cálculo .....	55
<b>Tabla 6-3:</b>	Plazos de cumplimiento .....	56
<b>Tabla 7-3:</b>	Indicador de Tiempo.....	57
<b>Tabla 8-3:</b>	Indicador de Rendimiento.....	58
<b>Tabla 9-3:</b>	Indiciador de productividad .....	58
<b>Tabla 10-3:</b>	Indicador de servicio al cliente .....	59
<b>Tabla 11-3:</b>	Indicador de calidad .....	59

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1-1.</b>	Coordinación de la logística .....	9
<b>Figura 2-1.</b>	Actividades logísticas.....	9
<b>Figura 3-1.</b>	Aspectos en el transporte de mercancías.....	13
<b>Figura 4-1.</b>	Guía de remisión .....	21
<b>Figura 5-1.</b>	Casos en el que el transportista es responsable .....	26
<b>Figura 6-1.</b>	Obligaciones del destinatario o consignatario .....	31
<b>Figura 1-3.</b>	Cooperativa “Centinela Sin Relevó” .....	42
<b>Figura 2-3.</b>	Proceso de evaluación .....	43

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-3.</b>	Proceso logístico adecuado .....	44
<b>Gráfico 2-3.</b>	Cumplimiento del cronograma logístico.....	45
<b>Gráfico 3-3.</b>	Planes para la organización logística .....	46
<b>Gráfico 4-3.</b>	Proceso interno de la logística .....	47
<b>Gráfico 5-3.</b>	Política en la logística para la relación con el cliente .....	48
<b>Gráfico 6-3.</b>	Administración eficiente para los procesos logísticos .....	49
<b>Gráfico 7-3.</b>	Capacitación para el manejo del proceso logístico .....	50
<b>Gráfico 8-3.</b>	Servicio de logística de transporte en la Empresa .....	51
<b>Gráfico 9-3.</b>	Eficiencia en la empresa de transporte.....	52
<b>Gráfico 10-3.</b>	Representación de las Cooperativas de Transporte en el Ecuador .....	61
<b>Gráfico 11-3.</b>	Temas para la capacitación .....	62

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A:** MODELO DE ENCUESTA DIRIGIDA A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE NACIONAL E INTERNACIONAL DE CARGA PESADA “CENTINELA SIN RELEVO”

**ANEXO B:** ENCUESTA REALIZADA MODO ONLINE

## RESUMEN

En el presente estudio se analizó los inconvenientes que presenta el área de logística de la Cooperativa “Centinela Sin Relevo”, incidiendo estos en la satisfacción del cliente. Los métodos de investigación incluyen en la verificación de que el proceso logístico dentro de la empresa se desarrolla de manera adecuada, encuesta a los socios, administrativos y personal de colaboración que constan en la base de datos de la empresa, con el fin de evidenciar las causas del problema y oportunidades de mejora. El desconocimiento de los trabajadores sobre cómo y que funciones desempeñar es una de las causas por las que se producen fallos dentro del área de logística de la empresa. Se propone los mejorar el proceso logístico tomando en cuenta los diferentes cargos involucrados dentro del área de logística de la Cooperativa “Centinela Sir Relevo” e indicadores que medirán la gestión que se emplea en dicha área para tomar decisiones inmediatas en el momento que se susciten inconvenientes que impidan el desarrollo de las actividades dentro de la empresa. Adicional a ello se propone una capacitación que permita mejorar distintos aspectos en la empresa ya que de igual forma está enfocado y dirigido a todos los involucrados de la Cooperativa Centinela Sin Relevo.

**Palabras claves:** <LOGÍSTICA>, <INDICADORES DE GESTIÓN>, <SATISFACCIÓN DEL CLIENTE>, <CONTROL>, <HUAQUILLAS (CANTÓN)>.



08-03-2022

0416-DBRA-UTP-2022



## ABSTRACT

The present study analyzed the problems encountered in the logistics area of Cooperativa "Centinela Sin Relevo" with an impact on customer satisfaction. The research methods include verified that the logistics process within the company is developed properly, a survey applied to clients, the administrative staff and collaboration personnel that appeared in the company's database in order to demonstrate the causes of the problem and opportunities for improvement. The workers' lack of knowledge about how and what functions to perform is one of the causes of failures within the company's logistics area. It is proposed to improve the logistics process taking into account the different positions involved within the logistics area of "Centinela Sin Relevo" as well as indicators that will measure the management used in the area to make immediate decisions when problems arise and prevent the development of activities within the company. In addition to this, training is proposed to improve different aspects of the company, as it is also focused and directed at all those involved in Cooperativa Centinela Sin Relevo.

Keywords: <LOGISTICS>, <MANAGEMENT INDICATORS>, <CUSTOMER SATISFACTION>, <CONTROL>, <HUAQUILLAS (CANTON)>.

LUIS  
FERNANDO  
BARRIGA FRAY

Firmado digitalmente  
por LUIS FERNANDO  
BARRIGA FRAY  
Fecha: 2022.03.10  
17:18:04 -05'00'

## **INTRODUCCIÓN**

El transporte de carga pesada es una de los más usados en el cantón de Huaquillas ya que al ser una ciudad fronteriza tiene gran afluencia de mercancías que ingresan y salen del país, la Cooperativa de Transporte de Carga Pesada Centinela Sin Relevo forma parte de toda una cadena logística ya que se encarga de colocar uno o varios productos en el momento y lugar de destino indicado. La organización de la información y la planeación de la estructura de la Tesis, estará distribuida en tres capítulos, los cuales se describen a continuación.

El primer capítulo está constituido por el problema de la investigación y todos los consecuentes de este, que estén enmarcados dentro de los requerimientos del TDT; acto seguido se detallan todos los aspectos concernientes a la documentación bibliográfica referencial dispuesta en el mencionado trabajo de titulación es decir la estructura teórica, el cual es la revisión de una amplia literatura que fundamenta el estudio. Aquí se describen las bases, herramientas, conceptos y términos utilizados.

Dentro del segundo capítulo se señala como primer aspecto la metodología sobre la cual se desarrolla el proyecto de estudio dentro de este se mencionan los pasos para la recolección de los datos, las herramientas utilizadas y los métodos que se utilizan para la obtención de los resultados.

Dentro del tercer capítulo se presenta el Marco Propositivo objeto del estudio, el cual comprende los resultados obtenidos de la investigación, así como su análisis. Finalmente se expresan las conclusiones y recomendaciones a las cuales se llegarán después de desarrollar el proceso de investigación.

### **Planteamiento del Problema**

La dirección logística es un proceso para las empresas que sirve como guía para determinar la administración de tareas planificadas para ser llevadas a cabo, por lo cual tener en las compañías procesos organizados con una logística eficiente genera que las actividades y la administración sea productiva.

La logística en los últimos periodos desde su aparición para las organizaciones sirve para determinar las acciones que se llevaran en cualquier área o empresa internamente.

Los servicios de logística por medio del tiempo han sido de ayuda como herramienta para la administración y organización de las empresas, reduciendo considerablemente los altos costes almacenamiento y transporte.

Teóricamente la logística es el proceso de planificar las actividades para el desarrollo de las funciones necesarias llevarlas a cabo en cualquier proyecto, como lo afirma (Gómez, 2014: p. 8).

La importancia de este proceso para las empresas es la planificación que se determina mediante un proceso de estudio basándose en actividades que se van a desarrollar previamente y se refleja en los clientes externos.

A nivel internacional se presenta una creciente alza de los procesos en el área comercial significando un arduo trabajo para los procesos de logística, donde se menciona que la logística de transporte cumple una función relevante para las empresas que contratan este servicio.

En la actualidad los problemas de la logística están conformados en varios aspectos uno de ellos es en el área del transporte, debido a que a nivel nacional hay muchas organizaciones que generan este servicio, por lo cual presentar un desarrollo de los viajes del transporte de los productos lograra como resultado que estas organizaciones presenten servicios eficientes.

Los efectos de la ineficiencia en la distribución de la organización de los viajes del transporte de los productos del comercio se van reflejados en un nivel administrativo y económico debido a que esta ineficiencia genera gastos.

El transporte es un sector estratégico para la economía, pues esta permite el traslado de personas y mercancías, esto a nivel nacional e internacional tiene un papel predominante para las empresas según lo afirma (Cabrera, 2011: p. 14).

La falta de organización en las diferentes empresas genera que los procesos sean desarrollados de manera alterna sin una guía de viajes que permitan un control en los mismos, la logística interna de las empresas permite que estas conozcan la planeación de las actividades que se realizan. El problema de investigación de la falta de coordinación y ordenación de la logística en las empresas genera que tengan una administración ineficiente, por esto generar procesos que son planificados determina como resultado el proceso del cumplimiento del propósito de las diferentes áreas de una empresa.

En la Cooperativa de Transporte de Carga Pesada Centinela Sin Relevó se presenta el problema de la falta de organización en los procesos de la planeación de la logística interna que ocasiona las consecuencias de que la dirección de la empresa falle internamente generando, que diversas áreas ejecuten procesos más lentos de lo debido.

Para esta empresa ubicada en la provincia del Oro, Cantón Huaquillas la organización de la logística presenta procesos que generan desorganización interna por lo cual se desarrolla la investigación para generar propuestas de mejora.

### **Formulación del problema**

¿Qué factores generan una mejora en el servicio de transporte de carga pesada, dentro del proceso logístico de la Cooperativa Centinela Sin Relevó de la ciudad de Huaquillas, perteneciente a la Provincia de El Oro?

### **Justificación de la investigación**

El proceso de investigación de la elaboración del trabajo es realizado debido a la presencia de problemas que se presentan en la empresa en base al tema planteado, presentando la conveniencia que será de utilidad para la dirección y planeación sirviendo como base para lograr un proceso más eficiente en el área de logística de la empresa.

La relevancia social de la investigación es presentada identificada en relación a la problemática planteada del área de la logística del transporte, evaluando que esto no presenta una organización por lo cual como proyecto investigativo se elaborara acciones que permitan a la empresa mejores procesos logístico para los trabajadores como una sociedad colectiva.

En relación a la implicación práctica esta investigación ayudara a generar propuestas de mejora que, como una solución, para los procesos que se involucran la logística y su proceso técnico, siendo así que este problema real que tiene la empresa afecta a la distribución de los diversos procesos de transporte, de la cual se harán alternativas como una solución viable para la investigación.

## **Objetivos**

### ***Objetivo general***

Elaborar una propuesta, para la mejora del proceso logístico de transporte de carga pesada de la cooperativa Centinela Sin Relevó, desde una perspectiva técnica con una mejora continua constante e integral.

### ***Objetivos específicos***

- Diagnosticar la situación actual de la oferta de servicios de transporte terrestre de la cooperativa Centinela Sin Relevó.
- Identificar las características del proceso logístico, infraestructura, ubicación, condiciones, con relación a estándares técnicos de optimización.
- Emitir una propuesta de mejora para el proceso logístico en pro del desarrollo empresarial de la cooperativa Centinela Sin Relevó.

# CAPITULO I

## 1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

### 1.1. Antecedentes históricos

Al efectuar una búsqueda minuciosa de la investigación a realizar, se puede determinar que se cataloga como un proyecto de tipo singular pues en los antecedentes del tema no existen medidas tanto por parte de autoridades o estudios operativos que tengan el mismo enfoque que el presente. De acuerdo con los parámetros que deben analizarse las variables exactas no han sido consideradas a pesar de las necesidades por parte de la Cooperativa de Transporte de Carga Pesada Centinela Sin Relevo respecto de cubrir los requerimientos de transporte y logística.

Por lo cual teóricamente se puede decir que la logística forma parte de la cadena de suministro que está encargada de planificar, gestionar y controlar el flujo y el almacenamiento de los bienes, los servicios y la información generada.

### 1.2. Antecedentes de la investigación

#### 1.2.1. Macro

Para poder tomar en cuenta los antecedentes investigativos se ha considerado macro, meso y micro para ello en lo referente a macro, se menciona lo siguiente:

*La logística se ha venido desarrollando en las empresas desde hace varios años, las primeras comunidades ya desarrollaban la gestión de transporte y distribución de cargas livianas y masivas los cuales eran almacenados en cuevas para ser conservados durante el invierno para que no sufran ningún tipo de deterioro mientras se producían varios cambios climáticos (Quintero y Sotomayor, 2018: p. 8).*

Adicional a ello se habla que la logística ha tenido y tiene un gran auge desde épocas antigua hasta la actualidad según el libro “El diagnóstico logístico” (Anaya, 2014: p. 18).

Según Anaya (2014: p. 18), hace mención que la logística se consolidó durante la I y II Guerra Mundial debido a que se desplegó un nodo de distribución y transporte de armamento y transporte de frontera a frontera, lo que dio origen al servicio de distribución física internacional.

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

### ***1.2.2. Meso***

La logística aparece en su enunciado principal conduciendo a las disposiciones operantes de los superiores militares como un complemento de equipos metódicos que ayudan a solucionar dificultades hasta ese entonces no probados con el propósito de mejorar sus posibles recursos (Carreño, 2017: p. 11).

El avance de la logística se empieza a demostrar desde mediados de los años cincuenta del siglo veinte, la masificación de la riqueza norteamericana, primordial motor del desarrollo mundial de las décadas 1950 -1960, estableció la concentración de los estudios de dirección de las operaciones en metodologías cuantitativas que admitieran llevar a cabo sistematizaciones masivas, como el manejo de transporte y todas las apreciaciones que la guardaban (Cano et al., 2014: p. 189).

### ***1.2.3. Micro***

La logística es fundamental, debido a que las compañías han delineado campos determinados para su procedimiento. Por lo que, la logística sigue la búsqueda de administrar con estrategia la obtención, el traslado, el acopio de bienes y la revisión de inventarios; así como el flujo de información mediante los conductos de comercialización de la distribución desde el punto de vista rentable actual y futuro de la compañía que es propagada en métodos de precio y seguridad; es decir, que la logística establece y regula de manera óptima el trabajo, el consumidor feliz, el sitio adecuado y el lapso apropiado. Es por esto que la logística no es una acción compleja, es un modelo, un componente de programación que reduce la inseguridad en el futuro (Antún et al., 2005: p. 47).

### ***1.2.4. La cadena logística y sus funciones***

El proceso logístico se compone de una cadena o serie de etapas que pasan en una cadena continúa, eso depende de una parte de la naturaleza del propio producto y por otra parte de la actividad principal de la organización que interviene como lo afirma Escudero (2014: p. 11).

Dentro de las funciones logísticas existen dos vías que son:

**Tabla 1-1:** Funciones de la logística

<b>Funciones de la logística</b>	
<b>Canal de aprovisionamiento</b>	<b>Canal de distribución:</b>
Cuando el producto se traslada desde el centro de extracción a la fábrica o el almacén	es cuando el producto desde la fábrica o el almacén a los puntos de ventas.

**Fuente:** Escudero, 2014

**Elaborado Por:** Lara, Diego, 2021

La base y la función principal de la logística consiste en organizar, planificar y gestionar todas aquellas operaciones relacionadas con el flujo eficiente de las mercancías, materias primas y productos elaborados.

### ***1.2.5. Funciones logísticas en empresas comerciales***

Para las empresas comerciales su actividad se centra en las funciones de aprovisionamiento y distribución; los productos o mercancías son bienes que son comprados con el objetivo de revenderlos a terceros sin transformación previa.

Según Escudero (2014: p. 139), afirma que las funciones de la logística que están relacionadas con el flujo de materiales, almacenaje y transporte se transforman de una organización a otra, por lo cual esto depende de los factores internos y demás aspectos de la compañía.

### ***1.2.6. Objetivos de la logística***

La logística posee como un objetivo principal la satisfacción de las mejores demandas de las condiciones de servicio, coste y calidad. Garantizar la calidad del producto o servicio es calificado como una ventaja sobre la competencia, por ello la logística se encarga de gestionar los medios como son el transporte de los productos, programas de gestión administrativas entre otros elementos, como lo afirma Escudero (2014: p. 6).



**Tabla 2-1:** Objetivos de la logística

<b>Los objetivos que presentan la logística con una buena gestión y planificación son los siguientes:</b>	
<b>Adquirir</b>	Los materiales en las condiciones más adecuadas, de esta forma evitamos realizar operaciones de preparación y adaptación posterior.
<b>Disminuir</b>	Los costos de transporte, realizando agrupación de cargas y minimizando etapas y distancias en el recorrido.
	Los valores de la manipulación, procurando cambiar los productos de lugar la cantidad menos posible.
	Los grupos de clasificación del stock, así como minimizar el volumen el espacio y el número de recintos destinados al almacenaje.
	Cantidad de los procesos de revisiones y control de existencia, procediendo a hacer las necesarias de la forma más fácil y cómoda posible.

**Fuente:** Escudero, 2014

**Elaborado por:** Lara, Diego, 2021

Por medio de un procesos de logística las organizaciones tratan de integrar sus procesos de producción propio, con las de distintas empresas de las cuales estas envían o reciben materiales, la logística empresarial se la puede comprender como la planificación, la organización y el control de la totalidad de las actividades que están relacionadas con la obtención, el transporte y el almacenamiento de materiales y productos, la meta perseguida es la satisfacción de las necesidades y los requisitos de la demanda, de una manera oportuna y eficaz como el mínimo coste posible según lo afirman Sarache y Cardona (2007: p. 56).

La importancia de la función que desempeña la logística radica en que la rapidez y eficacia con que puede administrarse y gestionarse los sistemas productivos.

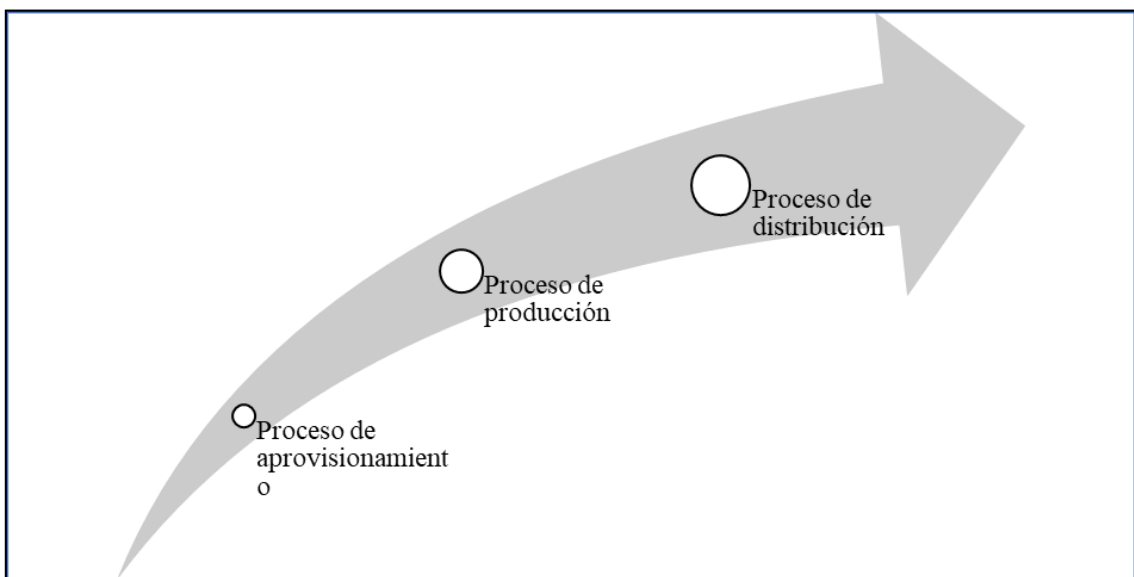
Según NoegaSystems (2016: párr. 2) hace mención que la meta de la logística es conseguir que los productos y los servicios obtengan adecuadamente un lugar apropiado en el momento exacto y en las condiciones exigidas, en los últimos periodos la función clave de la logística se la está añadiendo velozmente en las empresas, como una coordinación y un enlace entre:



**Figura 1-1.** Coordinación de la logística

Fuente: NoegaSystems, 2016

Las actividades logísticas dentro de la empresa se centran en tres áreas fundamentales:



**Figura 2-1.** Actividades logísticas

Fuente: Sarache y Cardona, 2007

Dentro de estos procesos se realizan varias acciones fundamentales como lo afirman Sarache y Cardona (2007: p. 17), dando así a la logística empresarial un valor de flexibilidad y rapidez a las respuestas que originan el mercado, las actividades de los procesos son las que se mencionan por lo consiguiente:

- El proceso de pedidos, es la actividad que origina el movimiento de los productos y el cumplimiento de los servicios solicitados.
- La gestión de los inventarios que tiene por propósito fundamental proporcionar la requerida disponibilidad de los productos.
- La actividad del transporte que es relevante en cualquier organización.
- Y la definición del grado del servicio ofrecido a los clientes, que establecen la calidad de respuesta que han de tener todas las actividades de la cadena de logística.

### ***1.2.7. Canal de distribución***

En canal de distribución para Acosta (2017: p. 9) es la forma de hacer llegar un producto desde su punto de origen hasta el consumidor final.

### ***1.2.8. La gestión de canales***

Un canal es aquella esencia del modo cómo interactúan los clientes y el negocio, esto es todo lo que encierra el cómo y el dónde las personas compran un producto o servicio y donde va a ser utilizado este producto o servicio, esta es también comprendida como una ruta del negocio hacia el cliente y la relación que ambos mantienen.

La gestión de canales es la manera de cómo la empresa por medio de su logística logra crear nuevas formas de conexiones con los clientes, como lo afirma Ramos (2019: p. 54) a fin de explotar las nuevas oportunidades comerciales.





Por otra parte, la gestión de los canales de la logística es la manera sistematizada de llegar a los clientes, estén donde estén por las distintas formas que estos elijan.

### ***1.2.9. Importancia de la logística***

La logística es actualmente una importante actividad económica que hace un uso extensivo de recursos como son el recurso humano y el material para cuyo efecto es determinar una eficiencia en la economía nacional (Buendía, 2013: p. 62).

Según Buendía (2013: 56), menciona que los costes de la logística son la carga financiera que tienen varios procesos estos determinan la calidad de los procesos, dentro de los costes existen cuatro procesos que son:

**Tabla 3-1:** Proceso de la logística

Proceso	Gráfico
Transporte	 An illustration representing global transportation. It features a blue world map in the center, with several white airplanes flying above it. Below the map, there is a blue truck on the left and a blue cargo ship on the right. The entire scene is framed by a network of black lines connecting various points on the map.
Almacenaje	 A photograph of a warehouse interior. A worker wearing a yellow safety vest and a hard hat is standing next to a red pallet jack. The worker is holding a cardboard box. The warehouse is filled with tall stacks of cardboard boxes on metal shelving units.
Inventario	 An illustration of inventory management. It shows three brown cardboard boxes on the left. In the center, there is a yellow clipboard with a white sheet of paper containing a checklist with several items, some of which are checked. A pink pen is resting on the clipboard. To the right of the clipboard is a black calculator.
Administración	 An illustration of a meeting or administrative process. Seven stylized human figures are seated around a long table. Above them, there are several circular icons connected by lines, representing various aspects of logistics and administration, such as a gear, a person, a shopping cart, a Wi-Fi symbol, and a mail icon.

Fuente: Buendía, 2013

Elaborado por: Lara, Diego, 2021

Asignar un precio a los costes logísticos, debido a que estos varían sustancialmente de unos sectores a otros.

### ***1.2.10. Tipos de logística en base a la función de la empresa***

#### ***1.2.10.1. Logística interna***

Según NOVOCARGO (2020: párr. 3), menciona que la logística interna es aquella que está relacionada con los movimientos que son realizados dentro de la organización, incluso si esta tiene vinculación con entidades externas a la organización.

#### ***1.2.10.2. La logística externa***


Según Rivera (2015: p. 206) menciona que la logística externa se refiere al momento en que el producto llega a manos del cliente y consumidor final del producto o servicio. La gestión logística hoy en día ha alcanzado un nuevo nivel de complejidad y sofisticación gracias a la llegada del e-commerce (comercio electrónico).

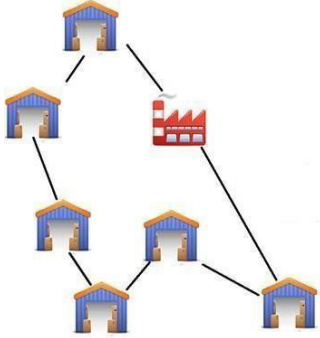

Según Manene (2016: párr. 1), menciona que se trata de la distribución física del producto a los compradores, como almacén de materias terminadas, manejo de materiales, operación y selección de vehículos de entrega, soporte técnico, logística inversa.

La atención a los procesos de las operaciones logísticas existe por el deseo de alcanzar un nivel óptimo de la gestión de la cadena de suministro. Una vez que se juntan la logística externa y la interna, se le llama logística integrada.

### ***1.2.11. Logística del transporte***

**Tabla 4-1:** Aspectos de la logística

<b>Característica</b>	<b>Definición</b>	<b>Gráfico</b>
Enfoque	Traslado de los productos desde un punto de origen hasta un lugar de destino	

Puntos de Origen y Destino	Se debe encontrar en lugares geográficos físicamente separados, ya que los traslados dentro de un área de trabajo los movimientos de los productos son definidos como la manipulación de los mismos.	
Mercancía	Producto bien sea en forma de materia prima o producto terminado, que constituye la base del tráfico mercantil.	

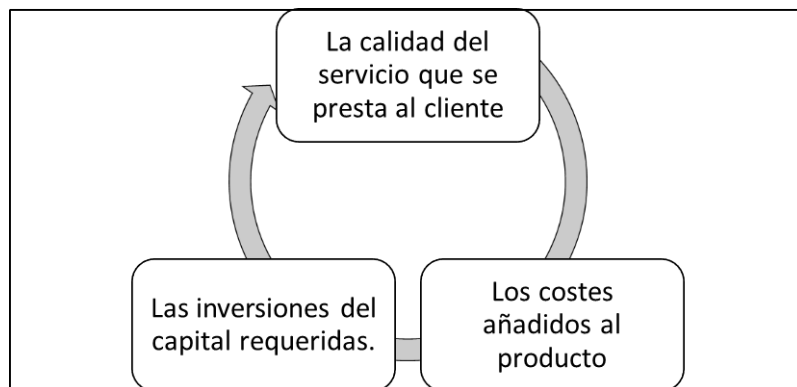
Fuente: Anaya, 2007

Elaborado por: Lara, Diego, 2021

Brevemente se define que la función del transporte, es la que se ocupa de las actividades que están relacionadas directa e indirectamente con la necesidad de colocar los productos en los puntos de destinos correspondientes, de acuerdo con unos términos condicionales que son la seguridad, rapidez y el coste como lo afirma según Anaya (2007: p. 239).

### 1.2.11.1. Transporte de mercancías

Según Jiménez y Jiménez (2016: p. 33), indican que el transporte de mercancías es una función de relevante dentro de la logística, ya que con él están involucrados fundamentalmente tres aspectos tales como:



**Figura 3-1.** Aspectos en el transporte de mercancías

Fuente: Jiménez y Jiménez, 2016

La actividad del transporte está vinculada con varios aspectos, tanto desde el punto de vista jurídico, como técnico-económico o logístico, esta investigación se focaliza la atención específicamente en los aspectos.

### 1.3. Fundamentación legal

#### 1.3.1. Código de comercio

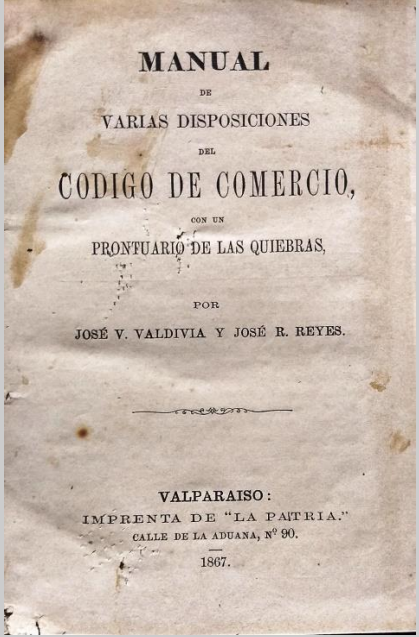
El código de comercia fundamenta todo lo referente al transporte de carga es por ello que se ha tomado como reseña y como base legal para este estudio; a continuación, se detallara distintos artículos.

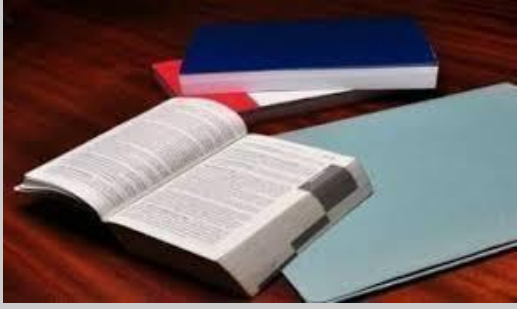
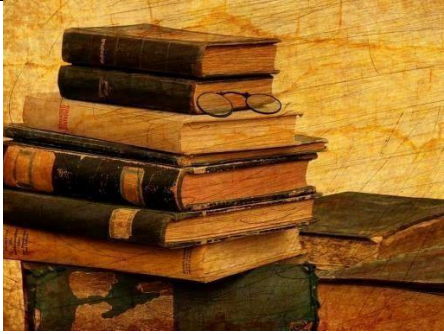
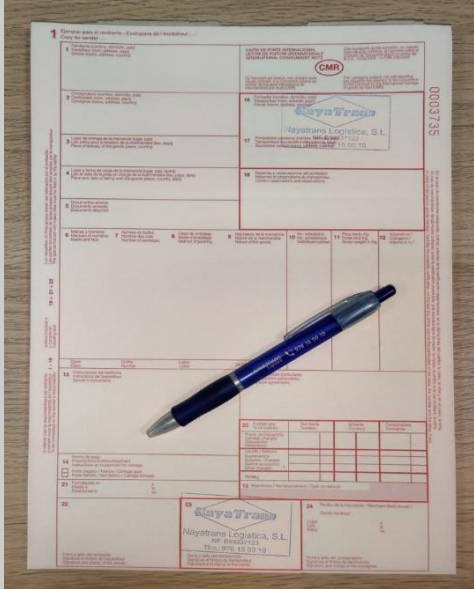

### DEL CONTRATO DE TRANSPORTE TERRESTRE

#### 1.3.1.1. Disposiciones generales

El código de comercio estipula distintas disposiciones generales, para ello hemos tomado en cuenta los siguientes artículos:

**Tabla 5-1:** Disposiciones Generales

Artículo	Descripción	Grafico
<b>Art. 796.-</b>	<p>Las disposiciones del presente título son obligatorias para las operaciones de transporte terrestre nacional comercial, definidas por la autoridad competente y su ley correspondiente.</p> <p>Las operaciones de transporte internacional se regirán, en lo pertinente, por la normativa comunitaria andina o por los instrumentos internacionales vigentes en el Ecuador, según sea el caso.</p>	

	<p>En todos los casos, se adoptarán medidas de acción afirmativa en favor de las personas adultas mayores, niñas, niños, adolescentes, mujeres embarazadas, personas con capacidades especiales, a efectos de garantizar la atención prioritaria.</p>	
<p><b>Art. 797.-</b></p>	<p>El dueño de la carga es el responsable de los costos y sanciones, que defina el contrato o se encuentren previstas en la ley, de los cambios que hubiere a lugar durante el transporte, siendo este condicionado a una modificación del contrato.</p>	
<p><b>Art. 798.-</b></p>	<p>El contrato de transporte puede ser suspendido unilateralmente por caso fortuito o fuerza mayor que no permitan continuar con su operación.</p>	
<p><b>Art. 799.-</b></p>	<p>Para la firma de un contrato de transporte terrestre, se deberá considerar que las unidades de la flota vehicular consten registradas y tengan los respectivos títulos habilitantes vigentes y emitidos por la autoridad competente.</p>	

Fuente: Código de Comercio, 2019

Elaborado por: Lara, Diego, 2021






En los artículos mencionados se tiene como aclaratoria que todas las disposiciones son obligatorias y necesarias en caso de ejercer las funciones como transportista ya sea de carga o de pasajeros y sus respectivos documentos y requerimientos para poder desenvolverse dentro de las vías, cumpliendo así lo estipulado para los comerciantes.




Algo importante que hay que recalcar es que todas las disposiciones establecidas en la tabla anterior rigen para el transporte nacional comercial.




#### *1.3.1.2. Contrato de transporte de pasajeros*




Todo lo referente al contrato de pasajeros es indispensable mencionar para ello se ha tomado los siguientes artículos en donde se describe cada una de las características referente al contrato de pasajeros.

**Tabla 6-1:** Contrato de transporte de pasajeros

Artículo	Descripción	Grafico
<p><b>Art. 800.-</b></p>	<p>Se denomina Contrato de Transporte Terrestre de Pasajeros , al acuerdo de voluntades que tiene como objeto transportar una o más personas de un lugar a otro a cambio del pago de un pasaje y acorde a las condiciones de servicio autorizadas y ofrecidas.</p>	
<p><b>Art. 801.-</b></p>	<p>El transportista emitirá un pasaje por el pago del traslado de pasajeros. El equipaje permitido será parte del valor total. El exceso de equipaje podrá pagar valores adicionales.</p>	
	<p>El transportista autorizado deberá entregar a los pasajeros un talón como recibo del equipaje recibido al embarcarse, y solo con su exhibición y posterior entrega, podrá reclamarlo en destino.</p>	

<p><b>Art. 802.-</b></p>	<p>El pasaje constituirá prueba de la existencia de un contrato de transporte. En el mismo se deberá detallar: origen y destino, ruta, hora, nombre del pasajero, asiento o localidad, y capacidad de equipaje permitida.</p>	
<p><b>Art. 803.-</b></p>	<p>Los pasajeros no están obligados a registrar el equipaje que no paga porte, según costumbre; pero si los entrega al transportista en el momento de partida, este queda obligado a su restitución.</p>	
	<p>En caso de pérdida o daño de los equipajes entregados a los transportistas, sus mandatarios, dependientes o auxiliares, el pasajero deberá acreditar su entrega, y el total del importe si hubiere declarado su contenido.</p>	

<p><b>Art. 804.-</b></p>	<p>Los operadores no serán responsables del dinero, alhajas, documentos o efectos de gran valor que contengan el equipaje entregado, cuando no se hubiere declarado su contenido.</p>	
<p><b>Art. 805.-</b></p>	<p>Se presume que el equipaje y su contenido están en buenas condiciones al momento de ser entregados. El transportista podrá negarse a aceptar equipaje que considere deteriorado, peligroso o de dudosa procedencia.</p>	
<p><b>Art. 806.-</b></p>	<p>El transportista es responsable de la seguridad del pasajero y de su equipaje y contenido, una vez que se haya consignado para transporte o ingreso al vehículo.</p>	

	<p>En los casos calificados como caso fortuito o fuerza mayor, el transportista no será responsable de los daños producidos al pasajero ni al equipaje. Para estos casos, el transportista deberá mantener una póliza para asegurar al pasajero y a la carga.</p>	
<p><b>Art. 807.-</b></p>	<p>En caso de pérdida o daño del equipaje, el pasajero podrá solicitar al transportista, dentro de quince días posteriores a la fecha en la que fue o debió ser entregado el equipaje, la devolución de los valores correspondientes al valor del daño o pérdida. Transcurrido este término el pasajero perderá su derecho a reclamar directamente al transportista, sin perjuicio de las acciones legales respectivas.</p>	
<p><b>Art. 808.-</b></p>	<p>Las operadoras de transporte terrestre que presten servicio de transporte de pasajeros deberán contar de manera obligatoria con un seguro de responsabilidad que cubra los reclamos presentados por parte de los pasajeros.</p>	

**Fuente:** Código de Comercio, 2019

**Elaborado por:** Lara, Diego, 2021

1.3.1.3. Del contrato de transporte terrestre de mercancías y guía de remisión

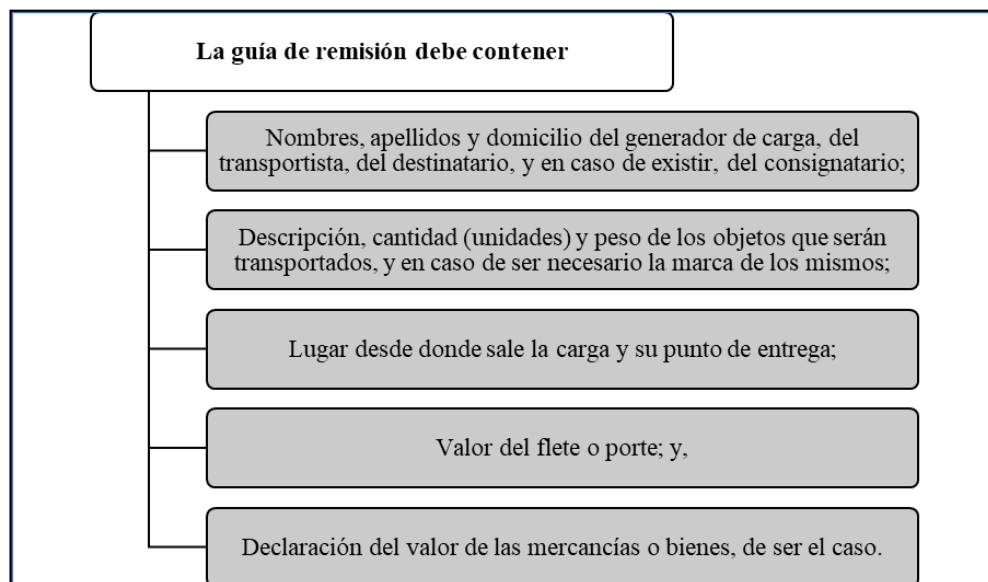
**Tabla 7-1:** Contrato y Guía de Remisión

<b>Art. 809.-</b>	Se denomina Contrato de Transporte Terrestre de Mercancías (CTTM), al acto o negocio jurídico por medio del cual el transportista autorizado se obliga para con el generador de la carga o remitente, a ejecutar el transporte de mercancías por carretera, desde un lugar que las toma o recibe hasta otro de destino señalado para su entrega, por el pago de un flete o porte.
<b>Art. 810.-</b>	El contrato de transporte terrestre de mercancías podrá ser perfeccionado sin formalidad alguna, y no necesita constar por escrito, siempre que la carga sea transportada con la correspondiente guía de remisión o carta de porte.
<b>Art. 811.-</b>	El transportista tiene derecho a exigirle al generador de carga, que una vez recibida la misma emita la guía de remisión. La citada documentación deberá estar fechada y firmada, será expedida por duplicado y contendrá al menos la siguiente información:

Fuente: Código de Comercio, 2019

Elaborado por: Lara, Diego, 2021

Los requisitos o cláusulas que una guía de remisión debe contener se verá reflejado en la siguiente figura, en donde se detalla cada una de las partes o características de la misma





**Figura 4-1.** Guía de remisión

Elaborado por: Lara, Diego, 2021

Adicional a esto como dato o aclaración en base al Código de Comercio (2019: p. 111) indica que el generador de carga, el destinatario o el consignatario no podrán hacer responsable al transportista, por pérdidas o averías de la mercancía que no haya sido detallada en el contrato de transporte terrestre de mercancías (CTTM), la guía de remisión o carta de porte.






**Tabla 8-1:** Clausulas referente al contrato de transporte terrestre de mercancías



Artículo	Descripción	Gráfico
<b>Art. 812.-</b>	El generador de carga está obligado a entregar la mercadería al transportista autorizado, en el lugar y tiempo convenido. La carga deberá encontrarse correctamente embalada y acondicionada, además de proporcionar los documentos; permisos y licencias necesarios para el libre tránsito de la carga transportada.	
	El generador de carga deberá garantizar que la carga transportada no supere los límites de pesos y dimensiones autorizados por la autoridad competente.	
<b>Art. 813.-</b>	En el caso de no existir un contrato de transporte terrestre de mercancías (CTTM), cuando no se enuncie el estado de la carga entregada por el generador de carga, o en el evento de que únicamente se traslade la carga con guía de remisión, el transportista asume que la carga ha sido entregada en buenas condiciones.	

**Fuente:** Código de Comercio, 2019

**Elaborado por:** Lara, Diego, 2021

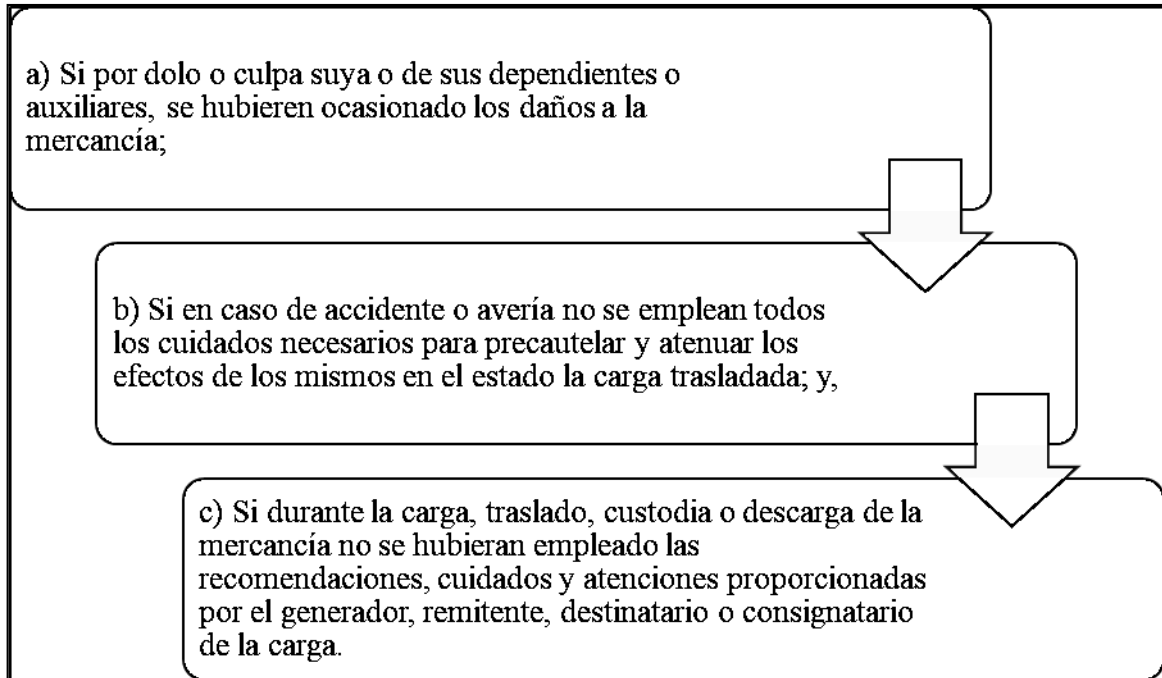


<p><b>Art. 814.-</b></p>	<p>Las partes deberán especificar en el contrato las formas de pago del flete, considerando anticipos, los porcentajes se establecerán según la costumbre mercantil o la negociación de las partes.</p>	
<p><b>Art. 815.-</b></p>	<p>El transportista podrá dar por terminado el contrato y exigir el pago correspondiente a la mitad del flete estipulado en el contrato de transporte terrestre de mercancías (CTTM), si el generador de carga no entrega las mercancías en el tiempo y lugar convenidos; en caso de continuar con el transporte de carga, el generador de carga, el destinatario o el consignatario, deberán pagar el aumento de costos que hubiera ocasionado el retraso en la entrega de la mercancía.</p>	
<p><b>Art. 816.-</b></p>	<p>La demora en la recepción de la carga por parte del consignatario en el lugar y tiempo convenidos, causará el pago de daños, perjuicios y gastos que dicha demora hubiera causado al porteador.</p>	

<b>Art. 817.-</b>	Los daños y perjuicios ocasionados al transportista por no contar con los documentos necesarios para el traslado de la mercancía o bienes y que tenga relación directa con la misma, serán de exclusiva responsabilidad del generador de carga, siempre que esta obligación no fuere del transportador. Es responsabilidad del generador facilitar toda la documentación adecuada para el traslado de su mercancía.	
<b>Art. 818.-</b>	Las pérdidas y averías que sufra la mercancía durante el transporte, y que sean ocasionadas por caso fortuito o fuerza mayor en la operación de traslado, serán asumidas por el generador de carga, destinatario o consignatario.	

### 1.3.1.4. Obligaciones y derechos del generador de carga

El transportista será responsable únicamente en los siguientes casos:



**Figura 5-1.** Casos en el que el transportista es responsable

Elaborado por: Lara, Diego, 2021

**Tabla 9-1:** Responsabilidades

<b>Art. 819.-</b>	Aun cuando el generador de carga no sea propietario de las mercaderías, será solidariamente responsable de los daños y averías, según lo definido en este Código, siempre que no sean de responsabilidad exclusiva del transportador.
<b>Art. 820.-</b>	En ningún caso el generador de carga podrá hacer responsable al transportista de las pérdidas o averías que sufiere la mercancía trasladada, si esta no fue debidamente detallada en el contrato de transporte terrestre de mercancías (CTTM) o guía de remisión; tampoco puede pretender que la mercancía expresada en los citados documentos posea una calidad superior a la detallada.
<b>Art. 821.-</b>	El generador de carga, podrá solicitar el cambio en el punto de destino y en la información del consignatario de la mercadería, siempre que el nuevo punto se encuentre en camino. El transportista deberá entregar la mercancía en la nueva ubicación cuando el generador de carga proporcione la documentación con la nueva

	<p>información en la que se detalle el nuevo lugar de entrega, los gastos o diferencia en el pago del flete o porte que genere del cambio; y, en caso de cambio de consignatario, el detalle correspondiente a este.</p> <p>El transportista será responsable de los daños y perjuicios que acredite la persona afectada por el cambio de destino o consignación, si no se cumple con lo establecido en el inciso anterior.</p>
<b>Art. 822.-</b>	Si la variación en el punto de destino exige el cambio de ruta o un viaje de mayor duración, el generador de carga y el transportista autorizado deberán de mutuo acuerdo aceptar las modificaciones en relación con los costos adicionales, documentación de respaldo y demás detalles que las dos partes consideren necesarias.
<b>Art. 823.-</b>	En el caso que el destinatario o consignatario no aceptara recibir la carga, los gastos producto de retrasos, multas y demás consideraciones enmarcadas dentro del presente Código, serán asumidas por el generador de carga, siempre que supere el plazo convenido para la entrega, y siempre y cuando la mercancía se encuentre en las mismas condiciones que el transportista las recibió y según lo estipulado en el contrato de transporte.
<b>Art. 824.-</b>	El valor del porte o flete lo debe el generador de la carga, que será responsable por su pago; el consignatario no podrá retirar en destino las mercaderías, si el porte o flete no estuviere completamente pagado.
<b>Art. 825.-</b>	El propietario de las mercaderías, ya tenga este la calidad de generador de la carga o de consignatario, según sea del caso, tiene preferencia sobre todos los acreedores del porteador, para ser pagado del importe de la indemnización a que tenga derecho por causa de retardo, pérdidas, faltas o averías de sus mercancías, con el valor del vehículo de transporte.

**Fuente:** Código de Comercio, 2019

**Elaborado por:** Lara, Diego, 2021

#### *1.3.1.5. De las obligaciones y derechos del transportista*

Para tener en cuenta claramente cuáles son los derechos y obligaciones del transportista debemos basarnos en una fundamentación legal como lo establece en los siguientes artículos especificando cuales son las obligaciones valga la redundancia, así como las consecuencias en caso de incumplir con las responsabilidades

**Tabla 10-1:** Obligaciones y derechos del transportista

<b>Art. 826.-</b>	<p>El transportista autorizado está obligado a recibir, transportar y entregar la mercadería en el tiempo, lugar, ruta y plazos convenidos en el contrato de transporte terrestre de mercancías (CTTM) carta de porte o guía de remisión; y, a cargarlas, según el uso y práctica definidas por el generador de carga, siempre que se cumplan los límites de pesos y dimensiones dispuestos por la autoridad competente.</p> <p>El incumplimiento de lo detallado en el inciso anterior, impone al transportista la responsabilidad de todos los daños y perjuicios causados al generador de carga, destinatario o consignatario si así lo define el contrato.</p>
<b>Art. 827.-</b>	<p>No habiendo plazo prefijado para cargar las mercaderías, el porteador deberá recibirlas y conducir las en el primer viaje que emprenda al lugar a que fueron destinadas.</p>
<b>Art. 828.-</b>	<p>La variación y desviación de la ruta convenida o de la acostumbrada, hace responsable al porteador, tanto de las pérdidas, faltas o averías o de la demora, como de la multa que se hubiere estipulado, salvo que el cambio de ruta fuera necesario por caso fortuito o fuerza mayor.</p>
<b>Art. 829.-</b>	<p>El transportista es responsable de todas las infracciones de tránsito generadas en el curso del viaje, así como en las entradas de los puntos de origen y destino de la mercancía.</p>
<b>Art. 830.-</b>	<p>El transportista es responsable de la conservación y custodia de las mercancías o bienes transportados, durante el proceso de traslado, carga y descarga; desde la entrega de los mismos.</p> <p>El generador de carga, el destinatario o el consignatario podrán establecer un guardia o custodio que vigile la conservación de la mercancía.</p>
<b>Art. 831.-</b>	<p>La responsabilidad del porteador inicia desde el momento en que las mercaderías quedan a su disposición o a la de sus dependientes, y concluye con la entrega en el lugar señalado.</p>
<b>Art. 832.-</b>	<p>El transportista deberá entregar la carga sin demora ni entorpecimiento alguno al destinatario o consignatario. De no hacerlo, se constituye responsable de todos los daños y perjuicios que por la demora se causen al propietario, el destinatario o el consignatario de la mercadería.</p>
<b>Art. 833.-</b>	<p>Si la información detallada en el contrato de transporte terrestre de mercancía (CTTM) carta de porte o guía de remisión es deficiente y poco clara con respecto a la definición</p>

	<p>del destinatario o consignatario, dificultando su identificación, o si el destinatario o consignatario por causas no descritas en el contrato de transporte no recibiera la carga, el transportista deberá inmediatamente notificar al generador de carga o al consignatario para que sea este quien la reciba.</p>
	<p>En caso de no tener respuesta alguna, el transportista solicitará a la autoridad competente la orden de uso de la mercancía para cubrir los valores adeudados, así como los gastos adicionales.</p>
<b>Art. 834.-</b>	<p>El transportista deberá verificar que se encuentren señalados en el contrato, la guía de remisión o carta de porte, el detalle de la mercancía, y la metodología de carga (unidades, volumen, peso), con información suficiente para conocer los equipos necesarios para la estiba en el punto de embarque y de recepción y entrega.</p>
	<p>En caso de no contar con los equipos necesarios para la carga y descarga, salvo pacto en contrario, los costos por retraso que esto ocasione son de responsabilidad del generador de carga, destinatario o consignatario.</p>
<b>Art. 835.-</b>	<p>Estipulada una multa por el retardo, el consignatario podrá hacerla efectiva por el mero hecho de la demora, y sin necesidad de acreditar perjuicios, deduciendo su importe del precio convenido.</p>
	<p>El pago de la multa no exonera al porteador de la obligación de indemnizar los perjuicios que el interesado en el arribo de las mercaderías hubiere sufrido, por efecto directo o inmediato del retardo.</p>
<b>Art. 836.-</b>	<p>Los valores por motivo de pérdida, daño o avería de los objetos transportados y bajo la custodia del transportista, serán establecidos en el correspondiente contrato de transporte terrestre de mercancías (CTTM), donde se deberá contemplar el valor de los objetos y el mecanismo para calcular las penalidades correspondientes.</p>
<b>Art. 837.-</b>	<p>El costo del demoraje se calculará en función de los días de demora o retraso, y su pago goza de las mismas consideraciones y privilegios que el flete por el transporte.</p>
<b>Art. 838.-</b>	<p>Los porteadores tienen privilegio sobre todos los demás acreedores de la carga, sobre los objetos y cosas transportadas, por el precio de su transporte y por los gastos, cargos y demorajes legítimos hechos en las mercaderías o por causa de ellas.</p>
	<p>Este privilegio cesa:</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si las mercaderías hubiesen pasado a tercer poseedor, por título legítimo, después de transcurridos veinte días desde la entrega; y,</li> </ul>

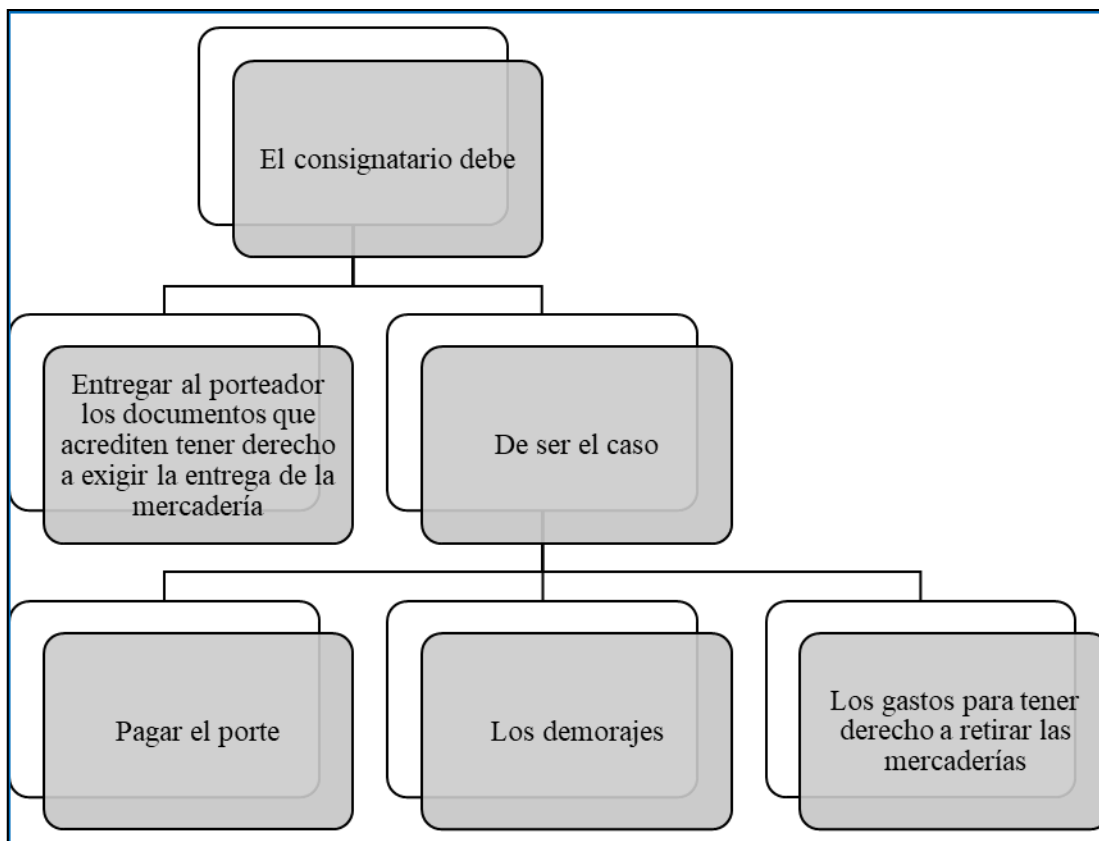
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si dentro de los sesenta días siguientes a la entrega, el porteador no hiciere uso de su derecho, aunque las mercaderías no hayan pasado a tercer poseedor.</li> </ul>
	En ambos casos, solo queda vigente a los porteadores el derecho de simples acreedores personales.
<b>Art. 839.-</b>	La responsabilidad del transportista con respecto a la carga finaliza en los siguientes casos:
	a) Por la entrega-recepción de la carga en las condiciones contratadas y demás gastos establecidos en el contrato de transporte terrestre de mercancías (CTTM);
	b) Si el destinatario o consignatario recibe la carga y verifica que existen señales exteriores de faltas o averías, o si identifica sustracción o daño a la carga, pero no realiza la reclamación correspondiente dentro del término de quince días siguientes a la recepción; o,
	c) Cuando no se ha efectuado la entrega-recepción de la carga durante tres meses de prestado el servicio por no haberse realizado el correspondiente pago del flete.
<b>Art. 840.-</b>	Las disposiciones del artículo precedente se refieren exclusivamente a las responsabilidades provenientes de la culpa del porteador.
	Las que nazcan de infracción que constituya delito, solo se extinguen por el vencimiento de los plazos que establece el Código Orgánico Integral Penal.

**Fuente:** Código de Comercio, 2019

**Elaborado por:** Lara, Diego, 2021

#### *1.3.1.6. De las obligaciones del destinatario o consignatario*

A continuación, se puede apreciar las diferentes obligaciones del destinatario o consignatario:



**Figura 6-1.** Obligaciones del destinatario o consignatario

Elaborado por: Lara, Diego, 2021

### ***1.3.2. Reglamento a ley de transporte terrestre tránsito y seguridad vial***

Otro de las normativas que rige y que es muy importante es la Ley de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, la cual para su aplicación tiene su respectivo reglamento en el que como base legal se ha fundamentado el trabajo de investigación, a continuación, se detalla lo referente al transporte de carga.

#### ***1.3.2.1. De los tipos de transporte comercial***

##### **Carga Pesada**

Consiste en el transporte de carga de más de 3.5 toneladas, en vehículos certificados para la capacidad de carga que se traslade, y de acuerdo a una contraprestación económica del servicio (Reglamento a ley de transporte terrestre tránsito y seguridad vial, 2012: p. 17).



1.3.2.2. De los vehículos permitidos según la clase y ámbito del transporte terrestre

**Art. 63.-** Los servicios de transporte terrestre de acuerdo a su clase, tipo y ámbito podrán prestarse en los siguientes vehículos, cuyas características se establecerán en la reglamentación y normas INEN vigentes (Reglamento a ley de transporte terrestre tránsito y seguridad vial, 2012: p. 17).

**Tabla 11-1:** Servicios de transporte terrestre

<b>Transporte terrestre comercial</b>	<b>Transporte Intracantonal</b>	Transporte escolar e institucional	
		Taxis	Convencional
			Ejecutivo
		Servicio alternativo-excepcional	Vehículos de 3 ruedas (moto taxis, tricimotos)
		Carga liviana	Vehículos tipo camioneta de cabina sencilla con capacidad de carga de hasta 3.5 toneladas.
		Carga pesada	Vehículos y sus unidades de carga, con capacidad de carga de más de 3.5 toneladas.
	Fronterizo	Se regulará por los acuerdos internacionales vigentes.	
<b>Transporte Intrarregional e Interprovincial</b>	Turismo	Vehículos todo terreno livianos, furgonetas, mini buses y buses.	
	Carga pesada:	Peso bruto vehicular superior a 3.5 toneladas, y unidades de carga.	
	Pasajeros	Buses	
<b>Transporte terrestre por cuenta propia</b>	<b>Transporte intracantonal, intraprovincial,</b>	Transporte de personas:	Buses, mini buses, furgonetas, vehículos livianos.
		Carga liviana	Vehículos con capacidad de carga de hasta 3.5 toneladas

	<b>intrarregional, interprovincial.</b>	Carga pesada	Vehículos y sus unidades de carga con capacidad de carga de más de 3.5 toneladas
--	---	--------------	--

**Fuente:** Reglamento a ley de transporte terrestre tránsito y seguridad vial, 2012

**Elaborado por:** Lara, Diego, 2021

## **1.4. Marco conceptual**

### ***1.4.1. Demoraje***

Es la demora y retraso que sufra el vehículo de transporte utilizado para el transporte de las mercancías y bienes, tanto en el punto de salida y entrega como en destino, por el generador de la carga, transportista o consignatario (Código de Comercio, 2019: p. 111).

### ***1.4.2. Destinatario o consignatario***

Es la persona natural o jurídica que recibe las mercancías que se encuentran detalladas en la guía de remisión o contrato de transporte terrestre por carretera. El consignatario o destinatario puede ser el generador de carga (Código de Comercio, 2019: p. 111).

### ***1.4.3. Flete***

Se denomina flete, de manera general, al precio que las partes acuerdan pagar por el transporte, siempre que no haya tarifa. Se denominará porte en el caso de mercaderías (Código de Comercio, 2019: p. 111).

### ***1.4.4. Flota***

Conjunto de vehículos habilitados, debidamente registrados, que la operadora autorizada dispone para prestar el servicio de transporte terrestre por carretera (Código de Comercio, 2019: p. 111).

#### ***1.4.5. Generador de carga***

Persona natural o jurídica que, en su nombre, entrega las mercancías al transportista autorizado y suscribe la guía de remisión o contrato de transporte terrestre por carretera (Código de Comercio, 2019: p. 111).

#### ***1.4.6. Guía de remisión, carta de porte por carretera***

Es el documento que sustenta el traslado de mercancías al transportista bajo su responsabilidad por cualquier motivo dentro del territorio nacional o internacional, bajo las condiciones establecidas en el mismo documento y en el contrato de transporte correspondiente (Código de Comercio, 2019: p. 111).

Se entenderá que la guía de remisión acredita el origen lícito de la mercadería, siempre y cuando los documentos sean legítimos y válidos, y los datos expresados en la guía de remisión concuerden con la mercadería que se trasladan. Lo indicado también será aplicable al manifiesto de carga, el cual se regula por lo dispuesto en las decisiones comunitarias andinas respectivas (Código de Comercio, 2019: p. 111).

#### ***1.4.7. Mercancías***

Para efectos de este Código se entiende como parte de la mercancía o mercadería también a los bienes o cosas (Código de Comercio, 2019: p. 111).

#### ***1.4.8. Operador de transporte terrestre***

Es toda persona jurídica, sea cooperativa o compañía, que, habiendo cumplido todos los requisitos exigidos, ha obtenido de la autoridad competente el correspondiente contrato y título habilitante para prestar el servicio de transporte (Código de Comercio, 2019: p. 111).

#### ***1.4.9. Pasaje***

Tarifa o flete que el pasajero paga por el servicio prestado (Código de Comercio, 2019: p. 111).

#### **1.4.10. Pasajero**

Es toda persona que utiliza un medio de transporte para movilizarse de un lugar a otro, sin ser el conductor, o la tripulación (Código de Comercio, 2019: p. 111).

#### **1.4.11. Tarifa**

Precio que para el transporte de pasajeros y carga fijan las autoridades competentes, en las modalidades de transporte pertinentes (Código de Comercio, 2019: p. 111).

#### **1.4.12. Transportista o porteador**

Es la persona natural o jurídica que cuenta con contrato y título habilitante vigentes, que permiten el cobro de valores por prestación de servicio de transporte (Código de Comercio, 2019: p. 111).

#### **1.4.13. Título habilitante**

Es el documento que acredita la prestación y habilitación de una operadora y ómnibus o autobús u otro vehículo, para prestar el servicio de transporte terrestre, de conformidad con las disposiciones de la ley en materia de tránsito (Código de Comercio, 2019: p. 111).

#### **1.4.14. Tripulación**

Es el conjunto de personas empleadas por el transportista, para la conducción y atención del vehículo habilitado (Código de Comercio, 2019: p. 112).

#### **1.4.15. Vehículo habilitado**

Es toda unidad vehicular que cuenta con un título habilitante otorgado por la autoridad de tránsito competente (Código de Comercio, 2019: p. 112).

#### ***1.4.16. Logística***

Es el conjunto de los medios y métodos que permiten llevar a cabo la organización de una empresa o de un servicio. La logística empresarial implica un cierto orden en los procesos que involucran a la producción y la comercialización de mercancías como parte de la administración (Código de Comercio, 2019: p. 81).

#### ***1.4.17. Planificación***

Es el método que permite ejecutar planes de forma directa, los cuales serán realizados y supervisados en función del planeamiento (Código de Comercio, 2019: p. 81).

### **1.5. Idea a defender**

El diagnóstico y la identificación de las características en la logística de “Cooperativa Centinela Sin Relevó” permitirá mejorar el proceso en pro del desarrollo empresarial de la misma.

## CAPÍTULO II

### **2. MARCO METODOLÓGICO**

#### **2.1. Metodología de la investigación**

El desarrollo del proyecto se lo realizara mediante el uso del enfoque Cualitativo y Cuantitativo.

El método cualitativo emplea técnicas como entrevistas abiertas, grupos de discusión, o técnicas de observación que permiten comprender el contexto natural y cotidiano del fenómeno estudiado.

#### **2.2. Nivel de investigación**

##### **2.2.1. *Descriptivo***

Permite describir situación o eventos para los grupos de interés, mediante la obtención de datos para su posterior análisis. Este nivel ha sido aplicado el proyecto de investigación ya que contribuye efectivamente al análisis que se realiza debido a que provee a la exploración una guía de observación y diagnóstico minucioso, partiendo de la representación de los métodos logísticos y sus acciones, indicando y valorando todas las actividades observadas en las actividades logísticas. De igual manera favorece al estudio y análisis apropiado de los datos conseguidos, mediante metodologías de recopilación de información, de tal modo que se conseguirá apreciar la situación actual con la que trabaja la Cooperativa de Carga Pesada Centinela Sin Relevó en el área logística.

##### **2.2.2. *Exploratorio***

Esta investigación se realizará en el lugar de estudio determinado zonas de influencia, podremos obtener conocimientos nuevos referente a las realidades del grupo de interés; en el proyecto de investigación se ha aplicado este nivel debido a que refleja una mejor representación del tema investigado, facilitando una visión general de la problemática a estudiar y de igual manera experimentar la verdadera forma de establecer los procesos logísticos que cuenta la Cooperativa Centinela Sin Relevó hoy en día; adicional a ello, faculta la recopilación de información de manera

pertinente y consecuentemente veraz, extendiendo de esta manera las variables de observación y estudio en un área con difíciles y complejas actividades como es la logística.

### ***2.2.3. Documental***

Consiste en analizar las variables, usando documentos ya existentes de forma directa o indirecta, el proyecto aplicado a la Cooperativa Centinela Sin Relevó se basa en la compilación y división de la investigación bibliográfica determinada para el tema a profundizar, de modo que en basándose en antecedentes históricos es posible tomar en cuenta casos exitosos que guiarán el desarrollo del estudio y la proposición, y de igual manera investigaciones o temas que no han creado efectividad, todo esto, con el objetivo de eludir y no tomar decisiones basadas en el procesos iguales o parecidos.

## **2.3. Método**

### ***2.3.1. Método Deductivo***

Este comienza en nuestra investigación dando paso a los datos en cierta forma válidos, para llegar a una deducción a partir de un razonamiento de forma lógica o suposiciones; o sea se refiere a un proceso donde existen determinadas reglas y procesos donde gracias a su asistencia, se llegan a conclusiones finales partiendo de ciertos enunciados o premisas.

## **2.4. Diseño de investigación**

### ***2.4.1. No experimental***

Se ha aplicado el diseño no experimental ya que la investigación evade el control de las variables, es decir, no interviene o no posee control en las variables independientes, por lo que se tiende a usar este procedimiento ya que la exploración es basada puramente en el estudio de situaciones ya dadas, con el objetivo de determinar que se necesitará para establecer una propuesta de optimización, por lo cual no se intenta exhibir a los individuos que están dentro del análisis, por el contrario, se pretende profundizar la conducta de los elementos dentro del proceso logístico tal y como se dan en el contexto natural para su análisis posterior.

## 2.5. Tipo de estudio

### 2.5.1. Transversal

El tipo de estudio del proyecto de investigación es transversal porque se reúnen todos los datos necesarios en un periodo fijo, llevando a cabo un tipo de examen que facilita la demostración eficaz de las actividades, con el objetivo de conseguir información y estudiar la situación actual con la que se lleva a cabo los métodos a indagar, que en este caso es el área de logística de la Cooperativa Centinela Sin Relevo, estableciendo así que el presente proyecto de investigación se desarrollará mediante la exploración cuidadosa de las actividades que la logística incluya, la guía base para el desarrollo de Planes y Ordenamiento Territorial en su componente de Asentamientos Humanos Movilidad, Energía y Conectividad.

## 2.6. Población y muestra

### 2.6.1. Población

Según Quintero y Sotomayor (2018: p. 44), indican que la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

Nuestra población de estudio tomada en cuenta son los socios y funcionarios relacionados al proceso de la logística, en la empresa Centinela Sin Relevo, a continuación, se detalla cómo es definida la población para la investigación:

**Tabla 1-2: Población**

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Gerente</b>	1
<b>Administrativo</b>	3
<b>Socios de la empresa</b>	91
<b>Logística</b>	5
<b>Total</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Lara, Diego, 2021

Son 100 personas involucradas.



### 2.6.2. Muestra

Según López (2004: p. 72), menciona que muestra es el subgrupo de la población a la cual se aplica el fenómeno o el problema de investigación.

Para nuestro estudio se ha empleado o se ha tomado en cuenta a las 100 personas involucradas dentro de la cooperativa Centinela Sin Relevo en donde están involucrados personal administrativo, dirección y socios de la misma.

### 2.6.3. Técnicas

Existen diferentes técnicas de diversos autores para la investigación como se puede apreciar en la siguiente tabla según Machado (2012: párr. 2-4):

**Tabla 2-2:** Técnicas

Técnicas	Instrumentos
Observación	Guía.
Entrevista	Formulario de preguntas objetivas.
Encuesta	Cuestionario digital anónimo.

Fuente: Machado, 2012

Elaborado por: Lara, Diego, 2021

La técnica que se ha utilizado para el proyecto de investigación ha sido la encuesta ya que mediante esta se verá reflejado un cuestionario en donde se podrá recabar la información deseada y de esta forma poder acceder a fuentes reales ya que se llevará un registro de todas las respuestas.

### 2.6.4. Encuesta

La encuesta, como lo afirma Chagoya (2018: párr. 59), menciona que es la misma permite que se pueda concretar las características y propiedades del fenómeno u objeto de investigación. En lo cual se aplicará este método para obtener los aspectos relacionados a los procesos logísticos.

## **2.7. Instrumentos de investigación**

El instrumento que se ha utilizado para el levantamiento de información ha sido un cuestionario digital anónimo, para que mediante este todas las personas involucradas de la cooperativa Centinela sin Relevo puedan contestar con la verdad, y mediante esto podamos obtener datos reales

## CAPITULO III

### 3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1. Título de proyecto de titulación

- Propuesta para mejorar el proceso logístico en el servicio de transporte pesado en la Cooperativa “Centinela Sin Relevo”.

#### 3.2. Diagnóstico de la situación actual

Una de las principales acciones para el desarrollo del proyecto es la delimitación del área de estudio. Para lo cual se ha establecido a la Cooperativa “Centinela Sin Relevo” como área de trabajo.

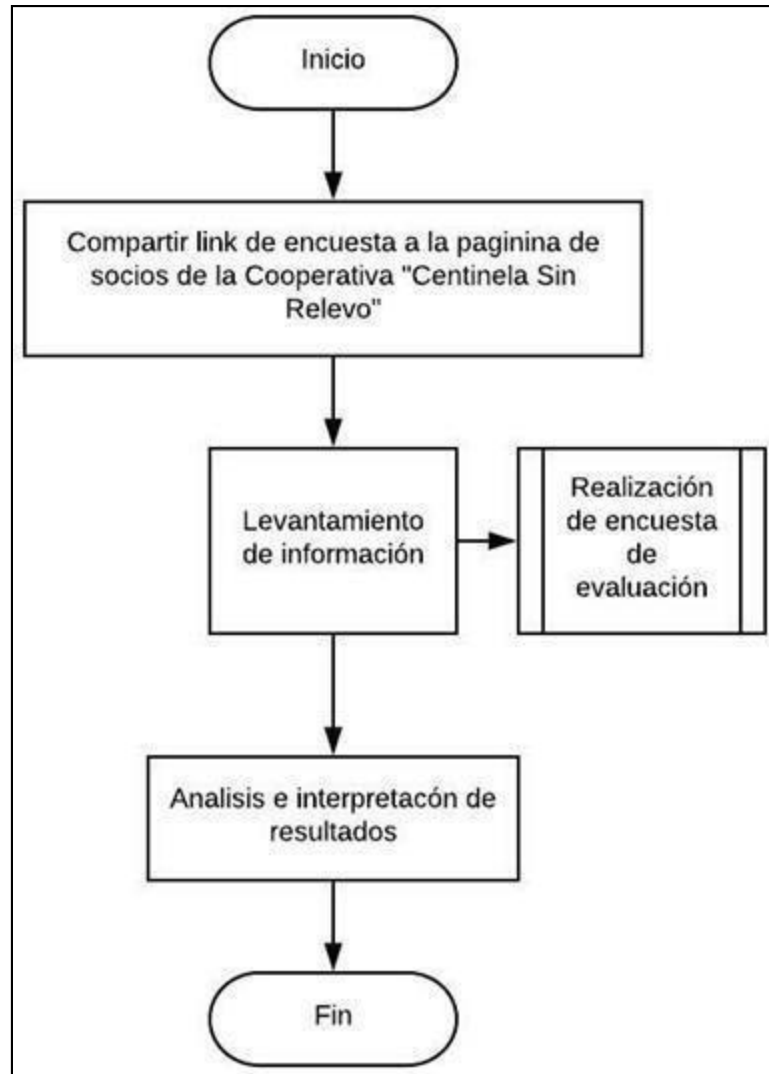


**Figura 1-3.** Cooperativa “Centinela Sin Relevo”

Fuente: GoogleMaps, 2021

#### 3.3. Evaluación de paradas por encuestas

Se tiene presente efectuar la evaluación, para lo cual se pretende efectuar un proceso sistemático, de acuerdo a las actividades que se visualizan a continuación:



**Figura 2-3.** Proceso de evaluación

Elaborado por: Lara, Diego, 2021

### ***3.3.1. Compartir el link de la encuesta***

Se plantea compartir un link a todos los socios de la cooperativa “Centinela Sin Relevo” para lo cual se cuenta con las encuestas descritas en el capítulo anterior.

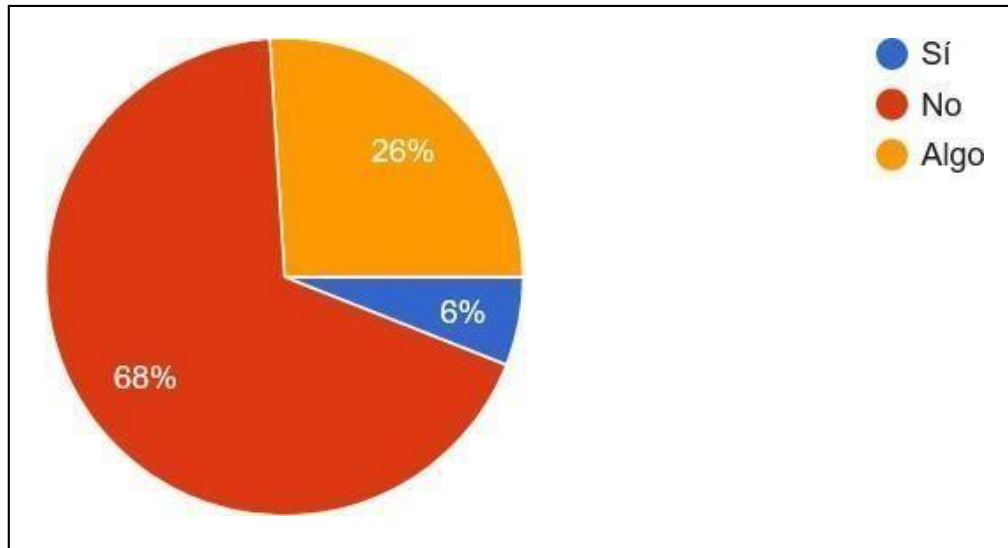
### ***3.3.2. Levantamiento de información***

Se recaba la información necesaria para el análisis, el investigador procede a contactarse con los involucrados.

### 3.3.3. Análisis e interpretación de datos de las encuestas

Se plantea realizar las encuestas de evaluación en base a una encuesta online donde cada uno de los ítems a llenar son obligatorios para su posterior envío se ha registrado las 100 respuestas planteadas en el capítulo anterior.

#### 3.3.3.1. Título de la pregunta: 1. ¿Cuenta la empresa con un proceso logístico adecuado para la distribución de productos?



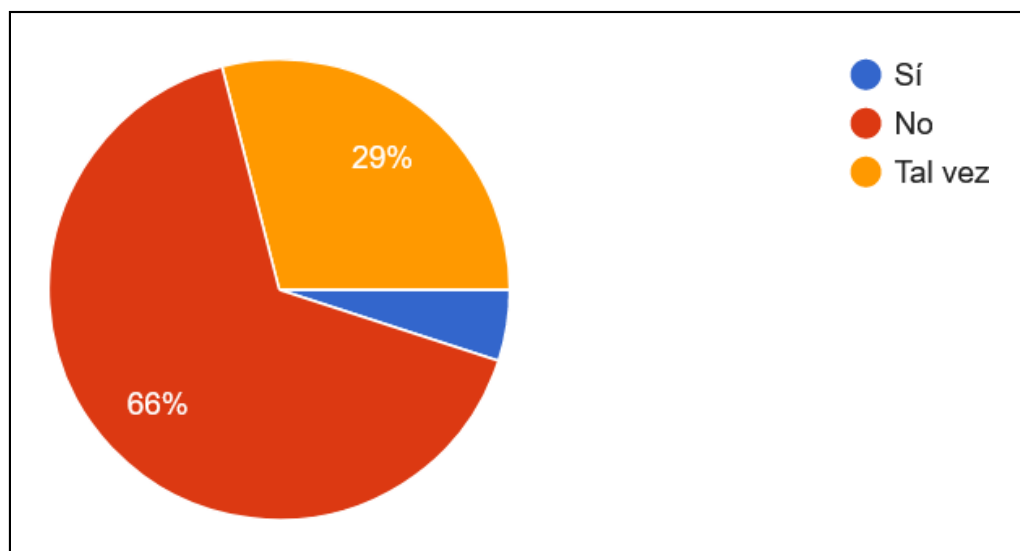
**Gráfico 1-3.** Proceso logístico adecuado

Elaborado por: Lara, Diego, 2021

**Descripción:** El 68% de las personas encuestadas indicaron que la Cooperativa “Centinela Sin Relevo” no cuenta con un proceso logístico adecuado para la distribución de productos mientras que 28% indico que la cooperativa en algo cuenta con un proceso logístico adecuado y el 6% de las personas encuestadas indico que la cooperativa no cuenta con dicho proceso.

**Interpretación:** Con la información recolectada se determina que la Cooperativa “Centinela Sin Relevo” la cual mediante sus unidades transita por vía terrestre nacional e internacionalmente, no cuenta con un proceso logístico adecuado para la distribución de productos.

3.3.3.2. *Título de la pregunta: 2. ¿La organización de los viajes de la empresa cumple con el cronograma logístico de la empresa?*



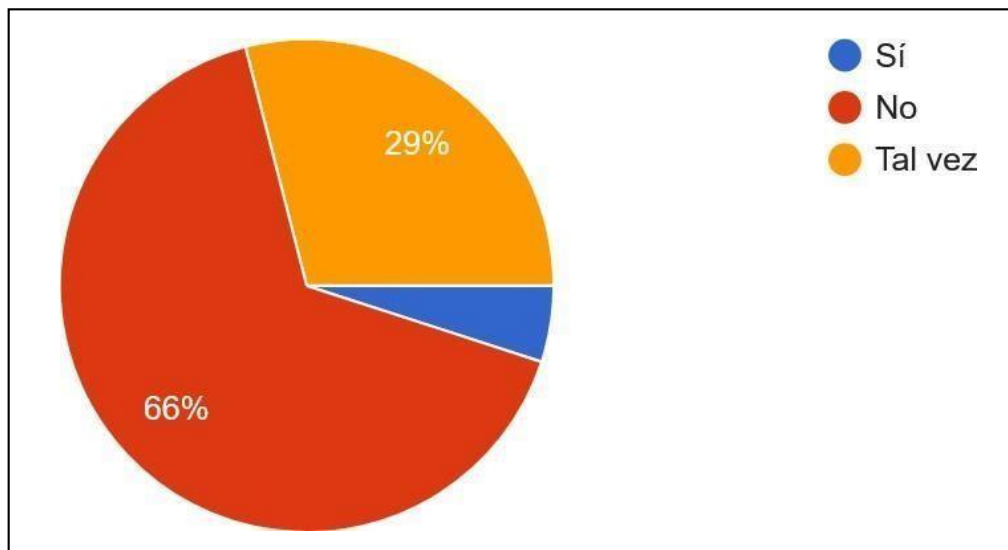
**Gráfico 2-3.** Cumplimiento del cronograma logístico

Elaborado por: Lara, Diego, 2021

**Descripción:** El 66% de las personas encuestadas indicaron que la Cooperativa “Centinela Sin Relevo” cumple con el cronograma logístico de la empresa, el 29% de las personas encuestadas indicaron que tal vez cumple con el cronograma logístico de la empresa, y el restante equivalente al 5% indicaron que la empresa si cumple con el cronograma logístico de la empresa.

**Interpretación:** Con la información recolectada se determina que la Cooperativa Centinela Sin Relevo no cumple con el cronograma logístico de la empresa.

3.3.3.3. Título de la pregunta: 3. ¿La empresa tiene planes para la organización de la logística?



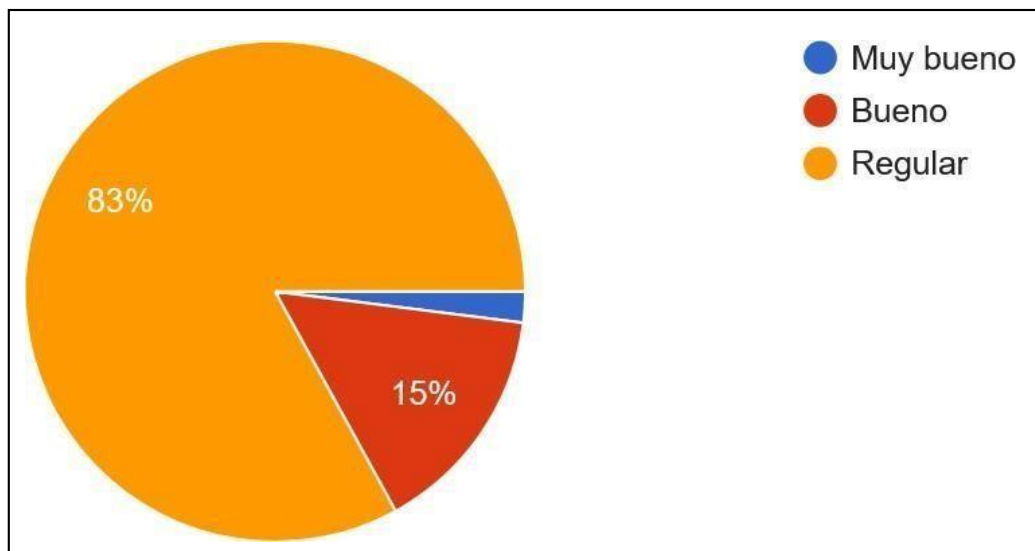
**Gráfico 3-3.** Planes para la organización logística

Elaborado por: Lara, Diego, 2021

**Descripción:** El 66% de las personas encuestadas indicaron que la Cooperativa “Centinela Sin Relevó” no tiene planes para la organización de la logística, el 29% de las personas encuestadas indicaron que tal vez tenga un plan para la organización de la logística, y el restante equivalente al 5% indicaron que la empresa sí tiene planes para la organización de la logística.

**Interpretación:** Con la información recolectada se determina que la Cooperativa Centinela Sin Relevó no tiene un plan para la organización de la logística.

3.3.3.4. *Título de la pregunta: 4. ¿Dentro del proceso como asigna el proceso interno de la logística?*



**Gráfico 4-3.** Proceso interno de la logística

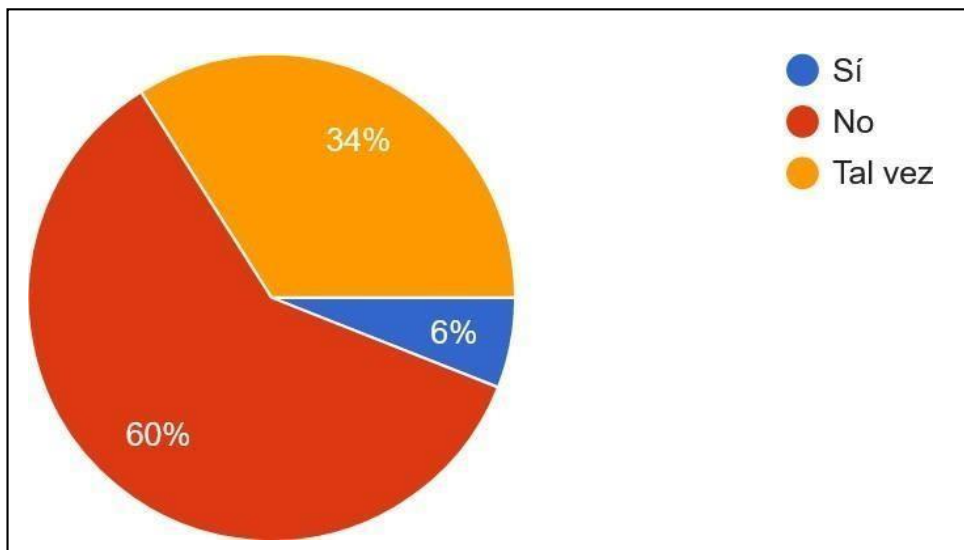
Elaborado por: Lara, Diego, 2021

**Descripción:** El 83% de las personas encuestadas indican o asignan al proceso interno de la logística como regular, el 15% de las personas encuestadas indican que el proceso logístico de la Cooperativa “Centinela Sin Relevó” es bueno, y finalmente el 2% de las personas encuestadas indican que el proceso logístico es muy bueno.

**Interpretación:** De acuerdo con la información obtenida se determina que el proceso interno de la logística en la Cooperativa Centinela Sin Relevó es Regular es decir que no alcanza la excelencia.



3.3.3.5. Título de la pregunta: 5. ¿Existe política en la logística para la relación con el cliente?



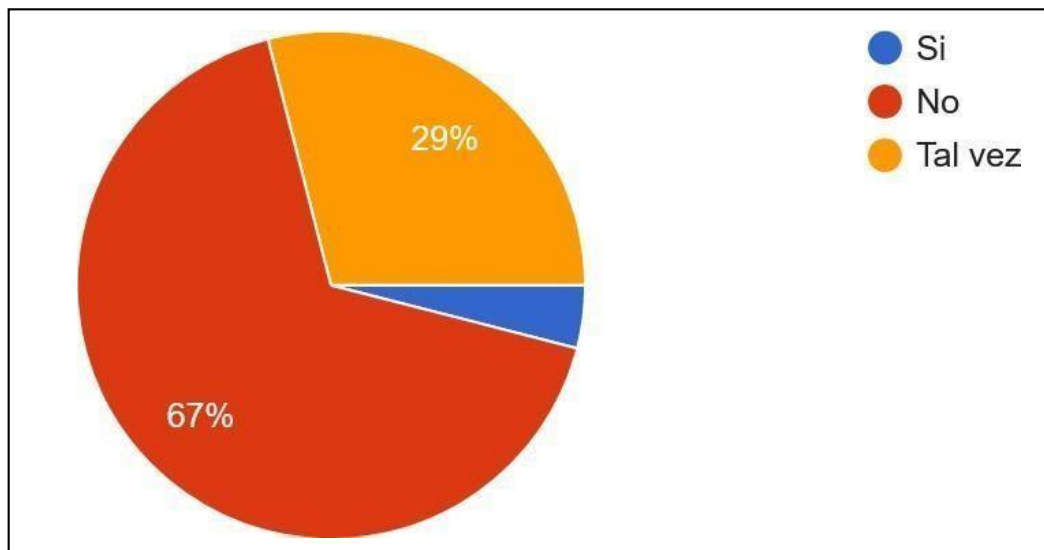
**Gráfico 5-3.** Política en la logística para la relación con el cliente

Elaborado por: Lara, Diego, 2021

**Descripción:** El 6% de las personas encuestadas indicaron que, si existe una política en la logística para la relación con el cliente, el 60% indico lo contrario es decir que no existe una política en la logística para la relación con el cliente, y finalmente el 34% de las personas encuestadas indicaron que tal vez exista una política en la logística para la relación con el cliente.

**Interpretación:** De acuerdo con la información obtenida se determina que no existe una política en la logística para la relación con el cliente.

3.3.3.6. Título de la pregunta: 6. ¿Existe una administración eficiente para los procesos logísticos?



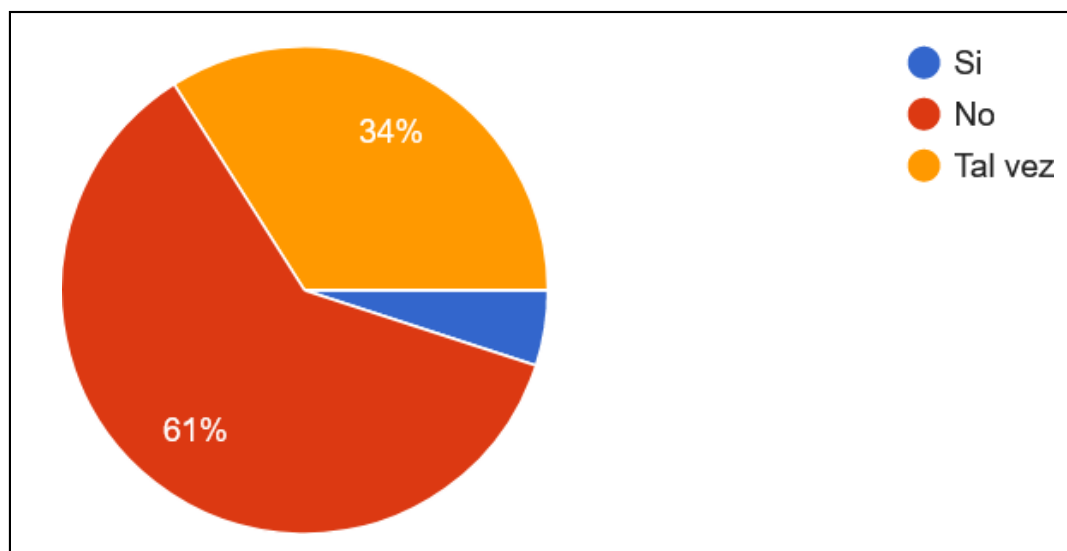
**Gráfico 6-3.** Administración eficiente para los procesos logísticos

Elaborado por: Lara, Diego, 2021

**Descripción:** El 67% de las personas encuestadas indica que no existe una administración eficiente para los procesos logísticos, el 29% indica que tal vez exista una administración eficiente para los procesos logísticos, y el 4% indica que si existe una administración eficiente para los procesos logísticos.

**Interpretación:** De acuerdo con la información recolectada, se determina que en la Cooperativa “Centinela Sin Relevó” no existe una administración eficiente para los procesos logísticos.

3.3.3.7. *Título de la pregunta: 7. ¿Los choferes del transporte están capacitados para el manejo del proceso logístico?*



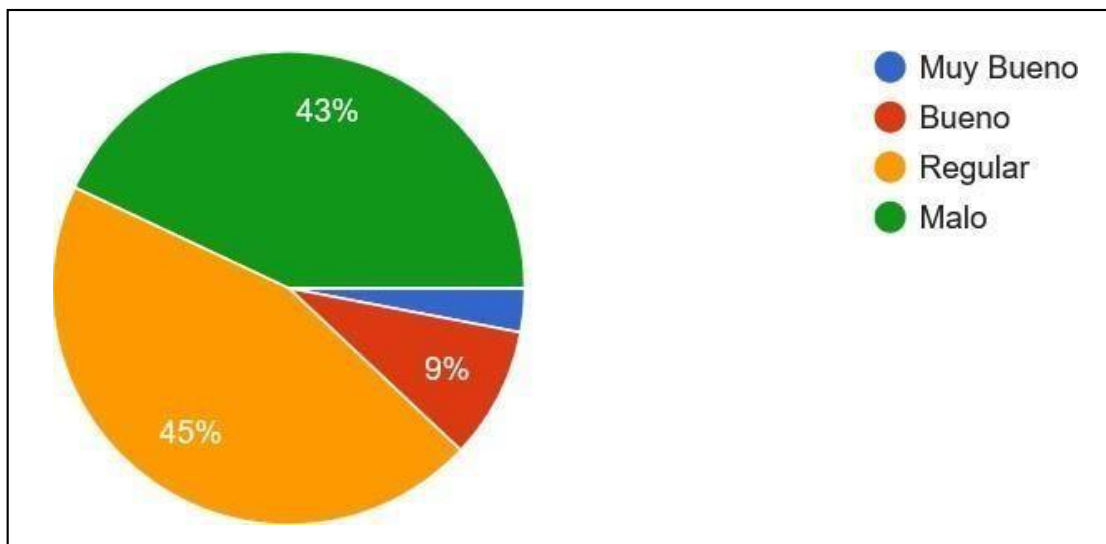
**Gráfico 7-3.** Capacitación para el manejo del proceso logístico

Elaborado por: Lara, Diego, 2021

**Descripción:** El 61% de las personas encuestadas indica que los conductores de la empresa no están capacitados para el manejo del proceso logístico, el 34% indica que tal vez estén capacitados, y finalmente el 5% indica que los conductores si están capacitados para el manejo del proceso logístico.

**Interpretación:** De acuerdo a la información recolectada, se determina que los conductores no se encuentran capacitados para el manejo del proceso logístico.

3.3.3.8. *Título de la pregunta: 8. ¿Cómo califica el servicio de logística de transporte de la empresa?*



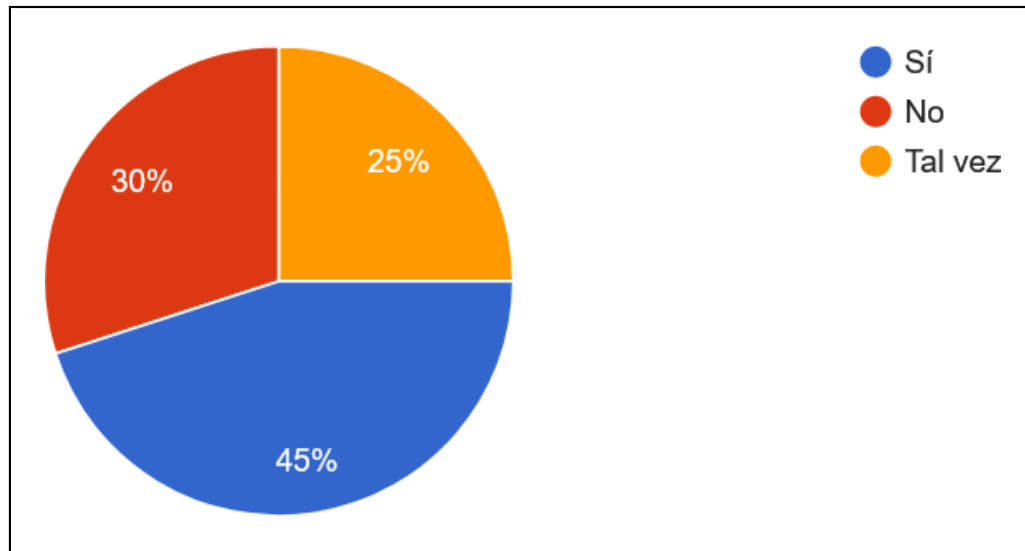
**Gráfico 8-3.** Servicio de logística de transporte en la Empresa

Elaborado por: Lara, Diego, 2021

**Descripción:** El 45% de las personas encuestadas indican que el servicio de logística de transporte de la empresa es regular, el 43% indica que es malo, el 9% indica que el servicio de logística de transporte de la empresa es bueno, y finalmente el 3% de las personas encuestadas indican que es muy bueno.

**Interpretación:** De acuerdo con la información recolectada, se determina que el servicio de transporte en la empresa no es el adecuado ya que sus ponderaciones tienden a ser malo y regular en su gran mayoría.

3.3.3.9. *Título de la pregunta: 9. ¿Considera usted que existe procesos que no son eficientes en la empresa de transporte?*



**Gráfico 9-3.** Eficiencia en la empresa de transporte

Elaborado por: Lara, Diego, 2021

**Descripción:** El 45% de las personas encuestadas indican que si existen procesos que no son eficientes en la empresa de transporte, el 30% indica que no existen procesos que no son eficientes en la empresa de transporte, finalmente el 25% de las personas encuestadas indican que tal vez exista procesos que no son eficientes en la empresa de transporte.

**Interpretación:** De acuerdo a la información recolectada, se determina que en la empresa existen procesos que no son eficientes.

### 3.4. Esquema de propuesta

Propuesta para mejorar el proceso logístico en el servicio de transporte pesado en la Cooperativa “Centinela Sin Relevó”.

#### 3.4.1. Descripción

De la investigación realizada, se evidenció que la empresa presenta deficiencias en la ejecución y control de los procesos ocasionando descoordinación y problemas en las entregas, lo cual se acentúa

por la falta de claridad de las funciones del personal. Se debe establecer estrategias orientadas a mejorar las competencias, monitoreo y el control del servicio y de los recursos.

### **3.4.2. *Objetivos***

#### **3.4.2.1. *Objetivo General***

Establecer estrategias que permita mejorar los procesos logísticos de la Cooperaba “Centinela Sin Relevo” del cantón Huaquillas, perteneciente a la provincia del El Oro.

#### **3.4.2.2. *Objetivos Específicos***

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




### **3.4.3. *Contenido***

Se ha tomado en cuenta diferentes indicadores para mejorar los procesos como son indicadores de gestión, calidad, tiempo, rendimiento, productividad, entre otros, los mismos que se detallaron minuciosamente a continuación.

#### **3.4.4. *Establecer indicadores de gestión***

Antes de establecer los indicadores de gestión se ha tomado en cuenta 3 aspectos muy importantes como es la calidad, la eficiencia y la eficacia para lo cual se detalla a continuación.

**Tabla 3-3:** Aspectos a solucionar

Ítem	Descripción	Gráfico
<b>Calidad</b>	Calidad del servicio de despacho y recepción	
<b>Eficacia</b>	Productividad del servicio de Transporte	
	Productividad del servicio de Transporte	
<b>Eficiencia</b>	Productividad del proceso	
	Productividad del personal	
	Productividad del servicio	

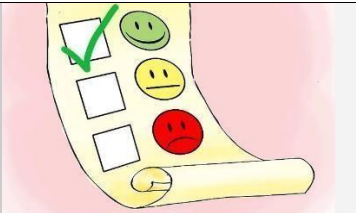

Fuente: Etecé, 2021


Elaborado por: Lara, Diego, 2021

#### 3.4.4.1. Estrategias

En base a la información recolectada y evaluada se tiene las siguientes estrategias.

**Tabla 4-3:** Estrategias para mejorar los procesos logísticos

Estrategia	Tratamiento	Gráfico
<b>Medir la calidad del servicio efectuado por oficina de partes</b>	Tasa de Reclamo	
	% de Reclamos solucionados	
<b>Establecer tiempo de traslado según destino</b>	Tiempo promedio de traslado ciudades principales	

<b>Establecer tiempo de traslado especial</b>	Tiempo promedio de traslado secundarias y rutas especiales	
<b>Medir la productividad de los procesos</b>	% de guías entregadas	
<b>Medir la productividad de los funcionarios</b>	Promedio de solicitudes tramitadas por cada persona	
<b>Medir la productividad de los servicios</b>	Valor monetario de facturación por tipo de servicio	

Fuente: Betancourt, 2017

Elaborado por: Lara, Diego, 2021

#### 3.4.4.2. Cálculo

Para calcular cada una de las estrategias se ha establecido una fórmula de cálculo lo cual permitirá obtener valores reales

**Tabla 5-3:** Fórmulas para el cálculo

Ítem	Formula	Autor
<b>Tasa de Reclamo</b>	$\frac{\text{No. De Reclamos}}{\text{No. De servicios solicitados}}$	Moya, 2021
<b>% de Reclamos solucionados</b>	$\frac{\text{No. De reclamos solucionados}}{\text{No. De reclamos totales}}$	



<b>Tiempo promedio de traslado de ciudades principales</b>	No. De días de traslado No. de envíos a cada destino	Pérez, 2017
<b>% de guías entregadas</b>	No. De guías entregadas No. De guías programadas	Matamoros y Tigua, 2014
<b>Promedio de solicitudes tramitadas por cada persona</b>	No. De solicitudes No. Total de personal	
<b>Valor monetario de facturación por tipo de servicio</b>	<b>Valor monetario facturado por tipo de servicio</b>	
	<b>Presupuesto</b>	

Fuente: Pérez, 2017; Matamoros y Tigua, 2014; Moya, 2021

Elaborado por: Lara, Diego, 2021

#### 3.4.4.3. Plazos

Los plazos para la implementación de alternativas y estrategias van depender de las personas encargadas del mismo las cuales están sujetos a un tiempo variable para realizar un análisis, dando así un resultado de un mejor servicio en los procesos logísticos de la Cooperativa “Centinela Sin Relevo”.

**Tabla 6-3:** Plazos de cumplimiento

Objetivo	Plazo			Regularidad
	Corto	Mediano	Largo	
Medir la calidad del servicio efectuado por oficina de partes			★	Mensual
Establecer tiempo de traslado según destino			★	Mensual
Establecer tiempo de traslado según destino		★		Mensual

Medir la productividad de los procesos	★			Diaria
Medir la productividad de los funcionarios		★		Semanal
Medir la productividad de los servicios			★	Mensual

Elaborado por: Lara, Diego, 2021

#### 3.4.4.4. Responsable

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

#### 3.4.5. Establecer indicadores de Tiempo

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

**Tabla 7-3:** Indicador de Tiempo

<b>Indicador de Tiempo</b>
Cociente entre el tiempo real para el proceso logístico y el esperado
$Tiempo = \frac{\text{tiempo del proceso}}{\text{Tiempo estimado para el proceso}}$

Elaborado por: Lara, Diego, 2021

#### 3.4.6. Establecer indicador de Rendimiento

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

**Tabla 8-3:** Indicador de Rendimiento

<b>Indicador de Rendimiento</b>
<b>Cociente entre la producción real y la esperada</b>
$\text{Rendimiento} = \frac{\text{Nivel de producción real}}{\text{Nivel de producción esperada}}$

Elaborado por: Lara, Diego, 2021

### 3.4.7. Establecer indicador de Productividad

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

**Tabla 9-3:** Indicador de productividad

<b>Indicador de Productividad</b>
<b>Cociente entre el valor de producción real y el esperado</b>
$\text{Productividad} = \frac{\text{valor real de envíos diarios}}{\text{Valor esperado de envíos diarios}} \times 100$

Elaborado por: Lara, Diego, 2021

### 3.4.8. Establecer indicador de Servicio al Cliente

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

Generación de retrasos genera imagen de mal servicio al cliente, con la consiguiente pérdida de ventas.

**Tabla 10-3:** Indicador de servicio al cliente

<b>Ítem</b>	<b>Descripción</b>	<b>Fórmula</b>
<b>Nivel de cumplimiento de entregas a clientes</b>	Consiste en calcular el porcentaje real de las entregas oportunas y efectivas a los clientes	$\frac{\text{Total de pedidos no entregados a tiempo}}{\text{Total de pedidos despachados}}$
<b>Calidad de Facturación</b>	Número y porcentaje de facturas con error por cliente y agregación de los mismos	$\frac{\text{Facturas emitidas con errores}}{\text{Total de facturas emitidas}}$

Elaborado por: Lara, Diego, 2021

### 3.4.9. Establecer indicadores de Calidad

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

**Tabla 11-3:** Indicador de calidad

<b>Indicador de Calidad</b>
<b>Cociente entre entregas perfectas y averiadas</b>
$\text{Calidad} = \frac{\text{Entregas en perfecto estado}}{\text{Entregas en mal estado}}$

Elaborado por: Lara, Diego, 2021

### 3.4.10. Capacitaciones al personal

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

#### *3.4.10.1. Alcance*

El presente plan de capacitación es de aplicación para socios, directivos y colaboradores de la Cooperativa “Centinela Sin Relevo”.

#### *3.4.10.2. Fines del plan de capacitación*

- Reducir el riesgo de contraer accidentes de tránsito ocasionados por falta de educación vial.
- Fomentar una cultura de seguridad vial.
- Mejorar el aspecto de la movilidad interna de la localidad.

#### *3.4.10.3. Objetivos del plan de capacitación*

##### **Objetivo General**

- Contribuir con la creación de una cultura de eficiencia logística en la cooperativa “Centinela Sin Relevo”.

##### **Objetivos Específicos**

- Capacitar a los socios, administrativos y conductores de la Cooperativa “Centinela Sin Relevo”.
- Contribuir con la disminución de problemas al momento de entregar la carga por la conducta inapropiada de los conductores.

#### *3.4.10.4. Metas*

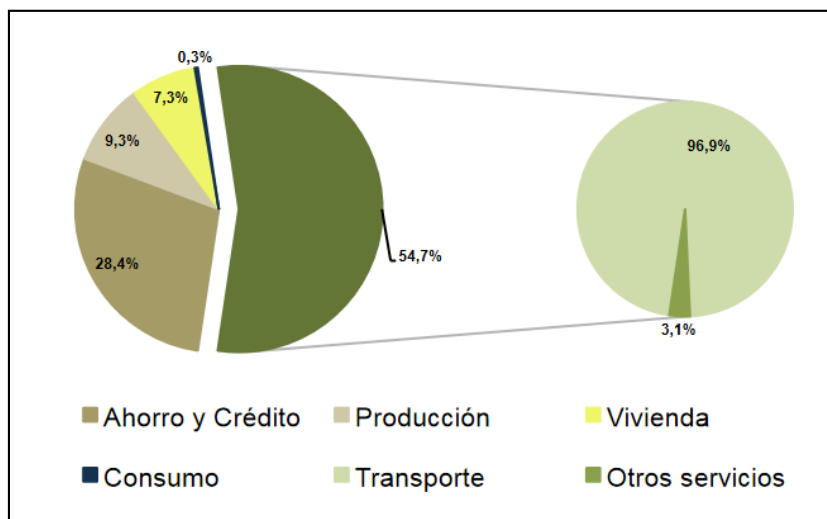
Capacitar al 100% de socios, administrativos y conductores de la Cooperativa “Centinela Sin Relevo”.

#### *3.4.10.5. Estrategias*

Las estrategias a emplear son:

- Pedir colaboración a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para las capacitaciones.

Ya que de acuerdo con la información del Registro de Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (2014: p. 10), al 27 de enero de 2014, las cooperativas de servicios (en su mayoría de transporte, que abarcan el 96,9%; el 3,1% corresponde a otros servicios) representan el 54,7% del sector cooperativo.



**Gráfico 10-3.** Representación de las Cooperativas de Transporte en el Ecuador

**Fuente:** Registro de Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria, 2014

- Dictar charlas con temas referentes a educación vial y la importancia del conocimiento de las leyes, reglamentos y disposiciones de tránsito.
- Exposición sobre la conducta adecuada de un conductor.
- Evaluar el desempeño individual y colectivo de los asistentes.

#### 3.4.10.6. Tipos, modalidades y niveles de capacitación

- Tipo de Capacitación

Capacitación Preventiva: en esta capacitación se busca orientar a los conductores de las diferentes unidades de transporte de la Cooperativa “Centinela Sin Relevo” en el conocimiento de normas de conducta que permitan una convivencia sana entre peatones y conductores para una movilización segura, permitiendo la prevención de accidentes de tránsito.

- Modalidades de Capacitación

La capacitación propuesta es 50% presencial y 50% virtual para estudiantes, docentes y padres de familia esto permite aprovechar al máximo los beneficios de los profesionales invitados y los recursos humanos proporcionados por la institución organizadora del evento.

- Niveles de Capacitación

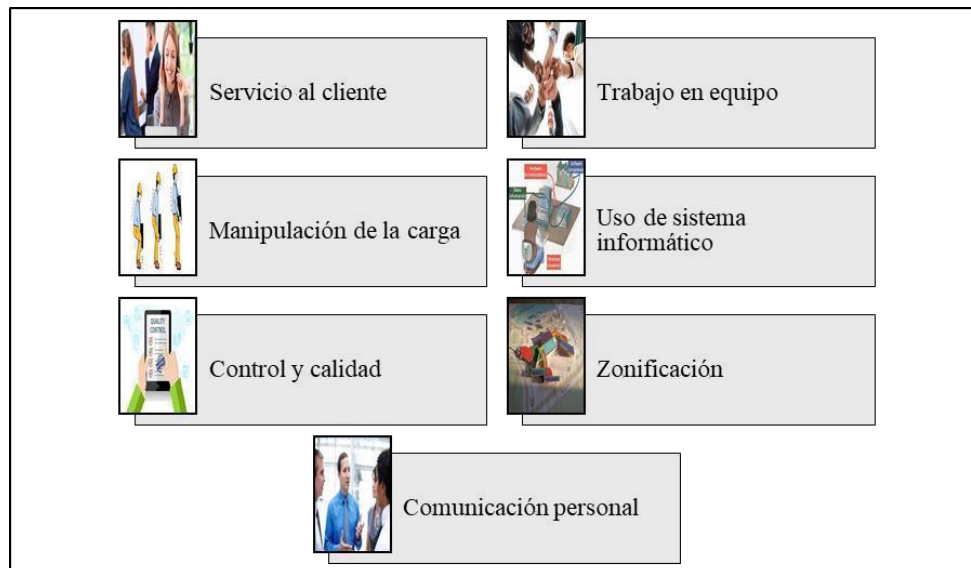
El nivel de capacitación que se va a impartir es básico, dado que este curso se encuentra orientado a todo el personal de la Cooperativa Centinela Sin Relevo.

### 3.4.10.7. Acciones a desarrollar

Las acciones para llevar a cabo la presente capacitación están respaldadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) para su organización, los facilitadores y expositores con sus respectivos temarios que facilitarán la comprensión a los asistentes.

### 3.4.10.8. Temas de capacitación

Se sugieren varios temas importantes tales como:



**Gráfico 11-3.** Temas para la capacitación

Elaborado por: Lara, Diego, 2021

## CONCLUSIONES

- Por medio de la investigación se concluye que los inconvenientes dentro del proceso logístico de la Cooperativa “Centinela Sin Relevó” genera insatisfacción del servicio brindado.
- La percepción de la mayoría de las personas encuestadas no es buena, esto debido a que la mayor parte de las encomiendas llegan a su destino en retraso o en mal estado sin que el cliente tenga acceso a garantías.
- A través de los indicadores de gestión se espera medir el desempeño de varios procesos que se llevan a cabo dentro del área logística con el fin de reducir errores y encontrar posibles soluciones para los mismos con el fin de dar respuesta inmediata para los requerimientos del cliente.
- A través de las capacitaciones se podrá reducir errores dentro del área logística y la correcta manipulación y zonificación de la carga. Es importante mantener en capacitación constante al personal en temas de atención al cliente, manipulación de la carga, control y calidad, trabajo en equipo.



## **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda realizar una evaluación del ambiente laboral para de esta forma conocer e identificar como se encuentra internamente el personal trabajando, teniendo así mejores resultados.
- Socializar los resultados de los indicadores mensuales para crear concientización y compromiso de parte de los empleados.
- Implementar herramientas informáticas para trazabilidad de la carga, control del tiempo al momento y la calidad del servicio.
- Realizar encuestas y entrevistas periódicas a los clientes y los colaboradores para que mediante esto se pueda obtener datos reales respecto al servicio del cliente y así evaluar el proceso logístico.
- Establecer la evaluación de desempeño del personal de manera anual teniendo en consideración los objetivos estratégicos de la empresa y el cumplimiento de los indicadores.

## BIBLIOGRAFÍA

Acosta, A. (2017). Canales de Distribución. Recuperado de: <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1270/Canales%20de%20Distribuci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Anaya, J. (2007). Logística integral: La gestión operativa de la empresa. Recuperado de: [https://books.google.com.co/books?id=a4Tq\\_7Pmc04C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.co/books?id=a4Tq_7Pmc04C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false)

Anaya, J. (2014). El diagnóstico logístico: Una metodología para promover mejoras competitivas. Recuperado de: [https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=cxSUAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA223&dq=tejero+2014+logistica&ots=37Pwi5vkyH&sig=\\_lkRdDvFHrNjOd9DRlXadZAgIQ#v=onepage&q=tejero%202014%20logistica&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=cxSUAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA223&dq=tejero+2014+logistica&ots=37Pwi5vkyH&sig=_lkRdDvFHrNjOd9DRlXadZAgIQ#v=onepage&q=tejero%202014%20logistica&f=false)

Antún, J., Lozano, A., Hernández, J., & Hernández, R. (2005). Logística de distribución física a minoristas. Recuperado de: [https://books.google.com.ec/books?id=HoEkmO\\_IKnUC&pg=PA58&lpg=PA58&dq=lozano+logistica&source=bl&ots=XAtaoc-axO&sig=ACfU3U0tb3PansMH2Y7-U-akIOMns9nESw&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi7wdrt3d7yAhVNSTABHbYWA7MQ6AF6BAghEAM#v=onepage&q=lozano%20logistica&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=HoEkmO_IKnUC&pg=PA58&lpg=PA58&dq=lozano+logistica&source=bl&ots=XAtaoc-axO&sig=ACfU3U0tb3PansMH2Y7-U-akIOMns9nESw&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi7wdrt3d7yAhVNSTABHbYWA7MQ6AF6BAghEAM#v=onepage&q=lozano%20logistica&f=false)

Betancourt. (2017). Productividad. Recuperado de: <https://www.ingenioempresa.com/productividad/>

Buendía, E. (2013). El papel de la ventaja competitiva en el desarrollo económico de los países. *Análisis Económico*, 28(69). pp. 55-78. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/413/41331033004.pdf>

Cabrera, A. (2011). El transporte internacional por carretera. Barcelona-España: Marge Books.

- Cano, P., Orue, F., Martínez, J., Mayett, Y., & López, G. (2014). Modelo de gestión para pequeñas y medianas empresas en México. *Contaduría y Administración*, 60(1). pp. 181-203. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/395/39533059008.pdf>
- Carreño, A. (2017). Cadena de Suministro y Logística. Recuperado de: <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/59-Cadena-de-suministros-y-logisti-Adolfo-Joseph-Carreno-Solis.pdf>
- Chagoya, E. (2018). Métodos y técnicas de investigación. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>
- Código de Comercio. (2019). Código de comercio. Recuperado de: [https://www.supercias.gob.ec/bd\\_supercias/descargas/lotaip/a2/2019/JUNIO/C%C3%B3digo\\_de\\_Comercio.pdf](https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/2019/JUNIO/C%C3%B3digo_de_Comercio.pdf)
- Escudero, M. (2014). Logística de almacenamiento. Madrid-España: Paraninfo.
- Etecé. (2021). Eficiencia. Recuperado de: <https://concepto.de/eficiencia/>
- Gómez, J. (2014). Gestión logística y comercial. Recuperado de: <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448193636.pdf>
- GoogleMaps. (2021). Cooperativa de Transporte de Carga Pesada Centinela Sin Relevo. Recuperado de: <https://m.dateas.com/es/explore/organizaciones-ecuador/cooperativa-de-transporte-nacional-e-internacional-de-carga-pesada-centinela-sin-relevo-2241>
- Jiménez, J., & Jiménez, J. (2016). Logística del autotransporte de carga: Estrategias de Gestión. Recuperado de: <https://imt.mx/archivos/Publicaciones/PublicacionTecnica/pt483.pdf>
- López, P. (2004). Población, Muestra y Muestreo. *Punto Cero*, 9(8). pp. 69-74. Recuperado de: <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>
- Machado, J. (2012). Levantamiento de Información. Recuperado de: <http://miguedt.blogspot.com/2012/12/levantamiento-de-informacion.html>

- Manene, L. (2016). Logística, distribución física y transporte. Recuperado de: <https://actualidadempresa.com/logistica-distribucion-fisica-transporte/>
- Matamoros, D., & Tigua, N. (2014). Diseño de procesos para la empresa de transporte de carga pesada por carretera transporte y representaciones Acuña S.A. Transacuña (Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador). Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7355/1/UPS-GT000755.pdf>
- Moya, D. (2021). Gestionar Fácil. Recuperado de: <https://www.gestionar-facil.com/indicadores-de-gestion-todo-lo-que-debes-saber/como-medir-la-satisfaccion-del-cliente/indicadores-con-base-en-quejas-del-consumidor/>
- NoegaSystems. (2016). Logística y cadena de suministro. Recuperado de: <https://www.noegasystems.com/blog/logistica/logistica-y-cadena-de-suministro>
- NOVOCARGO. (2020). Cadena de valor: ¿Qué es la logística interna y externa?. Recuperado de: <https://novocargo.com/cadena-de-valor-logistica-interna-logistica-externa/>
- Pérez, C. (2017). Análisis de la confiabilidad del tiempo de tránsito en sistemas de transporte de carga por carretera: un enfoque Fluidez (Tesis de Maestría, Centro Público de Investigación de CONACYT). Recuperado de: [https://ciatec.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1019/108/1/TESIS\\_CARLOS\\_final.pdf](https://ciatec.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1019/108/1/TESIS_CARLOS_final.pdf)
- Quintero, A. & Sotomayor, J. (2018). Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress Cía. Ltda. del cantón Durán (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil-Ecuador.
- Ramos, H. (2019). Logística de distribución capilar empleada en la entrega de mercancías por transportadores de carga en Girardot (Tesis de pregrado, Universidad Piloto de Colombia - SAM). Recuperado de: <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/6486/RAMOS%20HECTOR%20FINAL%20APA%204%20PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Registro de Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria, S. (2014). Registro de Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria. Recuperado de: [https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/cajacomunweb\\_actualizacion.pdf/1f04e680-bbfe-46d0-ba08-2701d6101ced](https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/cajacomunweb_actualizacion.pdf/1f04e680-bbfe-46d0-ba08-2701d6101ced)

Reglamento a ley de transporte terrestre tránsito y seguridad vial. (2012). Reglamento a ley de transporte terrestre tránsito y seguridad vial. Recuperado de: [https://www.correosdelecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/05/REGLAMENTO\\_A\\_LA\\_LEY\\_DE\\_TRANSPORTE\\_TERRESTRE\\_TRANSITO\\_Y\\_SEGURIDAD\\_VIAL.pdf](https://www.correosdelecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/05/REGLAMENTO_A_LA_LEY_DE_TRANSPORTE_TERRESTRE_TRANSITO_Y_SEGURIDAD_VIAL.pdf)

Rivera, M. (2015). La evolución de las estrategias del marketing en el entorno digital: Implicaciones jurídicas (Tesis doctoral, Universidad Carlos III de Madrid). Recuperado de: [https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/22498/rosario\\_rivera\\_tesis.pdf](https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/22498/rosario_rivera_tesis.pdf)

Sarache, W., & Cardona, C. (2007). La logística del transporte: Un elemento estratégico en el desarrollo agroindustrial. Recuperado de: <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/55904/9789584427540.pdf>

## ANEXOS

### ANEXO A: MODELO DE ENCUESTA DIRIGIDA A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE NACIONAL E INTERNACIONAL DE CARGA PESADA “CENTINELA SIN RELEVO”



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE



#### Encuesta dirigida a la cooperativa de transporte nacional e internacional de carga pesada “CENTINELA SIN RELEVO”

**Objetivo:** Conocer la realidad de la empresa con respecto al proceso logístico

#### Instructivo

- Seleccione el literal que usted considere pertinente
- El instrumento es anónimo

1. ¿Cuenta la empresa con un proceso logístico adecuado para la distribución de productos?

Si

No

Algo

2. ¿La organización de los viajes de la empresa cumple con el cronograma logístico de la empresa?

Si

No

Tal vez

3. ¿La empresa tiene planes para la organización de la logística?

Si

No

Tal vez

4. ¿Dentro del proceso como asigna el proceso interno de la logística?

Muy bueno

Bueno

Regular

5. ¿Existe política en la logística para la relación con el cliente?

Si

No

Tal vez

6. ¿Existe una administración eficiente para los procesos logísticos?

Si

No

Tal vez

7. ¿Cómo califica usted la organización de la empresa?

Muy bueno

Bueno

Regular

8. ¿Los choferes del transporte están capacitados para el manejo del proceso logístico?

Si

No

Tal vez

9. ¿Cómo califica el servicio de logística de transporte de la empresa?

Muy bueno

Bueno

Regular

10. ¿Considera usted que existe procesos que no son eficientes en la empresa de transporte?

Si

No

Tal vez



## ANEXO B: ENCUESTA REALIZADA MODO ONLINE

Encuesta dirigida a la Cooperativa de Transporte Nacional e Internacional de carga pesada "CENTINELA SIN RELEVO"

Conocer la realidad de la empresa con respecto al proceso logístico.

1. ¿Cuanta la empresa con un proceso logístico adecuado para la distribución de productos? \*

Sí

No

Algo

2. ¿La organización de los viajes de la empresa cumple con el cronograma logístico de la empresa? \*

Sí

No

Tal vez

3. ¿La empresa tiene planes para la organización de la logística? \*

Sí

No

Tal vez

4. ¿Dentro del proceso como asigna el proceso interno de la logística? \*

Muy bueno

Buena

Regular

5. ¿Existe política en la logística para la relación con el cliente? \*

Sí

No

Tal vez

Mi unidad - Google Drive x Formulario sin título - Formu... x

https://docs.google.com/forms/d/1UydQ0vlnO4SSN4X3Gn-C7jrWUzT-56Oze6G3WOPM6AU/edit

Formulario sin título Se han guardado todos los cambios en Drive

Preguntas Respuestas 100

6. ¿Existe una administración eficiente para los procesos logísticos? \*

Sí

No

Tal vez

7. ¿Los choferes del transporte están capacitados para el manejo del proceso logístico? \*

Varias opciones

Sí

No

Tal vez

Añadir opción o añadir respuesta "Otro"

Obligatorio

Mi unidad - Google Drive x Formulario sin título - Formu... x

https://docs.google.com/forms/d/1UydQ0vlnO4SSN4X3Gn-C7jrWUzT-56Oze6G3WOPM6AU/edit

Formulario sin título Se han guardado todos los cambios en Drive

Preguntas Respuestas 100

7. ¿Los choferes del transporte están capacitados para el manejo del proceso logístico? \*

Sí

No

Tal vez

8. ¿Cómo califica el servicio de logística de transporte de la empresa? \*

Muy Bueno

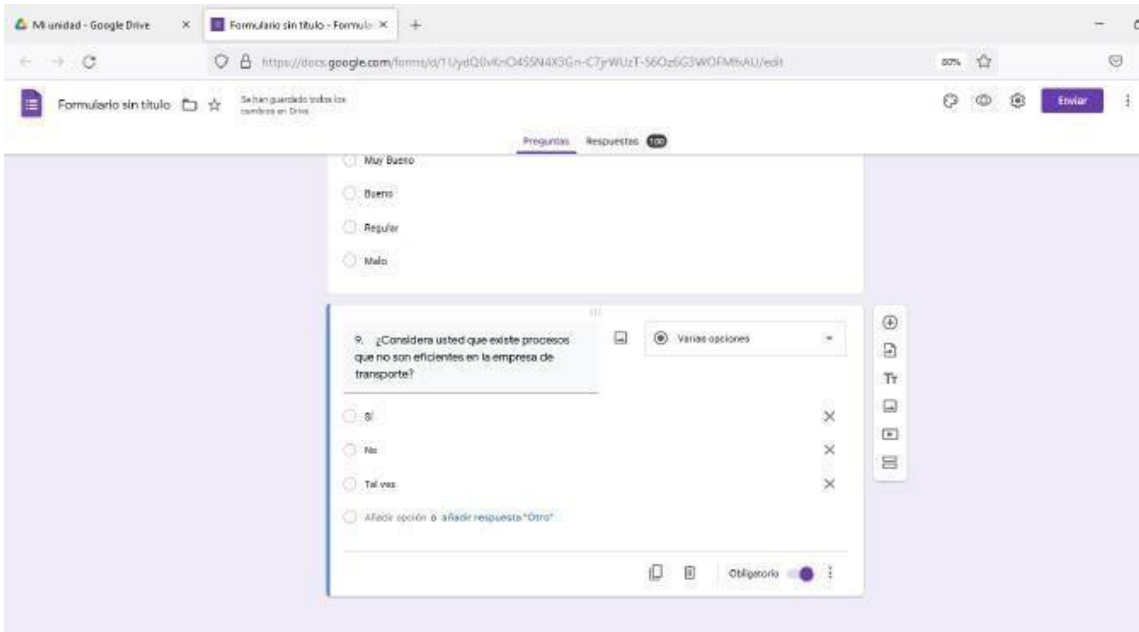
Bueno

Regular

Malo

9. ¿Considera usted que existe procesos que no son eficientes en la empresa de

Varias opciones





epoch

Dirección de Bibliotecas y  
Recursos del Aprendizaje

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y  
DOCUMENTAL**

**REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA**

Fecha de entrega: 23 / 03 / 2022

<b>INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)</b>
<b>Nombres – Apellidos:</b> DIEGO MAURICIO LARA VÁSCONEZ
<b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>
<b>Facultad:</b> ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
<b>Carrera:</b> GESTIÓN DEL TRANSPORTE
<b>Título a optar:</b> INGENIERO EN GESTIÓN DE TRANSPORTE
<b>f. Analista de Biblioteca responsable:</b> Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.



23 / 03 / 2022

0416-DBRA-UTP-2022