



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA
CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE

PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCESOS LOGÍSTICOS
PARA LAS OPERADORAS DE TRANSPORTE DE CARGA
PESADA – CASO: TRANSRES CIA. LTDA. DEL CANTÓN
SHUSHUFINDI

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN GESTIÓN DEL TRANSPORTE

AUTORA: MIREYA ALEXANDRA QUINCHIGUANGO ROSILLO

DIRECTORA: ING. JESSICA FERNANDA MORENO AYALA

Riobamba – Ecuador

2023

© 2023, Mireya Alexandra Quinchiguango Rosillo

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, Mireya Alexandra Quinchiguango Rosillo, declaro que el presente Trabajo de Integración Curricular es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora 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, 19 de mayo de 2023



Mireya Alexandra Quinchiguango Rosillo
C.I. 220024551-8

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

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular; tipo: Proyecto de Investigación, **PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCESOS LOGÍSTICOS PARA LAS OPERADORAS DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA – CASO: TRANSRES CIA. LTDA. DEL CANTÓN SHUSHUFINDI**, realizado por la señorita: **MIREYA ALEXANDRA QUINCHIGUANGO ROSILLO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Lcda. María Fernanda Herrera Chico PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2023-05-19
Ing. Jessica Fernanda Moreno Ayala DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR		2023-05-19
Dra. María del Carmen Moreno Albuja ASESORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR		2023-05-19

DEDICATORIA

Mi trabajo de titulación le dedico mis padres Melania Rosillo y Cesar Quinchiguango, por hacer todo lo posible en brindarme su apoyo, por estar siempre presentes ayudándome a cumplir esta meta y a la memoria de mi eterna compañera Dixi por estar a mi lado hasta su último momento.

Mireya

AGRADECIMIENTO

A mis docentes por haberme impartido sus conocimientos durante toda la carrera, a mis tutoras Ing. Jessica Moreno y Dra. María del Carmen Moreno por haberme guiado en el desarrollo del trabajo de titulación y a mis amigas por animarme a continuar estudiando cuando quería desmayar.

Mireya

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2. Objetivos.....	2
1.2.1. <i>Objetivo general</i>	2
1.2.2. <i>Objetivos específicos</i>	3
1.3. Justificación.....	3
1.4. Pregunta de Investigación.....	4

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO.....	5
2.1. Referencia Teórica.....	6
2.1.1. <i>Manual</i>	6
2.1.2. <i>Clasificación de manuales</i>	7
2.1.3. <i>Manual de Procesos</i>	8
2.1.4. <i>Características del manual de procesos</i>	9
2.1.5. <i>Componentes principales del manual de procesos</i>	9
2.1.6. <i>Manual de Procesos Logísticos</i>	9
2.1.7. <i>La logística</i>	10
2.1.8. <i>Procesos logísticos</i>	10
2.1.9. <i>Operadoras de Transporte</i>	11
2.1.10. <i>Transporte Comercial</i>	12
2.1.11. <i>Títulos habilitantes del transporte terrestre</i>	12
2.1.12. <i>Compañía de Transporte de carga pesada TRANSRES CIA LTDA</i>	12
2.1.12.1. <i>Misión</i>	13
2.1.12.2. <i>Visión</i>	13

2.1.12.3. <i>Servicios que presta TRANSRES CIA LTDA</i>	13
---	----

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO	14
3.1. Descripción del enfoque	14
3.2. Alcance	14
3.2.1. Exploratorio	14
3.2.2. Descriptivo	14
3.3. Diseño	14
3.3.1. No experimental	14
3.3.2. Transversal	14
3.4. Tipos	15
3.4.1. De campo	15
3.4.2. Bibliografía documental	15
3.5. Población	15
3.6. Métodos, Técnicas e instrumentos de investigación	15
3.6.1. Métodos	15
3.6.1.1. <i>Inductivo</i>	15
3.6.1.2. <i>Analítico</i>	16
3.6.1.3. <i>Sintético</i>	16
3.6.2. Técnicas	16
3.6.2.1. <i>Observación</i>	16
3.6.2.2. <i>Encuestas</i>	16
3.6.2.3. <i>Entrevista</i>	16
3.6.3. Instrumentos	16

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	17
4.1. Procesamiento, análisis e interpretación de resultados	17
4.1.1. Encuestas dirigidas a los trabajadores	17
4.1.2. Análisis de las encuestas realizadas a los clientes	23
4.1.3. Análisis de las entrevistas realizadas al gerente de la compañía y jefe del departamento logístico	28
4.1.4. Análisis de las Fichas de Observación para los procesos logísticos	31

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO	35
5.1.	Título de la Propuesta	35
5.2.	Presentación de la propuesta	35
	CONCLUSIONES	41
	RECOMENDACIONES	42
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2-1:	Tipos de manuales.....	7
Tabla 4-1:	Conocimiento del estatuto de la compañía.....	17
Tabla 4-2:	Conocimiento de responsabilidad	17
Tabla 4-3:	Conocimiento del concepto de un manual de procesos logísticos	18
Tabla 4-4:	Existencia de un manual de procesos logísticos en TRANSRES.....	18
Tabla 4-5:	Inducción de las actividades.....	19
Tabla 4-6:	Dificultades con la entrega de pedidos.....	19
Tabla 4-7:	Presencia de aspectos a mejorar	20
Tabla 4-8:	Causas que afecta el cumplimiento de pedidos	20
Tabla 4-9:	Nivel de conocimiento de los colaboradores.....	21
Tabla 4-10:	Consideración para la implementación del manual.....	21
Tabla 4-11:	Recibimiento de capacitaciones	22
Tabla 4-12:	Orden en las actividades que realizan los colaboradores	22
Tabla 4-13:	Aspectos a mejorar	23
Tabla 4-14:	Servicios utilizados	23
Tabla 4-15:	Frecuencia del uso del servicio	24
Tabla 4-16:	Medios por los que el cliente conoció la compañía.....	24
Tabla 4-17:	Nivel de servicio obtenido.....	25
Tabla 4-18:	Nivel de afectación de un mal servicio	25
Tabla 4-19:	Respuesta inmediata de un pedido	26
Tabla 4-20:	Incumplimiento de pedidos	26
Tabla 4-21:	Cumplimiento inmediato de documentación.....	27
Tabla 4-22:	Calificación del cumplimiento de pedidos	27
Tabla 4-23:	Necesidad de mejoramiento	28
Tabla 4-24:	Resumen de las entrevistas realizadas.....	30
Tabla 4-25:	Ficha de observación del proceso de compras	31
Tabla 4-26:	Ficha de Observación del proceso de recepción y despacho de pedidos	32
Tabla 4-27:	Ficha de Observación del proceso de gestión de inventario.....	33
Tabla 4-28:	Ficha de observación del proceso de gestión de almacenamiento	34
Tabla 4-29:	Ficha de observación del proceso de gestión de transporte.....	34
Tabla 5-1:	Proceso de compra propuesto.....	37
Tabla 5-2:	Proceso de recepción y despacho de pedidos propuesto	38
Tabla 5-3:	Proceso de gestión de inventarios propuesto.....	39
Tabla 5-4:	Proceso de almacenamiento propuesto.....	39

Tabla 5-5: Proceso de gestión de transporte	40
--	----

ÍNDICE DE ANEXOS

- ANEXO A:** CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE TRANSRES
- ANEXO B:** CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE TRANSRES
- ANEXO C:** CUESTIONARIO DE LA ENTREVISTA
- ANEXO D:** FICHA DE OBSERVACIÓN DEL PROCESO DE COMPRAS
- ANEXO E:** FICHA DE OBSERVACIÓN DEL PROCESO DE RECEPCIÓN Y DESPACHO DE PEDIDOS
- ANEXO F:** FICHA DE OBSERVACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE INVENTARIO
- ANEXO G:** FICHA DE OBSERVACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO
- ANEXO H:** FICHA DE OBSERVACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL TRANSPORTE
- ANEXO I:** EXCEL DE COMPARACIÓN DE ALTERNATIVAS DE PROVEEDORES
- ANEXO J:** EXCEL DE PROTOCOLOS DE INGRESO DE LAS EMPRESAS QUE LO SOLICITAN
- ANEXO K:** DOCUMENTO DE GENERACIÓN DE PEDIDO
- ANEXO L:** DOCUMENTOS QUE SE DEBEN ENTREGAR A CONTABILIDAD PARA REALIZAR LA FACTURACIÓN
- ANEXO M:** EXCEL DE GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LOS VEHÍCULOS
- ANEXO N:** EXCEL DE GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LAS HERRAMIENTAS QUE TIENE CADA VEHÍCULO
- ANEXO O:** CHECK LIST DE INSPECCIÓN VEHICULAR Y HERRAMIENTAS DE SALIDA DE INGRESO

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo proponer un manual de procesos logísticos para la compañía de transporte de carga pesada TRANSRES Cía. Ltda. Del cantón Shushufindi. La metodología empleada se basó en un enfoque mixto, combinando enfoques cuantitativos y cualitativos, además se realizó un estudio exploratorio y descriptivo para desarrollar un manual de procesos logísticos en la compañía de transporte de carga pesada TRANSRES Cía. Ltda. En este sentido, se emplearon métodos inductivos, analíticos y sintéticos. La investigación fue no experimental y transversal, se llevó a cabo de septiembre de 2022 a marzo de 2023. Para recopilar datos de campo, tales como procesos logísticos y satisfacción de clientes, se utilizó la observación, encuestas y entrevistas. Además, se consultaron fuentes bibliográficas relevantes. La población de estudio incluyó 14 colaboradores y 9 empresas clientes, y se utilizaron instrumentos como fichas de observación, cuestionarios y guías de entrevista. El 64% de los encuestados determinaron que existen falencias de comunicación entre el departamento logístico y sus colaboradores; además, la mitad de las encuestas indicaron que no tienen bien definidas las actividades a realizar y por ende no tienen establecidos procesos logísticos y de esta forma se produce un retraso e incumplimiento de los mismos generando pérdidas para la compañía. Se concluyó que el manual facilitará el trabajo y mejorará la eficiencia de las actividades, es así que se recomendó la implementación del manual para fortalecer la calidad del servicio.

Palabras clave: <MANUAL DE PROCESOS LOGÍSTICOS>, <TRANSPORTE>, <INCUMPLIMIENTO DE PEDIDOS >, <FALENCIAS DE COMUNICACIÓN>, <MEJORA DE LA EFICIENCIA>.



28-09-2023

1777-DBRA-UPT-2023

ABSTRACT

The objective of this study was to propose a logistics process manual for the heavy transportation company TRANSRES Cía. Ltda. in Shushufindi canton. The methodology used was based on a mixed approach, combining quantitative and qualitative approaches, and an exploratory and descriptive study was carried out to develop a logistics process manual for the heavy transportation company TRANSRES Cía. Ltda. In this sense, inductive, analytical and synthetic methods were used. The research was non-experimental and cross-sectional and was conducted from September 2022 to March 2023. Observation, surveys and interviews were used to collect field data, such as logistics processes and customer satisfaction. In addition, relevant bibliographic sources were consulted. The study population included 14 employees and 9 client companies, and instruments such as observation sheets, questionnaires and interview guides were used. 64% of the respondents determined that there is a lack of communication between the logistics department and its employees; also, half of the surveys indicated that the activities to be carried out are not well defined and therefore do not have established logistic processes, resulting in delays and non-compliance, generating losses for the company. It was concluded that the manual will facilitate the work and improve the efficiency of the activities, consequently, the implementation of the manual was recommended in order to strengthen the quality of service.

Keywords: <LOGISTICS PROCESS MANUAL>, <TRANSPORTATION>, <NON-FULFILLMENT OF ORDERS>, <COMMUNICATION FAILURES>, <IMPROVEMENT OF EFFICIENCY>.



Lic. Silvia Narcisa Cazar Costales
C.I: 0604082255

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo está enfocado en realizar un manual de procesos logísticos que mejoren el desempeño de los colaboradores de la compañía de transporte de carga pesada TRANSRES CIA. LTDA. Que está ubicada en el cantón Shushufindi, la compañía presta servicios de transporte pesado a varios lugares, contando con diferentes tipos de vehículos que van de acuerdo al servicio solicitado.

La logística es el eje principal en la compañía, es por ello que cuenta con un departamento logístico, sin embargo, existe falta de conocimientos en cuanto a las actividades que se deben realizar y la documentación necesaria, creando dificultades en el cumplimiento de pedidos que realizan los clientes.

En el capítulo I se presenta el problema de la Investigación, para determinar el objetivo general y los específicos, la justificación y pregunta de investigación.

El capítulo II se basa en el Marco teórico, que comprende en realizar una investigación de referencias teóricas que sirven para el desarrollo del trabajo, además de constatar antecedentes de estudios.

El capítulo III contiene el Marco metodológico donde se detalla la descripción del enfoque de la Investigación, el alcance, su diseño, tipos, además se especifica la población objeto de estudio, métodos, técnica e instrumentos utilizados para el levantamiento de información.

El capítulo IV se refiere al análisis e interpretación de resultados, donde se detalla los resultados obtenidos de los instrumentos utilizados, realizando análisis de las encuestas realizadas a los colaboradores y clientes, además las entrevistas y fichas de observación.

En el capítulo V se desarrolla la Propuesta del manual de procesos logísticos y finalmente el capítulo VI donde constan las conclusiones, recomendaciones.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

De acuerdo con Aguado (2022, párr. 1-2), no contar con procesos logísticos o tener procesos logísticos deficientes repercute de manera negativa en las empresas, pues tal es el caso de la crisis que presenta el sector de la automatización ya que están teniendo problemas logísticos en el proceso del transporte y distribución de sus unidades desde la planta hasta los concesionarios, debido a este problema la demanda no se está satisfaciendo pues los plazos de entrega de los vehículos se alargan en un tiempo considerable, afectando a las empresas en sus ingresos.

Según Qualitysoft Cia. Ltda. (2017, párr. 1-5), la problemática de la logística radica en 4 problemas principales como lo son: malos procesos en la cadena logística, impacto de los malos procesos causando efectos colaterales con respecto a la productividad y competitividad de la Empresa, Falta de información en tiempo real que genera en su mayoría de veces incertidumbre, el evitar procesos erróneos disminuye fallas administrativas con consecuencias económicas y financieras graves.

La compañía de transporte de carga pesada TRANSRES se dedica a prestar servicios de transporte pesado por carretera en sus diferentes modalidades y está calificada con varias empresas privadas, es por ello que la compañía cuenta con varios pasos dentro de su departamento de logística, ya que las políticas de las empresas con las cuales trabajan son diferentes para cada una de ellas.

A pesar de ello la compañía no cuenta con un manual de procesos logísticos, lo que genera que el personal no cuente con una herramienta que les indique el procedimiento para tomar pedidos, ingresar las unidades de trabajo y enviar las unidades con la carga por ende no se cumple con los requerimientos que realizan los clientes.

1.2. Objetivos

1.2.1. *Objetivo general*

Proponer un manual de procesos logísticos para la compañía de transporte de carga pesada TRANSRES Cía. Ltda. Del cantón Shushufindi.

1.2.2. *Objetivos específicos*

- Diagnosticar la situación actual de la logística de la compañía de transporte de carga pesada TRANSRES Cía. Ltda. del cantón Shushufindi.
- Definir procesos logísticos acorde a la actividad de la compañía de transporte de carga pesada TRANSRES Cía. Ltda. del cantón Shushufindi.
- Elaborar el manual de los procesos logísticos para la compañía de transporte de carga pesada TRANSRES Cía. Ltda. del cantón Shushufindi.

1.3. *Justificación*

Mediante los procesos logísticos las empresas pueden tener un orden adecuado en el desarrollo de sus actividades, de tal forma que puedan establecer una apropiada coordinación para lo que es la producción de la mercancía, su traslado y distribución, es por ello que cada empresa debe contar con cada uno de sus procesos bien definidos y con sus respectivos procedimientos, para facilitar el desarrollo de las actividades del área logística.

Un manual de procesos logísticos permite a la compañía controlar la organización y tomar decisiones respecto de las operaciones logísticas que se realizan, la logística es fundamental para el óptimo funcionamiento de las compañías que brindan servicio de transporte de carga, por su estrecha relación con los clientes.

El manual de procesos permitirá establecer los lineamientos para el adecuado desempeño del personal que labora dentro del área logística, es imprescindible contar con un manual que sea utilizado como una herramienta que permita transmitir prácticas y conocimientos, además de mejorar sus funciones.

El desarrollo de la presente investigación dentro de la compañía de transporte de carga pesada TRANSRES CIA. LTDA. Cuenta con material primario, ejecutable y observable para determinar los procesos logísticos de cada actividad.

La empresa no cuenta con un manual de procedimientos logísticos para mantener protocolos establecidos y debidamente diseñados para el transporte de mercancías pesadas. Cuando ocurren demoras, los operadores no tienen las herramientas para saber qué acciones tomar, por esta razón se incrementa el riesgo de demoras, daños a la carga, pérdida o accidentes.

La propuesta de un manual de procesos logísticos se da ya que esta actividad está siendo realizada por el personal del departamento de logística y por los conductores, se busca optimizar los procedimientos logísticos a fin de brindar un mejor servicio al cliente.

La elaboración de este manual contribuirá a mejorar la eficiencia y la organización del manejo de los procesos logísticos dentro de la compañía, además permitirá mejorar el control de las operaciones en los procesos logísticos, ampliar los conocimientos respecto al transporte a fin de reducir costos, tiempo y uso de recursos.

1.4. Pregunta de Investigación

¿La elaboración de un manual de procesos logísticos la compañía de transporte de carga pesada TRANSRES Cía. Ltda. Del cantón Shushufindi contribuirá a mejorar el desempeño del área de logística?

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

Se realizaron investigaciones previas en distintas fuentes y se encontró los siguientes trabajos desarrollados al mismo campo del trabajo de titulación, a continuación, se los detalla:

Según Pau y de Navascués (1998, pp. 19-20), autores del “Manual de logística integral” desarrollado en España por la falta de coordinación en el desarrollo de las actividades que tienen las empresas y por las presiones competitivas globalizadas, se ejecuta la creación de un manual de logística integral. Este manual se estableció para tener calidad en:

- Procesos de aprovisionamiento
- Procesos de producción
- Procesos de distribución
- Servicio post venta

Además, se implementaron nuevas técnicas y conceptos de la logística que soluciona estos problemas que tenían las empresas.

En el desarrollo del trabajo de titulación de Moreno (2017, pp. 1-69), con título “Manual de procesos logísticos de las importaciones de Global Support Group S.A.” debido a que los manuales de procedimientos son de suma importancia ya que estos son garantes de control interno, donde se plasma toda información que se requiera para cada proceso específico que ayude y soporte al personal en el desarrollo de sus actividades. Se obtuvo que:

- En el desarrollo del proceso logístico de las importaciones de Global Support Group S.A se expone la información de una manera detallada en relación al proceso de importación, por lo que es importante que la compañía cuente con un sistema que enlace todos los procesos de las importaciones ya que es vital para poder lograr competitividad, rentabilidad y sobre todo para la planificación estratégica.
- Los procesos operativos son aquellos que tienen como fin último generar valor en las partes interesadas, clientes y asociados; aprovisionamiento, relaciones con el cliente y distribución física, son el sistema logístico de la empresa y corazón de la misma.

En Guayaquil, Falcone y Ladines (2019, pp. 1-78), en su trabajo de titulación “Manual de procedimientos en la logística de distribución de la compañía de transporte de carga pesada Lobtrans S.A.” diseñan un manual de procedimientos en la logística de distribución de transporte de carga pesada para la compañía Lobtrans S.A, por motivo de problemas en la logística de transporte de carga pesada, donde las operaciones carecen de una estructura ordenada que defina de forma automatizada la gestión que debe realizar el personal a cargo para el traslado de la carga desde un punto específico hasta su destino. Después de realizar su investigación y desarrollar el manual obtuvo que:

- La propuesta de un manual de procedimientos con un enfoque de distribución de transporte de carga pesada es una prioridad y necesidad para el área de gerencia y operaciones de acuerdo con los resultados de la investigación, por lo que este tipo de documentación respaldaron el sistema logístico de forma eficaz, diseñando todas las acciones que deben ejecutar para optimizar el servicio ampliando los estándares de calidad.
- Los procedimientos de distribución de carga pesada que permite optimizar y mejorar el desarrollo de las actividades de operación logística, a través de la organización de los procesos y subprocesos a llevar a cabo.

2.1. Referencia Teórica

2.1.1. Manual

Un manual es un documento que describe detalladamente los pasos necesarios para realizar un proceso en particular, así lo menciona Ortiz (2008, p. 12). Se trata de una recopilación de instrucciones escritas de manera clara y concisa para facilitar su comprensión y permitir que el lector pueda llevar a cabo la tarea de manera efectiva.

De acuerdo con Gallego y Rengifo (2017, p. 41), durante mucho tiempo, el término “manual” se ha utilizado para describir publicaciones exhaustivas que brindan información y direcciones. En la actualidad, los manuales se han actualizado para ser más técnicos y útiles, y se aplican en una variedad de entornos, incluido el empresarial, para ayudar a los empleados a llevar a cabo sus tareas operativas.

Los manuales como se puede ver han sido de ayuda desde hace mucho tiempo para que los colaboradores puedan desarrollar cada una de sus actividades en sus labores diarias ya que dentro de ellos consta el procedimiento de cada proceso.

2.1.2. Clasificación de manuales

Se pueden encontrar 11 tipos de manuales:

Tabla 2-1: Tipos de manuales

Tipo	Concepto
Organización	Este tipo de manual ofrece una visión general sobre la gestión de una empresa. Describe la estructura organizacional, las tareas y los roles de cada departamento.
Departamental	Estos manuales, en cierta medida, establecen cómo deben realizarse las tareas del personal. Las regulaciones se dirigen al personal de manera específica dependiendo del departamento y el cargo que desempeñan.
Política	Aunque no son reglas formales, este manual establece y regula la conducta y la dirección de una empresa en particular.
Calidad	Se considera un tipo de manual que presenta las políticas de la empresa en cuanto a la calidad del sistema. Puede aplicarse a las actividades de un sector específico o a toda la organización.
Sistemas	Debe ser elaborado durante el desarrollo del sistema.
Finanzas	Su objetivo es verificar la gestión de todos los bienes propiedad de la empresa. Esta tarea recae en el cargo de tesorero y controlador.
Múltiple	Diseñados para la exposición de distintos temas.
Puesto	Especifican las características y las responsabilidades asociadas a un cargo en particular.
Procedimientos	Este manual establece cada uno de los procedimientos necesarios para llevar a cabo una tarea de manera adecuada.
Bienvenida	Su objetivo es brindar una breve introducción a la historia de la empresa, desde sus comienzos hasta la actualidad, incluyendo sus objetivos y la visión de la empresa. Es común incluir una copia del reglamento interno en estos manuales para que los empleados puedan conocer sus derechos y responsabilidades laborales.
Técnicas	Estos manuales proporcionan una explicación detallada sobre cómo deben realizarse tareas específicas y, como su nombre indica, incluyen información sobre las técnicas necesarias.

Fuente: Vivanco, 2017.

2.1.3. Manual de Procesos

Antes que nada, se definirá qué es un proceso. En términos generales, Duque (2018, p. 21) dice que un proceso es una secuencia de eventos consecutivos que son necesarios para llevar a cabo cualquier actividad.

Según la institución EdoMéx (2018, p. 13), el proceso es un concepto amplio y de él se derivan procedimientos específicos según sea necesario. La diferencia entre un proceso y un procedimiento es que el primero abarca la entrada, el proceso de transformación y los resultados de valor, mientras que el segundo es un método de trabajo diseñado para la ejecución de un conjunto de operaciones y tareas que describen las actividades necesarias para transformar los insumos en resultados.

El Manual de Procesos y Procedimientos registra la acumulación de conocimiento y técnicas generadas en una organización; se piensa que esta combinación de experiencia y habilidades constituye la tecnología de la empresa y es una plataforma para su continuo crecimiento y desarrollo, según lo menciona Ortiz (2008, p. 13).

El Manual de Procesos y Procedimientos es un recurso valioso para cualquier institución o unidad administrativa, ya que ofrece muchos beneficios y ventajas, especialmente para los empleados. Aquí se presentan algunas de las principales ventajas de contar con un manual de este tipo, de acuerdo con Vivanco (2017, p. 250):

- Basa los procedimientos en un marco jurídico-administrativo establecido.
- Contribuye a la uniformidad y consistencia en la ejecución de tareas.
- Estandariza los métodos de trabajo.
- Ayuda a ejecutar tareas de manera eficiente y permite la localización de documentos relevantes.
- La información que contiene es autorizada y formal.
- Define claramente las funciones y responsabilidades de los empleados.
- Sirve como una fuente constante de consulta y apoya la mejora continua.
- Establece controles administrativos.
- Facilita la toma de decisiones.
- Evita preguntas frecuentes a áreas normativas y la implementación de procedimientos incorrectos.
- Elimina confusiones y duplicidad de tareas.

- Sirven de base para el adiestramiento y la capacitación al personal de nuevo ingreso.

2.1.4. Características del manual de procesos

Como lo menciona EdoMéx (2018, p. 18), el control de las actividades empresariales es esencial y por eso es fundamental que los manuales de procesos sean precisos y reflejen la realidad de las funciones de la empresa. Para lograr esto, el manual de procesos debe poseer ciertas características clave, que se describen a continuación:

- Objetivo
- Alcance
- Descripción del manual de procesos
- Glosario
- Responsables y funciones

2.1.5. Componentes principales del manual de procesos

El contenido de los manuales de procedimientos varía en cada organización y depende del ámbito y alcance de aplicación. Sin embargo, para estandarizar su contenido, EdoMéx (2018, p. 10) sugiere que se deben seguir los siguientes pasos:

- **Introducción:** Se incluye una descripción del manual, sus objetivos y a quiénes está dirigido, así como el ámbito de aplicación.
- **Objetivo general:** Se fija un objetivo a alcanzar y las acciones o medios necesarios para lograrlo.
- **Identificación y relación de procesos:** En este apartado se identifican los procesos clave y se muestran las interacciones entre ellos.
- **Relación de procesos y procedimientos:** Una vez identificados los procesos, se describen los procedimientos correspondientes que se documentarán en el manual.
- **Descripción de los procedimientos:** Los procedimientos son el corazón del manual y deben ser descritos con precisión.

2.1.6. Manual de Procesos Logísticos

Gallego y Rengifo (2017, p. 97) dicen que, el manual de procesos logísticos es un documento que detalla los procesos y procedimientos logísticos. Se diseña con el objetivo de ayudar al empleado a

ampliar su conocimiento sobre su área de trabajo, al mismo tiempo que les proporciona información sobre los conceptos y documentos relevantes que les permiten solucionar problemas o inconvenientes que puedan surgir durante el funcionamiento.

2.1.7. *La logística*

Se puede decir que la logística es una disciplina que investiga la manera eficiente en que bienes, personas o información viajan en el espacio y tiempo. En concordancia con Robusté (2015, p. 12), la logística es considerada como una parte integral del transporte y los mismos principios pueden aplicarse en la creación de un sistema de transporte público en una ciudad, en la planificación de una red de carreteras o en la gestión de la distribución en una compañía productora de bienes.

Adicionalmente, Solórzano (2018, p. 10) dice que la logística permite la entrega de productos de manera eficiente, independientemente del lugar de origen. Para lograr esto, se crea una cadena de suministro que involucra a diferentes participantes, lo que permite el acceso a cualquier producto.

2.1.8. *Procesos logísticos*

La logística está compuesta por procesos que tienen como objetivo generar un producto o servicio óptimo, los procesos se detallan a continuación:

Proceso de compra: Lobato (2013, pp. 22-23) dice que el proceso de adquisición es un aspecto esencial de la logística que permite a la empresa obtener los recursos necesarios. Para hacer la compra de manera eficiente, es necesario establecer un proceso sistemático y bien planificado. El primer paso en el proceso de compra es identificar la necesidad de aprovisionamiento y evaluar su impacto en los objetivos de la empresa antes de llevar a cabo la compra.

Proceso de recepción y despacho de pedidos (Servicio al cliente): Zonalogistica (2017, párr. 16-17) asegura que la recepción y el despacho de pedidos son cruciales en la logística. Es el proceso por el cual un proveedor se asegura de que el cliente reciba su pedido en el momento y lugar especificado. Además, un servicio al cliente eficiente es una herramienta valiosa para el marketing, ya que un cliente satisfecho es más propenso a seguir comprando y recomendar la empresa. Este proceso abarca todo el ciclo de la orden, desde su inicio hasta su final.

Proceso de gestión de inventario: De acuerdo con Boero (2020, p. 33), la gestión de inventario es un aspecto clave para mejorar la eficiencia en la dirección, ya que permite llevar un control eficaz de las existencias. La logística empresarial implica la planificación, la organización y el control

del flujo de materiales, que van desde los proveedores hasta los clientes, incluyendo el abastecimiento, la producción y la distribución de productos. Por lo tanto, el sistema de abastecimiento y control de inventarios debe estar alineado con los objetivos y metas globales de la empresa.

Proceso de gestión de almacenamiento: En este tema, Lobato (2013, p. 80) dice que el proceso de gestión de almacenamiento consta de tres fases:

- Primero, recepción de bienes, la cual incluye todos los procedimientos realizados desde el momento en que el transporte llega con los productos hasta su almacenamiento en el centro de almacenamiento.
- Segundo, almacenamiento: el proceso de almacenamiento implica ubicar las mercancías en el almacén de manera adecuada para garantizar su preservación. Una vez que han sido registradas, estas se convierten en parte del inventario de la empresa.
- Tercero, la etapa de envío de productos desde el almacén: comienza con la elaboración de las órdenes recibidas en la sección de ventas y concluye con el embalaje de los productos en el medio de transporte seleccionado para la tarea.

Proceso de gestión del transporte: Zonalogística (2017, párr. 16-17) menciona que el proceso de gestión del transporte es un aspecto crucial en la logística, y se refiere a la movilización de bienes o personas de un lugar a otro. El transporte comercial actual es esencial para el interés público, incluyendo todos los medios de transporte y las infraestructuras necesarias para el flujo de materiales y la entrega, manipulación y recepción de los mismos.

2.1.9. Operadoras de Transporte

La Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial en su artículo 77 dice que:

Constituye una operadora de transporte terrestre, toda persona jurídica, sea cooperativa o compañía, que, habiendo cumplido con todos los requisitos exigidos en esta Ley, su Reglamento y demás normativa aplicable, haya obtenido legalmente el título habilitante para prestar el servicio de transporte terrestre en cualquiera de sus clases y tipos (Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2014, p. 23).

2.1.10. Transporte Comercial

La Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial en su artículo 57 dice que:

Se denomina servicio de transporte comercial el que se presta a terceras personas a cambio de una contraprestación económica, siempre que no sea servicio de transporte colectivo o masivo. Para operar un servicio comercial de transporte se requerirá de un permiso de operación, en los términos establecidos en la presente Ley y su Reglamento (Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2014, p. 17).

La Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial (2014, p. 18) del Ecuador, asegura que el proceso de transporte está compuesto por diferentes tipos de servicios, incluyendo transporte escolar e institucional, taxis, tricimotos, transporte de carga pesada y ligera, mixto, turístico y otros que estén previstos en las regulaciones. Solo las operadoras de transporte terrestre autorizadas y que cumplan con los requisitos de seguridad establecidos por la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, están autorizadas a prestar estos servicios.

2.1.11. Títulos habilitantes del transporte terrestre

La Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial en su artículo 72 dice que:

Son títulos habilitantes de transporte terrestre los contratos de operación, permisos de operación y autorizaciones, los cuales se otorgarán a las personas jurídicas domiciliadas en el Ecuador que tengan capacidad técnica y financiera y que cumplan con los requisitos exigidos en la Ley y los reglamentos (Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2014, p. 21).

2.1.12. Compañía de Transporte de carga pesada TRANSRES CIA LTDA

TRANSRES CIA. LTDA, fue fundada y radicada en el Cantón Shushufindi, es una Compañía que presta Servicios de transporte pesado por carretera en sus distintas modalidades, está calificada con varias Empresas privadas que operan en los campos petroleros de la Región Amazónica y con varias empresas prestadoras de servicios e instituciones Públicas en la cual la empresa se caracteriza por su responsabilidad, seriedad, seguridad y ofreciendo precios competitivos.

2.1.12.1. *Misión*

Trabajo constante en el servicio de transporte de combustible bajo las normas de una gestión que minimice riesgos o genere una problemática ambiental, cuidando la salud y la seguridad de todos.

2.1.12.2. *Visión*

Creer organizacionalmente bajo un lineamiento de mejoramiento continuo que integre los servicios de transporte de combustible con la protección al medio ambiente, la salud y la seguridad en sus trabajadores.

2.1.12.3. *Servicios que presta TRANSRES CIA LTDA*

La compañía de transporte de carga pesada TRANSRES CIA LTDA presta los siguientes servicios:

- **Vacuum:** Es un tipo de camión cisterna adecuado para manipular líquidos y sustancias peligrosas, generalmente son usados para el mantenimiento de pozos petroleros, la limpieza y transporte de crudo.
- **Transporte de Combustible:** Se usan camiones cisternas para el traslado de gasolina súper, gasolina extra y diésel.
- **Transporte de Agua:** Al igual que el transporte de combustible usan camiones cisternas para uso exclusivo de transporte de agua.
- **Cama baja:** Plataforma tipo remolque para el traslado de carga muy grande o pesada, por ejemplo: excavadoras.
- **Cama alta:** Este tipo de plataforma es más para el traslado de contenedores, tuberías o vehículos no muy pesados.
- **Alquiler de maquinaria:** En este caso la compañía posee una excavadora.
- **Bañera:** Usada para el transporte de material pétreo.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Descripción del enfoque

El enfoque de la presente investigación es de tipo mixto debido que se llevan a cabo ambos enfoques en el desarrollo de la investigación, el enfoque cuantitativo para analizar las variables de población, satisfacción del cliente, estado actual de la compañía; el enfoque cualitativo que permite determinar las características de los procedimientos logísticos que actualmente se lleva dentro de la compañía y las características que deberá poseer el manual de procesos logísticos.

3.2. Alcance

3.2.1. *Exploratorio*

Es de tipo exploratorio ya que se realizará un estudio completo para plantear un manual de procesos logísticos para la compañía de transporte de carga pesada TRANSRES Cía. Ltda. del cantón Shushufindi incluyendo la observación directa.

3.2.2. *Descriptivo*

Este nivel de investigación se utiliza en la presente investigación para describir las características importantes en relación al transporte de carga pesada, la compañía, los procesos involucrados en la logística de la compañía y el manual de procesos logísticos.

3.3. Diseño

3.3.1. *No experimental*

Es una investigación no experimental debido a la observación directa que se realizó de los procesos y de los responsables involucrados en los mismos.

3.3.2. *Transversal*

La investigación es transversal ya que se desarrolló en un determinado periodo de tiempo, septiembre 2022- marzo 2023.

3.4. Tipos

3.4.1. *De campo*

La presente investigación es de campo ya que se recolectó datos directo de la compañía, los datos recolectados fueron los procesos que se realizan en la logística, el conocimiento que tienen cada uno de los colaboradores y la satisfacción de los clientes.

3.4.2. *Bibliografía documental*

Se hace uso de este tipo de investigación debido a que se requiere recolectar información de libros, artículos científicos, revistas, publicaciones escritas, sitios web, entre otros documentos que contengan información relacionada con los procesos logísticos, historia y desarrollo de la compañía de transporte pesado TRANSRES, entre otra información de relevancia para un correcto desarrollo de la investigación.

3.5. Población

Para la presente investigación no se realizó muestreo pues la población que se consideró son los 14 colaboradores que tiene la Compañía de Transporte de carga pesada TRANSRES CIA LTDA y las 9 empresas clientes a quienes se aplicó las encuestas, mientras que las entrevistas se empleó al Gerente de la Compañía y al Jefe del departamento logístico.

3.6. Métodos, Técnicas e instrumentos de investigación

3.6.1. *Métodos*

3.6.1.1. *Inductivo*

Mediante el método inductivo se puede analizar la situación en la que está la compañía para determinar los procesos logísticos que esta debe seguir y posteriormente desarrollar el manual tomando de referencia el marco teórico para su elaboración.

3.6.1.2. *Analítico*

Analiza todas las investigaciones durante el trabajo de campo, haciendo uso de métodos para la construcción de soluciones, también se utilizará en la redacción del marco teórico y planteamiento del problema.

3.6.1.3. *Sintético*

Cuando escribimos explicaciones de diferentes conceptos que forman parte del marco teórico, utilizamos resúmenes, conclusiones y recomendaciones para dar a entender lo suscitado.

3.6.2. *Técnicas*

3.6.2.1. *Observación*

Para determinar parámetros como características de la compañía, procesos logísticos, conocimiento de los colaboradores al momento de desarrollar sus actividades diarias, entre otros.

3.6.2.2. *Encuestas*

Se realizó un banco de preguntas de selección múltiple, de carácter cerrado, que se aplicó a los colaboradores de la compañía TRANSRES Cía. Ltda y a sus clientes.

3.6.2.3. *Entrevista*

Se utilizó un cuestionario con preguntas abiertas dirigidas a las autoridades de la compañía que en esta investigación fue el Gerente y el jefe del departamento logístico, tuvo como objetivo determinar varios aspectos en relación a los procesos logísticos que maneja la compañía.

3.6.3. *Instrumentos*

- Ficha de observación para los procesos logísticos
- Cuestionarios para colaboradores y clientes
- Guía de entrevista para los altos mandos de la compañía

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Procesamiento, análisis e interpretación de resultados

4.1.1. Encuestas dirigidas a los trabajadores

- **¿Conoce usted el estatuto de la Compañía de Transporte de Carga Pesada TRANSRES CIA LTDA?**

Tabla 4-1: Conocimiento del estatuto de la compañía

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	14 %
No	12	86 %
TOTAL	14	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la compañía, 2022.

Realizado por: Quinchiguango, Mireya, 2023.

Análisis: Del 100% de colaboradores TRANSRES CIA LTDA, solo un 14% conocen los estatutos de la Compañía, lo que indica que el 86% de los miembros no están al tanto del funcionamiento general de la misma y muchos menos del propósito que deben cumplir en conjunto.

- **¿Conoce la responsabilidad que usted tiene dentro de la Compañía de Transporte de Carga Pesada TRANSRES CIA LTDA?**

Tabla 4-2: Conocimiento de responsabilidad

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	14	100 %
No	0	0
TOTAL	14	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la compañía, 2022.

Realizado por: Quinchiguango, Mireya, 2023.

Análisis: El 100% de trabajadores que conforma la compañía TRANSRES CIA LTDA tiene delimitado correctamente sus funciones y responsabilidad para la realización de cada una de sus tareas demostrando la eficacia en su operatividad.

- **¿Tiene claro el concepto de un manual de procesos logísticos?**

Tabla 4-3: Conocimiento del concepto de un manual de procesos logísticos

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	43 %
No	8	57 %
TOTAL	14	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la compañía, 2022.

Realizado por: Quinchiguango, Mireya, 2023.

Análisis: El 57% de los colaboradores de la TRANSRES CIA LTDA son ajenos al significado de manual de procesos logísticos, mientras que el 43% afirma conocer, esto representa la falta de comunicación o socialización de las ventajas de tener una guía de funciones documentada y estandarizada.

- **¿La Compañía de transporte de carga pesada TRANSRES CÍA LTDA cuenta con un manual de procesos logísticos?**

Tabla 4-4: Existencia de un manual de procesos logísticos en TRANSRES

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0 %
No	7	50 %
No tengo conocimiento	7	50 %
TOTAL	14	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la compañía, 2022.

Realizado por: Quinchiguango, Mireya, 2023.

Análisis: El 50% de los encuestados indicaron que no existe tal documento, así como también el 50% mencionó que desconocía de su existencia. Esto indica que la empresa no cuenta con un manual de procesos, es decir que las actividades son asignadas verbalmente, no hay sustento alguno que garantice el cumplimiento eficiente de las actividades.

- ¿Cuándo ingresó a la compañía recibió una inducción sobre las actividades a cumplir en su puesto de trabajo?

Tabla 4-5: Inducción de las actividades

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	21 %
No	0	0 %
Parcialmente	11	79 %
TOTAL	14	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la compañía, 2022.

Realizado por: Quinchiguango, Mireya, 2023.

Análisis: Del 100% de encuestados, el 79% indica que han recibido la inducción de manera parcial, lo que da entender que no se está cumpliendo con las normas de calidad y seguridad al integrar a un nuevo colaborador en la compañía.

- ¿Ha tenido dificultades con la entrega de algún pedido?

Tabla 4-6: Dificultades con la entrega de pedidos

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	72%
No	2	14%
No aplica	2	14%
TOTAL	14	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la compañía, 2022.

Realizado por: Quinchiguango, Mireya, 2023.

Análisis: El 72% de trabajadores de la empresa han tenido inconvenientes en la entrega de pedidos, esto demuestra que el procedimiento que se está desarrollando en dicha actividad es deficiente.

- **¿Considera usted que hay algunos aspectos que mejorar dentro del departamento logístico?**

Tabla 4-7: Presencia de aspectos a mejorar

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	14	100 %
No	0	0 %
TOTAL	14	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la compañía, 2022.

Realizado por: Quinchiguango, Mireya, 2023.

Análisis: El grupo de trabajadores de TRANRES CIA LTDA en su totalidad, opinan que hay algunos aspectos que se tienen que mejorar dentro del departamento logístico para brindar un mejor servicio.

- **¿Qué causa considera usted que afecta en el cumplimiento de los pedidos que realizan los clientes?**

Tabla 4-8: Causas que afecta el cumplimiento de pedidos

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mala coordinación en el Departamento Logístico	5	36 %
Poca comunicación entre el cliente y la compañía	1	7 %
Escaso conocimiento de los colaboradores en cuanto a las actividades que deben realizar	7	50%
Mal diseño de rutas	0	0 %
Otro	1	7 %
TOTAL	14	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la compañía, 2022.

Realizado por: Quinchiguango, Mireya, 2023.

Análisis: La mala coordinación que representan un 36% y el desconocimiento de actividades a ejecutarse representado por 50% se suma a la falta de procedimientos específicos que señalen el paso a paso a seguir, para lograr una gestión oportuna en la entrega de pedidos al cliente.

- **¿Califique el nivel de conocimiento que cree usted que tienen sus compañeros sobre las actividades que tienen que realizar?**

Tabla 4-9: Nivel de conocimiento de los colaboradores

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto	2	14 %
Medio	12	86 %
Bajo	0	0 %
TOTAL	14	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la compañía, 2022.

Realizado por: Quinchiguango, Mireya, 2023.

Análisis: Los resultados indican que el 86% de los colaboradores de TRANSRES CIA LTDA cuentan con un nivel medio en cuanto a conocimiento de las actividades que deben realizar, sin embargo, el 14% tiene conocimientos altos de sus actividades.

- **¿Considera que con la implementación de una manual de procesos logísticos pueden mejorar su desempeño?**

Tabla 4-10: Consideración para la implementación del manual

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	14	100 %
No	0	0 %
TOTAL	14	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la compañía, 2022.

Realizado por: Quinchiguango, Mireya, 2023.

Análisis: Todos los miembros de la empresa están de acuerdo en que se implemente un manual de procedimientos logísticos, esto demuestra el interés por tener mejores resultados que propicien la entrega un servicio efectivo al cliente.

- **¿Recibe capacitaciones sobre las actividades que tiene que realizar a diario?**

Tabla 4-11: Recibimiento de capacitaciones

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	21 %
No	11	79 %
TOTAL	14	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la compañía, 2022.

Realizado por: Quinchiguango, Mireya, 2023.

Análisis: Del 100% de encuestados, un 79% informa que no reciben capacitaciones, lo que quiere decir que su personal no posee datos o información de primera mano o actualizada respecto del funcionamiento de la compañía.

- **¿Dentro de la compañía tienen bien definido el orden en que se debe realizar las actividades para cumplir con los pedidos solicitados?**

Tabla 4-12: Orden en las actividades que realizan los colaboradores

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	7	50 %
No	7	50 %
TOTAL	14	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la compañía, 2022.

Realizado por: Quinchiguango, Mireya, 2023.

Análisis: Como se observa en la gráfica, la mitad del equipo de trabajo de la Compañía TRANSRES no tiene bien definido el orden de las actividades que se debe ejecutar para la entrega de pedidos, lo cual representa el desarrollo de una gestión deficiente.

- **¿Qué aspectos considera usted que se deben mejorar dentro de la compañía?**

Tabla 4-13: Aspectos a mejorar

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Optimización de procesos	5	36 %
Rediseño de rutas	0	0 %
Comunicación entre los colaboradores y el departamento logístico	9	64 %
Otro	0	0 %
TOTAL	14	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de la compañía, 2022.

Realizado por: Quinchiguango, Mireya, 2023.

Análisis: El 64% de trabajadores solicitan mejorar la comunicación con el departamento logístico, esto indica la necesidad de crear un mismo lenguaje respecto del proceso logístico a desarrollar.

4.1.2. *Análisis de las encuestas realizadas a los clientes*

- **¿Qué servicio requiere de la Compañía de Transporte de carga pesada TRANRES CIA LTDA?**

Tabla 4-14: Servicios utilizados

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Servicio de Vacuum	6	25 %
Servicio de transporte de Combustible	5	21 %
Servicio de transporte de Agua	4	17 %
Servicio de cama Baja	3	12 %
Servicio de cama alta	3	13 %
Alquiler de maquinaria	2	8 %
Bañera	1	4 %
TOTAL	24	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a los clientes de la compañía, 2022.

Realizado por: Quinchiguango, Mireya, 2023.

Análisis: Con los datos obtenidos de la encuesta a los clientes manifestaron que el 25% ocupa el servicio de Vacuum, mientras que el 21% el servicio de transporte de combustible, el 17% pide el servicio de transporte de agua, el 13% de los clientes ocupa el servicio de cama alta, en cambio en 12% utiliza el servicio de cama alta, el 8% solicita el servicio de alquiler de maquinaria, por último, el 4% restante de los clientes requiere el servicio de bañera.

- ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio?

Tabla 4-15: Frecuencia del uso del servicio

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Diario	1	11 %
Semanal	5	56 %
Mensual	3	33 %
Trimestral	0	0 %
Semestral Anual	0	0 %
TOTAL	9	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a los clientes de la compañía, 2022.

Realizado por: Quinchiguango, Mireya, 2023.

Análisis: De los resultados obtenidos los clientes indican que el 56% usan el servicio semanalmente, mientras que el 33% utilizan el servicio de manera mensual, el 11% restante ocupa el servicio diariamente.

- ¿Cómo conoció la Compañía de Transporte de carga pesada TRANSRES CIA LTDA?

Tabla 4-16: Medios por los que el cliente conoció la compañía

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Televisión	0	0 %
Radio	0	0 %
Redes Sociales	0	0 %
Prensa o revistas	0	0 %
Recomendación de algún conocido	7	78 %
Otro	2	22 %
TOTAL	9	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a los clientes de la compañía, 2022.

Realizado por: Quinchiguango, Mireya, 2023.

Análisis: Del 100% de encuestados, el 78% conoció a la empresa por recomendaciones personales, mientras que el 22% indicó que conocieron la empresa en el mercado laboral mediante licitaciones.

- **Califique su experiencia con el servicio que presta la compañía**

Tabla 4-17: Nivel de servicio obtenido

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy satisfactorio	0	0 %
Satisfactorio	5	56 %
Neutro	4	44 %
Poco satisfactorio	0	0 %
Insatisfactorio	0	0 %
TOTAL	9	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a los clientes de la compañía, 2022.

Realizado por: Quinchiguango, Mireya, 2023.

Análisis: Pese la gestión deficiente de la compañía en las actividades logísticas, el 56% de los encuestados comentan que es satisfactorio el servicio brindado, mientras que el 44% informa que el servicio que se les presta es neutral.

- **¿Cree usted que un deficiente servicio puede perjudicar su relación con TRANSRES CIA LTDA?**

Tabla 4-18: Nivel de afectación de un mal servicio

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	100 %
No	0	0 %
TOTAL	9	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a los clientes de la compañía, 2022.

Realizado por: Quinchiguango, Mireya, 2023.

Análisis: El 100% de los clientes considera que al tener un deficiente servicio va perjudicar su relación con la compañía pues la satisfacción del cliente es muy importante para que la compañía siga creciendo.

- ¿Recibe una respuesta inmediata de la compañía cuando realiza un pedido?

Tabla 4-19: Respuesta inmediata de un pedido

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	44 %
No	0	0 %
A veces	5	56 %
TOTAL	9	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a los clientes de la compañía, 2022.

Realizado por: Quinchiguango, Mireya, 2023.

Análisis: El 56% de los encuestados informan que reciben una respuesta inmediata, en cambio el 44% dice que no recibe una respuesta inmediata, lo que indica que hay que mejorar la gestión para brindar una respuesta oportuna.

- ¿Alguna vez la compañía no ha cumplido con un pedido?

Tabla 4-20: Incumplimiento de pedidos

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	67 %
No	3	33 %
TOTAL	9	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a los clientes de la compañía, 2022.

Realizado por: Quinchiguango, Mireya, 2023.

Análisis: Del 100% de encuestados, un 33% comenta que no se ha cumplido con los pedidos, lo cual afecta directamente a la reputación de la compañía ante sus clientes.

- **¿La compañía TRANSRES cumplen de manera correcta e inmediata con la documentación para el ingreso de las unidades y personal?**

Tabla 4-21: Cumplimiento inmediato de documentación

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	33 %
No	0	0 %
A veces	5	56 %
No aplica	1	11 %
TOTAL	9	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a los clientes de la compañía, 2022.

Realizado por: Quinchiguango, Mireya, 2023.

Análisis: Del 100% de encuestados, el 56% informa a veces cumple, y el 33% que no cumple, esto demuestra que no se está cumpliendo con las normas de calidad y los procedimientos que son establecidos por entes que regulan el correcto funcionamiento de la compañía.

- **¿Cómo calificaría el nivel de cumplimiento de los pedidos de las unidades con los plazos de tiempo ofrecidos?**

Tabla 4-22: Calificación del cumplimiento de pedidos

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	0	0 %
Bueno	5	56 %
Regular	4	44 %
Deficiente	0	0 %
TOTAL	9	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a los clientes de la compañía, 2022.

Realizado por: Quinchiguango, Mireya, 2023.

Análisis: El 56% de los clientes manifiestan que la compañía tiene un nivel de cumplimiento bueno en cuanto a los pedidos, mientras que el 44% expresa que es regular el cumplimiento de pedidos pues algunos han tenido retrasos o no han sido cumplidos.

- **¿Considera usted que la empresa TRANSRES CIA LTDA necesita mejorar en el servicio?**

Tabla 4-23: Necesidad de mejoramiento

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	100 %
No	0	0 %
TOTAL	9	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a los clientes de la compañía, 2022.

Realizado por: Quinchiguango, Mireya, 2023.

Análisis: El 100% de los clientes manifiestan que la compañía debe mejorar la gestión en cuanto al servicio que ofrece, mismo que se puede lograr mediante la delimitación de lineamientos que deben ser acatados por todos los colaboradores.

4.1.3. Análisis de las entrevistas realizadas al gerente de la compañía y jefe del departamento logístico

Entrevista N°: 1

Cargo: Gerente

- **¿Qué tiempo tiene la compañía?**

La compañía está desde el 2014.

- **¿Con cuántas unidades de transporte cuenta la compañía?**

Tiene un total de 15 Unidades contando con la última adquisición.

- **¿Realizan capacitaciones a los conductores de la compañía en cuanto a Reformas de la Ley de tránsito?**

Si, una vez al año realizamos capacitaciones.

- **¿De qué forma reciben los pedidos de las unidades?**

Mediante correo electrónico, WhatsApp y unos pocos mediante llamada telefónica, el número al que realizan los pedidos es de la compañía.

- **¿Luego de recibir el pedido qué actividades realizan para su entrega?**

Depende del tipo de servicio que se vaya a prestar y de la empresa solicitante:

Combustible: Se retira la factura para cargar en terminales de combustible.

Vacuum: Se solicita el destino de carga y descarga.

Para algunas empresas como Schlumberger se necesita gerenciamiento y así varían los requisitos con cada empresa.

- **¿Qué documentos son necesarios para el desarrollo del cumplimiento de los pedidos que realizan los clientes?**

Por temas de COVID-19 se realizan protocolos de ingreso en las empresas, otro documento importante es la orden de trabajo ya que en este documento se especifica para que empresa va dirigida, origen-destino, tipo de carga, entre otra información importante y también las guías de remisión firmadas cumplen un rol fundamental para la facturación.

- **¿Cambian las actividades que se realizan para el cumplimiento del servicio dependiendo del mismo? ¿Por qué?**

Si, las actividades cambian de acuerdo a cada empresa cliente porque cada una tiene políticas diferentes y también depende del área (pozo petrolero) a la que pidan el servicio.

- **¿Qué aspectos considera que se pueden mejorar para el desarrollo de la empresa?**

Considero que podemos mejorar en cuanto a capacitaciones a todo el personal de la compañía para que mejoren su desempeño y en remodelar las unidades.

Entrevista N°: 2

Cargo: Jefe del departamento logístico

- **¿Qué tiempo tiene la compañía?**

Tiene 8 años.

- **¿Con cuántas unidades de transporte cuenta la compañía?**

5 Vacuum y 8 Tanqueros.

- **¿Realizan capacitaciones a los conductores de la compañía en cuanto a Reformas de la Ley de tránsito?**

No se realizan capacitaciones.

- **¿De qué forma reciben los pedidos de las unidades?**

Mediante correo electrónico y llamada telefónica.

- **¿Luego de recibir el pedido qué actividades realizan para su entrega?**

Primero ver el conductor, luego los protocolos de ingreso y se envía la unidad.

- **¿Qué documentos son necesarios para el desarrollo del cumplimiento de los pedidos que realizan los clientes?**

Matrícula y revisión, liberaciones del vehículo depende la compañía que lo solicita y documentos del conductor.

- **¿Cambian las actividades que se realizan para el cumplimiento del servicio dependiendo del mismo? ¿Por qué?**

Si, Depende el servicio a utilizar o lo que el cliente requiere.

- **¿Qué aspectos considera que se pueden mejorar para el desarrollo de la empresa?**

Instruir mejor a los conductores.

Tabla 4-24: Resumen de las entrevistas realizadas

RESUMEN DE LAS ENTREVISTAS			
Cargo	Gerente	Jefe del departamento Logístico	Análisis de respuestas
Pregunta			
Tiempo de creación de la compañía.	La compañía está desde el 2014.	Tiene 8 años	La compañía tiene una experiencia de 8 años en el sector al que se dedica.
Cantidad de Unidades que tiene la compañía para prestar servicios	Tiene 15 Unidades	5 Vacuum y 8 Tanqueros	La empresa posee los recursos necesarios para su operatividad.
Capacitaciones de conductores.	Si, una vez al año.	No se realizan capacitaciones.	La empresa tiene riesgos de perder recursos y capital humano por el desconocimiento.
Medios para recibir pedidos.	Mediante correo electrónico, WhatsApp y llamada telefónica.	Mediante correo electrónico y llamada telefónica.	Los canales para receptor pedidos son actualizados y ayudan gestionar una entrega inmediata.
Actividades realizadas luego de recibir un pedido	Combustible: Retirar la factura para cargar el combustible. Vacuum: Solicitar el destino de carga y descarga.	Disponibilidad del conductor, protocolos de ingreso y enviar la unidad.	Lineamientos establecidos para el antes y después de la entrega del servicio.
Documentos para el desarrollo del cumplimiento de los pedidos.	Protocolos de ingreso, la orden de trabajo, guías de remisión firmadas.	Matrícula y revisión, documentos del conductor.	La operatividad de la empresa está reflejada en documentos que garantizan la responsabilidad de los recursos.
Variación de actividades para cumplir pedidos.	Si, dependen del cliente y el servicio.	Si, Depende del servicio a utilizar.	La empresa es flexible ante las necesidades especiales de los clientes.
Aspectos a mejorar para el desarrollo de la empresa.	Capacitaciones para el personal de la compañía.	Instruir mejor a los conductores.	Es importante estar a la vanguardia de los avances tecnológicos, así como en cambios jurídicos y en material de ley que regulen el funcionamiento de las compañías.

Realizado por: Quinchiguango, Mireya, 2023.

Análisis: De las entrevistas realizadas se determinó que desconocen el número exacto de unidades que tiene la compañía ya que no cuentan con un inventario, además se indicó que los medios para realizar pedidos son el correo electrónico, WhatsApp y llamada telefónica.

Las actividades varían dependiendo del servicio que el cliente solicite, pero primero se debe confirmar que el conductor y la unidad estén disponibles para realizar la entrega del pedido, dentro de los documentos necesarios está la documentación de los vehículos, documentación del

conductor, protocolos de ingresos pues sin ellos las unidades ni conductores pueden ingresar a los bloques de trabajo.

4.1.4. Análisis de las Fichas de Observación para los procesos logísticos

Tabla 4-25: Ficha de observación del proceso de compras

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE						
Elabora: Quinchiguango	Mireya	Lugar: Shushufindi, Compañía de Transporte de Carga Pesada TRANSRES CIA LTDA.				
Ficha No: 1		Fecha: 08/12/2022				
Objetivo: Conocer el proceso de compras de la Compañía de Transporte de carga pesada TRANSRES CIA LTDA.						
GRADO DE DESARROLLO ALCANZADO NO CUMPLIMIENTO=1 CUMPLIMIENTO MÍNIMO=2 CUMPLIMIENTO PARCIAL=3 CUMPLIMIENTO SIGNIFICATIVO=4 CUMPLIMIENTO EXCELENTE=5				OBSERVACIONES		
PARÁMETROS	1	2	3	4	5	
1.- Reconocimiento de necesidades			X			Para realizar la compra de un vehículo no tomaron en cuenta la necesidad de renovación de flota, pues la razón por la que realizaron la compra fue porque estaba incrementando el número de pedidos.
2.-Especificaciones técnica		X				No se realiza un análisis de las características que debe tener el vehículo, tampoco consta en ningún documento las condiciones ni requisitos que debe tener.
3.- Presupuesto				X		Depende de créditos bancarios para ajustar su presupuesto y poder realizar la compra.
4.- Alternativas			X			Para la búsqueda de alternativas de vehículos no se basan por las características que este debe tener, se basan más en la parte económica.
5.- Formación y evaluación de alternativas.		X				No realizan un cuadro comparativo ni un análisis de las alternativas.
6.- Selección del proveedor			X			Eligen el que más les convenga, pero no existe un marco de criterio establecidos que debe cumplir el proveedor.
7.- Decisión de Compra					X	Ya con el presupuesto y el vehículo elegido se realiza la compra.

Realizado por: Quinchiguango, Mireya, 2023.

Análisis: En el proceso de compras se deben mejorar algunos aspectos, pues de la información obtenida se determinó que la compañía debe tener un documento donde se puedan realizar un cuadro comparativo de las diferentes alternativas de proveedores, pues al realizar esto se garantiza que se va a seleccionar el que más le convenga a la compañía tomando en cuenta calidad, precio y características del producto a adquirir.

Tabla 4-26: Ficha de Observación del proceso de recepción y despacho de pedidos

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE										
Elabora: Quinchiguango Ficha No: 2	Mireya	Lugar: Shushufindi, Compañía de Transporte de Carga Pesada TRANSRES CIA LTDA. Fecha: 09 y 10/12/2022								
Objetivo: Conocer el proceso de la recepción y despacho de pedidos de la Compañía de Transporte de carga pesada TRANSRES CIA LTDA.										
GRADO DE DESARROLLO ALCANZADO NO CUMPLIMIENTO=1 CUMPLIMIENTO MÍNIMO=2 CUMPLIMIENTO PARCIAL=3 CUMPLIMIENTO SIGNIFICATIVO=4 CUMPLIMIENTO EXCELENTE=5					OBSERVACIONES					
PARÁMETROS							1	2	3	4
1.- Contacto rápido y sin contratiempos.			X							Al correo electrónico y WhatsApp llegan inmediatamente los pedidos sin embargo se mezclan con otros correos.
2.- Generación del pedido			X							Primero se verifica disponibilidad de conductor y ayudante, luego se realizan protocolos de ingreso, sin embargo, existe confusión en los documentos, también se adjunta la documentación del vehículo y el personal que desarrollará el pedido.
3.- Procesamiento del pedido			X							Se efectúan y entregan los documentos pertinentes dependiendo del servicio pues para el servicio de cama baja, cama alta y tanquero de agua se entregan Ordenes de trabajo, mientras que para Vacuum se entrega una hoja de reporte diario y para el transporte de combustible se entrega la factura de combustible enviada por el cliente, un Ticket para que vaya a la refinería a cargar el combustible.
4.- Entrega del pedido					X					El ayudante es el encargado de presentar la orden de trabajo a la autoridad correspondiente para que se realice la firma de conformidad del pedido asegurando que la compañía ha realizado con la entrega.
5.- Recaudo			X							Dentro de este parámetro el departamento logístico se confunde en los documentos que tienen que entregar a contabilidad. Para combustible: Mail impreso donde consta el pedido, Orden de compra legalizada por la empresa, Adjuntan soportes (Orden de Trabajo, factura de combustible, Ticket de refinería). Para los demás servicios: Orden de pedido de la Empresa solicitante, adjuntan soporte (Reporte diario). Luego de que se tenga todos estos documentos se le entrega a la contadora, ella realiza la facturación y validez de factura para enviar por correo electrónico a la empresa y se pueda realizar el cobro del servicio.
6.- Manejo de reclamos y cumplidos			X							No tienen un sistema único de reclamos y cumplidos ni llevan un registro de los mismo, pues los reclamos o quejas que realizan los clientes lo hacen mediante correo, WhatsApp o llamada.

Realizado por: Quinchiguango, Mireya, 2023.

Análisis: En el proceso de recepción y despacho de pedidos tiene ciertos inconvenientes pues los pedidos que ingresan por correo electrónico algunas veces se mezclan con otros correos pues se envían los protocolos de ingreso y cuando se envían de manera incorrecta los clientes responden el correo pidiendo cambios, por lo que estos correos se mezclan con el de pedidos y algunas veces se confunde o no los ven, al igual en WhatsApp es usado para distintas actividades y no únicamente para los pedidos de unidades.

Se realizan protocolos de ingresos en caso de requerir la empresa, sin embargo, existe confusión en los documentos de los protocolos pues para cada cliente es diferente, es por ello que se debe implementar un sistema donde constate los protocolos de ingreso de cada cliente, también se tiene que realizar un Check List de la documentación que se tiene que enviar a contabilidad, pues en ocasiones desde contabilidad se les devolvió la documentación porque falta algún documento y al no contar con todo lo necesario no se puede realizar el cobro.

Para los reclamos y quejas tampoco existe un medio que sea específico para ello, pues los realizan mediante el correo electrónico, llamada telefónica y WhatsApp, dificultando el proceso de gestión de reclamos para dar solución.

Los colaboradores que tienen ya algún tiempo trabajando en la compañía pueden realizar estas actividades casi sin problemas pues lo realizan de manera empírica, pero aquellos que recién ingresaron al no tener la experiencia y no contar con un documento guía no tienen claro qué documento deben emitir para cada servicio lo que genera retrasos en las entregas.

Tabla 4-27: Ficha de Observación del proceso de gestión de inventario

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE										
Elabora: Quinchiguango Ficha No: 3	Mireya	Lugar: Shushufindi, Compañía de Transporte de Carga Pesada TRANSRES CIA LTDA. Fecha: 11/12/2022								
Objetivo: Conocer el proceso de Gestión de Inventario de la Compañía de Transporte de carga pesada TRANSRES CIA LTDA.										
GRADO DE DESARROLLO ALCANZADO NO CUMPLIMIENTO=1 CUMPLIMIENTO MÍNIMO=2 CUMPLIMIENTO PARCIAL=3 CUMPLIMIENTO SIGNIFICATIVO=4 CUMPLIMIENTO EXCELENTE=5					OBSERVACIONES					
PARÁMETROS							1	2	3	4
1.- Toma física de los inventarios.								X		Tienen una lista impresa de los vehículos que se han adquirido.
2.- Control de las existencias.							X			En las ordenes de trabajo consta un parámetro de Check List para revisar algunas herramientas que lleva el vehículo, pero no realizan un control de si vuelve todo o en qué estado regresan las herramientas.
3.- Análisis de los procesos de recepción y entrega de pedidos.					X					El proceso no se realiza.

Realizado por: Quinchiguango, Mireya, 2023.

Análisis: En el proceso de Gestión de inventarios no cuentan con un sistema de registro de todas las herramientas que llevan los vehículos ni el estado en el que regresan, cuando se pierde alguna herramienta o regresa con alguna avería no suelen saber quién de los colaboradores fue el responsable.

Tabla 4-28: Ficha de observación del proceso de gestión de almacenamiento

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE							
Elabora: Mireya Quinchiguango Ficha No: 4		Lugar: Shushufindi, Compañía de Transporte de Carga Pesada TRANSRES CIA LTDA. Fecha: 11/12/2022					
Objetivo: Conocer el proceso de Gestión de Almacenamiento de la Compañía de Transporte de carga pesada TRANSRES CIA LTDA.							
GRADO DE DESARROLLO ALCANZADO NO CUMPLIMIENTO=1 CUMPLIMIENTO MÍNIMO=2 CUMPLIMIENTO PARCIAL=3 CUMPLIMIENTO SIGNIFICATIVO=4 CUMPLIMIENTO EXCELENTE=5					OBSERVACIONES		
PARÁMETROS							
1.-Recepción de Unidades de la flota vehicular		X					Tienen conocimiento de si la unidad llega por medio de la Ordenes de trabajo y soportes que entregan los colaboradores al culminar con la entrega del pedido, pero no cuentan con un documento de recepción de unidad, además no se realiza una inspección de cómo llega la Unidad.
2.- Almacenamiento de Unidades de la flota vehicular					X		El campamento está zonificado por servicios, existe una zona para tanqueros de combustible, zona de tanqueros de agua, zona de Vacuum, zona de unidades de movimiento (Cama baja, Cama alta).
3.- Preparación de Unidades y despacho			X				Se realiza mantenimiento de las unidades y un Check List para verificar que cumpla con las herramientas necesarias y que la unidad esté en un estado apropiado. Sin embargo, a veces por el apuro de entregar el pedido no se lo realiza.

Realizado por: Quinchiguango, Mireya, 2023.

Tabla 4-29: Ficha de observación del proceso de gestión de transporte

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE							
Elabora: Mireya Quinchiguango Ficha No: 5		Lugar: Shushufindi, Compañía de Transporte de Carga Pesada TRANSRES CIA LTDA. Fecha: 12/12/2022					
Objetivo: Conocer el Proceso de Gestión de Transporte de la Compañía de Transporte de carga pesada TRANSRES CIA LTDA.							
GRADO DE DESARROLLO ALCANZADO NO CUMPLIMIENTO=1 CUMPLIMIENTO MÍNIMO=2 CUMPLIMIENTO PARCIAL=3 CUMPLIMIENTO SIGNIFICATIVO=4 CUMPLIMIENTO EXCELENTE=5					OBSERVACIONES		
PARÁMETROS							
1.- Elegir el vehículo adecuado					X		Eligen el vehículo dependiendo de la capacidad que piden para transportar.
2.- Inspección del vehículo			X				Realizan un Check List de los objetos que tiene el vehículo, pero no se fijan en las condiciones que estos se encuentran.
3.- Control de documentación			X				Los colaboradores a veces se confunden en la documentación, es por ellos que en ocasiones les piden rectificar los documentos.
4.- Diseñar la ruta óptima					X		Verifican la ubicación de destino y plantean la ruta para llegar con el pedido.
6.- Seguimiento de los vehículos			X				Cuentan con un programa de rastreo de vehículos sin embargo no lo usan mucho, pues no hay persona que se dedique únicamente a darle seguimiento.

Realizado por: Quinchiguango, Mireya, 2023.

Análisis: El problema dentro del proceso de gestión de transporte es que los colaboradores no tienen claro que documentos son para cada servicio o empresa, ocasionando que les mande a rectificar la documentación generando atrasos en el cumplimiento de pedidos e inconformidad a los clientes.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1. Título de la Propuesta

Propuesta de un manual de procesos logísticos para la compañía de transporte de carga pesada TRANSRES CIA LTDA.

5.2. Presentación de la propuesta

MANUAL DE PROCESOS LOGÍSTICOS



- **PROCESO DE COMPRA**
- **PROCESO DE RECEPCIÓN Y DESPACHO DE PEDIDOS**
- **PROCESO DE GESTIÓN DE INVENTARIO**
- **PROCESO DE GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO**
- **PROCESO DE GESTIÓN DEL TRANSPORTE**



- **OBJETIVO DEL MANUAL:**

Especificar los pasos a seguir de cada uno de los procesos logísticos para que los colaboradores de la Compañía de Transporte de Carga Pesada TRANSRES CIA LTDA. puedan realizar sus actividades diarias de manera óptima.

- **ALCANCE:**

El presente manual de procesos logísticos abarca los procedimientos del área logística de la Compañía de Transporte de Carga Pesada TRANSRES CIA LTDA. donde se detallan las actividades que se desarrollan en cada proceso, desde el proceso de compras hasta la gestión del transporte.

- **DESCRIPCIÓN DEL MANUAL**

Dentro de este manual se presenta el objetivo del mismo, su alcance, los cinco procesos logísticos que intervienen, los mismos que son: Compras, Recepción y despacho de pedidos, Gestión de Inventario, Gestión de Almacenamiento y Gestión de Transporte, para cada proceso detalla su respectivo objetivo, responsable y descripción de actividades. También se incluyen los Anexos de Check List a realizar, capturas de formatos Excel creados para las actividades que lo necesitan.

- **GLOSARIO:**

ORDEN DE TRABAJO: Documento que autoriza la realización del servicio, mismo que sirve de respaldo para el cobro ya que consta la firma de cliente, se utiliza para el servicio de transporte de Combustible, Cama baja, Cama Alta y Tanquero de Agua.

REPORTE DIARIO: Documento que autoriza el servicio de Vacuum y es llenado por el ayudante designado, al igual que la orden de trabajo este documento debe ser firmado por el cliente.

GERENCIA: Número de viaje registrado por el cliente donde el conductor debe indicar condiciones climáticas y novedades en la vía en caso de haberlas, se debe realizar un reporte cada dos horas desde las 6 am hasta las 6 pm.

VDO: Dispositivo de rastreo satelital otorgado por el cliente para conocer la ubicación del vehículo y la velocidad a la que conduce el conductor, con el fin de garantizar seguridad en el viaje.

GIN: Código de identificación del conductor otorgado por el cliente.

- **PROCESOS LOGÍSTICOS**

Para el presente manual se determinó cinco procesos logísticos los cuales se detallan a continuación:

Tabla 5-1: Proceso de compra propuesto

PROCESO DE COMPRA	
OBJETIVO: Lograr que el proceso de compras se realice de manera eficiente y que se tome en cuenta las características que debe tener el producto, la calidad y el precio.	
PROCEDIMIENTO: Presupuesto	
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
Contadora	1. Para herramientas y repuestos se toma el dinero de caja chica o bancos dependiendo del valor.
	2. Para vehículos se realiza un préstamo al banco donde se busca opciones.
PROCEDIMIENTO: Buscar proveedores	
Bodeguero	3. Identificar las especificaciones que debe tener el vehículo, herramienta o repuesto.
	4. Averiguar en diferentes puntos de ventas los precios y características de las mismas.
PROCEDIMIENTO: Comparación entre las alternativas de proveedores.	
Bodeguero	5. Ingresar los datos de las alternativas encontradas en el Excel de comparación de proveedores.
PROCEDIMIENTO: Seleccionar el proveedor.	
Gerente	6. De la comparación de alternativas realizada en el Excel elegir aquel que tenga mayor ponderación.

Realizado por: Quinchiguango, Mireya, 2023.

Tabla 5-2: Proceso de recepción y despacho de pedidos propuesto

PROCESO DE RECEPCIÓN Y DESPACHO DEL PEDIDO	
OBJETIVO: Alcanzar el cumplimiento de todos los pedidos solicitados por los clientes cumpliendo con toda la documentación y protocolos de ingreso que se requieren.	
PROCEDIMIENTO: Recepción del pedido	
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
Personal logístico	1. Revisar los medios de ingreso de pedidos (Correo electrónico, WhatsApp y llamadas telefónicas).
PROCEDIMIENTO: Generación del pedido	
Personal logístico	2. Verificar la disponibilidad de la Unidad y personal.
	3. Realizar protocolos de ingreso de acuerdo a la Empresa que lo solicita.
	4. Reunir la documentación del vehículo en PDF.
	5. Reunir documentación del conductor en PDF.
	6. Enviar toda la información en PDF contestando el correo del pedido.
PROCEDIMIENTO: Despacho y entrega del pedido	
Personal logístico	7. Entregar los documentos en físico al personal encargado del pedido Para Cama baja - Cama alta – Tanquero de Agua – Excavadora - Orden de trabajo llena
	Para Vacuum: - Hoja de reporte diario
	Para Tanquero de Combustible: - Orden de trabajo - La factura de combustible enviada por el cliente - Ticket para que vaya a la refinería a cargar el combustible
Ayudante	8. Llenar los reportes diarios
Ayudante	9. Entregar la orden de trabajo o reporte diario al encargado que realizó el pedido para la firma de conformidad.
Ayudante	10. Entregar el soporte del servicio en el Departamento logístico.
PROCEDIMIENTO: Recaudo	
Personal logístico	11. Reunir documentos físicos para entregar a contabilidad.
Contadora	12. Realizar facturación.
	13. Validar la Factura en el portal del SRI.
	14. Enviar los documentos en PDF a la Empresa Cliente para realizar el cobro.
PROCEDIMIENTO: Reclamos	
Personal logístico	15. Revisar el Formulario de Google de reclamos.
	16. Realizar un llamado de atención al colaborador involucrado en el reclamo.
	17. Al final del mes realizar un análisis de los reclamos recibidos para tomar acciones de mejora.

Realizado por: Quinchiguango Mireya, 2023.

Tabla 5-3: Proceso de gestión de inventarios propuesto

PROCESO DE GESTIÓN DE INVENTARIOS	
OBJETIVO: Registrar los vehículos que tiene la empresa y las herramientas que poseen cada uno de ellos para mantener un control de las existencias.	
PROCEDIMIENTO: Registro de existencias	
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
Bodeguero	1. Registrar los vehículos existentes de la Compañía en el Excel de Gestión de Inventarios de los vehículos.
	2. Registrar en el Excel de Gestión de Inventarios de las herramientas las que tiene cada vehículo.
PROCEDIMIENTO: Control de existencias	
Bodeguero	3. Registrar las salidas e ingresos de los vehículos en el Excel.
	4. Registrar las salidas e ingresos de las herramientas en el Excel.
	5. Registrar las observaciones en el Excel del Check List en caso de existir.

Realizado por: Quinchiguango, Mireya, 2023.

Tabla 5-4: Proceso de almacenamiento propuesto

PROCESO DE GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO DE VEHÍCULOS Y HERRAMIENTAS	
OBJETIVO: Controlar el ingreso, salida y estado de los vehículos conjuntamente con sus herramientas para tener conocimiento de alguna falla o daño de las mismas.	
PROCEDIMIENTO: Preparación del vehículo	
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
Personal Logístico	1. Entregar el vehículo al conductor designado.
	2. Realizar el Check List de salida del vehículo y herramientas.
PROCEDIMIENTO: Recepción del vehículo	
Bodeguero	3. Control de regreso del Vehículo.
Conductor y ayudante	4. Realizar Check List del vehículo y herramientas.
PROCEDIMIENTO: Almacenamiento	
Conductor	5. Estacionar el vehículo en la zona designada.

Realizado por: Quinchiguango, Mireya, 2023.

Tabla 5-5: Proceso de gestión de transporte

PROCESO DE GESTIÓN DEL TRANSPORTE	
OBJETIVO: Conseguir una adecuada designación de vehículos solicitados y dar seguimiento a los mismos para garantizar que el pedido a llegado a su destino.	
PROCEDIMIENTO: Designación del vehículo	
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
Personal Logístico	1. Revisar en la generación del pedido del cliente el servicio que solicita.
	2. Designar el vehículo adecuado al servicio que solicita el cliente.
PROCEDIMIENTO: Gerenciamiento	
Personal Logístico	1. Enviar por correo electrónico al cliente los datos del conductor, ayudante y vehículo para recibir el número de gerencia de viaje. Conductor: Número de cédula, Nombres, Teléfono celular, GIN. Ayudante: Número de cédula, Nombres, Teléfono celular. Vehículo: Placa, VDO.
Personal Logístico	2. Una vez recibido el número de gerencia enviarlo al ayudante y conductor.
Conductor	3. Llamar al número otorgado por el cliente e indicar el número de gerencia.
Conductor y ayudante	4. Reportarse cada 2 horas con el cliente y con el departamento logístico.
PROCEDIMIENTO: Documentación	
Personal Logístico	3. Entregar la documentación del vehículo al conductor.
	4. Entregar al ayudante los documentos de soporte.
PROCEDIMIENTO: Ruta	
Personal Logístico	5. Revisar el punto de origen y destino en la generación del pedido.
	6. Informarle al conductor el punto de origen y destino.
PROCEDIMIENTO: Seguimiento	
Personal Logístico	7. Ingresar al sistema de rastreo de vehículos SATRACK.
	8. Verificar que la Unidad llegue al destino indicado.

Realizado por: Quinchiguango, Mireya, 2023

CONCLUSIONES

Una vez realizado el diagnóstico de la situación actual de la Compañía de Transporte de carga pesada TRANSRES CIA LTDA en cuanto a la logística, se determinó que existen falencias de comunicación entre el departamento logístico y sus colaboradores pues así lo menciona el 64% de los encuestados, además la mitad de las encuestas indicaron que no tienen bien definidas las actividades a realizar y por ende no tienen establecidos procesos logísticos y de esta forma se da el retraso e incumplimiento de los mismos generando pérdidas para la compañía.

Los procesos logísticos se definieron a partir de las referencias teóricas, el análisis de la información recolectada y la actividad de la empresa, a través de ello se determinó que es necesario que la empresa contenga los siguientes procesos: compras, recepción y despacho de pedidos, gestión de inventarios, gestión de almacenamiento y gestión de transporte.

El manual elaborado para la compañía está enfocado en facilitar el trabajo de los colaboradores y así puedan realizar las actividades que les competen de forma eficiente y eficaz. Dentro del manual se especificaron los pasos a seguir para cada uno de los procesos logísticos, además se detallaron sus objetivos, responsables y anexos.

RECOMENDACIONES

Implementar el manual propuesto de procesos logísticos en la Compañía de Transporte de carga pesada TRANSRES CIA LTDA para que los colaboradores tengan claras las actividades que debe realizar cada uno dentro de los procesos y así mejorar la calidad del servicio.

En la determinación de los procesos logísticos se recomienda utilizar los instrumentos adecuados e información verídica, pues mediante ellos se va a identificar las necesidades que tiene la compañía y así poder identificar los procesos y procedimientos que se deben seguir.

Efectuar una revisión periódica del contenido del manual para actualizarlo de acuerdo a las nuevas necesidades que surjan en la Compañía con el fin de facilitar las labores para todos los colaboradores de TRANSRES CIA LTDA.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguado, A. (2022). *El automóvil avisa de una nueva crisis: atasco de coches en las fábricas por problemas logísticos*. Recuperado de: <https://okdiario.com/economia/automovil-avisa-nueva-crisis-atasco-coches-fabricas-problemas-logisticos-9882250>
- Boero, C. (2020). *Introducción a la logística*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/172313?page=33>
- Duque, O. (2018). *Procesos administrativos*. Recuperado de: https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/2039/RP_eje1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- EdoMéx. (2018). *Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos*. Recuperado de: https://www.edomex.gob.mx/sis/newweb/pdf/guia_procedimientos.pdf
- Falcone, Y. & Ladines, W. (2019). *Manual de procedimientos en la logística de distribución de la compañía de transporte de carga pesada Lobtrans S.A.* (Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil). Recuperado de: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/3308/1/T-ULVR-2895.pdf>
- Gallego, B. & Rengifo, L. (2017). *Elaboración de un manual para los procesos logísticos de exportación e importación para la empresa Natural Food's Enterprise S.A.S de Roldanillo – Valle del Cauca* (Tesis de pregrado, Universidad del Valle). Recuperado de: [https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/21845/ELABORACION%20DE%20UN%20MANUAL%20DE%20PROCESOS%20LOG%20C3%8DSTICOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/21845/ELABORACION%20DE%20UN%20MANUAL%20DE%20PROCESOS%20LOGISTICOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial. (2014). *Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial*. Recuperado de: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf>
- Lobato, F. (2013). *Gestión logística y comercial*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/42961?page=22>.
- Moreno, W. (2017). *Manual de Procesos Logísticos de las Importaciones de Global Support Group S.A.* (Tesis de pregrado, Universidad de Santander UDES). Recuperado de: <https://repositorio.udes.edu.co/server/api/core/bitstreams/0fc6536e-d6dd-43d0-8e5a-2caeefa2dac1/content>
- Ortiz, L. (2008). *Manual de Procesos y Procedimientos. Bases estratégicas y organizacionales. Tomo 1*. Recuperado de: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2010b/689/689.pdf>

- Pau, J. & de Navascués, R. (1998). *Manual de logística integral*. Recuperado de: <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25735w/LIBROManualDeLogisticaIntegral.pdf>
- Qualitysoft Cia. Ltda. (2017). *Problemas y oportunidades en logística Comex, perspectiva 360 grados*. Recuperado de: <https://www.e-comex.com/problemas-oportunidades-logistica-comex/>
- Robusté, F. (2015). *Logística del transporte*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/61418?page=12>
- Solórzano, M. (2018). *Optimización de la cadena logística*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/221993?page=10>
- Vivanco, M. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, 9(3), 247-252. Recuperado de: <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/637/755>
- Zona logística. (2017). *Los cinco procesos de la logística*. Recuperado de: <https://zonalogistica.com/los-cinco-procesos-de-la-logistica/>



ANEXOS

ANEXO A: CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE TRANSRES

ENCUESTA

La presente encuesta está dirigida a los colaboradores de la Compañía de transporte de carga pesada TRANSRES CÍA LTDA para conocer el estado del servicio prestado de la compañía.

1. ¿Conoce usted el estatuto de la Compañía de Transporte de Carga Pesada TRANSRES CIA LTDA?

Si

No

2. ¿Conoce la responsabilidad que usted tiene dentro de la Compañía de Transporte de Carga Pesada TRANSRES CIA LTDA?

Si

No

3. ¿Tiene claro el concepto de un manual de procesos logísticos?

Si

No

4. ¿La Compañía de transporte de carga pesada TRANSRES CÍA LTDA cuenta con un manual de procesos logísticos?

Si

No

No tengo conocimiento

5. ¿Cuándo ingresó a la compañía recibió una inducción sobre las responsabilidades a cumplir en su puesto de trabajo?

Si

No

Parcialmente

6. ¿Ha tenido dificultades con la entrega de algún pedido?

Si

No

No aplica

7. ¿Considera usted que hay algunos aspectos que mejorar dentro del departamento logístico?

Si

No

8. ¿Qué causa considera usted que afecta en el cumplimiento de los pedidos que realizan los clientes?

- Mala coordinación en el Departamento Logístico
- Poca comunicación entre el cliente y la compañía
- Escaso conocimiento de los colaboradores en cuanto a las actividades que deben realizar
- Mal diseño de rutas
- Otro

9. ¿Califique el nivel de conocimiento que cree usted que tienen sus compañeros sobre las actividades que tienen que realizar?

- Alto
- Medio
- Bajo

10. ¿Considera que con la implementación de una manual de procesos logísticos pueden mejorar su desempeño?

- Si
- No

11. ¿Recibe capacitaciones sobre las actividades que tiene que realizar a diario?

- Si
- No

12. ¿Dentro de la compañía tienen bien definido el orden en que se debe realizar las actividades para cumplir con los pedidos solicitados?

- Si
- No

13. ¿Qué aspectos considera usted que se deben mejorar dentro de la compañía?

- Optimización de procesos
- Rediseño de rutas
- Comunicación entre los colaboradores y el departamento logístico
- Otro

**ANEXO B: CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE
TRANSRES**

ENCUESTA

La presente encuesta está dirigida a los clientes de la Compañía de transporte de carga pesada TRANSRES CÍA LTDA para conocer el nivel de calidad del servicio brindado.

• **¿Qué servicio requiere de los que presta la Compañía de Transporte de carga pesada
TRANRES CIA LTDA?**

- Servicio de Vacuum
- Servicio de transporte de Combustible
- Servicio de transporte de Agua
- Servicio de cama Baja
- Servicio de cama alta
- Alquiler de maquinaria
- Bañera

• **¿Con qué frecuencia utiliza el servicio?**

- Diario
- Semanal
- Mensual
- Trimestral
- Semestral
- Anual

• **¿Como conoció la Compañía de Transporte de carga pesada TRANRES CIA LTDA?**

- Televisión
- Radio
- Redes Sociales
- Prensa o revistas
- Recomendación de algún conocido
- Otro

• **Califique su experiencia con el servicio que presta la compañía**

- Muy Satisfactorio
- Satisfactorio
- Neutro
- Poco Satisfactorio
- Insatisfactorio

- **¿Cree usted que un deficiente servicio puede perjudicar su relación con TRANSRES CIA LTDA?**

Si

No

- **¿Recibe una respuesta inmediata de la compañía cuando realiza un pedido?**

Si

No

A veces

- **¿Alguna vez la compañía no ha cumplido con un pedido?**

Si

No

- **¿La compañía TRANSRES cumplen de manera correcta e inmediata con los protocolos para el ingreso de las unidades y personal?**

Si

No

No aplica

- **¿Cómo calificaría el nivel de cumplimiento de los pedidos de las unidades con los plazos de tiempo ofrecidos?**

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

- **¿Considera usted que la empresa TRANSRES CIA LTDA necesita mejorar en el servicio?**

Si

No

ANEXO C: CUESTIONARIO DE LA ENTREVISTA

ENTREVISTA

La presente entrevista está dirigida al jefe del departamento logístico y al Gerente de la Compañía de transporte de carga pesada para recolectar información que servirá para el desarrollo del manual de procesos logísticos de la Compañía.

Cargo:

- 1. ¿Qué tiempo tiene la compañía?**
- 2. ¿Con cuántas unidades de transporte cuenta la compañía?**
- 3. ¿Realizan capacitaciones a los conductores de la compañía en cuanto a Reformas de la Ley de tránsito?**
- 4. ¿De qué forma reciben los pedidos de las unidades?**
- 5. ¿Luego de recibir el pedido qué actividades realizan para su entrega?**
- 6. ¿Qué documentos son necesarios para el desarrollo del cumplimiento de los pedidos que realizan los clientes?**
- 7. ¿Cambian las actividades que se realizan para el cumplimiento del servicio dependiendo del mismo? ¿Por qué?**
- 8. ¿Qué aspectos considera que se pueden mejorar para el desarrollo de la empresa?**

ANEXO D: FICHA DE OBSERVACIÓN DEL PROCESO DE COMPRAS

<p align="center">ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE</p>						
Elabora:		Lugar:				
Ficha:		Fecha:				
Objetivo: Conocer el proceso de compras de la Compañía de Transporte de carga pesada TRANSRES CIA LTDA.						
<p align="center">GRADO DE DESARROLLO ALCANZADO</p> <p align="center">NO CUMPLIMIENTO=1 CUMPLIMIENTO MÍNIMO=2 CUMPLIMIENTO PARCIAL=3 CUMPLIMIENTO SIGNIFICATIVO=4 CUMPLIMIENTO EXCELENTE=5</p>					<p align="center">OBSERVACIONES</p>	
PARÁMETROS	1	2	3	4		
1.- Reconocimiento de necesidades						
2.-Especificaciones técnica						
3.- Presupuesto						
4.- Alternativas						
5.- Formación y evaluación de alternativas.						
6.- Selección del proveedor						
7.- Decisión de Compra						

**ANEXO E: FICHA DE OBSERVACIÓN DEL PROCESO DE RECEPCIÓN Y DESPACHO
DE PEDIDOS**

<p align="center">ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE</p>						
Elabora:		Lugar:				
Ficha No:		Fecha:				
Objetivo: Conocer el proceso de la recepción y despacho de pedidos de la Compañía de Transporte de carga pesada TRANSRES CIA LTDA.						
<p align="center">GRADO DE DESARROLLO ALCANZADO</p> <p align="center">NO CUMPLIMIENTO=1 CUMPLIMIENTO MÍNIMO=2 CUMPLIMIENTO PARCIAL=3 CUMPLIMIENTO SIGNIFICATIVO=4 CUMPLIMIENTO EXCELENTE=5</p>				<p align="center">OBSERVACIONES</p>		
PARÁMETROS	1	2	3	4	5	
1.- Contacto rápido y sin contratiempos.						
2.- Generación del pedido						
3.- Procesamiento del pedido						
4.- Entrega del pedido						
5.- Recaudo						
6.- Manejo de reclamos y cumplidos						

ANEXO F: FICHA DE OBSERVACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE INVENTARIO

<p align="center">ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE</p>						
Elabora:		Lugar:				
Ficha No:		Fecha:				
Objetivo: Conocer el proceso de Gestión de Inventario de la Compañía de Transporte de carga pesada TRANSRES CIA LTDA.						
<p align="center">GRADO DE DESARROLLO ALCANZADO</p> <p align="center">NO CUMPLIMIENTO=1 CUMPLIMIENTO MÍNIMO=2 CUMPLIMIENTO PARCIAL=3 CUMPLIMIENTO SIGNIFICATIVO=4 CUMPLIMIENTO EXCELENTE=5</p>				<p align="center">OBSERVACIONES</p>		
PARÁMETROS	1	2	3	4	5	
1.- Toma física de los inventarios.						
2.- Control de las existencias.						
3.- Análisis de los procesos de recepción y entrega de pedidos.	X					

ANEXO G: FICHA DE OBSERVACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO

<p align="center">ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO</p> <p align="center">FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</p> <p align="center">CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE</p>						
Elabora:		Lugar:				
Ficha No: 4		Fecha:				
Objetivo: Conocer el proceso de Gestión de Almacenamiento de la Compañía de Transporte de carga pesada TRANSRES CIA LTDA.						
<p align="center">GRADO DE DESARROLLO ALCANZADO</p> <p align="center">NO CUMPLIMIENTO=1</p> <p align="center">CUMPLIMIENTO MÍNIMO=2</p> <p align="center">CUMPLIMIENTO PARCIAL=3</p> <p align="center">CUMPLIMIENTO SIGNIFICATIVO=4</p> <p align="center">CUMPLIMIENTO EXCELENTE=5</p>				<p align="center">OBSERVACIONES</p>		
PARÁMETROS	1	2	3	4	5	
1.-Recepción de Unidades de la flota vehicular						
2.- Almacenamiento de Unidades de la flota vehicular						
3.- Preparación de Unidades y despacho						

ANEXO H: FICHA DE OBSERVACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL TRANSPORTE

<p align="center">ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE</p>						
Elabora:		Lugar:				
Ficha No:		Fecha:				
Objetivo: Conocer el Proceso de Gestión de Transporte de la Compañía de Transporte de carga pesada TRANSRES CIA LTDA.						
<p align="center">GRADO DE DESARROLLO ALCANZADO</p> <p align="center">NO CUMPLIMIENTO=1 CUMPLIMIENTO MÍNIMO=2 CUMPLIMIENTO PARCIAL=3 CUMPLIMIENTO SIGNIFICATIVO=4 CUMPLIMIENTO EXCELENTE=5</p>				<p align="center">OBSERVACIONES</p>		
PARÁMETROS	1	2	3	4	5	
1.- Elegir el vehículo adecuado						
2.- Inspección del vehículo						
3.- Control de documentación						
4.- Diseñar la ruta óptima						
6.- Seguimiento de los vehículos						

ANEXO I: EXCEL DE COMPARACIÓN DE ALTERNATIVAS DE PROVEEDORES



**TRANSPORTE DE CARGA PESADA TRANSRES CIA LTDA
COMPARACIÓN DE ALTERNATIVAS DE PROVEEDORES**

Ponderación: 5 (Excelente); 4 (Bueno); 3 (Regular); 2 (Malo); 1 (Muy Malo)

Producto: _____

Nº	Alternativas de Proveedores	Calificar del 1 al 5			Total	Observaciones
		Características	Precio	Calidad		

ANEXO J: EXCEL DE PROTOCOLOS DE INGRESO DE LAS EMPRESAS QUE LO SOLICITAN



TRANSPORTE DE CARGA PESADA TRANSRES CIA LTDA

PROTOCOLOS DE INGRESO DE LAS EMPRESAS CLIENTES

GEOPETROL	BLOQUE 44 (GEOPETA)
Aprobación de Ingreso por PEC en la plataforma.	Resultados de pruebas de Antigenos (Con fecha de envío de documentos)
Inspección de la Unidad tipo Vacuum	Certificado Médico
Tarjetas de inducciones del Consorcio Shushufindi	Encuesta PEC
Certificaciones del Conductor	Certificado de Halliburto
BLOQUE 57 CONSORCIO SHUSHUFINDI (GEOPETA, GEOPETROL)	
Carné de vacunación para COVID-19	
Certificado médico de aptitud laboral	
Certificado médico máximo de 48 horas previo a su ingreso	

ANEXO K: DOCUMENTO DE GENERACIÓN DE PEDIDO



TRANSPORTE DE CARGA PESADA TRANSRES CIA LTDA
GENERACIÓN DEL PEDIDO

Nº Pedido: _____ Fecha: _____

Cliente: _____ Operador Logistico: _____

Medio de Ingreso del pedido: Correo electrónico () ; Llamada telefónica () ; WhatsApp ()

Punto de Salida: _____ Punto de Entrega: _____

SERVICIO SOLICITADO	DOCUMENTACIÓN DE VEHÍCULO		
	VACUUM		TANQUEROS
Vacuum	Matricula		Calibración del tanque
Transporte de combustible	Revisión		Kit de contingencia
Transporte de Agua	Liberación del vehículo		Documento de pesos y medidas
Cama Baja	Check List		
Cama Alta	Certificaciones Vacuum		Inscripción de la ARCH
Excavadora	Inspección Volumétrica		Permiso de operación de la empresa
Bañera	Inspección Técnica		
Disponibilidad del Servicio: _____	Inspección de seguridad Industrial		
Disponibilidad de conductor: _____	CAMA BAJA, CAMA ALTA, EXCAVADORA		
	Matricula		
	Revisión		
	Documentos de Pesos y medidas		
DOCUMENTACIÓN DEL CONDUCTOR			
PARA INGRESAR A CONSORCIO SHUSHUFINDI	PARA INGRESAR A LA REFINERÍA DE PETROECUADOR	PARA INGRESAR A LAS DEMÁS EMPRESAS	
Cedula de Identidad	Cedula de Identidad		Cedula de Identidad
Certificado de vacunas del COVID-19	Certificado de vacunas del COVID-19		Certificado de vacunas del COVID-19
Licencia de Conducir tipo E	Licencia de Conducir tipo E		Licencia de Conducir tipo E
Tarjeta de Inducciones del Consorcio Shushufindi	Tarjeta de Inducciones de Petroecuador		Tarjeta de Inducciones del Consorcio Shushufindi
Tarjeta de Inducciones de Petroecuador	Certificado MAE		Tarjeta de Inducciones de Petroecuador
Certificado MAE			Certificado MAE
Certificado DriveSmart			

ANEXO L: DOCUMENTOS QUE SE DEBEN ENTREGAR A CONTABILIDAD PARA REALIZAR LA FACTURACIÓN



**TRANSPORTE DE CARGA PESADA TRANSRES CIA LTDA
DOCUMENTACIÓN PARA ENTREGAR EN CONTABILIDAD**

Encargado: _____ Fecha: _____

DOCUMENTOS			
PARA COMBUSTIBLE:		PARA LOS DEMÁS SERVICIOS:	
Mail impreso donde consta el pedido		Orden de pedido de la Empresa solicitante.	
Generación de Pedido		Generación de pedido	
Orden de compra legalizada por la empresa		Reporte diario	
Orden de Trabajo			
Factura de combustible			
Ticket de refinería			


ANEXO A: FORMULARIO PARA QUE LOS CLIENTES DEN A CONOCER LAS QUEJAS QUE TENGAN SOBRE EL SERVICIO


SISTEMA DE RECLAMOS Y QUEJAS


La Compañía de Transporte de Carga Pesada TRANSRES CIA LTDA brinda este espacio para que pueda informar alguna inconformidad con el servicio.


Nombre del cliente


Texto de respuesta corta

Servicio 

Varias opciones 

Vacuum 

Transporte de Combustible 

... 

ANEXO O: CHECK LIST DE INSPECCIÓN VEHICULAR Y HERRAMIENTAS DE SALIDA DE INGRESO



**TRANSPORTE DE CARGA PESADA TRANSRES CIA LTDA
INSPECCIÓN VEHÍCULAR**

RESPONSABLE: _____
 FECHA: _____ HORA DE SALIDA: _____
 PLACA DEL VEHÍCULO: _____ HORA DE INGRESO: _____

SALIDA					INGRESO					
ASPECTOS A REVISAR	CUMPLE		NO APLICA		ASPECTOS A REVISAR	CUMPLE		NO APLICA		
	SI	NO				SI	NO			
LLANTAS	TUERCAS AJUSTADAS				CABINA	INDICADORES TABLERO DE INSTRUMENTOS				
	LABRADO DE LLANTAS >3.3 mm					BOCINA Y ALARMA DE RETROCESO				
	PRESIÓN DE LAS LLANTAS _____					LIMPIA PARA-BRISAS				
SISTEMAS	REVISIÓN DE FUGAS EN EL PISO					AIRE ACONDICIONADO				
	NIVEL REFRIGERANTE DE RADIADOR					CINTURONES DE SEGURIDAD				
	NIVEL AGUA LAVA-PARABRISAS					SILLAS Y APOYA CABEZAS PARA CADA OCUPANTE				
	NIVEL ACEITE MOTOR Y DIRECCIÓN					MONITOR DE MANEJO (VOD)				
	NIVEL ACEITE TRANSMISIÓN					PARASOLES				
	FUNCIONAMIENTO DE BATERÍA					RADIO				
						VENTANAS OPERATIVAS				
SISTEMA DE FRENS	ALARMAS DE PERDIDA DE AIRE Y ACTIVACIÓN					CABINA LIBRE DE CARGA SUELTA				
	PRUEBA DEL RENDIMIENTO DEL TANQUES DRENADOS					EQUIPO DE CARRETERA	CAIBRADOR DE AIRE			
	REVISIÓN DEL SISTEMA DE FRENS						LLANTA DE REPUESTO			
	REVISIÓN DE AJUSTE DE FRENS						GATO			
							LLAVE DE RUEDAS			
				LINTERNA OPERATIVA						
CARROCERÍA	EXTERIOR DEL VEHÍCULO SIN				EQUIPO DE MITIGACIÓN DE CHALECO REFLECTIVO					
	FUNCIONAMIENTO LUCES DELANTERAS						TRIANGULOS REFLECTIVOS O CONOS			
	FUNCIONAMIENTO LUCES TRASERAS				EXTINTOR 20 LB					
	ESPEJOS Y VIDRIOS COMPLETOS, LIMPIOS				BOTIQUIN DE PRIMEROS AUXILIOS					
	EQUIPO DE AMARRE EN BUEN ESTADO				TACOS O CUÑAS					
					FIRMA DEL RESPONSABLE: _____					
OBSERVACIONES:										



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: 28 / 09 / 2023

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: MIREYA ALEXANDRA QUINCHIGUANGO ROSILLO
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: GESTIÓN DEL TRANSPORTE
Título a optar: LICENCIADA EN GESTIÓN DEL TRANSPORTE
f. Analista de Biblioteca responsable: ING. JOSÉ LIZANDRO GRANIZO ARCOS MGRT.



1777-DBRA-UPT-2023