



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

**“PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS
EN LA EMPRESA DE ENCOMIENDAS DEWAN
DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA”**

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE

AUTORA: KATIA PAMELA VILLAGRÁN ARELLANO

DIRECTOR: ING. JUAN CARLOS ALARCON GAVILÁNES

Riobamba – Ecuador

2022

©2022, Katia Pamela Villagrán Arellano.

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, Katia Pamela Villagrán Arellano declaro que el presente trabajo de titulación 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 titulación.

Riobamba, 17 de Enero de 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Katia Villagrán', with a stylized flourish at the end.

Katia Pamela Villagrán Arellano.

CI: 060462354-6

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

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El trabajo de titulación; tipo: Proyecto de investigación **PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS EN LA EMPRESA DE ENCOMIENDAS DE WAN DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA**, realizado por la señorita: **KATIA PAMELA VILLAGRÁN ARELLANO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

FIRMA

FECHA

Ing. Patricio Xavier Moreno Vallejo.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Firmado electrónicamente por:
**PATRICIO XAVIER
MORENO VALLEJO**

2022-01-17

Ing. Juan Carlos Alarcón Gavilanes.
**DIRECTOR DE TRABAJO DE
TITULACIÓN**



Firmado electrónicamente por:
**JUAN CARLOS
ALARCON
GAVILANES**

2022-01-17

Ing. Simón Rodrigo Moreno Álvarez.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

**SIMON
RODRIGO
MORENO
ALVAREZ**

Firmado digitalmente
por SIMON RODRIGO
MORENO ALVAREZ
Fecha: 2022.02.23
09:56:33 -05'00'

2022-01-17

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación a mis padres Germania Arellano y Juan Villagrán que, con su infinito amor, con sus enseñanzas y apoyo han hecho que me forme como persona y como profesional, a mis hermanos Doménica y Juan Francisco quienes son los que siguen mi ejemplo y mis pasos, yo sé que también van lograr cumplir sus metas y enorgullecernos a toda la familia. De manera muy especial quiero dedicar mi trabajo de titulación a mis abuelitos que me han visto crecer, luchar y no rendirme, sé que con su bendición llegare muy lejos y que me acompañaran en cada etapa de mi vida, mi familia es lo más bonito que Dios me pudo regalar y esta meta cumplida es por y para ustedes.

Katia.

AGRADECIMIENTO

Quiero empezar agradeciendo a Dios que ha sido quien me ha guiado en este camino tan arduo para lograr esta meta académica, por estar conmigo, por no dejarme caer a pesar de los obstáculos que se han presentado a lo largo de esta etapa de mi vida.

A mis docentes que en toda la carrera me han compartido sus conocimientos para que logre ser una excelente profesional y así pueda poner en práctica todo lo que me han enseñado.

Durante el desarrollo de mi tesis existieron varias personas que me ayudaron y colaboraron para el desarrollo de mi investigación, quiero agradecer de manera especial al gerente de DEWAN por ser quien desde el primer momento me abrió las puertas de su empresa y no dudo ni un segundo en mí y en mi capacidad, también quiero agradecer a mis docentes que me guiaron y me ayudaron para el desarrollo de mi trabajo de titulación.

Katia.

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO.....	I
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
ÍNDICE DE ANEXOS.....	IX
RESUMEN.....	X
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCION... ..	1
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1 TEMA.....	2
1.1 PROBLEMA.....	2
1.1.1 <i>Planteamiento del Problema</i>	3
1.1.2 <i>Formulación del Problema</i>	5
1.1.3 <i>Delimitación del problema</i>	5
1.2 JUSTIFICACIÓN:	5
1.2.1 <i>Justificación teórica:</i>	5
1.2.2 <i>Justificación metodológica:</i>	5
1.2.3 <i>Justificación practica:</i>	6
1.3 OBJETIVOS	6

1.3.1	<i>Objetivo General</i>	6
1.3.2	<i>Objetivos Específicos</i>	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO		7
2 MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL		7
2.1.1	<i>DEWAN</i>	7
2.1.1.1	Misión	7
2.1.1.2	Visión.....	7
2.1.1.3	Servicios	7
2.1.2	<i>Servicio de Encomiendas</i>	8
2.1.3	<i>DHL Express</i>	8
2.1.4	<i>Servicio a domicilio en el Ecuador</i>	8
2.1.5	<i>Pronto Delivery</i>	8
2.1.6	<i>El transporte en la distribución</i>	9
2.1.7	<i>Prestación de servicios</i>	9
2.1.8	<i>Delivery</i>	10
2.1.9	<i>Distribución de insumos</i>	10
2.1.10	<i>Procesos operativos</i>	10
2.1.11	<i>Procedimientos</i>	10
2.1.12	<i>Procesos</i>	11
2.1.13	<i>Manual de Procedimiento</i>	12
2.1.14	<i>Manual de procedimientos logísticos</i>	12

2.1.15	<i>Objetivos del manual de procedimientos logísticos</i>	13
2.1.16	<i>Importancia del manual de procedimientos logísticos</i>	13
2.1.17	<i>Directrices para la elaboración de un manual de procedimientos</i>	13
2.1.18	<i>Marco legal</i>	15
2.1.19	<i>Reglamento General para la aplicación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial</i>	15
2.1.20	<i>Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial</i>	15
2.2	IDEA A DEFENDER	16
2.2.1	<i>Variables</i>	16
2.2.2	<i>Variable Independiente</i>	16
2.2.3	<i>Variable Dependiente</i>	16
2.3	MARCO METODOLÓGICO.....	16
2.3.1	<i>Modalidades de investigación</i>	16
2.3.2	<i>Tipos de investigación</i>	16
2.3.2.1	Descriptiva.....	16
2.3.2.2	Investigación Bibliográfica o Documental:.....	17
2.3.2.3	De Campo.....	17
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		18
3 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....		18
3.1.1	<i>Métodos</i>	18
3.1.1.1	Analítico Sintético	18

3.1.1.2	Analítico – Deductivo	18
3.1.2	<i>Técnicas e Instrumentos</i>	18
3.1.2.1	Entrevista.....	18
3.1.2.2	Ficha de Observación.....	18
3.1.2.3	Encuesta.....	18
3.1.3	<i>Población y muestra</i>	19
3.2	APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	22
3.2.1	<i>Entrevista gerente (Anexo A)</i>	22
3.2.2	<i>Entrevista al administrador (Anexo B)</i>	26
3.2.3	<i>Ficha de observación (Anexo C)</i>	31
3.2.4	<i>Ficha de evaluación</i>	32
3.2.4.1	¿Cómo califica su satisfacción con el servicio recibido?	33
3.2.4.2	¿El tiempo empleado en el proceso de entrega de la encomienda es?.....	34
3.2.4.3	¿Cómo califica la seguridad que le brinda la empresa a su encomienda?	35
3.2.4.4	¿El monitoreo de transporte de su encomienda es?.....	36
3.2.4.5	¿La información proporcionada del estado de su encomienda es?.....	37
3.2.4.6	¿Cómo califica el servicio en relación con la atención al cliente y a la calidad brindada?	38
3.2.4.7	¿Al escoger los servicios de DEWAN como califica el nivel de expectativas que tenía hacia nuestra empresa?.....	39
3.2.4.8	¿Los parámetros de seguridad brindados por la empresa considera que son?	40
3.2.4.9	¿Cómo califica su experiencia al emplear nuestros servicios?	41
3.2.4.10	¿El modelo de servicio empleado por la empresa considera que es?	42
3.2.5	<i>Diagnóstico de la Empresa de Encomiendas DEWAN</i>	43

CAPÍTULO IV: DISEÑO DE LA PROPUESTA..... 44

4 TITULO..... 44

4.1	JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	44
4.2	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	44
4.3	ORGANIGRAMA DEWAN.....	45
4.4	LOCALES COMERCIALES.....	46
4.5	VEHÍCULOS.....	47
4.6	PERSONAL.....	48
4.7	DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA (ANEXO E).....	49
4.8	INTRODUCCIÓN.....	50
4.8.1	<i>Alcance</i>	50
4.8.2	<i>Misión</i>	50
4.8.3	<i>Visión</i>	50
4.9	IDENTIFICACIÓN DEL CONDUCTOR.....	51
4.9.1	<i>Uniforme</i>	51
4.9.2	<i>Camé de identificación</i>	51
4.9.3	<i>Maleta térmica</i>	51
4.10	RESPONSABILIDADES.....	51
4.10.1	<i>Gerencia</i>	51
4.10.2	<i>Del personal de operaciones</i>	52
4.11	PROCEDIMIENTOS GENERALES PARA EL PERSONAL.....	52
4.12	PROCEDIMIENTO DE CARGA Y DESCARGA.....	52
4.12.1	<i>Objetivo del procedimiento</i>	52

4.12.1.1	Disposiciones	53
4.12.1.2	Reportes y comunicaciones	53
4.12.1.3	Procedimiento de transporte de encomiendas	53
4.12.1.4	Reportes y comunicaciones	54
4.13	PROCESO OPERATIVO	54
4.13.1	<i>Recepción del pedido</i>	55
4.13.2	<i>Reasignación del pedido</i>	56
4.13.3	<i>Transporte de pedido</i>	56
4.13.4	<i>Entrega del pedido</i>	56
4.14	REGISTRO	57
4.14.1	<i>Ficha para registro de Carreras y Costos</i>	57
4.15	ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO	57
CONCLUSIONES		59
RECOMENDACIONES		59
BIBIOGRAFIA		
ANEXOS		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3-1: Personal de la Empresa DEWAN.....	20
Tabla 3-2: Ficha de observación.....	31
Tabla 3-3: Satisfacción al cliente	33
Tabla 3-4: Tiempo de entrega.....	34
Tabla 3-5: Seguridad de la encomienda.....	35
Tabla 3-6: Monitoreo de la encomienda	36
Tabla 3-7: Información estado de la encomienda	37
Tabla 3-8: Atención al cliente y calidad de servicio	38
Tabla 3-9: Expectativa del servicio.....	39
Tabla 3-10: Seguridad brindada	40
Tabla 3-11: Experiencia en el servicio.....	41
Tabla 3-12: Modelo de servicio.....	42
Tabla 4-1: locales Comerciales	46
Tabla 4-2: Vehículos DEWAN	48
Tabla 4-3: Personal DEWAN.....	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3-1: Satisfacción al cliente.....	33
Figura 3-2: Tiempo de entrega.....	34
Figura 3-3: Seguridad de la encomienda.....	35
Figura 3-4: Monitoreo de la encomienda.....	36
Figura 3-5: Información estado de la encomienda.....	37
Figura 3-6: Atención al cliente y calidad de servicio.....	38
Figura 3-7: Expectativa del servicio.....	39
Figura 3-8: Seguridad brindada.....	40
Figura 3-9: Experiencia en el servicio.....	41
Figura 3-10: Modelo de servicio.....	42
Figura 4-1: Organigrama DEWAN.....	45
Figura 4-2: Proceso operativo.....	54

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENTREVISTA GERENTE

ANEXO B: ENTREVISTA AL ADMINISTRADOR

ANEXO C: FICHA DE OBSERVACIÓN

ANEXO D: FICHA DE EVALUACIÓN

ANEXO E: PORTADA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

ANEXO F: UNIFORME

ANEXO G: CARNÉ DE IDENTIFICACIÓN

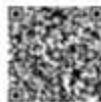
ANEXO H: MALETA TÉRMICA

ANEXO I: FICHA PARA REGISTRO DE CARRERAS Y COSTOS

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo generar una propuesta de un manual de procesos operativos en la empresa de encomiendas DEWAN de la ciudad de Riobamba, la investigación fue desarrollada en base a la metodología de modalidad cualitativa, también de tipo de investigación descriptiva, usando fuentes de información documentales y bibliográficas, realizando una investigación de campo tomando en cuenta que la investigación fue de tipo no experimental, en este trabajo se tomó como población al PEA de la ciudad de Riobamba así como a los trabajadores y directivos de la empresa de encomiendas DEWAN, aplicando la técnica de la observación directa mediante fichas de observación, se aplicaron entrevistas y encuestas con lo cual se pudo evidenciar la situación actual que atraviesa la empresa. La propuesta tiene como finalidad realizar un manual de procesos operativos para que el personal cuente con una serie de lineamientos técnicos para poder realizar las entregas en moto de forma rápida, segura y con todas las normas de bioseguridad y así brindar un servicio de calidad, atender a los clientes de manera efectiva en todas las carreras, mejorando la logística del proceso de entregas a los clientes, en este trabajo se plantea las responsabilidades tanto de los directivos como del personal, como estrategia se plantea la implementación de control en las carreras que se realizan. Se recomienda la implementación de esta investigación para el mejor funcionamiento de los procesos operativos de la empresa de encomiendas DEWAN.

Palabras clave: <PROCESOS OPERATIVOS>, <LOGISTICA>, <ENCOMIENDAS>, <SERVICIO>, <CALIDAD>.



Firmado digitalmente por:
JHONATAN RODRIGO
PARRERO UQUILLAS



18-02-2022

0328-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The objective of this study was to generate a proposal about a manual of operational processes in a delivery company called DEWAN located in Riobamba city. The research was developed based on a qualitative methodology with a descriptive research type, using documentary and bibliographic sources of information, a field investigation and taking into account that the investigation was of a non-experimental type. The active economic population of Riobamba city was considered as the population as well as the employees and managers of DEWAN, through the direct observation and observation sheets, interviews and surveys to verify the current situation of the company. The proposal is aimed at creating a manual of operational processes so that the staff relies on a series of technical guidelines to be able to make safe and fast deliveries by motorcycle with all biosafety standards to provide a quality service, and serve customers effectively by improving the logistics of the delivery process. This study establishes responsibilities for both managers and employees as a strategy to implement a control system for the operational process. The implementation of this study is recommended to improve the operational process in DEWAN.

Keywords: <OPERATIVE PROCESSES>, <LOGISTICS>, <PARCELS>, <SERVICE>, <QUALITY>.

LUIS
FERNANDO
BARRIGA
FRAY

Firmado
digitalmente por
LUIS FERNANDO
BARRIGA FRAY
Fecha: 2022.02.22
12:43:38 -05'00'

INTRODUCCION

El presente proyecto de investigación está enfocado a la elaboración de una propuesta de un manual de procesos operativos en la empresa de encomiendas DEWAN de la ciudad de Riobamba. En la actualidad el uso de las empresas de encomiendas ha crecido en los últimos años. El objetivo es proponer mejoras en el servicio que contribuyan con los procesos operativos y así ser el referente en servicio de encomiendas en motos.

Es importante realizar un análisis que nos ayude a identificar las falencias en el servicio para así evitar las demoras y la falta de lineamientos estandarizados dentro de la empresa tomando en cuenta todos los factores tanto internos como externos.

La metodología utilizada es de tipo cualitativo, descriptiva y bibliográfica la cual está orientada a evidenciar la situación de los procesos operativos de la empresa de encomiendas DEWAN, la información recabada se la obtuvo mediante la técnica de observación además se aplicó encuestas, fichas de observación y entrevistas

Esta investigación establece una propuesta de pasos ordenados para los procesos operativos que realiza la empresa de encomiendas y así mejorar las condiciones del servicio que se brinda para que sea un servicio de calidad y satisfacer las necesidades de los clientes que utilizan este servicio de paquetería.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1 Tema

Propuesta de un Manual de Procesos Operativos en la empresa de encomiendas DEWAN de la ciudad de Riobamba.

1.1 Problema

En la actualidad el servicio de encomiendas ha llegado a ser muy importante con un crecimiento exponencial esto representa un 65% de la utilización de este tipo de empresas, debido a que las personas no cuentan con el tiempo suficiente para poder retirar sus pedidos de forma personal o se encuentran realizando actividades referentes a trabajo, estudios entre otras, que les limita realizar estas gestiones, por lo tanto en la ciudad de Riobamba se ha establecido la empresa de encomiendas DEWAN debido a que las restricciones actuales de libre circulación de las personas impuestas por el gobierno referentes a la pandemia mundial que estamos atravesando imposibilitan la movilidad.

Un inconveniente que enfrenta la empresa DEWAN al momento de realizar las operaciones de distribución es que los empleados han realizado las entregas sin ningún tipo de parámetros técnicos y a su vez sin un control adecuado de las diferentes acciones que este debe realizar para brindar un servicio de calidad, no existen directrices exactas, esto hace que los repartidores se enfrenten a eventualidades como es el no saber el procedimiento adecuado para entregar la encomienda, no encontrar la ubicación con precisión y escoger la ruta poco idónea, para esto no se ha tomado en cuenta factores como el tráfico de ciertos sectores de la localidad, las ordenes de encomiendas salen de la matriz de la empresa en reiteradas ocasiones el conductor no se encuentra en la misma y debe realizar un recorrido más extenso para poder atender esta orden, lo cual afecta en los tiempos de entrega de la encomienda.

Por tal razón se ha visto en la necesidad de mejorar sus servicios para poder brindar a los clientes una experiencia confortable y agradable, la distribución de las encomiendas eficientemente juega un papel muy importante debido a que deben establecerse de tal manera que al ser transportadas se pueda reducir los costos y llegue a su destino con un tiempo de entrega rápida y eficiente no obstante en ocasiones hay demoras y retrasos en las entregas.

Otras causas que están inmersas en esta problemática es la falta de un mecanismo de identificación de encomiendas lo cual puede ser un factor determinante en los retrasos y puede verse afectada la calidad en el servicio de entregas de los paquetes por parte del personal que labora en la empresa. Los trabajadores realizan las entregas de acuerdo con los turnos establecidos que a menudo no satisface la demanda en las entregas este inconveniente se puede palpar en las horas pico nos referimos a los horarios del medio día y de la noche los viernes y fines de semana que son los días con más demanda del servicio por lo general se atiende alrededor de 300 a 350 carreras por día, por tal razón las entregas se ven afectadas.

La empresa de encomiendas DEWAN es una organización relativamente joven, por tal razón no cuenta con un Manual de Procesos Operativos donde se establezcan los diferentes procedimientos que se deben realizar, tomando en cuenta la cadena logística que la entrega de una encomienda implica, es decir el proceso que inicia a partir de la recepción de la orden, la ruta que se debe tomar hasta la entrega de las encomiendas en los diferentes puntos de destino que el cliente haya fijado, debido a esta falencia el servicio no es el más óptimo ni eficiente lo cual genera inconvenientes en las entregas.

1.1.1 Planteamiento del Problema

En la ciudad de Riobamba aproximadamente hace 4 años el uso del servicio de encomiendas motorizadas se ha incrementado considerablemente, con la emergencia sanitaria a causa de la Covid-19 han surgido mucho más y como referente en este sector de servicio tenemos a la empresa de encomiendas DEWAN.

DEWAN siendo una empresa visionaria se ha posicionado por su calidad y confianza obteniendo la acogida de la ciudadanía por su excelente servicio, además cuenta con todas las normas de bioseguridad para poder realizar las entregas de las encomiendas de forma segura, rápida y eficiente.

DEWAN realiza varias entregas dentro de la ciudad de Riobamba por lo general el punto de partida es la empresa matriz ubicada en las calles José Joaquín de Olmedo y José de Alvarado, la ciudad tiene varias calles que se pueden emplear para poder llegar al destino de forma rápida y segura, la ventaja que nos brinda la localidad es que no posee barreras arquitectónicas considerables, esto hace que la planificación sea eficiente por tal razón es importante conectar los puntos de interés para brindar un servicio de calidad a nuestros clientes.

A partir de la situación actual de la empresa de encomiendas DEWAN se establecen ciertos parámetros que son importantes como los inconvenientes diarios para poder realizar un análisis exhaustivo de las deficiencias y demoras en la entrega de las encomiendas, DEWAN siendo uno de los factores más relevantes en el momento de brindar un excelente servicio a la ciudadanía riobambeña por tal razón se pretende dar solución a esta serie de falencias como la falta de procedimientos para poder realizar las entregas de forma rápida, eficiente y eficaz.

Para cumplir con las necesidades de los clientes de la empresa de encomiendas DEWAN, es de suma importancia contar con un personal eficiente y capacitado que se encargue de la logística, que permitirá optimizar los controles, monitoreo y estandarización en el manejo de la carga hasta su destino.

La empresa DEWAN brinda el servicio de encomiendas a la ciudadanía a partir del 1 de julio de 2019, actualmente no cuenta con un manual donde se establezcan los diferentes procesos operativos para la distribución y entrega de las encomiendas con las que trabaja, este es un problema debido a que no existe una normativa que avale las actividades de transporte que realizan los conductores de motos al momento de dirigirse al destino solicitado que garantice que la entrega llegue a nuestros clientes en el menor tiempo posible.

El transporte de carga liviana requiere una logística adecuada para no afectar la gestión a nivel de costos, recursos y calidad. Para las empresas de encomiendas que emplean motos muchas veces resultan ser un obstáculo la optimización de los procedimientos operativos a causa de la inexistencia de manuales que ayuden a proporcionar contenido técnico, detallado y ordenado para el cumplimiento de las entregas.

La inexistencia de un Manual de Procesos Operativos trae como resultado la falta de establecimiento de funciones a los trabajadores que permitan realizar sus actividades de forma eficiente, no existe un registro establecido de clientes y de número de encomiendas que se realiza, esto perjudica el desempeño en general, por lo tanto genera gastos adicionales operativos a la empresa lo cual es considerablemente negativo, esta desorganización operativa aumenta las equivocaciones en las actividades que el personal desempeña ocasionando pérdidas.

1.1.2 Formulación del Problema

¿Cómo la implementación de un Manual de Procesos Operativos en la empresa de encomiendas DEWAN ayudará a mejorar el servicio, debido a que contarán con procedimientos establecidos y un orden al cual regirse para realizar las entregas a los clientes?

1.1.3 Delimitación del problema

- **Campo de Acción:** Gestión de Transporte Terrestre
- **Objeto:** Servicio de encomiendas
- **Localización:** Riobamba
- **Periodo:** 2021

1.2 Justificación:

1.2.1 Justificación teórica:

La movilidad es un eje importante para las ciudades muchas veces las personas no cuentan con un vehículo, no pueden salir de sus hogares o simplemente no cuentan con el tiempo suficiente para poder desplazarse en la ciudad a realizar sus diferentes actividades en relación a envíos de paquetes esto implicaría mayor número de vehículos en las vías a su vez mayor congestión, tomando en cuenta este inconveniente la empresa de encomiendas DEWAN brinda un servicio de entregas de encomiendas dando solución a la falta de tiempo de las personas.

1.2.2 Justificación metodológica:

Este proyecto está destinado a solucionar los problemas en la logística en la entrega de las encomiendas que por lo general existen ciertas demoras en el servicio de distribución de las encomiendas originados por la falta de procesos operativos y distintos factores estos pueden ser internos o externos. Una vez analizada la situación actual se logrará dar solución a varios parámetros que afectan a la entrega a tiempo de las encomiendas aplicando las respectivas estrategias para el mejoramiento y la optimización de este proceso de entrega.

1.2.3 Justificación practica:

Los beneficiarios de estudio serán las personas a las que se les brinda el servicio debido a que van a recibir su encomienda en un tiempo mucho más corto por su parte los empleados cumplirán así con su trabajo y por ende se mejorara la satisfacción del cliente, en referencia a los directivos de la empresa serán quienes optimizarán recursos y obtendrán ganancias en el cobro de los servicios ofrecidos.

De esta forma se pretende establecer parámetros que satisfagan a las necesidades de la empresa y a su vez incremente la preferencia del cliente, DEWAN se convertirá en un referente de calidad y eficiencia en el servicio ante la competencia que existe en la ciudad de Riobamba.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Desarrollar un Manual de Procesos Operativos mediante el desarrollo logístico que avale el mejoramiento del servicio en forma continua

1.3.2 Objetivos Específicos

- Generar un diagnóstico de la empresa a través del análisis de las variables que intervienen en la gestión de procesos logísticos e ineficiencias en el servicio
- Realizar una mejora de acuerdo con los parámetros técnicos partiendo del diagnóstico obtenido de la empresa
- Establecer y sugerir estrategias de mejoramiento al proceso operativo y logístico de la empresa de encomiendas

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2 Marco Teórico-Conceptual

El marco teórico que se desarrolla a continuación permite conocer los antecedentes que tomaremos como referencia y los conceptos básicos para el mejor entendimiento en el desarrollo de esta investigación con el fin de comprender la importancia de la implementación de procesos operativos dentro del área en análisis y la toma de decisiones acertadas para la empresa.

2.1.1 DEWAN

La empresa DEWAN encomiendas al instante es una empresa riobambeña fue fundada el 1 de julio del año 2019, la cual está comprometida en brindar soluciones prácticas a la ciudadanía en el tema de la entrega de encomiendas cumpliendo con todas las medidas de bioseguridad para brindar un servicio de calidad a sus clientes.

2.1.1.1 Misión

Somos una empresa de servicios de encomiendas comprometida en brindar a nuestros clientes y usuarios en general un servicio de transporte con todas las medidas de bioseguridad con un nivel de alta calidad, puntualidad, seguridad, y comodidad; satisfaciendo totalmente sus expectativas de cliente externo e interno.

2.1.1.2 Visión

Convertirnos en una de las empresas líderes de encomiendas, logrando que nuestros estándares sean lo más altos posibles cumpliendo protocolos de bioseguridad, de manera que sus usuarios se sientan totalmente a gusto con nuestros servicios y seamos reconocidos por nuestros valores empresariales.

2.1.1.3 Servicios

La empresa de encomiendas DEWAN cuenta con los siguientes servicios:

- Encomiendas
- Mecánica de motos
- App Llamafood Riobamba
- Publicidad

2.1.2 Servicio de Encomiendas

En la década del siglo XXI se originó el servicio a domicilio, gracias al internet los países industrializados más de la mitad preferían esta opción mientras que en los países en vías de desarrollo únicamente la mitad la utilizaban gracias al desarrollo de aplicaciones móviles que se puede instalar en un Smartphone o simplemente en un portal de internet. Las entregas a domicilio se encuentran en su total auge debido a que las personas cada vez más tienen su tiempo limitado y no pueden acercarse a realizar una compra en los diferentes establecimientos puede ser de comida, abastos, farmacia entre otros para satisfacer sus necesidades por tal razón el mercado se ha adaptado a los requerimientos de los consumidores.

2.1.3 DHL Express

La empresa DHL Express, en la región de Cienfuegos Cuba como poseedores de una franquicia, han efectuado correctamente a realizar la ejecución de los procesos en el sistema de entregas, con ello implica que han realizado procesos estandarizados los cuales le permiten una entrega adecuada y cumpliendo con las normas de calidad; además implementándose manuales de procedimientos y políticas en la empresa DHL Express e inclusive permitiendo lograr superar consigo políticas económicas negativas del país hacia las franquicias extranjeras. (Alvares, 2014)

2.1.4 Servicio a domicilio en el Ecuador

En el Ecuador el servicio a domicilio surge con la llegada del internet en los años 90, dando paso a las ventas on-line de variedad de productos además se podía llamar vía telefónica a los establecimientos comerciales para acceder a los productos que se requirieran, con los avances tecnológicos las compras on-line se han tornado más accesibles mediante las aplicaciones móviles evitando de esta forma que los potenciales clientes ahorraran tiempo de espera por sus productos y a su vez evitando las largas colas en los establecimientos.

2.1.5 Pronto Delivery

La empresa “Pronto” Delivery marcaba en sus inicios grandes cuentas a favor de ellos ya que por el servicio que brindaba muchos clientes lo recomendaban a otros, y a raíz de esto la compañía Delivery decidió que era momento de incrementar los sueldos de sus trabajadores contando con once personas

en el área administrativa y siete repartidores que entregan los paquetes en bicicletas y dos motos que son utilizados en casos especiales.

La mencionada empresa funciona dentro del perímetro urbano de Guayaquil contando con servicio financieros, servicio de mensajería local, servicio de tránsito, servicio dirigido a empresas públicas, servicio de hogar, servicio de oficina, servicios especiales contando a su haber 150 clientes.

Dentro de la problemática que se suscita en la empresa se encuentra la constante migración de personal los cuales no muestran lealtad por la empresa, altos índices de robos, falta de marketing lo que ocasiona que la empresa no continúe la expansión deseada y necesaria, a consecuencias de la implementación de técnicas para eliminar las falencias dieron como resultado el incentivo en ventas permitiéndole mayores oportunidades y eficacias en las estrategias en la mensajería Delivery. (Baquerizo, 2002)

2.1.6 El transporte en la distribución

De una forma breve y censida, diremos que la función de transporte se ocupa de todas las actividades relacionadas directa o indirectamente con la necesidad de situar los productos en los puntos de destino correspondientes, de acuerdo con unos condicionantes de seguridad, servicio y coste.

En un sentido amplio, definiremos de transporte como toda actividad encaminada a trasladar el producto desde su origen (almacenamiento) hasta el lugar de destino. Obviamente es una función de extrema importancia dentro del mundo de la distribución coma ya que en ella están involucrados aspectos básicos de la calidad del servicio, coste e inversiones de capital. (MORAL, 2014)

2.1.7 Prestación de servicios

Se define como prestación de servicios a la transacción en el cual se entrega un servicio, siendo declarada mediante la ejecución de un contrato para delimitar las acciones a realizarse en el servicio que se va a realizar, así como también metas, horas, precio y tiempo de ejecución del servicio. (Ruiz, 2005)

2.1.8 Delivery

También conocido como sistema de servicio de entrega es aquel que promueve la entrega de un producto desde punto determinado hacia otro mediante un proceso efectivo de logística sirviendo de intermediario en el canal de distribución del producto con el consumidor; considerándose entonces que el servicio de Delivery, no solo puede ser tomado en cuenta para minoristas sino para la formación de medianas y grandes empresas de entrega de productos. (Council., 2017)

El servicio de Delivery al mostrar en su ejecución errores y demoras en las entregas ocasionan pérdidas considerables económicas para la empresa ya que al brindar un mal servicio este cliente a futuro no solo no volverá a solicitar el servicio a la empresa Delivery, sino que este no recomendará el servicio entre sus conocidos y familiares, en lo que se denomina marketing piramidal.

Para lo cual una demora en el tiempo de entrega o un error de envío resultara nefasto para la compañía, es por eso que tanto el administrador o gerente, o el jefe de departamento de envíos deberá estar empapado en cada paso que se realice en la empresa, desde como son trasladados los envíos, hasta que tendrá que tomar ciertas medidas para que el paquete el agente de entrega del servicio de Delivery lo entregue a tiempo de forma que este servicio sea excelente, generándose así una cadena de efectos coordinados de crecimiento exponencial de la compañía de Delivery. (Ulloa, 2012)

2.1.9 Distribución de insumos

Es el canal de flujo de los productos de la compañía Delivery situados en una bodega de almacenamiento hasta lleguen al punto final que son los consumidores finales. (UNAB, 2018)

2.1.10 Procesos operativos

Se encuentran entrelazadas entre los servicios que se brindan y los clientes, con la finalidad de que los servicios que se prestan sean de calidad para los clientes. (Gil, 2008)

2.1.11 Procedimientos

Tal como indica Melinkoff “Los procedimientos consisten en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores.” (Melinkoff, 1990)

Se considera la importancia de generar procesos dentro de la empresa con la finalidad de establecer un alto grado de credibilidad y calidad en sus actividades que se desarrollan desde las más simples hasta las más complejas y así lograr los objetivos planteados.

El hecho importante es que los procedimientos existen en toda organización, aunque los mismo deben ser actualizados de acuerdo con las mejoras que se puedan ofrecer, volviéndose cada vez más rigurosos, más que todo por la necesidad de un control para detallar la acción, de los trabajos rutinarios y llegar a tener una mayor eficiencia cuando se ordenan de un solo modo.

2.1.12 Procesos

“Por proceso se entiende cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor y suministre un producto a un cliente externo o interno” (Harrington, 1993) de esta forma, aquellas actividades involucradas para el desarrollo de un proceso deben ejecutarse paralelamente por ende tener un fin común orientado a la satisfacción de los cambios requeridos dentro de la empresa.

(Harrington, 1993) Detalla en su libro “que existen cinco fases para el mejoramiento continuo de los procesos de la empresa, cada una de las cuales está determinada por actividades específicas”:

- Fase I: Organización para el mejoramiento
- Fase II: Conocimiento del proceso
- Fase III: Modernización del proceso
- Fase IV: Mediciones y Controles
- FASE V: Mejoramiento continuo

Cuando la organización no ha seleccionado el proceso a mejorar, es de importante establecer las causas y efectos, con el fin de realizar un análisis estructurado sobre el problema; permitiendo de tal manera recolectar la información necesaria para llevar a cabo la revisión y toma de decisión.

Una vez que la empresa haya definido el proceso o los procesos es importante determinar la justificación, alcance, efectos del estudio y analizar las personas involucradas en el proceso.

De igual manera se considera que el mejoramiento de los procesos operativos en el departamento de documentación de la empresa facilitará su ejecución y reducción de tiempos en las actividades

involucradas; considerando que todo cambio genera retrasos y conflictos estos deben ser solucionados racional y eficientemente.

2.1.13 Manual de Procedimiento

Es la recopilación por escrito secuencial y narrativa de las operaciones que se emplearan para realizar una actividad por lo tanto se detallan en qué consisten, cuando, donde, con qué, y en cuanto tiempo se hacen y se menciona quien es la persona responsable de llevarlas a cabo.

En base a lo antes expuesto (Gómez, 2007) define que “el manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización”.

El manual no solo permite describir procesos sino normas, políticas, reglamentos y sanciones los cuales se deben cumplir para mejorar la situación actual de la empresa todo esto en base al estudio detallado de los procesos involucrados.

El autor citado en párrafos expresa también que: “el sistema de control interno para cualquier entidad se hace necesario hacer el levantamiento de procedimientos actuales, los cuales son el punto de partida y el principal soporte para llevar a cabo los cambios que con tanta urgencia se requieren para alcanzar y ratificar la eficiencia, efectividad, eficacia y economía en todos los procesos”. (Gómez, 2007)

2.1.14 Manual de procedimientos logísticos

El manual de procedimientos logísticos es parte de una herramienta con información específica sobre las etapas empleadas en el suministro de mercancías, que se grafican mediante diagramas para que se cumplan con funciones específicas por parte de los operadores. (Velasco, 2013)

Cabe recalcar que con la implementación de un manual lo que se pretende es que los trabajadores cumplan con una serie de procedimientos sistemáticos para estandarizar las entregas de las encomiendas basados en criterios técnicos, los operadores deberán ser capacitados acerca de la finalidad y objetivos del manual para tener en consideración las responsabilidades de los procesos.

2.1.15 Objetivos del manual de procedimientos logísticos

Los objetivos del manual de procedimiento logísticos son los siguientes:

- Participar en las diferentes actividades orientadas a la cadena logística de transporte de carga.
- Aportar a la optimización de los recursos operativos para una eficiente gestión de transporte.
- Cumplir con los requerimientos establecidos en el traslado de la carga hasta su destino final.
- Realizar la organización de información física y digital de acuerdo con las actividades logísticas.
- Establecer las responsabilidades que tiene cada cargo.
- Orientar a los operadores a cumplir con todas sus responsabilidades de manera profesional. (Castro, 2017)

2.1.16 Importancia del manual de procedimientos logísticos

Para (Anaya, 2015) los manuales de procedimientos “son importantes porque expresan con claridad todas las acciones que se deben llevar a cabo en la cadena logística de transporte de carga para que se cumplan con los objetivos propuestos según cada actividad desarrollada por el personal”. (p. 62)

De acuerdo con el autor, la importancia de los manuales de procedimientos logísticos es porque de manera técnica y operativa asisten a los operadores a coordinar eficientemente sus actividades, siguiendo acciones que pueden ser desarrolladas a través de diagramas de flujos, mapas de procesos, políticas, normas, entre otros. Su socialización dota de conocimientos a los profesionales que ejercen este tipo de servicio en el comercio.

Por lo tanto, la implementación de un manual en una empresa de servicios de transporte es importante porque forma parte de los instrumentos estratégicos que aportan con criterios profesionales sobre cómo deben actuar los diferentes agentes de comercio y logística para cumplir con las expectativas de los clientes en el tiempo de entrega de la carga hasta su destino final.

2.1.17 Directrices para la elaboración de un manual de procedimientos

Es necesario que el manual de procedimientos integre toda la información técnica y especializada sin recurrir a términos complejos, siendo un instrumento básico que detalle de forma ordenada las actividades.

Es importante tener en claro el objetivo que se busca perseguir a través de la aplicación del manual de procedimientos logísticos para las actividades de suministro y transporte de carga de forma secuencial y ordenada.

Detallar las personas que serán responsables de cumplir con las diferentes actividades operativas en la distribución logística, estableciendo roles y funciones específicas.

Dar detalle de todas las acciones que deben realizar los operadores logísticos a través de procedimientos que tengan un rol interventor que genere resultados específicos.

En caso de ser necesario se deben integrar todos los formatos y formularios necesarios para que sean empleados en la cadena logística, donde la empresa logre estandarizar dichos documentos para que estos puedan generar resultados eficientes en la elaboración de los registros de información.

Definir un diagrama de flujo o mapa de procesos donde se detallen todas las actividades y procedimientos que se deben cumplir para garantizar los resultados esperados en el proceso logístico de transporte de carga hasta su destino.

De acuerdo con (Escudero, 2014) el formato que se maneja normalmente en un manual de procedimientos logísticos es el siguiente:

- Una portada con su fecha y personas responsables
- Una presentación o introducción sobre la finalidad de su aplicación
- Un índice (opcional)
- Los objetivos y metas del manual de procedimientos
- El alcance del manual
- Los ámbitos de aplicación del manual
- Las personas responsables de aprobar el contenido del manual
- Las políticas empleadas para el manual.
- Los procedimientos de manera ordenada.
- Formatos para registro de información
- Mapa de proceso o diagrama de flujo
- Un glosario de términos relevantes
- Los anexos pueden ser opcionales

Sobre los diagramas de flujos en el manual de procedimientos es un requerimiento de carácter obligatorio, porque sirve como una guía sobre las acciones y procedimientos que se deben cumplir en las diferentes actividades de la cadena logística de transporte de carga. Se caracterizan por ser unas representaciones con gráficos que están ordenadas secuencialmente, en el que se define de forma clara y concreta todas las actividades que deben cumplir los operadores logísticos.

Las empresas normalmente descartan el uso de manuales, siendo algo que debe ser socializado y formalizado, para que así se logren mejores resultados, donde el personal cumpla sus roles de forma específica, detallado a través de procedimientos que permitan su interpretación para llegar a cumplir con metas claras con relación a la parte de la logística. Es por esto, que un manual debe estar estructurado de contenido específico y que se acople a las necesidades del departamento que integra la empresa, para que así las personas involucradas sean capaces de seguir un patrón de procedimientos que garanticen la calidad del servicio en el área logística.

2.1.18 Marco legal

2.1.19 Reglamento General para la aplicación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

En el artículo 1 del presente reglamento de aplicación de la LOTTTSV se establece que mediante el cuerpo legal se definen las obligaciones que deben cumplir los conductores, operadoras de transporte, empresas, peatones para el uso de las rutas de carretera que están destinadas al transporte terrestre en el Ecuador.

2.1.20 Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

En el artículo 2 de la LOTTTSV se establece que el transporte terrestre se fundamenta un conjunto de obligaciones y obediencia en normas para la libre circulación en las carreteras a nivel nacional, garantizando la prestación de un servicio seguro, manteniendo esquemas de seguridad integral que protejan la movilidad de las personas, bienes y carga para su comercialización.

En el artículo 5 de la LOTTTSV establece que el gobierno como autoridad velará por que se realicen los controles y las capacitaciones técnicas a los transportistas para que cumplan con una estricta norma de aseguramiento social y desarrollen sus actividades de forma responsable.

Con respecto al artículo 7 de la LOTTTSV establece que las vías de circulación terrestre del Ecuador son utilizadas para la movilidad de bienes para uso público a través de vehículos que cumplen con las normas de seguridad y técnica que ayuden a mantener una responsabilidad social durante el uso de las rutas de carretera a nivel nacional e internacional.

2.2 Idea a Defender

El presente proyecto de investigación que se llevará a cabo en la empresa de encomiendas DEWAN el cual se dedica a la entrega de carga liviana en el periodo del año 2021, tratará acerca del desarrollo de contenido y a su vez de la propuesta como medio de solución a la situación actual de la misma para llevar sus actividades de entrega de encomiendas de forma eficiente y eficaz.

2.2.1 Variables

2.2.2 Variable Independiente

Sistema de Transporte para entrega y distribución de encomiendas.

2.2.3 Variable Dependiente

Movilidad de encomiendas en la ciudad de Riobamba.

2.3 Marco Metodológico

2.3.1 Modalidades de investigación

El enfoque que se utilizara en esta investigación es Cualitativo debido a que se pretende identificar, describir y evaluar el funcionamiento de las entregas de las encomiendas para establecer parámetros que se empleara en la elaboración del Manual de Procesos Operativos

2.3.2 Tipos de investigación

2.3.2.1 Descriptiva

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

2.3.2.2 *Investigación Bibliográfica o Documental:*

Como lo dice su nombre la investigación documental es el método investigativo basado en la revisión de textos, artículos, bibliografías, videos, películas entre otros ya existentes sobre un tema y que pueden ser utilizadas para dar inicio o traer a flote un tema ya tratado. Allí se puede encontrar una investigación histórica hecha ya sobre el tema de interés.

2.3.2.3 *De Campo*

Se trata de la investigación aplicada para comprender y resolver alguna situación, necesidad o problema en un contexto determinado. Se trabaja en el ambiente natural en que conviven las personas y las fuentes consultadas, obteniendo datos relevantes a ser analizados dirigidos a descubrir relaciones e interacciones entre variables sociológicas, psicológicas y educativas en estructuras sociales reales y cotidianas.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3 Métodos, Técnicas e Instrumentos

3.1.1 *Métodos*

3.1.1.1 **Analítico Sintético**

Permite conocer, comprender y aplicar toda la información captada de la investigación de campo (visitas a las instalaciones) y tras analizar los aspectos teóricos, se sintetiza en forma de redacción la información captada (bibliográfica y de campo).

3.1.1.2 **Analítico – Deductivo**

Sirve para definir elementos puntuales durante la investigación en base a conceptos generales, normativa y procesos a seguir para la mejora de las áreas de la empresa, fundamentadas teóricamente en el presente estudio.

3.1.2 *Técnicas e Instrumentos*

3.1.2.1 *Entrevista*

Es una conversación en donde se intercambian puntos de vista, ideas y opiniones esta puede realizarse entre dos o más personas, la entrevista sirve para saber el criterio del entrevistado acerca de un tema en específico que nos ayudara en la investigación del presente proyecto.

3.1.2.2 *Ficha de Observación*

Nos ayuda a recolectar datos para poder realizar un análisis de la situación por la que atraviesa la empresa también este instrumento sirve para evaluar la problemática existente en la misma.

3.1.2.3 *Encuesta*

Este instrumento de investigación está basado en una serie de preguntas que se aplicará a nuestros clientes para así recopilar datos acerca del servicio que se brinda y nos dará a conocer el nivel de satisfacción y calidad de nuestra empresa.

3.1.3 Población y muestra

En el estudio se tomará en cuenta a los posibles clientes de nuestra empresa es decir la población económicamente activa (PEA) de la ciudad de Riobamba es decir 107.234 hombres y 86.599 mujeres dando una suma de 193.833 habitantes según datos del último censo poblacional realizado por el INEC en el año 2010.

A su vez se encuestará al personal de la empresa DEWAN que cuenta con 31 trabajadores, datos que nos facilitó la empresa que vienen a constituir el universo de la misma.

Ciudadanía de Riobamba.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

N= Tamaño de la población

Z= Nivel de confianza

p= Probabilidad de éxito

q= Probabilidad de fracaso

e= Precisión (error máximo admisible en términos de proporción)

$$n = \frac{193.833 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (193.833 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

N= 193.833 población económicamente activa Riobamba (INEC, 2010)

Z= 95% (1.96)

p= 0.5

q= 0.5

e= 5%

n = 384

Personal de la Empresa DEWAN

Tabla 3-1: Personal de la Empresa DEWAN

PERSONAL DEWAN	
CARGO	TRABAJADORES
Gerente	Ing. Pedro Javier Viteri Rodríguez
Administrador Llama Food	Ing. Cristian Javier Silva Sánchez
Administrador DEWAN	Jordy Gerardo Vaca Pilco
Operadora	Johana Cristina Sangurima Aucapiña
Conductores	Roberto Carlos Castro Albán
	César Daniel Sandoval Duran
	Esneider Fabián Castiblanco Barrios
	Rafael Alexander Mora Hernández
	Héctor Gerardo Villegas Valdivez
	Yostin de Jesús Álvarez Reveron
	Erick Antoni Jaramillo Rodríguez
	Daniel José Mora Rincón
	Eduardo Simón Arellano Monterrey
	José Luis Cajilema Satán
	Diego Vinicio Granizo Toledo
	Edwin José Díaz Ángel
	Cesar Alejandro Vásquez Bonilla
	Brayan Alfonso Barriga Flores
Jandry Joel Rivadeneira Mora	
Nelson David Esquivel Rincón	

	Luis Alejandro Colmenares Padilla
	Federico Alberto González
	Wolfgang Alejandro Zambrano Ramones
	Rosa Elizabeth Morejón Marchán
	Romual Alejandro Mora Hernández
	Ana Judith Rincón
	Patricio Fernando Martínez Arévalo
	Salva Amauta Santander Tuqueres
	Christian Jhon Calero Maji
	David Miranda
	Miguel Flores
TOTAL	31

Fuente: DEWAN

Realizado por: Katia Villagrán.

3.2 Aplicación de instrumentos y análisis de resultados

3.2.1 Entrevista gerente (Anexo A)

Entrevista

Entrevistado: Ing. Javier Viteri.

Cargo: GERENTE

1. ¿Cuáles son los elementos que usted considera importante para garantizar la calidad del servicio de encomiendas?

- Puntualidad en las entregas.
- La capacitación a los motorizados se desea que sea constante debido a que son la carta de presentación de la empresa por lo tanto se les trata de impartir conocimientos en diferentes aspectos como son leyes de tránsito, atención al cliente, ética y valores, básicamente se pretende excelencia en el servicio y así brindar una buena atención a los clientes.
- El protocolo para atender al cliente empieza desde el saludo lo cual como empresa cuidamos mucho para entregar a los clientes un trato de primera y así destacar y ser un referente en la ciudad de Riobamba por tal razón nuestro prestigio ha ido aumentando considerablemente.

Análisis:

La empresa de encomiendas DEWAN considera que la puntualidad, la capacitación y la atención al cliente es fundamental, estos parámetros son los que hacen que destaque en el servicio.

2. ¿Con cuántas motos trabaja la empresa para ofrecer el servicio de entrega de encomiendas?

Entre vehículos internos y externos se trabaja con 4 motos de propiedad de la empresa y 27 motos de propiedad de cada uno de los trabajadores.

Análisis:

La flota con la que cuentan consta de 31 motos, 27 motos es de propiedad de cada trabajador respectivamente no obstante la empresa cuenta con 4 motos propias.

3. ¿Cuáles son las rutas más frecuentes que realiza la empresa de encomiendas?

Por lo general en toda la ciudad, se trabaja con distintos locales comerciales los clientes realizan sus pedidos en diferentes lugares es por eso por lo que no existe una frecuencia definida todos los días varían los lugares de origen del pedido y también del destino.

Análisis:

La frecuencia de rutas en este tipo de servicios de Delivery es variable y no se puede establecer una ruta definida, varios puntos de la ciudad de Riobamba son recorridos y cada día se establecen rutas distintas.

4. ¿Para qué tipo de encomienda contratan con más frecuencia el servicio?

Gracias al prestigio que se ha ganado el servicio de encomiendas se realizan entrega de

- Pedidos de órdenes de comida.
- Paquetería.
- Entrega de documentos.
- pagos de servicios.

Análisis:

Los clientes optan contratar este servicio para todo lo que es pedidos de alimentos, para documentos pagos y demás paquetería pequeña, este servicio es recomendado y tiene gran preferencia por los clientes debido a que es una gran alternativa muy eficiente.

5. ¿Cuántas motos se emplean para cubrir la demanda de entregas de encomiendas?

Los días con mayor demanda se requiere de todos los motorizados es decir se emplea toda la flota de la empresa.

Análisis:

La flota de la empresa es requerida al 100% sobre todo en días en que las entregas exceden el número de órdenes de entrega, los trabajadores cumplen con los pedidos de los clientes y así cubren toda la demanda.

6. ¿Al referirse a los cambios en los procesos operativos, cuáles son las decisiones que toma usted para la mejora de dicho proceso?

Para poder realizar los cambios se debe tomar en cuenta los puntos de referencia es decir los puntos de partida para realizar las encomiendas por tal razón el personal debe ir rotando para mejorar los tiempos de llegada a los locales comerciales y a los lugares de destino.

Análisis:

Los trabajadores deben realizar las entregas en función a cuan cerca están del punto de origen de la encomienda por esto es importante que exista una rotación permanente del personal en el día de trabajo.

7. ¿Cuáles son sus responsabilidades en el proceso de transporte de encomiendas?

- La principal responsabilidad que tengo al frente de esta empresa es optimizar los recursos.
- Generar los montos mínimos de metas para cubrir los montos de sueldos y demás necesidades de la empresa.
- Hacer que todos los trabajadores se involucren con todas las actividades de la empresa para que se empoderen y logremos trabajar de forma conjunta.

Análisis:

El gerente es una persona comprometida con el crecimiento y desarrollo de la empresa y hace que los trabajadores se apoderen de la misma es decir todos son una parte igual de importante como quien está en representación, para así lograr generar recursos que aporten a que se cumplan con los objetivos planteados.

8. ¿Por qué la empresa de encomiendas no cuenta con un manual de procesos operativos?

La razón principal del porque no tenemos manuales es por falta de tiempo y se desea realizar un manual completo de todos nuestros servicios es decir sería un manual de prácticas para nuestros motorizados para poder estandarizar nuestros procesos para que todo vaya a en una misma línea nos hemos tratado de manejar lo más profesionalmente para que no existan malos ratos con nuestros clientes y no sientan que están siendo mal atendidos.

Análisis:

La inexistencia de un manual básicamente es por falta de tiempo para poder consolidar los procedimientos de todas las actividades y así lograr elaborar un manual completo y práctico para la empresa.

9. ¿Cuáles son los problemas que se han evidenciado en el servicio de transporte?

- Los problemas por ser un servicio en el que se emplean motos es el alto riesgo de accidentes de tránsito también un factor externo es la gente que conduce los vehículos entonces la responsabilidad es compartida tanto de los motorizados como de las personas que manejan automóviles pequeños.
- Otro problema también está en los tiempos de entrega sería conveniente que los locales muchas veces se demoran en reparar los pedidos en las horas pico, todavía en los locales de la ciudad no saben de la importancia de un servicio de Delivery como herramienta principal para su negocio.

Análisis:

Los problemas que se han identificados en el desarrollo de las entregas son ocasionados por los diferentes factores externos que de una u otra manera afectan a las entregas de las encomiendas.

10. ¿Cuál es su opinión acerca de la elaboración de un manual de procedimientos que ayude a optimizar las operaciones de transporte?

Mi opinión acerca del manual de procedimientos es que va a ser una herramienta muy útil para la empresa para los trabajadores que están laborando y para los futuros trabajadores que se incorporen, con un manual de procedimientos se puede lograr que se estandaricen las acciones de entrega además que contribuirá para que todos los motorizados hablen un mismo idioma y así brindar una atención al cliente totalmente parametrizado y así lograr que el cliente no se sienta afectado por las diferentes

jergas de los motorizados debido a que trabajan personas de diferentes nacionalidades esto ayudara a que el motorizado sepa cómo debe desenvolverse en el momento de realizar las encomiendas.

Análisis:

El manual de procedimientos es indispensable para una empresa de transporte de encomiendas para poder estandarizar las acciones de la cadena logística incluyendo el saludo con el que se presenta el trabajador.

3.2.2 Entrevista al administrador (Anexo B)

Entrevista

Entrevistado: Johana Sangurima.

Cargo: ADMINISTRADORA

1. ¿Cuáles son las funciones que desempeña?

Entre las funciones que realizo me desempeño de:

- Centralista.
- Llevar las cuentas de la empresa.
- Atención al cliente.

Análisis:

Las funciones que realiza se relacionan con la atención al cliente, es quien recepta los pedidos y es responsable con las cuentas de la empresa.

2. ¿De qué forma supervisa las operaciones de Transporte?

Se realiza el registro manual mediante el conteo de las carreras en base a lo que se ha trabajado en el día cada uno de los conductores de motos.

Análisis:

Esta forma de supervisar las operaciones al ser un registro que se lleva en un cuaderno no es el óptimo para poder realizar un conteo de las carreras que realizan los conductores de motos.

3. ¿Cuántas entregas se realizan diariamente?

Alrededor de 150 carreras en días bajos y 300 carreras en los días de mayor demanda.

Análisis:

Podemos evidenciar que el servicio de encomiendas tiene gran acogida debido a que se realizan varias carreras diarias y en los días con mayor demanda este número de carreras aumenta considerablemente.

4. ¿Cómo se realiza el proceso de entregas?

Se asignan las carreras mediante la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp Business, se recepta el pedido, se realiza la orden en los locales comerciales posteriormente se realiza la colocación de sellos de seguridad antes de realizar el transporte de esta y finalmente se realiza la entrega al cliente con su de vida desinfección.

Análisis:

DEWAN trabaja con la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp Business, además se implementó la colocación de sellos de seguridad y la desinfección con alcohol en todos los pedidos para garantizar que los pedidos lleguen a las manos de los clientes con la mayor seguridad posible.

5. ¿Quiénes son las personas que intervienen en el proceso de transporte?

El motorizado directamente.

Análisis:

En el proceso de entrega la responsabilidad recae únicamente en el trabajador que es la persona que conduce la moto y a su vez es quien transporta la encomienda.

6. ¿Cuáles son las medidas que se toman al momento de presentarse novedades en el proceso de transporte?

Al momento de suscitarse por ejemplo un accidente el motorizado se comunica con la central para reportar la novedad y se vuelve a realizar el pedido en caso de que el producto haya sufrido algún daño.

Análisis:

Lo que procede es que el trabajador reporte la novedad a la central una vez que el incidente este en conocimiento de la empresa se y reemplazar el pedido en caso de que haya sufrido algún tipo de daño

7. ¿Cuáles son los reportes que entregan para poder evaluar la eficacia del proceso de transporte?

Por lo general se reporta por mensaje de WhatsApp Business o de forma verbal, de esta manera se conoce la eficacia de las entregas que se realizan.

Análisis:

Los reportes mediante mensajes ínstanos y verbales son una forma de conocer y evaluar si el servicio que se está brindando de transportación de encomiendas es eficaz.

8. ¿Las reuniones con el gerente cada cuanto tiempo se realizan?

Cada 15 días con el gerente y con los motorizados cada mes.

Análisis:

Las reuniones con el gerente son indispensables que se realicen cada quincena y con los trabajadores también son importantes que se realice cada mes debido a que se mantiene al día de lo que sucede en la empresa.

9. ¿Cada cuánto tiempo se realizan cambios en las operaciones logísticas?

Los cambios se realizan cada mes para lograr mayor eficiencia en el servicio.

Análisis:

Los cambios que se realizan son de vital importancia para mejorar el servicio y con cada cambio se hace que el trabajo sea efectivo porque se analiza los resultados del mes anterior y se trata de enmendarlos mejorarlos y establecer estrategias para establecerse como la empresa con los más altos niveles de calidad en el servicio.

10. ¿Cuál es la razón de no contar con un manual de procedimientos para la empresa?

La razón principal de no contar con un manual de operaciones es porque somos una empresa nueva y se realizaban las operaciones de forma empírica.

Análisis:

DEWAN es nueva en el mercado por lo tanto se han realizado las operaciones de forma empírica por lo que un manual de operaciones no se tomó en consideración para el funcionamiento de la empresa.

11. ¿Cuáles son los formatos que se emplean para el registro diario de la información del proceso de transporte?

Se realizan en forma manual el conteo de las carreras no existe un formato establecido.

Análisis:

Al no contar con un formato establecido la desventaja es que no se puede contabilizar de forma automatizada las carreras de todo el día y esto hace que tome más tiempo realizar estas acciones diarias de conteo de carrera al ser de forma manual.

12. ¿Cuáles considera que son las causas de los retrasos en las entregas que realiza la empresa?

- Las causas es la demora de los locales.
- La excesiva demanda que no cubre con todos los pedidos y existe un retraso de 10 min y esta demora es notificada al cliente.
- Accidente.
- Controles rutinarios de tránsito.
- El tráfico en las horas pico.
- Las inclemencias climáticas en los días de lluvia.

Análisis:

Los retrasos que se registra en el diario vivir de la empresa son causados principalmente por factores externos que afectan a la efectividad en los tiempos de las entregas a nuestros clientes.

13. ¿Cuáles son los inconvenientes más frecuentes que se presentan en el momento de las entregas?

- Accidente.
- Mal despacho de los pedidos en los locales comerciales.
- Mal estado de las calles.

Análisis:

Los inconvenientes que se registran por lo general son causados por circunstancias ajenas a la empresa que hacen que las entregas sufran demoras y afecta de forma directa en el tiempo de entrega de los pedidos.

14. ¿Cada cuánto tiempo se realizan capacitaciones a los trabajadores en torno a los cambios de la empresa?

Cada mes.

Análisis:

Esta medida aplicada a los conductores de motos es algo en que se destaca la empresa porque prioriza la capacitación mes a mes.

3.2.3 Ficha de observación (Anexo C)

Tabla 3-2: Ficha de observación

Nº	Descripción	Si	No	Observación
1	Cuentan con formatos y llevan un registro en un sistema del pedido de transporte solicitado por el cliente		X	
2	Se revisan las ordenes de entregas para verificar fecha y tiempo de transporte en las que se realizan		X	
3	Se lleva un monitoreo de las entregas realizadas por los conductores de motos	X		
4	Cuentan con la flota suficiente para cubrir la demanda	X		
5	Se realizan inspecciones a las encomiendas	X		
6	Cuentan con formatos de registro de novedades		X	
7	Se realizan controles en las rutas de las encomiendas		X	
8	Se cumple con todas las normas de seguridad para el transporte de las encomiendas	X		
9	El trabajador tiene poder de decisión ante alguna novedad que cause retrasos en el transporte de las encomiendas		X	Una vez notificada la novedad a central se toman las medidas pertinentes
10	La empresa cuenta con sistemas de control de novedades		X	
11	Se realizan verificaciones para las rutas de las entregas		X	
12	Al existir una novedad es reportada inmediatamente	X		
13	Al generarse retrasos en la entrega se resuelven de forma efectiva	X		
14	Se cumple toda la planificación del proceso de transporte	X		

Fuente: DEWAN

Realizado por: Katia Villagrán.

Análisis:

Los resultados obtenidos se realizaron mediante una visita las oficinas de la empresa de encomiendas DEWAN de la ciudad de Riobamba en donde se pudo constatar las diferentes actividades que intervienen en el proceso logístico del transporte de las encomiendas.

Se pudo evidenciar que no cuenta con lineamientos establecidos para el proceso de transporte es decir el proceso se realiza empíricamente sin un orden establecido, el tema de las rutas se establece según el pedido, la ruta es escogida por el trabajador tomando en cuenta el nivel de congestionamiento de diferentes zonas de la ciudad, cada trabajador se maneja según su astucia y a los atajos que conoce para así reducir el tiempo de entrega de las encomiendas.

3.2.4 Ficha de evaluación

En este contexto realizamos las encuestas de evaluación a la población económicamente activa de la ciudad de Riobamba. (Anexo D).

3.2.4.1 ¿Cómo califica su satisfacción con el servicio recibido?

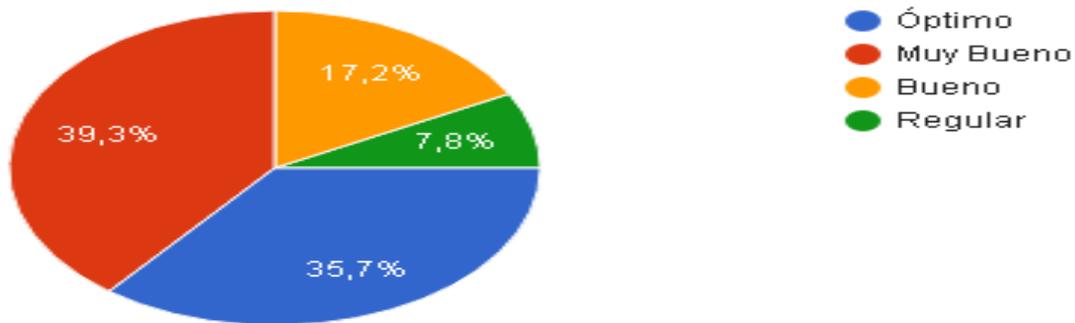
Tabla 3-3: Satisfacción al cliente

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Óptimo	137	35.7%
Muy bueno	151	39.3%
Bueno	66	17.2%
Regular	30	7.8%
Total	384	100%

Fuente: Población de la ciudad de Riobamba

Realizado por: Katia Villagrán.

Figura 3-1: Satisfacción al cliente



Fuente: Población de la ciudad de Riobamba

Realizado por: Katia Villagrán.

Análisis:

Las personas que han utilizado el servicio de encomiendas DEWAN califican en cuanto a su satisfacción con un 39.3% como muy bueno, siendo el porcentaje más significativo en esta interrogante.

3.2.4.2 ¿El tiempo empleado en el proceso de entrega de la encomienda es?

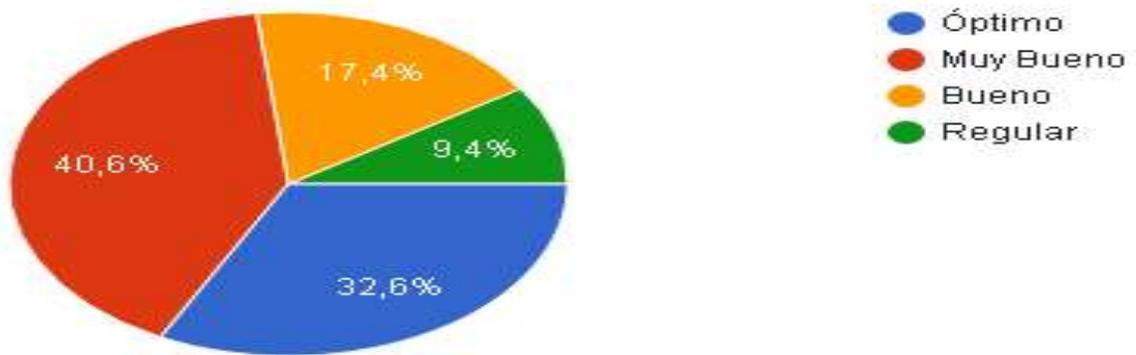
Tabla 3-4: Tiempo de entrega

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Óptimo	125	32.6%
Muy bueno	156	40.6%
Bueno	67	17.4%
Regular	36	9.4%
Total	384	100%

Fuente: Población de la ciudad de Riobamba

Realizado por: Katia Villagrán.

Figura 3-2: Tiempo de entrega



Fuente: Población de la ciudad de Riobamba

Realizado por: Katia Villagrán.

Análisis:

Según la presente encuesta los clientes califican con un 40.6% que el tiempo de entrega empleado por la empresa DEWAN es muy bueno, los clientes se sienten conformes con el tiempo de entrega.

3.2.4.3 ¿Cómo califica la seguridad que le brinda la empresa a su encomienda?

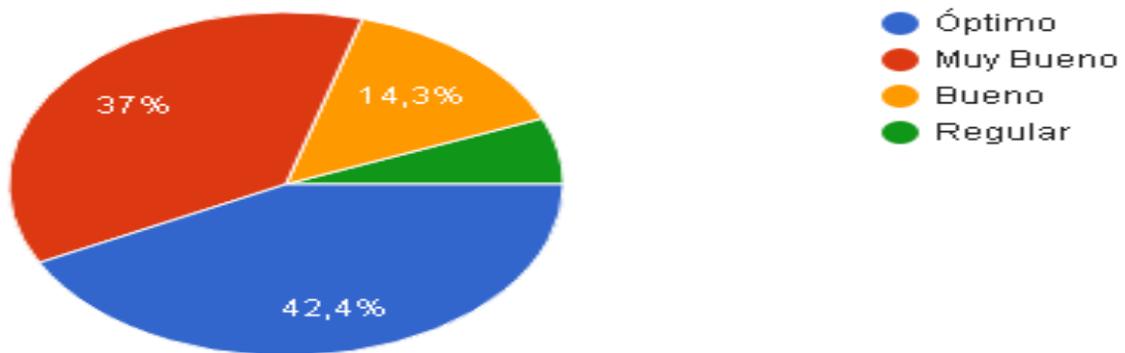
Tabla 3-5: Seguridad de la encomienda

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Óptimo	163	42.4%
Muy bueno	142	37%
Bueno	55	14.3%
Regular	24	6.3%
Total	384	100%

Fuente: Población de la ciudad de Riobamba

Realizado por: Katia Villagrán.

Figura 3-3: Seguridad de la encomienda



Fuente: Población de la ciudad de Riobamba

Realizado por: Katia Villagrán.

Análisis:

Los clientes de la empresa DEWAN manifestaron que la seguridad brindada calificada como óptima representa un 42.4%, los conductores de motos brindan seguridad a todos los envíos reduciendo los inconvenientes en este sentido.

3.2.4.4 ¿El monitoreo de transporte de su encomienda es?

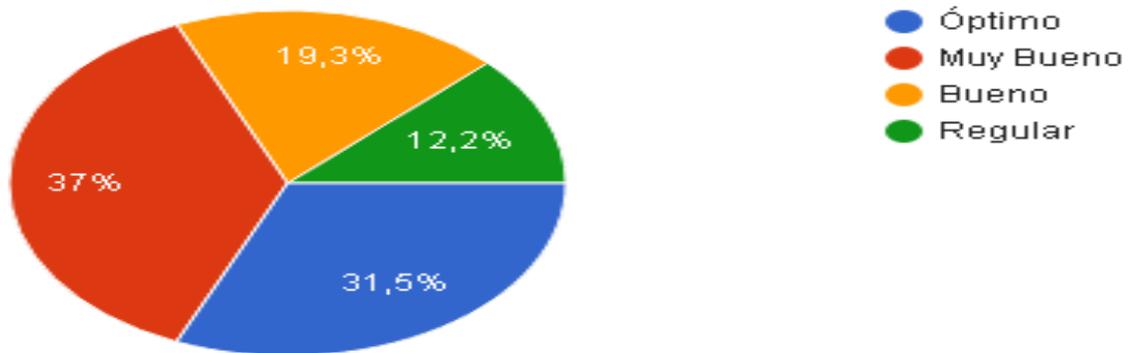
Tabla 3-6: Monitoreo de la encomienda

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Óptimo	121	31.5%
Muy bueno	142	37%
Bueno	74	19.3%
Regular	47	12.2%
Total	384	100%

Fuente: Población de la ciudad de Riobamba

Realizado por: Katia Villagrán.

Figura 3-4: Monitoreo de la encomienda



Fuente: Población de la ciudad de Riobamba

Realizado por: Katia Villagrán.

Análisis:

De acuerdo con la encuesta realizada el 37% de los clientes considero que el monitoreo es muy bueno, se refleja que se toma en cuenta que la encomienda llegue a las manos de los clientes sin ninguna novedad.

3.2.4.5 ¿La información proporcionada del estado de su encomienda es?

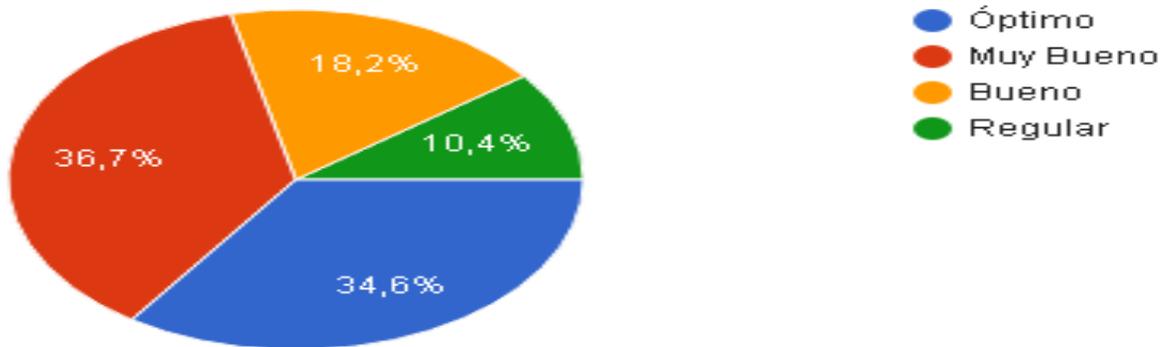
Tabla 3-7: Información estado de la encomienda

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Óptimo	133	34.6%
Muy bueno	141	36.7%
Bueno	70	18.2%
Regular	40	10.4%
Total	384	100%

Fuente: Población de la ciudad de Riobamba

Realizado por: Katia Villagrán.

Figura 3-5: Información estado de la encomienda



Fuente: Población de la ciudad de Riobamba

Realizado por: Katia Villagrán.

Análisis:

La encuesta arrojó que el cliente en base a la información del estado de la encomienda en suma da como resultado un 71.3% de aceptación, siendo que un 34.6% de los clientes considera que es óptima, y el 36.7% indicó que es muy buena respectivamente.

3.2.4.6 ¿Cómo califica el servicio en relación con la atención al cliente y a la calidad brindada?

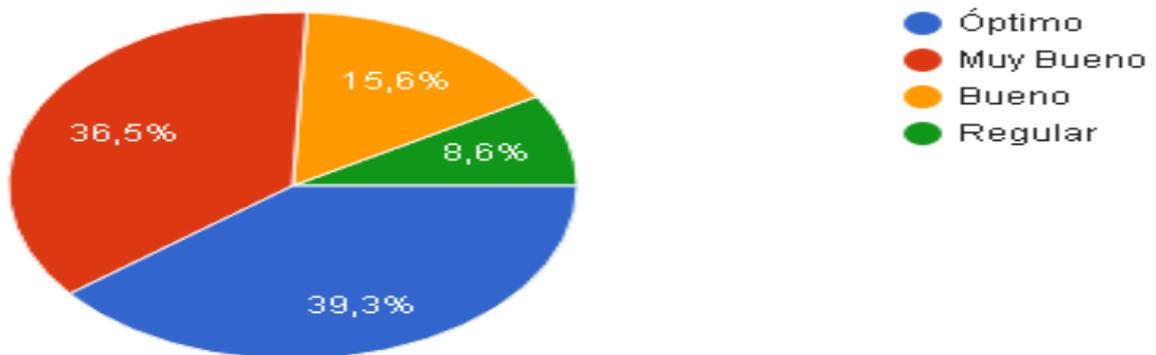
Tabla 3-8: Atención al cliente y calidad de servicio

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Óptimo	151	39.3%
Muy bueno	140	36.5%
Bueno	60	15.6%
Regular	33	8.6%
Total	384	100%

Fuente: Población de la ciudad de Riobamba

Realizado por: Katia Villagrán.

Figura 3-6: Atención al cliente y calidad de servicio



Fuente: Población de la ciudad de Riobamba

Realizado por: Katia Villagrán.

Análisis:

Los clientes de DEWAN indicaron en un 39.3% que la atención al cliente y la calidad en el servicio es óptima, los clientes han recibido una buena atención al cliente esto se refleja en la calidad en el servicio.

3.2.4.7 ¿Al escoger los servicios de DEWAN como califica el nivel de expectativas que tenía hacia nuestra empresa?

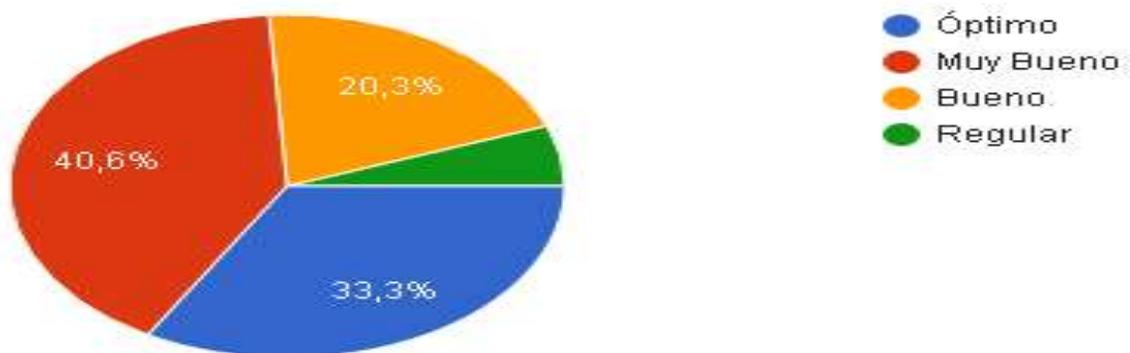
Tabla 3-9: Expectativa del servicio

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Óptimo	128	33.3%
Muy bueno	156	40.6%
Bueno	78	20.3%
Regular	22	5.8%
Total	384	100%

Fuente: Población de la ciudad de Riobamba

Realizado por: Katia Villagrán.

Figura 3-7: Expectativa del servicio



Fuente: Población de la ciudad de Riobamba

Realizado por: Katia Villagrán.

Análisis:

Las expectativas del servicio que tenía el cliente nos indican que el 40.6% de los clientes considera que es muy bueno, es importante mejorar los porcentajes como empresa se debería lograr la preferencia del cliente y que sus expectativas totalmente favorables.

3.2.4.8 ¿Los parámetros de seguridad brindados por la empresa considera que son?

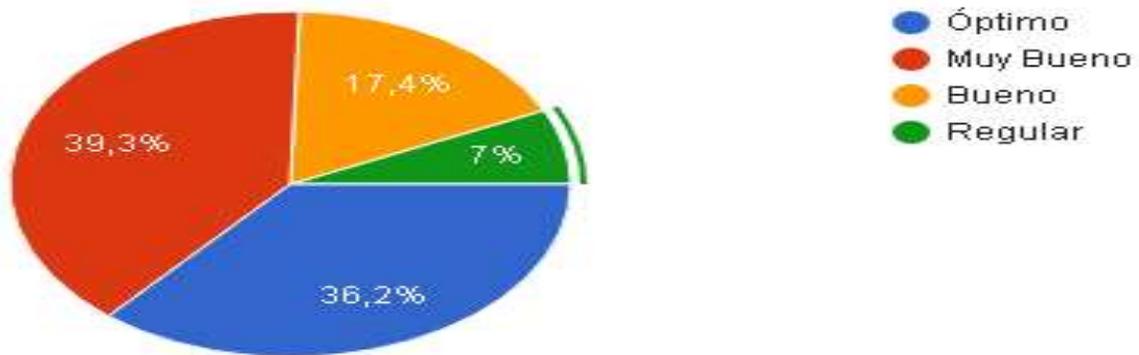
Tabla 3-10: Seguridad brindada

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Óptimo	139	36.2%
Muy bueno	151	39.3%
Bueno	67	17.4%
Regular	27	7%
Total	384	100%

Fuente: Población de la ciudad de Riobamba

Realizado por: Katia Villagrán.

Figura 3-8: Seguridad brindada



Fuente: Población de la ciudad de Riobamba

Realizado por: Katia Villagrán.

Análisis:

La seguridad que percibe las personas es de un 39.3% muy buena, en esta calificación el cliente considera que se debería brindar más medidas de seguridad para que la encomienda llegue a su destino sin novedades.

3.2.4.9 ¿Cómo califica su experiencia al emplear nuestros servicios?

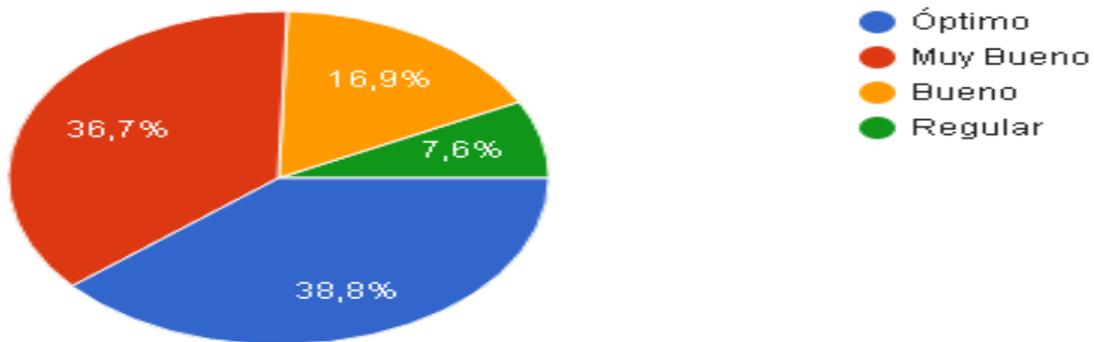
Tabla 3-11: Experiencia en el servicio

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Óptimo	149	38.8%
Muy bueno	141	36.7%
Bueno	65	16.9%
Regular	29	7.6%
Total	384	100%

Fuente: Población de la ciudad de Riobamba

Realizado por: Katia Villagrán.

Figura 3-9: Experiencia en el servicio



Fuente: Población de la ciudad de Riobamba

Realizado por: Katia Villagrán.

Análisis:

Según la encuesta aplicada el 38.8% de nuestros clientes considera que su experiencia es óptima, estos resultados nos indica que el cliente no está teniendo una experiencia completamente satisfactoria.

3.2.4.10 ¿El modelo de servicio empleado por la empresa considera que es?

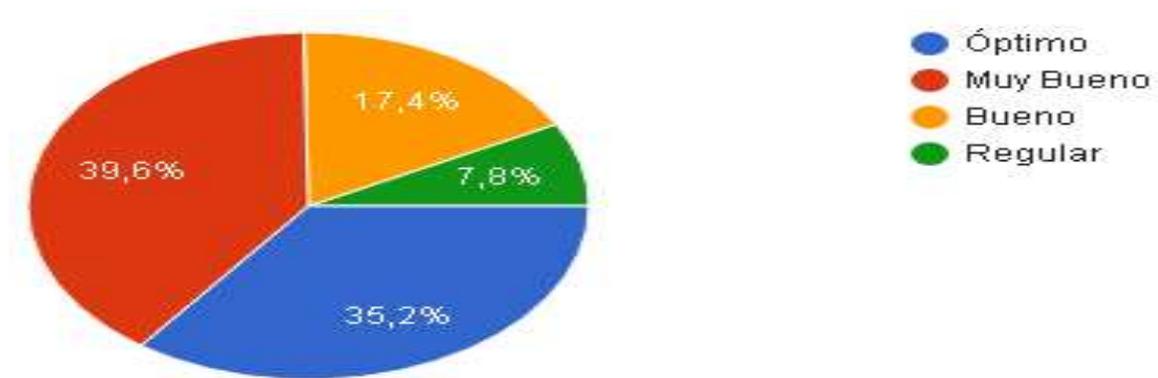
Tabla 3-12: Modelo de servicio

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Óptimo	135	35.2%
Muy bueno	152	39.6%
Bueno	67	17.4%
Regular	30	7.8%
Total	384	100%

Fuente: Población de la ciudad de Riobamba

Realizado por: Katia Villagrán.

Figura 3-10: Modelo de servicio



Fuente: Población de la ciudad de Riobamba

Realizado por: Katia Villagrán.

Análisis:

La calificación obtenida indica que un 39.6% de las personas lo consideran como muy bueno, el modelo que actualmente se aplica no cumple con los estándares de calidad, tiene un grado de eficiencia en el cual se puede trabajar para que la empresa destaque entre la competencia.

3.2.5 Diagnóstico de la Empresa de Encomiendas DEWAN

Los resultados obtenidos en los procesos de la empresa de encomiendas DEWAN presenta una serie de falencias en el ámbito operativo, al no contar con una guía para llevar a cabo sus operaciones sin embargo se está desarrollando las operaciones con la finalidad de dar servicio a los clientes en el transcurso de los años se ha logrado captar una demanda potencial.

Una vez realizado el análisis de la situación actual de la empresa de encomiendas DEWAN se evidencio una falta de lineamientos técnicos con los cuales regirse ordenadamente llevando un control de actividades, lo cual sería de gran de ayuda para optimizar el tiempo que se emplea para realizar las entregas a los clientes.

Como se ha manejado las actividades de transporte hasta la actualidad han sido de manera empírica sin un debido control ni planificación de estas, la falta de un sistema de registro de todas las entregas que se han realizado en el día representa un obstáculo para poder llevar un conteo confiable.

La gerencia ha realizado todas las gestiones que corresponde como es la capacitación de sus trabajadores, el pago de sus haberes se lo efectiviza en función de sus entregas diarias, dan mantenimiento mecánico a las motos, entre otras obligaciones. Existe un buen ambiente de trabajo.

Los factores externos que se evidencian en este análisis influyen en las demoras que sufren las encomiendas haciendo que el tiempo de espera para el cliente se extienda y muchas veces el cliente puede molestarse por este tiempo extra al momento de esperar que llegue su pedido.

CAPÍTULO IV: DISEÑO DE LA PROPUESTA

4 Título

Propuesta de un Manual de Procesos Operativos en la empresa de encomiendas DEWAN de la ciudad de Riobamba.

4.1 Justificación de la propuesta

La presente propuesta está pensada para que en la empresa de encomiendas DEWAN represente una herramienta que proporcione un orden en los procedimientos logísticos de entrega de paquetería pequeña, mediante una serie de acciones sistematizadas.

La implementación del Manual de Procedimientos Operativos para la eficiente distribución de encomiendas cumple con los criterios técnicos acorde a la finalidad de la empresa en donde se detalla lo que debe realizar el personal para que todo lo que realicen sea estandarizado y evitar demoras en toda la cadena logística.

Para empresa de encomiendas DEWAN la elaboración del manual de procedimientos es una herramienta muy útil para optimizar el tiempo y mejorar el servicio, haciendo que se generen cambios significativos al modelo que se ha estado ejecutando a lo largo de los años, esto garantizara que las entregas se realicen en base a lineamientos técnicos para así brindar al cliente una atención eficiente.

4.2 Contexto de la organización

La empresa DEWAN nace como un emprendimiento ante la necesidad de brindar un buen servicio de Delivery a la ciudadanía el 1 de julio del año 2019, el gerente de la empresa Ing. Javier Viteri en base a su experiencia como consumidor del servicio de encomiendas vio los defectos y fallas de estos servicios los cuales no brindaban ningún tipo de seguridad al momento de la entrega de alimentos y demás encomiendas, gracias a un socio y a su vez buen amigo juntos con una gran idea visionaria se implementó y posesiono a la empresa en la ciudad de Riobamba, por ende se logró consolidar este gran sueño llamado DEWAN.

DEWAN ante otras empresas de la localidad es decir la competencia la cual es muy buena, se evidenciaron los errores en las otras empresas y han sido corregidos en nuestra empresa para poder

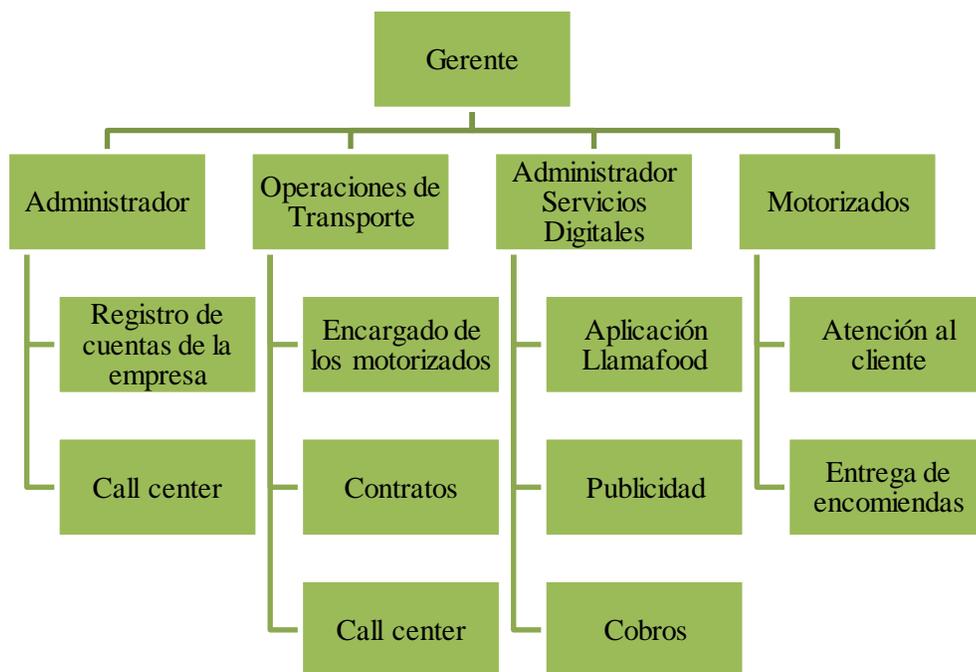
brindar una experiencia diferente y de calidad, DEWAN ha sido pionero en la implantación de sellos de seguridad y el servicio de mensajería instantánea a través de la plataforma WhatsApp Business para poder realizar las entregas en el menor tiempo posible con todas las medidas de bioseguridad.

La empresa de encomiendas DEWAN en sus inicios comenzó con 2 trabajadores haciendo alrededor de 8 carreras diarias a medida que pasaba el tiempo la empresa se expandió en toda la ciudad hasta alcanzar un crecimiento considerable, gracias a este emprendimiento se logró brindar estabilidad laboral a propios y extraños que trabajan en nuestra empresa es así que en la actualidad se trabaja con 31 trabajadores dando así un impulso para poder expandir la empresa llegando a otros lugares del país para así brindar un servicio eficaz y de calidad.

4.3 Organigrama DEWAN

La empresa tiene distribuido las funciones mediante el siguiente organigrama institucional:

Figura 4-1: Organigrama DEWAN



Fuente: DEWAN

Realizado por: Katia Villagrán.

4.4 Locales comerciales

Los principales locales comerciales con los que se trabaja se detallan a continuación por lo general el punto de partida de la encomienda es en la matriz de la empresa la cual está ubicada en las calles José Joaquín de Olmedo y José de Alvarado son las siguientes:

Tabla 4-1: locales Comerciales

LOCALES COMERCIALES		
Nº	ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN
1.	Rey Dorado.	Francia entre Olmedo y Villarroel
2.	Aroma y Sabor.	Av. Leopoldo Freire y Madrid
3.	Café Paola	Pichincha entre Guayaquil y Olmedo
4.	Pizzería Gerlam	Morona entre 2 de Agosto y Mauricio Chiriboga
5.	Ceviches de la Rumiñahui	Av. Antonio José de Sucre Paseo Shopping
6.	Rio Ceviches	Avenida Milton Reyes& Saint Amand Montrond
7.	Juan Valdez Café	Av. Miguel Ángel León y Av. Daniel León Borja
8.	Papios	Av. Leopoldo Freire y Av. Eloy Alfaro
9.	Rio Rock' S	Av. Daniel León Borja y Uruguay
10.	KFC	Av. Daniel León Borja y Aplicachima
11.	Chifa Plancha	Av., Daniel León Borja y Duchicela
12.	Cuchifritos	Colombia y Uruguay
13.	Chifa Dragon	Av. José Veloz y Carlos Zambrano
14.	Café Paris	Av. Miguel Ángel León y Av. Daniel León Borja
15.	Crepería El Medio Día	Av. Miguel Ángel León y Av. Daniel León Borja
16.	Humo Smokehouse	Olmedo entre Francia y Lavalle
17.	Gitano Resto Bar & Grill	Ayacucho y Cristóbal Colon
18.	Helados Coco-Limón	Cap. Edmundo Chiriboga, salida a Guano, Frente a la Gasolinera Primax
19.	Marisquería Puerto Azul	Carabobo entre Primera Constituyente y Veloz
20.	Encebollados Don Cone	Esmeraldas entre España y Larrea

21.	Ambateñito's Smoke & Carbón	Reina Pacha Entre Av. Carlos Zambrano y Princesa Cori
22.	Menestras del Negro	Av. Miguel Ángel León y Av. Daniel León Borja
23.	The Gourmet	Demetrio Aguilera y Juan 21
24.	Pollo El Emperador	Av. Daniel León Borja y Miguel Ángel León
25.	Bellavista Burguer	Av. Lizarburu y Av. Milton Reyes
26.	Bogati	Av. Daniel León Borja y Uruguay
27.	Órale	10 de agosto y morona
28.	Lentejitas	Venezuela 27-78 y Rocafuerte
29.	Pollo Gus	Av. Daniel León Borja y Brasil
30.	Corcel Negro	Av. Daniel León Borja y Miguel Ángel León
31.	Pollo Ejecutivo	Av. Milton Reyes y Av. Lizarzaburu
32.	Los Bolones y Empanadas	Uruguay y Daniel León Borja
33.	Los Hot Dog de la Gonzalo Suarez	Av. Daniel León Borja y Princesa Cori
34.	Ceviches del Coliseo Doña Mary	García Moreno y pichincha
35.	Tauro by Bonny	Alvarado 25-26 y Orozco
36.	El Varón De Las Mollejas	10 de agosto y Loja
37.	Esquina de Ales	Vía 9 de Octubre y Juan Félix Proaño (Vía San Luis)
38.	Chifa CHINA	Daniel León Borja entre Jacinto González y Autachi
39.	Picantería El Che	Francia y argentinos
40.	Happy Pollo	Av. Miguel Ángel León y Av. Daniel León Borja

Fuente: DEWAN

Realizado por: Katia Villagrán.

4.5 Vehículos

DEWAN posee 4 vehículos propios, los demás vehículos que prestan el servicio son de propiedad de los trabajadores por lo tanto no son considerados en este registro debido a que no son fijos, los vehículos de la empresa se detallan a continuación:

Tabla 4-2: Vehículos DEWAN

VEHICULOS DEWAN					
Nº	MARCA	MODELO	AÑO	PLACA	COLOR
1.	Motor 1	Furious	2019	IW226E	Rojo
2.	Ranger	200GY-8	2019	IV4380	Negro
3.	Ranger	200GY-8	2019	IV4350	Negro
4.	Ranger	200GY-8	2019	IV4360	Negro

Fuente: DEWAN

Realizado por: Katia Villagrán.

4.6 Personal

La empresa de encomiendas DEWAN cuenta con 31 trabajadores laborando, de los cuales 4 son parte de las oficinas, los cuales se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 4-3: Personal DEWAN

PERSONAL DEWAN			
CARGO	NOMBRES	FUNCION	TRABAJADORES
Gerente	Ing. Pedro Javier Viteri Rodríguez	Dirigir la empresa, toma de decisiones	1
Administrador Llama Food	Ing. Cristian Javier Silva Sánchez	Encargado de la publicidad y manejo de la aplicación y dirección comercial	1
Administrador DEWAN	Jordy Gerardo Vaca Pilco	Coordinador de rutas y dirección de órdenes de los clientes	1
Administradora Operadora call center	Johana Cristina Sangurima Aucapiña	Recepta los pedidos, lleva la contabilidad y estados de cuenta	1
Conductor de moto		Entrega y distribución de encomiendas	27
TOTAL			31

Fuente: DEWAN

Realizado por: Katia Villagrán.

4.7 Descripción de la propuesta (Anexo E)

MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS

EMPRESA DE ENCOMIENDAS DEWAN

Elaborado por:

Katia Villagrán Arellano.

Autorizado y Aprobado por:

Ing. Javier Viteri Rodríguez.

4.8 Introducción

El manual de procedimientos de la empresa de encomiendas DEWAN establece las acciones y operaciones que el personal debe realizar en la distribución y entrega de paquetería pequeña, esta guía práctica técnica busca optimizar los tiempos de entrega garantizando la calidad en el servicio y brindando las debidas seguridades a la encomienda que se va a transportar.

4.8.1 Alcance

El alcance que tiene el presente Manual de Procedimientos Operativos es ponerlo en práctica y así dar cumplimiento a estos lineamientos por parte del personal que labora en la empresa, este manual permitirá estandarizar todas actividades y procesos para lograr alcanzar los niveles de calidad.

4.8.2 Misión

Ofrecer a nuestros distinguidos clientes una atención de primera cumpliendo con todos los lineamientos técnicos en el transporte de las encomiendas, garantizando calidad en el servicio, con un excelente personal capacitado y calificado para brindar seguridad en todas las entregas.

4.8.3 Visión

Alcanzar los estándares de calidad para ser un referente en el servicio de encomiendas a nivel local con miras a la expansión a nivel nacional, dando seguridad en el servicio, ética y responsabilidad.

Manual de Procesos Operativos

Empresa de Encomiendas DEWAN

4.9 Identificación del conductor

Con la finalidad de identificar al personal que labora en la empresa se hace necesario la uniformidad a través de:

4.9.1 *Uniforme*

Consta de una chompa color verde con un logotipo de la empresa y el casco de seguridad homologado como se puede observar en el Anexo F.

4.9.2 *Carné de identificación*

El carné de la empresa cuenta con el nombre, función y número de cédula. Como se indica en el Anexo G.

4.9.3 *Maleta térmica*

El implemento principal que todo conductor de la moto debe poseer es la maleta térmica la cual es de color verde, con los distintivos de la empresa que es de color negro, en su interior posee una división para ubicar los pedidos y seguros para evitar que los pedidos sufran algún daño en el momento que sean transportados a su destino final como se puede observar en el Anexo H.

4.10 Responsabilidades

Los encargados de aplicar este Manual de Procedimientos de distribución Logística de transporte motorizado serán las áreas de gerencia y el personal de la empresa de encomiendas DEWAN.

4.10.1 *Gerencia*

- Es el encargado de hacer que se cumplan con los procedimientos del manual.
- Es quien designa las diferentes acciones operativas.
- Corregir las falencias en el proceso de entrega de encomiendas.

- Debe llevar un control de los trabajadores acerca de los reportes de novedades durante la ejecución de las operaciones de entrega de encomiendas.
- Contar con las estadísticas de los reportes por parte de los trabajadores para poder corregir errores que pueden afectar el servicio en el proceso logístico.
- Capacitar a sus trabajadores para ampliar sus conocimientos y habilidades.

4.10.2 Del personal de operaciones

- Realizar sus actividades de forma segura.
- Dar a conocer las condiciones desfavorables en la entrega a su superior.
- Cumplir con los procesos establecidos por este manual.
- Cumplir con la normativa legal de tránsito vigente, así como de la empresa.

4.11 Procedimientos generales para el personal

- Reportar las novedades en el proceso de entrega de encomiendas al administrador.
- Ninguna persona podrá operar un equipo para el que no haya sido capacitado.
- Todo trabajador deberá portar su uniforme que identifica a la empresa así también deberá portar su casco de seguridad y con los identificativos de la empresa.
- La moto deberá ser conducido por el personal es decir el chofer calificado.
- El trabajador deberá cerciorarse que la encomienda vaya completamente asegurada para evitar cualquier tipo de percance o accidente que estropee la encomienda.
- El trabajador antes de salir deberá cerciorarse que el vehículo se encuentre en óptimas condiciones mecánicas antes de iniciar el recorrido.
- El trabajador deberá realizar un reporte de incidentes o accidentes al Supervisor.

4.12 Procedimiento de carga y descarga

4.12.1 Objetivo del procedimiento

Establecer todos los procedimientos operativos para realizar el respectivo manejo de las encomiendas, para garantizar la calidad y la buena atención a nuestros clientes.

4.12.1.1 Disposiciones

El trabajador para cumplir con los protocolos de bioseguridad debe cumplir con los siguientes pasos:

- Cuando el trabajador recoja el pedido se procede a rociar alcohol y los sellos de seguridad propios de la empresa, además se deberá ubicar el pedido en las maletas térmicas debidamente sonetizadas.
- Se procede a la colocación de la maleta en la espalda, sube a la moto y se apoya la maleta en la parte posterior de la moto.
- Los pedidos deben estar debidamente asegurados para evitar que se estropeen en el momento que sean transportados hacia el lugar de destino.
- Al momento de asegurar los pedidos se debe procurar evitar que sufran algún daño al ser sujetados con los seguros que poseen las maletas térmicas.

4.12.1.2 Reportes y comunicaciones

El trabajador deberá reportar las novedades, carreras de encomiendas que realiza a la central de la empresa:

- El trabajador deberá recibir la reasignación del pedido para poder realizar la entrega por parte de la central.

4.12.1.3 Procedimiento de transporte de encomiendas

- Los pedidos sean cual sean su forma deben ser asegurados en la maleta térmica mediante los seguros que se encuentran dentro de la misma los cuales sirven para mantenerlos en su sitio y evitar que se muevan se deslicen y provoquen daños en la encomienda hasta su destino final.
- Si el pedido es pequeño se ubicará en el compartimento de la parte superior de la maleta térmica o a su vez en el bolsillo pequeño de la parte de enfrente de la maleta térmica.
- Si el pedido es grande se ubicará en el compartimento de la parte inferior de la maleta térmica.
- Si la encomienda excede las dimensiones se procederá al retiro de la separación de espacios de la maleta térmica.

4.12.1.4 Reportes y comunicaciones

- Se deberá llevar un registro en donde se contabilizará el número y el costo de cada una de las carreras que se realizan diariamente.
- El trabajador realizara la carrera únicamente si es designado por la central.
- El trabajador notificara a central si el pedido ya fue retirado y entregado al cliente a su vez central informara al cliente sobre el estado de su encomienda.
- Al presentarse algún inconveniente de cualquier tipo se deberá reportar a central para que se tomen las decisiones correspondientes.

4.13 Proceso operativo

Figura 4-2: Proceso operativo



Fuente: DEWAN

Realizado por: Katia Villagrán.

4.13.1 Recepción del pedido

La persona que interviene en la recepción del pedido es quien este encargado del call center y sus acciones se detallan a continuación:

- Llegar puntual al lugar de trabajo y revisar que los equipos con los que se trabajan se encuentren en buenas condiciones (teléfono celular y computadora).
- Abrir la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp Business.
- Al momento de recibir un mensaje de los clientes la aplicación responde de forma automática, se pueden emplear otras respuestas rápidas para contestar la petición del cliente con las respuestas que se detallan a continuación:
 - Gracias por comunicarte con DEWAN Encomiendas. ¿Cómo podemos ayudarle? 😊
 - DEWAN!! En que le podemos servir?
- El operador encargado de responder los mensajes deberá preguntarle al cliente de donde desea que sea ordenado su pedido y deberá responder según sea la orden o con estas frases:
 - Con mucho gusto, de que local desea que realicemos su pedido? ➡📍😊
 - DEWAN tramitamos su pedido! Gracias por preferirnos!! 🚚➡➡
- Una vez receptado la orden y el lugar de donde se debe retirar el pedido el operador deberá solicitar la ubicación para la entrega del pedido con las siguientes respuestas:
 - En caso de retiro de encomiendas de locales comerciales o de comida establecidos
 - Para la entrega por favor, nos puede ayudar enviando su ubicación actual para mejor referencia del motorizado 🚚?
 - Para el retiro y entrega de paquetería de sitios no establecidos
 - Con mucho gusto, buen día, Ayúdeme tenga la bondad con la ubicación 📍y/o dirección de retiro y ubicación y/o dirección de Entrega 📍🚚🚚
 - ¿Con mucho gusto le realizamos la entrega a esta misma ubicación por favor? ☐
 - En caso de que el cliente solicite un motorizado para enviar un paquete se responde de la siguiente manera:
 - ¡A las órdenes en este momento le envié a la unidad! 🚚😊
- A continuación, se le notifica al cliente el tiempo de espera que se empleara para la entrega el pedido

- En ___ min nos despachan su pedido de inmediato el motorizado se trasladaría a la ubicación indicada 😊🚗📍
- Al momento de la entrega se notifica el cliente con el siguiente mensaje
 - DEWAN le informa que el motorizado se encuentra en el punto por favor! 🙌📍

4.13.2 Reasignación del pedido

- La operadora al recibir el pedido del cliente reenvía el mismo mensaje al trabajador que se encuentre activo de acuerdo con el orden en el que se reportaron como operativos.
- El trabajador recibe el mensaje de la central con la información del pedido, el nombre del cliente a quien se va a entregar el pedido y la ubicación del destino del pedido.
- El trabajador al aceptar la entrega se dirige al lugar en donde se va a retirar el pedido, en caso de cancelación de la cuenta el trabajador deberá contar con el dinero suficiente para pagar el total del pedido.
- El trabajador deberá identificarse y retirar o realizar el pedido de la siguiente manera:
 - DEWAN buenos días me ayuda con (orden del cliente), muchas gracias que tenga un buen día.
 - DEWAN buenos días me ayuda con (paquete o encomienda del cliente), muchas gracias que tenga un buen día.
- Retirado el pedido se informa a central el precio de la encomienda y central informa el total al cliente incluido el precio de la carrera.

4.13.3 Transporte de pedido

- El trabajador deberá transportar el pedido en la maleta térmica.
- Deberá ubicar de forma correcta el pedido con todas las medidas de seguridad con los seguros que se encuentran en la maleta y colocar los sellos de seguridad de la empresa.
- Una vez ubicado el pedido en la maleta térmica, el trabajador procederá a establecer la ruta más rápida esto reducirá el tiempo de espera al cliente.

4.13.4 Entrega del pedido

- El trabajador al llegar al punto de destino informa a central que ya se encuentra en la ubicación proporcionada por el cliente.

- Central notificara al cliente que el trabajador se encuentra en la ubicación que fue anteriormente proporcionada.
- El trabajador al entregar el pedido deberá proceder de la siguiente manera:
 - DEWAN buenos días.
 - Preguntara por la persona a quien se le debe entregar el pedido.
 - Deberá rociar alcohol en el pedido.
 - Entregará el pedido al cliente.
 - Indicara el costo de la factura según sea el caso a central y central notificara al cliente y el costo total de la encomienda y de la carrera.
- Al retirarse el trabajador deberá despedirse de la siguiente manera:
 - Gracias por preferir DEWAN, que tenga un buen día.

4.14 Registro

Cada carrera que se realiza es registrada por el operador de call center en donde se anota:

- Nombre del trabajador
- Numero de carreras.
- Costo por cancelar del trabajador hacia la empresa por el día de trabajo.

Todos los datos recabados durante el día se corroboran con el registro existen en la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp Business para realizar el cierre de caja.

4.14.1 Ficha para registro de Carreras y Costos

Para realizar el registro se establece una ficha en donde se establece el responsable, la fecha, el nombre del trabajador, el detalle de la carrera, origen, destino, costo y observaciones la cual se detalla en el Anexo I.

4.15 Estrategias de mejoramiento

Una vez realizado el manual se estima que el proceso operativo de transportación alcance los estándares de calidad ya que al puntualizar las acciones y responsabilidades que se deben llevar a cabo en la empresa se espera que el servicio alcance todas las expectativas del cliente por lo tanto se plantean las siguientes estrategias:

- Registrar a los clientes más frecuentes mediante un código de identificación que conste de:
 - Nombre del cliente.
 - Dirección del cliente.
 - Sector a donde realiza las entregas con más frecuencia.
 - Locales comerciales a los que realiza pedidos.
- Establecer paraderos en donde se pueda esperar la orden de central el cual deberá estar ubicado estratégicamente cerca a los locales comerciales con más demanda se sugiere que se encuentren en la parte centro sur y centro norte de la ciudad para así reducir los tiempos de viaje y evitar que los conductores de motos tengan que atravesar toda la ciudad para realizar las entregas
- Registrar los números telefónicos de los locales nuevos que los clientes piden las órdenes para que el pedido se encuentre listo para su posterior entrega.
- Para realizar los pagos de pedidos que demandan una gran cantidad de dinero sería ideal trabajar con banca móvil para poder retirar dinero sin tarjeta y cumplir con el pedido del cliente y así evitar que el trabajador no pueda solventar esa orden y a su vez sea víctima de robos.

Conclusiones:

- En base a la información que se evidencio en esta investigación se conoció las actividades que realizaban en la empresa de encomiendas DEWAN, al no contar con un manual de procedimientos se pudo evidenciar las carencias y los problemas que registraba en la prestación del servicio lo cual provoca deficiencias en el servicio.
- La empresa de encomiendas al no contar con un control definido en la parte operativa de transporte ocasiono que surjan inconvenientes lo cual da como resultado las demoras y retrasos en la entrega y distribución de paquetes y la inconformidad de nuestro cliente.
- La elaboración de un manual de procedimientos operativos es importante debido a que en base a este se rigen las acciones a realizarse y evita problemas a futuro, la gerencia por su parte cubre la necesidad de optimizar recursos además es un respaldo para la empresa debido a que pueden realizar los procesos de forma eficiente y eficaz dando como resultado un servicio que cumple con los estándares de calidad.

Recomendaciones:

- Aplicar el Manual de Procesos Operativos en la empresa de encomiendas DEWAN para que su productividad mejore y permita optimizar la realización de las actividades diarias de transporte de encomiendas.
- Realizar las debidas capacitaciones al personal para buena ejecución del manual de operaciones, además la empresa deberá complementar los conocimientos de los trabajadores y así mantener los estándares de calidad con la que se desea posesionar la empresa.
- Realizar controles permanentes en la empresa de encomiendas DEWAN en torno a las operaciones de transporte de encomiendas para optimizar recursos y mantener las acciones establecidas para optimizar los procesos.

Bibliografía:

- Alvares, D. C. (2014). *Procedimiento para la mejora del servicio de envíos de mensajería DHL EXPRESS, Perteneciente a la empresa de correos Cienfuegos*. Cuba.
- Anaya, J. (2015). *Logística integral: La gestión operativa de la empresa* 5ta edición. Bogotá: Esic Editorial.
- Baquerizo, F. (2002). *Marketing para una empresa de mensajería en época de crisis*. ESPOL.
- Castro, E. (2017). *Optimización de la cadena logística*. Caracas: Ideas Propias Editorial.
- Council, A. C. (2017). *Integrated Project Delivery*. California, Estados Unidos: Mc.
- Escudero, M. J. (2014). *Logística de Almacenamiento*. Lima: Ediciones Paraninfo S. A.
- Gil, O. &. (2008). *Guía para la identificación y análisis de los procesos de la Universidad de Málaga*. España.
- Gómez. (2007). *Manuales de Procedimientos y su aplicación dentro del Control Interno*. Retrieved from <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/26/manproc.htm>
- Harrington. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. McGraw-Hill. .
- INEC. (2010). Retrieved from <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manualateral/Resultados-provinciales/chimborazo.pdf>
- Melinkoff, R. (1990). *Los procedimientos administrativos*. Caracas, Venezuela: Panapo.
- MORAL. (2014). *Logística del transporte y distribución de carga*. Los Angeles: Ecoe Ediciones.
- Ruiz, S. (2005). *El concepto de prestación de servicios y la transferencia de bienes*. Chile.
- Ulloa, C. J. (2012). *Unificación del servicio de entrega a domicilio en la vía a Samborondón*. Ecuador.
- UNAB. (2018). *Recepción y almacenamiento de insumos*. In UNAB. Colombia: Universidad.
- Velasco, J. (2013). *Gestión de la logística en la empresa*. Madrid: Piramide.



Escaneado digitalmente por:
JHONATAN RODRIGO
PARRERO UQUILLAS

Anexos

ANEXO A: ENTREVISTA GERENTE

**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTTADA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERIA EN GESTION DE TRANSPORTE**

Entrevistador:		Fecha de la entrevista			
Entrevistado:		Cargo:		Tiempo en el cargo	

Entrevista

11. ¿Cuáles son los elementos que usted considera importante para garantizar la calidad del servicio de encomiendas?

12. ¿Con cuántas motos trabaja la empresa para ofrecer el servicio de entrega de encomiendas?

13. ¿Cuáles son las rutas más frecuentes que realiza la empresa de encomiendas?

14. ¿Para qué tipo de encomienda contratan con más frecuencia el servicio?

15. ¿Cuántas motos se emplean para cubrir la demanda de entregas de encomiendas?

16. ¿Al referirse a los cambios en los procesos operativos, cuáles son las decisiones que toma usted para la mejora de dicho proceso?

17. ¿Cuáles son sus responsabilidades en el proceso de transporte de encomiendas?

18. ¿Por qué la empresa de encomiendas no cuenta con un manual de procesos operativos?

19. ¿Cuáles son los problemas que se han evidenciado en el servicio de transporte?

20. ¿Cuál es su opinión acerca de la elaboración de un manual de procedimientos que ayude a optimizar las operaciones de transporte?

ANEXO B: ENTREVISTA AL ADMINISTRADOR

**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTTADA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERIA EN GESTION DE TRANSPORTE**

Entrevistador:		Fecha de la entrevista	
Entrevistado:		Cargo:	Tiempo en el cargo

Entrevista

1. ¿Cuáles son las funciones que desempeña?

2. ¿De qué forma supervisa las operaciones de Transporte?

3. ¿Cuántas entregas se realizan diariamente?

4. ¿Cómo se realiza el proceso de entregas?

5. ¿Quiénes son las personas que intervienen en el proceso de transporte?

6. ¿Cuáles son las medidas que se toman al momento de presentarse novedades en el proceso de transporte?

7. ¿Cuáles son los reportes que entregan para poder evaluar la eficacia del proceso de transporte?

8. _____

9. ¿Las reuniones con el gerente cada cuanto tiempo se realizan?

10. ¿Cada cuánto tiempo se realizan cambios en las operaciones logísticas?

11. ¿Cuál es la razón de no contar con un manual de procedimientos para la empresa?

12. ¿Cuáles son los formatos que se emplean para el registro diario de la información del proceso de transporte?

13. ¿Cuáles considera que son las causas de los retrasos en las entregas que realiza la empresa?

14. ¿Cuáles son los inconvenientes más frecuentes que se presentan en el momento de las entregas?

15. ¿Cada cuánto tiempo se realizan capacitaciones a los trabajadores en torno a los cambios de la empresa?

ANEXO C: FICHA DE OBSERVACIÓN

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTTADA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERIA EN GESTION DE TRANSPORTE

Entrevistador:		Fecha de la entrevista	
Entrevistado:		Cargo:	Tiempo en el cargo

Nº	Descripción	Si	No	Observación
1	Cuentan con formatos y llevan un registro en un sistema del pedido de transporte solicitado por el cliente			
2	Se revisan las ordenes de entregas para verificar fecha y tiempo de transporte en las que se realizan			
3	Se lleva un monitoreo de las entregas realizadas por los conductores de motos			
4	Cuentan con la flota suficiente para cubrir la demanda			
5	Se realizan inspecciones a las encomiendas			
6	Cuentan con formatos de registro de novedades			
7	Se realizan controles en las rutas de las encomiendas			
8	Se cumple con todas las normas de seguridad para el transporte de las encomiendas			
9	El trabajador tiene poder de decisión ante alguna novedad que cause retrasos en el transporte de las encomiendas			
10	La empresa cuenta con sistemas de control de novedades			
11	Se realizan verificaciones para las rutas de las entregas			
12	Al existir una novedad es reportada inmediatamente			
13	Al generarse retrasos en la entrega se resuelven de forma efectiva			
14	Se cumple toda la planificación del proceso de transporte			

ANEXO D: FICHA DE EVALUACIÓN

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTTADA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERIA EN GESTION DE TRANSPORTE

Entrevistador:		Fecha de la entrevista	
Entrevistado:		Cargo:	Tiempo en el cargo

PARÁMETROS DE MEDICION		CRITERIOS DE EVALUACIÓN			
Nº	PARÁMETROS	Optimo 4	M. Bueno 3	Bueno 2	Regular 1
1	¿Como califica su satisfacción con el servicio recibido?				
2	¿El tiempo empleado en el proceso de entrega de la encomienda es?				
3	¿Cómo califica la seguridad que le brinda la empresa a su encomienda?				
4	¿El monitoreo de transporte de su encomienda es?				
5	¿La información proporcionada del estado de su encomienda es?				
6	¿Cómo califica el servicio en relación con la atención al cliente y a la calidad brindada?				
7	¿Al escoger los servicios de DEWAN como califica el nivel de expectativas que tenía hacia nuestra empresa?				
8	¿Los parámetros de seguridad brindados por la empresa considera que es?				
9	¿Cómo califica su experiencia al emplear nuestros servicios?				
10	¿El modelo de servicio considera que es?				

ANEXO E: PORTADA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.



MANUAL DE PROCESOS
OPERATIVOS
EMPRESA DE ENCOMIENDAS DEWAN

Responsables:

| **Elaborado por:**
Katia Villagrán Arellano

| **Autorizado y aprobado:**
Ing. Javier Viteri Rodriguez

¡DEWAN TE CUIDA!

Identifica al motorizado de DEWAN



ojo: Nuestros motorizados están debidamente uniformados, *no te confundas con motorizados que dicen pertenecer a DEWAN*



CONTACTOS:
0962223600
032-560-100

ANEXO G: CARNÉ DE IDENTIFICACIÓN



ANEXO H: MALETA TÉRMICA

Maleta nueva servicio nuevo!

Maleta
Limpia y desinfectada

Compartimento **pequeño**
Llevamos productos pequeños. Se ajusta y no permite que su producto sufra daños.

Compartimento **grande**
Llevamos productos grandes. Con un espacio amplio para que su producto quepa y vaya cómodo.

Bolsillo lateral
Llevamos alcohol para desinfectar los productos al momento de la entrega.

DEWAN
Llámanos:
096223600
032-560-100

