



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

**DISEÑO DE UN PLAN DE GESTIÓN LOGÍSTICA BASADO EN LA  
NORMA ISO 9001:2015 PARA LA RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN  
DE ENCOMIENDAS EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE  
RIOBAMBA, PERÍODO 2023.**

**Trabajo de Titulación**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADO/A EN GESTIÓN DEL TRANSPORTE**

**AUTORES:**

**JORGE LUIS VILLACRÉS LARA**  
**LUCIANA MALENY OLEAS CAMBO**

Riobamba – Ecuador

2024



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

**DISEÑO DE UN PLAN DE GESTIÓN LOGÍSTICA BASADO EN LA  
NORMA ISO 9001:2015 PARA LA RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN  
DE ENCOMIENDAS EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE  
RIOBAMBA, PERÍODO 2023.**

**Trabajo de Titulación**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADO/A EN GESTIÓN DEL TRANSPORTE**

**AUTORES: JORGE LUIS VILLACRÉS LARA**

**LUCIANA MALENY OLEAS CAMBO**

**DIRECTORA: ING. JESSICA FERNANDA MORENO AYALA, Mgs.**

Riobamba – Ecuador

2024

**©2024, Luciana Maleny Oleas Cambo & Jorge Luis Villacres Lara**

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.

Nosotros, Luciana Maleny Oleas Cambo & Jorge Luis Villacres Lara, declaramos que el presente Trabajo de Titulación es de nuestra autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autores asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 12 de abril del 2024



**Luciana Maleny Oleas Cambo**

020215447-2



**Jorge Luis Villacres Lara**

060490060-5

**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, **DISEÑO DE UN PLAN DE GESTIÓN LOGÍSTICA BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ENCOMIENDAS EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE RIOBAMBA, PERÍODO 2023**, realizado por el señor: **JORGE LUIS VILLACRÉS LARA** y la señorita **LUCIANA MALENY OLEAS CAMBO**, 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**

Dra. Jenny Margoth Villamarín Padilla, Msc.  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**



2024-04-12

Ing. Jessica Fernanda Moreno Ayala, Mgs.  
**DIRECTORA DEL TRABAJO  
DE TITULACIÓN**



2024-04-12

Ing. Alex Santiago Mantilla Miranda, Mgs.  
**ASESOR DEL TRABAJO  
DE TITULACIÓN**



2024-04-12

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, dedico este triunfo a Dios por regalarme la vida y la fuerza necesaria de superar los obstáculos que se me han presentado durante los años de estudio, por brindarme la sabiduría y la capacidad de tomar decisiones inmediatas que hoy en día sé que fueron las mejores y por ello estoy donde estoy. En especial a mis padres Adriana y Jefferson, que siempre han estado apoyándome, y sé que se sienten orgullosos de mis logros; a mis hermanos que en todo momento he sentido su presencia y a pesar de todo los amo con todo mi corazón; a mi abuelito Rafael que siempre sentí su apoyo y cariño. A cada una de estas personas estén o no presentes mis más sinceros agradecimientos por ser mi motivación, mi fuerza y mi sustento en este largo camino que he recorrido.

**Luciana M. Oleas C.**

Quiero dedicar este triunfo a Dios ya que él me ha guiado a través de todo este proceso, también a mis padres Angel y Marina quienes me apoyaron durante todos estos años haciendo sacrificios en el proceso, siendo las personas que siempre me apoyaron a pesar de todas las dificultades que se presentaron en el camino. A mis hermanos Angel y Dustin que me ayudaron en los momentos más difíciles siendo un ejemplo de vida que me ayudó a tomar las mejores decisiones para que este sueño de poder graduarme se cumpla. A mis abuelitos Edelina, Sofía y Bolivar que a pesar de no poder ver mis triunfos en vida lo están haciendo desde el cielo, me enseñaron valores que en esta vida me servirá gracias a todos ustedes.

**Jorge L. Villacres L.**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a la prestigiosa Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y a la Escuela de Gestión de Transporte por darnos la oportunidad de obtener una profesión y ser una ayuda para la sociedad; a nuestros docentes que aportaron en mi formación profesional, en especial a la Ing. Jessica Morena & Ing. Alex Mantilla que gracias a sus conocimientos nos han guiado en el desarrollo de esta investigación. A la Cooperativa de Transportes Riobamba, por el apoyo y confianza para la realización del proyecto. A estas instituciones mis más sinceros agradecimientos sin su colaboración nada de esto sería posible. A nuestros amigos, en especial a los que estuvieron junto a nosotros en todo momento alentándonos para continuar.

**Luciana & Jorge**

## INDICE DE CONTENIDO

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

### CAPÍTULO I

<b>1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1. Planteamiento del Problema.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2. Formulación del problema.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3. Objetivos.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3.1. <i>Objetivo general</i>.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3.2. <i>Objetivos específicos</i>.....</b>	<b>4</b>
<b>1.4. Justificación.....</b>	<b>4</b>
<b>1.5. Idea de defender.....</b>	<b>6</b>

### CAPÍTULO II

<b>2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>7</b>
<b>2.1. Antecedentes.....</b>	<b>7</b>
<b>2.2. Referencias teóricas.....</b>	<b>8</b>
<b>2.2.1. <i>Logística</i>.....</b>	<b>8</b>
<b>2.2.2. <i>Plan de logística</i>.....</b>	<b>8</b>
<b>2.2.3. <i>Gestión Logística</i>.....</b>	<b>9</b>
<b>2.2.4. <i>Norma Internacional ISO 9001:2015</i>.....</b>	<b>9</b>
<b>2.2.5. <i>Características de la norma ISO 9001:2015</i>.....</b>	<b>10</b>
<b>2.2.6. <i>Estructura de la Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad</i>.....</b>	<b>10</b>
<b>2.2.7. <i>Principios de la gestión de calidad</i>.....</b>	<b>12</b>
<b>2.2.8. <i>Recepción de mercancías</i>.....</b>	<b>13</b>
<b>2.2.9. <i>Mejores prácticas en operaciones en centros de distribución</i>.....</b>	<b>13</b>
<b>2.2.10. <i>Almacenamiento</i>.....</b>	<b>14</b>
<b>2.2.11. <i>Gestión de almacenes</i>.....</b>	<b>15</b>



### CAPÍTULO III

<b>3.</b>	<b>METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>17</b>
<b>3.1.</b>	<b>Tipos de investigación.....</b>	<b>17</b>
<b>3.1.1.</b>	<i>Investigación de tipo descriptiva .....</i>	<i>17</i>
<b>3.1.2.</b>	<i>Investigación de campo.....</i>	<i>17</i>
<b>3.1.3.</b>	<i>Investigación documental y bibliográfica .....</i>	<i>17</i>
<b>3.2.</b>	<b>Métodos de investigación.....</b>	<b>18</b>
<b>3.2.1.</b>	<i>Método inductivo-deductivo.....</i>	<i>18</i>
<b>3.2.2.</b>	<i>Método analítico-sintético .....</i>	<i>18</i>
<b>3.3.</b>	<b>Enfoque de la investigación.....</b>	<b>19</b>
<b>3.4.</b>	<b>Alcance de la investigación.....</b>	<b>19</b>
<b>3.5.</b>	<b>Población de Estudio .....</b>	<b>19</b>
<b>3.6.</b>	<b>Selección de muestra.....</b>	<b>19</b>
<b>3.7.</b>	<b>Tamaño de la muestra .....</b>	<b>19</b>
<b>3.8.</b>	<b>Técnica de Recolección de datos primarios y secundarios.....</b>	<b>21</b>
<b>3.9.</b>	<b>Instrumentos de recolección de datos primarios y secundarios .....</b>	<b>21</b>

### CAPÍTULO IV

<b>4.</b>	<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>23</b>
<b>4.1.</b>	<b>Análisis de Resultados .....</b>	<b>23</b>
<b>4.1.1.</b>	<i>Encuestas .....</i>	<i>23</i>
<b>4.1.2.</b>	<b>Tipo de mercancías más enviadas de acuerdo con la frecuencia.....</b>	<b>34</b>
<b>4.1.3.</b>	<i>Análisis de entrevistas .....</i>	<i>39</i>
<b>4.1.4.</b>	<i>Fichas de observación.....</i>	<i>46</i>

### CAPÍTULO V

<b>5.</b>	<b>PROPUESTA .....</b>	<b>52</b>
<b>5.1.</b>	<b>Contenido de la propuesta .....</b>	<b>52</b>
<b>5.1.1.</b>	<i>Objeto y campo de aplicación .....</i>	<i>52</i>
<b>5.1.2.</b>	<i>Referencias normativas .....</i>	<i>52</i>
<b>5.1.3.</b>	<i>Términos y definiciones .....</i>	<i>52</i>
<b>5.2.</b>	<b>Contexto de la organización.....</b>	<b>54</b>
<b>5.2.1.</b>	<i>Comprensión de la organización.....</i>	<i>54</i>
<b>5.2.2.</b>	<i>Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....</i>	<i>57</i>

5.2.3.	<i>Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad</i> .....	60
5.2.4.	<i>Sistema de gestión de calidad y sus procesos</i> .....	61
5.2.5.	<i>5.2.5 Matriz de riesgos</i> .....	62
5.3.	<b>Liderazgo</b> .....	72
5.3.1.	<i>Liderazgo y compromiso</i> .....	72
5.3.2.	<i>Enfoque al cliente</i> .....	74
5.3.3.	<i>Política</i> .....	76
5.3.3.1.	<i>Establecimiento de la Política de Calidad</i> .....	77
5.3.3.2.	<i>Comunicación de la Política de Calidad</i> .....	77
5.3.3.3.	<i>Roles, responsabilidades y autoridades en la Cooperativa</i> .....	78
5.4.	<b>Planificación</b> .....	78
5.4.1.	<i>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</i> .....	78
5.4.2.	<i>Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</i> .....	82
5.4.3.	<i>Planificación de los cambios</i> .....	85
5.5.	<b>Apoyo</b> .....	90
5.5.1.	<i>Recursos</i> .....	90
5.6.	<b>Operación</b> .....	92
5.6.1.	<i>Procesos propuestos del servicio de encomiendas</i> .....	92
5.6.1.1.	<i>Proceso propuesto para la recepción de encomiendas</i> .....	93
5.6.1.2.	<i>Proceso propuesto para la entrega de encomiendas</i> .....	96
5.6.1.3.	<i>Proceso propuesto para la distribución de encomiendas</i> .....	99
5.7.	<b>Evaluación del desempeño</b> .....	104
5.7.1.	<i>Satisfacción al cliente</i> .....	105
5.8.	<b>Mejora del SGC</b> .....	105
5.9.	<b>Indicadores de gestión logística</b> .....	106
5.9.1.	<i>Indicador de gestión logístico interno</i> .....	106
5.9.2.	<i>Indicador de gestión logístico externo</i> .....	107

## CAPÍTULO VI

6.	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	108
6.1.	<b>Conclusiones</b> .....	108
6.2.	<b>Recomendaciones</b> .....	109

## BIBLIOGRAFÍA

## ANEXOS

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 2-1:</b>	Requisitos y estructura de la Norma ISO 9001: 2015.....	10
<b>Tabla 2-2:</b>	Principios de gestión de la calidad.....	12
<b>Tabla 2-3:</b>	Tipo de almacenes.....	14
<b>Tabla 3-1:</b>	Muestra .....	20
<b>Tabla 4-1:</b>	Estratos de edad .....	23
<b>Tabla 4-2:</b>	Género de las personas encuestadas.....	25
<b>Tabla 4-3:</b>	Tipo de mercancía que envía .....	26
<b>Tabla 4-4:</b>	Motivo uso de servicio.....	27
<b>Tabla 4-5:</b>	Tiempo que tarda del envío.....	28
<b>Tabla 4-6:</b>	Frecuencia de uso del servicio .....	29
<b>Tabla 4-7:</b>	Percepción de servicio .....	30
<b>Tabla 4-8:</b>	Inconvenientes en el servicio .....	31
<b>Tabla 4-9:</b>	Inconvenientes presentados.....	32
<b>Tabla 4-10:</b>	Trato al usuario .....	33
<b>Tabla 4-11:</b>	Tipo de mercancías más enviadas .....	34
<b>Tabla 4-12:</b>	Entrevista .....	39
<b>Tabla 5-1:</b>	Comprensión de la organización.....	54
<b>Tabla 5-2:</b>	Comprensión de la organización y de su contexto.....	55
<b>Tabla 5-3:</b>	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	57
<b>Tabla 5-4:</b>	Determinación del alcance del SGC .....	60
<b>Tabla 5-5:</b>	Matriz de riesgos en la recepción de encomiendas .....	62
<b>Tabla 5-6:</b>	Parámetros de criticidad en la recepción de encomiendas .....	64
<b>Tabla 5-7:</b>	Matriz de riesgos en la entrega de encomiendas .....	65
<b>Tabla 5-8:</b>	Parámetros de criticidad-Entrega de encomiendas .....	67
<b>Tabla 5-9:</b>	Matriz de riesgos en la distribución de encomiendas.....	68
<b>Tabla 5-10:</b>	Parámetros de criticidad-Distribución de encomiendas .....	71
<b>Tabla 5-11:</b>	Liderazgo y compromiso .....	72
<b>Tabla 5-12:</b>	Enfoque al cliente .....	74
<b>Tabla 5-13:</b>	Política de calidad de la Cooperativa de Transportes Riobamba .....	76
<b>Tabla 5-14:</b>	Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	79
<b>Tabla 5-15:</b>	Objetivos de calidad y planificación.....	82
<b>Tabla 5-16:</b>	Planificación de cambios .....	85
<b>Tabla 5-17:</b>	Competencias de los involucrados.....	90
<b>Tabla 5-18:</b>	Recursos de seguimiento y medición.....	92

<b>Tabla 5-19:</b>	Ficha de proceso de Recepción .....	93
<b>Tabla 5-20:</b>	Duración de las actividades del proceso propuesto de recepción .....	94
<b>Tabla 5-21:</b>	Diagrama del proceso de operación, propuesta recepción de encomiendas en la Cooperativa de Transporte Riobamba.....	95
<b>Tabla 5-22:</b>	Ficha de proceso de Entrega .....	96
<b>Tabla 5-23:</b>	Duración de las actividades del proceso propuesta de entrega de encomiendas	96
<b>Tabla 5-24:</b>	Duración de las actividades del proceso de distribución de entrega de encomiendas (origen).....	100
<b>Tabla 5-25:</b>	Ficha de proceso de distribución (destino).....	102
<b>Tabla 5-26:</b>	Duración de las actividades del proceso de distribución de entrega de encomiendas (destino).....	103
<b>Tabla 5-27:</b>	Cuadro comparativo de tiempos actuales y propuestos .....	103
<b>Tabla 5-28:</b>	Evaluación de desempeño del servicio de encomiendas.....	104
<b>Tabla 5-29:</b>	Medición de satisfacción al cliente .....	105
<b>Tabla 5-30:</b>	Plan de mejora.....	106
<b>Tabla 5-31:</b>	Calidad operativa de procesos.....	107
<b>Tabla 5-32:</b>	Sistema de indicadores de gestión logística .....	107

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 2-1:</b>	Sucesión del proceso de recepción .....	13
<b>Ilustración 2-2:</b>	Mapa del proceso de gestión de almacenes .....	15
<b>Ilustración 4-1:</b>	Estratos de edad.....	24
<b>Ilustración 4-2:</b>	Estratos de edad (Método boxplot).....	24
<b>Ilustración 4-3:</b>	Género de las personas encuestadas .....	25
<b>Ilustración 4-4:</b>	Tipo de mercancía que envía o recibe .....	26
<b>Ilustración 4-5:</b>	Motivo uso de servicio .....	27
<b>Ilustración 4-6:</b>	Tiempo que tarda el envío .....	28
<b>Ilustración 4-7:</b>	Tiempo que tarda el envío .....	29
<b>Ilustración 4-8:</b>	Percepción de servicio.....	30
<b>Ilustración 4-9:</b>	Inconvenientes en el servicio.....	31
<b>Ilustración 4-10:</b>	Inconvenientes presentados .....	32
<b>Ilustración 4-11:</b>	Trato al usuario.....	33
<b>Ilustración 4-12:</b>	Riobamba-Ambato .....	34
<b>Ilustración 4-13:</b>	Riobamba-Baños .....	35
<b>Ilustración 4-14:</b>	Riobamba-Guayaquil.....	36
<b>Ilustración 4-15:</b>	Riobamba-Latacunga.....	36
<b>Ilustración 4-16:</b>	Riobamba-Macas.....	37
<b>Ilustración 4-17:</b>	Riobamba-Puyo.....	37
<b>Ilustración 4-18:</b>	Riobamba-Quito .....	38
<b>Ilustración 4-19:</b>	Riobamba-Santo Domingo .....	38
<b>Ilustración 4-20:</b>	Riobamba-Tena .....	39
<b>Ilustración 5-1:</b>	Organigrama de la Cooperativa de Transportes Riobamba.....	78
<b>Ilustración 5-2:</b>	Diagrama del proceso de operación, propuesta entrega de encomiendas en la Cooperativa de Transporte Riobamba .....	98
<b>Ilustración 5-3:</b>	Diagrama del proceso de operación, propuesta recepción de encomiendas en la Cooperativa de Transporte Riobamba (Origen).....	101
<b>Ilustración 5-4:</b>	Diagrama del proceso de operación, propuesta recepción de encomiendas en la Cooperativa de Transporte Riobamba (Destino) .....	103

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A:** CUESTIONARIO ENCUESTA

**ANEXO B:** ENTREVISTA

**ANEXO C:** FICHA DE OBSERVACIÓN

**ANEXO D:** MATRIZ DE RIESGO( PROCESO: Recepción de encomiendas)

**ANEXO E:** MATRIZ DE RIESGOS (PROCESO: Entrega de encomiendas)

**ANEXO F:** MATRIZ DE RIESGOS(PROCESO: Distribución de encomiendas)

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo diseñar un Plan de Gestión Logística basado en la Norma ISO 9001:2015 para la recepción y distribución de encomiendas en la Cooperativa de Transporte Riobamba, durante el período 2023. La metodología empleada fue de tipo inductivo-deductivo, recolectando datos de fuentes primarias y secundarias. El estudio reveló que la Cooperativa no contaba con un plan de gestión logística adecuado, lo que generaba ineficiencias en los procesos y baja satisfacción en los clientes. Por medio de la encuesta que fue aplicada se identificó una muestra estratificada de 376 usuarios, los cuales utilizan del servicio de encomiendas de la Cooperativa Riobamba. Se identificó que los productos más enviados eran textiles, electrodomésticos, medicinas, documentos y tecnología. Además, se encontraron tiempos de proceso extensos, especialmente en la recepción, entrega y distribución de encomiendas. En base a estos hallazgos, se diseñó un Plan de Gestión Logística alineado con la norma ISO 9001:2015, el cual contempla procesos optimizados para la recepción, entrega, distribución (origen) y distribución (destino) de encomiendas. Se espera que la implementación de este plan permita mejorar la calidad del servicio, reducir los tiempos de proceso y aumentar la satisfacción de los clientes, fortaleciendo así a la competitividad de la Cooperativa de Transporte Riobamba.

**Palabras clave:**<PLAN DE GESTIÓN LOGÍSTICA> <RECEPCIÓN DE ENCOMIENDAS>  
<DISTRIBUCIÓN DE ENCOMIENDAS> <CALIDAD DEL SERVICIO>  
<INDICADORES>.

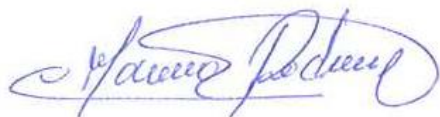
0547-DBRA-UPT-2024



## **ABSTRACT**

This research aimed to design a Logistics Management Plan based on the ISO 9001:2015 Standard for receiving and distributing parcels in Transport Cooperative Riobamba during 2023. The methodology used was inductive-deductive, collecting data from primary and secondary sources. The study revealed that the Cooperative did not have an adequate logistics management plan, which generated inefficiencies in the processes and low customer satisfaction. The survey identified a stratified sample of 376 Riobamba Cooperative's parcel service users. The most frequently shipped products were identified as textiles, household appliances, medicines, documents, and technology. In addition, extensive processing times were found, especially in the reception, delivery, and distribution of parcels. Based on these findings, a Logistics Management Plan aligned with ISO 9001:2015 was designed, which includes optimized processes for the reception, delivery, distribution (origin), and distribution (destination) of parcels. Implementing this plan is expected to improve the quality of service, reduce processing times, and increase customer satisfaction, thus strengthening the competitiveness of Riobamba Transport Cooperative.

**Keywords:** <LOGISTICS MANAGEMENT PLAN>, <PACKAGE RECEIPT>, <PACKAGE DISTRIBUTION>, <QUALITY OF SERVICE>, <INDICATORS>.



Lic. María Eugenia Rodríguez Durán Mgs.

C.I: 0603914797



## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación surge por el incremento económico del país que lleva consigo un aumento del transporte de mercancías a nivel nacional, la ineficiente logística que presentan algunas organizaciones hace que la calidad de los servicios de encomiendas disminuyan, por consiguiente el uso de técnicas y herramientas nos permitirá identificar ciertas falencias en los procesos del servicio de encomiendas, para posteriormente corregirlos y así alzar el nivel competitivo de la organización.

Por tal motivo es imprescindible realizar un plan logístico enfocado en la norma ISO 9001:2015 para la recepción y distribución de encomiendas de la Cooperativa de Transportes Riobamba; convirtiéndose el seguimiento del proceso logístico en un factor esencial para una buena operación de la organización.

El presente trabajo de investigación está estructurado por cinco capítulos los cuales se distribuyen de la siguiente manera: el Capítulo I, se establece el planteamiento del problema donde se menciona los problemas existentes en la cooperativa, se formula el problema, se detallan el objetivo general y específico y la justificación.

Mientras que el Capítulo II, detalla el Marco de Teórico donde se describen los antecedentes de la investigación, el marco teórico que es la recopilación y sustentación de varios autores sobre los temas a tratar y las interrogantes de estudio.

En cuanto al Capítulo III, corresponde al Marco Metodológico que se refiere a los métodos y técnicas a utilizar para desarrollar la investigación, también se determina los instrumentos a utilizar el levantamiento de información y poder establecer la situación actual de la organización.

En el Capítulo IV, hace referencia al Análisis de los Resultados, en el cual se muestran los datos recolectados de los instrumentos de investigación mencionado en el capítulo III.

La propuesta es presentada en el Capítulo V en el cual se determina diseño de un plan de gestión logística basado en la norma ISO 9001:2015 para la recepción y distribución de encomiendas, tomando en consideración la eficiencia en cada una de las actividades que posibilita brindar un buen servicio a los usuarios.

Finalmente se determina las conclusiones y recomendaciones producto de la investigación; se detalla la bibliografía empleada en el documento y se presentan los anexos del trabajo de titulación.

## CAPÍTULO I

### 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Planteamiento del Problema

En Ecuador, la ineficiencia en los procesos de logística y transporte de mercancías afecta la competitividad del sector productivo. Esto compromete las estrategias nacionales de diversificación y transformación productiva, centradas en bienes complejos. Por esta razón, se busca adoptar modelos sostenibles para superar los desafíos de distribución e impulsar la competitividad.

El costo logístico bordea el 13,3% para una empresa grande y el 17,6% para una pequeña. En Latinoamérica, el costo logístico es del 14,7%, en comparación con Estados Unidos, que tiene el 8,7%. La demanda de servicios logísticos tiene varios actores: las áreas de compra, operaciones, comercio, entre otros. Las principales expectativas que tienen van desde costos competitivos, la solidez en el cumplimiento de parámetros del servicio hasta la celeridad en la atención al cliente final. La inexistencia de un plan logístico en el sector de logística y transporte de mercancías provoca una transformación radical, cuando la fragilidad de las cadenas de suministro se volvió evidente y se desencadenó una explosión del comercio electrónico. (Ekos, 2018)

La Cooperativa de Transportes Riobamba enfrenta dificultades en la gestión de encomiendas, así como en los tiempos de recepción y distribución de mercancías. Estos problemas resultan en un aumento de los costos finales de distribución, insatisfacción de los usuarios y desventajas competitivas en comparación con otros operadores logísticos y de transporte. Por ende, se hace necesario implementar un plan de gestión logística que permita a la cooperativa optimizar sus recursos.

Para lograr esto, es crucial identificar los errores más relevantes a lo largo del proceso de recepción, almacenamiento, distribución, entrega de encomiendas. Uno de los problemas principales radica en la deficiencia en la distribución de las encomiendas, generando diversas causas y consecuencias. El excesivo volumen de encomiendas no está siendo controlado, lo que se traduce en una debilidad significativa para la cooperativa, ya que las entregas se retrasan, generando costos logísticos adicionales y descontento por parte de los clientes.

Las demoras en los viajes de las rutas contribuyen a la desorientación y al incumplimiento en las entregas, afectando aún más la calidad del servicio. Asimismo, la cooperativa muestra debilidades

notables en la distribución y almacenamiento incorrecto, resultando en la desorganización de las encomiendas en su actividad logística. La carencia de tecnología para el marcado adecuado de las encomiendas también es un factor relevante, provocando molestias a los clientes durante la recepción de sus envíos y generando confusión. Implementar mejoras en estos aspectos permite a la Cooperativa de Transportes Riobamba mejorar significativamente el servicio al usuario y obtener ventajas competitivas en el sector.

## **1.2. Formulación del problema**

La Cooperativa de Transportes Riobamba no cuenta con un plan de gestión logística basado en la norma ISO 9001:2015 para la recepción y distribución de encomiendas, factor que genera insatisfacción de los usuarios y desventajas competitivas con los demás operadores logísticos y de transporte.

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. *Objetivo general***

- Diseñar un plan de gestión logística basado en la Norma ISO 9001:2015 para la recepción y distribución de encomiendas en la Cooperativa de Transportes Riobamba, período 2023

### **1.3.2. *Objetivos específicos***

- Diagnosticar la situación actual de la actividad logística de las encomiendas de la Cooperativa de Transportes Riobamba.
- Identificar los problemas de la actividad logística en la recepción y distribución de encomiendas.
- Establecer los procesos logísticos apropiados en la recepción y distribución de encomiendas basados en la norma ISO 9001.

## **1.4. Justificación**

Cualquier plan de gestión logística tiene como objetivo satisfacer la necesidad de los usuarios a través de la renovación del nivel de servicio que incluye la entrega a tiempo y en el lugar correcto de recogida, por tanto, para el servicio de encomiendas es pertinente abordar que los procesos de logística recepción, distribución y transportación, ejecutados de buena manera ayudan a

minimizar costos, ordenar procedimientos, ejercer controles en la Cooperativa de transporte Riobamba.

La investigación se llevó a cabo a través de la aplicación de métodos cualitativos, cuantitativos, descriptivos, de campo y documentales. Se enfocó en la utilización de métodos de investigación fundamentales para recopilar información, incorporando el análisis de la empresa como una herramienta para evaluar el nivel de satisfacción del cliente. Asimismo, se emplearon tablas de validación para realizar un diagnóstico de las operaciones logísticas en la zona, con el propósito de ofrecer soluciones efectivas a los problemas identificados.

En el ámbito de la gestión logística, la investigación hizo uso de herramientas técnicas como diagramas de flujo y diagramas de tiempo funcionales, destacando la aplicación de enfoques visuales para comprender y optimizar los procesos logísticos. Estas metodologías contribuyeron a un análisis exhaustivo que permitió identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias para fortalecer la eficiencia operativa en el ámbito logístico.

El diseño de un plan de gestión logística basado en las normas ISO 9001:2015 para la recepción, entrega y distribución de encomiendas en la Cooperativa de Transporte Riobamba durante el período 2023 se justifica teóricamente por la necesidad de implementar un sistema de calidad reconocido internacionalmente. Las normas ISO 9001:2015 proporcionan un marco sólido para establecer, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad eficaz, permitiendo a la cooperativa mejorar continuamente sus procesos logísticos, asegurar la satisfacción del cliente y cumplir con requisitos legales y reglamentarios. La aplicación de este enfoque garantiza una gestión eficiente, transparencia y un alto nivel de servicio en la recepción, entrega y distribución de encomiendas, contribuyendo así al éxito sostenible de la cooperativa.

El presente plan contiene información básica que es importante y necesaria para el personal de la cooperativa de transportes Riobamba, se fundamenta en la necesidad de mejorar la eficiencia operativa, garantizar la calidad en los servicios logísticos y cumplir con estándares internacionales reconocidos. Al aplicar un enfoque metodológico basado en las normas ISO 9001:2015, se busca establecer procesos documentados, implementar sistemas de gestión de calidad y promover la mejora continua, lo que contribuirá a optimizar la cadena de suministro, minimizar errores y aumentar la satisfacción tanto de clientes como de colaboradores.

Este proyecto ofrece beneficios prácticos significativos. La implementación de estas normas facilitará la estandarización de procesos, mejorando la eficiencia operativa y reduciendo posibles errores en la recepción y distribución de encomiendas.

### **1.5. Idea de defender**

La utilización de un plan de gestión logística basado en la norma ISO 9001:2015, mejorará la eficiencia en la recepción y distribución de encomiendas de la Cooperativa de Transportes Riobamba.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

El tema elaborado por (Rodríguez Chavez, 2018) menciona que la empresa colombiana se dedica al almacenamiento, transporte y distribución de diversos tipos de mercancías, las cuales requieren la implementación de actos regulatorios. Menciona que la empresa tiene requisitos que constan en la normativa, como alcance, política y objetivos de calidad, diagramas de flujo, documento. estructura tipográfica, etc. A partir de la satisfacción de las necesidades del cliente se estandarizan los procesos de gestión y se busca la certificación del sistema de calidad. El proyecto de investigación estará relacionado con los lineamientos contenidos en la norma ISO 9001:2015 para estandarizar los procesos de logística de paquetería de Cooperativa de Transportes Riobamba, ya que se lo realizará de manera voluntaria.

Según los autores, (Ekos y Mendez, 2018) en Perú el siguiente trabajo de competencia profesional, con el tema “Propuesta de mejora de la Gestión Logística para cumplir con el nivel de servicio en un Operador Logístico” afirman que el nivel de servicio se mide a través del indicador "Pedido perfecto", que determina el cumplimiento de los pedidos en Tiempo, cantidad y calidad, Pero en realidad esta cifra es inferior al 98%. Utilizando herramientas estadísticas y herramientas de mejora de procesos, analizan la situación actual de la gestión logística para identificar las raíces de cada proceso para crear planes de acción y transformarlos en soluciones enfocadas a la excelencia operacional (personas, procesos, infraestructura) y sistemas). Este estudio es altamente receptivo ya que analizó las mismas variables independientes que el presente estudio en desarrollo.

(Rivera y Santiny, 2023), Este estudio da a conocer los procesos logísticos y el sistema de gestión de calidad de la empresa Molinos San Luis Cía.Ltd. Ecuador basado en las normas ISO 9001: 2015.menciona que el proceso logístico consta de tres áreas: logística de entrada, producción y distribución. Con el propósito de determinar qué aspectos de un sistema de gestión de calidad basado en normas ISO estando presentes los procesos logísticos de la empresa. Se usaron técnicas como la entrevista no estructurada y la observación directa para obtener información para documentar los procesos logísticos de la empresa. Para la caracterización se utilizó una hoja de recolección de información, en la que se registraron aspectos relevantes del control operativo. Por otro lado, se utiliza un diagrama de flujo para mostrar la secuencia de producción de la harina de trigo; una lista de verificación basada en esta norma también es

adecuada para el personal de la empresa; la herramienta consta de preguntas basadas en requisitos que permiten identificar debilidades y oportunidades de mejora.

(Rivera y Santiny, 2023) proponen en este proyecto diseñar un sistema de gestión de calidad para la empresa SILOGI SC, buscando mejorar la satisfacción del cliente optimizando procesos operativos, gracias a un control y evaluación, ellos mediante sus propuestas pudieron mejorar lo anterior mencionando, obteniendo así resultados favorables en su proyecto.

## **2.2. Referencias teóricas**

### **2.2.1. Logística**

Se refiere al set de actividades y procesos que facilitan el flujo de mercancías desde el punto de recepción de estos, hasta el punto de entrega al usuario final, considerando un aspecto esencial la información que faculta monitorear su traslado hasta que llega al cliente, conservando un adecuado servicio de calidad, a un costo razonable. Es decir, la logística tiene como fin proporcionar la mercancía intacta, en el lugar indicado, en el tiempo exigido y a un costo conveniente, con la percepción de satisfacer al cliente. (Hurtado Ganoza, 2018)

El autor estima que la logística se ocupa de la gestión eficiente de los flujos de bienes, información y recursos relacionados con la producción, distribución y almacenamiento con el objetivo de optimizar estos procesos para garantizar la disponibilidad de productos, minimizar costos y mejorar la satisfacción del cliente.

### **2.2.2. Plan de logística**

Un plan de logística tiene como principio básico sistematizar una serie de acciones enfocadas a la logística reduciendo los recursos humanos y materiales para brindar un servicio de calidad a los usuarios (Gómez Aparicio, 2019). Para el desarrollo de este plan se debe tomar en cuenta aspectos relacionados al aprovisionamiento, volumen, sistemas de transporte, almacenes existentes, productos manejados, etc. Los cuales se detallan a continuación:

- Particularizar de forma concreta la selección, clasificación y definición de producto o servicio a brindar por parte de la empresa, en base a sus características logísticas: pesos, niveles de desarrollo técnicos, etc.
- Explicar el nivel de actividad logística a desarrollar en general



- Indicar las etapas de transporte y almacenamiento que deben recorrer los artículos.
- Detallar la disposición de los centros logísticos.
- Además, es necesario que el plan contenga las metas a alcanzar:
- Optimización de los transportes utilizados, en cuanto a la distancia recorridas, priorizando la agrupación.
- Reducción de manipulaciones requeridas.
- Reducción de stocks, tanto en volumen como en espacio ocupado.
- Reducción de las clasificaciones en varios grupos, y reducción de bodegas de almacenaje.
- Adquisición de materiales de acuerdo al consumo, evitando los desembalajes, adaptaciones y preparaciones a futuro.
- Reducción del número de controles, contabilizaciones y revisiones necesarios

El autor establece que la coordinación efectiva de procesos, transporte y almacenamiento puede marcar la diferencia en la competitividad de una empresa.

### **2.2.3. *Gestión Logística***

(EAE Business School, 2021) define “La gestión logística como la serie de operaciones y nociones que presenta una empresa para atraer, acceder o hacer uso de los recursos ideales para el buen desenvolvimiento de su actividad empresarial”.

Es autor menciona que la gestión logística es el proceso de planificar, implementar y controlar el flujo eficiente y efectivo de bienes, servicios e información, desde el punto de origen hasta el punto de consumo. Implica coordinar diversos elementos, como transporte, almacenamiento, inventario y distribución, para satisfacer las necesidades de los clientes de manera oportuna y rentable.

### **2.2.4. *Norma Internacional ISO 9001:2015***

De acuerdo con la norma (ISO 9001, 2015), consiste en una serie de compendios bilateralmente concernientes o que interactúan para promulgar la política y lograr dichos objetivos, posee un sistema de gestión para dirigir y supervisar una organización en base a la calidad. La mejora continua detalla la importancia de determinar si existen necesidades y oportunidades que tienen que considerarse como parte de la mejora continua.

La empresa tiene que establecer las acciones necesarias para identificar las áreas de su organización que tienen un bajo rendimiento y oportunidades, además de utilizar herramientas y metodologías necesarias para investigar las causas de ese bajo rendimiento y como apoyo para realizar la mejora continua.

El autor asegura que la norma ISO 9001:2015 se centra en sistemas de gestión de calidad, abordando aspectos como liderazgo, enfoque al cliente, participación del personal y mejora continua para asegurar la calidad de los productos o servicios de una organización.

### 2.2.5. Características de la norma ISO 9001:2015

Dentro de lo que menciona (ISO 9001, 2015), las características relevantes son:

- Nuevos requisitos que consideran el “contexto de la organización”.
- Orientación de acuerdo con procesos.
- Análisis de conflictos y acciones preventivas.
- Información documentada.
- Control externo de la provisión de bienes y servicios externos.

Según el autor la característica clave como enfoque basado en procesos, enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, mejora continua y toma de decisiones basada en evidencia. Además, destaca la importancia del contexto de la organización y la gestión de riesgos.

### 2.2.6. Estructura de la Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad

**Tabla 2-1:** Requisitos y estructura de la Norma ISO 9001: 2015

N.º Requisito	Descripción
<b>Contexto de la organización</b>	<p>En este requisito la empresa debe garantizar el éxito de la gestión de calidad, además elaborar un análisis interno y externo, etc. Es importante que se analicen los siguientes subcriterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprensión de la Organización y de su contexto</li> <li>• Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</li> <li>• Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad</li> <li>• Sistema de gestión de la calidad y sus procesos</li> </ul>
<b>Liderazgo</b>	<p>En el requisito de liderazgo, está involucrada la dirección, quien asumirá la responsabilidad y obligación de rendición de cuentas, será quien se asegure de, establecer políticas de calidad, integrar requisitos del sistema de gestión de calidad, que los recursos del sistema de gestión de calidad se hallen</p>

	<p>disponibles, promover la mejora, comprometerse a apoyar al talento humano.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo y Compromiso</li> <li>• Política</li> <li>• Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</li> </ul>
<b>Planificación</b>	<p>Dentro de este principio es necesario realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones para abordar riesgos y oportunidades</li> <li>• Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</li> <li>• Planificación de los cambios</li> </ul>
<b>Apoyo</b>	<p>Se deben desarrollar sub-requisitos que son los Sigüientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos</li> <li>• Competencia</li> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Información documentada</li> </ul>
<b>Operación</b>	<p>En este punto se desarrolla todo lo relacionado con la prestación del servicio, hasta su control.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación y control operacional</li> <li>• Diseño y desarrollo de los productos y servicios</li> <li>• Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</li> <li>• Producción y provisión del servicio</li> <li>• Control de las salidas no conformes</li> </ul>
<b>Evaluación del Desempeño</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoría interna</li> <li>• Revisión por la dirección</li> </ul>
<b>Mejora</b>	<p>Es importante que la organización, busque y adopte oportunidades de mejora.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generalidades</li> <li>• No conformidad y acción correctiva</li> <li>• Mejora continua</li> </ul>

Fuente: (ISO 9001, 2015).

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

El autor estima que los requisitos se centran en el enfoque de procesos, mejora continua y satisfacción del cliente. La estructura se basa en la alta dirección, contexto de la organización, liderazgo, planificación, soporte, operación, evaluación del desempeño y mejora. Es una herramienta valiosa para mejorar la eficiencia y la calidad en diversas organizaciones.

### 2.2.7. Principios de la gestión de calidad

**Tabla 2-2:** Principios de gestión de la calidad

<b>Principios de gestión de la calidad</b>	
<b>Principio</b>	<b>Descripción</b>
<b>Enfoque al cliente</b>	Contexto de la organización
	Enfoque del cliente
	Requisitos para los productos y servicios
	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
	Satisfacción del cliente
<b>Liderazgo</b>	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos
	Roles, Responsabilidad y autoridades en la organización
	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
	Objetivos de la calidad
	Comunicación
	Revisión por la dirección
<b>Compromiso de las personas</b>	Personas
	Competencia
	Comunicación
<b>Enfoque a procesos</b>	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos
	Liderazgo
	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
	Objetivos de la calidad
	Planificación y control operacional
<b>Mejora</b>	Generalidades de medición, análisis y mejora
	No conformidades y acción correctiva
	Mejora continua
<b>Toma de decisiones basada en evidencia</b>	Enfoque basado en procesos
	Análisis y evaluación
<b>Gestión de las relaciones</b>	Comprensión de la necesidad de las partes interesadas
	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad
	Comunicar la política de calidad
	Planeación del diseño y desarrollo
	Revisión por la dirección

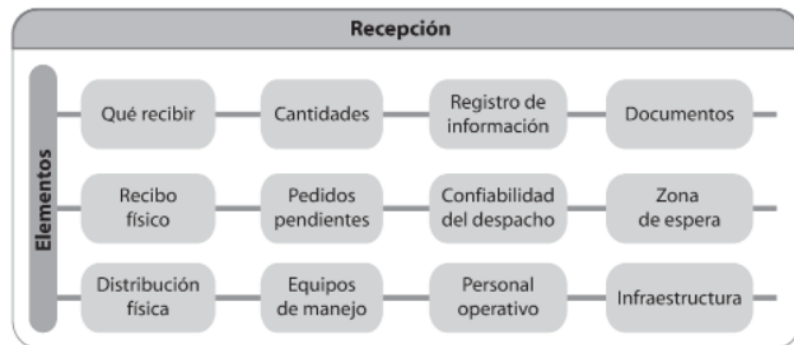
Fuente: (ISO 9001, 2015).

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

Según la norma (ISO 9001, 2015), establece principios fundamentales para la gestión de calidad, así como se puede observar en la tabla, como son: el enfoque al cliente, el liderazgo, la participación del personal, el enfoque basado en procesos, la mejora continua y la toma de decisiones basada en evidencia. Estos principios proporcionan un marco sólido para garantizar la eficacia de un sistema de gestión de calidad en cualquier organización.

### 2.2.8. *Recepción de mercancías*

La recepción de mercancías abarca el conjunto de tareas que se realizan antes de la llegada de los productos al almacén, desde la entrada hasta después de su llegada. Una eficiente gestión en este proceso garantiza la integridad y calidad de los productos, contribuyendo a la satisfacción del cliente y a la eficacia operativa de la empresa. (Mora García, 2021).



**Ilustración 2-1:** Sucesión del proceso de recepción  
Fuente: (Mora García, 2021)

Según el autor la recepción de mercancías es fundamental para el buen funcionamiento de cualquier cadena de suministro. La implementación de prácticas cuidadosas y sistemas tecnológicos puede mejorar la precisión y rapidez en la recepción, optimizando así toda la cadena logística.

### 2.2.9. *Mejores prácticas en operaciones en centros de distribución*

Algunas prácticas en operaciones en centros de distribución incluyen la optimización del espacio de almacenamiento, la implementación de tecnologías de seguimiento y gestión de inventario, la formación constante del personal, la utilización de sistemas eficientes de picking y packaging, y la integración de soluciones tecnológicas para mejorar la visibilidad y la eficiencia en toda la cadena de suministro. En efecto se debe entender que las actividades físicas contempladas durante el proceso de almacenamiento intervienen: la recepción, almacenaje, preparación de pedidos y expedición. (Errasti, 2018)

El autor estima que, para optimizar operaciones en centros de distribución, es crucial implementar sistemas eficientes de gestión de inventario, utilizar tecnologías de seguimiento y adoptar procesos de picking y embalajes eficaces. Además, la capacitación continua del personal y la integración de tecnologías como la automatización pueden mejorar significativamente la productividad y la precisión en la cadena de suministro.

### 2.2.10. Almacenamiento

El almacenamiento de mercancías es crucial para la gestión eficiente de inventarios. Pueden utilizar sistemas de almacenamiento como estanterías, paletas y software de gestión de almacenes para optimizar el espacio y realizar un seguimiento preciso de las existencias. Además, considera factores como la rotación de inventario y la seguridad del almacén para garantizar un flujo de trabajo eficiente y seguro (Mora García, 2021).

**Tabla 2-3:** Tipo de almacenes

<b>Operativo o planta de producción</b>	
Almacén de materia prima	Garantizar un nivel de inventario para garantizar la disponibilidad de materia prima y así permitir la operación normal del proceso de producción.
Almacén de producto en proceso	Mantener nivel de inventario para proteger el sistema productivo contra daños de máquinas, interrupciones inesperadas, ineficiencia y faltas de coordinación entre operaciones que retrasan el cumplimiento de las órdenes de entrega.
Almacén de producto terminado	Desarrollar un conjunto de procesos logísticos y garantizar un nivel adecuado de inventarios en cumplimiento de la demanda de los clientes.
Almacén auxiliar	Mantener un nivel de inventario para garantizar la disponibilidad de materia auxiliar. Este material puede ser embalaje, repuestos, etc.
<b>Logístico</b>	
Almacén de fábrica	Se encuentra en las instalaciones de la empresa y desde ahí se despachan pedidos a clientes o centros de distribución de la empresa.
Almacén regulador o centro de distribución intermedio	Envía a los distribuidores y clientes, suele estar cerca de la fábrica, centraliza y soporta altos niveles de inventarios.
Distribuidores	Almacenes o distribuidores secundarios que atienden una zona o región geográfica específica. Su uso disminuye con el avance de infraestructura del transporte, mejora de las TIC y servicios ofrecidos por operadores logísticos.
Plataforma de tránsito o crossdocking	Se almacena temporalmente los productos y se realizan operaciones de consolidación y desconsolidación de cargas para maximizar el flujo de los productos, ocupación de camiones y minimizar costos de mantenimiento de inventario, manipulaciones, espacios, etc.

Fuente: (Mora García, 2021).

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

Según el autor el almacenamiento de mercancías es crucial para la eficiencia logística. La organización, seguimiento preciso de inventario y una gestión eficiente del espacio son fundamentales para optimizar las operaciones y satisfacer las demandas del mercado de manera efectiva

### 2.2.11. *Gestión de almacenes*

La Gestión de Almacén se define como la actividad logística centrada en el almacenamiento y movimiento de diversos materiales, incluyendo materias primas, productos en proceso y artículos terminados, desde la recepción hasta el punto de distribución. Además, implica el registro y seguimiento de la información generada durante todas las fases de la operación. Su objetivo principal es optimizar un área logística eficiente que abarca dos procesos clave: el abastecimiento y la distribución física. En consecuencia, la Gestión de Almacenes se posiciona como una de las funciones más cruciales para el correcto funcionamiento de una organización. (Fernandez, 2021)



**Ilustración 2-2:** Mapa del proceso de gestión de almacenes  
Fuente: (Fernandez, 2021)

### 2.2.12. *Tecnología de información y comunicación*

La tecnología de formación y comunicación ha evolucionado significativamente. Plataformas de aprendizaje en línea, videoconferencias y herramientas colaborativas facilitan la enseñanza a distancia. Además, la inteligencia artificial y la realidad virtual están influyendo en la forma en que se lleva a cabo la formación. (Mora García, 2021).

Según el autor están intrínsecamente conectadas en la sociedad actual. La tecnología ha transformado la forma en que nos comunicamos, acercándonos a través de dispositivos y plataformas digitales. Aunque esto facilita la conexión global, también plantea desafíos en

términos de privacidad y dependencia tecnológica. Es esencial equilibrar el avance tecnológico con prácticas de comunicación éticas y reflexivas para garantizar una sociedad informada y conectada de manera saludable.



## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Tipos de investigación

Para realizar el presente trabajo de titulación se toman en cuenta los siguientes tipos de investigación que se detalla a continuación.

##### 3.1.1. *Investigación de tipo descriptiva*

La investigación de tipo descriptiva se caracteriza por la recolección, análisis e interpretación de datos con el propósito de describir de manera precisa y detallada un fenómeno, situación o grupo específico. En el contexto de este trabajo de titulación, se empleó un enfoque descriptivo para examinar a fondo las características, comportamientos y patrones relacionados con la recepción y distribución de encomiendas en la Cooperativa de Transportes Riobamba, con el objetivo de proporcionar una visión clara y comprensible de la realidad objeto de estudio.

##### 3.1.2. *Investigación de campo*

Para el levantamiento de la información primaria, se realizaron encuestas a los usuarios del servicio de encomiendas de la Cooperativa de Transportes Riobamba, así también se aplicó la observación directa por medio de fichas de observación para la obtención de datos esenciales que permitieron el análisis de las actividades logísticas dentro de la cooperativa.

##### 3.1.3. *Investigación documental y bibliográfica*

Se enriquecieron los conocimientos previos al obtener información precisa y relevante sobre el área de interés. Esta adquisición de conocimientos se llevó a cabo mediante la revisión de textos relacionados con la logística y la consulta de investigaciones que respaldó la consecución de los objetivos planteados. La búsqueda de información se extendió a libros, documentos especializados, enciclopedias, revistas y sitios web, garantizando así la obtención de datos fundamentales para el desarrollo de la investigación.

## **3.2. Métodos de investigación**

Para la realización del trabajo de titulación se desarrolló bajo la siguiente metodología.

### **3.2.1. Método inductivo-deductivo**

Se empleó el enfoque inductivo-deductivo, que consiste en avanzar de lo general a lo particular. De acuerdo con (Cabrera, 2019) el método inductivo-deductivo es un enfoque combinado de investigación que integra la inducción y la deducción para llegar a conclusiones específicas. Comienza con la observación de casos específicos para generalizar y formular teorías (inducción), y luego aplica estas teorías generales a situaciones particulares para derivar conclusiones específicas y probar su validez (deducción).

Este método facilita una comprensión más profunda y completa de los fenómenos estudiados, permitiendo tanto la generación como la comprobación de nuevas teorías en un proceso de investigación cíclico y continuo.

Esta metodología se utilizó para examinar las actividades relacionadas con la logística durante el periodo de estudio, analizando minuciosamente cada uno de los factores que afectan la recepción, distribución y entrega de encomiendas. El propósito fue obtener una comprensión integral que facilitara la incorporación de ideas para la presentación de los resultados, permitiendo así un abordaje detallado y estructurado de la investigación.

### **3.2.2. Método analítico-sintético**

Según (Portilla & Honorio, 2021) el método analítico-sintético es una técnica de investigación y aprendizaje que combina dos enfoques complementarios: el análisis y la síntesis. En la fase analítica, este método descompone un fenómeno, problema o concepto en sus partes constituyentes para examinarlas detalladamente y comprender sus elementos y relaciones subyacentes. Posteriormente, en la fase sintética, integra estas partes nuevamente en un todo cohesivo, permitiendo así una comprensión más profunda y holística del tema en estudio.

El enfoque analítico-sintético sirvió como estrategia para examinar y contrastar datos relacionados con el número diario de encomiendas, la cantidad de unidades de transporte y otros aspectos pertinentes. Este método permitió obtener un entendimiento concreto de cómo se desarrollan ciertas actividades logísticas.

### **3.3. Enfoque de la investigación**

El trabajo de titulación tiene un enfoque cualitativo que hace referencia a las actividades logísticas con énfasis en el servicio de encomiendas realizadas por la cooperativa y un enfoque cuantitativo en lo que son datos numéricos y el tiempo que dura la realización de las antes mencionadas actividades.

### **3.4. Alcance de la investigación**

La investigación se enmarca en un enfoque correlacional, esto quiere decir que su propósito es establecer la relación entre las variables dependientes e independientes. Asimismo, se adopta un enfoque explicativo para abordar las relaciones de causa y efecto, proporcionando una explicación detallada de los motivos que subyacen en el desarrollo de las variables de interés. Este análisis cobra especial relevancia al abordar un problema específico, como la deficiencia en la recepción y distribución de encomiendas, evidenciando el continuo caos en el ámbito logístico que se observa en la Cooperativa de Transporte Riobamba.

### **3.5. Población de Estudio**

La población de estudio establecida fueron los usuarios del servicio de encomiendas durante el último año de la Cooperativa de Transportes Riobamba, principalmente los que hacen uso de dicho servicio desde la ciudad de Riobamba siendo está la sede de la cooperativa, hacia los distintos destinos que posee por sus frecuencias.

### **3.6. Selección de muestra**

Debido a que la población objeto de este estudio presenta una naturaleza eventual y un bajo nivel de interacciones con la Cooperativa de Transporte Riobamba, lo que complica la implementación de herramientas de recopilación de datos, se consideró optar por la metodología de muestreo no probabilístico recomendada por los investigadores.

### **3.7. Tamaño de la muestra**

Para determinar el tamaño de la muestra, se usó la base de datos de los usuarios del último año la cual es considerada muestra del presente trabajo de titulación, el cual nos da un total de 17.977 personas que hacen uso de los servicios de encomiendas de la Cooperativa de Transportes Riobamba.

**Ecuación 1-3:** Fórmula de la muestra

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Dónde:

$\sigma$  = *Desviación estandar* de la población

$Z$  = *Nivel de confianza deseado*

$e$  = *Error muestral*

Se considera adecuado, a criterio de los investigadores, que el valor de la varianza sea del 0,5 en razón a que existe una probabilidad del 50% de éxito y 50% de fracaso.

Datos:

$$N = 17\,977$$

$\sigma^2 = p * q$ ; dónde:

$$p = \text{Probabilidad de éxito} = 0,5$$

$$q = \text{Probabilidad de fracaso} = 0,5$$

$$Z = 95\% = 1,96$$

$$e = 5\% = 0,05$$

$$n = \frac{17\,977 * 0,25 * 1,96^2}{(17\,977 - 1)0,05^2 + 0,25 * 1,96^2}$$
$$n = 376$$

La muestra que se aplicará para el presente trabajo de investigación es de 376 usuarios. Tomando esto en cuenta, se realizó una muestra estratificada de acuerdo con el porcentaje de encomiendas enviadas a los distintos destinos desde la ciudad de Riobamba.

**Tabla 3-1:** Muestra

<b>Origen</b>	<b>Destino</b>	<b>% ENCOMIENDAS</b>	<b>No. ENCUESTAS</b>
RIOBAMBA	AMBATO	3,5%	13
RIOBAMBA	BAÑOS	6,7%	25
RIOBAMBA	COCA	0,3%	1
RIOBAMBA	DURAN	0,3%	1
RIOBAMBA	GUAYAQUIL	9,5%	36
RIOBAMBA	LAGO AGRIO	0,2%	1
RIOBAMBA	LATACUNGA	6,3%	24

RIOBAMBA	MACAS	23,5%	88
RIOBAMBA	PUYO	8,0%	30
RIOBAMBA	QUITO	7,6%	29
RIOBAMBA	SANTO DOMINGO	22,6%	85
RIOBAMBA	TENA	11,5%	43
<b>TOTAL</b>			376

**Fuente:** Base de datos de la Cooperativa de Transportes Riobamba, 2023.

**Realizado por:** Oleas L, Villacres J, 2023.

### 3.8. Técnica de Recolección de datos primarios y secundarios

Las técnicas aplicadas para la recolección de datos primarios y secundarios son los siguientes:

- **Encuesta:** Las encuestas implementaron la recopilación de diversa información que permitió identificar posibles orígenes de los problemas y comprender su situación en las operaciones logísticas vinculadas a la recepción y distribución de mercancías. Fueron administradas a los usuarios del servicio de envíos proporcionado por la Cooperativa de Transporte Riobamba, utilizando un cuestionario con preguntas de selección múltiple.
- **Observación directa:** Se utilizó una técnica sumamente beneficiosa para obtener información primaria, utilizando fichas de observación. Esta metodología fue clave para identificar los eventos importantes que influyen en la logística del servicio de envíos de la Cooperativa de Transportes Patria, como la cantidad de paquetes, la duración de las operaciones logísticas y la calidad del servicio.
- **Entrevista:** Esta técnica es indispensable en las investigaciones para conocer los distintos puntos de vista de la información obtenida ya sea cuantitativa o cualitativa.

### 3.9. Instrumentos de recolección de datos primarios y secundarios

Los instrumentos aplicados para la recolección de datos primarios y secundarios son los siguientes:

- **Cuestionario:** Los cuestionarios fueron diseñados para consultar a la población actualmente vinculada al sector objeto de estudio, así como a los usuarios del servicio, con el fin de obtener la información esencial para llevar a cabo la investigación. Estos elementos consistieron en preguntas cerradas de respuesta sencilla, de fácil interpretación y con opciones de selección múltiple (Anexo A).

- **Entrevista:** Para este estudio en particular, se lleva a cabo una entrevista con la secretaria, el bodeguero y el chofer de la Cooperativa de Transporte Riobamba. Se utiliza un cuestionario que busca respuestas abiertas con el objetivo de obtener información más detallada sobre el proceso logístico del servicio de encomiendas (Anexo B).
- **Ficha de observación:** Con la ayuda de este instrumento se registró de forma detallada toda la actividad logística en la distribución y recepción de encomiendas de la Cooperativa de Transportes Riobamba (Anexo C).
- **Fuentes Bibliográficas:** Libros, manuales, tesis de grado, sitios web, artículos técnico-científicos, que permitieron recolectar información secundaria que ayudó en la conceptualización de las variables de estudio.

## CAPÍTULO IV

### 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Análisis de Resultados

Los resultados obtenidos como producto de la aplicación de las técnicas e instrumentos de investigación, los mismos que han sido tabulados y revisados se detallan a continuación:

##### 4.1.1. Encuestas

Con la aplicación de encuestas a la muestra en estudio, los resultados se muestran a continuación:

##### Edad de las personas encuestadas:

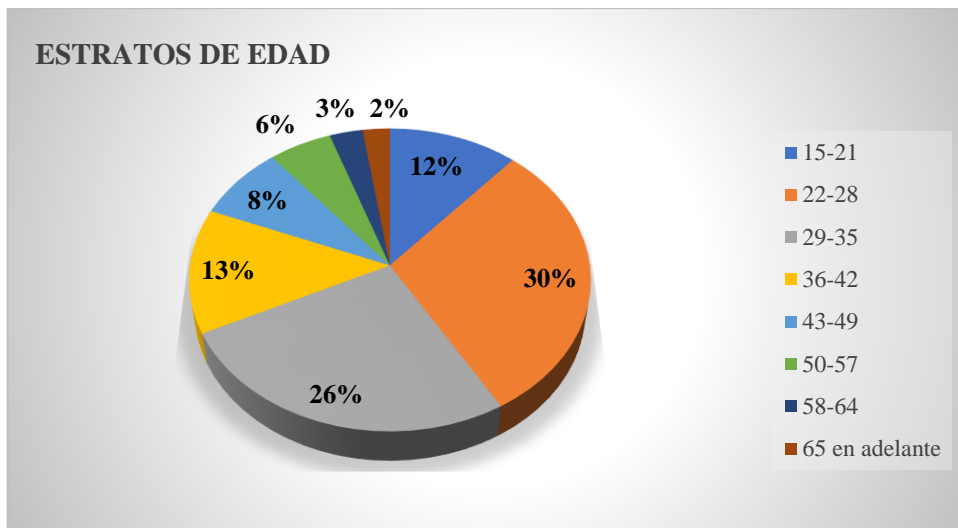
**Tabla 4-1:** Estratos de edad

ESTRATO		TOTAL	PORCENTAJE
1	15-21	43	11%
2	22-28	113	30%
3	29-35	99	26%
4	36-42	50	13%
5	43-49	30	8%
6	50-57	21	6%
7	58-64	11	3%
8	65 en adelante	9	2%
<b>TOTAL</b>		376	100%

**Fuente:** Análisis base de datos, 2023.

**Realizado por:** Oleas L, Villacres J, 2023.

El 30% de los usuarios encuestados se encuentra entre el rango de edad de 22 a 28 años seguido por un 26% de encuestados que presenta edades comprendidas entre 29 a 35 años, el 13% corresponde a personas encuestadas de entre 36 a 42 años, mientras que el 11% comprende edades de 15 a 21 años, el 8% supo manifestar que corresponden a las personas encuestadas de 43 a 49 años, el 6% se encuentra desde los 50 a 57 años, el 3% pertenece a 58-64 años y el 2% pertenece a 65 años en adelante.

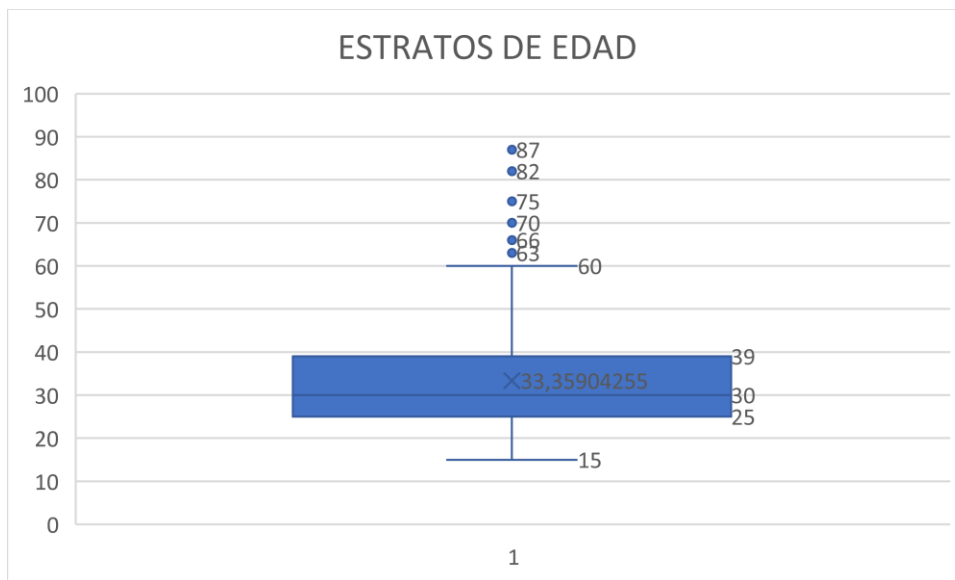


**Ilustración 4-1:** Estratos de edad

**Fuente:** Análisis base de datos

**Realizado por:** Oleas L, Villacres J, 2023

Para entender de mejor manera cuáles son los rangos de edad que utilizan con mayor frecuencia el servicio de encomiendas de la cooperativa, mediante el método de cajón y bigotes o también llamado boxplot, método el cual nos sirve para tener valores más precisos de levantamiento de información previamente hecho.



**Ilustración 4-2:** Estratos de edad (Método boxplot)

**Fuente:** Análisis base de datos, 2023.

**Realizado por:** Oleas L, Villacres J, 2023.

De acuerdo con el método, el promedio de edades de personas que realizan con mayor frecuencia envíos a través del servicio de encomiendas de la cooperativa, es entre 25 a 39 años, denotando el promedio de 33 años que solicitan el servicio, gracias a este método también se pudo determinar



los datos de atípicos que son los usuarios que tienen 15, 60, 63, 66, 70, 75, 82 y 87 años, siendo estos datos valores atípicos que nos indican que estos rangos de edad son las que menos hacen uso del servicio de encomiendas.

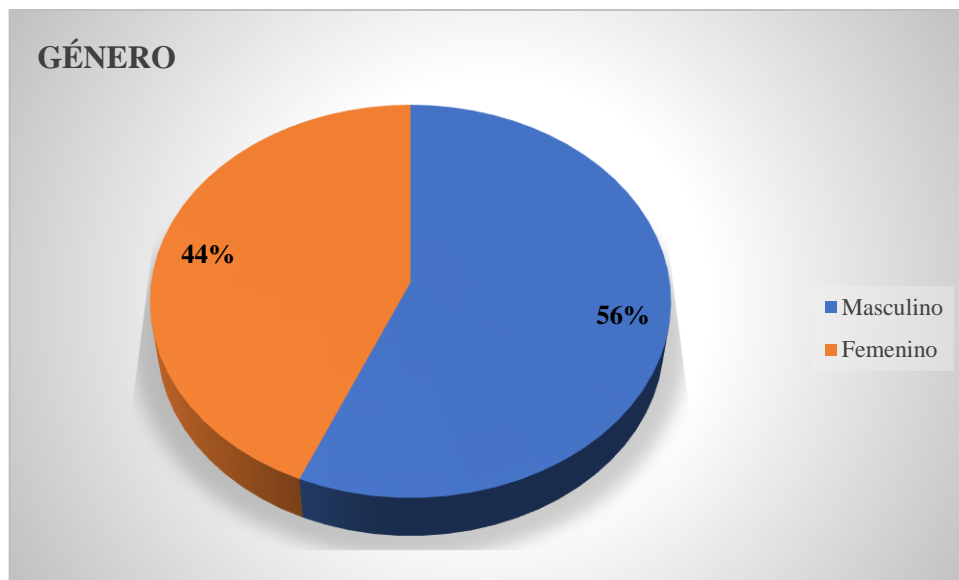
### Género de los encuestados:

**Tabla 4-2:** Género de las personas encuestadas

GENERO	TOTAL	PORCENTAJE
Masculino	212	56%
Femenino	164	44%
<b>TOTAL</b>	<b>376</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Análisis base de datos, 2023.

**Realizado por:** Oleas L, Villacres J, 2023.



**Ilustración 4-3:** Género de las personas encuestadas

**Fuente:** Análisis base de datos, 2023.

**Realizado por:** Oleas L, Villacres J, 2023.

El 56% de usuarios encuestados fueron de género masculino, mientras que el 44% fueron personas de género femenino.

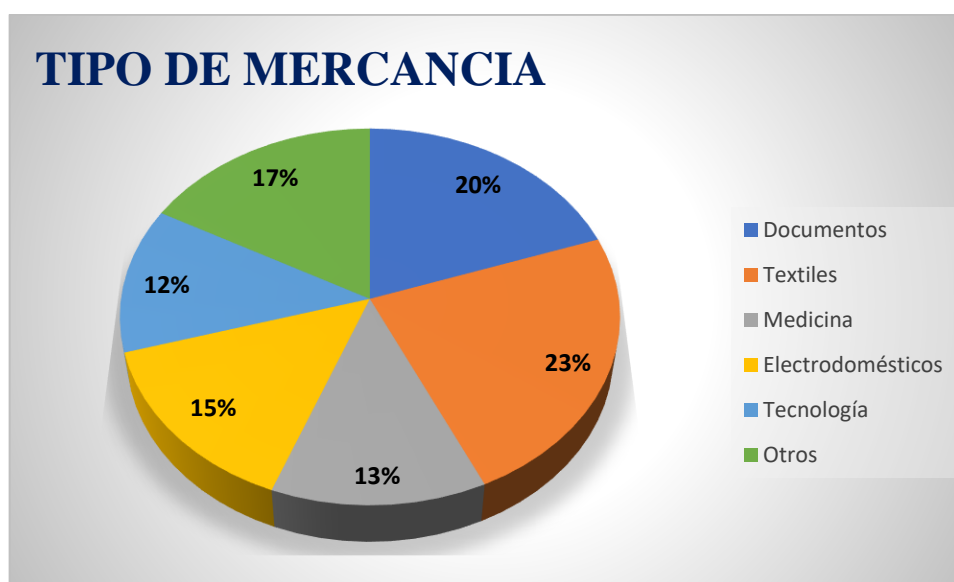
### Pregunta No.1: Tipo de mercancías que envía o recibe al utilizar el servicio de encomiendas

**Tabla 4-3:** Tipo de mercancía que envía

TIPO DE MERCANCÍA	TOTAL	PORCENTAJE
Documentos	74	20%
Textiles	88	23%
Medicina	48	13%
Electrodomésticos	55	15%
Tecnología	47	12%
Otros	64	17%
<b>TOTAL</b>	<b>376</b>	<b>100%</b>

Fuente: Análisis base de datos, 2023.

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.



**Ilustración 4-4:** Tipo de mercancía que envía o recibe

Fuente: Análisis base de datos

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

De los usuarios encuestados, se obtuvo que el 23% envía o recibe textiles, seguido por el 20% de usuarios que hace uso del servicio para transportar documentos, mientras que un 17% de encuestados envía o recibe otro tipo de encomiendas el 15% de encuestados envía o recibe electrodomésticos el 13% medicina y el 12% tecnología, conforme se puede observar en la figura a continuación:

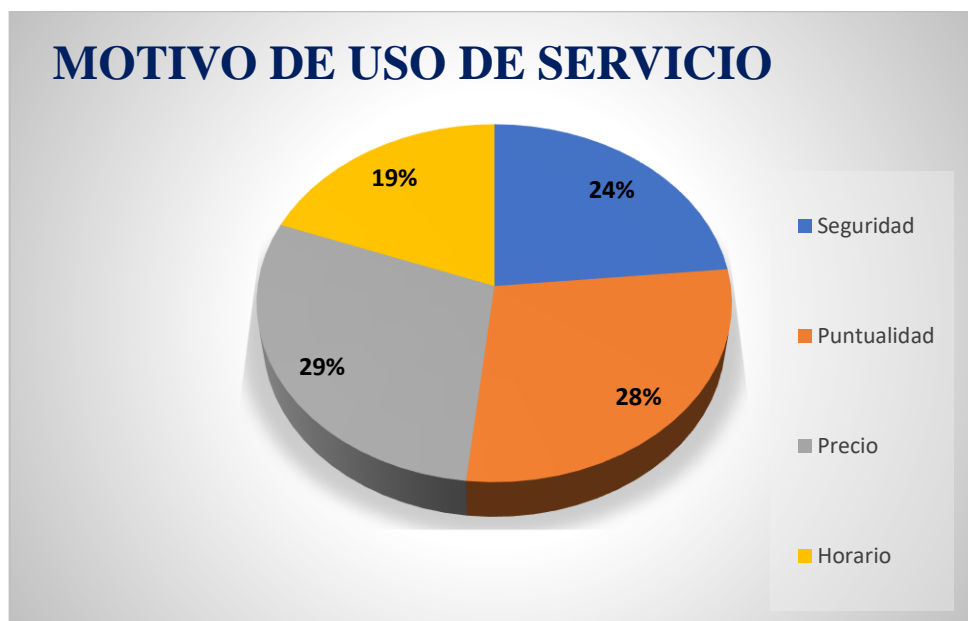
**Pregunta No. 2: Razón por la que usan el servicio de encomiendas en la Cooperativa de Transporte Riobamba**

**Tabla 4-4:** Motivo uso de servicio

MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
Seguridad	89	24%
Puntualidad	106	28%
Precio	109	29%
Horarios	72	19%
<b>TOTAL</b>	<b>376</b>	<b>100%</b>

Fuente: Análisis base de datos, 2023.

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.



**Ilustración 4-5:** Motivo uso de servicio

Fuente: Análisis base de datos

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

El 29% de los encuestados utiliza el servicio de encomiendas debido al precio, el 28% prefiere en el servicio por la puntualidad, mientras que el 24% confía en el servicio por su seguridad, finalmente el 19% hace uso del servicio de encomiendas por los horarios que maneja.

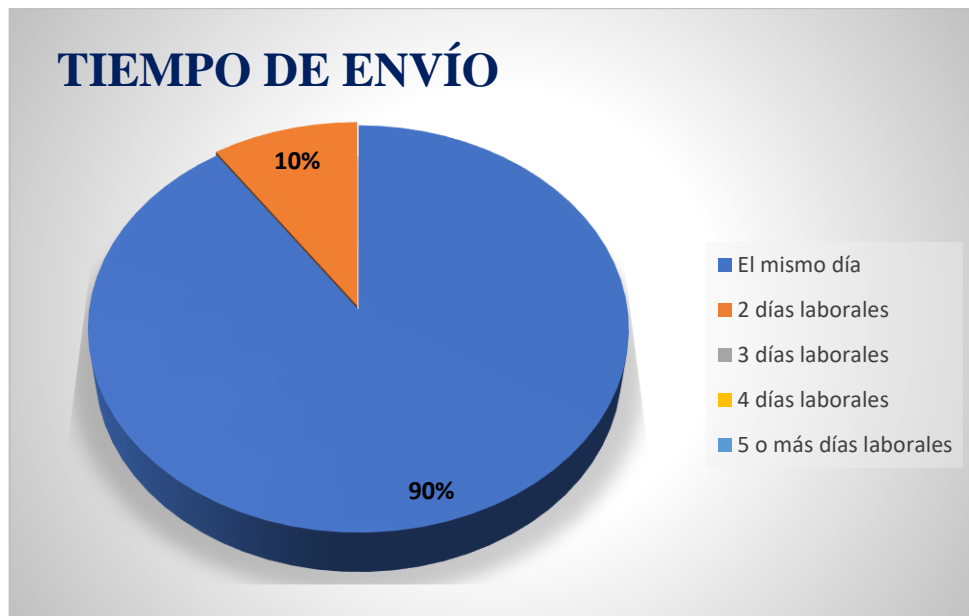
**Pregunta No. 3: Tiempo que tarda la Cooperativa de Transportes para realizar el envío de las encomiendas**

**Tabla 4-5:** Tiempo que tarda del envío

TIEMPO	TOTAL	PORCENTAJE
El mismo día de la recepción	340	90%
2 días laborales	36	10%
3 días laborales	0	0%
4 días laborales	0	0%
5 o más días laborales	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>376</b>	<b>100%</b>

Fuente: Análisis base de datos, 2023

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.



**Ilustración 4-6:** Tiempo que tarda el envío

Fuente: Análisis base de datos

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

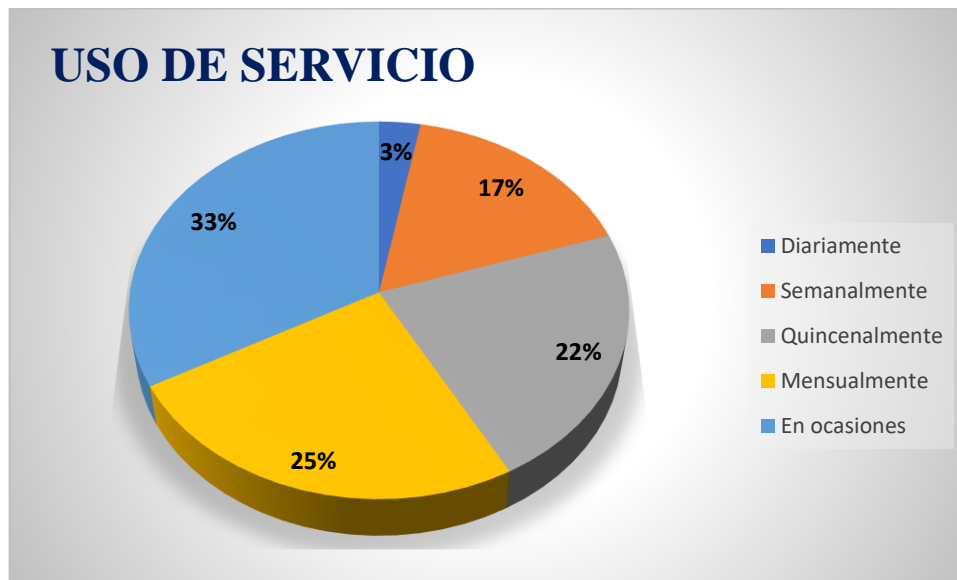
El 90% de los usuarios indicaron que reciben el mismo día su encomienda, mientras que el 10% menciona que la Cooperativa tarda 2 días laborales en realizar los envíos a sus diferentes destinos, y los demás días se mantienen en un 0% ya que la cooperativa no se demora tanto tiempo en entregas y envíos.

#### Pregunta No. 4: Frecuencia que utiliza usted el servicio de envío

**Tabla 4-6:** Frecuencia de uso del servicio

TIEMPO	TOTAL	PORCENTAJE
Diariamente	11	3%
Semanalmente	64	17%
Mensualmente	94	25%
Quincenalmente	83	22%
En ocasiones	124	33%
<b>TOTAL</b>	<b>376</b>	<b>100%</b>

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.



**Ilustración 4-7:** Tiempo que tarda el envío

Fuente: Análisis base de datos, 2023.

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

El 33 % de las personas encuestadas manifestaron que hacen uso del servicio de encomiendas en ocasiones, el 25% hace uso del servicio mensualmente, el 22% de usuarios acceden al mismo quincenalmente, el 17% utilizan semanalmente y apenas el 3% de clientes realizan sus envíos diariamente.

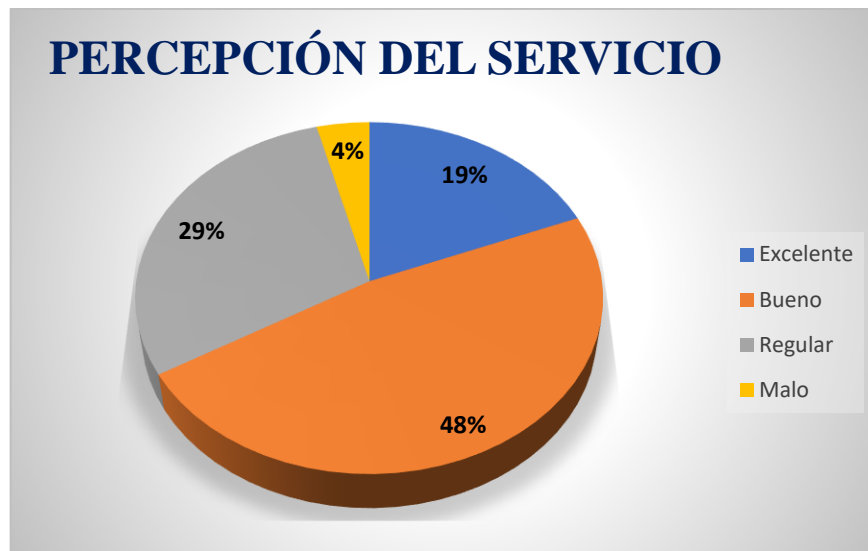
### Pregunta No. 5: Consideración del servicio de encomiendas

**Tabla 4-7:** Percepción de servicio

PERCEPCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Excelente	71	19%
Bueno	179	48%
Regular	111	29%
Malo	15	4%
<b>TOTAL</b>	<b>376</b>	<b>100%</b>

Fuente: Análisis base de datos

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.



**Ilustración 4-8:** Percepción de servicio

Fuente: Análisis base de datos, 2023.

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

El 48% de las personas encuestadas indicó que el servicio es bueno, el 29% tiene una percepción regular, el 19% nos manifestó que es excelente y por último el 4% se estima que es malo.

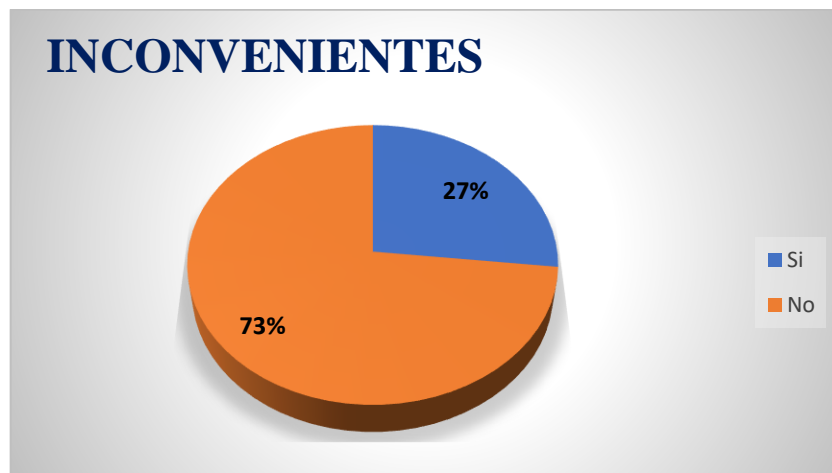
**Pregunta No. 6: Inconveniente al momento de enviar o recibir una encomienda**

**Tabla 4-8:** Inconvenientes en el servicio

<b>INCONVENIENTE</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	101	27%
NO	275	73%
<b>TOTAL</b>	<b>376</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Análisis base de datos, 2023.

**Realizado por:** Oleas L, Villacres J, 2023.



**Ilustración 4-9:** Inconvenientes en el servicio

**Fuente:** Análisis base de datos

**Realizado por:** Oleas L, Villacres J, 2023.

El 73% de los usuarios aseguran no haber tenido inconvenientes al momento de enviar o recibir una encomienda y el 27% señalan que sí.

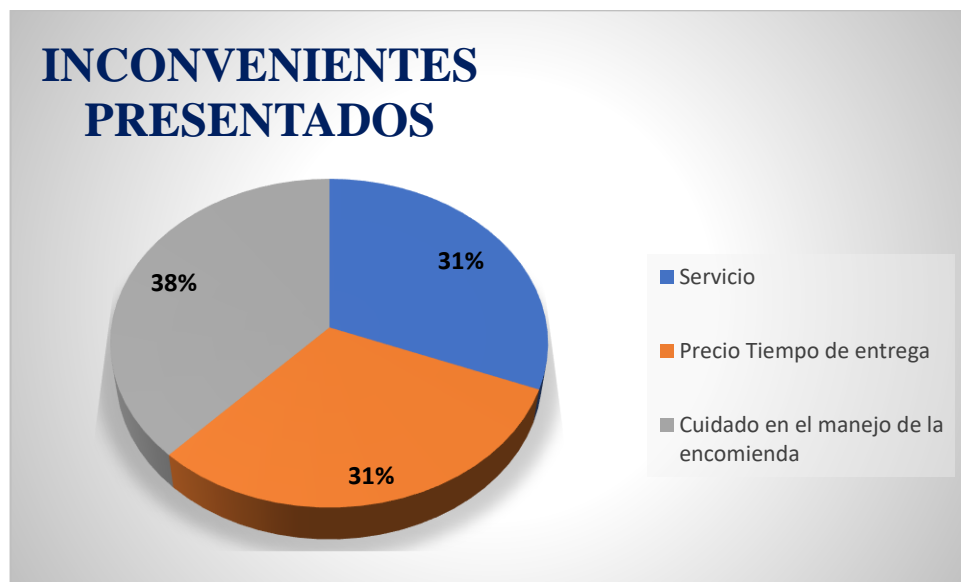
**Pregunta No. 7: En caso de haber tenido inconveniente al momento recibir una encomienda**

**Tabla 4-9:** Inconvenientes presentados

<b>INCONVENIENTE</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Servicio	31	31%
Precio Tiempo de entrega	31	31%
Cuidado en el manejo de la encomienda	38	38%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Análisis base de datos, 2023.

**Realizado por:** Oleas L, Villacres J, 2023.



**Ilustración 4-10:** Inconvenientes presentados

**Fuente:** Análisis base de datos

**Realizado por:** Oleas L, Villacres J, 2023.

De los usuarios que afirmaron la existencia de inconvenientes en el servicio de encomiendas el 38%, mencionan que es por el cuidado en el manejo de las encomiendas, el 31% se da por el tiempo y precio de entrega, finalmente el 31% por el servicio.



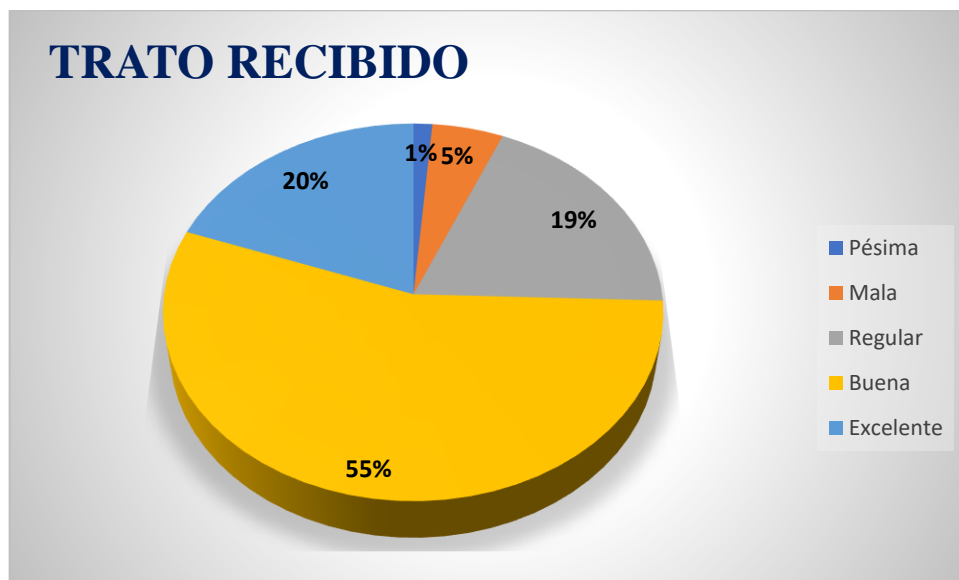
### Pregunta No. 9: Trato que recibió el usuario

**Tabla 4-10:** Trato al usuario

LIMITACIONES	TOTAL	PORCENTAJE
Pésima	5	1%
Mala	19	5%
Regular	72	19%
Buena	207	55%
Excelente	73	20%
<b>TOTAL</b>	<b>376</b>	<b>100%</b>

Fuente: Análisis base de datos, 2023.

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.



**Ilustración 4-11:** Trato al usuario

Fuente: Análisis base de datos, 2023.

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

De los usuarios que mencionaron como ha sido en trato el 55% indican que fue bueno, el 20% afirmaron excelente, el 19% establecieron que el trato fue regular, el 5% estimaron que fue malo y el 1% dijeron que fue pésimo.

#### 4.1.2. Tipo de mercancías más enviadas de acuerdo con la frecuencia

Al designar cierta cantidad de encuestas según el porcentaje de usuarios que hacen uso del servicio de encomiendas a las diferentes frecuencias que posee la cooperativa, se realizó la siguiente clasificación:

**Tabla 4-11:** Tipo de mercancías más enviadas

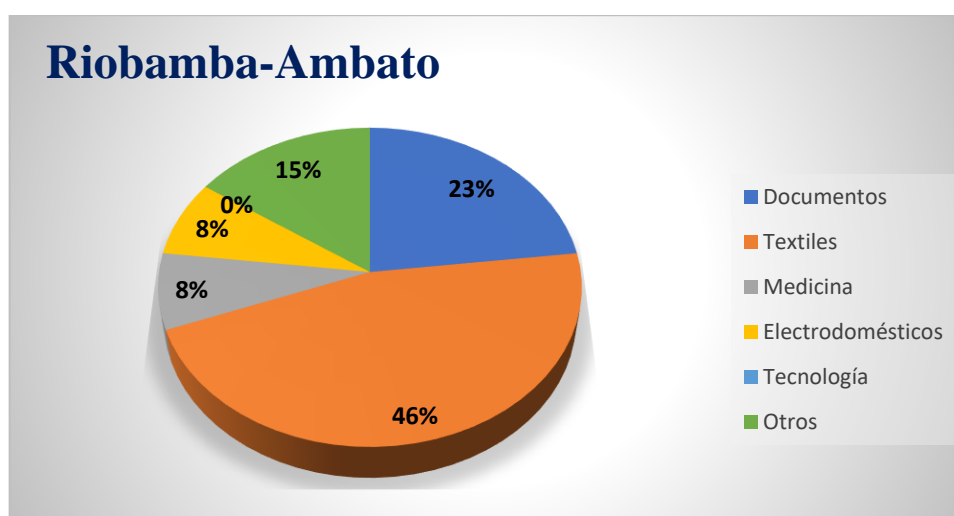
FRECUENCIA	Documentos	Textiles	Medicina	Electrodomésticos	Tecnología	Otros
Riobamba-Ambato	3	6	1	1	0	2
Riobamba-Baños	8	2	11	2	2	0
Riobamba-Guayaquil	4	4	1	10	17	0
Riobamba-Latacunga	10	3	3	4	4	0
Riobamba-Macas	10	33	14	19	8	4
Riobamba-Puyo	9	6	3	2	2	8
Riobamba-Quito	7	8	1	4	6	3
Riobamba-Santo Domingo	8	10	9	7	6	45
Riobamba-Tena	13	15	5	6	2	2

Fuente: Análisis base de datos, 2023.

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

Se observó de acuerdo con el porcentaje de respuestas dadas por los encuestados, se determinó el tipo de encomiendas que más se envían a los destinos mostrados en la anterior tabla.

#### Riobamba-Ambato



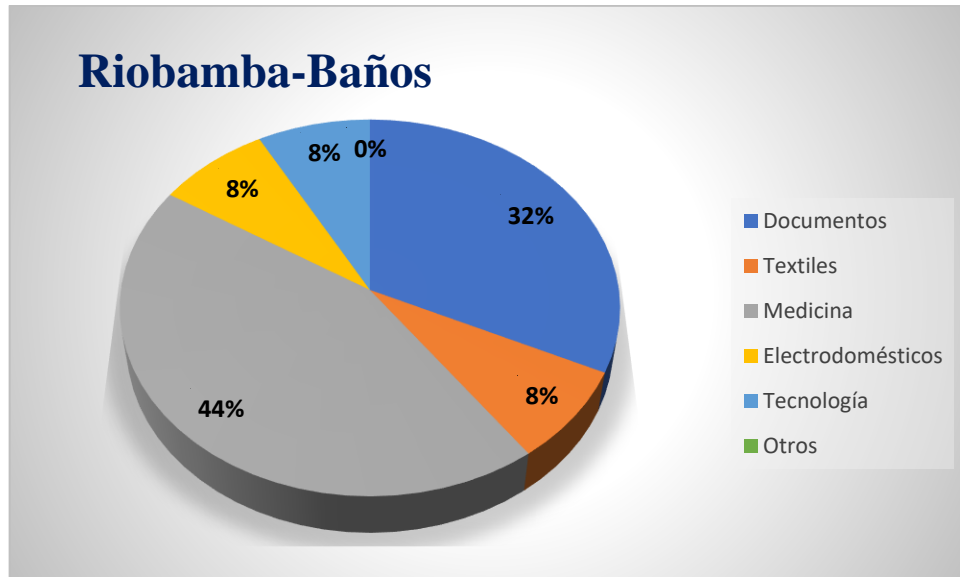
**Ilustración 4-12:** Riobamba-Ambato

Fuente: Análisis base de datos

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

De las encomiendas destinadas a la frecuencia de Riobamba-Ambato se establece que el 46% fueron textiles, el 23% muestra que fueron documentos, el 15 % indica que fue otro tipo de envío, el 8% dispone que fue electrodomésticos y medicina, tecnología mostró un 0% ya que no se realizaron ese tipo de envíos.

### Riobamba-Baños



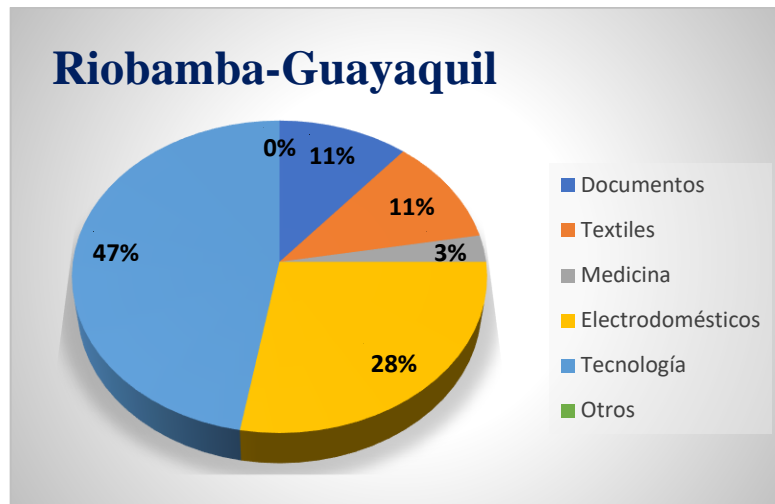
**Ilustración 4-13:** Riobamba-Baños

**Fuente:** Análisis base de datos

**Realizado por:** Oleas L, Villacres J, 2023.

De las encomiendas destinadas a la frecuencia de Riobamba-Baños se establece que el 44% fue medicina, el 32% muestra que son documentos, el 8% dispone que fueron textiles, electrodomésticos y tecnología, mientras que otros mostraron un 0% ya que no se realizaron ese tipo de envíos.

## Riobamba-Guayaquil



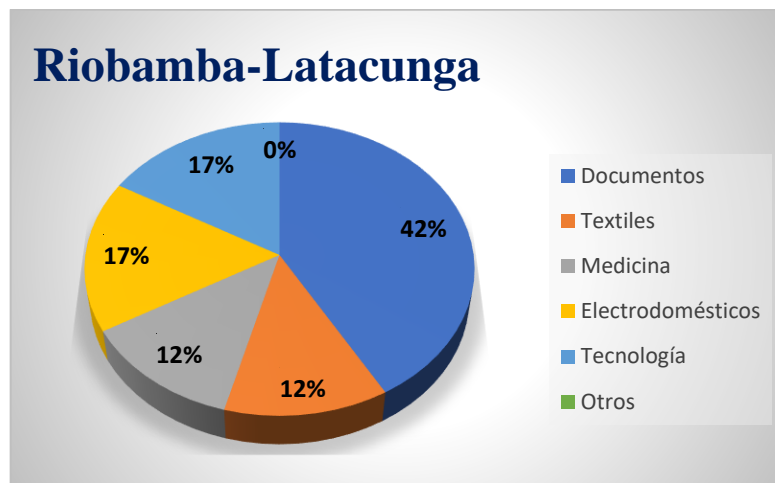
**Ilustración 4-14:** Riobamba-Guayaquil

Fuente: Análisis base de datos

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

De las encomiendas destinadas a la frecuencia de Riobamba-Guayaquil se establece que el 47% fue tecnología, el 28% muestra que fueron electrodomésticos, el 11% dispone que fueron documentos y textiles, el 3% demuestra que fueron medicinas, mientras que otro señaló un 0% ya que no se realizaron ese tipo de envíos.

## Riobamba-Latacunga



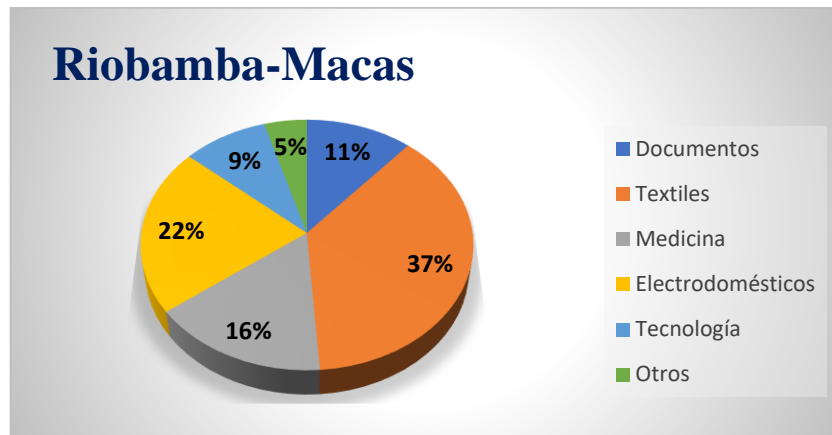
**Ilustración 4-15:** Riobamba-Latacunga

Fuente: Análisis base de datos, 2023.

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

De las encomiendas destinadas a la frecuencia de Riobamba-Latacunga se establece que el 42% fueron documentos, el 17% muestra que fue tecnología y electrodomésticos, el 12% dispone que fueron medicinas y textiles, mientras que otro señaló un 0% ya que no se realizaron ese tipo de envíos.

## Riobamba-Macas



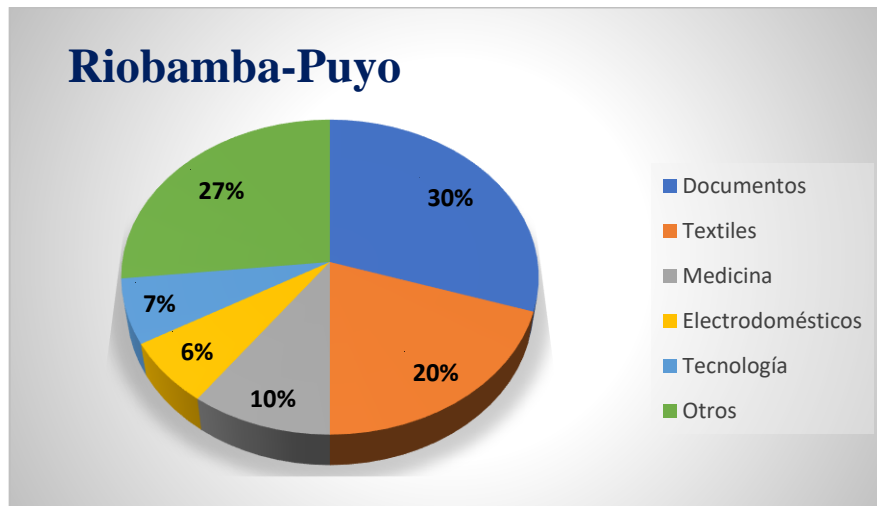
**Ilustración 4-16:** Riobamba-Macas

Fuente: Análisis base de datos, 2023

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

De las encomiendas destinadas a la frecuencia de Riobamba-Macas se establece que el 37% fueron textiles, el 22% muestra que fueron electrodomésticos, el 16% dispone que fueron medicinas, el 11% demuestras que fueron documentos, el 9% fija que fue tecnología, mientras que otro señaló un 5%.

## Riobamba-Puyo



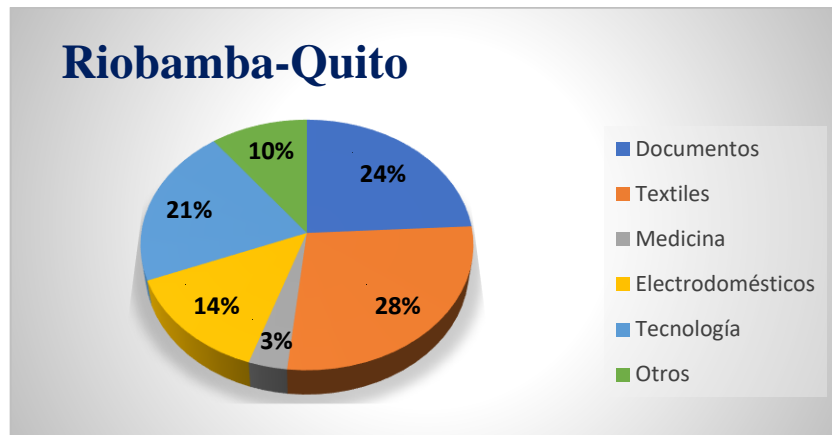
**Ilustración 4-17:** Riobamba-Puyo

Fuente: Análisis base de datos, 2023.

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

De las encomiendas destinadas a la frecuencia de Riobamba-Puyo se establece que el 30% fue documentos, otro señaló un 27%, el 20% muestra que fueron textiles, el 10% dispone que fueron medicinas, el 7% demuestras que fue tecnología, el 6% fija que fueron electrodomésticos.

## Riobamba-Quito



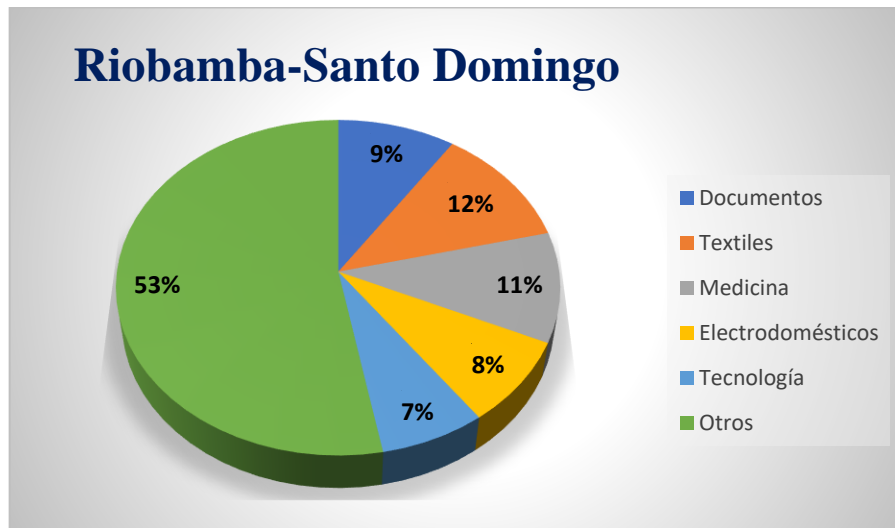
**Ilustración 4-18:** Riobamba-Quito

Fuente: Análisis base de datos, 2023.

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

De las encomiendas destinadas a la frecuencia de Riobamba-Quito se establece que el 28% fue textiles, el 24% muestra que fueron documentos, el 21% dispone que fue tecnología, el 14% demuestra que fueron electrodomésticos, el 10% instruye que fueron otros, mientras que el 3% fija que fueron medicinas.

## Riobamba-Santo Domingo



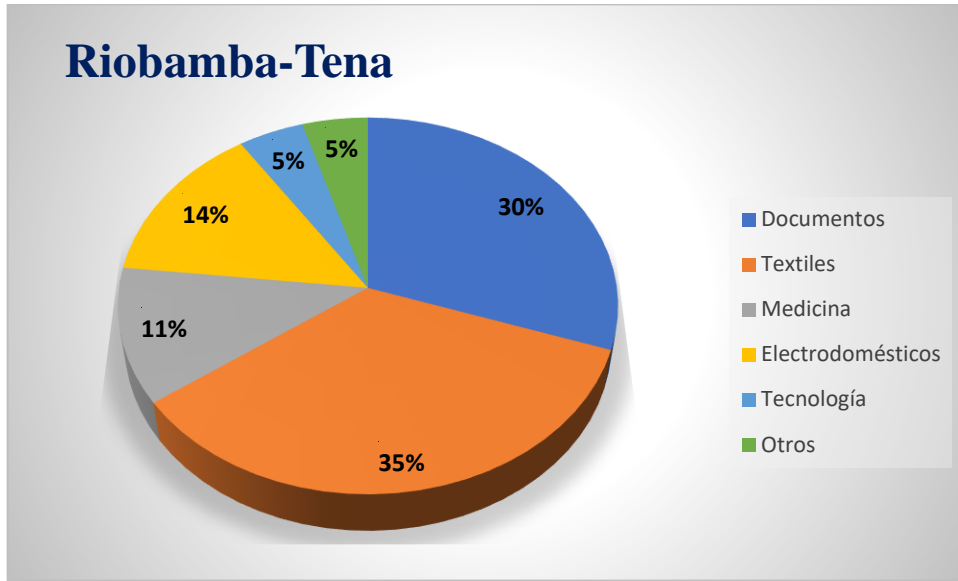
**Ilustración 4-19:** Riobamba-Santo Domingo

Fuente: Análisis base de datos

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

De las encomiendas destinadas a la frecuencia de Riobamba-Santo Domingo se establece que el 53% fueron otros, el 12% muestra que fueron textiles, el 11% dispone que fue medicina, el 9% demuestran que fueron documentos, el 8% instruye que fueron electrodomésticos, mientras que el 7% fija que fue tecnología.

## Riobamba-Tena



**Ilustración 4-20:** Riobamba-Tena

Fuente: Análisis base de datos, 2023.

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

De las encomiendas destinadas a la frecuencia de Riobamba-Tena se establece que el 35% fueron textiles, el 30% muestra que fueron documentos, el 14% dispone que fueron electrodomésticos, el 11% demuestras que fueron medicinas, mientras que el 5% fija que fueron tecnología y otros.

### 4.1.3. Análisis de entrevistas

**Tabla 4-12:** Entrevista

Preguntas	Cargo		Análisis
¿Cuenta la Cooperativa actualmente con un plan de gestión logística para la recepción y distribución de encomiendas?	Presidente	Ahora mismo la institución sí cuenta con un plan ya que es un requisito que nos solicitaron en su momento la agencia postal, pero hay que actualizarlo.	Los entrevistados mencionaron que la Cooperativa si cuenta con un plan de Gestión logística, ya que el mismo es un requisito indispensable en especial en el sector de encomiendas.
	Secretaria	Si contamos con un plan de gestión el cual debemos renovar.	
	Recepcionista	En mi conocimiento la Cooperativa cuenta con una amplia gestión logística en especial para el sector de encomiendas.	

	Bodeguero	Nosotros hacemos el servicio de acuerdo a como nos plantean nuestros superiores y supongo que lo que hacemos es en base a ese plan.	
	Chofer	Tengo entendido que si cuenta la cooperativa con un plan logístico.	
<b>¿Cuál es el procedimiento que se realiza cuando se presenta la entrega de pedidos destino equivocado?</b>	Presidente	En este sentido se hace la coordinación para que esa encomienda retorne a su lugar donde tenía que ser entregada, luego de ello, vemos cuál es el responsable de esa equivocación, en caso de que haya sido por parte de la empresa, la empresa hace el traslado al lugar donde tenía que ser enviado. En caso de que haya sido por parte del usuario, el mismo será el encargado de cubrir el traslado nuevamente de la ciudad en la que estuvo equivocada a la ciudad que realmente debía ir.	Al analizar la siguiente pregunta los entrevistados coincidieron que se verifica quien es el responsable para poder realizar el cobro respectivo, y poder hacer el reenvío del pedido
	Secretaria	Cuando el remitente comete el error se cobra la diferencia del envío y si la empresa lo hace se realiza los trámites para que llegue al destino correcto.	
	Recepcionista	El pedido en enviado a su lugar de destino una vez determinado al responsable para ver si la empresa o el remitente es quien se hace cargo del envío.	
	Bodeguero	Verifican cual es el responsable para que se le cobre el costo que es llevar la encomienda a su destino original.	
	Chofer	Se llega a dar con la persona responsable quien provocó que la entrega no haya llegado a su	



		destino para descontar o cobrar el costo a esa misma persona.	
<b>¿Conoce sobre la Norma ISO 9001:2015 referente al sistema de gestión de calidad?</b>	Presidente	Bueno, nosotros estamos trabajando ya con parte de esta norma ISO, Porque nosotros hemos visto que el tema del traslado de encomiendas es una base fundamental para nuestro país, es así que nosotros en tiempo de pandemia, fue el traslado de encomiendas la que nos permitió subsistir como empresa.	<p>Con respecto al conocimiento de la norma ISO 9001:2015, 3 entrevistados coincidieron en que, si tienen conocimiento, mientras que 2 no conocen sobre las mismas, dejando un fallo en esta pregunta ya que todo en personal debería conocer sobre el sistema de gestión de Calidad.</p>
	Secretaria	Si.	
	Recepcionista	Trabajamos pegados a lo que rige la Norma ya que esto es un guía muy fundamental en el traslado de encomiendas a toso los centros de recepción a nivel nacional.	
	Bodeguero	No tengo conocimiento de esa norma.	
	Chofer	No conozco esa norma.	
<b>¿Qué debilidades considera usted que exista en el servicio de encomiendas de la Cooperativa de Transporte Riobamba?</b>	Presidente	Si debilidades sí hay algunas, una de ellas es que, al ser 55 unidades, pues son 110 recursos humanos los que manejan el traslado de estas encomiendas en las tripulaciones, entonces, muchas veces no es que lo haga una persona específica.	<p>En mención a las posibles debilidades que existen en el servicio cada entrevistado fue dando su punto de vista mencionando que una de ellas son los recursos humanos, el traslado y manipulación de encomiendas, otro hace mención de que sería bueno tener un recepcionista más y que deberían tener más información con respecto a las encomiendas.</p>
	Secretaria	El bodeguero de aquí, de Riobamba, que traslada la encomienda de la unidad que vino de Guayaquil a la oficina la traslada luego de que ingresa al sistema a la ciudad de Riobamba y esa encomienda a la unidad, en cambio, que, si va con destino al Tena, pasa por varias personas esa encomienda para poder llegar,	

		y muchas veces esa sí se considera una debilidad, porque todo ese trayecto, pues, se maltrata o incluso sí también se ha dañado.	
	Recepcionista	Considero como una debilidad que aquí en mi área que hace falta otro recepcionista ya que en ocasiones existen muchos usuarios y es mucha la aglomeración, esto hace que los clientes sean atendidos con un tiempo de espera.	
	Bodeguero	Falta de personal en la recepción de encomiendas.	
	Chofer	La falta de información al momento de recibir las encomiendas ya que siempre falta algún dato que las personas no dicen o se olvidan.	
<b>¿Usted cree que su responsabilidad en el manejo de las encomiendas es buena?</b>	Presidente	Nuestra cooperativa cuenta con un manejo bueno de encomiendas, pero se busca mejorar siempre.	Con respecto a la responsabilidad del manejo de encomiendas, se menciona que su manejo es bueno en comparación de otras Cooperativas de transporte ya que si cumplen con el código postal implementado.
	Secretaria	Si porque debemos cumplir con el código postal implementado.	
	Recepcionista	Si.	
	Bodeguero	Es regular porque existe muchas encomiendas diariamente y en esos momentos se desorganiza todo en el área logística.	
	Chofer	Considero que sí, porque a comparación con otras empresas nuestro servicio es más económico y rápido.	
<b>¿Cómo es el proceso de</b>	Presidente	Existe un sistema para lo que es facturación electrónica, el proceso es el siguiente, llega el usuario con su encomienda a	En la creación de documentos estiman que cada departamento tiene











creación de documentos?		cualquiera de nuestras oficinas de nivel país, entrega su encomienda y ahí tiene que dar algunos datos específicos, destinatario, número de cédula del destinatario, número de teléfono del destinatario y los datos de la persona que está enviando, entonces, ahí, posterior a dar todos esos datos, pues, se emite una factura electrónica triplicada, en la que va una para la persona que envía, una va pegada en el paquete que envía y otra para oficina que queda para registro de la información.	un proceso específico, pero con respecto a las encomiendas, funciona con la facturación electrónica con la que cuenta la empresa.
	Secretaria	Se elaboran 3 documentos llenados con los requisitos del SRI y Agencia Postal, un documento para el usuario, uno para el paquete o sobre y uno para el respaldo de la empresa, adicional el respaldo digital.	
	Recepcionista	Existe un sistema para lo que es facturación electrónica, el proceso es el siguiente, llega el usuario con su encomienda a cualquiera de nuestras oficinas de nivel país, entrega su encomienda y ahí tiene que dar algunos datos específicos, destinatario, número de cédula del destinatario, número de teléfono del destinatario y los datos de la persona que está enviando, entonces, ahí, posterior a dar todos esos datos, pues, se emite una factura electrónica triplicada, en la que va una para la persona que envía, una va pegada en el paquete que envía y otra para oficina que queda para registro de la información.	

	Bodeguero	Se pide información de la persona que envía y la persona que va a recibir la encomienda.	
	Chofer	El cliente se acerca a recepción y entrega los datos que le solicita la compañera recepcionista, los datos de la persona que va a recibir en su lugar de destino.	
· ¿Cómo es el proceso de acomodar las encomiendas en la flota vehicular para su posterior despacho?	Presidente	Dentro de los vehículos, nosotros tenemos destinado una cajuela exclusivamente para lo que es encomiendas y dentro de estas tenemos, una gaveta para las encomiendas pequeñas como sobres, paquetes pequeños.	Con respecto al proceso de acomodar las encomiendas en los medios de transporte, se menciona que existe una cajuela específica con gavetas para encomiendas pequeñas, pero no se menciona que existan espacios para encomiendas de categoría delicada.
	Secretaria	Se recibe la encomienda, se clasifica de acuerdo a su origen y peso, se envían en los vehículos de acuerdo a su destino.	
	Recepcionista	En una cajuela exclusiva para encomiendas y dentro de estas tenemos, una gaveta para las encomiendas pequeñas	
	Bodeguero	Se lleva todas las encomiendas al vehículo correspondiente y se coloca las cargas más pesadas debajo o las que no se mal logran en el viaje, los documentos o sobres pequeños se colocan en una gaveta aparte, todas estas encomiendas se las colocan en una sola bodega del vehículo.	
	Chofer	Por lo general ponemos todas las encomiendas separadas en una sola bodega del vehículo para que no haya confusiones con las personas que suban carga en las demás bodegas	

<p>· ¿Cree usted que el servicio de encomiendas puede efectuarse de una manera más eficiente?</p>	<p>Presidente</p>	<p>Desde luego, nosotros ahora mismo estamos con un nuevo servicio, que es la entrega y retiro de encomiendas a domicilio y eso considero que es un plus que estamos dando al servicio, pero podríamos mejorar porque nosotros aproximadamente tenemos un promedio de 200 encomiendas diarias aquí de entrega en la ciudad de Riobamba, si de esas 200, llegaríamos a un 30% de entrega a domicilio, mejoraríamos significativamente, el servicio mismo que estamos dando a la ciudadanía.</p>	<p>Claramente cada entrevistado mencionó su punto de vista, indicando de qué manera la Cooperativa de Transportes podría estar en constante mejora, para mantenerse en un nivel alto para su competencia</p>
	<p>Secretaria</p>	<p>Se puede mejorar en cuando a la atención al cliente.</p>	
	<p>Recepcionista</p>	<p>Si podría mejorar con la revisión de los paquetes ya que en ocasiones nos mienten con respecto al contenido del envío, entonces esto afecta en el cobro y las unidades de transporte pueden tener problemas con las aduanas del Ecuador, en los controles pertinentes.</p>	
	<p>Bodeguero</p>	<p>Si, se pudiera implementar más cosas al momento de mover las encomiendas al vehículo.</p>	
	<p>Chofer</p>	<p>Yo pienso que si porque las cosas siempre pueden mejorar y si nos facilita el trabajo a nosotros y brindando un buen servicio sería lo mejor.</p>	

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

4.1.4. *Fichas de observación*

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO									
GESTIÓN DEL TRANSPORTE									
FICHA DE OBSERVACIÓN									
Ficha N°: 01		Cantón: Riobamba		Provincia: Chimborazo					
PROCESO: Recepción			RESUMEN						
<b>Método:</b> Actual: __  <b>Elaborado por:</b>  <b>Día de evaluación:</b>  <b>Horario de estudio:</b>			SÍMBOLO	ACTIVIDAD	Act.				
				Operación	11				
				Transporte	2				
				Inspección	1				
				Demora	1				
				Almacenamiento	1				
			Total, de actividades		16				
			Distancia total en metros		14				
			Tiempo total minutos		228" (3min 48s)				
Gráfico									
NÚMERO	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	DISTANCIA (metros)	TIEMPOS (segundos)	SÍMBOLOS PROCESOS					
									
1	Solicita el servicio	0	3"	x					
2	Pregunta por el valor de la encomienda	0	5"	x					

3	Se clasifica y pesa para determinar el costo del envío		2	30"			x		
4	Entrega la encomienda		0	45"	x				
5	Recibe la encomienda		0	45"	x				
6	Solicita datos del remitente y destinatario		0	2"	x				
7	Proporciona información		0	15"	x				
8	Se ingresa en la información en el sistema		0	20"	x				
9	Solicita la cantidad de dinero establecida		0	2"	x				
10	Entrega el dinero		0	2"	x				
11	Se imprime la guía (3 guías)		0	5"				x	
12	Se entrega una guía al usuario		0	2"	x				
13	Se coloca el recibo y número de guía en la encomienda		0	7"	x				
14	Se guarda una guía para la cooperativa		0	5"		x			
15	Se coloca la encomienda clasificada según su lugar de destino		6	15"		x			
16	Se almacena dentro de la bodega según su clasificación		6	25"					x
<b>Observaciones:</b>									

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**GESTIÓN DEL TRANSPORTE**

**FICHA DE OBSERVACIÓN**



<b>Ficha N°: 02</b>		<b>Cantón: Riobamba</b>		<b>Provincia: Chimborazo</b>						
<b>PROCESO: Entrega</b>				<b>RESUMEN</b>						
<b>Método:</b> Actual: ____  <b>Elaborado por:</b>  <b>Día de evaluación:</b>  <b>Horario de estudio:</b>				<b>SÍMBOLO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>Act.</b>				
					Operación	<b>13</b>				
					Transporte	<b>1</b>				
					Inspección	<b>2</b>				
					Demora	<b>2</b>				
					Almacenamiento	<b>0</b>				
				Total, de actividades		<b>18</b>				
				Distancia total en metros		<b>14</b>				
Tiempo total minutos/h		207" (3min 27 segundos)								
<b>Gráfico</b>										
<b>NÚMERO</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>		<b>DISTANCIA (metros)</b>	<b>TIEMPOS (segundos)</b>	<b>SÍMBOLOS PROCESOS</b>					
<b>1</b>	Solicita el Servicio		0	3"	x					
<b>2</b>	Solicita fecha de envío		0	3"	x					
<b>3</b>	Proporciona información		0	20"	x					
<b>4</b>	Solicita número de guía		0	3"	x					
<b>5</b>	Proporciona información		0	20"	x					
<b>6</b>	Busca número de guía		0	30"				x		
<b>7</b>	Solicita identificación		0	3"	x					



8	Entrega identificación		0	3"	x				
9	Compara y verifica registro con identificación		0	5"			x		
10	Solicita datos de remitente		0	3"	x				
11	Brinda información		0	5"	x				
12	Verifica información		0	5"			x		
13	Busca encomienda en bodega		6	45"				x	
14	Moviliza la encomienda hacia el usuario		6	45"		x			
15	Recibe la encomienda		2	3"	x				
16	Solicita firma para la entrega de la encomienda		0	3"	x				
17	Firma el recibo		0	5"	x				
18	Se entregan todos los documentos previamente solicitados		0	5"	x				
<b>Observaciones:</b>									

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

GESTIÓN DEL TRANSPORTE

FICHA DE OBSERVACIÓN



Ficha N°: 03      Cantón: Riobamba      Provincia: Chimborazo

PROCESO: Distribución-Origen		RESUMEN			
<b>Método:</b> Actual: ____ <b>Elaborado por:</b>  <b>Día de evaluación:</b>  <b>Horario de estudio:</b>	SÍMBOLO	ACTIVIDAD	Act.		
		Operación	6		
		Transporte	1		
		Inspección	1		
		Demora	0		
		Almacenamiento	0		
	Total, de actividades			8	
	Distancia total en metros			29	
	Tiempo total minutos/h			343'' (5min 43s)	

Gráfico

NÚMERO	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	DISTANCIA (metros)	TIEMPOS (segundos)	SÍMBOLOS PROCESOS				
1	Verifica destino de encomiendas	0	30''	x				
2	Verifica horario de salida de vehículos	0	30''	x				
3	Verifica vehículo	0	15''	x				
4	Revisa número de guías próximas a salir	0	10''	x				
5	Identifica y separa las encomiendas	6	45''			x		
6	Solicita al bodeguero que traslade las encomiendas	0	3''	x				
7	Transporta las encomiendas a la unidad designada	20	120''		x			
8	Acomoda las encomiendas según su clasificación	3	90''	x				

Observaciones:



Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**GESTIÓN DEL TRANSPORTE**

**FICHA DE OBSERVACIÓN**



<b>Ficha N°: 04</b>		<b>Cantón: Riobamba</b>		<b>Provincia: Chimborazo</b>				
<b>PROCESO:</b> Distribución-Destino			<b>RESUMEN</b>					
<b>Método:</b> Actual: ____  <b>Elaborado por:</b>  <b>Día de evaluación:</b>  <b>Horario de estudio:</b>	<b>SÍMBOLO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>Act.</b>					
		Operación	<b>4</b>					
		Transporte	<b>1</b>					
		Inspección	<b>0</b>					
		Demora	<b>2</b>					
		Almacenamiento	<b>1</b>					
	Total de actividades		<b>8</b>					
	Distancia total en metros		<b>29</b>					
Tiempo total minutos/h		353" (5min 53s)						
<b>Gráfico</b>								
NÚMERO	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	DISTANCIA (metros)	TIEMPOS (segundos)	SÍMBOLOS PROCESOS				
								
<b>1</b>	Entrega las encomiendas	0	30"	x				
<b>2</b>	Entrega todas las guías	0	30"	x				
<b>3</b>	Solicita al bodeguero lleve a bodega	0	5"				x	
<b>4</b>	Desembarca encomiendas	3	90"				x	
<b>5</b>	Traslada las encomiendas a bodega	20	120"		x			
<b>6</b>	Almacena de acuerdo con su clasificación	6	60"					x
<b>7</b>	Entrega guías	0	3"	x				
<b>8</b>	Clasifica guías	0	15"	x				
<b>Observaciones:</b>								

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

## CAPÍTULO V

### 5. PROPUESTA

Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad para el servicio de encomiendas de la Cooperativa de Transportes Riobamba, en base a lo establecido a la norma ISO 9001:2015.

#### 5.1. Contenido de la propuesta

##### 5.1.1. Objeto y campo de aplicación

La cooperativa de Transportes “Riobamba” comprende de la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para el proceso de recepción, entrega y distribución de encomiendas ya que de esta manera se identificarán problemas que se definirán y ejecutarán acciones para poder mejorar el servicio que oferta la misma a sus clientes.

##### 5.1.2. Referencias normativas

- Reglamentos internos de la Cooperativa de Transportes Riobamba
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad vial (LOTTTSV)
- Norma ISO 9001: 2015– Sistemas de Gestión de la Calidad
- Reglamento general para la aplicación de la Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.

##### 5.1.3. Términos y definiciones

- **Calidad.** - Para poder implementar el proceso nuevo se debe reconocer la eficiencia con la que se debe brindar el servicio para poder cumplir con las expectativas del usuario (Andres, 2018)
- **Norma Internacional ISO 9001:2015.** - De acuerdo con la norma (Trabajo, 2018), consiste en una serie de compendios bilateralmente concernientes o que interactúan para promulgar la política y lograr dichos objetivos, posee un sistema de gestión para dirigir y supervisar una organización en base a la calidad. La mejora continua detalla la importancia de determinar si existen necesidades y oportunidades que tienen que considerarse como parte de la mejora continua
- **Planes.** - Un plan suele referirse a un programa o procedimiento para conseguir un determinado objetivo, como, por ejemplo: un plan de acción, un modelo sistemático que

detalla qué tareas se debe llevar a cabo para alcanzar un objetivo, para lo cual se establecen metas y tiempos de ejecución. (Trabajo, 2018)

- **Equipos de cómputo.** - Dispositivo electrónico que almacena y procesa información para después mostrarla en una interfaz a la disposición del usuario, permite una interacción del hardware (parte tangible) con el software (parte intangible). (Trabajo, 2018)
- **Contexto de organización.** - El contexto organizacional consiste en evaluar las condiciones buenas y adversas que rodean a la organización, para evaluar de esa manera las debilidades y amenazas que tengan un impacto bajo en el impedimento de los logros de los objetivos de la misma (Trabajo, 2018)
- **Riesgos.** - Se conoce como riesgo a toda actividad organizacional que lleva implícito un riesgo en mayor escala o menor, pero ninguna se encuentra exenta, El riesgo es parte de 168 cualquier área de negocio, pues en cierta forma lo define y ayuda a ponerle límites. (ISO 9001, 2015)

## 5.2. Contexto de la organización

### 5.2.1. Comprensión de la organización

El análisis realizado a la cooperativa de transporte "Riobamba" reveló la presencia de factores tanto externos como internos siendo importantes para un correcto diagnóstico. Estos elementos son cruciales para desarrollar y ejecutar un sistema de gestión de calidad adecuado.

**Tabla 5-1:** Comprensión de la organización

<b>MATRIZ FODA</b>				
<b>ANALISIS INTERNO</b>	<b>F</b>	<b>FORTALEZA</b>	<b>D</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	<b>F1</b>	Experiencia en manejo de encomiendas	<b>D1</b>	Baja capacidad de manejar altos volúmenes de encomiendas
	<b>F2</b>	Reputación de fiabilidad	<b>D2</b>	Altos costos operativos
	<b>F3</b>	Red de distribución extensa	<b>D3</b>	Desafíos en la gestión de la cadena de suministro
	<b>F4</b>	Rapidez en la entrega	<b>D4</b>	Limitaciones en la infraestructura
	<b>F5</b>	Clientes regulares	<b>D5</b>	Condiciones inadecuadas de envío
<b>ANALISIS EXTERNO</b>	<b>O</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>A</b>	<b>AMENAZAS</b>
	<b>O1</b>	Estabilidad económica en el país	<b>A1</b>	Entrada de nuevos competidores al mercado
	<b>O2</b>	Ampliar cobertura geográfica	<b>A2</b>	Reducción de rutas y frecuencias
	<b>O3</b>	Expansión de servicios	<b>A3</b>	Inestabilidad económica
	<b>O4</b>	Innovación tecnológica	<b>A4</b>	Cambios en regulaciones o leyes
	<b>O5</b>	Crecimiento de encomiendas	<b>A5</b>	Inseguridad a nivel nacional

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

**Tabla 5-2:** Comprensión de la organización y de su contexto

factores elementos organizaci onales	Contexto del SGC Interno				Acción correctiva	Contexto del SGC Interno					Acción correctiva
	Satisfacer las	Mejorar de manera	Mantener niveles altos de calidad	Mejorar la cultura de la organización		Servicios ofertados por la competencia	Ámbito socio cultural de los usuarios	Cambios económicos en el país	Aspectos legales	Avances Tecnológicos en transporte	
<b>Proceso de prestación del servicio de transporte</b>	A través de la capac itación.	Identifica nuevas necesidade s.	Para ganar ventaja competitiva.	Aplicación de políticas.	Generar capacitaciones del talento humano enfocados en la	La competencia oferta servicios similares a los de la Cooperativa Patria, sin embargo, la organización de la cooperativa en cuenta a horarios y frecuencias la diferencia de los competidores	Los usuarios tienen la necesidad de movilizarse de un origen a un destino, a través de transporte público confortable y seguro.	La economía ecuatoriana, se halla en constante recesión, por ello es vital cuidar las finanzas de la Cooperativa, reduciendo gastos vanos e invirtiendo el capital de los socios de manera adecuada.	Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad. Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial.	La aparición de vehiculos con tecnología de uso de combustibles alternos y amigable con el medio ambiente.	Gestionar con el Ministerio de Transporte, la financiación de flota vehicular eléctrica para la cooperativa de tal manera que se mejore la calidad del servicio.
<b>Proceso de servicio de encomien das</b>	Capa citaci ón const ante refere nte a atenci ón del client e	Traslado de los productos con precaución	Aumentando los niveles de demanda del servicio.	Definición de políticas de cuidado.	calidad de servicio para generar una ventaja competitiva frente a las demás cooperativas de transporte.						

<b>Proceso de Mantenimiento</b>	Las unidades de transporte se encuentran en un estado óptimo.	Se realiza mantenimiento trimestral de las unidades.	Importar repuestos de alta calidad y mantener buenas relaciones con distribuidores.	Cuidado de las unidades de transporte.							
<b>Gestión de Talento Humano</b>	Busca generar un servicio eficiente.	Capacitación trimestral del talento humano.	Identificar los problemas o quejas para definir soluciones.	Trabajo en equipo.							
<b>Capacitación</b>											
<b>Contabilidad</b>											
<b>Informática</b>											

Fuente: Norma ISO 9001:2015

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.



### 5.2.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Es crucial, en la evolución de este ámbito, identificar a los actores clave interesados en la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad. Esto implica un análisis de las necesidades y expectativas de las partes interesadas tanto internas como externas.

**Tabla 5-3:** Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Parámetros partes interesadas	Requisitos			Parámetros de calificación y análisis				Nivel de cumplimiento
	Necesidades	Expectativas	Marco Legal	Malo	Regular	Bueno	Excelente	
<b>Internas</b>								
<b>Asamblea General de Socios</b>	Implementación de sistemas ordenados en las diferentes áreas y departamentos de la cooperativa de transporte Riobamba.	Establecer políticas y procedimientos eficientes en las diferentes áreas y departamentos de la cooperativa para un servicio eficiente y de calidad.	Reglamento interno y plan estratégico de la cooperativa de transporte Riobamba.			x		75%
<b>Consejo de Administración</b>	Los desembolsos, compensaciones y gastos operativos se realizan de	Eficiencia en los procesos operativos, administrativos que lleva a cabo el talento humano de la cooperativa de	Reglamento interno y plan estratégico de la cooperativa de transporte Riobamba.			x		75%

	forma precisa y sin demoras.	transporte Riobamba.						
<b>Consejo de Vigilancia</b>	Dar cumplimiento de las metas y objetivos establecidos por la Cooperativa de transporte Riobamba.	Cumplir al 100% los con los objetivos y metas en el tiempo máximo determinado en los diferentes planes que posee la cooperativa Riobamba.	Reglamento Interno de la cooperativa de Transporte Riobamba-Plan Operativo Anual (POA)		x			50%
<b>Talento Humano</b>	Trabajar bajo estándares de calidad y seguridad sin afectación a la seguridad integral de los trabajadores.	Incentivos al trabajo en equipo y el excelente desempeño del talento humano en sus funciones a fin del bienestar de la cooperativa de transportes Riobamba.	Reglamento interno de la cooperativa de transporte Riobamba.			x		75%
<b>Externas</b>								
<b>Usuarios</b>	Envío de encomiendas de manera rápida, eficiente y segura.	Recibir un servicio de calidad, confiable y seguro por parte de la cooperativa	Reglamento interno y plan estratégico de la cooperativa de transporte Riobamba		x			50%

<b>Entes Reguladores</b>	Que la cooperativa participe en la planificación y desarrollo del sistema nacional de transporte, brindando un servicio de calidad a los usuarios.	Desarrollo de un sistema nacional de transporte integrado y eficiente.	Ley orgánica de Economía Popular y Solidaria (SEPS), Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (ANT-MTOP), Ordenanzas y Resoluciones de los GADs (GAD Riobamba)			x		75%
<b>Entorno Social</b>	Desarrollo social y económico en las comunidades.	Que la cooperativa invierta en proyectos de desarrollo social en la comunidad.	Constitución de la República del Ecuador			x		75%

Fuente: Norma ISO 9001:2015

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

### 5.2.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad

El presente proyecto establece la estandarización de los procesos óptimos para el área de servicio de encomiendas con el fin de satisfacer las necesidades de las partes interesadas a través de la correcta ejecución.

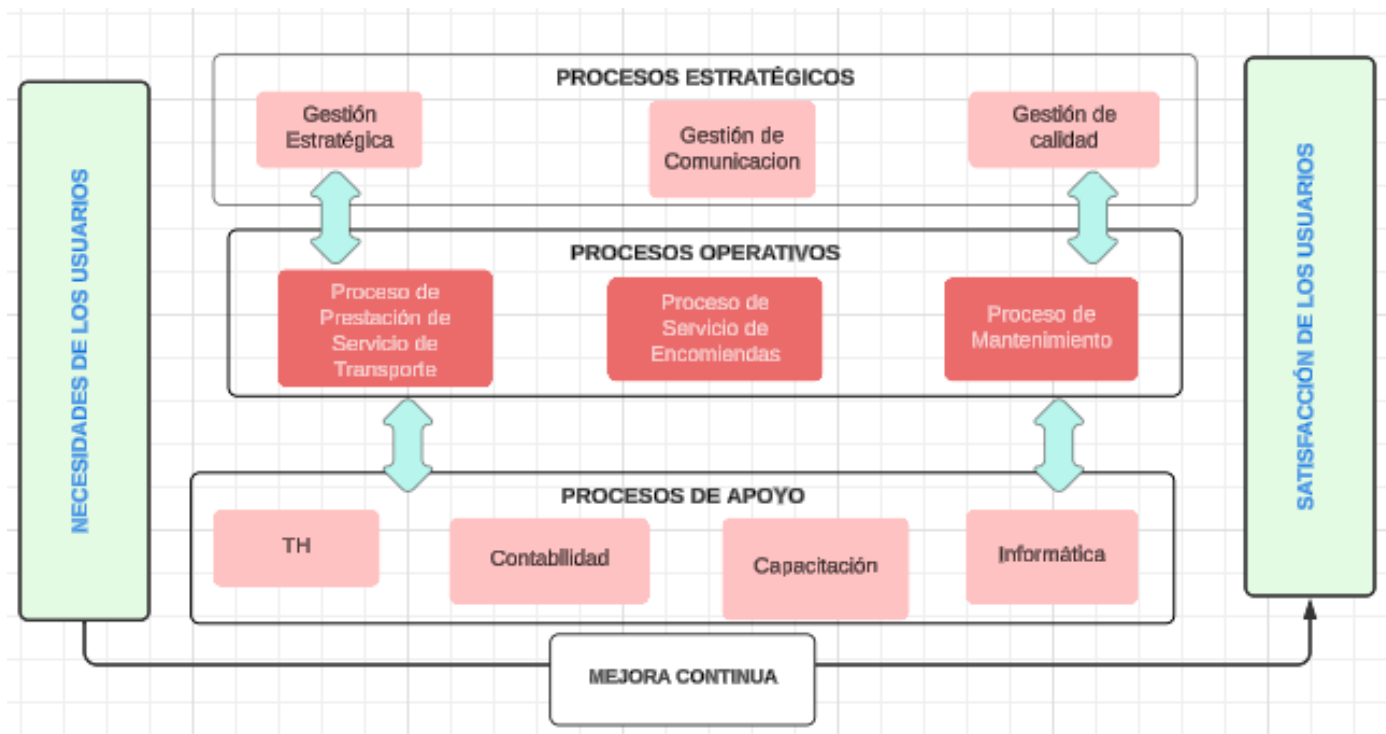
**Tabla 5-4:** Determinación del alcance del SGC

Partes Interesadas	Determinación del alcance del Sistema		
	Internas / Externas	Procesos	Objetivo
Asamblea General de Socios	Interna	Procesos de Servicio de encomiendas	El alcance del Sistema de Gestión de Calidad es la prestación del servicio de encomiendas, bajo los principios cooperativos, buscando el fortalecimiento en el reglamento interno y el plan estratégico de la Cooperativa de Transportes Riobamba.
Consejo de Administración	Interna		
Consejo de Vigilancia	Interna		
Talento Humano	Interna		
Usuarios	Externa	Procesos de Servicio de encomiendas	
Entes Reguladores	Externa		
Entorno Social	Externa		

Fuente: Norma ISO 9001:2015

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

#### 5.2.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos



Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

### 5.2.5. Matriz de riesgos

Para dar una mejor comprensión del contexto de la organización, es necesario identificar los riesgos presentes en el servicio de encomiendas, donde se estableció las causas y consecuencias en los procesos de recepción, entrega y distribución Anexo (D, E, F).

**Tabla 5-5:** Matriz de riesgos en la recepción de encomiendas

<b>MATRIZ DE RIESGOS</b>																
<b>PROCESO: Recepción de encomiendas</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>SUM</b>
<b>TIPO DE RIESGO/CONSECUENCIA DE LOS RIESGOS</b>		<b>DETERIORO DE LA ENCOMIENDA</b>	<b>PERDIDA DE LA ENCOMIENDA</b>	<b>MERCANCÍA CLIENTES</b>	<b>ENCOMIENDA EN MAL ESTADO</b>	<b>SOBRECARGA FÍSICA AUTOMOTOR</b>	<b>SOBRECARGA FÍSICA OPERADOR</b>	<b>MALA UBICACIÓN DE ENCOMIENDAS</b>	<b>CLIENTES INSATISFECHOS</b>	<b>PÉRDIDA DE CLIENTES POTENCIALES</b>	<b>PAGO DE SEGURO DE ENCOMIENDA</b>	<b>BAJO ESTÁNDAR DE SEGURIDAD</b>	<b>ATENCIÓN A LA SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>	<b>INCONVENIENTES LEGALES</b>	<b>PERDIDA ES STOCK</b>	
<b>Nº</b>	<b>TIPO DE RIESGO</b>															
1	Incendio, explosión	X	X	X	X			X	X	X	X				X	<b>9</b>
2	Inundación	X		X	X			X	X	X	X	X	X	X		<b>10</b>
3	Contaminación	X	X	X		X		X	X	X	X	X		X	X	<b>11</b>
4	Mal Etiquetado		X	X				X	X	X		X			X	<b>7</b>
5	No tener el ticket generado	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	<b>13</b>

6	Caídas de la mercancía	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	<b>12</b>
7	Incorrecta manipulación	X	X	X	X				X	X	X	X	X		X	<b>10</b>
8	Rotura de Encomiendas	X	X	X	X				X	X	X	X	X		X	<b>10</b>
9	Derrame o Aplastamiento	X	X		X	X		X	X	X	X	X			X	<b>10</b>
10	Almacenamiento Inadecuado		X	X				X	X	X		X			X	<b>7</b>
11	Negligencia o inexperiencia en el manejo		X	X			X	X	X	X		X			X	<b>8</b>
12	Equipo inadecuado o en mal estado	X	X	X	X				X	X	X	X	X			<b>9</b>
13	Encomienda Sospechosa			X								X	X	X		<b>4</b>
14	Estiba y Desestiba incorrectas	X	X		X	X			X	X		X	X			<b>8</b>

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

En la tabla 5-5 se presentan los parámetros de criticidad (Impacto) según los riesgos, de acuerdo a ello se identificaron las actividades que presentan más riesgos al momento de realizar el proceso de servicio de encomiendas.

**Tabla 5-6:** Parámetros de criticidad en la recepción de encomiendas

PARÁMETROS DE CRITICIDAD (IMPACTO) SEGÚN RIESGOS			CANTIDAD DE RIESGOS EN RELACIÓN CON SU IMPACTO
IMPACTO	INTERVALOS	NIVEL DE RIESGO	
Critico	10-14		6
Medio	5-9		7
Bajo	1-4		1
			<b>14</b>

**Realizado por:** Oleas L, Villacres J, 2023.

Según la matriz detallada anteriormente los riesgos 1, 4, 6, 7, 8 y 9 presentan un alto grado de criticidad, el cual hace referencia a incendio o explosión, mal etiquetado, caídas de la mercancía, incorrecta manipulación, rotura de encomiendas y derrame o aplastamiento de encomiendas.

Los riesgos 2, 3, 5, 10, 11, 12 y 14 presentan un moderado riesgo en la recepción y almacenaje temporal de encomiendas, la mayoría de ellos comprometen considerablemente al servicio que presta la operadora.

Dentro de los riesgos de baja incidencia de criticidad se presenta el número 13 referente a encomiendas sospechosas, se lo toma de bajo impacto en vista de que la cooperativa de transporte tiene protocolos para la recepción de encomiendas sin embargo es necesario implementar procesos para que lleguen a identificarse a encomiendas sospechosas.



**Tabla 5-7:** Matriz de riesgos en la entrega de encomiendas

<b>MATRIZ DE RIESGOS</b>																		
<b>PROCESO: Entrega de encomiendas</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	
<b>Nº</b>	<b>TIPO DE RIESGO/CONSECUENCIA DE LOS RIESGOS</b>	<b>DETERIORO DE LA ENCOMIENDA</b>	<b>PERDIDA DE LA ENCOMIENDA</b>	<b>MERCANCÍA CULPABLE</b>	<b>RETRASO DE ENTREGA DE ENCOMIENDA</b>	<b>RETRASO EN ENTREGA DE ENCOMIENDA</b>	<b>ENCOMIENDA EN MAL ETIQUETADO</b>	<b>SOBRECARGA FÍSICA AL MOTOR</b>	<b>SOBRECARGA FÍSICA OPERADOR</b>	<b>MALA UBICACIÓN DE ENCOMIENDAS</b>	<b>CLIENTES INCONVENIENTES</b>	<b>PÉRDIDA DE CLIENTES</b>	<b>PAGO DE SEGURO DE ENCOMIENDA</b>	<b>BAJO ESTÁNDAR DE SEGURIDAD</b>	<b>ATENCIÓN A LA SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>	<b>INCONVENIENTES LEGALES</b>	<b>PERDIDA ES STOCK</b>	<b>SUM</b>
	<b>TIPO DE RIESGO</b>																	
1	Incendio, explosión	x	x	x			x				x	x	x	x	x	x		<b>8</b>
2	Inundación	x	x	x	x	x	x				x	x	x	x				<b>8</b>
3	Contaminación (Olores o sustancias incompatibles)	x		x			x			x	x	x		x				<b>6</b>
4	Mal Etiquetado		x	x	x	x				x	x	x	x	x			x	<b>9</b>
5	Cáidas de la mercancía	x	x	x			x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	<b>11</b>
6	Incorrecta manipulación	x	x	x			x	x	x	x	x	x	x	x	x			<b>10</b>
7	Rotura de Encomiendas	x	x	x			x				x	x	x					<b>5</b>
8	Derrame o Aplastamiento	x	x	x		x	x	x			x	x	x					<b>7</b>
9	Almacenamiento Inadecuado	x	x			x	x	x		x								<b>4</b>

10	Negligencia o inexperiencia en el manejo de la carga		x	x	x	x	x												<b>4</b>
11	Equipo inadecuado o en mal estado	x	x		x									x					<b>2</b>
12	Encomienda Sospechosa				x									x	x	x			<b>4</b>
13	retraso al recoger y /o entregar la encomienda			x	x					x				x					<b>4</b>
14	fallos operacionales en la red de la empresa transportista			x	x			x		x	x	x	x						<b>7</b>
15	Cambios de ruta no planeados			x							x	x							<b>3</b>
16	Fallos en la entrega			x	x						x	x	x	x					<b>6</b>
17	No tener ticket generado para retirar encomienda			x							x	x	x		x			x	<b>6</b>
18	Estiba y Desestiba incorrectas	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x			x	<b>12</b>

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

En la tabla 5-7 se presentan los parámetros de criticidad (Impacto) según los riesgos en la entrega de mercancías, de acuerdo a ello se identificaron las actividades que presentan más riesgos al momento de realizar el proceso de entrega en el servicio de encomiendas.

**Tabla 5-8:** Parámetros de criticidad-Entrega de encomiendas

PARÁMETROS DE CRITICIDAD (IMPACTO) SEGÚN RIESGOS			CANTIDAD DE RIESGOS EN RELACIÓN CON SU IMPACTO
IMPACTO	INTERVALOS	NIVEL DE RIESGO	
Critico	12-16		3
Medio	6-11		11
Bajo	1-5		4
			<b>18</b>

**Realizado por:** Oleas L, Villacres J, 2023.

De acuerdo con la matriz detallada se indica que los riesgos 5, 6 y 18 presentan un alto grado de criticidad, hacen referencia a situaciones graves de manipulación de encomiendas mismas que pueden ser provocadas por los colaboradores que trabajan en la cooperativa, esto se da por tener un nivel bajo de capacitación por parte de la operadora.

Los riesgos 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 11, 14, 16 y 17 muestran un riesgo moderado en la distribución de encomiendas ya que son riesgos potenciales que pueden ocasionarse por culpa u omisión de los colaboradores de la cooperativa e incluso de los clientes pudiendo generar considerables impactos en el servicio que brinda la cooperativa de transporte.

Los riesgos de baja criticidad son 10, 12, 13 y 15 que mínimamente pueden ocurrir, pero sin embargo hay que tomarlos en consideración dentro del proceso logístico que lleva la operadora en la distribución de encomiendas, buscando estrategias para que se los pueda prevenir a tiempo.

**Tabla 5-9:** Matriz de riesgos en la distribución de encomiendas

<b>MATRÍZ DE RIESGOS</b>																						
<b>PROCESO: Distribución de encomiendas</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>SUM</b>
<b>Nº</b>	<b>TIPO DE RIESGO/CONSECUENCIA DE LOS RIESGOS</b>	<b>DETERIORO DE LA ENCOMIENDA</b>	<b>PÉRDIDA TOTAL O PARCIAL DE LA MERCANCÍA SUSPENDIDA</b>	<b>ENCOMIENDA EN MAL ESTADO</b>	<b>PÉRDIDA EN STOCK</b>	<b>RETRASO DE ENCOMIENDAS</b>	<b>SOBRECARGA FÍSICA DEL AUTOMOTOR</b>	<b>SOBRECARGA FÍSICA DEL OPERADOR</b>	<b>CLIENTES INSATISFECHOS</b>	<b>PÉRDIDA DE CLIENTES POTENCIALES</b>	<b>PAGO DE SEGURO DE ENCOMIENDA</b>	<b>BAJO ESTÁNDAR DE SEGURIDAD</b>	<b>ATENCIÓN A LA INTEGRIDAD</b>	<b>INCONVENIENTES LEGALES</b>	<b>ACCIDENTES DE TRÁNSITO</b>	<b>ACCIDENTES LABORALES</b>	<b>PÉRDIDA DEL VEHÍCULO</b>	<b>VEHÍCULO DAÑADO</b>	<b>SHOCK ELÉCTRICO</b>	<b>EXPOSICIÓN A TEMPERATURAS</b>		
	<b>TIPO DE RIESGO</b>																					
1	Incendio, explosión, impacto con otros vehículos	x	x		x	x	x			x	x	x	x		x	x	x			x	x	<b>14</b>
2	Rotura de Encomiendas	x	x		x	x				x	x	x	x	x			x					<b>10</b>
3	Falta de estabilidad de la carga que hace que se mueva o balancee.	x	x	x		x							x									<b>6</b>
4	Vibraciones, saltos, huecos, choques, etc.	x	x	x	x	x						x	x	x		x				x		<b>10</b>
5	Tráfico o congestión vehicular no planeada			x			x			x	x											<b>4</b>
6	Eventos generados por frenar o acelerar inadecuadamente	x	x		x					x						x				x		<b>7</b>

7	riesgos por contaminación o fuego generado por incompatibilidad de las cargas	x	x	x	x	x	x	x		x		x	x	x		x			x	x	x	<b>15</b>
8	Aceleración-Frenada	x	x	x	x							x			x				x	x		<b>8</b>
9	Hurto y saqueo de las encomiendas		x			x	x			x	x	x			x			x				<b>8</b>
10	Oscilación en las curvas, vibración, volcamiento, derrumbamiento	x	x		x		x					x			x				x	x		<b>8</b>
11	Exceso de velocidad	x	x		x	x		x		x	x	x	x	x	x	x			x	x		<b>15</b>
12	Exceso de mercancía en el vehículo	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x		x	x		x			<b>15</b>
13	Negligencia o inexperiencia en el manejo	x	x	x		x	x	x				x	x			x	x			x	x	<b>12</b>
14	Automotor inadecuado o en mal estado	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x		x	x			x	x	<b>16</b>
15	Falla del motor, falla de frenos, falla de la dirección del vehículo		x		x		x						x	x		x	x			x	x	<b>9</b>
16	Falla de las llantas por desgaste												x	x		x	x			x	x	<b>6</b>

17	Fatiga o cansancio mental		x				x								x	x					<b>4</b>
18	Avería o Rotura de las piezas del vehículo						x					x	x		x	x		x	x		<b>7</b>
19	Eventos generados por comportamiento del conductor	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x		x			<b>16</b>
20	Efectos de un cargue o descargue inadecuado	x	x		x		x		x			x	x			x					<b>8</b>
21	Empuje y arrastre inapropiado	x						x				x	x			x					<b>5</b>
22	Caídas de la carga	x	x		x	x	x		x			x	x			x					<b>9</b>
23	Bloqueo de la vía por causas naturales o accidentales		x			x	x					x	x	x			x				<b>7</b>
24	Secuestro vehículo y rehenes		x	x		x	x					x	x	x			x				<b>8</b>
25	Conductor en estado de embriaguez		x		x		x					x			x	x					<b>6</b>

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

De acuerdo con la metodología, a continuación, se representa los parámetros de criticidad es decir el impacto según los riesgos del transporte, en el proceso de distribución se realiza el transporte de las encomiendas desde el punto de origen hasta el punto de destino por lo que se midió los riesgos.

**Tabla 5-10:** Parámetros de criticidad-Distribución de encomiendas

PARÁMETROS DE CRITICIDAD (IMPACTO) SEGÚN RIESGOS			CANTIDAD DE RIESGOS EN RELACIÓN A SU IMPACTO
IMPACTO	INTERVALOS	NIVEL DE RIESGO	
DCritico	15-20		5
Medio	8-14		11
Bajo	1-7		9
			<b>25</b>

**Realizado por:** Oleas L, Villacres J, 2023.

Los riesgos 7, 11, 12, 14 y 19 presentan un alto grado de criticidad, hacen referencia a situaciones graves que pueden ser provocadas por el ser humano ya sea por falta de conocimiento o capacitación por parte de la operadora, tomando en consideración que llegaría a tener consecuencias catastróficas, resultando en el deterioro o pérdida de las encomiendas producto de un mal transporte.

Los riesgos 1, 2, 4, 8, 9, 10, 13, 15, 20, 22 y 24 muestran un moderado riesgo para la operación de transporte de mercancía ya que son riesgos latentes dentro de la operadora y pueden generar grandes impactos en la economía de esta, involucrando hasta procesos legales.

Dentro de los riesgos de baja criticidad tenemos al 3, 5, 6, 16, 17, 18, 21, 23 y 25 los mismos que hacen referencia al transporte, que por medio de una capacitación planificada se pueden prevenir para reducir las posibilidades de ocurrencia.

### 5.3. Liderazgo

#### 5.3.1. Liderazgo y compromiso

Los líderes de la Cooperativa de Transporte Riobamba tienen que ser pioneros y demostrar un fuerte compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Esto significa que deben asumir la responsabilidad total del SGC y garantizar que se definan políticas y objetivos claros en materia de calidad. Los líderes deben tomar la iniciativa y ser ejemplos para seguir en la implementación del SGC asumiendo la responsabilidad personal del éxito o fracaso de este, comunicando la importancia de la calidad a todos los empleados.

**Tabla 5-11: Liderazgo y compromiso**

PARÁMETROS	LIDERAZGO				COMPROMISO			DISPONIBILIDAD DE RECURSOS					RIESGOS					COMUNICACIÓN	RESULTADOS		ACCIONES DE MEJORA
	COMPROMISO	RESPONSABILIDAD	RENDICIÓN DE	POLÍTICA DE	CUMPLIMIENTO	OBJETIVOS	MEJORA CON EL	ECONÓMICOS	ADMINISTRATIVOS	TECNOLÓGICOS	MATERIALES	FÍSICOS	FINANCIERO	ECONÓMICO	AMBIENTAL	TRABAJO	ADMINISTRATIVOS	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	POSITIVO	NEGATIVO	
REQUISITOS SGC																					
CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		X						X	X	X				X				X	X		Evaluar la operaciones internas y externas de la Cooperativa
LIDERAZGO	X				X	X			X		X						X	X	X		Gestionar en conjunto con la alta dirección el liderazgo y compromiso



<b>PLANIFICACIÓN</b>	X							X	X			X						X		Planificar de tal modo que el sistema de gestión de calidad pueda lograr resultados
<b>APOYO</b>		X				X	X	X	X	X	X	X		X					X	Fijar recursos para establecer, implementar, mantener y establecer mejora continua del sistema de gestión de calidad
<b>OPERACIÓN</b>		X					X					X		X	X				X	Establecer políticas o acciones que generen un valor agregado al servicio brindado
<b>MEJORA</b>	X					X		X	X	X	X	X		X	X				X	Implementar acciones de mejora, para cumplir las necesidades del cliente

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

### 5.3.2. Enfoque al cliente

La Cooperativa de Transporte Riobamba busca ser pionera en demostrar su compromiso con los usuarios del servicio, considerándolos como parte importante de la organización. La cooperativa quiere ir más allá de simplemente ofrecer un servicio de transporte y servicio de encomiendas y busca establecer una relación cercana y de confianza con sus usuarios. Reconoce que los usuarios son parte esencial de la organización y que su satisfacción es clave para el éxito de esta.

**Tabla 5-12:** Enfoque al cliente

PARÁMETROS	ENFOQUE AL CLIENTE		SATISFACCIÓN			REQUISITOS DEL USUARIO		RIESGOS			OPORTUNIDADES	ASPECTOS		ACCIÓN
	LIDERAZGO	COMPROMISO	ALTO	MEDIO	BAJO	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	ECONÓMICOS	TECNOLÓGICOS	INCUMPLIMIENTOS		REGLAMENTOS	LEGALES	
contexto de la organización	Dirección estratégica	Partes interesadas		X		Satisfacer las necesidades del usuario	Brindar un servicio con valor agregado	X		X	Brindar satisfacción a los usuarios del servicio de transporte interprovincial, a través de la mejora de los niveles de servicio en transporte, encomiendas y boletería.	Reglamento interno de la cooperativa	No	Es importante el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad, en base a la Norma ISO 9001:2015, que permita a la Cooperativa de Transporte Riobamba, brindarle al usuario un
LIDERAZGO	Alta dirección	Política de Calidad			X	Recepción de quejas.	Ofrecer soluciones con celeridad	X		X		Reglamento interno de la cooperativa	No	
PLANIFICACIÓN	Lograr resultados previsto	Acciones para abordar riesgos y oportunidades			X	Buena planeación de viajes	Puntualidad en los servicios	X	X	X		No	LOTTTSV	

<b>APOYO</b>	Determinar capacidades	Mejora continua			X	Capacitación en cuanto al trato al usuario.	Buen trato por parte de la Cooperativa	X	X	X		No	Código de trabajo	servicio de calidad.
<b>OPERACIÓN</b>	Proceso	Recursos necesarios		X	Mayor frecuencia en	Viajes frecuentes y oportunos.	X	X	X	No		LOTTTSV		
<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>	Información documentada	Seguimiento y medición			X	Seguimiento y medición de objetivos.	Satisfacción	X		X		Reglamento interno de la cooperativa	Reglamento interno de la cooperativa	
<b>MEJORA</b>	Cumplir requisitos	Mejorar servicio			X	Corregir defectos.	Servicio de calidad	X	X	X		Reglamento interno de la cooperativa	Reglamento interno de la cooperativa	

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

### 5.3.3. Política

**Tabla 5-13:** Política de calidad de la Cooperativa de Transportes Riobamba

Política de Calidad de la Cooperativa de Transportes Riobamba											
	Seguridad y Cumplimiento Normativo (Objetivo)			Calidad del Servicio			Mejora Continua			Sostenibilidad y Responsabilidad Social:	
En la Cooperativa de Transportes Riobamba, nos comprometemos a proporcionar servicios de transporte seguros, eficientes y confiables para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.	Cumplir con todas las regulaciones y normativas gubernamentales relacionadas con el transporte	Implementar medidas de seguridad efectivas para proteger a nuestros pasajeros, conductores y activos	Promover una cultura de seguridad y conciencia entre todos los miembros de la cooperativa	Brindar un servicio puntual y confiable que supere las expectativas de nuestros clientes	Capacitar a nuestro personal para ofrecer un servicio cortés, amable y profesional en todo momento	Mantener una flota de vehículos bien mantenida y equipada para garantizar la comodidad y seguridad de nuestros pasajeros	Evaluar regularmente nuestros procesos y procedimientos para identificar áreas de mejora	Implementar acciones correctivas y preventivas para abordar cualquier desviación o no conformidad	Fomentar la participación de todos los miembros de la cooperativa en la identificación y resolución de problemas	Minimizar nuestro impacto ambiental a través de prácticas operativas sostenibles y el uso eficiente de recursos	Contribuir al desarrollo social y económico de la comunidad mediante la creación de empleo y la participación en iniciativas de responsabilidad social corporativa

**Realizado por:** Oleas L, Villacres J, 2023.

De acuerdo con la política planteada previamente en la anterior matriz, se desarrolló la política de calidad correspondiente a la Cooperativa de Transporte Riobamba mostrada a continuación.

### 5.3.3.1. *Establecimiento de la Política de Calidad*



La Cooperativa de Transporte Riobamba se compromete a superar las expectativas de nuestros clientes, proporcionando servicios excepcionales alcanzar la excelencia mediante la formación continua y la motivación de nuestro equipo, utilizando vehículos modernos y bien mantenidos, instalaciones espaciosas y limpias, y garantizando un trato profesional y cortés por parte de todo nuestro personal. Nuestro objetivo es impulsar la mejora constante en todos los aspectos de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, para asegurar la máxima satisfacción del cliente y la eficiencia operativa.

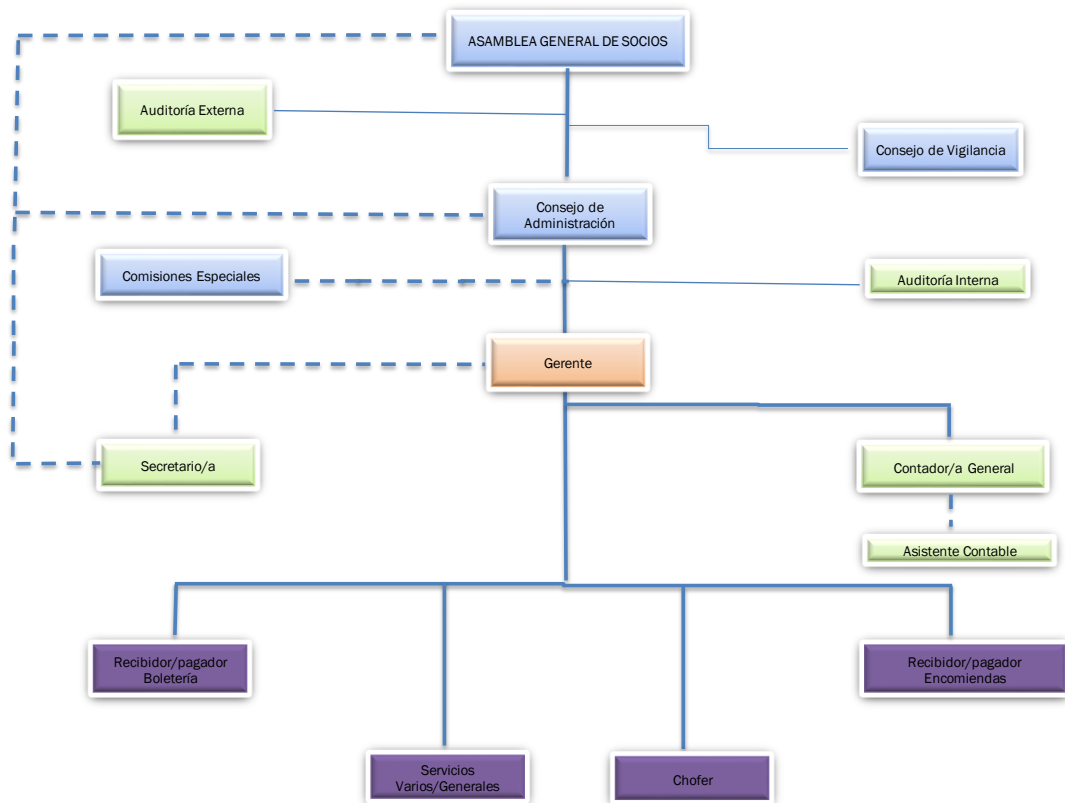
**Realizado por:** Oleas L, Villacres J, 2023.

### 5.3.3.2. *Comunicación de la Política de Calidad*

Una vez que se ha establecido la política de calidad, es importante que esta sea comunicada de manera interna y externa, además debe ser clara y comprensible para todos los miembros de Cooperativa. Mantener una comunicación abierta y transparente con nuestros clientes, empleados y partes interesadas. Mantener una comunicación abierta y transparente con nuestros clientes, empleados y partes interesadas. Esta política de calidad se revisará periódicamente para garantizar su adecuación y eficacia continua en el cumplimiento de nuestros objetivos de calidad y satisfacción del cliente.

### 5.3.3.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la Cooperativa

#### ESTRUCTURA ORGANICA COOPERATIVA DE TRANSPORTES



**Ilustración 5-1:** Organigrama de la Cooperativa de Transportes Riobamba

**Fuente:** Cooperativa de Transportes Riobamba

**Realizado por:** Oleas L, Villacres J, 2023.

## 5.4. Planificación

### 5.4.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Al momento de efectuar la planificación de la Cooperativa de Transportes Riobamba, es imprescindible tener en cuenta factores internos y externos como también las acciones para actuar frente a riesgos y oportunidades, asegurando así que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos aumentando los efectos deseables y reduciéndolos efectos no deseados para lograr la mejora. A continuación, se detalló los riesgos y oportunidades de la cooperativa provenientes de la matriz FODA anteriormente vista.

**Tabla 5-14:** Acciones para abordar riesgos y oportunidades

PARÁMETRO		SITUACIÓN ACTUAL	METAS	MEJORA			ACCIONES	PERIODO	RESULTADO FINAL	RECOMENDACIONES
ESPECIFICACIONES				Servicio	Cooperativa	Procesos				
<b>RIESGOS</b>	PRESENCIA DE OTRAS OPERADORAS DE TRANSPORTE EN LAS RUTAS Y FRECUENCIAS QUE SE OPERA	La cantidad de cooperativas que cubren las mismas rutas y frecuencias	Agregar valor al servicio para la diferenciación del servicio	X	X	X	Realizar capacitaciones al Talento Humano	Trimestral	Incrementar la calidad del servicio	Las acciones para abordar riesgos y oportunidades se han diseñado y establecido en base a los acontecimientos a los que actualmente está sujeto el país y la cooperativa de transporte. Por ello si la situación del país y de la organización cambian, la planificación de riesgos también
	COMPETENCIA DESLEAL CON LOS INFORMALES	Crecimiento del transporte informal o Pirata	Gestionar con autoridad para su reducción.			X	Generar más empleo para cooperativa	Semestral	Minimización del trabajo informal.	
	LOS SOCIOS NO CUMPLEN CON LAS APORTACIONES	El incumplimiento de los socios con sus aportaciones	Se deben establecer acuerdos los cuales deben ser cumplidos			X	Establecer reglamentos de fecha de pago (multas)	Trimestral	Pagos puntuales.	

	CAMBIO DE POLÍTICAS DE LEYES Y NORMAS	Nuevas reformas de ley debido al cambio Presidencial del País	Acoplar las necesidades de los usuarios y de la Cooperativa			X	Capacitar al personal en aspectos legales	Anual	Contratación ocasional de profesionales que cumplan el rol de capacitadores.	deberá ser planificada nuevamente
	BLOQUEO DE VÍAS POR DESASTRES NATURALES.	Usualmente en Ecuador, se han bloqueado vías debido a derrumbes y lluvias	Tener un plan de contingencia	x	x	x	Diseñar un plan de contingencia para hacer frente a desastres.	Semestral	Socializar el Plan de contingencia	
	AUMENTO EN EL PRECIO DE COMBUSTIBLE	El precio del combustible está en constante cambio últimamente	Gestionar subsidios para el transporte interprovincial.			x	Exponer alternativas ante las autoridades	Trimestral	Subsidio porcentual del combustible	



<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>USUARIO</b>	Varios usuarios se hallan insatisfechos	Incrementar la satisfacción de los usuarios	X	X	X	Tener en cuenta sugerencias de los usuarios	Constante (cada vez que se preste el servicio)	Cientes fieles y satisfechos.
	<b>CAMBIOS TECNOLÓGICOS</b>	Unidades vehiculares que aún no han sido renovadas	Cambiar y renovar la flota vehicular	X			Otorgar beneficios a los socios, para que puedan renovar sus unidades	Semestra 1	Cooperativa con unidades de última tecnología
	<b>RUTAS Y FRECUENCIAS</b>	Las rutas y frecuencias se hallan establecidas	Cumplir a cabalidad las rutas y frecuencias	X			Buscar incremento de cupo para nuevas rutas y frecuencias.	Constante (cada vez que se preste el servicio)	Amplia cobertura de rutas

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

### 5.4.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

Dentro de la Cooperativa de Transportes Riobamba, se deben establecer objetivos de calidad para el factor organizacional y los requisitos del SGC, siendo parte fundamental la medición de dichos objetivos para hacer el respectivo seguimiento.

**Tabla 5-15:** Objetivos de calidad y planificación

PARÁMETRO		SITUACIÓN ACTUAL	POLÍTICAS DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO			TALENTO HUMANO	RECURSOS			ACCIONES	MEDICIÓN DE RESULTADOS					INDICADORES DE CALIDAD	PERIODO		
ASPECTO ORGANIZACIONAL					ALTO	MEDIO	BAJO		TECNOLOGICO	TIEMPO	ECONÓMICOS		HOJA DE CHEQUEO	AUDITORÍA	MÉTODO DE SHEWART	FODA	CSAT (SATISFACCIÓN)		ANUAL	SEMESTRAL	TRIMESTRAL
FACTOR ORGANIZACIONAL	Área Administrativa	No hay una correcta gestión por procesos	Gestión administrativa de calidad	Adecuar la gestión de la calidad	X			X	X	X	Crear un sistema integral de gestión	X	X				Indicador de eficiencia			X	
	Prestación del servicio de transporte interprovincial	Insuficiente compromiso de los colaboradores	Valor y compromiso de los colaboradores hacia los usuarios	Brindar un servicio de calidad		X		X	X	X	Realizar capacitaciones a los colaboradores (choferes y ayudantes)	X					Indicador de eficiencia y satisfacción		X		
	Boletería	Ventanilla de atención no satisface a todos los usuarios	Atención al cliente eficiente	Incrementar la rapidez en atención a los usuarios	X			X	X	X	Implementar una ventanilla adicional	X				X	Indicador servicio al cliente		X		
	Encomiendas	Oficinas desorganizadas	Atención al cliente eficiente	Incrementar el orden de la		X		X	X	X	Direccionar TH de aseo	X				X				X	

				infraestructura																
	Contabilidad	Falta de presupuesto para asuntos de calidad	Planificación presupuestaria y económica	Direccionar presupuesto para gestión de calidad	X			X	X	X	X	Diseñar un plan presupuestario	X						Indicador de aceptación	X
	Gestión del Talento Humano	Falta de capacitación y preparación	Políticas de capacitación integral	Afianzar el compromiso con el SGC	X			X	X	X	X	Capacitar y motivar al TH.	X						Indicador de eficiencia	X
	Usuarios	Nivel de satisfacción medio	Políticas de atención a los usuarios	Incrementar la satisfacción de los usuarios	X			X	X	X	X	Brindar servicio con valor agregado					X		Indicador de servicio al cliente	X
REQUISITOS DEL SGC	Liderazgo	Falta de una política de calidad	Políticas de liderazgo	Realizar el diseño y establecimiento de la política de calidad	X			X		X		Efectuar comunicación interna y externa	X						Indicador de impacto y efectividad	X
	Planificación	Inexistencia de una planificación de calidad	Políticas de planificación y control del SGC	Establecer y poner en marcha objetivos del SGC	X			X		X		Llevar a cabo un análisis de resultados	X						Indicador de impacto y efectividad	X
	Apoyo	Falta de comunicación e información documentada	Políticas de comunicación e información documentada	Difundir información	X			X	X	X	X	Información documentada	X						Indicador de impacto y efectividad	X

	Operación	El diseño del servicio aún cuenta con falencias	Políticas de operatividad	Obtener un alto nivel operativo	X			X	X	X	X	Identificar todos los servicios con los que el usuario no se halla satisfecho						X			Indicador de efectividad			X	
	Evaluación del desempeño	Falta de una planificación de auditoria	Políticas de implementación de auditorias	Obtener un programa de auditoria	X			X		X	X	Evaluar constantemente el desempeño y eficacia del SGC		X								Indicador de efectividad			X
	Mejora	Aún no se ha aplicado	Políticas de Mejora - PHVA	Mejorar en todos los procesos	X			X	X	X	X	Aplicación del ciclo PHVA				X						Indicador de efectividad			X

**Realizado por:** Oleas L, Villacres J, 2023.

Cabe recalcar una vez realizado esta matriz la persona encargada de hacer el respectivo seguimiento será el representante de la asamblea general de socios o la persona que el mismo delegue para hacer dichas mediciones, sienta el caso del servicio de encomiendas se me dirá los objetivos de calidad con indicadores que den como resultado un objeto cuantitativo para visualizar el progreso y la mejora de este proceso, se ha tomado como consideración una posible medición con el método Shewhart (Deming) como alternativa para la medición en el ámbito de la planificación.

### 5.4.3. Planificación de los cambios

Es fundamental que la Cooperativa de Transporte, identifique cualquier modificación que se pueda efectuar en el SGC, de tal modo que se planifiquen y comuniquen a las partes interesadas.

**Tabla 5-16:** Planificación de cambios

PARÁMETRO		OBJETIVOS	ACCIONES DE CAMBIO	PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS	INDICADORES	TH	RECURSOS		
							ECONÓMICOS	TECNOLÓGICOS	TIEMPO
ASPECTO ORGANIZACIONAL									
Factor Organizacional	Área Administrativa - Estructura Organizacional - SGC	Incrementar el nivel de la gestión de la calidad, es importante que sea planificada.	Diseñar un sistema administrativo-participativo. Migrar el SGC a un SGI, Cambiar la estructura organizacional, de estructural a orgánica.	Democracia entre socios y Talento Humano. Estructura Organizacional. Toma de decisiones. SGC.	Auditoría	X	X	X	X

	Prestación del servicio de transporte interprovincial	Brindar un servicio de calidad a los usuarios.	Brindar capacitaciones al Talento Humano para ofrecer un servicio de calidad.	Capacitar a través de medios digitales	Hoja de chequeo	X	X	X	X
	Boletería	Brindar un servicio con celeridad y cordialidad.	Incrementar ventanilla de atención.	Talento Humano competente	Hoja de chequeo	X	X	X	
	Encomiendas	Mejorar la efectividad en el servicio de encomiendas.	Establecer capacitaciones a los empleados.	Mayor uso del servicio	Hoja de chequeo	X	X	X	X
	Contabilidad	Direccionar presupuesto para la calidad.	Diseñar un plan presupuestario para el SGC.	Realizar una planificación de costos	Hoja de chequeo	X	X		

	Gestión del Talento Humano	Afianzar el compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad.	Efectuar capacitaciones y motivación continua.	Talento Humano competente.	Hola de chequeo		X	X	
	Gestión de Calidad	Alcanzar y cumplir los requisitos del sistema de gestión de calidad	Realizar el diseño de un modelo de Gestión en base a la ISO 9001	Actualizar de manera constante el SGC.	Auditoría	X	X	X	X
	Usuarios	Incrementar la satisfacción de los usuarios.	Aportar un valor agregado a los servicios	Incentivos a clientes fieles.	CSAT	X		X	X
Requisitos SGC	Liderazgo	Resolver acerca de las políticas de calidad	El EMC, será el encargado	Efectuar acciones vinculadas con las metas de la política de calidad	Hoja de Chequeo	X	X		

	Planificación	Llevar a cabo un análisis de objetivos ligados a la calidad para llevar a cabo funciones.	Ejecutar una evaluación de resultados, a través de un plan de calidad.	Generar un aumento de la eficiencia de todos los niveles y minimizar gastos	Hoja de Chequeo	X	X		
	Apoyo	Establecer los recursos y Talento Humano necesarios para ejecutar el SGC.	Proporcionar Talento Humano y recursos tecnológicos e infraestructura	Gestionar recursos para el adecuado desarrollo del SGC.	Histograma de frecuencia	X	X		
	Operación	Poner en funcionamiento la planificación de los procesos del servicio	Ejercer control sobre los procesos · Cumplir las acciones establecidas en la planificación	Realizar una mejora en la metodología de planificación	Hoja de Chequeo			X	



	Evaluación del desempeño	Efectuar el seguimiento, medición, análisis y evaluación.	Realizar la evaluación del desempeño.	Métodos y procesos.	Gráfica de control	X	X		
	Mejora	Establecer actuaciones para la mejora e incrementar la satisfacción del usuario.	Poner en marcha acciones correctivas y acciones preventivas.	Alcanzar metas y objetivos de calidad	Método de Kaizen	X	X		

**Realizado por:** Oleas L, Villacres J, 2023.

En el servicio de encomiendas, la persona encargada de hacer llegar la capacitación a todos los empleados de manera efectiva para que se realice este servicio con una mejor calidad será talento humano, los mismos que serán encargados de medir la efectividad en base a los objetivos planteados anteriormente para la mejora del servicio.

## 5.5. Apoyo

### 5.5.1. Recursos

#### Generalidades

La Cooperativa de Transportes Riobamba cuenta con los recursos para el área de almacenaje como el espacio físico, equipos y talento humano necesario para la prestación de un servicio de encomiendas. Donde se considera la capacidad y limitación de espacio físico disponible para el almacenamiento de mercancías que, a pesar de ser un área limitada, tiene las condiciones necesarias para almacenar diferentes tipos de mercancías.

Teniendo recursos tangibles que intervienen en el servicio de encomiendas como:

- Unidades vehiculares
- Equipos de Software de oficina
- Plataforma rodante (ayuda a transportar las encomiendas a las unidades de transporte)

#### Personas

La cooperativa cuenta con el personal para el servicio de encomiendas detallados a continuación:

**Tabla 5-17:** Competencias de los involucrados

<b>INVOLUCRADOS</b>	<b>COMPETENCIAS</b>
<b>Chofer</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Transportar las encomiendas desde su punto de origen a su punto de destino.</li></ul>
<b>Recepcionista</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atención al cliente</li><li>• Subir al sistema los datos proporcionados por el usuario.</li></ul>
<b>Bodeguero</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Almacenar las encomiendas según su clasificación</li></ul>
<b>Cargador</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estibar las encomiendas desde la bodega hasta las unidades de transporte</li></ul>

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

## **Infraestructura**

Dentro de la infraestructura que cuenta la cooperativa para el servicio de encomiendas se encuentran:

### ***-Transporte***

- Flota vehicular
- Plataforma rodante

### ***-Estructura Física***

- Oficina de encomiendas (Dirección: 88PP+PWF, Epiclachima, Riobamba)
- Oficina de boletería (Terminal Terrestre de Riobamba)

### ***-Mobiliario***

- Sillas
- Mesas
- Estanterías
- Archiveros
- Escritorios

### ***-Tecnología***

- Computadoras
- Impresoras
- Wifi

## **Ambiente para la operación de los procesos**

La alta dirección de la empresa brinda condiciones adecuadas para lograr un entorno óptimo dentro del área de almacenaje para brindar un buen servicio, obtener un ambiente de trabajo tranquilo y adecuado, compañerismo mostrando gran interés respecto al estado psicológico, social, físico de todos los involucrados.

Dentro de la Cooperativa de transportes Riobamba, es importante contar con un entorno, ambiente social, psicológico y ergonómico adecuados, esto con la finalidad de garantizar la confortabilidad del Talento Humano dentro de sus puestos de trabajo, mejorando por consiguiente el rendimiento.

## **Recursos de seguimiento y medición**

La Cooperativa de Transportes Riobamba deberá implementar las herramientas correspondientes a fin de direccionar recursos para el seguimiento y medición del SGC.

**Tabla 5-18:** Recursos de seguimiento y medición

HERRAMIENTA	DEFINICIÓN	INVOLUCRADOS
LISTA DE CHEQUEO	Es aquella herramienta que contribuye a la recolección de información referente a aspectos particulares de la cooperativa.	Talento Humano
DIAGRAMA DE PARETO	Es una gráfica organizada a través de barras en donde se definen las prioridades de la cooperativa, ya que en torno a esa información se tomarán las decisiones.	Talento Humano
DIAGRAMA DE ISHIKAWA	Es aquel gráfico en donde se logra definir los problemas identificados dentro de la cooperativa, por lo cual permite definir las causas y los efectos de cada problemática identificada.	Gerente General
MÉTODO SERVQUAL	Permite definir la medición de la calidad de servicio que ofrece la cooperativa de transporte, de tal manera que se logra conocer la percepción de los usuarios.	Usuarios
AUDITORÍA INTERNA	Ayuda a evaluar los controles internos de la organización tanto la gestión que se está ejecutando como los procesos definidos.	Talento Humano

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

De acuerdo con las herramientas planteadas, la cooperativa deberá hacer uso de ellas para el seguimiento y medición del Sistema de Gestión de Calidad, el ámbito de aplicación de éstas será para toda la cooperativa incluyendo el servicio de encomiendas.


## 5.6. Operación

### 5.6.1. *Procesos propuestos del servicio de encomiendas*

Para el nuevo proceso de encomiendas se han planteado diagramas de todas las actividades que se encuentran en el proceso de servicio de encomiendas, con el objetivo de que el proceso sea más eficaz con todas sus acciones detalladas. Dentro de los procesos de recepción, entrega y distribución de encomiendas, se exponen varios diagramas del proceso de operación (DPO) detallados a continuación:

5.6.1.1. Proceso propuesto para la recepción de encomiendas

**Tabla 5-19:** Ficha de proceso de Recepción

		<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES RIOBAMBA</b> <b>FICHA DE PROCESO</b>	
<b>Obj:</b> las actividades de manera eficiente en el área de servicio de encomiendas.			
<b>Alcance:</b> Controlar todas las actividades brindadas dentro del servicio de encomiendas			
<b>Proceso:</b> Recepción			
<b>Recursos Humanos:</b> Personal operativo-Cliente			
<b>Recursos Físicos:</b> Equipo de computación-Suministros de oficina-Suministros de bodega			
<b>Indicador:</b> $\frac{\text{No}^\circ \text{ de guías programadas}}{\text{N}^\circ \text{ de solicitudes}} * 100\%$		<b>Aprobación:</b> 95%-100%	
Entrada	Proceso	Responsable	Salida
Cliente Solicita el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informa peso por Kg.</li> <li>• Solicita datos de remitente y destinatario</li> <li>• Solicita contenido de encomienda</li> <li>• Imprime la guía y hoja con datos</li> <li>• Entrega hoja de datos al bodeguero</li> <li>• Observa e informa precio a cobrar</li> <li>• Recibe y verifica cantidad</li> </ul>	Recepcionista	Cliente recibe la guía
Bodeguero recibe la encomienda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coloca encomienda en báscula</li> <li>• Retira encomienda de báscula</li> <li>• Embala y pega hoja con datos</li> <li>• Pega adhesivo frágil</li> <li>• Almacena y clasifica por destinos</li> </ul>	Bodeguero	Confirma almacenaje de la encomienda

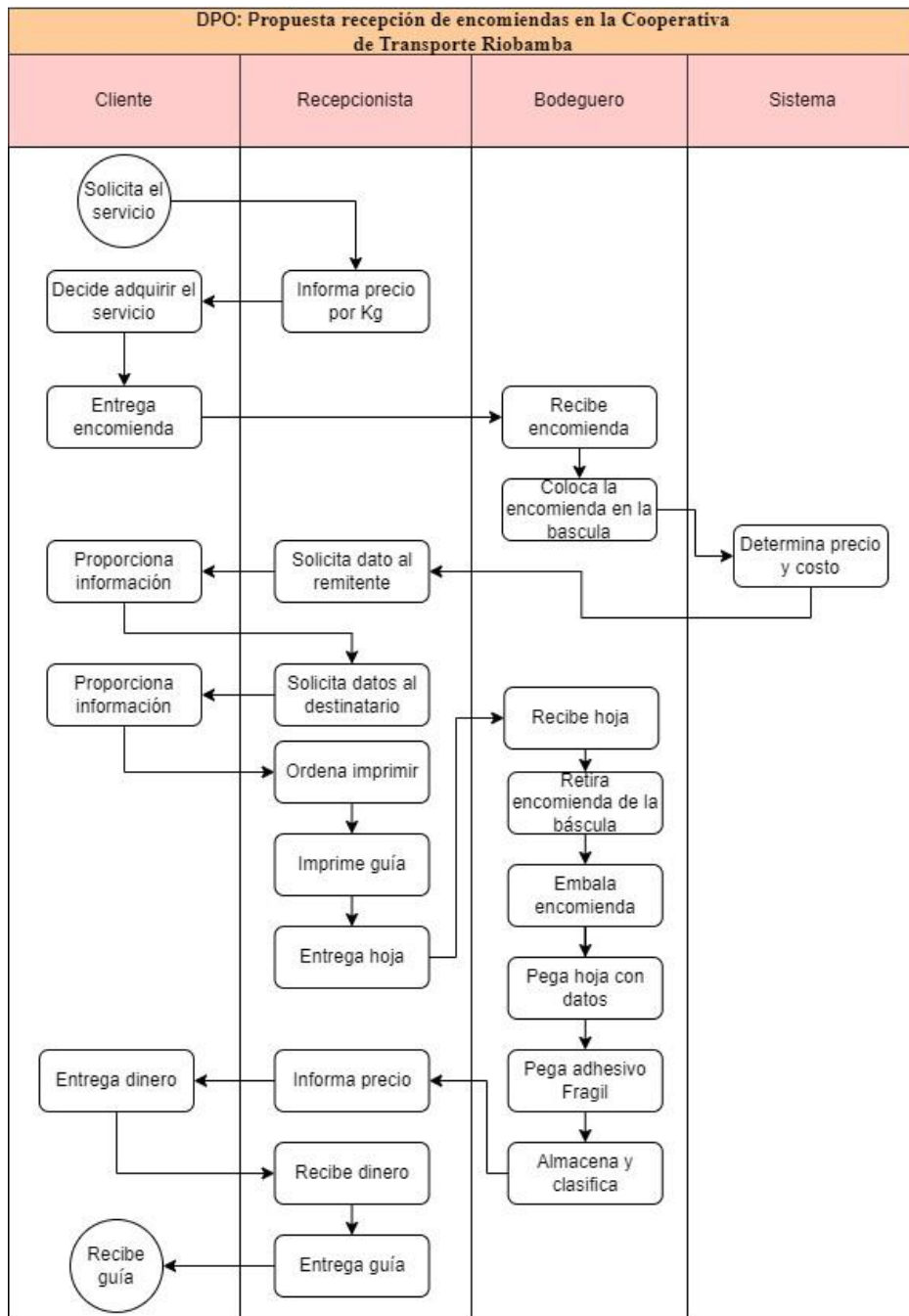
**Realizado por:** Oleas L, Villacres J, 2023.

La propuesta busca mejorar el servicio de encomiendas, con actividades que desarrollen todos los involucrados en dicho proceso, así mejorando la efectividad y calidad al momento de brindar este servicio. A continuación, se muestra las actividades propuestas en el proceso de recepción de encomiendas:

**Tabla 5-20:** Duración de las actividades del proceso propuesto de recepción

<b>No</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DURACIÓN</b>
1	Solicitud de servicio por el usuario	10"
2	Informa precio por kg	5"
3	Entrega encomienda	2,5"
4	Recibe encomienda	2,5"
5	Coloca encomienda en báscula electrónica	5"
6	Sistema determina peso y costo	2,5"
7	Retira encomienda de báscula	5"
8	Embala encomienda	40"
9	Solicita datos al remitente	5"
10	Proporciona información	15"
11	Solicita datos de destinatario	5"
12	Proporciona información	15"
13	Ordena imprimir	15"
14	Imprime guía y hoja con datos	20"
15	Entrega hoja	2,5"
16	Recibe hoja	2,5"
17	Informa precio a cobrar	2,5"
18	Entrega dinero	10"
19	Recibe y verifica dinero	10"
20	Entrega guía	2,5"
21	Recibe guía	2,5"
22	Pega hoja con datos	5"
23	Pega adhesivo Frágil	5"
24	Almacena y clasifica por destinos	10"
<b>TOTAL:</b>		200" (3min 20s)

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.



**Tabla 5-21:** Diagrama del proceso de operación, propuesta recepción de encomiendas en la Cooperativa de Transporte Riobamba


Fuente: Trabajo de investigación

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

La propuesta de actividades a realizar, mejoran la efectividad tanto de la recepcionista como el bodeguero el cual es parte fundamental para embodegar las encomiendas y clasificarlas según su destino. Así notando una mejora en el desempeño de los empleados en cargados de este proceso.

5.6.1.2. Proceso propuesto para la entrega de encomiendas

**Tabla 5-22:** Ficha de proceso de Entrega

 <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES RIOBAMBA</b> <b>FICHA DE PROCESO</b>			
<b>Objetivo:</b> Planificar las actividades de manera eficiente en el área de servicio de encomiendas.			
<b>Alcance:</b> Controlar todas las actividades brindadas dentro del servicio de encomiendas			
<b>Proceso:</b> Recepción			
<b>Recursos Humanos:</b> Personal operativo-Cliente			
<b>Recursos Físicos:</b> Equipo de computación-Suministros de oficina-Suministros de bodega			
<b>Indicador:</b> $\frac{\text{No}^\circ \text{ de encomiendas entregadas a tiempo}}{\text{Total de encomiendas despachadas}} * 100\%$		<b>Aprobación:</b> 95%-100%	
<b>Entrada</b>	<b>Proceso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Salida</b>
Cliente Solicita el servicio de entrega	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicita identificación</li> <li>• Busca nombre del cliente en el sistema</li> <li>• Solicita datos de remitente</li> <li>• Verifica información</li> <li>• Dispone traer encomienda</li> <li>• Recibe encomienda</li> <li>• Solicita firma en tornaguía</li> </ul>	Recepcionista	Cliente recibe la encomienda
Bodeguero busca la encomienda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilización del sistema de verificación</li> <li>• Localiza la encomienda</li> </ul>	Bodeguero	Traslado de encomienda

La propuesta mejora significativamente la eficacia del bodeguero, siendo este el encargado único del manejo de las encomiendas, dejando a la recepcionista libre para realizar sus actividades al atender al cliente.

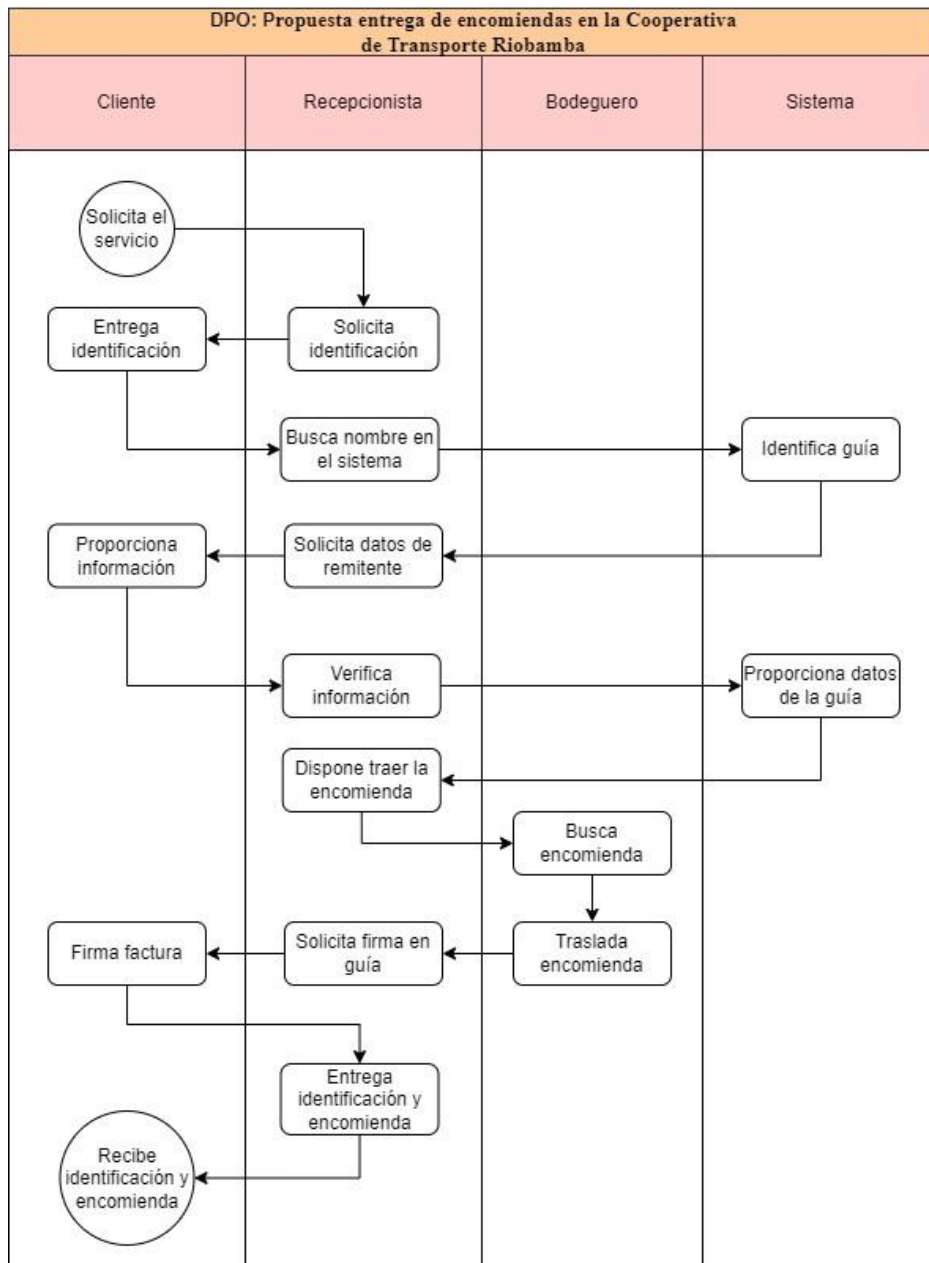
**Tabla 5-23:** Duración de las actividades del proceso propuesta de entrega de encomiendas



<b>No</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DURACIÓN</b>
<b>1</b>	Solicita servicio	10''
<b>2</b>	Solicita identificación	5''
<b>3</b>	Entrega identificación	2,5''
<b>4</b>	Busca nombre de cliente en el sistema	12,5''
<b>5</b>	Solicita datos de remitente	2,5''
<b>6</b>	Proporciona información	5''
<b>7</b>	Verifica información	2,5''
<b>8</b>	Dispone traer la encomienda	5''
<b>9</b>	Busca encomienda	55''
<b>10</b>	Traslada encomienda	5''
<b>11</b>	Recibe encomienda	2,5''
<b>12</b>	Solicita firma en guía	5''
<b>13</b>	Firma factura	5''
<b>14</b>	Entrega de identificación y encomienda	20''
<b>15</b>	Recibe identificación y encomienda	2,5''
<b>TOTAL:</b>		140'' (2min 20s)

**Realizado por:** Oleas L, Villacres J, 2023.

Con las actividades propuestas se observa que el desempeño del bodeguero se ha incrementado, reduciendo el tiempo en el despacho de un cliente, obteniendo una mejor experiencia por parte de los usuarios del servicio.




**Ilustración 5-2:** Diagrama del proceso de operación, propuesta entrega de encomiendas en la Cooperativa de Transporte Riobamba

**Fuente:** Trabajo de investigación 2023.

**Realizado por:** Oleas L, Villacres J, 2023.

5.6.1.3. *Proceso propuesto para la distribución de encomiendas*

**Tabla 5-23:** Ficha de proceso de distribución (origen)

 <b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES RIOBAMBA</b> <b>FICHA DE PROCESO</b>			
<b>Objetivo:</b> Planificar las actividades de manera eficiente en el área de servicio de encomiendas.			
<b>Alcance:</b> Controlar todas las actividades brindadas dentro del servicio de encomiendas			
<b>Proceso:</b> Distribución (Origen)- Embarque			
<b>Recursos Humanos:</b> Personal operativo			
<b>Recursos Físicos:</b> Equipo de computación-Suministros de bodega-Transporte			
<b>Indicador:</b> $\frac{\text{No}^\circ \text{ de entrega en perfecto estado}}{\text{Total de entregas}} * 100\%$		<b>Aprobación:</b> 95%-100%	
<b>Entrada</b>	<b>Proceso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Salida</b>
Verificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Genera Guía</li> </ul>	Recepcionista	Entrega
Bodeguero recibe guía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clasifica encomiendas según tornaguía</li> <li>• Traslada encomiendas a estacionamiento</li> <li>• Embala y pega hoja con datos</li> <li>• Pega adhesivo frágil</li> <li>• Almacena y clasifica por destinos</li> </ul>	Bodeguero-Cargador	Entrega de guía a chofer
Chofer recibe guía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Separa encomiendas frágiles</li> <li>• Verifica datos de encomiendas según la guía</li> </ul>	Chofer	Traslada la encomienda

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

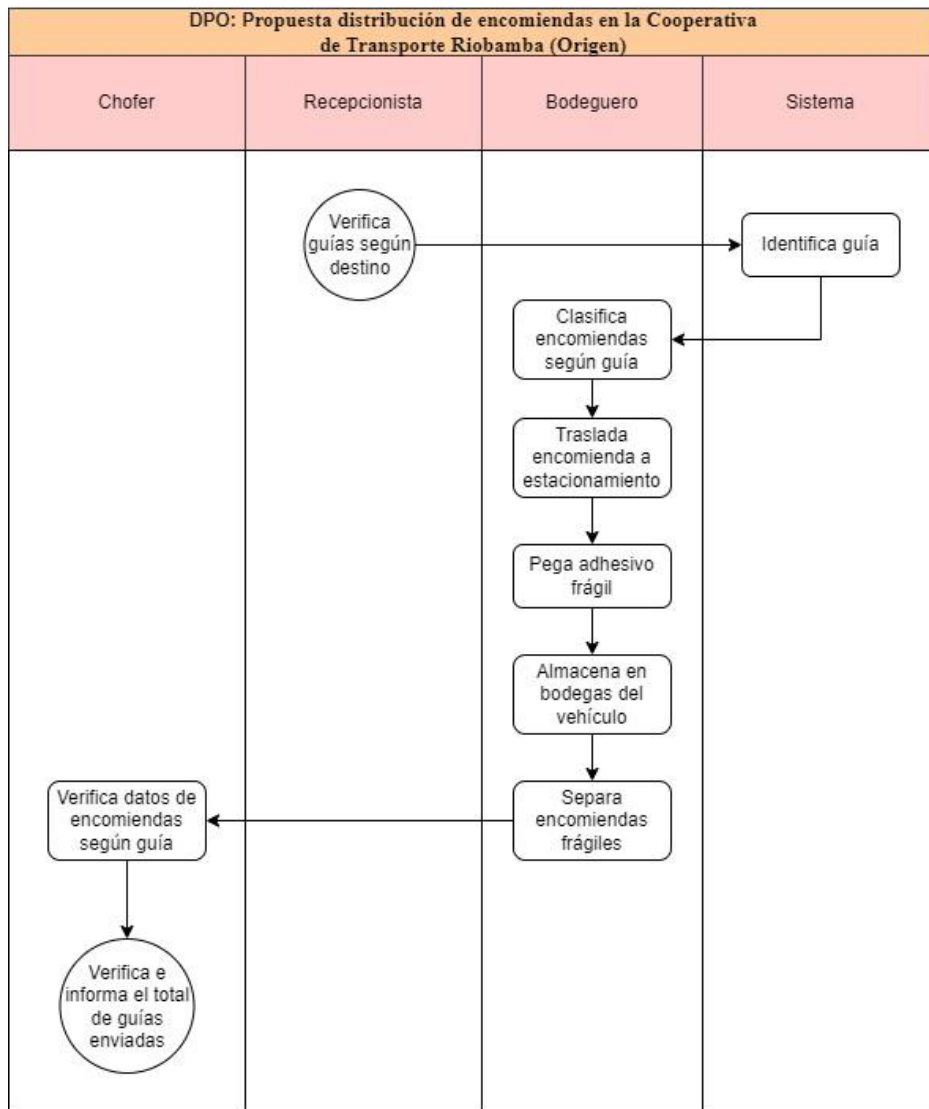
La propuesta verifica significativamente la eficacia del bodeguero y del cargador, tenido mayor efectividad por parte de ambos al momento de trasladar las encomiendas desde la bodega hasta la unidad de transporte.

**Tabla 5-24:** Duración de las actividades del proceso de distribución de entrega de encomiendas (origen)

<b>No</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DURACIÓN</b>
<b>1</b>	Verifica guías según su lugar de destino	4"
<b>2</b>	Clasifica encomiendas según guía	10"
<b>3</b>	Traslada encomiendas a estacionamiento	100"
<b>4</b>	Pega adhesivo frágil	2"
<b>5</b>	Almacena en las bodegas del vehículo	20"
<b>6</b>	Separa encomiendas frágiles	3"
<b>7</b>	Verifica datos de encomiendas según la guía	8"
<b>8</b>	Verifica e informa el total de guías enviadas	10"
<b>TOTAL:</b>		157" (2min 37s)

**Fuente:** Investigación, 2023.

**Realizado por:** Oleas L, Villacres J, 2023.




**Ilustración 5-3:** Diagrama del proceso de operación, propuesta recepción de encomiendas en la Cooperativa de Transporte Riobamba (Origen)

**Fuente:** Trabajo de investigación

**Realizado por:** Oleas L, Villacres J, 2023.

Con las actividades propuestas se observa que el desempeño del bodeguero ha incrementado en el traslado de encomiendas a la unidad de transporte designado.

**Tabla 5-25:** Ficha de proceso de distribución (destino)

				<b>COOPERATIVA DE TRANSPORTES RIOBAMBA</b> <b>FICHA DE PROCESO</b>			
<b>Objetivo:</b> Planificar las actividades de manera eficiente en el área de servicio de encomiendas.							
<b>Alcance:</b> Controlar todas las actividades brindadas dentro del servicio de encomiendas							
<b>Proceso:</b> Distribución (destino)- Desembarque							
<b>Recursos Humanos:</b> Personal operativo							
<b>Recursos Físicos:</b> Equipo de computación-Suministros de bodega-Transporte							
<b>Indicador:</b> $\frac{\text{No}^\circ \text{ de entregas en perfecto estado}}{\text{Total de entregas}} * 100\%$				<b>Aprobación:</b> 95%-100%			
<b>Entrada</b>		<b>Proceso</b>		<b>Responsable</b>		<b>Salida</b>	
Mercancía llega a destino		<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega de guía</li> </ul>		Chofer		Finaliza operación	
Bodeguero recibe la guía en destino		<ul style="list-style-type: none"> <li>Desembarca encomienda en estacionamiento</li> <li>Verifica datos según la guía</li> <li>Traslada encomiendas a bodega</li> <li>Clasifica y almacena por clase y en orden</li> </ul>		Bodeguero-Cargador		Traslado de encomienda	
Recepcionista recibe guía		<ul style="list-style-type: none"> <li>Archiva la guía</li> </ul>		Recepcionista		Finaliza operación	

**Fuente:** Investigación, 2023.

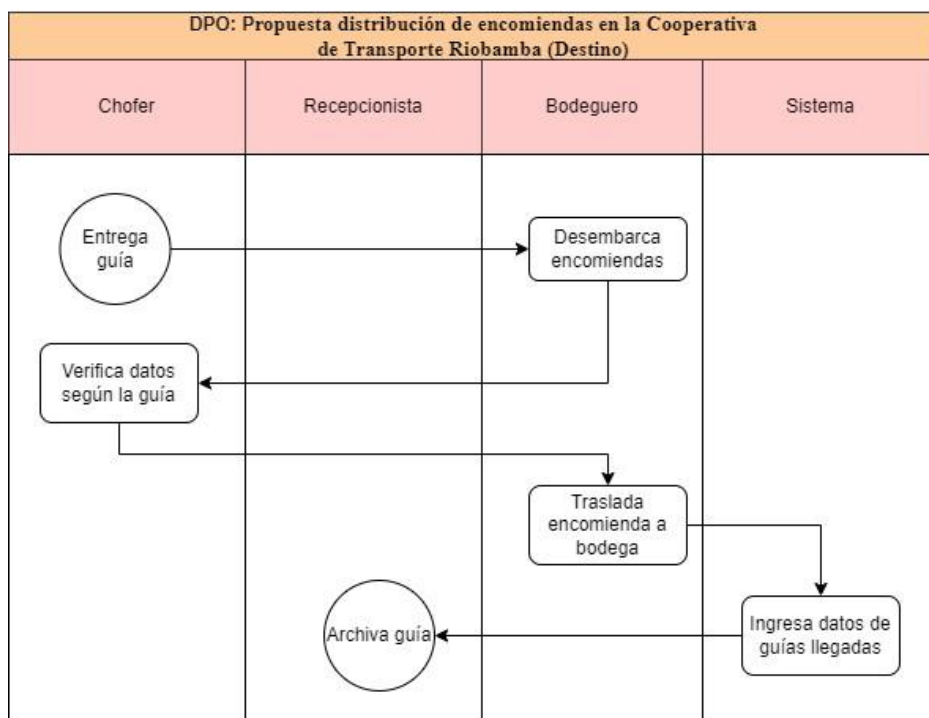
**Realizado por:** Oleas L, Villacres J, 2023.

La propuesta verifica significativamente la eficacia del bodeguero, siendo este el encargado único del manejo de las encomiendas, llevando las encomiendas de la unidad a bodega.

**Tabla 5-26:** Duración de las actividades del proceso de distribución de entrega de encomiendas (destino)

No	ACTIVIDAD	DURACIÓN
1	Entrega de guía	1''
2	Desembarca encomienda en estacionamiento	20''
3	Verifica datos según la guía	4''
4	Traslada encomiendas a bodega	100''
5	Archiva la guía	3''
<b>TOTAL:</b>		128'' (2min 8s)

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.



**Ilustración 5-4:** Diagrama del proceso de operación, propuesta recepción de encomiendas en la Cooperativa de Transporte Riobamba (Destino)

Fuente: Trabajo de investigación

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

Con las actividades propuestas se observa que el desempeño del bodeguero ha incrementado, reduciendo el tiempo en el traslado de encomiendas de la unidad de transporte establecida a bodega.

**Tabla 5-27:** Cuadro comparativo de tiempos actuales y propuestos

Proceso	Actual	Propuesta
Recepción	228'' (3min 48s)	200'' (3min 20s)

Entrega	207" (3min 27s)	140" (2min 20s)
Distribución (origen)	343" (5min 43s)	157" (2min 37s)
Distribución (destino)	353" (5min 53 s)	128" (2min 8s)

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

## 5.7. Evaluación del desempeño

La cooperativa de Transporte Riobamba tiene la obligación de realizar un seguimiento, medición, análisis y evaluación del Sistema de Gestión de Calidad, para ello se establece el siguiente registro como alternativa para ejecutar lo mencionado.

**Tabla 5-28:** Evaluación de desempeño del servicio de encomiendas

PROCESO	OBJETIVO	INDICADORES	SEGUIMIENTO				MEDICIÓN
			Mensual	Trimestr	Semestra	Anual	
Recepción	Planificar las actividades de manera eficiente en el área de servicio de encomiendas.	$\frac{\text{No}^\circ \text{ de guías programadas}}{\text{No}^\circ \text{ de solicitudes}} * 100\%$					
Entrega		$\frac{\text{No}^\circ \text{ de encomiendas entregadas a tiempo}}{\text{Total de encomiendas despachadas}} * 100\%$					
Distribución (Origen)		$\frac{\text{No}^\circ \text{ de entrega en perfecto estado}}{\text{Total de entregas}} * 100\%$					
Distribución (Destino)		$\frac{\text{No}^\circ \text{ de entregas en perfecto estado}}{\text{Total de entregas}} * 100\%$					

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

La cooperativa deberá hacer seguimiento de las actividades en estos procesos, con los resultados de los indicadores y así cumplir con los objetivos de mejora en el servicio de encomiendas.



### 5.7.1. Satisfacción al cliente

La cooperativa de transporte Riobamba debe realizar un seguimiento de las percepciones de los usuarios para determinar el grado de cumplimiento de sus necesidades y expectativas. Por lo cual se establece la siguiente tabla en la que la organización pueda medir lo antes mencionado.

**Tabla 5-29:** Medición de satisfacción al cliente

DIMENSION	PRAMETRO	PERCEPCION IDENTIFICADA POR EL USUARIO			EXPECTATIVAS POR EL USUARIO		SEGUIMIENTO				
		ALTA	MEDIA	BAJA	NECESIDADES	CUMPLIMIENTO	MENSUAL	TRIMESTRAL	SEMESTRAL	ANUAL	
CLIENTE	Calidad del Servicio				Implementación de buzones de sugerencia de manera digital como física. Calificación del servicio a través de una escala gráfica de (5 estrella)	Elevar la calidad de servicio conforme las necesidades de percepción identificadas por los usuarios					
	Estándares de calidad										
	Confortabilidad de las unidades vehiculares										
	Higiene y aseo en las unidades de transporte										

**Realizado por:** Oleas L, Villacres J, 2023.

Mediante la presente tabla la cooperativa podrá medir la satisfacción al cliente de manera efectiva y continua, se considera apropiado realizar estas mediciones de satisfacción trimestralmente para realizar acciones de mejora lo más pronto posible, también un sistema de calificación de parte del usuario como buzón de sugerencias digital y física.

### 5.8. Mejora del SGC

La cooperativa de transporte Riobamba debe seleccionar las oportunidades que permitan mejorar e implementar acciones necesarias para satisfacer las necesidades que requieren los usuarios para aumentar la experiencia y satisfacción en el servicio de encomiendas, así mismo luego de analizar

los elementos que se necesitan mejorar se lograra establecer una mejora en base al diagnóstico de los parámetros que poseen cierta deficiencia.

**Tabla 5-30:** Plan de mejora

ELEMENTOS	ACCIONES	OBJETIVOS
Prestación de servicio de encomiendas	Establecer una guía para mejorar la calidad de servicio	Diseñar una guía de procesos para mejorar la calidad del servicio
	Establecer políticas de calidad donde el usuario sea participe importante en el desarrollo del servicio de la cooperativa	Cumplir las políticas de calidad dentro de la organización

**Realizado por:** Oleas L, Villacres J, 2023.

Como se ha mencionado anteriormente, se considera una mejor estrategia hacer estos planes de mejora de manera trimestral, ya que así se podrá tomar acciones de forma rápida y eficaz. De esto se encarga el nivel estratégico de la cooperativa, quienes son los encargados de la toma de decisiones, siendo primordial que se establezcan objetivos y tiempos para poder cumplirlos.

## 5.9. Indicadores de gestión logística

### 5.9.1. *Indicador de gestión logístico interno*

Mediante el indicador de gestión logístico, se hizo una comparación entre los tiempos actuales y los tiempos propuestos.

#### **Ecuación 5-1:** Indicador de calidad operativa

$$Calidad\ operativa = \frac{Tiempo\ actual - Tiempo\ Propuesto}{Tiempo\ actual} * 100$$

Para mayor comprensión de los resultados se puso los resultados en la siguiente tabla:

**Tabla 5-31:** Calidad operativa de procesos

PROCESO	ACTUAL	PROPUESTA	CALIDAD OPERATIVA
Recepción	228" (3min 48s)	200" (3min 20s)	12,28 %
Entrega	207" (3min 27s)	140" (2min 20s)	32,37 %
Distribución (Origen)	343" (5min 43s)	157" (2min 37s)	54,23 %
Distribución (Destino)	353" (5min 53s)	128" (2min 8s)	63,74%

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

### 5.9.2. Indicador de gestión logístico externo

Estos indicadores serán usados para medir la calidad de servicio que se brinda al cliente de la Cooperativa de Transporte Riobamba, en relación con sus requerimientos.

**Tabla 5-32:** Sistema de indicadores de gestión logística

INDICADOR	FÓRMULA
Nivel de servicio en cuanto al estado de entrega	$\frac{\text{No}^\circ \text{ de entrega en perfecto estado}}{\text{Total de entregas}} * 100\%$
Nivel de cumplimiento a clientes	$\frac{\text{No}^\circ \text{ de encomiendas entregadas a tiempo}}{\text{Total de encomiendas despachadas}} * 100\%$
Tasa de reclamo	$\frac{\text{No}^\circ \text{ de reclamos}}{\text{No}^\circ \text{ de servicios solicitados}} * 100\%$

Realizado por: Oleas L, Villacres J, 2023.

## CAPÍTULO VI

### 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

- Se realizó el diagnóstico de la situación actual de la actividad logística de las encomiendas de la Cooperativa de Transportes Riobamba, dando como resultado que las mismas son enviadas mediante unidades de transporte de acuerdo con su frecuencia establecida. El producto con mayor cantidad de envíos desde Riobamba fue, a Ambato textiles con un 46%, a Baños documentos con un 32%, a Guayaquil tecnología con un 47%, a Latacunga documentos con un 42%, a Macas textiles con un 37%, a Puyo documentos con un 30%, a Quito textiles con un 28%, a Santo Domingo otros (víveres) con un 53 % otros y al Tena textiles con un 35%.
- Se identificaron algunos problemas en la Cooperativa de transporte como: los tiempos de los procesos logísticos son muy extensos, por ejemplo, en el proceso de recepción con un tiempo estimado de 228” (3min 48s), en el proceso de entrega con un tiempo de 207” (3min 27s), también en el proceso de distribución (origen) con tiempo de 343” (5min 43s) y el proceso distribución (destino) con 353” (5min 53s) reduciendo la efectividad del servicio de encomiendas.
- En la propuesta se establecieron los procesos logísticos apropiados en la recepción, entrega, distribución (origen) y distribución (destino) de encomiendas basados en la norma ISO 9001, el cual permite obtener una calidad operativa del 12,28%, 32,37%, 54,23% y 63,74% respectivamente, brindando un resultado satisfactorio. Esto ayudará significativamente al desempeño del servicio de encomiendas de la Cooperativa de Transportes Riobamba.

## **6.2. Recomendaciones**

- Se recomienda que la Cooperativa de Transporte Riobamba aplique el plan de gestión logística a los procesos de recepción, entrega y distribución de encomiendas basado en la norma ISO 9001: 2015 exhibido en este estudio, con el fin de satisfacer las necesidades de sus clientes.
- Evaluar con los indicadores de calidad, de manera periódica las actividades logísticas asignadas para optimizar los tiempos en cada uno de los procesos.
- Realizar encuestas de satisfacción a los clientes de manera regular para evaluar las mejoras del proceso logístico de la cooperativa
- Realizar innovaciones a los procesos de recepción, entrega y distribución con el uso de tecnología y equipos que mejoren la efectividad en el servicio de encomiendas, basados en la norma ISO 9001: 2015.
- Se recomienda la aplicación de la norma ISO 28000, la cual hace referencia a la mejora en la seguridad con el uso de los procedimientos y buenas prácticas en toda la cadena de suministro.
- Se recomienda aplicar la norma ISO 3676 que consiste en garantizar los procesos de embalaje, transporte de paquetes completos y llenos, para asegurarse del tipo de mercancías que los usuarios entregan para hacer el envío.

## BIBLIOGRAFÍA

- Andres, M. (2018). *Que es la Calidad*. Recuperado de: [https://www.google.com/search?q=que+es+calidad+segun+autores+pdf&sxsrf=APqWBv8S\\_d6s9bjCf91pyiQQMtNMS6b0g%3A1644945020365&ei=fN4LYrrIFaSNwbk](https://www.google.com/search?q=que+es+calidad+segun+autores+pdf&sxsrf=APqWBv8S_d6s9bjCf91pyiQQMtNMS6b0g%3A1644945020365&ei=fN4LYrrIFaSNwbk)
- Cabrera, D. (2019). Ventajas y desventajas del uso de un método deductivo/ inductivo en la investigación en administración de negocios. *Gestion y Sociedad No.2 Article 13*, 3.
- EAE Business School. (2021). *EAE Business School*. Recuperado de: <https://retos-directivos.eae.es/gestion-logistica-definicion-y-objetivos-principales/#:~:text=Entendemos%20por%20objetivos%20de%20la,desarrollo%20de%20su%20actividad%20empresarial>.
- Ekos. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Recuperado de: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Errasti, A. (2018). *Diseño y gestión de almacenes y plataformas logísticas world class warehousing (Economía y Empresa)*. Chile : Universitas.
- Fernandez, N. (2021). *almacenamiento (BPA) bajo normas ISO 9001: 2015 De la empresa ginsac IMPORT S.A.C*. Recuperado de: Repositorio de USAT: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/5428>
- Gómez, J. (2019). *Gestión Logística y Comercial*. Recuperado de: [http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca-virtual/libro/documento/8zdVWxHm4ut8z7BGJQqtLK\\_GESTION\\_LOGISTICA\\_Y\\_COMERCIAL.pdf](http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca-virtual/libro/documento/8zdVWxHm4ut8z7BGJQqtLK_GESTION_LOGISTICA_Y_COMERCIAL.pdf)
- Hurtado, F. (2018). *Gestión Logística*. Recuperado de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3513>
- Hurtado, S. (2018). *Formulación de una propuesta para el mejoramiento del proceso de recepción y entrega de mercancías de la empresa de mensajería terrestre entrega y logísticas de Colombia SAS*. Recuperado de: <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/51b715f9-076b-40f6-b5c0-4e34e7a8a6c0/content>
- ISO 9001. (2015). Iso 9001 Recuperado de: ISO 9001: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/11/iso-9001-entendiendo-enfoque-basado-procesos/>
- Lesly, Yazán. (2019). *“Procesos logísticos y el sistema de gestión de calidad en la empresa Molinos San Luis Cía. Ltda., basados en la norma ISO 9001:2015”*. Recuperado de: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/002%20Procesos%20log%20C3%ADsticos%20y>

%20sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20calidad%20en%20la%20empresa%20Molino%20San%20Luis.pdf

- Mora, L. (2021). *Gestión de Logística Integral*. Marge Books. Recuperado de: <https://elibro.net/es/lc/epoch/titulos/188314>
- Portilla, E., & Honorio, C. (2021). *Aplicación del método analítico-sintético para mejorar la comprensión de textos argumentativos en los estudiantes del cuarto grado de educación secundaria de la I.E.P. "Buena Esperanza" del Distrito de Nuevo Chimbote, 2021*. (Tesis de grado Repositorio de la Universidad Nacional del Santa) Recuperado de: <https://repositorio.uns.edu.pe/handle/20.500.14278/3886>
- Rivera y Santiny. (2023). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Silogic SC*. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/25604/1/TTQ1220.pdf>
- Rodriguez, S. (2018). *Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa Grupo Logístico RED S.A.S*. Recuperado de: <http://repositorio.uniagustiniana.edu.co/handle/123456789/495>
- Villacres, O. (2023). *Propuesta de mejora de la Gestión Logística para cumplir con el nivel de servicio en un Operador Logístico*. Recuperado de: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16724/Gonzales\\_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16724/Gonzales_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Total, 17referencias bibliográficas**



## ANEXOS

### ANEXO A: CUESTIONARIO ENCUESTA



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ENCOMIENDAS EN LA COOPERATIVA DE**  
**TRANSPORTES RIOBAMBA**

**Objetivo:** Diseñar un plan de gestión logística basado en la Norma ISO 9001:2015 para la recepción y distribución de encomiendas en la Cooperativa de Transportes RIOBAMBA, período 2023\_2024.

**Encuestadores:** LMOC&JLVL

N.º Encuesta	
--------------	--

<b>Edad:</b>		<b>Genero:</b>	<i>Femenino</i>		<i>Masculino</i>	
--------------	--	----------------	-----------------	--	------------------	--

<b>1. ¿Qué tipo de mercancías envía o recibe al utilizar el servicio de encomiendas?</b>							
1.1 Documentos		1.2 Textiles		1.3 Medicina		1.4 Electrodomésticos	
1.5 Tecnología		1.6 Otros					

<b>2. ¿Por qué utiliza el servicio de encomiendas en la Cooperativa de Transportes Riobamba?</b>							
2.1 Seguridad		2.2 Puntualidad		2.3 Precio		2.4 Horario	

<b>3. ¿A qué región del Ecuador realiza más sus envíos?</b>					
3.1 Costa		3.2 Sierra		3.3 Oriente	

<b>4. ¿Cuál es el tiempo que tarda la Cooperativa de Transportes Riobamba para realizar el envío de su encomienda?</b>					
4.1 El mismo día	4.2 Dos días laborables	4.3 Tres días laborables	4.4 Cuatro días laborables	4.5 Cinco o más días laborables	

<b>5. ¿Con que frecuencia utiliza usted el servicio de envío?</b>					
5.1 Diariamente	5.2 Semanalmente	5.3 Quincenalmente	5.4 Mensualmente	5.5 En ocasiones	



<b>6. ¿Como considera usted el servicio de encomiendas?</b>							
6.1 Excelente		6.2 Bueno		6.3 Regular		6.4 Malo	

<b>7. ¿Ha tenido usted algún inconveniente al momento de enviar o recibir una encomienda?</b>			
7.1 Si		7.2 No	

<b>8. ¿En el caso de haber tenido inconvenientes, en cuál de los siguientes aspectos se han presentado?</b>					
8.1 Servicio		8.2 Precio tiempo de encomienda		8.3 Cuidado en el manejo de la encomienda	

<b>9. ¿Cómo a sido el trato que ha recibido?</b>									
9.1 Pésima		9.2 Mala		9.3 Regular		9.4 Bueno		9.5 Excelente	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN





## ENTREVISTA












### RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ENCOMIENDAS EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES RIOBAMBA

**Objetivo:** Diseñar un plan de gestión logística basado en la Norma ISO 9001:2015 para la recepción y distribución de encomiendas en la Cooperativa de Transportes Riobamba, período 2023.

**Cargo:**

1. ¿Cuenta la Cooperativa actualmenete con un plan de gestión logística para la recepción y distribución de encomiendas?
2. ¿Cuál es el procedimiento que se realiza cuando se presenta la entrega de pedidos en destino equivocado?
3. ¿Conoce sobre la Norma ISO 9001:2015 referente al sistema de gestión de calidad?
4. ¿Que debilidades considera usted que exista en el servicio de encomiendas de la Cooperativa de Transporte Riobamba?
5. Usted cree que su responsabilidad en el manejo de las encomiendas es buena?
6. ¿Cómo es el proceso de creación de documentos?
7. ¿Cómo es el proceso de acomodar las encomiendas en la flota vehicular para su posterior despacho?
8. ¿Cree usted que el servicio de encomiendas puede efectuarse de una manera mas eficiente?

ANEXO C: FICHA DE OBSERVACIÓN

<b>ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO</b> <b>GESTIÓN DEL TRANSPORTE</b> <b>FICHA DE OBSERVACIÓN</b>									
<b>Ficha N°:</b>		<b>Cantón:</b>		<b>Provincia:</b>					
<b>PROCESO:</b>				<b>RESUMEN</b>					
<b>Método:</b> Actual: ___ Propuesto: ___  <b>Elaborado por:</b>  <b>Día de evaluación:</b>  <b>Horario de estudio:</b>				<b>SÍMBOLO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>Act.</b>			
					Operación				
					Transporte				
					Inspección				
					Demora				
					Almacenamiento				
				Total de actividades					
				Distancia total en metros					
				Tiempo total minutos/h					
				<b>Gráfico</b>					
NÚMERO	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	N° ACTIVIDADES	DISTANCIA (metros)	TIEMPOS (minutos)	SÍMBOLOS PROCESOS				
									
<b>Observaciones:</b>									

**ANEXO D: MATRIZ DE RIESGOS (PROCESO: Recepción de encomiendas)**

<b>MATRIZ DE RIESGOS</b>																
<b>PROCESO: Recepción de encomiendas</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	
<b>TIPO DE RIESGO/CONSECUENCIA DE LOS RIESGOS</b>		<b>DETERIORO DE LA ENCOMIENDA</b>	<b>PERDIDA DE LA ENCOMIENDA</b>	<b>MERCANCÍA</b>	<b>ENCOMIENDA EN MAL ESTADO</b>	<b>SOBRECARGA FÍSICA AUTOMOTOR</b>	<b>SOBRECARGA FÍSICA</b>	<b>OPEDADOR</b>	<b>MALA UBICACIÓN DE ENCOMIENDAS</b>	<b>CLIENTES</b>	<b>INSATISFECCHOS</b>	<b>PÉRDIDA DE CLIENTES POTENCIALES</b>	<b>PAGO DE SEGURO DE ENCOMIENDA</b>	<b>BAJO ESTÁNDAR DE SEGURIDAD</b>	<b>ATENTA A LA SEGURIDAD DE LOS INCONVENIENTES</b>	<b>PERDIDA ES STOCK</b>
<b>N°</b>	<b>TIPO DE RIESGO</b>															
1	Incendio, explosión															
2	Inundación															
3	Contaminación															
4	Mal Etiquetado															
5	No tener el ticket generado															
6	Caídas de la mercancía															
7	Incorrecta manipulación															
8	Rotura de Encomiendas															
9	Derrame o Aplastamiento															
10	Almacenamiento Inadecuado															
		<b>VMS</b>														

















**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE LA GUÍA PARA**  
**NORMALIZACIÓN DE TRABAJOS DE FIN DE GRADO**

**Fecha de entrega:** 28 /05 /2024

<b>INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)</b>
<b>Nombres – Apellidos:</b> JORGE LUIS VILLACRES LARA- LUCIANA MALENY OLEAS CAMBO
<b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>
<b>Facultad:</b> ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
<b>Carrera:</b> GESTIÓN DEL TRANSPORTE
<b>Título a optar:</b> LICENCIADO/A EN GESTIÓN DEL TRANSPORTE
 <b>Jessica Fernanda Moreno Ayala</b> <b>Director del Trabajo de Titulación</b>  <b>Alex Santiago Mantilla Miranda</b> <b>Asesor del Trabajo de Titulación</b>