



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**TRABAJO PRACTICO DE EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE
CARÁCTER COMPLEXIVO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN
CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA**

TÍTULO

**Implementar Manual de Calidad en la Sección De Logística De Viaje en
la Compañía TRANSPMIL S.A.**

Autora: JINES ROMERO CARMEN ANDREA

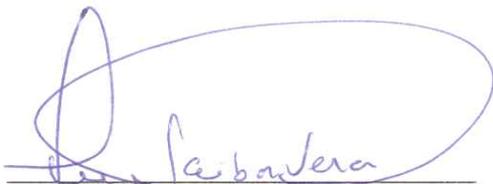
Tutor: GAIBOR VERA FRANKLIN MAX

Milagro, Diciembre 2016

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que me comprometo asesorar durante la etapa del desarrollo hasta su presentación, evaluación y sustentación del trabajo de titulación, cuyo tema es **Implementar Manual de Funciones en la Sección de Logística de Viaje en la Compañía TRANSPEMIL S.A** presentado por la estudiante Jines Romero Carmen Andrea, para optar al título de **Ingeniera Contaduría Pública y Auditoría.**

Milagro, a los 28 días del mes de Noviembre del 2016.



Econ. Gaibor Vera Franklin Max
CI: 120323454-5

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en e texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 28 días del mes de Noviembre del 2016

Andrea Jines

Jines Romero Carmen Andrea

CI: 094115064-1

DEDICATORIA

Este proyecto dedico a Dios por regalarme cada día de vida, a mis padres que sin ellos no hubiera sido posible culminar esta etapa en mi vida y a mi hermano que me da la fuerza de seguir luchando porque soy su ejemplo a seguir.

Jines Romero Carmen Andrea

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

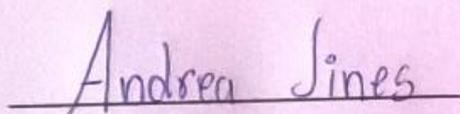
Fabricio Guevara Viejó, MAE.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo Práctico de Examen de Grado o de Fin de Carrera de Carácter Complexivo, realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue **Implementar Manual de calidad en la Sección de Logística de viaje de la Compañía TRANSPEMIL S.A.** y que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, a los 28 días del mes de Noviembre del 2016



Jines Romero Carmen Andrea

CI: 094115064-1

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| ACEPTACIÓN DEL TUTOR | i |
| DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN..... | ii |
| DEDICATORIA | iii |
| CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR | iv |
| RESUMEN | viii |
| ABSTRACT | viii |
| INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| CAPÍTULO I EL PROBLEMA..... | 1 |
| 1.1 Planteamiento del Problema..... | 2 |
| 1.1.1 Delimitación | 2 |
| 1.2 Objetivos..... | 3 |
| 1.2.1 Objetivo General | 3 |
| 1.2.2 Objetivos Específicos | 3 |
| CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO..... | 3 |
| 2.1 Marco Teórico y Referencial..... | 4 |
| 2.2 Marco Metodológico | 7 |
| 2.3 Métodos y Técnicas | 8 |
| 2.4 Resultados..... | 8 |
| CAPÍTULO III PROPUESTA..... | 18 |
| 3.1 Descripción de la Propuesta | 18 |
| 3.1.1 Desarrollo de la propuesta | 18 |
| 3.2 Conclusiones | 22 |
| 3.3 Recomendaciones..... | 23 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 24 |
| ANEXOS..... | 26 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | Pág. |
|------------------|------|
| CUADRO 1 | |
| Pregunta 1 ----- | 10 |
| CUADRO 2 | |
| Pregunta 2 ----- | 11 |
| CUADRO 3 | |
| Pregunta 3 ----- | 12 |
| CUADRO 4 | |
| Pregunta 4 ----- | 13 |
| CUADRO 5 | |
| Pregunta5 ----- | 14 |
| CUADRO 6 | |
| Pregunta 6 ----- | 15 |
| CUADRO 7 | |
| Pregunta 7 ----- | 16 |
| CUADRO 8 | |
| Pregunta 8 ----- | 17 |

ÍNDICE DE FIGURA

| | Pág. |
|------------------|------|
| FIGURA 1 | |
| Pregunta 1 ----- | 10 |
| FIGURA 2 | |
| Pregunta 2 ----- | 11 |
| FIGURA 3 | |
| Pregunta 3 ----- | 12 |
| FIGURA 4 | |
| Pregunta 4 ----- | 13 |
| FIGURA 5 | |
| Pregunta5 ----- | 14 |
| FIGURA 6 | |
| Pregunta 6 ----- | 15 |
| FIGURA 7 | |
| Pregunta 7 ----- | 16 |
| FIGURA 8 | |
| Pregunta 8 ----- | 17 |

Título: Implementar Manual de calidad en la Sección de Logística de viaje de la Compañía TRANSPEMIL S.A.

RESUMEN

Dentro del presente trabajo se direcciono el estudio de la propuesta a la implementación de un Manual de Calidad en la Sección de Logística de viaje de la compañía Transpemil S.A., la misma que cuenta con 20 unidades móviles para ofrecer el servicio de carga y descarga a los diferentes destinos que los clientes lo requieran. En el trabajo investigativo se pudo evidenciar que el departamento de logística no cuenta con procesos documentados lo cual ha hecho que se retrase la entrega de las cargas generando problemas con los clientes. No se realiza adecuadamente una asignación de personal para el embarque y desembarque, siendo este otro problema que afecta a la gestión del área de logística. Motivo por el cual se utilizó dentro de la metodología la investigación teórica, es decir se plasmó información relacionada a las variables para fundamentar esta propuesta. También se empleó la investigación de campo, porque se recabo información directa del universo objeto de estudio, la técnica que se aplicó fue la entrevista a la jefa de logística de la empresa TRANSPEMIL S.A. de donde se recabo información veraz para justificar la propuesta, por lo tanto, se consideró de alta viabilidad la elaboración del Manual de Calidad, a través del cual se optimice las gestiones internas y externas de la compañía.

Palabras claves: Logística, Calidad, Manual, Clientes, Retraso, Carga.

ABSTRACT

Within the present work, the study of the proposal was directed to the implementation of a Quality Manual in the Travel Logistics Section of the company Transpemil SA, which has 20 mobile units to offer the service of loading and unloading to the Different destinations that customers require. In the investigative work it can be evidenced that the logistics department does not have documented processes which has caused the delivery of the cargo to be delayed generating problems with the customers. A personnel assignment for boarding and disembarking is not properly performed, this being another problem that affects the management of the logistics area. Reason why the theoretical research was used within the methodology, that is to say, it produced information related to the variables to substantiate this proposal. Field research was also used, because direct information was collected from the universe under study, the technique applied was the interview with the logistics head of the company TRANSPEMIL S.A. From where truthful information was gathered to justify the proposal, therefore, the preparation of the Quality Manual was considered highly feasible, through which the internal and external management of the company is optimized.

Key words: Logistics Quality Manual Customers Delay Load

INTRODUCCIÓN

Este proyecto es realizado con la intención de evaluar y mejorar el proceso de logística en la compañía de Transporte Pesado De Milagro TRANSPEMIL S.A, este proyecto es ejecutado con la finalidad de ser un soporte para la compañía, como es de conocimiento los manuales de calidad son de suma importancia, ya que por medio de esta se verifica que los objetivos y procesos se está cumpliendo correctamente.

Cuando nos referimos a logística dentro de una empresa que ofrece servicios de transportar carga esta se debe enfocar en el servicio al cliente ya que este es el elemento primordial de una empresa, la cual está orientada en mantenerse en medios de comunicación seguros para mantener su nivel en las contrataciones. Los clientes en la empresa de transporte de carga por carretera es fundamental, solo ellos tienen dominio de decidir, preferir, comparar y escoger cual es el servicio que se encuentra acorde a sus necesidades.

Es significativo recalcar que la compañía aplica ciertos controles internos en las operaciones y procesos como lo cual lleva a una situación real de la misma, por eso es de suma importancia realizar una auditoría de gestión en la sección de logística para evaluar y verificar que la planificación y los procedimientos están siendo cumplidos y así tener una mejor perspectiva sobre la gestión.

Calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor.

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Como es de conocimiento en la ciudad de Milagro existen varias compañías de transporte de carga conocidas como las que trasladan cargas a diferentes partes sea dentro o fuera de la ciudad, se necesita realizar un manual de calidad para el área de logística de viajes que permite identificar los procedimientos que se debe seguir. La compañía de transporte pesado brinda servicio, es regularizado y ordenado por los gerentes o representante legal, un que la persona que tiene mayor contacto con el cliente es el transportista o chofer designado aquel es el que evidencia la eficiencia del servicio.

Uno de los problemas de la compañía es que algunos de los clientes, como de la empresa GRUPASA S.A entre otras tienen procedimientos internos que imposibilitan el ingreso de vehículos de proveedores no registrados por su sistema de seguridad, lo que conlleva a problema cuando existen una mala coordinación de actividades de parte del responsable de logística de TRANSPEMIL S.A, causando que los transportistas tengan inconvenientes al momento de ingresar al destino, por ello existe molestias de los clientes por no tener la mercadería o producto en el lugar a la hora que asignaron en la contratación.

Dentro de la compañía no se cuenta con el suficiente personal en la sección de embarque para cumplir con las tareas designadas provocando inconveniente como la demoras en el tiempo de embarque, por ello ocasiona molestias y tardanza a la hora requerida por el transportista designado a la entrega.

El encargado de la planificación del viaje existe un fallo como es que al transportista se le designan un horario limitado para el lugar de destino sin contar que en el transcurso del viaje llegase a existir inconvenientes ya sea estas por el clima o averías en el vehículo con esto afectaría demoras o no conseguir llegar al destino asignado.

En la compañía la planificación de viajes no se socializa a tiempo con los transportistas lo cual crea en unas ocasiones indisponibilidad del servicio por parte de estos.

1.1.1 Delimitación

Este trabajo se desarrollará en la compañía de transporte pesado milagro TRANSPEMIL S.A, se producirá en la sección de logística de viaje, es de suma

importancia saber si la compañía está logrando sus metas y si cuenta con un proceso adecuado para lograr la satisfacción de los clientes.

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Ciudad: Milagro

Compañía: TRANSPEMIL S.A

Campo: Administrativa

Área: Logística

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Conocer los procedimientos internos que la compañía TRANSPEMIL S.A utiliza en el área de logística para asignar lugares de destino a sus transportistas.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Analizar el sistema de asignación de personal para embarque y desembarque de la mercadería transportada.
- Conocer el tipo de análisis que aplica la compañía TRANSPEMIL S.A en la asignación de tiempos en los viajes.
- Identificar los procesos de logística de viajes y su socialización con los transportistas.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO

2.1 Marco Teórico y Referencial

Enfoque de la gestión de la calidad.

Dentro de la gestión de la calidad que se lleva a cabo en las organizaciones, incluye dos aspectos importantes en el enfoque que es importante diferenciar. Se trata de Gestión de Calidad a través de la familia de estándares ISO 9000 (Calidad inherente al producto, especificaciones, requisitos) y Gestión de Calidad Total o Gestión de Calidad a través de Modelos de Excelencia (Calidad relacionada con la Seguridad Alimentaria o Seguridad de Alimentos). (Salgado Andrade, 2015)

La organización debe establecer un manual de calidad que incluya:

- El alcance del sistema de calidad, incluyendo detalles de justificación de cualquier exclusión.
- Procedimientos documentados o una referencia a ellos
- Una descripción de la interacción entre procesos

La mayoría de las empresas comenzarán con un nuevo manual de calidad estructurado para cumplir con los nuevos requisitos de la norma 2000 y la organización. Además, es posible incluir información adicional en un manual de calidad si el Sistema de Gestión de Calidad no requiere un procedimiento adecuado para describir una parte del Sistema de Calidad. (normas9000.com, 2011)

La mayoría de los fabricantes y suministradores desean lograr calidad y son muchos los que dedican esfuerzos considerables para conseguir estos objetivos. Buena parte de estos objetivos se emplean en actividades de inspección y rectificación de defectos y fallos producidos durante la fabricación, pero la inspección por sí sola no puede hacer que un producto tenga calidad. La calidad debe ser concebida y fabricada con el producto. La preocupación misma de la calidad debe comenzar con la concepción misma de la idea del producto cuando los requisitos del cliente están siendo identificados.

Beneficios de un Sistema de Gestión de Calidad

El análisis necesario para identificar los beneficios asociados con la correcta implementación de un SGC puede realizarse considerando dos puntos de vista diferentes del orden: uno externo a la empresa y el otro interno. (Torres González, 2012)

El primer punto de vista se explica por la relación entre la organización y su ámbito de actividad: sus clientes (actuales y potenciales), sus competidores, sus proveedores y sus socios estratégicos. Entre los beneficios asociados a esta visión externa de la empresa se encuentran los siguientes:

- Mejora de la imagen corporativa, de añadir al prestigio actual de la organización la consideración que demuestra que la satisfacción del cliente es la principal preocupación de la empresa.
- Refuerzo de la confianza entre clientes actuales y potenciales, de acuerdo con la capacidad de la empresa para entregar consistentemente los productos y / o servicios acordados. (Torres González, 2012)
- Apertura de nuevos mercados, en virtud de alcanzar las características requeridas por los grandes clientes, que establecen como requisito en muchos casos la implantación y certificación de un sistema de gestión de calidad ISO 9000. (Torres González, 2012)
- Mejora de la posición competitiva, expresada en mayores ingresos y cuota de mercado.
- Aumento de la lealtad del cliente, a través de reiteración de negocios y recomendación de la empresa o de la empresa. (Torres González, 2012)

Manual de calidad

El Manual de Calidad es el documento guía del Sistema de Gestión de Calidad (SGQ), desarrolla todas las secciones de la Norma ISO 9001 aplicándolas a la organización e incluye todos los procedimientos y estándares que se aplican en el SGC. El Manual de Calidad contiene la descripción detallada de todo el Sistema de Gestión de Calidad de la Organización, un manual básico de consulta para la implementación, mantenimiento y mejora continua de la SGC. (Gutierrez, 2011)

El propósito del Manual de Calidad es proporcionar una descripción del Sistema de Gestión de la Organización, que sirve de referencia para la aplicación de este sistema y se complementa con el conjunto de documentación del sistema.

Marco Referencial

Institución: UNMSM

Tema: Implementar Manual de Calidad según las normas ISO 9000 en una empresa gráfica como alternativa de solución.

Autor: Castañeda Barrios, Ricardo Alexis

Fecha: 2013

Resumen: La implantación del modelo de aseguramiento de la calidad ISO 9000 implica instaurar en el sistema de calidad de la empresa las cláusulas contempladas en las normas 9001 o 9002. La mayoría de los fabricantes y suministradores desean lograr calidad y son muchos los que dedican esfuerzos considerables para conseguir estos objetivos. Buena parte de estos objetivos se emplean en actividades de inspección y rectificación de defectos y fallos producidos durante la fabricación, pero la inspección por sí sola no puede hacer que un producto tenga calidad. Este proyecto se enfoca en dar una mejor calidad del producto, reducción de desechos, rectificaciones y quejas de los clientes; Eficaz utilización de hombres, máquinas y materiales con el resultado de una mayor productividad. (Castañeda Barrios, 2013)

Institución: Universidad Técnica Particular de Loja.

Tema: Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa corporación Mundo Grafic de la calidad de Quito bajo los estándares ISO 9001:2008

Autor: Torres González, Rómulo Patricio

Fecha: Quito, 2012

Resumen: En este proyecto se realizó una evaluación de la empresa con la finalidad de conocerla y determinar el estado actual de la misma respecto a la gestión de la calidad. Se desarrolló las bases teóricas para la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad, el enfoque a procesos, metodología PHVA, etc. La tercera parte se entra de lleno al diseño del Sistema de Gestión de Calidad para la Empresa Corporación Mundo Grafic, definiendo procesos, Política y objetivos de Calidad, plan de acción de objetivos para el mejoramiento de la calidad, y la elaboración de la documentación del SGC. (Torres González, 2012)

Institución: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

Tema: Elaboración del Manual de Calidad para la Planta de producción de la industria cartonera asociada INCASA S.A. en la ciudad de Quito.

Autor: Cevallos Vique Víctor Hugo.

Fecha: 2011

Resumen: La Industria Cartonera INCASA S.A. tiene una visión organizacional llegar a ser una Empresa de clase mundial, líder en el país en el mercado del cartón y papeles kraft y liner, reconocida por su calidad tanto en el producto como en el servicio, que genere empleo e ingresos para cubrir las expectativas tanto de sus colaboradores como de sus accionistas y conscientes de que la calidad. La idea de este trabajo fue el inspeccionar el producto final y eliminar las unidades que no cumplen con las especificaciones una vez terminado el proceso, se reemplazará por una estrategia más económica de prevención, antes y durante el proceso, con el fin de lograr que precisamente estos productos lleguen al consumidor sin defectos, realizando análisis integrales en todos los puntos de control y aseguramiento del proceso. (Cevallos Voque, 2011)

2.2 Marco Metodológico

El trabajo investigativo es no experimental porque en ningún momento afectamos alguna variable establecida, lo que hacemos es observar describir y explicar, utilizamos el diseño transversal o transaccional ya que el instrumento se lo aplico en un solo momento en el tiempo.

La modalidad de la investigación que se va utilizar para la propuesta será de tipo descriptiva, porque vamos a identificar todas las características referentes al tema planteado, es decir sus necesidades y expectativas.

Tipo de investigación

El tipo de investigación aplicado a este proyecto son los siguientes:

Investigación teórica A través de este tipo de investigación podemos apoyarnos en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie. Como subtipos de esta investigación están la investigación bibliográfica, la hemerográfica y la archivística; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos, y la tercera en documentos

que se encuentran en los archivos, como cartas, oficios, circulares, expedientes. (Hernandez Sampieri, 2010)

Investigación de Campo: Este tipo de investigación nos sirve de apoyo en informaciones que provienen de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. En esta se obtiene la información directamente en la realidad en que se encuentra, por lo tanto, implica observación directa por parte del investigador. (Bernal, 2010)

Población y Muestra

La población objeto de estudio son los transportistas (socios y dueños de los camiones) y el jefe de logística de la empresa, a quienes se les aplicará una técnica investigativa para recolectar información referente al tema planteado.

2.3 Métodos y Técnicas

Inductivo: Este se empleará para conocer las opiniones de los productores y comercializadores, empezando con informaciones específicas para luego emitir opiniones razonables.

Método Deductivo: Con la aplicación de este método se analizará las causas por las cuales esta empresa atraviesa por problemas en los procesos de logística de viaje TRANSPEMIL S.A

Técnica

Las técnicas que se aplicará será la entrevista al gerente de la empresa y una encuesta a los socios (transportistas).

2.4 Resultados

Nombre: Wendy Freire Díaz; Jefe de Logística

1.- ¿Qué procedimientos internos utiliza en el área de logística para la asignación de lugares de destinos en sus transportistas?

Dentro de acciones que se llevan dentro del área de logística puedo señalar que contamos con una lista de todos los transportistas y la capacidad que cuenta cada vehículo, si la mercadería a transportar es poca se escoge a uno que mantiene el vehículo de menos capacidad y viceversa.

2.- ¿Qué tipo de sistemas de asignación de personal utiliza usted para embarque y desembarque?

Contamos con una lista del personal y por orden alfabética se asignan el día y hora de trabajo, se les envía un mensaje de texto con 24 horas de anticipación comunicándoles la hora y el lugar que se deben presentar en el lugar de embarque.

3.- ¿Qué tipo de problemas ha presentado respecto al tiempo de embarque y entrega?

Entre los problemas más usuales que suelen presentarse los retrasos en las entregas puesto que en ocasiones el personal de embarque no está a la hora de realizar el embarque de la mercadería situación que afecta en los procesos de entrega.

4.- ¿Qué proceso de logística de viajes utiliza?

La verdad no tenemos ningún proceso documentado en especial, siempre se ha usado las llamadas contactando así a los clientes.

5.- ¿Cómo realiza usted la socialización de comunicación con los transportistas?

En lo personal normalmente realizo reuniones todos los domingos para conversar inquietudes o informar lo que ha sucedido en el transcurso de la semana, y también para realizar los pagos a cada uno de ellos.

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

La información obtenida en la entrevista se puede evidenciar que el departamento de logística de de viajeTRANSPMIL S.A no cuenta con procesos documentados para mantener un control de las gestiones internas y externas, lo cual esa afectando en la entrega de las cargas, generando inconformidad por parte de los clientes.

1. ¿Tiene conocimiento sobre los procedimientos internos del área de logística?

Cuadro 1.

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA RELATIVA | FRECUENCIA ABSOLUTA |
|--------------|---------------------|---------------------|
| Mucho | 6 | 30% |
| Poco | 13 | 65% |
| Nada | 1 | 5% |
| TOTAL | 20 | 100% |

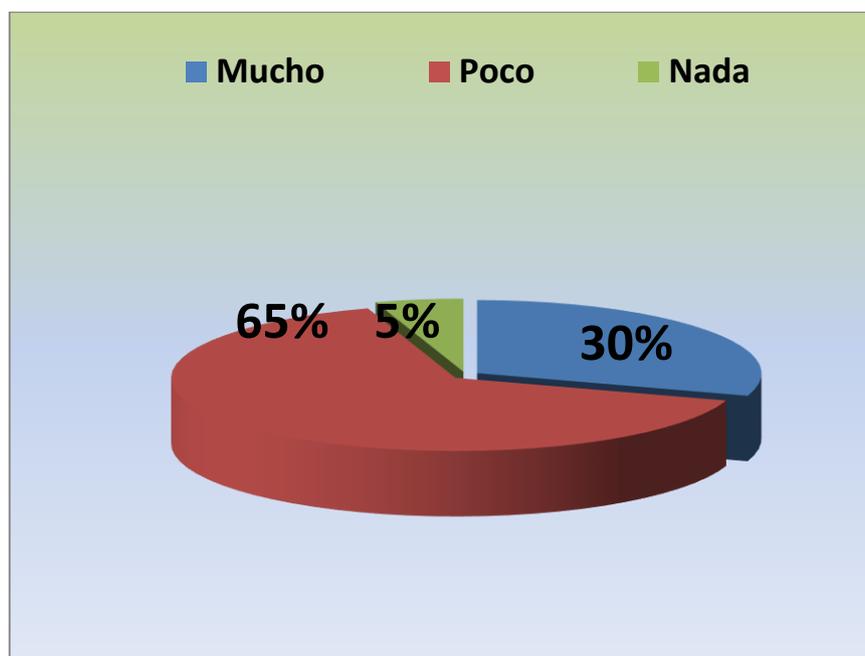


Figura 1

Análisis.

El 65% de los encuestados indicaron que tiene poco conocimiento sobre los procedimientos internos del área de logística, sin embargo el 30% manifestó que si está al tanto de todo. La información recabada demuestra que no se están manejando una adecuada información.

2. ¿Conoce el sistema que se utiliza para la asignación de lugares de destino así ustedes?

Cuadro 2

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA RELATIVA | FRECUENCIA ABSOLUTA |
|--------------|---------------------|---------------------|
| Mucho | 3 | 15% |
| Poco | 15 | 75% |
| Nada | 2 | 10% |
| TOTAL | 20 | 100% |

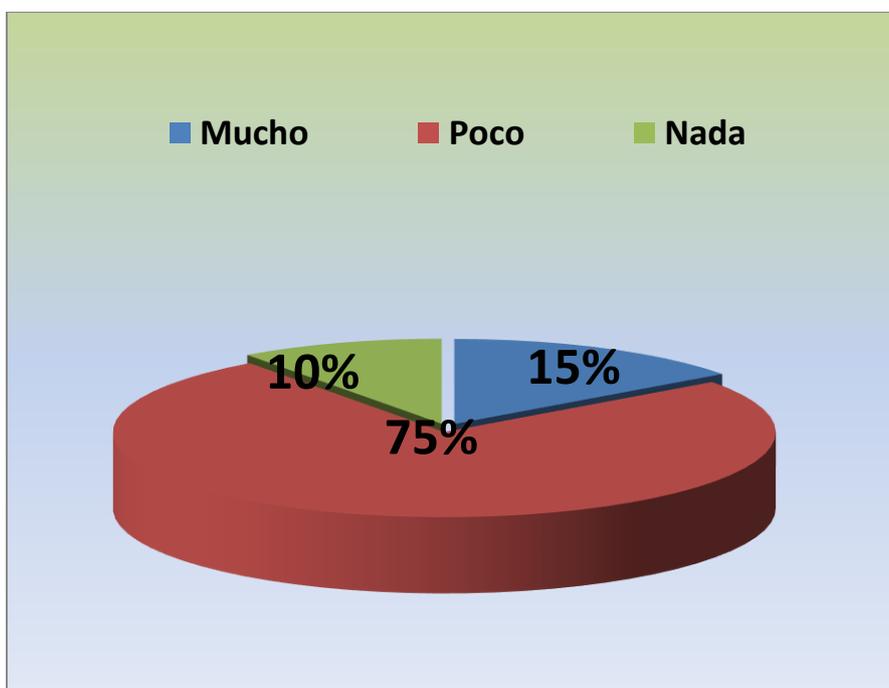


Figura 2

Análisis.

El 75% de los encuestados indicaron que conocen poco sobre el sistema que se utiliza para la asignación de lugares de destino, el 10% manifestó que nada y tan solo el 15% afirmó lo contrario. Esto demuestra que existe una falta de comunicación en el departamento de logística.

3. ¿Cuándo se requiere el personal de embarque y desembarque se encuentra a la hora y lugar destinado?

Cuadro 3

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA RELATIVA | FRECUENCIA ABSOLUTA |
|--------------|---------------------|---------------------|
| Siempre | 4 | 20% |
| Casi siempre | 2 | 10% |
| A veces | 12 | 60% |
| Nunca | 2 | 10% |
| TOTAL | 20 | 100% |

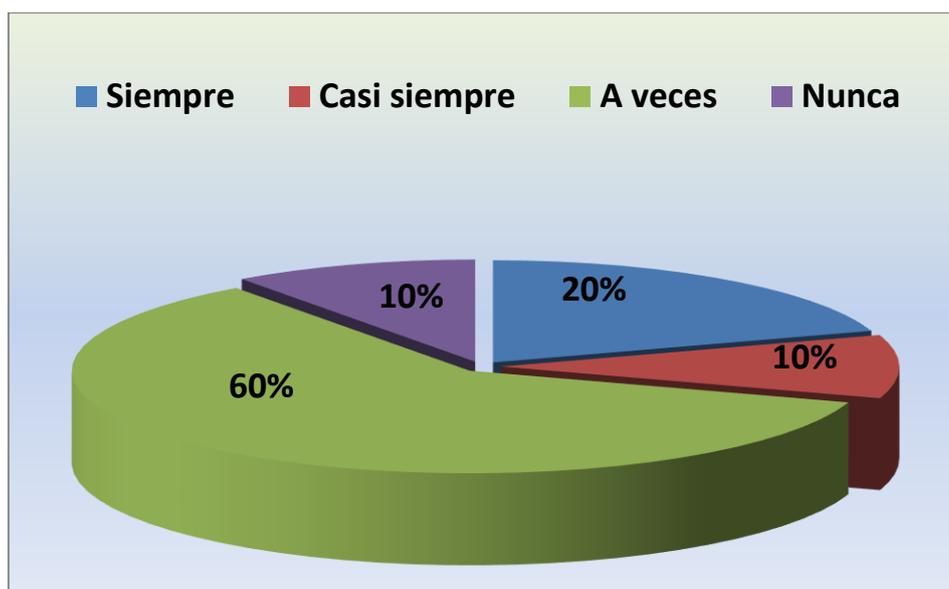


Figura 3

Análisis

Los encuestados en su mayoría (60%) manifestaron que a veces se puede contar con el personal de embarque y desembarque a la hora y lugar de destino, estas falencias han hecho que se pierda tiempo y no se cumpla a cabalidad con los proceso de entrega de las mercaderías a su destino final.

4. ¿Recibe usted de parte de la sección de logística la documentación completa para la entrega de la carga?

Cuadro 4

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA RELATIVA | FRECUENCIA ABSOLUTA |
|--------------|---------------------|---------------------|
| Siempre | 5 | 25% |
| Casi siempre | 2 | 10% |
| A veces | 13 | 65% |
| Nunca | 0 | 0% |
| TOTAL | 20 | 100% |

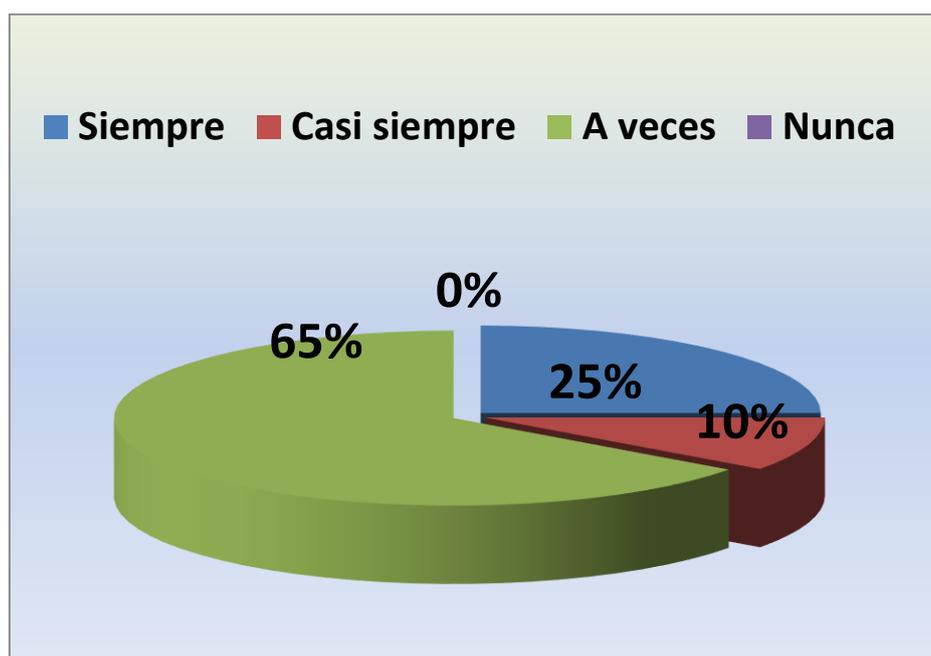


Figura 4

Análisis.

El 65% de los encuestados afirmaron que a veces reciben de parte de la sección de logística la documentación completa para la entrega de la carga, siendo su conocimiento y experiencia en el trabajo, que pidan la documentación que falte.

5. ¿Cómo considera usted el proceso de embarque y desembarque de la mercadería?

Cuadro 5

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA RELATIVA | FRECUENCIA ABSOLUTA |
|--------------|---------------------|---------------------|
| Muy bueno | 0 | 0% |
| Bueno | 7 | 35% |
| Deficiente | 11 | 55% |
| Malo | 2 | 10% |
| TOTAL | 20 | 100% |

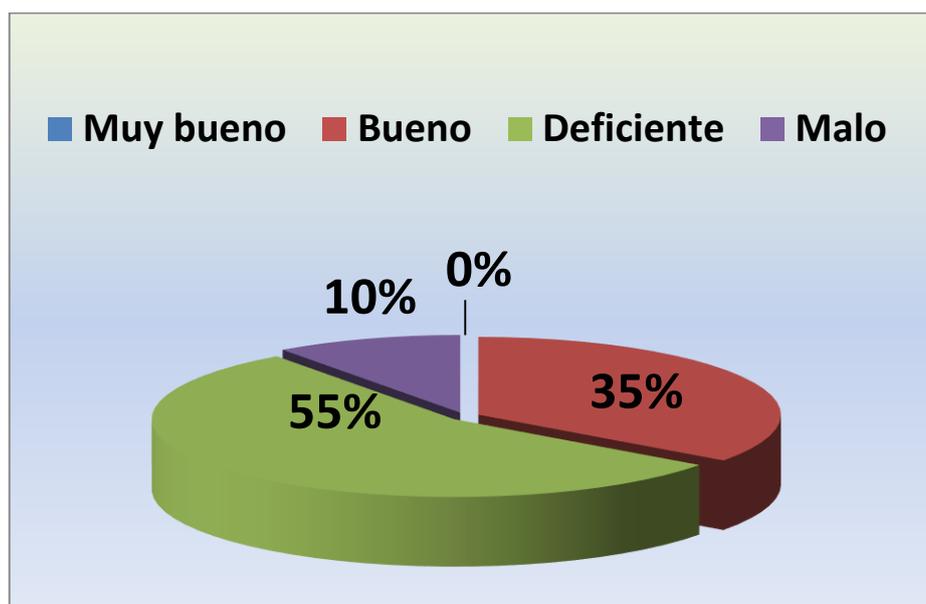


Figura 5

Análisis.

El 55% de los encuestados manifestaron que el proceso de embarque y desembarque de la mercadería es deficiente, mientras que el 35% indicó que es bueno. La información demuestra que el sistema logístico tiene problemas actualmente, debido a la falta de información tanto de la administración como de los choferes.

6. ¿Se le comunica a usted con días de anticipación cuando el viaje a realizar es fuera de la provincia?

Cuadro 6

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA RELATIVA | FRECUENCIA ABSOLUTA |
|--------------|---------------------|---------------------|
| Siempre | 5 | 25% |
| Casi siempre | 12 | 60% |
| A veces | 3 | 15% |
| Nunca | 0 | 0% |
| TOTAL | 20 | 100% |

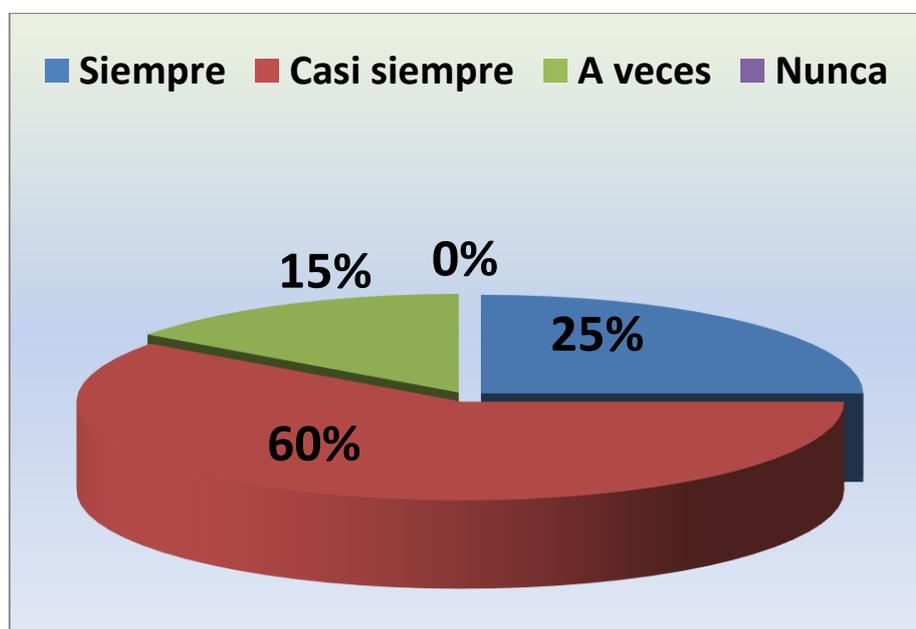


Figura 6

Análisis.

El 60% de los encuestados indicaron que casi siempre se les comunica con días de anticipación cuando el viaje a realizar es fuera de la provincia, mientras que el 15% manifestó que a veces. La información demuestra que este aspecto se maneja un poco más de responsabilidad, puesto que los choferes deben estar preparados para esas largas jornadas.

7. ¿Mantiene usted en constante chequeo su vehículo para que se encuentre prevenido a viajes fuera de la provincia?

Cuadro 7

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA RELATIVA ¹⁰ | FRECUENCIA ABSOLUTA |
|--------------|-----------------------------------|---------------------|
| Siempre | 20 | 100% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| A veces | 0 | 0% |
| Nunca | 0 | 0% |
| Total | 20 | 100% |

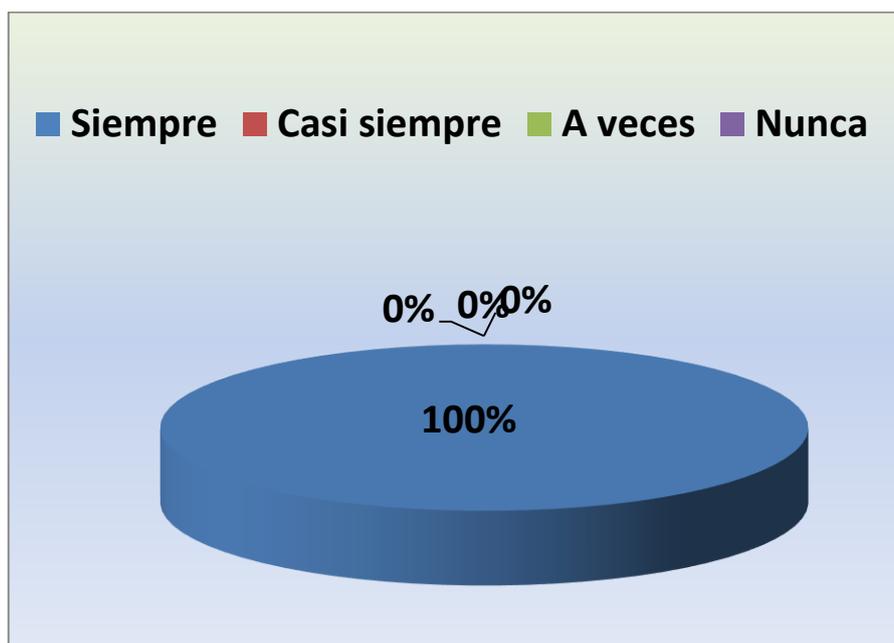


Figura 7

Análisis.

La información recabada demuestra que los choferes mantienen en buenas condiciones sus vehículos, eso importante dentro de esta actividad, puesto que hay que cumplir con fechas de entrega de cargas y para ello se necesita las unidades móviles aptas para cubrir cualquier ruta que se presente.

8. ¿Mantiene usted una continua socialización con el jefe de logística?

Cuadro 8

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA RELATIVA | FRECUENCIA ABSOLUTA |
|--------------|---------------------|---------------------|
| Mucho | 3 | 15% |
| Poco | 6 | 30% |
| Nada | 11 | 55% |
| TOTAL | 20 | 100% |

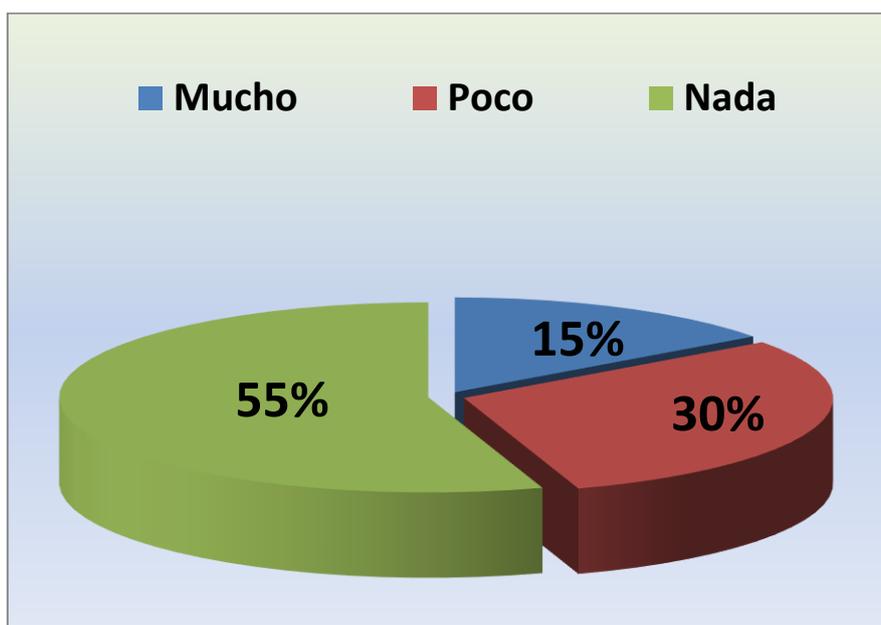


Figura 8

Análisis.

Los encuestados manifestaron que no mantienen una continua socialización con el jefe de logística. Esta información demuestra que el actual sistema de logística no mantiene adecuados procesos, lo cual afecta la rentabilidad de la empresa objeto de estudio.

CAPÍTULO III PROPUESTA

3.1 Descripción de la Propuesta

Dentro del trabajo que se realizó en las instalaciones de la empresa TRANSPEMIL S.A.se determinaron las causas que generan deficiencias en los procesos del área de logística, motivo por el cual se desarrollara una descripción de los procesos del área de logística, de esta manera a través de una auditoría de gestión, todo esto orientado hacia una mejor prestación del servicio y a las diferentes comprobaciones que deben realizarse antes de que el cliente reciba sus mercadería.

3.1.1 Desarrollo de la propuesta

El desarrollo de la propuesta está enfocada en la creación de un Manual de Calidad para el área de Logística del a empresa TRANSPEMIL S.A para de esta manera optimizar las gestiones internas y externas, de esta manera poder cumplir con las entregas de las cargas a tiempo y así satisfacer las necesidades y exigencias de los clientes. Con esta herramienta se busca contribuir al desarrollo integral de la empresa.

Caracterización del proceso

La caracterización de procesos identifica aquellos que deben aparecer en la estructura del proceso del sistema de gestión de calidad. Al caracterizar el proceso, se define el objetivo del proceso, responsable, proveedores, clientes y personal involucrado en la realización de las actividades, de manera que todos adquieran una visión integral, fortaleciendo el trabajo en equipo, la comunicación y la mejora continua, como se muestra a continuación:

A continuación se muestra el proceso de gestión logística en el que se desarrollan las actividades necesarias para cumplir con las solicitudes de los clientes en relación con el transporte de carga terrestre, garantizando la seguridad en el desarrollo de la operación de este proceso depende la satisfacción total del cliente en la entrega final.(Mantilla Blanco, 2009)

MANUAL DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA DE LA EMPRESA TRANSPMIL S.A.

Introducción

Este manual de calidad describe cada uno de los procesos llevados a en el departamento de logística. La importancia de trabajar bajo un sistema de gestión de calidad establecido bajo la norma ISO 9001: 2008 seguido con una mejora continua dentro de un ciclo de planificación, comprobando y actuando de manera eficiente para encaminar a la prestación del servicio con calidad y siempre enfocado a la satisfacción de los clientes.

Misión:

Nuestra organización se dedica a la prestación de servicios de transporte de carga general, siempre proveyendo esquemas y alternativas que permitan un excelente servicio, logrando el desarrollo permanente de todos los empleados, logrando resultados que satisfagan económicamente a los accionistas, reglamentos y el medio ambiente.

Visión:

Ser una empresa competitiva en 2020, reconocida por su dinamismo en el desarrollo de soluciones integrales e innovadoras que se ajusten a la eficiencia y flexibilidad que requiere el medio ambiente. Lograr la consolidación en el mercado nacional con el reconocimiento de sus clientes, proveedores y colaboradores y, a su vez, dar a nuestros accionistas un atractivo retorno de su inversión y crecimiento de la compañía.

Valores

- Responsabilidad y Compromiso,
- Confianza para dar calidad a los clientes
- Compromiso con nuestra empresa y nuestros clientes
- Respeto y humildad
- Honestidad.
- Tener recursos humanos honestos

Proceso de Gestión Logística

| Caracterización de procesos | | Fecha | |
|---|---|--|----------|
| | | Emisión: | 1 |
| | | Tipo de proceso | |
| Nombre del proceso | Gestión de negocios y/o comercial | Administrativo | X |
| | | Operativo | |
| | | Soporte | |
| Objetivo del proceso | Desarrollar las actividades necesarias para cumplir con las solicitudes de los clientes frente al transporte de carga terrestre, garantizando la seguridad en el desarrollo de la operación | | |
| Entradas | Proceso | Salidas | |
| 1.- Directrices para la operación de la empresa. 2. Solicitud de cliente. 3. Estado de las carreteras. 4. Requisitos de entrega. 5. Condiciones de seguridad | 1. Determinación del tipo de producto, peso y vehículos que se requieren para atender las solicitudes del cliente y las expectativas de los socios. | 1. Carga transportada hasta el lugar de destino cumpliendo con los requisitos de seguridad de los clientes y de la empresa. 2. Mitigación de los riesgos en la presentación del servicio. 3. Instalaciones seguras. | |
| | 2. Mitigación de los riesgos en la prestación del servicio | | |
| | 3. Instalaciones seguras | | |
| | 3. Identificación de los requisitos para la vinculación de terceros | | |
| | 4. Nombrar el encargado de seguridad y definir sus responsabilidades | | |
| | 5. Verificación de datos, referencias y antecedentes de los terceros | | |
| | 6. Registrar los datos de los vehículos, los propietarios y los conductores | | |
| | 7. Verificar la vigencia de los documentos de los vehículos y conductores | | |
| | 8. Analizar los peligros, las amenazas y los riesgos de las personas, las instalaciones y la operación de la empresa. | | |
| | 9. Establecer el impacto y la probabilidad de ocurrencia de los riesgos | | |
| | 10. Dar tratamiento a los riesgos identificados | | |
| | 11. Documentar la evaluación de riesgos | | |
| | 12. Recibir la solicitud del cliente | | |
| | 13. Identificar la disponibilidad de los vehículos | | |
| 14. Priorizar los despachos de los vehículos | | | |

| | 15. Imprimir y entregar a los conductores los manifiestos de carga, orden de carga, anticipos, tiempos de cargue y demás documentos del despacho. | | |
|--|---|---------------------------|---|
| | 16. Inspeccionar los vehículos y hacer un chequeo mecánico y de seguridad | | |
| | 17. Efectuar las inspecciones no anunciadas mensualmente | | |
| | 18. Identificar en el plano las áreas controladas y los dispositivos protección | | |
| | 19. Señalizar las áreas controladas, los dispositivos y las salidas emergencia | | |
| | 20. Instalar la alarma y localizar los extintores | | |
| | 21. Hacer simulacros de evacuación | | |
| | 22. Controlar las llaves y los sistemas de comunicación de | | |
| | 23. Controlar el ingreso de visitantes a la empresa | | |
| | 24. Hacer seguimiento vehicular hasta el lugar de destino por la Alianza Vallecaucana de transportes | | |
| | 25. Transportar hasta el lugar de destino | | |
| | 26. Reportarle al cliente la entrega en destino | | |
| | 27. Controlar los faltantes y sobrantes | | |
| | 28. Divulgar el método de reportar adecuadamente | | |
| | Operaciones sospechosas | | |
| | 29. Identificar, generar y fortalecer las Alianzas estratégicas en seguridad | | |
| RESPONSABLES Y PARTICIPANTES | PROCESOS INTERRELACIONADOS | OBJETIVOS | INDICADOR DE GESTIÓN |
| Jefe de seguridad | Getión Gerencial | Satisfacción del cliente | Control de contenedores Clientes satisfechos en mas del un 85% |
| Jefe de operaciones | Getión Gerencial | Siniestrabilidad | |
| Propietarios de vehículos y conductores (terceros) | Gestión documental | Reportes de contaminación | |

| Procedimientos y registros relacionados | | |
|--|--|--|
| Reporte de faltantes y sobrantes de mercadería | Inspección de seguridad para contenedores. | Verificación de seguridad |
| Manejo de contenedores | | Verificación física de las instalaciones |
| Manejo de precintos | Manejo de precintos | Orden de cargue |
| Procedimientos de operaciones | Control operacional | Remsa terrestre |
| | Registro de vehículo conductor | Manifiesto de carga |
| Procedimiento de seguridad | Informe de la operación interna | Páginas disponibles en la WEB para aplicar las debidas diligencias frente a la mitigación del riesgo en la contratación de terceros. |
| Inspección con contenedores refrigerados | Solicitud de servicio | |

3.2 Conclusiones

- El objetivo de este manual es mostrar una visión general del sistema de calidad en el departamento de logística de la empresa TRANSPERMIL S.A., señalando los procesos que debe desempeñar el personal, estableciendo las responsabilidades de cada miembro en cada procedimiento.
- Con el manual de calidad implementado se tendrá mayor confianza entre los clientes actuales y potenciales en la capacidad que la empresa tiene para suministrar consistentemente los servicios acordados.
- Al proyectar la empresa en un S.G.C deben tomarse medidas para asegurar el progreso y la continuidad del desarrollo del proyecto de implementación.

3.3 Recomendaciones

- Poner en marcha el Manual de calidad propuesto para de esta manera mantener un control del sistema de asignación de personal para embarque y desembarque de la mercadería transportada.
- Coordinar con los choferes de forma continua la asignación de tiempos en los viajes, de esta manera evitar problemas en la entrega de las cargas, cumpliendo así con la alta demanda.
- Mantener un seguimiento de los procesos de logística de viajes establecidos en el Manual de Calidad y su socialización con los transportistas, para una mejor ejecución de las operaciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Alfaro. (2010). *Auditoría de Gestión*. Santiago: San S.A.
- Bernal. (2010). *Metodología de la Investigación*. Santiago.
- Castañeda Barrios, R. (2013). *Implementar Manual de Calidad según las normas ISO 9000 en una empresa gráfica como alternativa de solución*. Obtenido de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/ingenie/casta%C3%B1eda_b_a/cap3.pdf
- Cevallos Voque, V. (2011). *Elaboración del Manual de Calidad para la Planta de producción de la industria cartonera asociada INCASA S.A. en la ciudad de Quito*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/1000/1/85T00190.pdf>
- Gutierrez, A. (2011). *Principios de Gestión*. Obtenido de <http://abc-calidad.blogspot.com/2011/05/manual-de-calidad.html>
- Hernandez Sampieri, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. Madrid.
- Herrera, V., & Pomaquina, A. (2009). *Auditoría de Gestión a al cooperativa de taxis terminal terrestre Zamora del período de enero a diciembre del año 2008*. Obtenido de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/1481/3/658X4113.pdf>
- Hora Verdezoto, K. E. (2014). *Auditoria de gestipón a los procesos del departamento contable de la empresa Chaide y Chaide S.A*. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/8452/1/T-ESPE-048005.pdf>
- normas9000.com. (2011). *Requisitos de la documentacion*. Obtenido de <http://www.normas9000.com/iso-9000-11.html>
- Saavedra. (2010). *Auditoria de Gestión*. Medellín: Edins.
- Salgado Andrade, G. V. (2015). *Diseño de un Manual de Calidad para la Implementación de Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 orientado en lograr certificación bajo el Sistema de Seguridad Alimentaria en la Empacadora de Camarón Davmercorp S.A.*. Obtenido de <file:///C:/Users/mariela/Downloads/UPS-GT000855.desbloqueado.pdf>

Torres González, R. (2012). *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa corporación Mundo Grafic de la calidad de Quito bajo los estándares ISO 9001:2008*. Obtenido de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/4615/1/TesisRomuloTorres.pdf>

Villalba, C. (200). *Metodología de la investigación Científica*. Quito: Sur Editores.

Zambrano, A. (2007). *Planificación estratégica, presupuesto y control de la gestión pública*. Caracas: Texto C.A.

Zúñiga Torres, C. L. (2012). *Auditoria de gestión a la cooperativa de transporte pesado CITAL de la ciudad de Loja periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2013*. Obtenido de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1699/1/AUDITORIA%20DE%20GESTION%20EN%20CITAL.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1. ENCUESTA A LOS TRANSPORTISTAS

1. ¿Tiene conocimiento sobre los procedimientos internos del área de logística?

Mucho Poco Nada

2. ¿Conoce el sistema que se utiliza para la asignación de lugares de destino así ustedes?

Mucho Poco Nada

3. ¿Cuándo se requiere el personal de embarque y desembarque se encuentra a la hora y lugar destinado?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

4. ¿Recibe usted de parte de la sección de logística la documentación completa para la entrega de la carga?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

5. ¿Cómo considera usted el proceso de embarque y desembarque de la mercadería?

Muy Bueno Bueno Deficiente Malo

6. ¿Se le comunica a usted con días de anticipación cuando el viaje a realizar es fuera de la provincia?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

7. ¿Mantiene usted en constante chequeo su vehículo para que se encuentre prevenido a viajes fuera de la provincia?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

8. ¿Mantiene usted una continua socialización con el jefe de logística?

Mucho Poco Nada

ANEXO 2. ENTREVISTA

Empresa: TRANSPEMIL S.A

Nombre: _____

Cargo: _____

1.- ¿Qué procedimientos internos utiliza en el área de logística para la asignación de lugares de destinos en sus transportistas?

2.- ¿Qué tipo de sistemas de asignación de personal utiliza usted para embarque y desembarque?

3.- ¿Qué tipo de problemas a presentado respecto al tiempo de embarque y entrega?

4.- ¿Qué procesos de logística de viajes utiliza?

5. ¿Cómo realiza usted la socialización de comunicación con los transportistas?

ANEXO 3. ENTREVISTA JEFE DE LOGÍSTICA



ANEXO 4. MATRIZ PROBLEMA

Implementar Manual de calidad en la Sección de Logística de viaje de la Compañía TRANSPEMIL S.A.



ANEXO 5. REPORTE ANTI PLAGIO



Urkund Analysis Result

Analysed Document: CPA-CASO PRACTICO-ANDREA JINES ROMERO.docx
(D24236898)
Submitted: 2016-12-11 02:52:00
Submitted By: andrejines@gmail.com
Significance: 3 %

Sources included in the report:

TESIS FIN DE CARRERA NOVIE 18.docx (D24193525)
http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/4140/1/tpv59_2010.pdf
<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/10416/1/ValenciaValenciaBrigitte2013.pdf>

Instances where selected sources appear:

4

ANEXO 6. CARTA AUTORIZACIÓN COMPAÑÍA



TRANSPEMIL

COMPAÑÍA TRANSPORTE PESADO "MILAGRO"

FILIAL A LA FEDERACION PROVINCIAL DE TRANSPORTE PESADO DEL GUAYAS

Srta.
Carmen Andrea Jines Romero
Presente. -

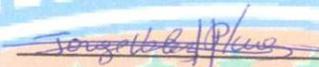
De mis consideraciones:

Yo, **JORGE VELIZ PLÚAS**, en mi calidad de **Representante Legal de la Compañía de Transporte Pesado de Milagro TRANSPEMIL S.A.**, por medio de la presente me dirijo a usted para hacerle conocer que nuestra compañía esta presta para que realice su trabajo practico relacionado con la auditoria de gestión y pueda levantar la información que este demande, cuyo tema es:

- Manual de calidad para el departamento de logística de la empresa **TRANSPEMIL S.A.**

Sin más por el momento reciba usted un cordial saludo de nuestra parte.

Atentamente,


Sr. Jorge Veliz Plúas
REPRESENTANTE LEGAL



SEGURIDAD AL TRANSPORTAR

SC.IJ.DJC. - 610.0006239

MILAGRO—ECUADOR

SC.IJ.DIC-6100006239— Dirección: ,Cdra "Álamos" Av. García Moreno 1420 y callejón sin nombre. E-mail: transpemil@yahoo.es .Teléfono: 0997413217—0987048942