



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E**

**INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**JUNIO – OCTUBRE 2021**

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

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

**TEMA:**

**PROCESO LOGISTICO EN LA EMPRESA “TRANSPLIPOR”**

**EGRESADO:**

**MARÍA ALEJANDRA GUERRA MOREIRA**

**TUTOR:**

**ING. LUIS ALBERTO LOZANO CHAGUAY**

**AÑO 2021**

## INTRODUCCIÒN

Transplipor S.A es una entidad de transporte de carga pesada con sede principal en la ciudad de Machala, la organización fue fundada el 2 de enero del 2020, dedicada a la prestación de servicios logísticos a la empresa “Sabrostar Fruit Company”, la función de su actividad corresponde en realizar la entrega de la mercadería de banano a los diferentes puertos del Ecuador, que son designados por la empresa exportadora, su objetivo principal es proporcionar un servicio de calidad por lo cual debe de contar con un personal de trabajo eficiente que le permita gestionar de manera efectiva sus procesos logísticos.

El objetivo del estudio de caso se ha basado en analizar el funcionamiento de los procesos logísticos por la empresa Transplipor, ayudándonos a descubrir de manera profunda cuales han sido los conflictos en el manejo de sus servicios, para llevar a cabo el presente trabajo se utilizó la línea de *Gestión Financiera, administrativa, tributaria, auditoria, control* entrelazada con la sublínea *empresas e instituciones públicas y privadas* debido a que se aplicó la investigación en una entidad privada dedicada a la prestación de servicios de transportes de carga pesada.

El tipo de metodología que se utilizó fue el cuantitativo y cualitativo que sirvieron de apoyo para la recolección de información referente a las diversas problemáticas o deficiencias ocurridas en la compañía Transplipor, acompañados de los instrumentos de la “encuesta” dirigida a los señores transportistas y la “entrevista” que fue aplicada al operador logístico, las cuales permitieron almacenar los datos requeridos para realizar la presente investigación, permitiendo conocer cuáles han sido los procesos que han tenido altibajos en la empresa y cuál es la causa que los genera, impidiendo que el desenvolvimiento de sus actividades logísticas se apliquen de forma rápida.

## DESARROLLO

La entidad de transporte de carga pesada Transplipor S.A, tiene muy poco tiempo en que inicio sus actividades como empresa, se incorporó el 2 de enero del 2020, al encontrarse recientemente en el mercado laboral cuenta con un pequeño equipo de trabajo que está conformado por el gerente, contadora y operador logístico, quienes son los principales propietarios, luego de este personal de trabajo cuenta con los señores transportistas, en el cual para la selección del puesto se realiza un contrato con el chofer dependiendo de si cumplen con toda la documentación solicitada por la empresa.

La compañía mantiene como actividad económica todos los movimientos de transporte de carga por carretera como:

- Transporte refrigerado
- Carga pesada
- Carga a granel, entre otros

Siendo su principal función la transportación de la mercadería de banano de la empresa “Sabrostar Fruit Company” una vez mencionado esto, se puede decir que los principales problemas con los que cuenta la entidad son los siguientes:

La empresa de transporte Transplipor al ser una entidad pequeña que recién mantiene 1 año de estar activa en el mercado, le ha tocado enfrentar ciertas situaciones de conflicto para su organización, una de ellas es que, los señores transportistas con los que cuenta para que realicen el traslado de la mercadería, no ejecutan su labor de la manera más eficiente, la falta de responsabilidad por parte de ellos es una de las principales características de donde se generan lo problemas.

El personal de trabajo conformado por los choferes, tienen el mal hábito de al momento de embarcar la mercadería en el tráiler, no hacer el traslado de la forma que es correcta, ya que ellos no sujetan el TWISTLOCK (cierre de giro) en los contenedores.

Un twistlock y una esquina de contenedor, se trata de un dispositivo giratorio estandarizado, en el cual su función es asegurar el contenedor durante su traslado, independientemente del medio de transporte que se esté utilizando, para de esa forma facilitar su manejo (García & Payola, 2014).

Esta circunstancia provoca momentos de aprieto para la empresa, porque al no realizar el envío de la manera que es debida, se sufre el riesgo de que el contenedor pueda caerse del transporte y dañar la mercadería, lo que implicaría gastos para la compañía, ya que tiene que responder por el valor de la pérdida del producto.

Por otra parte, la entrega de los expedientes respectivos como: facturas, soportes, entre otros documentos, que el chofer tiene que darle al operador logístico se realizan de una forma desordenada y poco profesional, ya que no mantienen cuidado al manipular los documentos, causando que los entreguen todos dañados o averiados. Según la autora (Logroño, 2017) *“Es necesario realizar un trabajo de mantenimiento en el registro físico para su correcta conservación y uso; los archivos se deterioran y con el paso del tiempo resultan caóticos y desordenados”*.

Una vez mencionado lo siguiente se puede observar que es de carácter esencial que toda empresa almacene los datos de la organización de la manera más organizada como corresponda, ya que esto mantendrá la documentación resguardada evitando que exista una pérdida de información y por lo consiguiente impedirá cometer errores al momento que se solicite un expediente ya que todo estará en su debido orden y cuidado.

La organización al contar con un equipo de trabajo reducido se le dificulta efectuar una adecuada coordinación de las actividades a realizar, provocando una acumulación de labores que posteriormente deberá ser distribuida entre los colaboradores, causando un bajo rendimiento en los empleados lo que podría afectar la agilización de sus procesos logísticos. *“La estructura organizativa más adecuada para una empresa pequeña es una estructura funcional que refleje lo siguiente: La diferenciación de la división del trabajo, La jerarquía y la autoridad en la organización, Agrupar las tareas en funciones o cargos”* (Mileman & Sibanda, 2016) . Por lo cual una mala distribución de tareas en el personal de trabajo puede impedir gestionar de manera rápida sus servicios logísticos. Sin embargo, Transpliplor ha sabido determinar sus encargos y mantener un equilibrio.

Las equivocaciones que son cometidas al momento de la designación de rutas, provocan un conflicto para la empresa, por lo que, si se destina un recorrido a un lugar diferente al establecido u hora equivocada, causan una pérdida de tiempo en que la mercadería debe ser entregada al puerto, ya que al operador logístico le toca volver a reasignar la ruta. *“El diseño de rutas consiste en conocer el orden del camino de los puntos dentro de cada zona, minimizando el trayecto local”* (Lozano & Hernandez).

En el proceso logístico la adecuada planificación de itinerarios permite agilizar la distribución de las mercaderías, optimizando el tiempo de la entrega ya que se tiene conocimiento de las vías en que se realizan los viajes.

Los señores transportistas no se adaptan al método que utiliza la empresa para diseñar los viajes que se les designa, ya que la empresa para realizar los recorridos de la ruta se maneja a través del programa Excel, el cual es enviado a cada uno de los transportistas por medio del correo electrónico, pero al encontrarse laborando personas con una edad mayor se les dificulta adaptarse a esta modalidad que tiene la empresa, causando desagrado por parte de los choferes, ellos prefieren que la información se las

hagan llegar por medio de un SMS de texto, lo cual sería dificultoso para el operador logístico, porque tendría que detallar a cabalidad cada paso de la ruta, y lo que se trata es de agilizar todo el proceso. *La tecnología es el gran auxiliar de cualquier empresa, la utilización de un software de transporte y logística, actualiza la gestión y mejora la competitividad y la productividad en un sector muy sensible a las interacciones con los clientes (logística, 2017).*

Sin embargo, Transplipor opto por buscar una forma en la que todos queden satisfechos, y el programa de Excel con la designación de las rutas, es enviado por medio de la red social (WhatsApp) que permite un mejor desenvolvimiento en su personal de trabajo. Haciendo uso de la tecnología y agilizando sus servicios logísticos.

La empresa ocasionalmente tiene una lentitud en los plazos de entrega de la mercadería en el puerto, esto ocurre por diversos motivos, en ocasiones se da por fallas del operador logístico y otras veces por los señores transportistas, en el caso de los choferes se dan por causa de que no revisan detalladamente el itinerario de los viajes que son asignados y proceden a realizar el traslado de la mercadería hacia una ruta diferente a la establecida provocando retraso en su hora de llegada, por otra parte el operador logístico también debe estar al pendiente de que su empleador está recorriendo la ruta que se le asigne. *Un desempeño positivo en los plazos de entrega es una buena tarjeta de presentación del operador logístico y constituye una operación más a la oferta de servicios logísticos, lo que lo hace mucho más atractiva (Villanueva Gonzalez, 2015).*

Por lo tanto, el tiempo de envío del producto debe ser efectuado adecuadamente, supervisando y desempeñando toda la operación respectiva, ya que, si existe un incumplimiento en el periodo que debe ser llevada la mercadería hacia su lugar de destino, se podría dañar la imagen de la empresa.

La compañía al no tener suficientes datos disponibles de choferes con transporte de carga pesada, al ocurrir algún tipo de catástrofe de ambiente natural o siniestro, esta particularidad no permite tener de manera rápida un plan de contingencia para solventar situaciones de riesgo.

(Lopez, 2010) afirma:

*Un plan de contingencia es un instrumento de gestión que contiene las medidas (tecnológicas, humanas y de organización) que garanticen la continuidad del negocio protegiendo el sistema de información de los peligros que lo amenazan o recuperándolos tras un impacto.*

Se puede calificar a un plan de emergencias como una estrategia que sirve como un soporte de reemplazo para aquellos viajes en los que su ruta no ha sido completada, resguardando de esta forma la mercadería de la empresa.

Los señores transportistas al no informar al operador de logística que la carga ha sido recibida en el puerto, el personal administrativo no puede realizar el respectivo registro de la mercadería, *el controlar las salidas de mercancías hace que las tablas de base de datos permitan inspeccionar sí los productos o materiales de entrada han tenido una rotación; con este proceso se generan diferentes análisis de existencias, medición, evaluación de la gestión, los cuales sirven para guiar y así intervenir en el área logística.* (García Regalado & Bermeo Pacheco) el procesó logístico lleva un protocolo que debe ser ejecutado de la manera más eficiente, el registro de la mercadería resulta como constancia de que la ruta se ha llevado a cabo y el producto ha sido entregado en la hora exacta y en el lugar de destino establecido.

Los conductores al no realizar de la manera más eficiente y eficaz el traslado del producto, causan deficiencia en el servicio logístico que ofrece la empresa, ya que no se

comprometen de la manera que es debida, entre las obligaciones que no cumplen se pueden mencionar las siguientes: no informan la llegada de la mercadería al puerto, no cumplen con la hora pactada del retiro de la mercancía en las diferentes fincas retrasando la llegada del producto en los puertos, paralizan las rutas para hacer otras actividades en horas laborales, lo que genera desagrado en el operador logístico, ya que es el encargado del cumplimiento de todas estas actividades. *“En el incumplimiento de tareas, se deberá acreditar que ha habido una infracción de las obligaciones del transportador, o al menos una ejecución defectuosa de las mismas, que justifique la declaración de su responsabilidad” (Franco Zarate ).*

La conducta del transportador tiene un papel fundamental para generar de manera efectiva el proceso logístico de la empresa, por lo cual es importante que se lleve a cabo un comportamiento adecuado para el cumplimiento de las tareas.

La empresa al momento de seleccionar a los choferes con transporte de carga pesada, no realizan una revisión completa sobre cómo está el mantenimiento del vehículo para asegurarse de que se encuentra en las óptimas condiciones para poder cumplir con los recorridos extensos de las rutas asignadas, por lo general solo se percatan en que los documentos del tráiler tanto como del conductor estén en su debido orden. *Los dos parámetros principales para ejecutar las actividades de mantenimiento en flotas vehiculares son: los kilómetros de recorridos/horas de funcionamiento y las características técnicas particulares de cada vehículo.* Al no efectuar la inspección correspondida del medio de transporte provoca que existan contratiempos en los viajes, ya que ocasionalmente ocurren daños del vehículo por motivos que se encuentran en mal estado.



Los transportistas muestran una inconformidad con la empresa respecto al tema que no se respeta su hora de descanso, por lo general cuando el envío de la mercadería va con retraso hacia el puerto.

(Pitarch, 2018) afirma que:

*Por lo que concierne al tiempo de descanso durante los viajes, un transportista deberá descansar de forma ininterrumpida, al menos, 45 minutos una vez ya haya completado 4 horas y 30 minutos de conducción. Estos descansos deberán ser en el citado orden y siempre intercalados dentro de las 4 horas y 30 minutos al volante.*

Esta situación provoca disgustos por parte de los conductores ya que cuando se les otorga un viaje con una ruta muy larga, tienden a poseer tensiones musculares y necesitan dormir un poco para retomar energía y continuar con el traslado.

La empresa no cuenta con un servicio de custodia por parte de una entidad de seguridad privada para que la mercadería que se transporta sea resguardada de cualquier atentado de robo en las carreteras. *“La seguridad de la cadena logística es un tema central para las economías globalizadas, donde asegurar la confiabilidad del envío constituye una herramienta competitiva y por lo mismo, es una exigencia cada vez mayor para las empresas de transporte” (CEPAL, 2010)*. Transplior al no aplicar este servicio en la empresa pierde competitividad en el mercado logístico, y por otra parte se arriesga a cubrir con los gatos por pérdidas o daños de la mercancía si esta no es entregada en los diferentes puertos, también tienen un papel de gran importancia, para evitar riesgos en la manipulación del producto, ya que pueden ser utilizados para realizar actos ilícitos o que sufran un conflicto dirigido a la cadena de suministro.

Los señores transportistas al momento de trasladar la mercancía hacia los puertos se olvidan de llevar la guía de remisión, que es el instrumento que permite que la aduana realice el respectivo control de la mercadería, *“Documento con el fin de sustentar el traslado de mercaderías dentro de la nación, de esta forma habrá constancia de que es un traslado legal”* (Remisión, 2018), al no cumplir con este informe genera un retraso en la revisión del producto, motivo por el cual no cumple con la hora indicada en que el contenedor debe ser recibido en el puerto. La guía de remisión contiene información fundamental de la descripción de la mercadería como de la empresa, datos que permite evidenciar al agente aduanero que todo el protocolo está en su debido orden.

En temporadas de mucho movimiento como son los meses de diciembre, abril, mayo, octubre, entre otros, la demanda que tiene la mercadería es muy alta, por lo cual no se abastece para la cantidad de choferes con los que cuenta la empresa. Según las cifras del (Banco Central del Ecuador) *“durante los ocho primeros meses del 2020 el sector bananero vendió USD 2.611 millones”*. Transpliplor al ofrecer un servicio logístico a una empresa exportadora de banano, que es una de las frutas que más se exporta en nuestro país, mantiene una competencia muy alta en el mercado, por lo que es necesario contar con la cantidad suficiente de choferes que puedan trasladar la mercadería hacia los lugares de destino.

La empresa al carecer de recursos financieros para invertir en la compra de sus propios vehículos de transporte de carga pesada, realiza contratos eventuales con choferes que tengan todos los requisitos otorgados por la empresa, pero a su vez no tiene constancia al saber si los transportistas están altamente capacitados como conductores para realizar trabajos en carretera. *“Los recursos financieros son uno de los bienes más importantes de una organización, ya que conforman el principal medio para realizar inversiones que permiten alcanzar los objetivos”* (financieros, 2019), la compañía al no contar con esta

herramienta de trabajo recurre a la opción de llevar un acuerdo con los señores transportistas, y este puede ser un motivo por el cual los choferes se toman ciertas atribuciones de más en la empresa.

La empresa no cuenta con un rastreo en tiempo real que permita el correcto seguimiento del traslado de la mercadería, ya que el rastreo satelital con el que se realiza el control de los viajes, no le ofrece muchas opciones y tampoco le otorga una accesibilidad al cliente para que también pueda observar el servicio de logística que se le aplica a su producto.

(Ballou, 2004) afirma que:

*Una práctica adecuada es facilitar a los clientes información sobre el progreso de su pedido, un sistema de rastreo bien diseñado, además de proporcionar el estado de rastreo del pedido, proporcionará el estimado actual de los tiempos de finalización para cada etapa.*

La carencia de este sistema en la empresa ocasiona que la compañía no tenga exactitud de si el chofer va respetando las normas de tránsito y por otra parte no satisface a totalidad su servicio logístico.

Una vez que se ha ejecutado los instrumentos para la recolección de información, tal como lo es la entrevista, esto ha permitido obtener información necesaria, donde los aspectos más relevantes fueron respondidos por el operador de logística de la empresa “Transplipor” con la finalidad de describir las problemáticas, la cual se detallan a continuación y son estos datos los que han servido de base para establecer conclusiones validas:

**Tabla 1**

*Resultados de la entrevista aplicada al operador logístico de la empresa Transplipor.*

<b>Orden</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Datos relevantes encontrados</b>
1	¿De qué manera controla el operador logístico que la mercadería sea entregada a la hora exacta hacia su lugar de destino?	Mediante el rastreo satelital y controles de llamadas.
2	¿Cuáles son los requisitos que pide la empresa, para la selección de los transportes de carga pesada?	Permiso de ingreso a todos los puertos, matricula, licencia profesional, pesos y medidas, rastreo satelital.
3	¿Cómo se designan los viajes para los diferentes transportistas?	La exportadora designa la cantidad de viajes, dependiendo de los cabezales que estén disponibles por días.
4	¿Qué herramientas utiliza la empresa para realizar los itinerarios de las rutas?	Se da uso al paquete de ofimática Microsoft Office, como programa principal "Excel".
5	¿Cuáles son los planes de contingencia con los que cuenta la empresa para solventar situaciones de riesgo?	Se envía un rescate (un cabezal para que retire el contenedor y se dirija hacia el lugar del destino).
6	¿Como la empresa reacciona o maneja las situaciones de incumplimiento por parte de los empleados?	Se realiza un memorando, pero únicamente al personal administrativo y de logística, los transportistas al no tener contrato firmado, no se procede a sancionar, pero no se les otorga viajes.

**Fuente:** *Entrevista aplicada a al operador de logística de la empresa Transplipor.*

**Elaborado por:** *Alejandra Guerra*

Al analizar las respuestas del operador de logística, se puede determinar que la empresa procede a realizar el respectivo control y seguimiento de las diferentes actividades que se realizan de manera interna, una de ellas es verificar que los transportes de carga pesada que van a prestar su servicio en la empresa cuenten con todos los requisitos para que puedan circular sin ningún problema, entre los cuales se mencionan los siguiente: matricula, pesos y medidas, rastreo satelital y para los choferes licencia profesional, ya que al incumplir con estas condiciones que dispone la organización, no podrían haber un acuerdo de por medio.

El operador de logística ha manifestado que es por medio de los controles de rastreo satelital y de llamadas telefónicas, que han podido comprobar que no todos los transportistas cumplen siempre con la hora establecida en que la mercadería debe estar en su lugar de destino, ya que proceden a realizar otras actividades dentro de las horas laborales, lo que no permite que la empresa pueda gestionar de manera eficaz y eficiente sus servicios logísticos, por lo cual también se ha mencionado que al momento de que el personal de trabajo administrativo incumple con las actividades debidas que se les corresponde se procede a efectuar un memorando en el que se describe cuáles han sido sus errores, para los señores transportistas se evita otorgarles viajes muy seguidos, y se tiene de preferencia o en consideración a aquellos choferes que son más responsables.

Por otra parte, la designación de los recorridos a los señores transportistas se los otorga dependiendo de la cantidad de viajes que la empresa exportadora le designe a Transplipor, tomando en cuenta que esta compañía no cuenta con una cantidad alta de choferes que puedan realizar la entrega de la mercadería, por lo cual trae como desventaja que su nivel de ingresos económicos en temporadas de mayor demanda tenga un nivel bajo.

Al aplicar la encuesta a los transportistas de la empresa se han obtenido los siguientes datos:

**Tabla 2**

Errores al momento de la designación de rutas

Opciones	Frecuencia	%
Muy frecuente	0	0%
Frecuentemente	0	0%
Ocasionalmente	4	40%
Raramente	6	60%
Nuca	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los transportistas de la empresa Transplipor*

*Elaborado por: Alejandra Guerra*

Como podemos observar en la tabla número dos, se puede analizar que la empresa Transplipor ocasionalmente tiene un 40% de errores en la designación de rutas y raramente un 60%, lo que resulta como problema para la compañía ya que les toca volver a reasignar la ruta y a los choferes acoplarse al nuevo itinerario, volviendo un poco lento el proceso de llegada de la mercadería hacia el puerto.

**Tabla 3**

Uso de los twistlock (cierre de giro) en los contenedores

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	0	0%
Generalmente	2	20%
Usualmente	8	80%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los transportistas de la empresa Transplipor*

*Elaborado por: Alejandra Guerra*

Como se puede visualizar en la tabla anterior, los señores transportistas respondieron con un 20% que generalmente hacen el uso respectivo del twistlock de seguridad para el contenedor, y con un 80% que usualmente lo utilizan, esta mala práctica ha causado que la empresa corra riesgos en la carretera, con la caída del contenedor y tenga que cubrir los gatos por la pérdida de la mercadería.

**Tabla 4**

Descuidos al llevar la guía de remisión que se debe presentar en el puerto

Opciones	Frecuencia	%
Muy frecuente	0	0%
Frecuentemente	1	10%
Ocasionalmente	5	50%
Nunca	4	40%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los transportistas de la empresa Transplipor.*

*Elaborado por: Alejandra Guerra*

La tabla número cuatro nos indica con un 50% como porcentaje mayor, que ocasionalmente los choferes se descuidan u olvidan llevar la guía de remisión al puerto y con un 40% que nunca la olvidan, esto quiere decir que la mitad de los transportistas no están cumpliendo de forma responsable con el traslado de la mercadería, lo que provoca que exista una pérdida de tiempo en recibir el producto, ya que sin la documentación y revisión respectiva el agente aduanero no puede dar por admitida la mercancía.

## CONCLUSIONES

En la empresa Transplilor S.A usualmente los retrasos o inconvenientes que se presentan al momento del envío de la mercadería se dan por los señores transportistas, ya que en ocasiones se olvidan de revisar cuidadosamente el itinerario que se les otorga o se olvidan de llevar la guía de remisión al puerto, estos errores aun que son cometidos con poca frecuencia causan disgustos por parte de la compañía, ya que el contenedor no cumple con la hora pactada en la que debe ser recibida en el puerto y esto baja la competitividad del servicio logístico que brinda la empresa.

La falta de responsabilidad o de compromiso de los señores transportistas con la compañía, provocan que no se lleven a cabo de forma correcta con las actividades a efectuar, una de ellas es no cumplir de manera eficiente con el traslado de la mercadería al puerto, ya que si se descuidan en aplicarle el twistlock (cierre de giro) al contenedor, este corre el riesgo de volcarse en el camino, causando retraso en la hora de llega al puerto y por otra parte perjudicando la mercadería, ya que si esta se dañase, la empresa es la responsable de cubrir con todos los gatos.

Al contar con una base de datos de choferes limitada, la empresa genera de forma lenta la ayuda para situaciones de contingencia ya que la entidad no cuenta más que con una técnica de estrategia para crear planes de emergencias, la cual se da por medio del envío de un cabezal para que retire el contenedor en la ruta que haya sido paralizada y se la proceda llevar a su lugar de destino, resolviendo la problemática que pueda surgir a través de un riesgo de manera natural o siniestra.



## BIBLIOGRAFÍA

- Ballou, R. H. (2004). *Logística: administración de la cadena de suministro*. Naucalpan de Juárez, Mexico: Pearson Educación.
- bce. (30 de 06 de 2020). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de Banco Central del Ecuador: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1372-la-economia-ecuatoriana-decrecio-2-4-en-el-primer-trimestre-de-2020>
- CEPAL. (2010). Seguridad en la operacion del transporte de carga carretero . *Facilitacion del transporte y el comercio en America Latina y El Caribe, 2*.
- financieros, R. (15 de 02 de 2019). *Enciclopedia economia* . Obtenido de Enciclopedia economia : <https://enciclopediaeconomica.com/recursos-financieros/#:~:text=Los%20recursos%20financieros%20son%20uno,el%20sustento%20de%20la%20misma.>
- Franco Zarate , J. A. (2014). *Aspectos legales de la logística comercial y los contratos de servicios*. Bogota, Colombia: Digiprint Editores EU.
- García Regalado, J. O., & Bermeo Pacheco, J. A. (2018). *Logística Empresarial*. Machala, Ecuador: Editorial Utmach.
- Garcia, D., & Payola, J. (2014). *Elemento de union para contenedores de carga maritimos*. Barcelona: Universidad Politecnica de Catalunya.
- logistica, S. d. (2017). *SPnet*. Obtenido de SPnet: <https://softwarepara.net/logistica/>
- Logroño, R. M. (2017). *Sistemas de archivo y clasificación de documentos*. España: IC Editorial .
- Lopez, A. (2010). *Seguridad informática*. España: Editex.

Lozano, A., & Hernandez, J. (2005). *Logística de Distribución Física a Minoristas*. Mexico: Instituto de ingeniería UNAM.

Mileman, M., & Sibanda, S. (2016). *El recuso humano y la productividad*. Suiza: Imesun.

Remisión, Q. s. (25 de 06 de 2018). *Facturero movil*. Obtenido de Facturero movil:  
<https://www.factureromovil.com/que-son-las-guias-de-remision>

terrestre, T. (11 de 04 de 2018). *Pitarch*. Obtenido de Pitarch:  
<http://www.pitarchlogistica.com/es/noticias/tiempos-de-conduccion-y-descanso-transporte-carretera#>

Villanueva Gonzalez, D. (2015). *Inglés profesional para logística y transporte internacional*. España: Ideaspropias.

## ANEXOS

### ANEXO N°1

#### Entrevistas realizadas al operador logístico de la empresa Transplipor

1) ¿De qué manera controla el operador logístico que la mercadería sea entregada a la hora exacta hacia su lugar de destino?
2) ¿Cuáles son los requisitos que pide la empresa, para la selección respecto a los transportes de carga pesada?
3) ¿Cómo se designan los viajes para los diferentes transportistas?
4) ¿Qué herramientas utiliza la empresa para realizar los itinerarios de las rutas?
5) ¿Cuáles son los planes de contingencia con los que cuenta la empresa para solventar situaciones de riesgo?
6) ¿Como la empresa reacciona o maneja la situación al momento de que el empleado no cumple con las políticas o actividades que se les otorga?

## ANEXO N°2

### Encuesta realizada a los transportistas de la empresa Transplipor

#### 1. ¿Han surgido errores al momento de la designación de rutas?

- Muy frecuente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

#### 2. ¿Los transportes cuentan con un sistema de rastreo satelital?

- Muy frecuente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

#### 3. ¿La empresa tiene coordinación al momento de asignar los viajes?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

#### 4. ¿Existe puntualidad al momento de entregar la mercadería?

- Si
- No
- A veces
- Nunca

**5. ¿Con que frecuencia hacen uso de los twistlock (cierre de giro) en los contenedores?**

Siempre

Generalmente

Usualmente

Nunca

**6. ¿Conque frecuencia realizan la entrega de la mercadería a una ruta que no es la establecida?**

Con mucha frecuencia

Con mediana frecuencia

Con poca frecuencia

Nunca

**7. ¿Se otorga un itinerario detallado de todas las rutas respectivas?**

Siempre

Generalmente

Usualmente

Nunca

**8. ¿Existen descuidos u olvidos al llevar la guía de remisión que se debe presentar en el puerto?**

Muy frecuente

Frecuentemente

Ocasionalmente

Raramente

Nunca

**ANEXO N°3**

Guayaquil, 2 de septiembre del 2021

Sr(a):

Esteban Humberto Romero Gálvez

**Gerente General de la Empresa Transplipor S.A**

En su despacho.

De mis consideraciones:


Yo: **GUERRA MOREIRA MARÍA ALEJANDRA**, con cédula de identidad **120715171-1**, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo Junio - Octubre 2021, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de Estudio denominado **PROCESO LOGÍSTICO EN LA EMPRESA TRANSPILIPOR** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente

Alejandra Guerra M

**María Alejandra Guerra Moreira**  
C.I 120715171-1

  
Autorizado

## Document Information

---

<b>Analyzed document</b>	Estudio de caso (Urkund).docx (D112818355)
<b>Submitted</b>	9/17/2021 5:17:00 PM
<b>Submitted by</b>	
<b>Submitter email</b>	maguerra@fafi.utb.edu.ec
<b>Similarity</b>	1%
<b>Analysis address</b>	fmorales.utb@analysis.arkund.com

## Sources included in the report

---

W

URL: <http://www.pitarchlogistica.com/es/noticias/tiempos-de-conduccion-y-descanso-transporte-carretera#Villanueva>  
Fetched: 9/17/2021 6:03:00 PM

 2

W

URL: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/36543/1/Analisis%20en%20el%20proceso%20de%20Distribucion%20fisica%20internacional%20en%20la%20empacadora%20del%20pacifico%20sa%20y%20su%20incidencia%20en%20el%20comercio%20exterior%20ecuatoriana.pdf>  
Fetched: 12/12/2020 6:56:58 AM

 1