



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ADMINISTRACION
CARRERA DE COMERCIO EXTERIOR**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO EN COMERCIO EXTERIOR**

TEMA

**PROCESO LOGÍSTICO DE TRANSPORTE DE LA EMPRESAMOREIRA Y MOREIRA
SERVICIOS LOGISTICOS MYMCOMEX S.A.**

TUTOR

MSc. Héctor Leonardo Duarte Suarez

AUTORES

**ESCOBAR MONTOYA MELANIE STEFFANIA
MOREIRA CASTRO CHRISTIAN RICARDO**

GUAYAQUIL

AÑO

2023

REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TÍTULO Y SUBTÍTULO:

Proceso logístico de transporte de la empresa Moreira y Moreira servicios logísticos
mymcomex s.a.

AUTOR/ES:

Escobar Montoya Melanie Steffania
Moreira Castro Christian Ricardo

REVISORES O TUTORES:

MSc. Héctor Leonardo Duarte Suarez

INSTITUCIÓN:

Universidad Laica Vicente
Rocafuerte de Guayaquil

Grado obtenido:

Licenciatura en Comercio Exterior

FACULTAD:

ADMINISTRACIÓN

CARRERA:

COMERCIO EXTERIOR

FECHA DE PUBLICACIÓN:

2023

N. DE PAGS:

91

ÁREAS TEMÁTICAS: Educación, Comercial y Administración

PALABRAS CLAVE: Logística, servicios, procesos, transporte, manual.

RESUMEN:	
<p>La presente investigación tiene como objetivo Desarrollar un manual de procesos logísticos de transporte para la empresa en la empresa Moreira y Moreira Servicios Logísticos Mymcomex S.A, a través de una serie de operaciones, aumentando así su desempeño operativo y competitivo, para contribuir con la mejora continua de la compañía y la mejora en los procesos logísticos en la entrega de importaciones a sus clientes.</p> <p>Se utilizó un enfoque cuantitativo para esta investigación, realizando un análisis de fuentes primarias para permitir una mejor visión y claridad de los factores que influyen en la logística de la empresa.</p> <p>Se trabajo con el modelo SCOR como punto principal para el diseño de la propuesta planteada, de esta forma actividades ineficientes se mejoren y sean competitivas, es una guía que brinde beneficios para los operadores de la logística en la toma de decisiones y en el progreso la cadena logistica para la empresa.</p>	
N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACIÓN:
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	

ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CONTACTO CON AUTORES/ES: Melanie Steffania Escobar Montoya Christian ricardo Moreira Castro	Teléfono: 0990981324 0995036272	E-mail: mescobarm@ulvr.edu.ec cmoreiraca@ulvr.edu.ec
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	<p>Mgr. Oscar Machado Álvarez</p> <p>Teléfono: 2596500 Ext. 201</p> <p>E-mail: omachadoa@ulvr.edu.ec</p> <p>PhD. Mónica Villamar Mendoza</p> <p>Teléfono: 2596500 Ext. 264</p> <p>E-mail: mvillamarm@ulvr.edu.ec</p>	

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD ACADÉMICA

INFORME DE ORIGINALIDAD

2%

INDICE DE SIMILITUD

2%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

1%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

aquirehabladerecho.files.wordpress.com

Fuente de Internet

1%

2

www.tradelog.com.ar

Fuente de Internet

1%

3

repositorio.ug.edu.ec

Fuente de Internet

1%

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

Los estudiantes egresados MELANIE STEFFANIA ESCOBAR MONTOYA y CHRISTIAN RICARDO MOREIRA CASTRO, declaramos bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación, Proceso Logístico De Transporte De La Empresa Moreira y Moreira Servicios Logísticos Mymcomex S.A., corresponde totalmente los suscritos y nos responsabilizamos con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedemos los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

Autor(es)

Firma:



MELANIE STEFFANIA ESCOBAR MONTOYA

C.I. 0955634001

Firma:



CHRISTIAN RICARDO MOREIRA CASTRO

C.I. 0931051908

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación Proceso Logístico de Transporte De La Empresa Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A., designado por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: Proceso Logístico De La Empresa Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A., presentado por los estudiantes MELANIE STEFFANIA ESCOBAR MONTOYA, CHRISTIAN RICARDO MOREIRA CASTRO como requisito previo, para optar al Título de LICENCIADO EN COMERCIO EXTERIOR, encontrándose apto para su sustentación.

Firma:

M.SC. HÉCTOR LEONARDO DUARTE SUAREZ

C.I. 0912937836

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer primero a Dios por la bendición de nuestras vidas, nuestro apoyo en la dificultad y debilidad, Gracias a mis queridos padres; Cesar y Ana, a nuestro tutor MSC. Héctor Leonardo Duarte Suárez, por su incansable apoyo y dedicación a este proyecto de tesis. Su dedicación se refleja en el trabajo final que hemos logrado alcanzar. Nuestra gratitud es incondicional.

A todos los docentes de la universidad laica Vicente Roca fuerte de la carrera de comercio exterior estoy agradecido por la inestimable guía que nos brindaron desde el inicio.

Gracias por compartir su sabiduría y amor por el trabajo, son una inspiración.

A Todos Muchísimas gracias.

Christian Ricardo Moreira Castro

DEDICATORIA

Principalmente se la dedico a Dios, quien nos inspira y da fuerzas siempre para continuar y alcanzar todas nuestras metas, A mis queridos padres que, por su amor, trabajo y gran sacrificio a lo largo de nuestra vida, han dado lo mejor para que llegue a esta bella etapa en la vida, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y ser lo que soy. A mi familia, amigos que me brindaron su compañía y apoyo emocional durante todo este tiempo de formación académica.

A Todos Muchísimas gracias.

Christian Ricardo Moreira Castro

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer en primer lugar a Dios por permitirme llegar hasta este momento y por darme fuerza y sabiduría en todo mi periodo académico, agradecer también a mis padres Jose Luis y Magaly por todo su esfuerzo en brindarme estudio a base de su trabajo y tiempo, por los momentos de apoyo incondicional en las adversidades y que a pesar de las dificultades nunca dejaron de apoyarme gracias infinitas por ese sacrificio que hicieron por mí, agradecer también a mi familia amigos a Paul que fueron y son parte fundamental en mi vida y a todos los que aportaron con su conocimiento, ayuda y apoyo en todo este periodo académico y finalmente agradecer a los docentes de la universidad laica Vicente Rocafuerte de la carrera de comercio exterior que aportaron con su conocimiento en mi formación como profesional.

Gracias a todos aquellos por compartir su sabiduría y amor por el trabajo, gracias por ser una guía

Muchísimas gracias.

DEDICATORIA

Este triunfo va dedicado primeramente a Dios que fue la fuerza cuando quería rendirme siempre dándome fuerza aunque no la tuviera hasta poder llegar a este objetivo tan anhelado, a mis amados padres Jose Luis y Magaly por su amor incondicional, trabajo duro su gran sacrificio en poder darme los estudios y hoy llegar a ser profesional como tanto soñaban han dado lo mejor de ellos para que llegue a esta etapa tan importante en nuestras vidas ya que gracias a todo ese sacrificio he podido lograr esto y mucho más.

A mi familia amigos y a Paul que aportaron con amor apoyo y no se fueron, aunque los momentos se hayan puesto difíciles siempre estuvieron dándome fuerzas para no rendirme, este logro es para todos aquellos que aportaron en este periodo académico.

Muchísimas gracias.

ÍNDICE GENERAL

Introducción	1
Capítulo I	2
1. Diseño De La Investigación.....	2
1.1 Tema.....	2
1.2 Planteamiento del Problema.....	2
1.3 Formulación del Problema	4
1.4 Objetivo General	4
1.5 Objetivos Específicos	4
1.6. Idea a Defender	4
1.7 Justificación de la investigación	5
1.7. Línea de Investigación Institucional/Facultad.....	5
Capítulo II.....	7
Marco Teórico.....	7
2.1 La Empresa.....	7
2.2 Situación actual	10
2.3 Trabajos relacionados anteriormente	16
2.4 Marco teórico	18
2.4.1 Definición de Logística	18
2.4.2 Importancia de la logistica	20
2.4.3 El Diagnostico Logístico	21

2.6 Procesos	22
2.6.1 Gestión de Procesos	26
2.6.2 Proceso Logístico	26
2.7 Manual de Procesos	27
2.7.1 Definición	27
2.7.2 Ventajas del manual de procesos	27
2.7.3 Clasificación de los manuales	28
2.11 Marco Legal	29
Capítulo III Metodología de la investigación	32
3.1 Métodos de la investigación	32
3.2 Tipo de investigación	32
3.3 Enfoque de investigación	32
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.5 Población y muestra	34
3.6 Tipo de muestreo	35
3.7 Análisis de resultados	35
3.7.1 La entrevista	35
3.8 Triangulación de entrevistas dirigidas a (clientes)	44
3.9 Análisis de las entrevistas	53
3.10 Triangulación de entrevistas dirigida directivos de la compañía	53
3.11 Análisis de entrevistas a directivos de la compañía	58

3.12 Análisis de los datos obtenidos mediante la observación.....	59
Informe Final	61
Antecedentes	61
Misión.....	61
Visión	61
Valores de la Empresa.....	61
Descripción del negocio	62
Justificación de la Propuesta	62
Manual de procesos	63
Conclusiones	77
Recomendaciones	78
Bibliografía	79
Anexo 1	82
Anexo 2.....	83
Anexo 3.....	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Procesos llevados a cabo por Mymcomex S.A</i>	12
Tabla 2 <i>Procesos de una empresa exportadora</i>	22
Tabla 3 <i>Matriz manual de procesos de exportación</i>	24
Tabla 4 <i>Población y muestra</i>	35
Tabla 5 <i>Entrevista 1</i>	44
Tabla 6 <i>Entrevista 2</i>	47
Tabla 7 <i>Entrevista 3</i>	49
Tabla 8 <i>Entrevista 4</i>	50
Tabla 9 <i>Entrevista 5</i>	54
Tabla 10 <i>Entrevista 6</i>	56
Tabla 11 <i>Ficha de observación</i>	59
Tabla 12 <i>Valores de la empresa</i>	61

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i> Organigrama	7
<i>Figura 2</i> TransporteNo se encuentran elementos de tabla de ilustraciones.	8
<i>Figura 3</i> Dirección de la empresa	9
<i>Figura 4</i> Mapa de procesos de la empresa	10
<i>Figura 5</i> Esquema manual de procedimientos Logísticos.....	25
<i>Figura 6</i> Proceso del diseño de cuestionario	34
<i>Figura 7</i> Diagrama de procesos.....	72

Introducción

Actualmente la gestión de procesos logísticos en el comercio nacional e internacional de mercancías se ha tornado en una herramienta de vital importancia para mejorar la efectividad en cuanto a la realización de las actividades operaciones de importación, exportación y transporte de productos. A través de la presente investigación se busca desarrollar un manual de procesos logísticos de transporte en la empresa Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A para de esta manera contribuir con la mejora continua de la compañía y con la mejoría de los procesos logísticos en la entrega de importaciones a sus clientes. Es importante un correcto manejo de los procesos logísticos, debido a que el cliente representa el último peldaño de la cadena de suministro, por lo tanto, para que una mercancía llegue a su punto final de una manera óptima se necesitan estandarizar procesos y actividades, esto se lo puede realizar a través del de un manual de procesos logísticos para el área de transporte, esto representaría una ventaja competitiva para la empresa.

En el capítulo I de la presente tesis, se abordará el planteamiento del problema, objetivos generales y específicos, formulación del problema de investigación, se realiza la justificación de la investigación partiendo desde una perspectiva global hasta llegar al problema específico; se realiza la delimitación del problema y se establece la idea a defender de este estudio. Se describe finalmente la contribución a la línea y sub-línea de investigación de la Facultad de Administración de la ULVR.

El capítulo II hace referencia al marco teórico que abarca todas las conceptualizaciones y referencias acorde al tema de estudio, así como el marco legal, que incluye las normas, leyes y reglamentos que confirman la pertinencia del estudio.

El capítulo III se basa en la metodología de la investigación y los instrumentos o herramientas que se usarán para obtener información, por último, se desarrollara la propuesta en base al objetivo general planteado que radica en el desarrollo de un manual de procesos logísticos de transporte en la empresa Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A para contribuya con posibles mejoras de los procesos logísticos en la entrega de importaciones a sus clientes.

Capítulo I

1. Diseño De La Investigación

1.1 Tema:

**PROCESO LOGÍSTICO DE TRANSPORTE DE LA EMPRESA
MOREIRA Y MOREIRA SERVICIOS LOGISTICOS MYMCOMEX
S.A.**

1.2 Planteamiento del Problema:

Según (Mulville, 2020) “existen problemas con la logística terrestre en América Latina y el Caribe (ALC). La gran mayoría de los vehículos suelen irse llenos y volver vacíos. Esto puede deberse en parte a una manera caduca de generar cargas, que se puede realizar a través de ventas de referencia y llamadas telefónicas o también gracias a que los choferes de los camiones se comunican con las firmas a través de transporte en vía de notas informales en las estaciones de servicio de carretera”.

Según el informe Parcel Delivery – The Future of the Last Mile (2019) de McKinsey & Company, aproximadamente el 50% de los costos de transporte y cumplimiento de una empresa están relacionados con la entrega final de bienes o mercancías. Esto empeora cuando hay problemas logísticos que finalmente aumentan los costos asociados.

Las soluciones a los problemas logísticos relacionados con los costos de transporte, la visibilidad del proceso y lo que tiene que ver con la evaluación del desempeño de operadores del transporte se analizan con frecuencia en los temas de logística de distribución, casos de entregas frustradas o no ejecutadas, pruebas de que la entrega fue efectiva, entre otros factores.

Es fundamental prestar atención a estos y otros problemas logísticos que puedan surgir durante los procesos de distribución y entrega porque son problemas que pueden resolverse utilizando tácticas como, por ejemplo, el desarrollo de una guía o manual para la cadena logística que permita la formalización de un control que promueva la efectividad de los procesos.

De acuerdo con la redacción de la Cámara Marítima del Ecuador (2020) los factores de riesgos que existen durante la movilización y entrega de carga, cada vez más empresas ecuatorianas se inclinan por contratar tecnologías que les permitan asegurar el transporte de contenedores. Entre los peligros mayores que pueden evitarse con estos servicios, están el robo y la contaminación de mercancías. En base con un estudio hecho por la empresa de servicios de seguridad electrónica para contenedores llamada Nettel, los embarques internacionales de línea blanca, tecnología, medicamentos, camarón, licores y perfumes son los más vulnerables ante los peligros.

La ausencia de una estrategia estratégica, táctica y operativa en la logística nacional e internacional, como es el caso de los procesos logísticos de importación, son cuestiones significativas que el estudio busca analizar. La presunción de analizar el actual proceso logístico que maneja la compañía Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A, ha hecho que esta investigación persiga la efectividad en procesos de importación directa mediante la aplicación de nuevas estrategias.

Una buena planificación, organización, dirección, coordinación y control a la hora de importar da como resultado buenos márgenes de beneficio, para lo cual es imprescindible un correcto manejo de los diferentes conceptos: administración, nacionalización, derechos y tributación, ventas, comercialización y la logística global que tiene las necesidades de la empresa (Aguilar, Cali, & Oleas, 2021).

Al respecto, se pretende solucionar la problemática de la investigación, se identifica que la empresa Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A presenta una falta de un manual de procesos para la Logística perteneciente al área de transportes, así mismo otros problemas a nivel interno se detectada la falta de coordinación debido a que la empresa no cuenta con flota de transporte propio, falta de infraestructura tecnológica, por otro a nivel externo existe una terciarización de los servicios.

1.3 Formulación del Problema:

¿Hasta qué punto el diseño de un manual de procesos logísticos de transporte mejoraría los procesos logísticos de importaciones en la empresa Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A.?

1.4 Objetivo General

Desarrollar un manual de procesos logísticos de transporte para la empresa Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A para contribuir con la mejora de los procesos logísticos en la entrega de importaciones a sus clientes.

1.5 Objetivos Específicos

- Analizar los procesos logísticos de transporte realizados en la empresa Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A, para determinar posibles errores o falencias que puedan ser solucionados mediante la implementación de una guía de gestión logística.
- Definir la estructura de un manual de procedimientos logísticos de transporte que se adapte a las necesidades de la empresa Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A con el fin de cumplir las metas trazadas.
- Proponer la elaboración del manual de procesos logísticos bajo estándares que contribuya a la mejora continua para la empresa Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A

1.6. Idea a Defender

Con la propuesta para el desarrollo de un manual de procesos logísticos de transporte para la empresa Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A., se contribuirá con la eficiencia y mejora de los procesos logísticos de transporte, en la entrega de importaciones a sus clientes

1.7 Justificación de la investigación

La presente investigación permitirá desarrollar un manual de procesos logísticos de transporte para la empresa Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A para contribuir con la mejora continua y los procesos logísticos en la entrega de importaciones a sus clientes, los cuales serán los principales favorecidos debido a que están vinculados directamente. En la práctica, la investigación ayudará solventará la ausencia de un manual de procesos para la Logística de la compañía teniendo en cuenta los efectos de la investigación.

En el Capítulo III, se describe una solución propuesta por el investigador para abordar los problemas reales identificados en el diagnóstico en términos de abordar la ausencia de un manual de procedimientos en la empresa objetivo del estudio.

Los procedimientos logísticos de la empresa y sus percepciones de los desafíos encontrados durante los tiempos de entrega de mercancías serán identificados en el presente estudio. Su valor teórico se fundamenta en determinar la necesidad de más literatura relacionada con los procesos de logística de transporte con base en las ideas presentadas, así como proporcionar lagunas en el conocimiento relacionado a la empresa y las prácticas actuales.

Finalmente, como utilidad metodológica, se elaborará un manual de procesos logísticos de transporte para la empresa Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomexS.A para el diseño del manual de procesos logísticos de transporte se toma como referencia el estudio de Gallego y Rengifo (2017) teniendo en cuenta los procesos logísticos de transporte de la empresa Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A, la misma que será desarrollada en el capítulo 3.

1.8 Línea de Investigación Institucional/Facultad.

El presente estudio se enfoca en prácticas empresariales sostenibles y sostenibles con foco en sectores que tradicionalmente han quedado fuera de la economía social y solidaria.

Hace referencia al desarrollo de estrategias comerciales institucionales y prácticas comerciales sostenibles al tiempo que apoya la facultad de marketing, comercio y pequeñas empresas.

Capítulo II

1. Marco Teórico

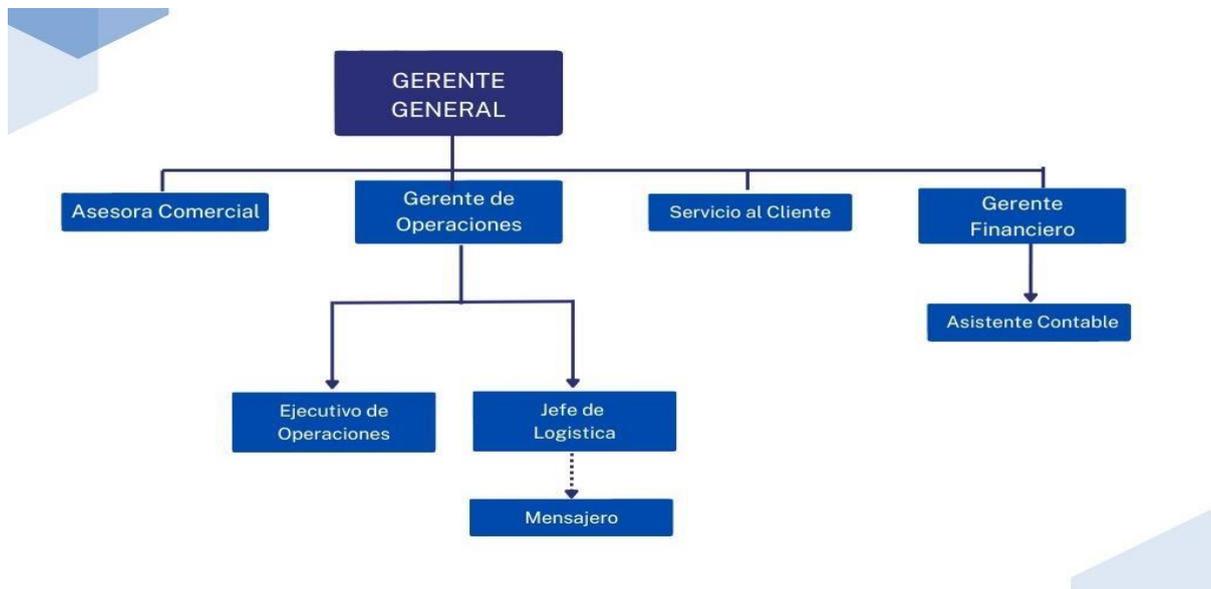
2.1 La Empresa

La empresa Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A, es una empresa altamente capacitada para administrar y brindar servicios integrales en comercio exterior, contamos con fantásticos aliados tanto a nivel nacional como internacional, lo que nos permite ajustarnos a todas sus necesidades de importación y exportación.

La compañía Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A, se inició el 31 de enero del 2017, los fundadores fueron Crithian Ricardo Moreira Castro y Julio Cesar Moreira Castro, las instalaciones están ubicadas en Av. Fco. de Orellana Km. 1.5 y Juan Tanca Marengo. Edificio Cofín Piso. 3, Ofic. 3 Guayaquil – Ecuador. La empresa lleva actualmente en el mercado 6 años, la misma que fue un proyecto Universitario idealizado propuesto por los hermanos Castro en el año 2016. A continuación, se muestra el organigrama oficial de la empresa Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A

Figura 1

Organigrama



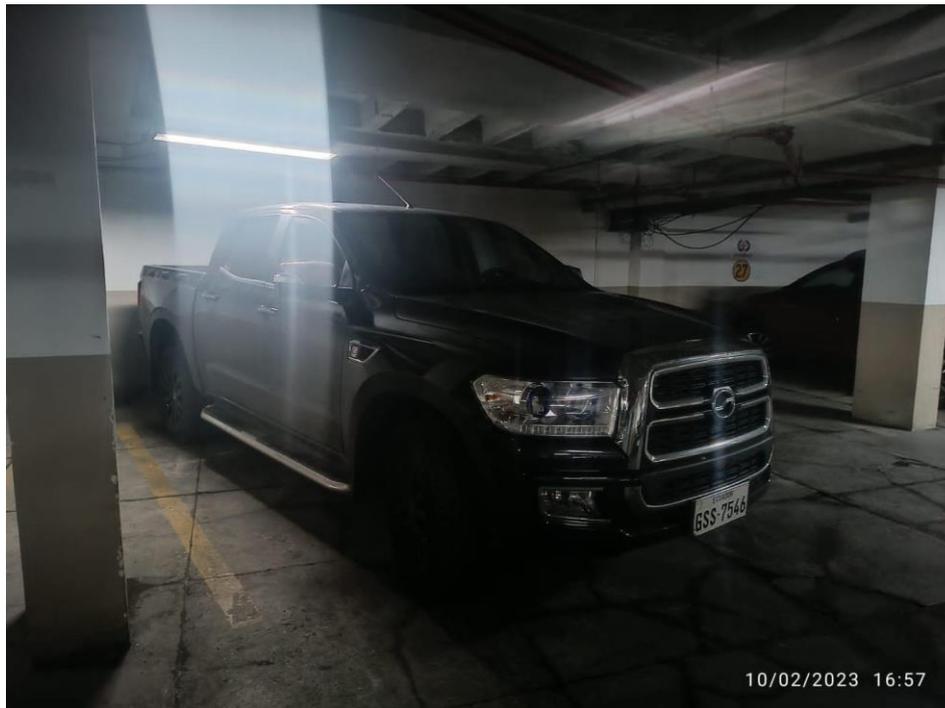
Fuente: Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A (2022).

Elaborado por: Escobar,M. & Moreira,C. (2022)

Actualmente la empresa solo cuenta con una unidad para movimiento interno de carga liviana. Sin embargo, debido a que las unidades de la empresa no pueden satisfacer las necesidades de transporte, recurre a la subcontratación tanto de transporte como de mano de obra para estiba.

Figura 2

Transporte



Fuente: Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A (2022).
Elaborado por: Escobar,M. & Moreira,C. (2022)

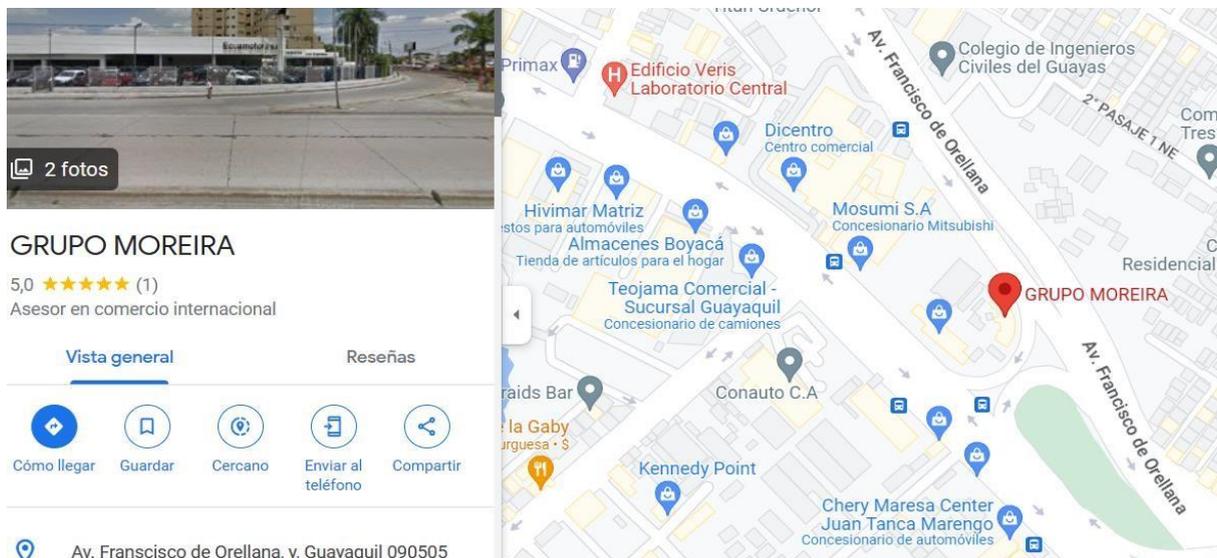
De acuerdo a la información recibida por la empresa, se ha determinado que los siguientes procesos logísticos son manejados por la empresa:

- **Primarios.** Estos procesos incluyen lo siguiente:
 - **Logística interna.** Para coordinar el trabajo, las personas usan órdenes de trabajo enviadas por teléfono, correo electrónico o en persona.
 - **Logística externa.** Creación de guías de referencia y monitoreo de carga.
 - **Operaciones.** Aquí se involucra la asignación de recursos.
 - **Servicios.** La empresa únicamente cuenta con un vehículo.

- Ventas. Uno de los departamentos claves de la empresa es el de ventas.
- De soporte. Estas tareas están incluidas:
 - Abastecimiento, se refiere a empresas que ofrecen servicios de transporte, combustible, impuestos, suministros de oficina y seguros de limpieza.
 - Tecnología. Debido a que la empresa es nueva y pequeña en el mercado, no cuentan con tecnología desarrollada.
 - Recursos humanos. Incluye los cargos de Gerente General, Gerente operativo, asesora comercial, Gerente de Operaciones, servicio al cliente, Gerente financiero.
 - Infraestructura. Está integrado por los departamentos de Presidencia, Contabilidad y Operaciones.

Figura 3

Dirección de la empresa



Fuente: Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A (2022). *Elaborado por:* Escobar, M. & Moreira, C. (2022)

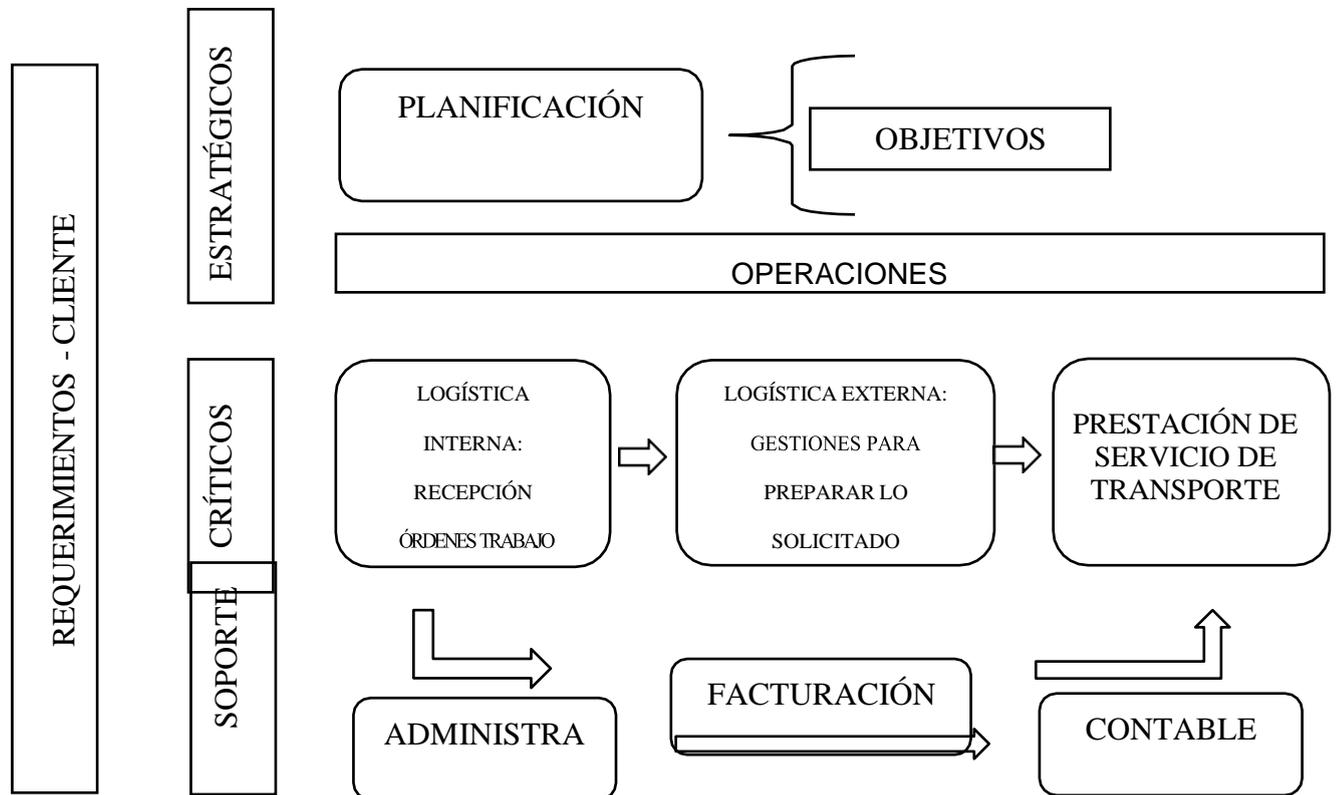
2.2 Situación actual

En el campo de la logística de carga, existen muchas empresas que buscan cubrir completamente las áreas en las que operan, tanto en el Ecuador como a nivel internacional. Es necesario que estas empresas logren y mantengan la máxima eficiencia posible en los procesos logísticos de transporte involucrados en sus operaciones, lo que contribuye a la competitividad del país y la productividad de las actividades de comercio exterior.

Dentro de las empresas ecuatorianas enfocadas al transporte de carga, Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A. enfrenta una dura competencia de grandes y medianas empresas en puestos superiores, con el fin de relacionarse con la normativa. SA En transporte terrestre se entrega un mapa de las operaciones continuas de la empresa, donde se detallan las siguientes.

Figura 4

Mapa de procesos de la empresa



Fuente: Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A (2022).

Elaborado por: Escobar, M. & Moreira, C. (2022)

El mapa de procesos muestra las interrelaciones entre los procesos y el mundo exterior, además proporciona una representación visual de los procesos organizacionales (Geormarleting Corp, 2021). En el caso de Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A, este mapa se constituye de macroprocesos, los mismos que se detallan a continuación:

- Planificación, que consiste en orientar a la empresa con un esfuerzo planificado y acorde con las metas de la empresa. Se considera proceso estratégico.
- Operaciones. Esto incluye actividades tales como logística interna, logística externa, servicios de transporte y expedición. Estos procesos se consideran críticos. Los principales procesos de Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A incluyen la recepción de órdenes de trabajo, las gestiones necesarias para prestar los servicios solicitados y los servicios de entrega correspondientes
- Administración. Controla y gestiona el manejo del presupuesto de Moreira y Moreira Servicios logísticos MyMcomex S.A
- Gestión contable. Se encarga de los pagos, facturación, registro de movimientos de entrada y salida, etc.

Las empresas determinan la dirección que toman a través de los procesos que emplean. Los procesos son importantes porque indican la dirección que tomará una empresa, también muestran los métodos de producción de los productos de una empresa, que las compañías utilizan para cumplir sus objetivos (Muñoz F., 2018).

De acuerdo a las ideas expuestas anteriormente, la primera tabla muestra una comparación de los procesos que actualmente son llevados a cabo por Moreira y Moreira Servicios logísticos Mymcomex S.A y los que aún no consideran:

Tabla 1

Procesos llevados a cabo por Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A

Procesos presentes	Procesos no ejecutados
1. Estratégicos:	1. Estratégicos:
Planificación basada en los objetivos.	Organización en base a misión, visión, y objetivos.
No se cuenta con ninguna norma.	Estrategias para el marketing
	Las revisiones periódicas de gestión de los procesos de mejora continua cumplen con los estándares internacionales.
2. Críticos	2. Críticos
a) Acerca de la logística Interna.	a) Logística interna:
Recepción Inicial de órdenes de trabajo.	Aceptación de ordenes de trabajo
	Asignación de roles al personal capaz.
b) Acerca de la logística externa.	b) Logística externa.
Guías de remisión.	Guías de remisión
Planificación de rutas.	Soporte tecnológico en planificación de rutas

	Supervisión de carga
	Revisión estado de los vehículos contratados.
c) Las operaciones.	c) Operaciones
Asignación de recursos	Asignación optima de recursos
Logística Transporte	Soporte tecnológico encargado del monitoreo del transporte de carga.
e) Ventas.	e) Ventas.
Se cuenta únicamente con un solo asesor comercial.	Un departamento enfocado en promocionar sus servicios a través de estrategias de marketing.
1. Soporte	a) Aprovisionamiento
a) Aprovisionamiento	b) Tecnología: No se cuenta con desarrollo de tecnología debido a que la empresa es nueva en el mercado.
c) Los recursos humanos son insuficientes	
d) La infraestructura es inadecuada	c) Los recursos humanos son suficientes

Fuente: Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A (2022).*Elaborado por:* Escobar,M. & Moreira,C. (2022)

Servicios De Transportes Manejados Por La Compañía

Transporte Marítimo

El transporte marítimo para la importación de mercancías de cualquier puerto del mundo a excepción de países que se encuentren en guerra. transporte carga a granel, transporte de contenedores FCL, transporte de carga LCL, transporte de contenedores refrigerados, etc.

Para cumplir se debe identificar el origen y el destino de la carga. Esto se puede llevar a cabo a través del seguimiento de la información de los envíos a través de la trazabilidad que las navieras muestran en su sitio web. Una vez identificado el origen y el destino, se debe escoger el medio de transporte más adecuado para el envío.

Por lo general el transporte marítimo se lo realiza para cargas de mayor volumen y peso debido a la diferencia de costos en transportar mercancías por medio de un avión.

Este proceso lo realiza con empresas consolidadoras y compañías navieras autorizadas por el servicio nacional de aduana del Ecuador, las cuales se encargan de coordinar de manera directa con los proveedores la organización del embarque de las mercancías.

Así mismo se debe preparar los documentos aduanales necesarios para el transporte de la mercancía. Estos documentos incluyen facturas, certificados de origen, certificados de exportación, solicitudes de exportación, documentos de transporte, etc. Estos documentos permiten que se desarrolle una exportación e importación de acuerdo con las exigencias aduaneras

Transporte Aéreo

El transporte aéreo para la importación de mercancías de cualquier aeropuerto del mundo con excepción de países que se encuentren en guerra. Estos servicios incluyen transporte aéreo de carga peligrosa, carga general, cajas etc.

Para cumplir se debe conocer el origen y el destino de la mercancía, se cumple a través del rastreo que se muestra en las aerolíneas de carga en su página web.

Esta forma de transporte se utiliza para productos que deben entregarse rápidamente. El transporte aéreo de mercancías también se utiliza para enviar productos a zonas aisladas o de difícil acceso. El transporte aéreo de mercancías es un servicio de alto costo, pero es muy útil para productos que tienen un tiempo de entrega crítico.

Este proceso lo realiza en alianzas con consolidadoras y aerolíneas autorizadas por el SENA, las cuales se encargan de coordinar de manera directa con los proveedores la organización del embarque de las mercancías desde el aeropuerto de origen.

De igual manera se deben preparar los documentos necesarios para el transporte internacional de la mercancía. Estos documentos incluyen facturas, lista de empaque certificados de origen, documentos de transporte, etc. Estos documentos permiten que se desarrolle una exportación e importación de acuerdo con las exigencias aduaneras de cada país.

Transporte Terrestre

El transporte terrestre nacional para cargas de cualquier tamaño y destino en todo el territorio nacional. Estos servicios incluyen transporte de mercancías en camionetas, Furgones de carga, transporte terrestre de contenedores, etc. Para cumplir se debe conocer el peso, las cantidades de productos importados, como el tipo de mercancías, así mismo el volumen de carga para la asignación correcta de la unidad de transporte.

El servicio de transporte terrestre es el principal servicio que Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A oferta, esto debido a que cuenta con buenas alianzas de empresas certificadas y ciertas unidades de transporte terrestre propio, es el complemento adecuado que se requiere para cumplir con la entrega de las importaciones que fueron transportadas inicialmente por vía aérea y marítima respectivamente.

Gracias al acuerdo comercial que Ecuador tiene vigente con la comunidad andina de naciones, el transporte terrestre es demandado a mayor escala para cumplir con los cruces de fronteras entre países para las importaciones o exportaciones de productos.

Una de las ventajas del manejo de transporte terrestre para las importaciones que se arribaron vía aérea es que salen en vehículos propios con los que Moreira y Moreira Servicios

Logísticos MyMcomex S.A cuenta a su disposición, lo que le permite controlar el despacho de la mercancía, el personal a cargo cuenta con la documentación necesaria para realizar el retiro de las importaciones en el depósito temporal asignado en el aeropuerto de guayaquil.

Así mismo como valor adicional al servicio de transporte terrestre, Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A realiza entregas en horarios extendidos cuando el cliente así lo requiera. Esto permite a la empresa ofrecer un servicio de transporte terrestre amplio y de una manera más directa a los clientes.

De acuerdo con los procesos logísticos de transporte de Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A se basan conocer el origen de las mercancías, la identificación de los productos que deben ser transportados, el uso del medio de transporte más adecuado para el envío, la preparación de los documentos aduanales necesarios y la entrega de mercancías a los importadores, finalmente por temas de establecimiento la presente investigación se enfocó en el transporte terrestre.

2.3 Trabajos relacionados anteriormente

Además, es fundamental ubicar los factores que respaldan las variables del estudio en su contexto adecuado, basándose en muchos estudios realizados por una variedad de investigadores. Entre los estudios realizados similares a este se pueden encontrar numerosos estudios nacionales e internacionales que se han realizado relacionados con el proceso logístico para el transporte terrestre.

De acuerdo al estudio de Pérez (2017) realizado con el fin de establecer una metodología para verificar la confiabilidad del transporte de carga por carretera. Analizó los segmentos del viaje y descubrió que la variabilidad del tiempo de tránsito aumentaba a medida que avanzaban. El estudio utilizó razonamiento inductivo y procedimientos deductivos junto con un enfoque mixto. Posteriormente, identificó posibles soluciones a eventos disruptivos que provocan retrasos al examinar la confiabilidad de los tiempos de tránsito en el espacio y el tiempo.

Este trabajo brinda soluciones efectivas para identificar las causas de los retrasos en el

transporte de carga y es relevante para este estudio. También presenta una metodología efectiva para examinar un problema dado.

Caicedo y Sotomayor (2018) realizaron una investigación con el fin de desarrollar una propuesta para restablecer el proceso logístico, fue necesario conocer en detalle el estado actual del área logística y trazar estrategias que optimicen los procesos. Esta investigación se realizó como una combinación de investigación de campo, estudio documental y enfoque descriptivo. Usando múltiples métodos de investigación, el equipo descubrió fallas en el proceso y los efectos negativos que tenía en la satisfacción del cliente. Esto llevó a crear un plan para perfeccionar los procesos logísticos de la empresa que incorporó datos tácticos.

El trabajo de Caicedo y Sotomayor aborda un tema similar al que se analiza en el presente trabajo de investigación, además proporciona estrategias útiles para mejorar los procesos logísticos involucrados en el transporte de carga pesada. Esto se debe a que respalda un hallazgo relevante que refuerza la investigación.

Finalmente, Loor (2016) con el fin de perfeccionar los procesos logísticos de la compañía, se realizó una reunión con el objetivo de crear un plan de mejora del desempeño. Esto llevó a la identificación de los departamentos de comercio exterior emplean

procedimientos logísticos especializados para sus actividades de la empresa. Esto permitió generar una lista de problemas que afectaban estos procesos y determinar medidas correctivas específicas. Este estudio empleó razonamientos tanto inductivos como deductivos para determinar la necesidad de agilizar los procedimientos logísticos de comercio exterior.

Además, utilizó enfoques exploratorios, de campo y mixtos. Estos métodos nos permitieron validar la necesidad de un nuevo plan de negocios para mejorar los procesos comerciales.

El trabajo de Loor proporciona información sobre la investigación actual al estudiar cómo el transporte de carga pesada provoca retrasos que provocan la insatisfacción del cliente y complicaciones logísticas. Esto da lugar a nuevos procedimientos logísticos que solucionan los problemas ocasionados. En consecuencia, este esfuerzo intelectual refuerza la presente investigación.

2.4 Marco teórico

2.4.1 Definición de Logística

La logística se considera una actividad separada de la producción principal del producto. En este sentido se busca herramientas necesarias para completar una tarea específica con un proceso complicado.

La logística es un proceso de administrar, planificar y organizar el movimiento y almacenar bienes desde el punto inicial de origen hasta el punto final de destino. Esto implica una gran cantidad de actividades, como el transporte, almacenamiento, gestión de suministros, entrega de productos, etc.

(Gordon, 2021) por su parte, describe a la logística como el proceso que implica cómo se adquieren los bienes desde un punto inicial y se almacenan para que luego sean transportados a su destino final. Este autor en particular define a la logística como todos los procesos que se llevan de principio a fin para el movimiento de productos.

La logística juega un papel clave en el flujo de mercancías a través de una cadena de suministros. Cuando se habla de logística se debe saber que también se encarga de casi toda la gestión de la cadena suministro. Esto implica la planificación, el control y la ejecución de los procedimientos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes (Transgesa, 2018). Según lo mencionado por el autor para ejecutar una correcta logística se deben tomar varias acciones.

La cual abarca algunas de estas para cumplir con sus objetivos:

- **Tramitación de pedidos:** Todo lo relacionado con el pedido.
- **Empaque:** Embalaje utilizado para contener temporalmente los productos y protegerlos durante su transporte, almacenamiento y entrega al cliente final.
- **Flete:** Determinar los medios físicos de transportación del producto (camiones, trenes, barcos, etc.) y programar la ruta más baja posible.
- **Almacenamiento:** Ubicación del producto, tamaño del almacén, características.

- **Gestión de almacenes:** Establece la cuantía de producto que el vendedor puede expender.
- **Atención al Cliente:** Incluye los servicios y equipos que los clientes necesitan para adquirir sus productos de manera eficiente.

Es importante mencionar que en un mundo cada vez más globalizado y tecnológicamente avanzado, las empresas deciden cada vez más ampliar su enfoque para incluir el comercio internacional. Sin embargo, el comercio internacional presenta muchos desafíos, desde leyes y costumbres regionales hasta diferencias lingüísticas y culturales y procesos administrativos y logísticos. Todas las transacciones económicas que implican el intercambio de bienes entre varias naciones para sus mercados internos se denominan comercio internacional. Mediante transacciones de importación y exportación se realiza este intercambio.

2.4.2 Importancia de la logística

Según (Coello, 2017) Nos dice que los servicios logísticos de la actualidad han obtenido un gran desarrollo, sus grandes logros se activan con la expansión del comercio y el surgimiento del comercio electrónico, todo esto hace que las personas puedan comprar en diferentes partes del mundo con un solo clic, tener procesos adecuados es lo conveniente en cada compañía logística.

Como mencionan los autores Briones y Coello, el tráfico de la logística a lo largo de los años ha sido importante, lo que ha propiciado un aporte significativo al comercio internacional, obteniendo información desde cualquier parte del mundo, y con ello el surgimiento del comercio electrónico, que es fundamental. al posicionamiento. Y la negociación a través del mercado global De gran ayuda son los sistemas de información que aseguran que el producto sea entregado correctamente al mercado y que se logre el debido transporte.

Actualmente, la logística permite no solo mejorar la eficiencia, también otros factores de las diferentes de la compañía, sino también organizar todas sus estructuras, y esta ciencia juega un papel muy importante para todos los compradores, proveedores, y también como dueños y accionistas (CEUPE, 2018).

Según el centro de educación superior CEUPE, la logística construye la gestión en empresas que funcionan bien, y por lo tanto también se adapta de manera efectiva en diferentes empresas, destacando actividades dentro de la organización y midiendo costos para que el producto sea vendido. , aplicada en la reducción de costos y mejora de la competitividad de las empresas, también confirma que el abastecimiento y la comercialización, además de reducir costos, asegura la satisfacción del cliente en cuanto a la calidad de los productos, bienes y servicios.

2.4.3 El Diagnostico Logístico

El diagnóstico logístico es una comprensión de la condición logística de todo el proceso de la cadena de suministro de la empresa en todas sus etapas. Los resultados del análisis se agarran en valores iguales con mejores valores en forma de objetivos y prácticas. Se incluyeron varias recomendaciones en el análisis para apoyar aún más cada etapa del proceso logístico. El objetivo principal de este tipo de diagnóstico está directamente coordinado con el valor añadido que la empresa puede brindar a los clientes e inversionistas, ya que mejora el uso de los bienes que pueden estar restringidos y ayuda a la gerencia en la toma de decisiones de inversión (Tradelog, 2019).

Entre las principales ventajas que ofrece el diagnóstico logístico se encuentran las garantías que la empresa y sus competidores obtendrán gracias a los procesos analizados. Es importante que las empresas puedan conocer la situación real y el nivel de actividad de la organización. De acuerdo con lo expresado por el autor, también se puede realizar mejoras reconociendo oportunidades y tomando las medidas necesarias. Por lo tanto, es importante ser consciente de la complejidad del impacto de estas actividades que consideran los beneficios potenciales del uso de estos diagnósticos.

Según (Tradelog, 2019), hacer este tipo de análisis requiere tener muy claros los metas y objetivos de la empresa. En base a esto, se realiza una comparación el proceso actual con el proceso recomendado por los expertos. Cada proceso de la cadena de suministro tiene una tabla de buenas prácticas, de las cuales hay siete: gestión y planificación de la demanda, producción, materias primas, distribución y transporte de productos, almacenamiento y atención al cliente. En cada una de estas tablas tiene un valor entre 1 y 5, donde tiene un valor

de 1 si no hay planes en el proceso. Usando estos valores, es posible que el proceso logre el posicionamiento de la cadena de suministro de la empresa o el estado de logística global. Luego se pueden realizar mejoras en cada proceso para lograr un plan logístico estratégico global.

En este punto, podemos utilizar cualquier métrica disponible para nuestros competidores o empresas de referencia.

Con una idea y un proceso general, se puede realizar un análisis más detallado para determinar dónde se necesita una acción inmediata y dónde se pueden realizar mejoras a largo plazo.

Todo lo mencionado por el autor nos hace énfasis en que el proceso debe estar respaldado por un informe en el que se presente e ilustre el valor de cada proceso con la ayuda de diagramas, y exista una clara optimización de costos, recursos y tiempo. El propósito del diagnóstico logístico se verá reflejado en los resultados de la empresa.

2.5 Procesos

Un proceso es un grupo de actividades relacionadas que varían una o más entradas y producen salidas, cualquier actividad organizativa puede considerarse parte de un proceso (Aiteco, 2019). En base a las ideas expuestas anteriormente, la tabla 1 muestra los procesos para desollar el manual de procesos logísticos que contribuya a la mejora continua para la empresa Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A

Tabla 2*Procesos de una empresa exportadora*

Fase documental	<ul style="list-style-type: none">• Reserva de naviera.• Contratación de transporte terrestre• Contratación de contenedor y Gen Set.
Alistamiento de producto	<ul style="list-style-type: none">• Recepción de tambores con producto en proceso.• Recepción orden de pedido.• Empacado de producto.• Congelación de producto terminado.
Empaque y embalaje	<ul style="list-style-type: none">• Reempacar producto a cajas.• Etiquetado de cajas.• Distribución del contenedor.• Elaboración del pallet.
Despacho del producto	<ul style="list-style-type: none">• Inspección de vehículos y contenedor.• Cargue del contenedor.• Registro fotográfico.
Logística en puerto	<ul style="list-style-type: none">• Recepción documentos de exportación.• Asistencia a inspección antinarcoáticos.• Cutt off – ETA• Recepción BL• Envío documentos al exportador.
Seguimiento y control	<ul style="list-style-type: none">• Seguimiento a carga.• Informe de agente de aduana• Informe final de la exportación.

Fuente: Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A (2022).

Elaborado por: Escobar,M. & Moreira,C. (2022)

Tabla 3*Matriz manual de procesos de importación*

PROCESOS	PROCEDIMIENTOS
Contacto proveedor	<ul style="list-style-type: none">• Revisión inventario• Verificación términos de negociación y precios• Coordinación fecha de envío y forma de pago
Trámites documentales	<ul style="list-style-type: none">• Recepción de documentos del proveedor• Envío de poder a agente de aduana
Nacionalización	<ul style="list-style-type: none">• Envío de documentos a agente de aduana• Vistos buenos autoridades competentes• Realización de Declaración de Importación• Realización de liquidación• Levante y salida de mercancía• Envío de mercancía importada a la empresa

Fuente: bibliotecadigital.univalle.edu.

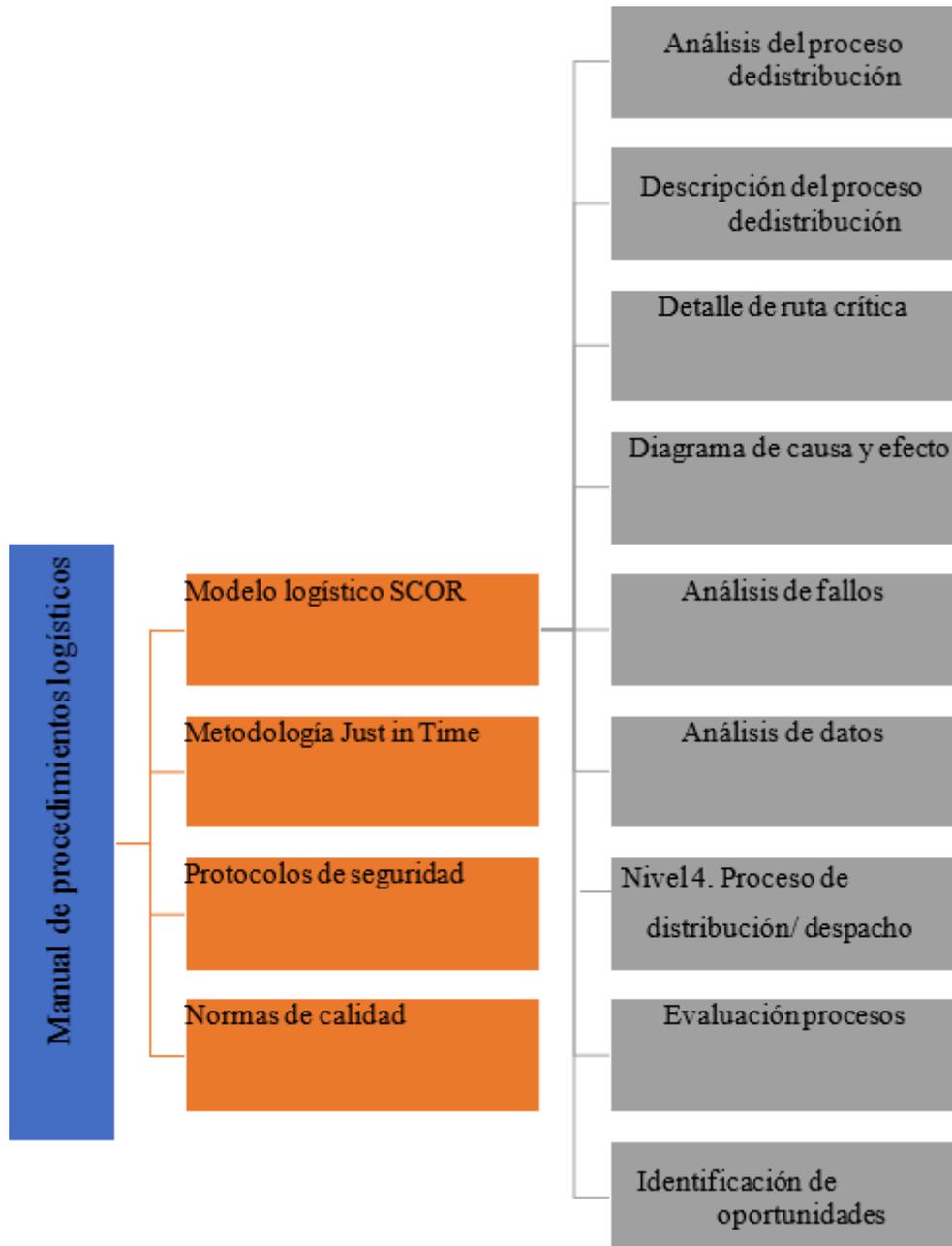
Elaborado por: Escobar, M. & Moreira, C. (2022)

De la misma manera, la tabla Nro 1 muestra los procesos de importación en el cual se encuentra el contacto con el proveedor, trámites documentales, nacionalización y su respectivo procedimiento para la empresa Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A

De manera similar, la estructura del presente manual incluye procesos estratégicos. Se describe detalladamente la metodología Just in Time, el modelo logístico que se utilizará, el análisis del personal, los registros de seguridad y los requisitos de los estándares de calidad , según el tipo de negocio y el servicio que se brinde.

Figura 5

Esquema manual de procedimientos logísticos



Fuente: Jumbo y Morán (2022).

2.5.1 Gestión de Procesos

La Gestión de Procesos de compañía (también conocido como BPM) es un sistema de gestión que ofrece mejorar los procesos comerciales de principio a fin y llevarlos a alcanzar objetivos para fomentar más valor para los clientes y mejorar el rendimiento comercial. También es conocido como el proceso de negocio de la gestión (BPM) es una forma de organización en la que la visión de la empresa el cliente es la prioridad (Sydle, 2022).

Para el presente trabajo de investigación el parámetro a tomar en cuenta es que los procesos deben ser realizados por seres humanos y, por lo tanto, siempre se tiene en cuenta la interacción que se da entre el cliente y el proveedor utilizado. Además, las actividades se crean y gestionan de manera ordenada, la responsabilidad de su desarrollo y mejora recae en la propia empresa.

2.5.2 Proceso Logístico

La logística es un grupo de procesos que por lo general existen en la mayoría de las empresas para operar y completar sin problemas y con regularidad de acuerdo con los productos o servicios que se acuerden con los clientes. La importancia de la logística es tan grande que hoy en día existen empresas de logística que se especializan en diferentes servicios como el transporte de mercancías (Nal, 2018).

Es importante mencionar lo anterior en nuestra investigación debido a que, mediante la implementación de procesos logísticos adecuados, una empresa puede aumentar la productividad y la competitividad general. Esto se debe a que reduce los costos y mejora el servicio al cliente, todo lo cual se logra mediante el uso de la logística, además el proceso logístico incluye atención al cliente, transporte, almacenaje, depósito y abastecimiento.

2.6 Manual de Procesos

2.6.1 Definición

El manual de procesos se basa en un sistema de control interno, este tiene por objeto recopilar información sistemática, completa y detallada, incluida toda la información Directrices, Responsabilidades y Declaraciones de Principios. En el trabajo, el Sr. Producción de libros, dinámicas de procesos, sistemas y algoritmos para hacer mucha misión empresarial. Así mismo se resalta que un manual de procedimientos viene a ser un documento que proporciona información sobre diversas actividades que realiza una organización o empresa

o una parte específica de ellas. El proceso de redacción de un manual lo lleva a cabo una institución u organización con la ayuda de un manual y la información se proporciona de manera detallada, estructurada, sistemática y comprensible (Euroimnova, 2018).

A este respecto, para el diseño del manual de procesos logísticos de transporte se toma como referencia el estudio de Gallego y Rengifo (2017) teniendo en cuenta los procesos logísticos de transporte de la empresa Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A la misma que será desarrollada en el capítulo 3.

2.6.2 Ventajas del manual de procesos

Para (Vergara, 2017) “los Manuales de Procedimientos son herramientas efectivas del Control Interno las cuales son una guía de prácticas, de políticas, de procedimientos, de controles y de grupos específicos dentro de la compañía; estos ayudan a minimizar los errores operativos financieros, lo cual da como resultado la toma de decisiones óptima dentro de la institución”.

El autor afirma que el Manual de Operaciones es una herramienta de control interno, que guía al lector a través de lineamientos, procesos y controles para el funcionamiento de una empresa y así evitar errores en la misma. La gestión operativa empresarial, el buen control interno y la buena gestión traerán seguridad a la empresa. Para gestionar las diversas actividades que realiza la organización y esto significa que el control interno beneficia a la empresa, por lo que es necesario que las organizaciones integren normas y procedimientos para el flujo de información financiera y administrativa.

El manual contiene las normas y procedimientos utilizados en la organización, Realice cada tarea en una secuencia lógica y coherente y verifique las acciones , trabaje y evite duplicidades (Gutenberg y Paula , 2020).

Según los autores, estos manuales incluyen reglas y procedimientos, están completos con cuadros, formularios e informes que se utilizan en todos los procesos de cada empresa, es importante que todos los manuales contengan algún tipo de información que cubra todas las actividades realizadas por cada gerente que trabaja. en un departamento; Detalla paso a paso lo que hay que hacer y quién es el responsable de cada área y tarea específica.

2.6.3 Clasificación de los manuales

(Leocadio, 2020) indica que los diferentes organismos (públicos o privados) tienen necesidad de manuales diferentes. El tipo de manual siempre se va a definir de acuerdo a los objetivos que estos quieran cumplir dentro de una organización, por lo cual existirán muchos a la hora de querer diseñar uno para la empresa.

Como expresa el autor, existen diferentes tipos de manuales que contienen muchos nombres, los cuales se clasifican según el contenido, para cada puesto específico y su grado de importancia, los directorios generales contienen información organizada y sistemática de toda la estructura organizacional, y los directorios específicos contienen información muy detallada sobre toda la empresa o un área de la misma.

Teniendo claro en qué consiste un manual de procedimientos y cuáles son sus fines como herramienta, se expone una clasificación de estos manuales en los siguientes:

organizacional, departamental, procedimientos, técnicas, finanzas, sistema, calidad, etc (Muñoz C., 2018).

Como explica el autor anterior, los procedimientos manuales se categorizan en diferentes estructuras organizacionales que describen tareas específicas y quienes, junto con los gerentes de la empresa, evalúan las normas aplicables si son beneficiosas para el desempeño del empleado en cada empresa y así proporcionar el seguimiento correspondiente en los procesos comunes en las organizaciones en general. Los lineamientos, según lo planteado, deben ser efectivos y homogéneos, en tanto coadyuven progresivamente en los objetivos de la empresa, permitiendo la identificación de los responsables de la falla y otros.

2.7 Marco Legal

Constitución de la República del Ecuador

Título III. Derechos Sección novena: Personas usuarias y consumidoras

Art. 52.- Las personas tienen derecho a acceder a bienes y servicios de primer nivel y a elegirlos libremente, así como a obtener información exacta y veraz sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos para los procedimientos de control de calidad y protección al consumidor, así como las sanciones por la violación de estos derechos, así como por los defectos, daños o mala calidad de los bienes y servicios, así como por la interferencia en los servicios públicos (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

Título VI. Organización territorial del Estado Sección séptima: Política comercial

De acuerdo a lo establecido en el artículo 306 de la Constitución ecuatoriana, el Estado ecuatoriano debe promover las exportaciones velando por que sus acciones sean respetuosas con el medio ambiente y que dé preferencia a las empresas que ofrezcan mayor empleo y valor agregado. Esto significa que se dará preferencia a las exportaciones de los pequeños y medianos productores pertenecientes al sector artesanal

Art. 306.- El gobierno alentará las importaciones que sean necesarias para lograr los objetivos de desarrollo y desalentará las que perjudiquen la producción nacional, la población o el medio ambiente (Asamblea Nacional, 2008, pp. 146-147).

Ley orgánica de transporte terrestre tránsito y seguridad vial: Título II de los servicios de transporte capítulo I de las clases de servicios de transporte terrestre

Art. 16.- La ANT, es la entidad encargada de regular, planificar y controlar el transporte, el tránsito y la seguridad vial en el territorio nacional en el ámbito de sus jurisdicciones, con sujeción a las políticas que emane el ministerio del sector.

Sección II de las unidades del control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial de los GAD

Art. 30.2.- Las autoridades regionales, metropolitanas y locales en sus respectivas jurisdicciones territoriales ejercerán el control del tránsito y la seguridad vial a través de las Unidades de control del transporte terrestre y seguridad vial de los GAD.

Art. 30.4.- Los GAD, Metropolitanos y Municipales, tendrán los derechos previstos en las leyes y ordenamientos que se dicten para planificar, regular y controlar el transporte dentro de su jurisdicción , con sujeción a las decisiones de ámbito nacional que dicte la ANT

en el ejercicio de las funciones de sus respectivas jurisdicciones territoriales .transporte terrestre , tráfico y seguridad en los viajes .

Art. 30.5.- Los GAD Metropolitanos y Municipales tendrán las siguientes competencias:

c) Planificar, programar y mantener todas las actividades y operaciones relacionadas con el transporte, incluido el transporte terrestre, el transporte aéreo y la seguridad del transporte ferroviario , así como el comercial y todas las demás formas de transporte grupal y/o masivo en el espacio intrarregional , de conformidad con la clasificación delas rutas establecidas por el ministro del sector .

Art. 57.- Nunca se denomina prestador del servicio de transporte comercial a una persona que presta el mismo servicio a un tercero a cambio de una recompensa económica, independientemente de que el servicio sea colectivo o masivo. Es importante señalar que para prestar este servicio se debe obtener un permiso de funcionamiento. En esta clasificación se encuentran, los servicios de transporte escolar e institucional, taxis, tricimotos , cargas pesadas, mixtas y turísticas , que sólo podrán ser prestados por operadores de transporte.

Capítulo III

2. Metodología de la investigación

3.1 Métodos de la investigación

El presente estudio utilizó la metodología inductiva, recogiendo datos primarios a partir de los cuales fue posible sacar conclusiones sobre el tema de estudio. De igual manera el presente método incluyó la técnica de recolección de información denominado-entrevista, así mismo el instrumento utilizado fue la guía estructura de entrevista la cual se aplicó tanto al Gerente General, Gerente Operativo, jefe de logística y clientes de Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A

3.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación realizada en esta investigación de fue de tipo descriptivo, en ese sentido Hernández et al. (2014) preciso el alcance de tipo descriptivo como una investigación que busca identificar las características de los individuos, grupos, comunidades, procesos, cosas u otros fenómenos que tienen lugar dentro del estudio.

Para la presente investigación en primer lugar, se realizó la recolección de información de las actividades, funciones y procesos de la empresa Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A realiza sobre la logística de transporte. Por ello, el estudio incluyó datos e información recopilada durante el proceso de investigación de campo. Los resultados fueron explicados en detalle y con tal especificidad que fue posible sacar conclusiones sobre los errores cometidos durante estos procedimientos.

3.3 Enfoque de investigación

Al estudiar los fenómenos sociales, las personas utilizan tres métodos diferentes de investigación. La investigación cualitativa analiza la construcción de la historia centrándose en la experiencia personal de un sujeto en particular. La investigación cuantitativa utiliza métodos imparciales para recopilar datos y crear ecuaciones matemáticas para predecir con precisión el comportamiento social. En base a las ideas expuestas anteriormente, también combinan los dos métodos para producir una investigación mixta, que se centra en enfoques tanto cuantitativos como cualitativos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Dado que las entrevistas se realizaron para recoger las perspectivas de los involucrados en el proceso logístico de movimiento de mercancías, se utilizó un enfoque cuantitativo para esta investigación. Además, se realizó un análisis de fuentes primarias para permitir una mejor visión y claridad de los factores que inciden en la logística de la empresa Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A

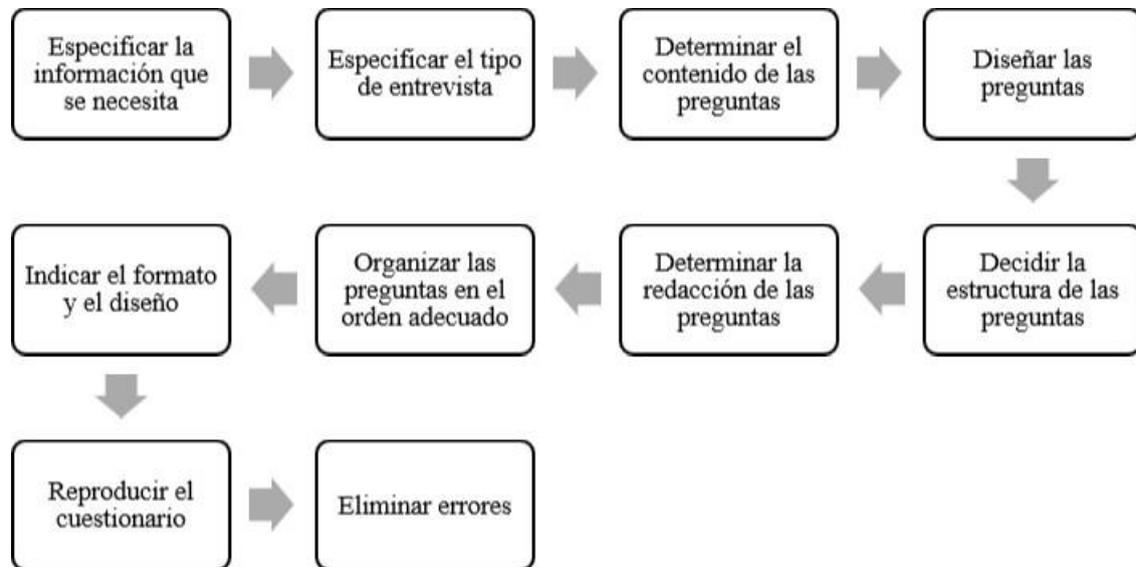
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

García (2018) describe la entrevista como una técnica verbal y concreta de obtención de información que gira en torno a las propias experiencias y aspectos subjetivos del entrevistado. En este estudio se aplicó la técnica de la entrevista, y su herramienta, el cuestionario de entrevista, estructuradas por 5 preguntas dirigidas a 4 profesionales del comercio exterior (clientes), con el fin de obtener un panorama basado en la experiencia acerca de estrategias para el progreso correcto del proceso logístico de transporte en la empresa objeto de estudio.

Así mismo se realizarán entrevistas estructuradas por 6 preguntas dirigidas, tanto al Gerente General, Gerente Operativo y jefe de logística de Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A, para identificar los procedimientos logísticos aplicados por la compañía, así como sus percepciones respecto a las dificultades en los tiempos de entrega de mercancías. El cuestionario incluyó 6 preguntas abiertas, las cuales no tuvieron tiempo límite y fueron realizadas en una sesión planificada con antelación de forma presencial en las instalaciones de Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A

Figura 6

Proceso del diseño de cuestionario



Fuente: Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A (2022).

Elaborado por: Escobar, M. & Moreira, C. (2022)

Con el fin de compilar los datos necesarios para tener una comprensión de la validez y aceptabilidad de la propuesta presentada por los interesados, en este estudio se utilizaron entrevistas. Por un lado, se aplicaron las entrevistas al personal con experiencia involucrados en las operaciones de negocios, y por otro, se realizaron con los clientes de la empresa. Esto permitió la adquisición de sus perspectivas y puntos de vista en base al buen manejo de los manuales de procesos de logística.

3.5 Población y muestra

Hernández, et. al (2014) define a la "población" como el conjunto de seres humanos que viven en una ciudad, una región, un país o un continente y que cumplen un conjunto predeterminado de criterios o características. En la presente investigación la población total es 32 personas relacionadas a Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A entre gerentes y clientes de la empresa.

3.6 Tipo de muestreo

Se utilizó el tipo de muestreo denominado "no probabilístico" por conveniencia que "permite seleccionar los casos accesibles que aceptan ser incluidos" (García 2017, p. 230). En base a las ideas expuestas anteriormente, los investigadores usan la técnica de conveniencia porque eligen elementos a observarse voluntariamente. Al respecto, en la presente investigación no se utilizaron fórmulas para establecer la muestra, por lo que se toma el 100% de la población.

Tabla 4

Población y muestra

Actores	Población	Muestra	%	Observaciones
Gerente General	1	1	100%	Entrevista
Gerente Operativo	1	1	100%	Entrevista
Jefe de Logística	1	1	100%	Entrevista
Clientes	9	9	100%	Entrevista

Fuente: Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A (2022).

Elaborado por: Escobar, M. & Moreira, C. (2022)

3.7 Análisis de resultados

3.7.1 La entrevista

Se administraron entrevistas tanto al Gerente General, Gerente Operativo, jefe de logística y clientes de Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A, con el fin de conocer los procedimientos logísticos de transporte utilizados y sus reflexiones sobre las dificultades que enfrenta la empresa con los tiempos de entrega de sus mercancías.

3.8 Triangulación de entrevistas dirigidas a (clientes)

Tabla 5

Entrevista 1

		Entrevistado 1	Entrevistado 2	
Categoría de análisis	Subcategoría	Ing. David Bueno– Importaciones – Tevcol S. A	Ing. Jorge Cordero– Import/Export– Matriflexo S.A	Resumen Ejecutivo
Los manuales de procesos en función de las empresas que cuentan con la aplicación de la herramienta	1.- ¿Qué motivó a su empresa a invertir en manual de procesos logísticos?	Nos motivó porque queríamos detectar y encontrar con precisión los problemas que puede haber en procesos logísticos.	Una de las razones importante mantenernos actualizados con las tendencias globales, más aún porque estamos muy inmersos en el negocio y este es un mercado tan competitivo donde solo se	Se necesitaba precisión en la monitorización del proceso.

puede progresar minimizando Necesidad de
costos y tiempos. actualizarse en
tendencias globales.

2.- ¿ De qué manera han solucionado los problemas en el tiempo de entrega de las mercancías?

Estableciendo todas las etapas del proceso logístico de transporte, desde la recopilación de los documentos necesarios hasta la entrega de la mercancía. El manual también debe describir el proceso de verificación y las medidas de seguridad aplicables.

Instaurando plazos de entrega óptimos, procedimientos para resolver los retrasos y los protocolos de seguimiento para asegurarse de que se cumplan los plazos previstos.

Una solución común es crear un manual de procesos para el tiempo de entrega de mercancías importadas.

Debido costo de crear un manual de procesos es demasiado alto para

Es posible que no hayan identificado una necesidad clara

3.- ¿Por qué cree usted que las demás empresas no han invertido?	el beneficio potencial que obtendrían, o que no hayan considerado la implementación de un manual de procesos como una instrumento útil para mejorar su operación logística.	de un manual de procesos, ya que ya tienen sistemas y procedimientos logísticos implementados.	Ahorro de costos en las operacionalizaciones de procesos.
--	---	--	---

Fuente: Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A (2022).

Elaborado por: Escobar,M. & Moreira,C. (2022)

Tabla 6*Entrevista 2*

		Entrevistado 1	Entrevistado 2	
Categoría de análisis	Subcategoría	Ing. David Bueno– importaciones – Tevcol S. A	Ing. Jorge Cordero– Coordinador Import/Export– Matriflexo S.A	Resumen Ejecutivo
	4.- ¿ Mencione las utilidades que ha traído a su compañía la implementación de la herramienta?	Permitió establecer un enfoque consistente para la gestión de los procesos logísticos, ayudando a reducir la redundancia y mejorar la eficiencia de los procesos logísticos.	Uno de los beneficios ha sido identificar los procesos costosos y a reducir los costos de almacenamiento y manejo.	El manual de procesos ha ayudado a mejorar la satisfacción del cliente.

		La falta de tiempo ya que implica	Falta de recurso, debido a que	Se menciona que
Los manuales de procesos en función de las empresas que cuentan con la aplicación de la herramienta	5.- ¿Cuáles son los factores que dificultan la implementación de manuales de procesos logísticos?	una gran cantidad de trabajo, lo que significa que los equipos logísticos a menudo tienen que sacrificar el tiempo que podrían invertir en actividades más productivas.	es un instrumento costoso que implica una inversión de recursos. Esto puede ser un problema para las organizaciones con presupuestos limitados.	debido a varios factores hay dificultades, pero su implementación trae preferencia.
	6.- ¿Han implementado algún software o herramienta alterna que complemente la efectividad de este manual de procesos logísticos?	De momento no hemos implementado un software. Aún no se ha analizado en ese aspecto.	Si se ha implementado.	Una empresa si tiene software; la otra aún no.

Fuente: Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A (2022).

Elaborado por: Escobar, M. & Moreira, C. (2022)

Tabla 7*Entrevista 3*

		Entrevistado 1		Entrevistado 2	
Categoría de análisis	Subcategoría	Ing. Priscila Sánchez– importaciones – Codielectric S.A	Ing. Luis Jimenez– Coordinador Import/Export– Importadora Jimenez S.A	Resumen Ejecutivo	
1.- ¿Sus Proveedores conocen sobre manuales de procesos logísticos?		Es posible que algunos de los proveedores conozcan acerca de manuales de procesos logísticos.	No todos los proveedores tienen conocimiento sobre los manuales de procesos logísticos. Depende de la industria en la que se encuentran	Por lo general los proveedores de los clientes no tienen mucho conocimiento de este tipo de manuales.	

Los manuales de procesos en función de las empresas que no cuentan con la aplicación de la herramienta	2.- ¿Por qué no ha optado por la ejecución de un manual de procesos logísticos?	Por el momento no hemos optado porque lo hemos visto como algo difícil de aplicar o entender con nuestro personal, quizás se deba a que no tenemos una guía	La empresa está creciendo poco a poco y no se ha concentrado en la aplicación de los manuales de procesos aún.	Los clientes aun no han exigido que la empresa cuente con manual de procedimientos para sus operaciones logísticas.
	3.- ¿ Considera que sus productos en el mercado interno se encuentran en débiles a diferencia a los que ofrecen las empresas que cuentan con manuales de operaciones logísticas?	Definitivamente si porque nosotros aun no controlamos problemas o riesgos que llegasen a estar presente en la cadena logística.	Claro que sí, porque las empresas siempre buscan proveedores que cuenten con procesos ordenados.	Los dos entrevistados llegaron a la conclusión que los manuales de procesos si generan una ventaja competitiva.

Fuente: Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A (2022).

Elaborado por: Escobar,M. & Moreira,C. (2022)

Tabla 8
Entrevista 4

	Entrevistado 1	Entrevistado 2	
Categoría de análisis	Ing. Priscila Ordoñez– importaciones – Codielectric S. A	Ing. Luis Jimenez– Coordinador Import/Export– Importadora Jimenez S.A	Resumen Ejecutivo
4.- ¿Los manuales de procesos logísticos permiten expandir su negocio?	Es muy importante ese valor añadido en cuanto porque hace crear servicios de calidad, ya que aumenta en un gran porcentaje el ritmo de captación de clientes, es un soporte que contribuye en gran medida a la competitividad.	Como empresa importadora, nuestros productos solo se comercializan en el Ecuador, y todas las operaciones manuales nos permitirán llegar a un mayor alcance en todos los rincones del país.	Es importante y genera valor agregado a la calidad, al mercancía y/o servicio que se ofrece en un negocio.

Los manuales**de procesos en****función de las****empresas que****no cuentan****con la****aplicación de****la****herramienta**

5.- ¿Qué lineamientos utilizan para promover la seguridad de su mercancía?

6.- ¿Está dispuesto a invertir manuales de procesos logístico?

Exigimos que los productos

importados cuenten con certificados de calidad para nuestros consumidores.

Por supuesto que sí y más aun con todo lo que se ha expuesto es fundamental contar con manuales de procesos.

Los proveedores deben ser

certificados así tenemos un respaldo en la seguridad de nuestras compras.

Claro que si y cuanto demuestren su efectividad y rendimiento.

Se utilizan los

parámetros en cuanto al control de calidad.

Si se aplicarían manuales de procesos, para generar competitividad.

Fuente: Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A (2022).

Elaborado por: Escobar,M. & Moreira,C. (2022)

3.9 Análisis de las entrevistas

Parte de los entrevistados y sus empresas han decidido que es importante invertir en manuales de procesos para todas sus operaciones por todos los beneficios que brinda dicha herramienta, Así mismo revisar estos procesos logísticos les da muchas oportunidades de descubrir cualquier tipo de inconvenientes que se presenten en el tramo de la cadena logística, para tomar decisiones para solucionarlos. Además, al ingresar a un negocio altamente competitivo, las compañías se enfocan en herramientas para optimizar procesos y optimizar tiempos y costos. Sin embargo, algunos de los entrevistados dijeron que sus empresas aún no han optado por implementarlo, porque muchos de ellos creen que es solo una herramienta necesaria para las empresas con grandes infraestructuras, capitales fuertes, y requiere actualización y capacitación constante. En función de lo mencionado por los entrevistados se puede decir que los manuales de procesos logísticos de transporte permiten a una empresa establecer una estructura para administrar los procesos logísticos relacionados con el transporte y gestionar los recursos de manera eficiente. Esto ayuda a reducir los costos logísticos, mejorar la efectividad y crea una mejor satisfacción al cliente. Los manuales de procesos permiten identificar los puntos de falla al momento de planificar, supervisar y controlar la operación logística del transporte. Estos manuales también ayudan a establecer buenas prácticas en la gestión de procesos, que, a su vez, mejoran la competitividad de la empresa. Además, según lo que indican los entrevistados los manuales también proporcionan información sobre los procedimientos que pueden generar la satisfacción de los clientes al ser ordenados.

3.10 Triangulación de entrevistas dirigida directivos de la compañía

Tabla 9

Entrevista 5

		Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Categoría de análisis	Subcategoría	GERENTE GENERAL	EJECUTIVO DE OPERACIONES	JEFE DE LOGÍSTICA
El manual de procesos logístico de Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A	1.- ¿Cuáles son los procesos logísticos de transporte que maneja Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S?A?	Los procesos logísticos de transporte son marítimo, aéreo y terrestre,	Procesos logísticos de transporte son marítimo, aéreo y terrestre.	Los habituales son procesos logísticos de transporte son marítimo, aéreo y terrestre.
	2.- ¿Cuál es el proceso logístico de transporte que tiene mayor relevancia para la	El proceso logístico de transporte terrestre tiene mayor relevancia, porque son manejados en el entorno	El transporte terrestre tiene más relevancia porque lleva una mayor gestión dentro del territorio	Dentro del proceso logístico el transporte más adecuado es el terrestre ya que requiere más control sobre el territorio

compañía y por qué?	nacional, y los embarques marítimos y aéreos, los dependemos de empresas terciarias.	ecuatoriano y se realizan los respectivos seguimientos, en cambio en otro tipo de transporte dependemos de otras empresas.	ecuatoriano y se realizan las actividades de seguimiento correspondientes, pero para otro tipo de transporte nos apoyamos en otras empresas.
3.- ¿Cómo manejan la coordinación de las rutas de carga para el transporte de mercancías?	Los transportes son encontrados mapeados por rutas autorizadas para el transporte de mercancías pesadas, normatividad establecida por el Ministerio de Transporte y Obras Públicas.	Los atascos de tráfico son inevitables. Las rutas alternativas aprobadas pueden no ser siempre factibles ya que no se sabe cómo cambiarán los niveles de combustible.	Se coordina las rutas de carga mediante la planificación, la programación y el seguimiento de los viajes.

Fuente: Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A (2022).
Elaborado por: Escobar, M. & Moreira, C. (2022)

Tabla 10
Entrevista 6

		Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Categoría de análisis	Subcategoría	GERENTE GENERAL	EJECUTIVO DE OPERACIONES	JEFE DE LOGÍSTICA
El manual de procesos logístico de Moreira y Moreira Servicios Logísticos	4.- ¿Cuáles son los retos que generalmente enfrenta la empresa dentro de los procesos de transporte terrestre de mercancías?	Los presupuestos ajustados para el transporte terrestre pueden acortar la magnitud de una empresa para mejorar su servicio.	Los robos, embotellamientos, mal clima, accidentes en ruta al momento de la entrega de una mercancía.	La deficiencia de controles de calidad en las carreteras adecuados puede provocar averías en el camino, lo que aumenta los costos.
	5.- ¿Cuáles cree que son factores clave para garantizar un buen	Establecer un buen sistema de seguridad para asegurar que la carga y	Establecer una buena comunicación con el equipo para asegurar que los pedidos se	Comprender y seguir las regulaciones y los requisitos de seguridad de

MyMcomex S.A	servicio de carga?	los bienes estén seguros.	entreguen a tiempo y en buenas condiciones, y dejar a un lado las predicciones de tiempos.	las autoridades gubernamentales de la zona de destino.
6.- ¿Qué tan importante es para su empresa crear un manual de logística de transporte para la entrega de mercancías importadas de sus clientes?	Creo que será muy importante. Hemos realizado esfuerzos para mejorar nuestras operaciones logísticas, pero aún existen límites, especialmente en la cadena de procesos de nuestros clientes.	Esto ayudaría mucho, especialmente al organizar mejor los procesos internos en los que se basa la entrega. Por ejemplo, que se centre en los procesos de transporte terrestre y se cree una mejor programación de rutas o la capacidad de responder a problemas de entrega inesperado.	El organizarse mejor acelera los procesos internos que subyacen a la entrega.	

Fuente: Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A (2022).

Elaborado por: Escobar,M. & Moreira,C. (2022)

3.11 Análisis de entrevistas a directivos de la compañía

De acuerdo las entrevistas realizadas al personal de empresa, se conoció con más detalle los procesos logísticos de transporte que manejan actualmente, así como el proceso de transporte con mayor relevancia que tiene el negocio, de igual manera las dificultades que enfrenta la empresa en el proceso de transporte de carga por carretera que provienen de factores tanto internos como externos, entre ellos la ausencia de una conveniente planificación de las rutas logísticas, la falta de planificación de rutas alternativas en caso de embotellamientos, accidentes, robo, etc. Se ha intentado superar estos desafortunados factores mediante la predicción de tiempos de entrega más tempranos a los clientes, pero los retrasos superan el tiempo estimado aumenta el riesgo de carga, retrasos y la mala calidad del servicio. Por otra parte, a pesar de que se utilizan las rutas autorizadas por el MTOP, la falta de una adecuada planificación que considere imprevistos, no alcanza para llegar con tiempos óptimos. Si bien la solución a estos factores puede parecer simple, el problema radica en un problema más profundo, a saber, la falta de una adecuada planificación interna de los procesos logísticos involucrados en las entregas. Por lo tanto, los entrevistados coinciden en la importancia de un manual de procesos logísticos de transporte terrestre que mejore estos procesos internos y así mejorar los tiempos de entrega en el transporte de mercancías importadas de los clientes de la compañía.

3.12 Análisis de los datos obtenidos mediante la observación

Tabla 11

Ficha de observación

Ítem	Descripción	Si	No	Observación
1	Se utilizan formatos para el inicio de un nuevo requerimiento		X	Empresa no cuenta con formatos establecidos
2	Se revisan las ordenes de retiro para verificar fecha y tiempo de transporte a patio de retiro y puerto	X		Se visualizan las órdenes para conocer la hora promedio de salida.
3	La empresa se apaga a los objetivos empresariales	X		La empresa trabaja día a día para cumplirlos.
4	Cuentan con la suficiente cantidad de transportes para cubrir la demanda		X	No cuentan con muchas unidades propias
5	Se realiza la inspección de la carga antes de ser transportada		X	No se realiza la inspección dado que el servicio es tercerizado
6	Los operadores cuentan con formatos para el registro de novedades		X	No cuentan con formatos establecidos
7	Se cumple al 100% con la norma BASC.		X	No cuenta con Normas Basc
8	La empresa cuenta con los instrumentos necesarios para el progreso de la logística de transporte de carga pesada		X	No cuentan con instrumentos tecnológicos adecuados
9	Se cumplen todas las actividades detalladas en el mapa de procesos logísticos de la empresa	X		No se realiza la inspección dado que el servicio es tercerizado

Fuente: Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A (2022).

Elaborado por: Escobar,M. & Moreira,C. (2022)

Informe Final

Antecedentes

La empresa Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A, es una empresa altamente capacitada para administrar y brindar servicios integrales en comercio exterior, contamos con excelentes aliados a nivel nacional e internacional los que nos permite adaptarnos a todas sus necesidades de importación y exportación. La compañía, se inició el 31 de enero del 2017, por los fundadores fueron Crithian Ricardo Moreira Castro y Julio Cesar Moreira Castro.

Misión

Administrar correctamente todos los procedimientos relacionados en comercio exterior.

Visión

Ser líderes en servicios y asesorías integrales en comercio exterior del Ecuador.

Tabla 12

Valores de la empresa

Valores de la empresa	
Responsabilidad	Ser responsable en cada procedimiento o trámite aduanero.
Compromiso	Estar siempre comprometido con el buen servicio.
Honestidad	Ser una persona honesta a la hora de brindar información sobre los procesos de logísticos y de cada cliente.
Lealtad	Tener lealtad con todos los compañeros de trabajos y clientes.

Fuente: Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A (2022).

Elaborado por: Escobar,M. & Moreira,C. (2022)

Descripción del negocio

Según la página web de Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A, se expresa lo siguiente: “Somos una empresa altamente capacitada para administrar y brindar servicios integrales en comercio exterior, contamos con grandes aliados en el país y en el exterior, permitiéndonos atender todas sus necesidades de importación y exportación”.

Justificación de la Propuesta

La implementación de manuales de procesos logísticos de transporte terrestre de mercaderías en la empresa Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A podría ser una herramienta fundamental para garantizar que una de las actividades principales que Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A oferta se realicen de manera eficiente y segura. Esto es especialmente importante si la empresa transporta mercancías de un lugar a otro. Los manuales de procesos logísticos de transporte terrestre proporcionan información detallada sobre los procedimientos a seguir antes, durante y después de un viaje para asegurar que todos los productos se entreguen en el lugar y la fecha previstos. Estos manuales también proporcionan los detalles de los sistemas de seguridad que se deben implementar para asegurar la seguridad de las mercancías durante el transporte. Los manuales de procesos logísticos de transporte también ayudan a reducir los costos de transporte, ya que ayudan a identificar los métodos de transporte más baratos disponibles. Esto asegura que la empresa obtenga el mejor precio posible para sus necesidades de transporte.



**MANUAL DE NORMAS, POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS DE
TRANSPORTE TERRESTRE PARA MOREIRA
Y MOREIRA SERVICIOS LOGISTICOS
MYMCOMEX S.A**

Aprobado por: Gerencia General

Introducción

Este manual contiene información importante sobre los procesos logísticos de transporte que la empresa Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A utiliza para entregar mercancías a sus clientes. El objetivo de este manual es proporcionar la información necesaria para entender y administrar las tareas logísticas relacionadas con el transporte. En este manual se encontrará información sobre los diferentes tipos de transporte disponibles, los pasos y procedimientos necesarios para realizar un pedido de transporte, así como los requisitos de documentación y seguridad. También encontrará información sobre cómo seleccionar un transportista y cómo abordar los problemas relacionados con el transporte. Este manual de proceso logístico de transporte está diseñado para ayudar a Moreira y Moreira Servicios

Logísticos MyMcomex S.A a gestionar eficientemente sus operaciones de transporte. A través de una definición detallada de los procesos y los procedimientos necesarios, este manual permitirá a los empleados comprender y aplicar a sus operaciones las mejores destrezas en la administración de la logística de transporte, garantizando así la entrega oportuna y segura de los bienes. Además, este manual contribuirá a mejorar la eficiencia y a reducir costos, lo que se traducirá en una mayor satisfacción de los clientes.

Objetivos

- Proporcionar una guía clara y detallada sobre los procesos y procedimientos necesarios para la gestión eficiente de la logística de transporte.
- Asegurar que los empleados comprendan y aplicar a sus operaciones las mejores habilidades en la gestión de la logística de transporte.
- Garantizar la entrega oportuna y segura de los bienes.
- Despegar la eficiencia y reducir los costos en la gestión de la logística de transporte.
- Crecer la fidelidad de los clientes.
- Contribuir con la continuidad de los procesos de negocio y la mejora continua.
- Servir como una herramienta de capacitación para los empleados y para el personal nuevo que se integra a la empresa.
- Establecer un fundamento sólido en el momento de tomar las decisiones en cuanto a logística de transporte.

Alcance del Manual

- Políticas y procedimientos para planificación y gestión de la logística de transporte, incluyendo la selección de proveedores de transporte y la negociación de tarifas.

- Responsabilidades y roles de los diferentes departamentos y empleados en la gestión de la logística de transporte.
- Procesos para la gestión de los envíos, incluyendo la emisión de órdenes de transporte, el seguimiento de envíos y la gestión de incidencias.
- Requisitos de seguridad y regulaciones aplicables a la logística de transporte, incluyendo la gestión de documentación, seguros y aduanas.
- Procesos para el desarrollo continuo y la diligencia de la calidad en la logística de transporte.

Manual de Políticas, Normas y Procedimientos Logísticos de Transporte terrestre para Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S. A

Políticas Generales

- 1.- Es responsabilidad de los gerentes, que la operación de los transportes con los que se trabajan cumpla con las normas autorizadas y se asigne en su trabajo diario, con los todos procedimientos descritos en este manual.

- 2.- Los procedimientos aquí definidos son aplicables a todos los empleados de la empresa, respetando las competencias propias de cada aérea y la línea de mando aplicable en las distintos puestos que lo componen.

- 3.- No se modificarán arbitrariamente de los procedimientos descritos en el siguiente manual podrá cambiar su contenido, ámbito o período de aceptación sin autorización del gerente general de Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A

- 4.- Es responsabilidad del operador del área de transferencia promover el desarrollo y activación de los procedimientos de este manual.

Manual de Políticas, Normas y Procedimientos Logísticos de Transporte

Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A

Normas Generales

1. Seguirán estrictamente los procedimientos establecidos por el Departamento de Operaciones de Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A. para determinar los parámetros operativos de consumo de combustibles, lubricantes y neumáticos para la operación. Operaciones diarias, así como para todos los planes y presupuestos del año.
2. Las unidades deberán estar eficazmente dirigidas para cumplir con el desempeño de todos los trabajos que les sean encomendados y deberán permanecer dentro de las estructuras del poder ejecutivo durante los días y horas de vacaciones sin excepción.
3. Los vehículos antiguos serán dados de baja de acuerdo con la legislación y normativa administrativa vigente y en la dirección de la propuesta de baja del parque general de la empresa.
4. Sera responsabilidad directa al jefe de aérea el uso de cualquier vehículo propiedad de Moreira e Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A., exclusivamente para los empleados adscritos a la unidad.

5. Todas las unidades de propiedad de Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A deben estar aseguradas contra accidentes y daños, anomalías a terceros, por parte del aérea administrativa.
6. Será responsabilidad del jefe de logística, observar la selección de los (choferes) de las empresas de transporte que se contrate.
7. Es prohibido poner sobre peso a los vehículos, la responsabilidad será de los jefes de áreas de transporte y sus unidades operativas, el de revisar se respeten todos los límites de carga establecidos en el presente manual.
8. Serán responsables las aéreas administrativas de las unidades operativas, así como de realizar los trámites administrativos que en este caso necesiten los vehículos para circular.

Manual de Políticas, Normas y Procedimientos Logísticos de Transporte terrestre para Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S. A

Procedimientos:

Actividad	Detalle o descripción
<p>Registro de Unidades de Transporte terrestre de Mercaderías</p>	<p>1.- Con una carta o comunicación del Gerente General de Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A., enviará al responsable de las unidades de transporte los documentos de respaldo para la adquisición, los documentos de autorización y los documentos de respaldo correspondientes. Vehículos que formarán parte de la actividad empresarial de Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A.</p> <p>2.- El responsable del vehículo de Transportes o su delegado, en el sistema de administración vehicular registrar los datos de los vehículos comprados o transferidos al Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A, detallando: unidad, modelo, marca, color, año de fabricación, número claro y correcto del motor y número de chasis, así como la capacidad, peso y valor.</p>
	<p>1.- El responsable de la unidad de transporte deberá designar a un conductor profesional como custodio de la unidad, teniendo en cuenta la configuración del vehículo.</p>

Elaboración de Actas para la entrega o recepción de las Unidades de Transporte terrestre de Mercaderías

2.- El responsable del vehículo de Transportes o personal a cargo elaborará el Acta de Entrega Recepción para la suscripción correspondiente, Entre el Jefe de la Unidad de Transporte y el Chofer Guardabosques, este proceso se realizará siempre que haya un cambio de autoridad, como el Jefe de la Unidad de Transporte y/o Chofer Especialista, para cuidar el vehículo asignado.

3.- El Gerente de la Unidad de Transporte o su personal a cargo emitirá órdenes de despacho a cada Conductor Profesional de Seguridad que reciba un informe firmado de que se ha obtenido el consentimiento.

4.- Luego de firmado el informe duplicado, la primera copia impresa se depositará en la unidad de transporte y la segunda copia se entregará al conductor profesional para su custodia.

<p style="text-align: center;">Elaboración de Órdenes de Movilización</p>	<p>1.- El responsable del vehículo de transporte, de conformidad con las normas escritas de la autoridad de conformidad con las normas generales alternativas sobre el uso, mantenimiento, control y determinación del vehículo, podrá preparar órdenes de llenado semanales o mensuales para cada parte del vehículo de Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A.</p> <p>2.- El responsable del vehículo de Transportes o su personal registrará en el Sistema de Administración Vehicular cada Orden de Movilización.</p> <p>3.- El jefe de transporte o su representante entrega la orden de movilización a cada conductor profesional supervisor que la recibe, dejando un protocolo de confirmación firmado.</p> <p>4.- El encargado del transporte o persona autorizada deberá entregar copia impresa</p>

	del recibo de la orden de despacho firmado y certificado por el conductor profesional a cargo del servicio.
--	---

Figura 7

Diagrama de Procesos

Manual de Políticas, Normas y Procedimientos Logísticos de Transporte terrestre para Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S. A

Diagrama de Procesos



Fuente: Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A (2022).

Elaborado por: Escobar,M. & Moreira,C. (2022)

Manual de Políticas, Normas y Procedimientos Logísticos de Transporte terrestre para Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S. A

Descripción del Proceso Logístico de Distribución y Transporte terrestre de Mercancías

1. El proceso de logística de distribución de mercancías por transporte se inicia cuando la empresa recibe una solicitud de servicios de transporte por parte del cliente, a quien el gerente de operaciones elabora y envía una oferta. Una vez que el cliente haya aprobado la oferta. En este punto, cabe destacar que esta acción no se formalizó en ningún contrato.
2. Paralelamente al procedimiento de envío de la mercancía, el asistente contable prepara una factura y la envía al cliente. El gerente de logística de planta de Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A es responsable de verificar la disponibilidad de unidades e informar al gerente operativo quien, al recibir esta información, elige un vehículo que cumpla con los requisitos del cliente o subcontrata el transporte. Si el vehículo se va a subcontratar, lo hará uno de los proveedores de servicios.
3. Posteriormente, el responsable de logística planifica la ruta y entrega al conductor los documentos necesarios, tales como la declaración de aduana, declaración de finiquito y factura emitida por el transporte terrestre, además de enviar al cliente la información de la unidad y del chofer.

4. El operador recoge la mercancía desde el depósito temporal donde se encuentra la mercancía importada hasta el depósito del cliente. Cuando llega a destino, el conductor entrega el documento al cliente y gestiona la descarga, si el cliente cuenta con el equipo necesario para las operaciones anteriores, si no se requiere equipo, puede subcontratar a terceros, si no hay estibadores, de la misma manera. En este caso, el servicio puede ser subcontratado, y luego de descargar la mercancía, el chofer se encarga de devolver los contenedores vacíos al almacén de la naviera, por lo que Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A monitorea su ejecución a través de su gerente de logística.

Manual de Políticas, Normas y Procedimientos Logísticos de Transporte de Transporte terrestre para Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S. A				
Secuencia de Procedimientos Logísticos de Transporte terrestre para Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S. A				
Detalle de Actividad		Dependencia	Duración	
			Minutos	Días
A	Recibir requerimiento		14	1
B	Elaborar y enviar cotización	B-A	55	1
C	Confirmación del cliente	C-B	110	1
D	Tramitar en puerto el retiro de mercancías	D-C	110	1
E	Preparar factura	E-D	50	1
F	Revisar disponibilidad de transporte	F-D	50	1
G	Seleccionar Vehículo a subcontratar	G-F	40	1
H	Planificar rutas	H-E, G	50	1
I	Enviar información al cliente	I-H	25	1
J	Trasladar y descargar mercancías	J-H	140	2

Manual de Políticas, Normas y Procedimientos Logísticos de Transporte de Transporte terrestre para Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S. A

Planes de contingencia en la gestión de procesos logísticos del transporte terrestre de mercancías.

1. Establecer control de inventario adecuado para identificar y seguir los envíos.
2. Utilizar sistemas de seguimiento GPS para ubicar los envíos.
3. Mantener un registro de los envíos.
4. Contar con un sistema de comunicación rápida entre los equipos de transporte y los destinos.
5. Utilizar una plataforma de gestión de transporte para asegurar una entrega rápida y segura.
6. Establecer un sistema de contingencia para manejar situaciones imprevistas.
7. Monitorear el estado de los envíos y asegurar que se entreguen a tiempo.
8. Establecer un método de seguridad para proteger la mercadería transportada.
9. Establecer trazabilidad de la calidad de los productos.
10. Mantener un registro de los gastos de envío.

Conclusiones

Una vez terminado el desarrollo de investigación del presente estudio, se concluye lo siguiente:

- Se realizó un diagnóstico inicial respecto a la situación de la empresa y los procesos logísticos que manejan, con esto se pudo determinar las falencias y deficiencias que existen en sus procesos de transporte, así mismo se conoció el proceso de transporte con mayor relevancia de la compañía.
- Se realizó el levantamiento de información mediante la técnica de la entrevista, y su herramienta, el cuestionario de entrevista, a clientes y personal de la compañía, con el fin de obtener un panorama basado en la experiencia acerca de estrategias para el desarrollo correcto del proceso logístico de transporte en la empresa.
- Se definió la estructura del manual de procesos logísticos de transporte, mediante modelos de manuales de procesos de investigaciones realizadas.
- Se diseñó un manual de Políticas, de Normas y Procedimientos Logísticos De Transporte Terrestre para Moreira y Moreira Servicios logísticos MyMcomex S.A, con el fin de contribuir a la mejora continua de la empresa y los procesos de transporte.

Recomendaciones

Para poder mejorar los procesos logísticos y asegurar el correcto funcionamiento de la entrega de mercancía que ofrece la empresa, se recomienda que se implemente el manual de procedimientos logístico para transporte terrestre de mercancía en la compañía Moreira y Moreira Servicios logísticos MyMcomex S.A, el cual permite optimizar y mejorar la entrega de carga, y el desarrollo de las actividades de la operación logística, a través de una buena organización de los procedimientos logísticos.

- Se recomienda realizar capacitaciones al personal involucrado en el proceso de transporte para estar actualizados, en las mejoras, tecnologías y en todo lo que tenga relación a los procesos que tienen a su control.
- Se recomienda el uso de candados de seguridad satelital en cada una de las unidades de transporte para de esta manera proteger la mercadería de cualquier tipo de eventualidad externa que la ponga en riesgo.
- Sería recomendable establecer criterios de selección de transportistas, como tarifas, experiencia, seguros, récord de entregas y calidad de servicio. Se recomienda establecer un proceso para la auditoría de los procesos logísticos de transporte, incluyendo la revisión de la documentación, los controles de calidad, las inspecciones, etc.

Bibliografía

- Aguilar, J., Cali, C., & Oleas, C. (2021). *Análisis del transporte y proceso logístico caso “Importadora Allauca” Chile*. Obtenido de file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Dialnet-AnalisisDelTransporteYProcesoLogisticoCasoImportad-8094452.pdf
- Aiteco. (2019). *Qué son los procesos*. Obtenido de <https://www.aiteco.com/que-es-un-proceso/>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (12 de Agosto de 2008). *Constitución de la República del Ecuador*.
- CEUPE. (2018). La importancia de la logística. *CEUPE*, 1.
- Coello, B. y. (2017). *ESTUDIO DEL PROCESO DE LOS PROBLEMAS DE LA LOGÍSTICA*. Obtenido de ESTUDIO DEL PROCESO DE LOS PROBLEMAS DE LA LOGÍSTICA: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3475/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-143.pdf>
- Euroinnova. (2018). *Promover el manual de procedimientos que es una herramienta útil para la empresa*. Obtenido de <https://www.euroinnova.ec/blog/manual-de-procedimientos-que-es#:~:text=Manual%20de%20procesos%3A%20es%20una,en%20herramientas%20como%20power%20point.>
- Gallegos, B., & Rengifo, L. (2017). *Elaboración del manual de procesos para los procedimientos logísticos de la empresa natural Foods*. Obtenido de Univalle: <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/21845/ELABORACI>

%C3%93N%20DE%20UN%20MANUAL%20DE%20PROCESOS%20LOG%C3%8
DSTICOS..pdf?sequence=1&isAllowed=y

Geormarleting Corp. (2021). *Mapa de Procesos*.

Gordon, J. (2021). *The Business Professor*. Obtenido de ¿Qué es Logística?:

https://thebusinessprofessor.com/en_US/mgmt-operations/logistics-definition

Gutemberg y Paula . (2020). IMPORTANCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE

MANUALES DE FUNCIONES. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico - Tecnológicas*, 13.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc

Graw Hill. Obtenido de [http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-](http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf)

[content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-](http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf)

[edicion.compressed.pdf](http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf)

Leocadio, A. (2020). *Manuales Organizacionales*. Aida Avendaño Ortega.

Mulville, S. (2020). *América Latina y el Caribe tiene un problema con los camiones, pero la*

solución viene en camino. Obtenido de

[https://idbinvest.org/es/blog/transporte/america-latina-y-el-caribe-tiene-un-problema-](https://idbinvest.org/es/blog/transporte/america-latina-y-el-caribe-tiene-un-problema-con-los-camiones-pero-la-solucion)

[con-los-camiones-pero-la-solucion](https://idbinvest.org/es/blog/transporte/america-latina-y-el-caribe-tiene-un-problema-con-los-camiones-pero-la-solucion)

Muñoz, C. (2018). *ELABORACIÓN DE LOS MANUALES DE FUNCIONES Y*

PROCEDIMIENTOS. Obtenido de ELABORACIÓN DE LOS MANUALES DE

FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS:

[https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/19085/0602513.pdf?s](https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/19085/0602513.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[equence=1&isAllowed=y](https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/19085/0602513.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Muñoz, F. (2018). *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de.*

Obtenido de Tesis Universidad Andina Simón Bolívar.

Nal. (2018). *Proceso logístico.* Obtenido de <https://www.nalww.mx/es/blog/2018/09/que-es-el-proceso-logistico>

Peréz, C. (2017). *Análisis de la confiabilidad del tiempo de tránsito en sistemas.* CIATEC.

Sydle. (2022). *Gestión de Procesos.* Obtenido de <https://www.sydle.com/es/blog/gestion-de-procesos-pasos-6037b68028cdd30c1cce65bd/>

Tradelog. (2019). *Diagnóstico Logístico.* Obtenido de <https://www.tradelog.com.ar/blog/diagnostico-logistico/>

Transgesa. (2018). *QUÉ ES LOGÍSTICA.* Obtenido de <https://www.transgesa.com/blog/que-es-logistica/>

Vergara, M. V. (2017). LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN. *SCIELO*, 1.

Anexo 1

Entrevista a clientes que cuentan con manuales de procedimiento

OBJETIVO: Conocer la importancia de los manuales de procesos logísticos de las empresas que ya trabajan con el mencionado instrumento.

INSTRUCCIONES: La presente entrevista no posee tiempo límite y es individual.

1. ¿Qué motivó a su empresa a invertir en manual de procesos logísticos?
2. ¿De qué manera han solucionado los problemas en el tiempo de entrega de las mercancías?
3. ¿Por qué cree usted que las demás empresas no han invertido?
4. ¿Mencione los beneficios que ha traído a su empresa la implementación de la herramienta?
5. ¿Cuáles son los factores que dificultan la implementación de manuales de procesos logísticos?
6. ¿Han implementado algún software o herramienta alterna que complemente la efectividad de este manual de procesos logísticos?

Anexo 2

Entrevista a clientes que no cuentan con manuales de procedimiento logístico.

OBJETIVO: Comprender las percepciones de las empresas que no cuentan con manuales de procedimiento logístico.

INSTRUCCIONES: La presente entrevista no posee tiempo límite y es individual.

1. ¿Sus Proveedores conocen sobre manuales de procesos logísticos?
2. ¿Por qué no ha optado por la ejecución de un manual de procesos logísticos?
3. ¿Considera que su producto en el mercado nacional está en desventaja con los productos ofrecidos por empresas que si tienen manuales de procesos logísticos?
4. ¿Los manuales de procesos logísticos permiten expandir su negocio?
5. ¿Qué lineamientos utilizan para garantizar la seguridad de su producto?
6. ¿Estaría dispuesto a invertir manuales de procesos logísticos?

Anexo 3

Entrevista al Gerente de Operaciones, Ejecutivo de Operaciones y jefe de Logística

OBJETIVO: Identificar los procesos logísticos de transporte aplicados por Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A, el de mayor relevancia para el desarrollo de la propuesta, así como sus percepciones respecto a las dificultades en los tiempos de entrega de mercancías.

INSTRUCCIONES: La presente entrevista no posee tiempo límite y es individual.

1. ¿Cuáles son los procesos logísticos de transporte que maneja Moreira y Moreira Servicios Logísticos MyMcomex S.A?
2. ¿Cuál es el proceso logístico de transporte que tiene mayor relevancia para la compañía y por qué?
3. ¿Cuáles son los retos que generalmente enfrenta la empresa dentro de los procesos de transporte terrestre de mercancías?
4. ¿Cómo manejan la coordinación de las rutas de carga para el transporte de mercancías?
5. ¿Cuáles cree que son factores clave para garantizar un buen servicio de carga?
6. ¿Qué tan importante es para su empresa crear un manual de logística de transporte para la entrega de mercancías importadas de sus clientes?

Anexo 4

Registro fotográfico de la Entrevista realizada diversos colaboradores de la compañía
MYMCOMEX S.A.



