



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA

**“OPTIMIZACIÓN DE LA LOGÍSTICA DE DISTRIBUCIÓN DE LA
EMPRESA INLOG S.A., CUENTA IDEAL ALAMBREC, CIUDAD DE
GUAYAQUIL”**

AUTORES

GALARZA GALARZA GABRIELA JOHANNA.

BRIONES GARCÍA JOSÉ PIERRE.

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

TUTORA

ING. BAJAÑA VILLAGÓMEZ YANINA SHEGIA, MGS.

GUAYAQUIL - ECUADOR

2013



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Srta. Galarza Galarza Gabriela Johanna y el Sr. Briones García José Pierre como requerimiento parcial para la obtención del Título de Ingeniero Comercial.

TUTOR (A)

ING. BAJAÑA VILLAGÓMEZ YANINA SHEGIA, MGS.

REVISORES

ING. ALBURQUERQUE PROAÑO PEDRO DENNYS, MGS.

ING. LÓPEZ MONCAYO EDGAR ROBERTO, MGS.

DIRECTOR DE CARRERA

ING. VERGARA PEREIRA DARÍO MARCELO, MGS.

Guayaquil, a los 18 días del mes de Junio del año 2013.



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, GALARZA GALARZA GABRIELA JOHANNA
BRIONES GARCÍA JOSÉ PIERRE

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación “Optimización de la logística de distribución de la empresa INLOG S.A., cuenta Ideal Alambrec, ciudad de Guayaquil”, previa a la obtención del Título de **Ingeniero Comercial**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente, este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 18 días del mes de Junio del año 2013.

Autores

GALARZA GALARZA GABRIELA JOHANNA

BRIONES GARCÍA JOSÉ PIERRE



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORIZACIÓN

Nosotros, GALARZA GALARZA GABRIELA JOHANNA
BRIONES GARCÍA JOSÉ PIERRE

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación**, en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: “Optimización de la logística de distribución de la empresa INLOG S.A., cuenta Ideal Alambrec, ciudad de Guayaquil”, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 18 días del mes de Junio del año 2013.

LOS AUTORES

GALARZA GALARZA GABRIELA JOHANNA

BRIONES GARCÍA JOSÉ PIERRE

AGRADECIMIENTO

A Dios, por alentarnos y darnos fortaleza cuando más lo necesitábamos, por darnos sabiduría para finalizar bien nuestra tesis y por ser nuestra guía en nuestro diario vivir.

Gracias a nuestra tutora Mgs. Yanina Bajaña Villagómez., porque nos orientó a realizar un buen trabajo de investigación que, con su paciencia y sabiduría, nos permitió realizar la tesis.

GALARZA GALARZA GABRIELA JOHANNA.

BRIONES GARCÍA JOSÉ PIERRE.

DEDICATORIA

A Dios, porque ha sido nuestro pilar fundamental para seguir y cumplir todas nuestras metas, porque nos enseñó que siempre guiará nuestros caminos y está a nuestro lado.

A nuestros padres, por habernos apoyado incondicionalmente en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que nos ha permitido ser una persona de bien, a elegir un buen camino. Gracias por darnos una carrera para nuestro futuro, todo esto se lo debemos a ustedes.

A nuestros hermanos, gracias por ayudarnos, los queremos mucho y nos da alegría de tener unos hermanos tan especiales que, a pesar de todo, siempre están motivándonos.

A nuestros amigos de la universidad que a pesar que no nos hayamos graduado con ellos, siempre nos han dado consejos o apoyado para salir adelante.

A todos nuestros demás familiares que siempre estarán en nuestros corazones, mil gracias por todo.

GALARZA GALARZA GABRIELA JOHANNA.

BRIONES GARCÍA JOSÉ PIERRE.

DECLARACIÓN

“NOSOTROS, GALARZA GALARZA GABRIELA JOHANNA y BRIONES GARCÍA JOSÉ PIERRE declaramos ser los autores del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales”.

GALARZA GALARZA GABRIELA JOHANNA

BRIONES GARCÍA JOSÉ PIERRE

AUTORÍA

Las ideas expuestas en el presente trabajo de investigación y que aparecen como propias, son en su totalidad de absoluta responsabilidad de los autores.

GALARZA GALARZA GABRIELA JOHANNA

BRIONES GARCÍA JOSÉ PIERRE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

EL TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

**ING. BAJAÑA VILLAGÓMEZ YANINA SHEGIA, MGS.
PROFESOR TUTOR**

**ING. ALBURQUERQUE PROAÑO PEDRO DENNYS, MGS.
PROFESOR –REVISOR # 1**

**ING. LÓPEZ MONCAYO EDGAR ROBERTO, MGS.
PROFESOR –REVISOR # 2**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CALIFICACIÓN

ING. BAJAÑA VILLAGÓMEZ YANINA SHEGIA, MGS.

TUTOR (A)

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO	I
DEDICATORIA	II
DECLARACIÓN	III
AUTORÍA	IV
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN	V
CALIFICACIÓN	VI
RESUMEN	VII
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1: DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	3
1.1 IMPORTANCIA Y JUSTIFICACIÓN	4
1.1.1 <i>IMPORTANCIA</i>	4
1.1.2 <i>Punto de vista de la empresa</i>	4
1.1.3 <i>Punto de vista de UCSG</i>	4
1.1.4 <i>Punto de Vista de Autores de la tesis</i>	5
1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.3 OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICO	7
1.3.1 <i>OBJETIVO GENERAL</i>	7
1.3.2 <i>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</i>	7
1.4 HIPÓTESIS	8
1.5 SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA	8
1.5.1 <i>PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA</i>	8
<i>Organigrama</i>	10
<i>MISIÓN</i>	19
<i>VISIÓN</i>	19
<i>PRINCIPIOS</i>	19
<i>VALORES</i>	19
<i>FODA</i>	21
<i>SERVICIOS</i>	22
<i>SERVICIO AL CLIENTE</i>	22
<i>POLÍTICA DE CALIDAD</i>	23
<i>POLÍTICA DE SEGURIDAD</i>	23
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	24
2.1 PROCESOS DE EVALUACIÓN FINANCIERA	24
• <i>Valor Presente Neto (VPN)</i>	25
• <i>Tasa Interna de Rendimiento (TIR)</i>	25
• <i>Tasa mínima aceptable de rendimiento</i>	25
2.1.1 <i>PROCESO DE DISTRIBUCIÓN</i>	26
2.1.2 <i>MEJORAR TIEMPO Y MOVIMIENTOS DE DISTRIBUCIÓN DE MERCADERÍAS</i>	28
2.1.3 <i>CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIO</i>	31
2.1.4 <i>PLANES DE CONTINGENCIA</i>	33

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA	34
3.1 GUÍAS DE OBSERVACIÓN	34
3.1.2 INVESTIGACIÓN DE CAMPO	34
3.1.3 INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA	35
CAPÍTULO 4: PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO LOGISTICO DE LA EMPRESA INLOG, CUENTA IDEAL ALAMBREC	35
4.1 ESTUDIO FINANCIERO PARA SABER SI ES CONVENIENTE COMPRAR UN CAMIÓN NUEVO O CONTRATAR UN CAMIÓN TERCERIZADO	36
4.1.1 COMPRA DE CAMIÓN NUEVO	36
4.1.2 CONTRATAR CARRO TERCERIZADO	44
4.2 SISTEMA DE COMUNICACIÓN	46
4.2.1 LOCALIZADORES GPS	46
4.2.1.1 Descripción del servicio	47
4.2.1.2 Funcionalidades	47
4.2.2 Capacitación de uso de Software Roadshow	49
4.2.3 Programa de capacitación de personal de transporte y distribución para el uso adecuado de celulares con internet	51
4.3 MANTENIMIENTO PÁGINA WEB	52
4.4 ACTIVIDADES DE PROCESO DE DISTRIBUCIÓN	53
4.4.1 Distribución de productos	53
4.4.2 Toma de pedidos	54
4.4.3 Recogidas devoluciones	55
4.4.3.1 Pasos de recogidas de devoluciones	55
4.4.3.1.1 Modelo donde se llevará el registro de los productos devueltos	55
4.4.4 Soluciones logísticas	56
4.4.4.1 Optimizar rutas	56
4.4.4.2 Planificación de rutas	56
4.4.4.2.1 DISTRIBUCIÓN DE RUTAS IDEAL ALAMBREC	57
4.4.4.2.1.1 ESCENARIO ACTUAL	58
4.4.4.2.1.1.1 Primer camión en la distribución	58
4.4.4.2.1.1.2 RUTA MEJORADA CON ROADSHOW	59
4.4.4.2.1.2 Segundo camión en la distribución	60
4.4.4.2.1.3 Tercer camión en la distribución	60
4.4.4.2.2 Visualización en el mapa con ruta actual	61
4.4.4.2.3 Visualización en mapa roadshow ruta mejorada	62
4.4.5 DISTRIBUCIÓN MES DE FEBRERO	63
4.4.6 DISTRIBUCIÓN PRONÓSTICO MES DE FEBRERO CON ROADSHOW	64
4.4.7 GRÁFICOS	65
4.4.8 ACORTAR LOS TIEMPOS EN LOS PROCESOS DE DISTRIBUCIÓN	66
4.5 Planes de contingencia	69
4.5.1 Plantilla de camiones adicionales	69
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES	73
CAPÍTULO 6: RECOMENDACIONES	79
BIBLIOGRAFÍA	81
ANEXO NO. 1	83
ANEXO NO.2	85

ANEXO NO. 3	86
ANEXO NO.4	103
ANEXO NO.5	112
ANEXO NO. 6	113
ANEXO NO. 7	116

RESUMEN

El presente proyecto propone la “Optimización de la logística de distribución de la empresa INLOGS.A., cuenta Ideal Alambrec, ciudad de Guayaquil”, dedicada a la prestación de servicios logísticos para empresas comerciales, industriales y de servicios en el Ecuador.

Se procedió a definir los siguientes problemas:

- ✚ Rotación de transportistas por motivo de ingreso de nuevos carros tercerizados, por retiro de transportistas actuales.
- ✚ Pérdida de tiempo en el proceso de distribución para la entrega de mercadería al cliente final.
- ✚ Existencia de Cuello de Botella en el despacho de mercadería, porque solo hay una grúa y 3 ayudantes en la empresa.
- ✚ Mala comunicación entre el departamento de distribución choferes, operador de distribución y el ejecutivo de cuenta.
- ✚ Planes de contingencia por si pasa algún inconveniente con los carros tercerizados que trabajan actualmente en la empresa INLOG, cuenta Ideal Alambrec.

Se analizó si era conveniente comprar un camión nuevo o contratar un carro tercerizado; de esta manera, se mejorará la logística de distribución para las entregas de mercaderías.

Al terminar de realizar los cálculos sobre el estudio financiero del camión nuevo o tercerizado, no se pudo evaluar el TIR y el VAN porque al ver los datos de los años estimados, se puede interpretar que al comprar un carro

nuevo, la empresa debe gastar mucho; en cambio, a un carro tercerizado solo se le paga por todas las rutas hechas en un día el valor de \$130 dólares diarios.

Seguidamente, se tratará de mejorar el proceso de distribución reduciendo algunos minutos por cada proceso o evitando pasos innecesarios.

Para evitar que siga existiendo cuellos de botellas en el despacho de mercadería, se contrató 2 ayudantes adicionales para cargar de manera más rápida las mercaderías y así aminorar el tiempo a 15 minutos.

Para mejorar la comunicación entre el departamento de Distribución y el departamento ejecutivo, se utilizará hojas de registros, de tal manera de que cada uno tenga anotado las mercaderías que se van a cargar al camión. Con esto, se logrará que se haga una respectiva revisión antes de que el camión salga con las mercaderías. Los choferes le comunicarán cualquier percance al Operador de Distribución que, a su vez, el Ejecutivo de Cuenta comunique vía correo al Cliente Ideal Alambrec; luego, el chofer sube la información de la entrega de las facturas a la página web de INLOG para que quede registrado que se entregó la mercadería sin ningún inconveniente.

En nuestro proyecto demostramos el plan de contingencia que tomaremos si es que ocurre algún inconveniente con los 3 carros tercerizados que trabajan en la empresa. Mostramos una base de datos, donde constan los camiones tercerizados adicionales que irán a la empresa cuando se los llame.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de grado contiene la “Optimización de la logística de distribución de la empresa INLOG S.A., cuenta Ideal Alambrec, ciudad de Guayaquil”, con el objeto de solucionar los problemas mediante un estudio y análisis que permita mejorar los procesos de logística de distribución.

El contenido de este documento está presentado en este orden:

En la primera parte se detalla: Introducción del proyecto, definición del problema, importancia y justificación, objetivos generales y específicos, hipótesis, presentación de la empresa, marco teórico y metodología.

Se analiza los objetivos en la logística y distribución; en base a eso, trabajaremos para mejorar los procesos.

En el segundo capítulo

Recopilamos información en el marco teórico, que nos proporcionará el conocimiento de las teorías que vamos a investigar, validando nuestras hipótesis. Revisaremos procesos de evaluación financiera, proceso de distribución, mejorar tiempos y movimientos de distribución de mercaderías, control de calidad de servicio, planes de contingencia.

En el tercer capítulo

Para el desarrollo de nuestro proyecto necesitamos las siguientes técnicas y herramientas: Guía de observación, la entrevista, investigación de campo, investigación bibliográfica; esto nos ayudará para conocer el estado actual de la empresa, identificando las posibles soluciones.

En el cuarto capítulo

Proponemos el siguiente plan de acción de mejoras que solucionarán los problemas establecidos en los capítulos anteriores, con el objetivo de optimizar la calidad del servicio de distribución para los clientes, disminuyendo los errores y aumentando la productividad de la empresa, teniendo así la satisfacción del cliente. Se realiza el estudio financiero sobre si le conviene a la empresa comprar un camión nuevo o contratar un camión tercerizado, el análisis de las rutas con el sistema Roadshow y capacitación para utilizar el teléfono para subir datos a la página web.

En la evaluación financiera del plan de acción de la propuesta de mejora, podemos concluir que el proyecto es rentable teniendo la contratación de camiones tercerizados, ya que reduciríamos costos evitando pago de combustible, ayudante, mantenimiento, SOAT, matrícula etc.

Con la capacitación de todos los recursos que tienen la empresa utilicen correctamente como el Roadshow, pagina web y una buena coordinación en la logística mejoraremos los tiempos de entrega teniendo rutas más óptimas.

En la última parte se define la conclusión general, recomendación y anexos generados a través del desarrollo del trabajo.

CAPÍTULO 1: DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

En estos últimos 3 años, en la cuenta ideal Alambrec de la empresa se ha detectado los siguientes problemas en la logística de distribución:

1. Rotación de los transportistas: Los transportistas dueños de los camiones tercerizados firman un contrato indefinido por un año con la empresa; pero si los transportistas ya no quieren seguir laborando en la empresa, llegan a un mutuo acuerdo y se retiran de las rutas. Y cuando surge este problema, ingresan nuevos transportistas que no conocen las rutas y entregan tarde las mercaderías.
2. No existe logística apropiada en el proceso de distribución desde que Ideal Alambrec le entrega los documentos de los pedidos a Inlog, y éste asigna pedidos a cada ruta que llevará la mercadería al cliente final.
3. En la empresa existen cuellos de botella al despachar la mercadería a cada transportista, ya que solo hay una grúa y 3 ayudantes.
4. No hay buena comunicación entre el departamento de Distribución, choferes, y operador de distribución con el ejecutivo de la cuenta ideal Alambrec y, por este motivo, no hay una buena coordinación en la entrega de producto al cliente final. Esto quiere decir que a veces las mercaderías se van a otro lugar. (control calidad del servicio).
5. Los camiones tercerizados se dañan y se debe posponer los envíos de mercaderías. Esto afecta el servicio que le damos a nuestro cliente ya que tendríamos entregas tardías y más costos para la empresa. (planes de contingencia)

Estos son los problemas de la empresa en el área de logística de distribución, y en base a esto realizaremos la investigación.

1.1 IMPORTANCIA Y JUSTIFICACIÓN

1.1.1 IMPORTANCIA

La importancia de realizar el desarrollo de un plan logístico de distribución para la empresa INLOG es que en la actualidad se producen muchos cambios en el mercado, lo que obliga a que realicemos el siguiente planteamiento para ayudar a optimizar el sistema de distribución y la comunicación en la organización, optimizando la presencia de la empresa en el mercado y satisfaciendo las necesidades de sus actuales clientes.

1.1.2 Punto de vista de la empresa

Es muy importante que realicen el planteamiento de mejora porque con este análisis, la empresa mejorará los procesos de la logística de distribución y mejorar el tiempo de entrega de la mercadería, para fortalecer el cambio que se está realizando en la compañía.

1.1.3 Punto de vista de UCSG

Para la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil es muy importante el planteamiento del tema de tesis porque permite saber los procesos de logística de distribución que realiza la empresa, involucrando el tiempo, conocimiento, recursos, metodología y lógica de investigación de carácter científico y sobre todo, las enseñanzas de cada uno de los profesores que nos han facilitado todo sus conocimientos, poniéndolos en práctica en toda nuestra carrera, cumpliendo con las políticas de la universidad.

1.1.4 Punto de Vista de Autores de la tesis

Para nosotros es muy importante el tema de tesis por el motivo que tenemos la oportunidad de mejorar la logística de distribución de la empresa, para obtener mejores resultados ante el actual problema y tomar decisiones acertadas.

1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Nuestro proyecto se centra en “Optimizar la logística de distribución de la empresa Inlog S.A., cuenta Ideal Alambrec, ciudad de Guayaquil”, cuya definición se estableció en la sección anterior que corresponde a la definición del problema.

En la actualidad, la empresa INLOG con la cuenta ideal Alambrec no mantiene una correcta logística de distribución; esto origina que haya pérdida de tiempo, dinero y que los clientes devuelvan las mercaderías cuando no se las entrega en el tiempo establecido.

1. Debido a la rotación de transportistas causa un stock en bodega, generando pérdidas en ventas de la cuenta ideal Alambrec porque los distribuidores anulan el pedido o no reciben la mercadería; por este motivo, mejoraremos y analizaremos si es factible comprar un camión nuevo o seguir contratando carros tercerizados adicionales por cualquier inconveniente de que el camión se dañe o no quieran seguir trabajando para la empresa, con esto evitaremos pérdidas y enojo de los clientes de la cuenta Ideal Alambrec, aumentando las ventas y los ingresos para la empresa.

2. La falta de una logística apropiada en el proceso de distribución de la empresa provoca un descontento a los clientes de la cuenta ideal Alambrec, porque los camiones tercerizados a veces hacen mal la carga de mercadería, provocando que haya devoluciones.

3. La falta de comunicación entre el departamento de Distribución y choferes, operador de distribución con el ejecutivo de la cuenta, ocasiona problemas de existencia de mercadería, mala coordinación y el mal envío del despacho de mercaderías a otro lugar genera pérdidas para la empresa.

4. A veces los camiones se dañan y se deben posponer los envíos de mercaderías. Esto trae pérdida de tiempo y dinero a la empresa, y por falta de mantenimiento de los camiones, la mercadería no llega en el tiempo adecuado o se deja para el siguiente día la entrega de pedidos; nuestro objetivo es evitar que se produzcan anulaciones o devoluciones de mercaderías y la posible pérdida de los clientes.

Al solucionar este problema de la empresa con la cuenta Ideal Alambrec, concebiríamos que la empresa mejore en su logística de distribución, haciendo que cada proceso sea más eficiente, ofreciendo un buen servicio a los clientes, aumentando y mejorando la competitividad del mercado para el beneficio de la empresa de la cuenta Ideal Alambrec.

1.3.OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICO

Al tener la metodología del proyecto, a continuación definimos el objetivo general y objetivos específicos de la empresa.

1.3.1.OBJETIVO GENERAL

Optimizar la logística de distribución y reducir un 5% en el tiempo de entrega de la cuenta Ideal Alambrec de la empresa INLOG S.A. en la ciudad de Guayaquil.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✚ Definir un plan de capacitación para todos los choferes y entregadores con el objetivo de brindar un mejor servicio a cada cliente.
- ✚ Plantear una mejora del proceso de la logística de distribución en una de las rutas de INLOG, demostrando el beneficio a través de rutas más óptimas.(Ideal Alambrec).
- ✚ Analizar si es óptimo contratar más carros tercerizados y ayudantes de entrega para la empresa.
- ✚ Establecer herramientas de control de registros para mejorar la comunicación entre departamentos.
- ✚ Elaborar procedimientos de planes de contingencia para evitar pérdida de tiempo y dinero en la empresa.

1.4 HIPÓTESIS

- ✚ Si les dieran capacitación a todos los transportistas y entregadores, tendríamos mejor servicio en las entregas y evitaríamos el problema en la rotación.
- ✚ Si mejoramos el proceso de carga de mercadería en el camión de la cuenta de Ideal Alambrec a Inlog, evitaremos cuellos de botella.
- ✚ Si mejoramos la comunicación de los ejecutivos de cuenta con los transportistas y el operador de distribución, tendríamos una entrega más eficiente.
- ✚ Si capacitamos al personal de transporte para que utilicen el sistema de entrega en línea desde el celular (con internet), ellos podrían subir la información a la página web de Inlog, el cliente Ideal Alambrec y el cliente final podrían consultar el estatus en línea de las entregas.
- ✚ Si contáramos con una plantilla de camiones adicionales (Back up), no tendríamos problemas en las entregas cuando los camiones se dañen.

1.5 SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

1.5.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Nuestro proyecto está basado en la empresa INLOG S.A., por el motivo que es necesario mencionar la afinidad de la compañía.



Es un Operador Logístico, constituido en el año 2005, que se dedica a la prestación de servicios logísticos para empresas comerciales, industriales y de servicios en el Ecuador.

Su liderazgo y consolidación está garantizado por un recurso humano altamente calificado en Administración de Operaciones Logísticas, Optimización de Cadenas de Suministro, capacidad de gestión, focalización en el cliente, conocimiento del mercado, efectiva sincronización en la cadena de suministros y tecnología. La gestión gerencial y de calidad potencializan las operaciones logísticas integradas.

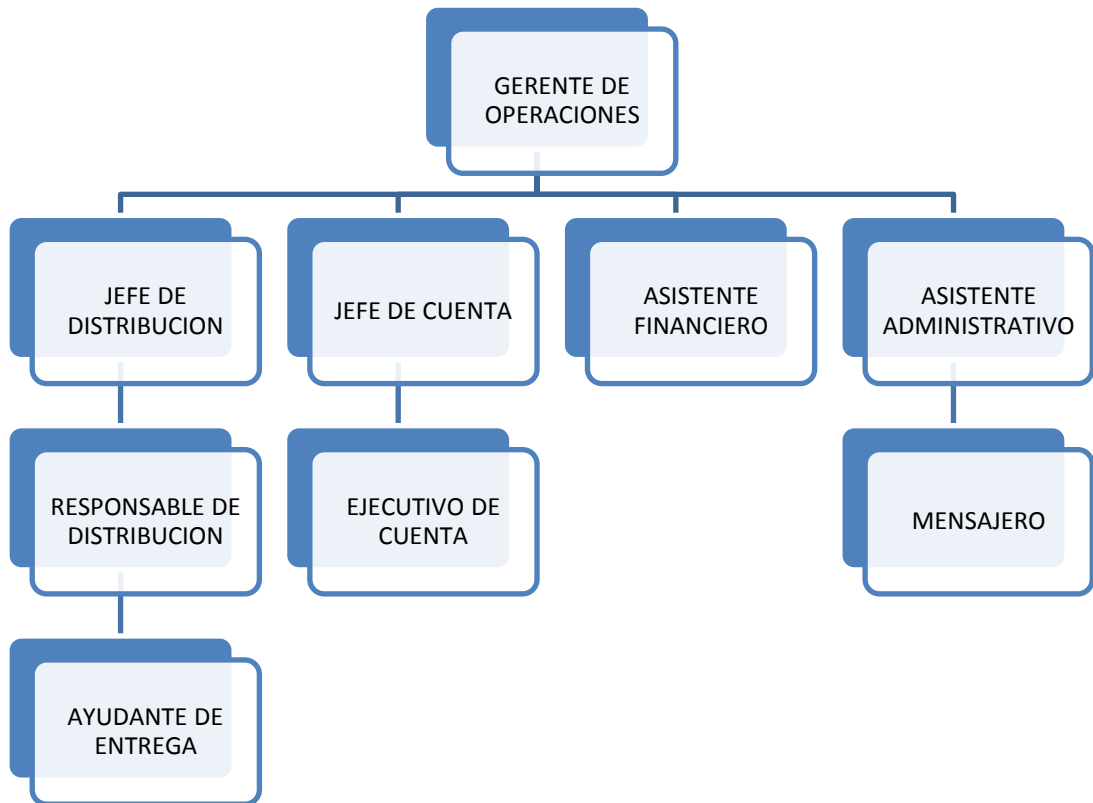
La empresa tiene una amplia flota de vehículos propios y tercerizados, con rastreo satelital a nivel nacional, tres centros de distribución; dos operaciones In House en todo el país, con oficinas y área de cross – docking permiten la distribución y entrega de pedidos a nivel nacional, almacenamiento y control de inventarios del cliente, empaque y reacondicionamiento de productos, monitoreo constante de los procesos.

Sus clientes fieles son: Xerox, Sismode, Siemens, Claro; Bic Ecuador, Pasteurizadora Quito, Pronaca, Snob, Ferrero, Cervecería Nacional, Five, Codan, Química Amtex, MIES, Programas de Provisión de Alimentos, Programa de Alimentación Escolar, Programa Aliméntate Ecuador, Mutualista Pichincha, Ideal Alambrec, Promesa, Zaimella, respaldan nuestro liderazgo en el mercado.

Su estrategia es utilizar los canales de distribución del cliente, desarrollarlos, innovarlos y perfeccionarlos.

A continuación describiremos la estructura organizacional de la empresa.

Organigrama



GERENTE DE OPERACIONES

Está a cargo del Ing. Walter González

Misión del cargo

Manejar con énfasis el cumplimiento de los procesos operativos, de manera de optimizar los recursos, reducir costos y generar oportunidades de crecimiento para la compañía.

RESPONSABILIDAD

<p>MATERIALES</p> <p>Maneja constantemente equipos y materiales de fácil y medianamente complejos, siendo su responsabilidad directa.</p> <p>VALORES</p> <p>Es responsable directo de valores no monetarios.</p> <p>INFORMACIÓN CONFIDENCIAL</p> <p>Maneja en forma directa un grado de confidencialidad alto.</p>	<p>TOMA DE DECISIONES</p> <p>Las decisiones que se toman se basan en los requerimientos directos del cliente y en instrucciones específicas de su jefe inmediato, órdenes y/o guías de acción, a nivel operativo y administrativo.</p> <p>SUPERVISIÓN</p> <p>El cargo recibe supervisión general de manera directa y ejerce supervisión directa a Jefe Regional de Distribución, Responsable de Bodega, Ejecutivo de Cuenta y Jefe de Cuenta.</p>
---	---

JEFE DE DISTRIBUCIÓN

El jefe de cuenta está a cargo del Ing. Jean Paul García.

Misión del cargo

Dirigir y coordinar la entrada y salida de los productos, siendo responsable de la planificación, organización y control de los mismos, desde el centro de operaciones de la organización hasta el destino final, cuidando la calidad y puntualidad en la entrega, la seguridad en el proceso y la eficiencia en el costo de esta operación.

RESPONSABILIDAD

<p>MATERIALES Maneja constantemente equipos, materiales de fácil uso: siendo su responsabilidad directa. Maneja periódicamente equipos y materiales medianamente complejos, siendo su responsabilidad indirecta.</p> <p>VALORES Es responsable directo de valores no monetarios.</p> <p>INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Maneja en forma directa un grado de confidencialidad alto.</p>	<p>TOMA DE DECISIONES Las decisiones que se toman se basan en instrucciones específicas, órdenes y/o guías de acción, a nivel gerencial operativo y administrativo.</p> <p>SUPERVISIÓN El cargo recibe supervisión general de manera directa y constante de la Gerencia Operaciones Regional y Gerencia General y ejerce supervisión del área de distribución.</p>
--	--

RESPONSABLE DE DISTRIBUCIÓN

Está a cargo del Sr. Luis López

Misión del cargo

Coordinar y evaluar las actividades del área de distribución empleando un enfoque de control y organización tanto de las rutas como del personal asignado para ésta área. Asegurando la optimización continua de su gestión.

RESPONSABILIDAD

<p>MATERIALES Maneja constantemente equipos, materiales de fácil uso: siendo su responsabilidad directa. Maneja periódicamente equipos y materiales medianamente complejos, siendo su responsabilidad indirecta.</p> <p>VALORES Es responsable directo de valores.</p> <p>INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Maneja en forma directa un grado de confidencialidad alto.</p>	<p>TOMA DE DECISIONES Las decisiones que se toman se basan en instrucciones específicas, órdenes y/o guías de acción, a nivel operativo y administrativo.</p> <p>SUPERVISIÓN El cargo recibe supervisión general de manera directa y constante y si ejerce supervisión.</p>
--	---

AYUDANTE DE ENTREGA

Está a cargo de 3 personas.

Misión del cargo

Responsable de efectuar eficientemente las entregas que le son encomendadas en cada una de las rutas, así como es de vital importancia el recoger la los datos de recibí conforme en los documentos de entrega-recepción asignados.

RESPONSABILIDAD

<p>MATERIALES Maneja equipos y materiales de fácil uso, siendo su responsabilidad directa.</p> <p>VALORES Maneja valores no monetarios.</p> <p>INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Maneja en forma directa un grado de confidencialidad alto.</p>	<p>TOMA DE DECISIONES No toma ninguna clase de decisión.</p> <p>SUPERVISIÓN El cargo recibe supervisión de manera directa y constante, no ejerce supervisión.</p>
---	---

JEFE DE CUENTA

Está a cargo del Sr. Leandro García.

Misión del cargo

Representar a INLOG S.A. frente al cliente, potencializar y coordinar los requerimientos del cliente.

RESPONSABILIDAD

<p>MATERIALES</p> <p>Maneja constantemente de equipos, materiales tanto de la compañía como del cliente, siendo su responsabilidad directa.</p> <p>INFORMACIÓN CONFIDENCIAL</p> <p>Maneja en forma directa un grado de confidencialidad alto.</p>	<p>TOMA DE DECISIONES</p> <p>Las decisiones que se toman se basan en instrucciones específicas, órdenes y/o guías de acción, a nivel operativo y las indicadas por el cliente.</p> <p>SUPERVISIÓN</p> <p>El cargo recibe supervisión general de manera directa y constante y ejerce supervisión sobre las personas de bodega.</p>
---	---

EJECUTIVO DE CUENTA

Está a cargo del Sr. Jair Bustamante.

Misión del cargo

Representar a INLOG S.A. frente al cliente, potencializar y coordinar los requerimientos del cliente.

RESPONSABILIDAD

<p>MATERIALES</p> <p>Maneja constantemente de equipos, materiales tanto de la compañía como del cliente, siendo su responsabilidad directa</p>	<p>TOMA DE DECISIONES</p> <p>Las decisiones que se toman se basan en instrucciones específicas, órdenes y/o guías de acción, a nivel operativo y las indicadas por el cliente.</p>
<p>INFORMACIÓN CONFIDENCIAL</p> <p>Maneja en forma directa un grado de confidencialidad alto.</p>	<p>SUPERVISIÓN</p> <p>El cargo recibe supervisión general de manera directa y constante y ejerce supervisión sobre las personas de bodega.</p>

ASISTENTE FINANCIERO

Está a cargo de Rodrigo Rueda

Misión del cargo

Ejecutar de manera efectiva los procesos y actividades contables y administrativas de la región a su cargo.

RESPONSABILIDAD

<p>MATERIALES</p> <p>Maneja constantemente equipos y materiales de fácil uso, siendo su responsabilidad directa.</p>	<p>TOMA DE DECISIONES</p> <p>Las decisiones que se toman se basan en instrucciones específicas,</p>
---	--

<p>DINERO Es responsable directo de valores monetarios y no monetarios.</p> <p>INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Maneja en forma directa un grado de confidencialidad alto.</p>	<p>órdenes y/o guías de acción, a nivel operativo.</p> <p>SUPERVISIÓN El cargo recibe supervisión general de manera directa y no ejerce supervisión.</p>
--	---

ASISTENTE ADMINISTRATIVO

Está a cargo de Sra. Evelyn Muñoz

Misión del cargo

Liderar y ejecutar los procesos administrativos del área, aplicando las normas y procedimientos definidos, elaborando documentación necesaria, revisando y realizando cálculos, a fin de dar cumplimiento a cada uno de esos procesos, lograr resultados oportunos y garantizar la prestación efectiva del servicio.

RESPONSABILIDAD

<p>MATERIALES Maneja constantemente equipos y materiales de fácil uso, siendo su responsabilidad directa y maneja periódicamente equipos y materiales medianamente complejos, siendo su responsabilidad indirecta.</p>	<p>TOMA DE DECISIONES Las decisiones que se toman se basan en consenso de la Jefatura Administrativa.</p>
---	--

<p>VALORES Es responsable directo de valores.</p> <p>INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Maneja en forma directa un grado de confidencialidad alto.</p>	<p>SUPERVISIÓN El cargo recibe supervisión general de manera directa y constante y no ejerce supervisión a nivel operativo.</p>
--	--

MENSAJERO

Está a cargo del Sr. Luis Arrisiaga

Misión del cargo

Contribuir en el desarrollo de las actividades de todas las dependencias a través de la distribución oportuna de la documentación-información interna y de la entrega efectiva de la documentación-información externa.

RESPONSABILIDAD

<p>MATERIALES Maneja constantemente materiales de fácil uso, siendo su responsabilidad directa.</p> <p>VALORES Es responsable directo de valores monetarios y no monetarios.</p> <p>INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Maneja en forma directa un grado de confidencialidad alto.</p>	<p>TOMA DE DECISIONES Las decisiones que se toman se basan en instrucciones específicas.</p> <p>SUPERVISIÓN El cargo recibe supervisión general de manera directa y constante y no ejerce supervisión.</p>
--	--

MISIÓN

Proveer soluciones logísticas innovadoras y personalizadas para la cadena de suministro de nuestros clientes con procesos de calidad y responsabilidad social.

VISIÓN

Ser líderes en la provisión de soluciones logísticas con infraestructura física y tecnológica adecuada a las necesidades de nuestros clientes, apoyados en procesos certificados de calidad, con capital humano competente y consolidado en la responsabilidad social.

PRINCIPIOS

En la empresa INLOG S.A. fomentamos que todo nuestro personal cultive permanentemente los siguientes principios de la compañía:

- ✚ Mejoramiento continuo
- ✚ Integridad y respeto
- ✚ Trabajo en equipo
- ✚ Compromiso social
- ✚ Excelente servicio al cliente

VALORES

En la empresa INLOG S.A. existen los siguientes valores:

- ✚ **Compromiso:** Tener principios de honorabilidad y voluntariedad para ejercer el liderazgo y cumplir con los objetivos de la empresa.

- ✚ **Innovación:** Realizamos cambios en el sistema de métodos de organización, reingeniería de procesos, control de calidad e innovamos la tecnología de producción de un servicio o producto.

- ✚ **Integridad:** La integridad que cada persona de la empresa requiere es nuestro valor.

- ✚ **Orientación al cliente:** Enseñar a los trabajadores a atender muy bien a los clientes con iniciativa propia, resolviendo sus dudas, relacionándose de forma correcta y amable.

- ✚ **Respeto:** Acatar los objetivos de la empresa, respetar la libertad de pensamiento y los derechos de cada uno de los clientes y del equipo de trabajo.

- ✚ **Responsabilidad:** Comprometerse a realizar las tareas establecidas en la empresa.

- ✚ **Trabajo en Equipo:** Trabajar en un ambiente de armonía para obtener resultados que beneficien a la empresa.

FODA

La empresa tiene determinado el siguiente FODA.

Sus **FORTALEZAS** son:

- ✚ Brindar servicios logísticos de calidad.
- ✚ Tecnología de primera.
- ✚ Se respalda la visión y gestión estratégica de los clientes.
- ✚ Optimización de costos.
- ✚ Rastreo satelital a nivel nacional.

Sus **OPORTUNIDADES** son:

- ✚ Penetrar y desarrollar nuevos mercados.
- ✚ Utilizar los canales de distribución de nuestros clientes.
- ✚ Calidad de nuestros servicios, la cual está abalizada por la certificación ISO 9001:2008.
- ✚ Mejoramiento continuo.
- ✚ Demanda creciente del mercado de logística.

Sus **DEBILIDADES** son:

- ✚ Falta de comunicación con los transportistas y ejecutivos de cuentas.
- ✚ La empresa tiene camiones tercerizados.
- ✚ Desorganización en la logística de distribución.
- ✚ No contamos con bodega propia y de gran capacidad de almacenamiento.
- ✚ Alta rotación de personal.

Sus **AMENAZAS** son:

- ✚ Los clientes son desleales.
- ✚ Nuestros competidores bajen sus costos.

SERVICIOS

El objetivo de la empresa es contribuir efectivamente en la sincronización de su cadena de suministros, agregando valor de disponibilidad en tiempo y lugar con: producto correcto, en el momento oportuno y lugar indicado.

A través de soluciones personalizadas e innovadoras, que busca la fidelidad de los clientes líderes en diferentes sectores industriales y comerciales; un recurso humano capacitado, con alto sentido de responsabilidad; mejoramiento continuo de nuestros procesos, asignación de los recursos para el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad y el cumplimiento de las leyes, normas y procedimientos del cliente.



SERVICIO AL CLIENTE

Objetivos

Garantizar un sistema de respuesta inmediata a clientes, canalizando sus requerimientos a Operaciones Inlog.

Componente

- ✚ Usar un canal de comunicación y respuesta.
- ✚ Apoyo a la gestión de distribución y ventas.
- ✚ Apoyo la gestión en el mercado.
- ✚ Medición de la gestión del canal de venta/ distribución.
- ✚ Monitoreo de la gestión a través de Indicadores claves.



POLÍTICA DE CALIDAD

Proveer soluciones logísticas, innovadoras y personalizadas a la cadena de suministros de sus clientes a través de:

- ✚ Recurso humano capacitado y con alto sentido de responsabilidad.
- ✚ Mejoramiento continuo de nuestros procesos.
- ✚ Asignación de los recursos para el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, y
- ✚ Cumplimiento de las leyes, así como las normas y procedimientos del cliente.

POLÍTICA DE SEGURIDAD

Inlog S.A. provee servicios logísticos personalizados para la cadena de suministros de sus clientes, manteniendo prácticas seguras en todos los

procesos, apoyo tecnológico, personal idóneo y capacitado profesionalmente para su desempeño.

Mediante la implementación de estándares internacionales de seguridad BASC, basados en los requisitos de la norma BASC, se garantiza el cumplimiento de los objetivos de seguridad y la mejora continua en todos los procesos de la organización.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

La información recogida para el marco teórico nos proporcionará el conocimiento de las teorías que vamos a investigar, validando nuestras hipótesis.

El estudio se respaldó en las siguientes teorías:

- 1) Procesos de evaluación financiera.**
- 2) Proceso de distribución.**
- 3) Mejorar tiempo y movimientos de distribución de mercaderías.**
- 4) Control de calidad de servicio.**
- 5) Planes de contingencia.**

2.1 Procesos de evaluación financiera

En el libro de Baca Urbina, G. (2007), "Evaluación de Proyectos", dice que el objetivo del análisis económico es ordenar y sistematizar la información de carácter monetario que proporcionan etapas anteriores y elaborar cuadros analíticos que sirven de base para la evaluación económica. La evaluación

económica describe métodos actuales de evaluación que tomará en cuenta el valor del dinero a través del tiempo. A la final permite decidir la implantación del proyecto. La decisión de la inversión siempre recae en la evaluación económica.

Valor Presente Neto (VPN)

Es el valor monetario que resulta al restar la suma de los flujos descontados menos la inversión inicial.


Tasa Interna de Rendimiento (TIR)

Es la tasa de descuento por la cual el VPN es igual a cero. Es la tasa que iguala la suma de los flujos descontados a la inversión inicial.

Tasa mínima aceptable de rendimiento

La TMAR sin inflación es la tasa de ganancia anual que solicita ganar el inversionista para llevar a cabo la instalación y operación de la empresa. Como no se considera inflación, la TMAR es la tasa de crecimiento real de la empresa por arriba de inflación. Esta tasa también es conocida como premio al riesgo, de forma que su valor debe reflejar el riesgo que corre el inversionista de no obtener las ganancias pronosticadas y que eventualmente vaya a la bancarrota.

Los procesos de evaluación financiera van enlazados con la definición del problema del numeral 1 y nos damos cuenta de lo siguiente:

-  En la cuenta ideal alambrec de la empresa INLOG hay transportistas que son tercerizados, de tal manera que vamos a averiguar si es factible comprar un nuevo camión para la empresa, o si es más

conveniente contratar más carros tercerizados y capacitarlos para que entreguen las rutas y las mercaderías a tiempo.

- ✚ La empresa INLOG es muy importante para los transportistas tercerizados y demás proveedores de la empresa, porque en el área de distribución se necesita llevar mercaderías a diferentes partes de la ciudad en un determinado tiempo, y adicionalmente se deben comprar materiales de empaque para que las mercaderías lleguen en buen estado y que no sufran ningún daño.
- ✚ Los servicios que nos brindan nuestros proveedores influyen mucho en los costos a la empresa, ya que la empresa requiere que las entregas de mercaderías sean entregadas en buen estado al cliente final.

2.1.1 Proceso de Distribución

Es la gestión de materiales que hay en la empresa y los puntos de consumo.¹

Las actividades que se realiza en el proceso de distribuciónson:

- ✚ Distribución de productos.
- ✚ Recogidas devoluciones.
- ✚ Toma de pedidos.

Las soluciones logística son:

- ✚ Planificación y Optimización de rutas.
- ✚ Acuerdos de horarios con el Gerente de Operaciones.
- ✚ Sistema de comunicación.
- ✚ Gestión de Vehículos.

¹Pau Cos, J. y de Navascués, R. (1998). "Manual de logística integral" pág. 10 – 20

Este proceso de distribución va enlazado con la definición del problema del numeral 2, la empresa INLOG, cuenta Ideal Alambrec se demora 30 minutos al cargar los productos al camión; por ese motivo, queremos ver la factibilidad de integrar más ayudantes de entrega.

Cabe mencionar que el entregador es el responsable de efectuar eficientemente las entregas al cliente finales que le son encomendadas en cada una de las rutas, así como es de vital importancia el recoger la los datos de recibí conforme en los documentos de entrega- recepción asignados, apoyar directamente en la recepción de mercadería que llega a nuestras bodegas y sale a distribuir en los camiones.

- ✚ Entregar eficiente, oportuna y correctamente la mercadería a los clientes finales.
- ✚ Apoyar directamente en la recepción de mercadería que llega a nuestras bodegas.
- ✚ Colaborar con el Entregador en el correcto manejo de la documentación de entregas
- ✚ Proteger, cuidar y responsabilizarse por el buen uso de los equipos asignados para el desempeño de su trabajo.
- ✚ Informar oportunamente de novedades presentadas en las entregas, sea vía radio, celular o telefonía convencional.
- ✚ Entregar los reportes de forma clara y correcta en la recepción de rutas cada vez que se lo solicite.
- ✚ Velar por el buen estado de la mercadería en la ruta.
- ✚ Mantener muy buena relación humana con los clientes a los que se les procede a realizar entregas.
- ✚ Cuidar su apariencia personal al momento de las entregas, puesto que esto es la imagen de la empresa a la que se está representando.
- ✚ Verificar que la cantidad de bultos sea la misma que se describe en la “Planilla de Distribución” o “Flota de Ruta”.

✚ Ejecutar las funciones relativas a la calidad y que se encuentren detalladas en la documentación del sistema de gestión de la calidad y las que le asigne su Jefe Inmediato.

Debemos tener los siguientes beneficios:

- Optimizar las rutas del sector de Guayaquil para reducir el tiempo de entrega de los productos.
- Debe haber un acuerdo de horario de distribución con el gerente, para que los productos se entreguen al usuario final antes de que sean las 18:00.

2.1.2 Mejorar tiempo y movimientos de distribución de mercaderías

En el libro de Lozano Rojo, J.R. “Cómo y dónde optimizar los costes logísticos” se define que el recurso tiempo cobra una importancia especial que no tiene ninguno de los demás. Se ha constituido, así, en el factor clave de toda esta actividad.

Hoy día se valora más que las mercancías estén disponibles en el momento adecuado, y que las operaciones asociadas al flujo de materiales deben realizarse en su momento preciso. Las metodologías y las tecnologías actuales (especialmente la informática y las comunicaciones) permiten combinar una mejora de la calidad del servicio, reduciendo los costes al mismo tiempo. Estas mejoras se han producido principalmente en la reducción de los tiempos para realizar actividades (los tiempos de ciclo) y el aumento de la fiabilidad (reducción de los errores).

Toda esta filosofía y los métodos de gestión que responden a estos principios constituyen lo que se llama Justo a Tiempo.²

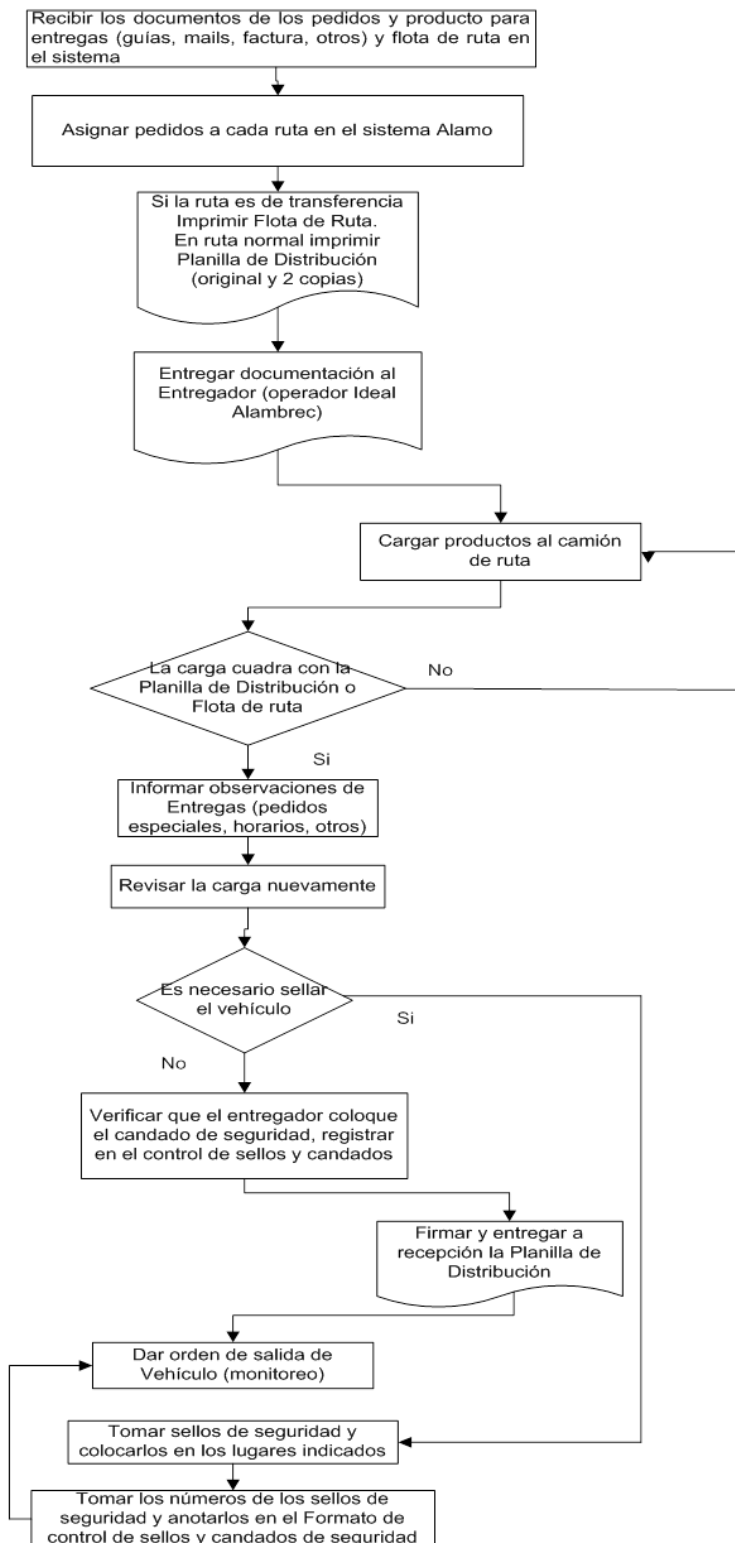
En la definición del problema del numeral 3 se informa que en la empresa existen cuellos de botellas (despacho de mercaderías); en base al concepto vamos a despachar los productos, acortando el tiempo en el diagrama de proceso de levantamiento de las actividades de “distribución y transporte”. De esta manera lograremos mejorar la calidad de servicio y que las mercaderías lleguen justo a tiempo al usuario final.

A continuación vamos a detallar cómo es el proceso de “distribución y transporte” actual de la empresa: Al recibir los documentos de los pedidos, productos para entrega y flota de ruta en el sistema, se demora 10 minutos; si la ruta es de transferencia, se imprime la planilla de distribución y entregar esa documentación al entregador se demora 5 minutos cada uno. Se puede observar que el tiempo crítico se da al momento de cargar los productos al camión, ya que se demora 30 minutos para hacer solo este proceso. Todo pedido debe cuadrar con lo que está escrito en la planilla de distribución, ya que si no es así, se debe cargar los productos que faltan al camión.

El siguiente paso es informarles a los entregadores cuáles son las observaciones para entregar la carga. Se revisa nuevamente la carga, si es necesario sellar el vehículo se toma los sellos de seguridad y se los coloca en los lugares indicados; si no es así, se verifica que el entregador coloque el candado de seguridad y registrar en el control de sellos y candados, se firma y entrega a la recepción la planilla de distribución, de ahí se da la orden de salida del vehículo.

²Ballou, R. H. (2004). Logística. Administración de la cadena de suministro. Pearson Educación de México. Recuperado de [http://books.google.com.ec/books?id=ii5xqLQ5VLgC&pg=PA486&dq=mejora+de+tiempos+y+movimientos+\(logistica\)&hl=es&sa=X&ei=pxM5UeGwHZS89QSU6oGICA&ved=0CC4Q6AEwAA#v=onepage&q=mejora%20de%20tiempos%20y%20movimientos%20\(logistica\)&f=false](http://books.google.com.ec/books?id=ii5xqLQ5VLgC&pg=PA486&dq=mejora+de+tiempos+y+movimientos+(logistica)&hl=es&sa=X&ei=pxM5UeGwHZS89QSU6oGICA&ved=0CC4Q6AEwAA#v=onepage&q=mejora%20de%20tiempos%20y%20movimientos%20(logistica)&f=false)

Levantamiento de actividades del proceso "Distribucion y Transporte"



Tiempo (Min)
10 min
10 min
5 min
5 min
30 min
5 min
5 min
10 min
5 min
10 min
2 min
2 min
1 min
1 min

Fuente: Proceso de la empresa INLOG, cuenta Ideal Alambrec

Elaboración: Autores

2.1.3 Control de calidad de servicio

En el libro de Miranda González, F.J., Chamarro Mera, A. y Rubio Lacoba, S. “Introducción a la gestión de calidad” se define que el control de calidad es un complemento indispensable de la planificación actuando como un sistema de retroalimentación. El control no debe limitarse a la dirección, sino que deben emprenderlo todos los empleados de la empresa. El proceso de control comienza evaluando el comportamiento real de la calidad, comparándolo con los objetivos inicialmente establecidos, para finalmente actuar sobre las posibles desviaciones.

La mejora de la calidad trata de realizar los cambios oportunos para que se alcancen niveles de calidad más elevados que en períodos anteriores. Se propuso la siguiente secuencia para la resolución de problemas en aras a la mejora de calidad:³

- a) Probar la necesidad de mejora.
- b) Identificar los proyectos de mejora.
- c) Organizar los equipos para cada proyecto.
- d) Diagnosticar las causas del problema.
- e) Proporcionar un remedio y probar su efectividad.
- f) Gestionar la resistencia al cambio por parte de los trabajadores.
- g) Instituir controles para mantener las mejoras logradas.

³Miranda González, F. J. Chamarro Mera, A. y Rubio Lacoba, S. (2007). Introducción a la gestión de la calidad. Delta publicaciones. Madrid. Recuperado de [http://books.google.com.ec/books?id=KYSMQyQAbYC&pg=PA26&dq=Control+de+calidad+de+servicio+\(logistica\)&hl=es&sa=X&ei=x8Q6UaeXIfY9ATL0oDYCg&ved=0CE0Q6AEwBg#v=onepage&q=Control%20de%20calidad%20de%20servicio%20\(logistica\)&f=false](http://books.google.com.ec/books?id=KYSMQyQAbYC&pg=PA26&dq=Control+de+calidad+de+servicio+(logistica)&hl=es&sa=X&ei=x8Q6UaeXIfY9ATL0oDYCg&ved=0CE0Q6AEwBg#v=onepage&q=Control%20de%20calidad%20de%20servicio%20(logistica)&f=false)

Al igual que Deming, aboga porque sea la dirección la que lleve a la organización a la mejora de calidad. La clave es que la calidad tiene que ser puesta en práctica de arriba-abajo.

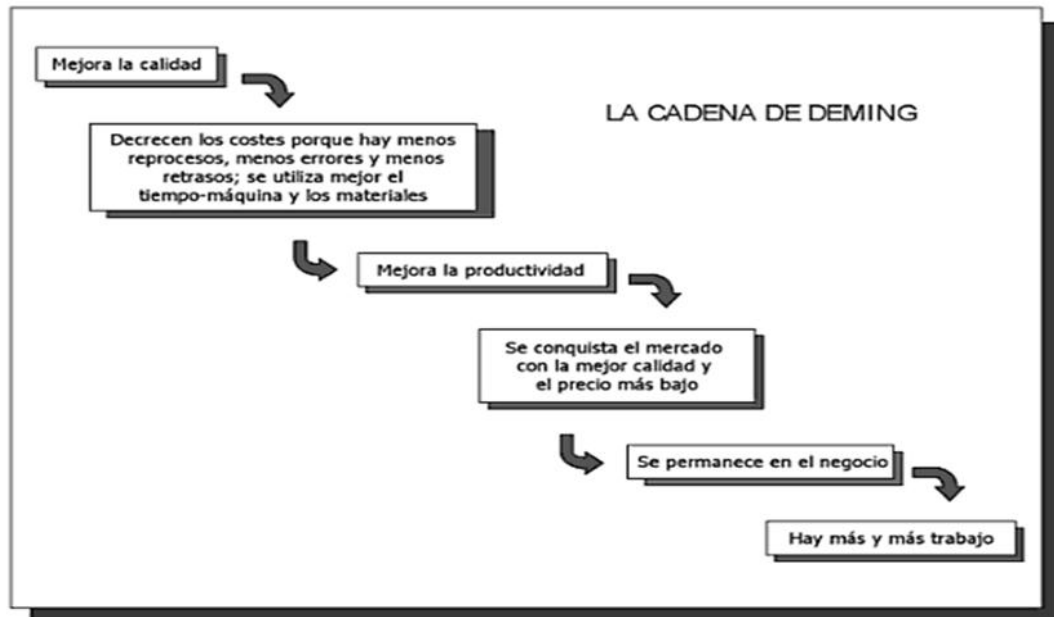


FIGURA 2.1
La reacción en cadena de Deming

El tema de control de calidad de servicio va enlazado con la definición del problema del numeral 4, en donde vamos a establecer hojas de registros para que la mercadería enviada llegue en buen estado y saber si existe una buena comunicación con los departamentos de distribución y ejecutivo de cuenta. Vamos a mejorar la calidad, teniendo menos errores y retrasos desde el inicio de proceso de distribución; mejorando la productividad, dándole preferencia a los requerimientos que los clientes deseen y lograr que ellos vuelvan por nuestros servicios de distribución, y de esta manera, incrementar el trabajo en la empresa conquistando más al mercado.

2.1.4 Planes de contingencia

En el libro de Castellanos R, A. "Manual de la gestión logística del transporte y la distribución de mercancías" se define que el plan de contingencia es el programa de tipo predictivo, preventivo y reactivo con una estructura estratégica, operativa e informática desarrollado por la empresa, industria o algún actor de la cadena de transporte, para el control de una emergencia que se produzca durante el manejo, transporte y almacenamiento de mercancías peligrosas, con el propósito de mitigar las consecuencias y reducir los riesgos de empeoramiento de la situación de mitigar y acciones inapropiadas, así como para regresar a la normalidad con el mínimo de consecuencias negativas para la población y el medio ambiente.⁴

En el numeral 5 de la definición del problema necesitamos elaborar un plan de contingencia para encontrar mejores rutas, entregar más productos de la cuenta Ideal Alambrec en menor tiempo y agilizar el servicio; cubrir la demanda que tiene la empresa, acortar los costos que pagamos por cada envío de productos y qué planes usaremos si es que se dañan los carros tercerizados.

⁴Castellanos Ramírez, A. (2009). Manual de la gestión logística del transporte. La distribución de mercancías. Recuperado de [http://books.google.com.ec/books?id=JYydauBcri0C&pg=PA250&dq=Planes+de+contingencia+\(logistica\)&hl=es&sa=X&ei=zMQ6Uem-D5DY9QS6joCYAw&ved=0CDsQ6AEwAw#v=onepage&q=Planes%20de%20contingencia%20\(logistica\)&f=false](http://books.google.com.ec/books?id=JYydauBcri0C&pg=PA250&dq=Planes+de+contingencia+(logistica)&hl=es&sa=X&ei=zMQ6Uem-D5DY9QS6joCYAw&ved=0CDsQ6AEwAw#v=onepage&q=Planes%20de%20contingencia%20(logistica)&f=false)

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

Para el desarrollo de nuestro proyecto necesitamos las siguientes técnicas y herramientas:

3.1 GUÍAS DE OBSERVACIÓN

Tomamos en cuenta los siguientes elementos:

- Número de camiones de la cuenta Ideal Alambrec de la empresa INLOG S.A.
- Horarios de entrada y salida del personal que manejan los camiones.
- Políticas de la empresa para los vehículos tercerizados.

3.1.1 ENTREVISTA

Se entrevistará a los conductores que manejan los vehículos tercerizados de la cuenta Alambrec de la empresa INLOG S.A. para conocer el funcionamiento de los recorridos diarios, en cuánto kilometraje hacen el mantenimiento del vehículo y el tiempo que pierden al dañarse un camión.

3.1.2 INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Por medio de la investigación de campo recopilaremos toda la información necesaria para sustentar y justificar la propuesta de mejora en la optimización de la logística de distribución, reduciendo el tiempo de entregas de la cuenta ideal Alambrec de la empresa INLOG S.A. y esto nos permitirá formular las conclusiones y recomendaciones de nuestro proyecto.

3.1.3 INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

En nuestro proyecto hemos realizado investigaciones bibliográficas donde se definen cuestiones generales del marco teórico que se enmarcan con el tema que investigamos.

CAPÍTULO 4: PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO LOGÍSTICO DE LA EMPRESA INLOG, CUENTA IDEAL ALAMBREC

En el presente capítulo, proponemos las siguientes mejoras que solucionarán los problemas establecidos en los capítulos anteriores, con el objetivo de optimizar la calidad del servicio de distribución para los clientes, disminuyendo los errores y aumentando la productividad de la empresa.

Inversion en activos diferidos		costo
Gastos Operativos		\$ 28.800,00
Imprevistos	5% de activos diferidos	\$ 1.440,00
subtotal		\$ 30.240,00

Fuente: Cuadro de gastos operativos

Elaboración: Autores

En referencia al primer problema planteado en el capítulo1, se realiza el estudio financiero sobre si le conviene a la empresa comprar un camión nuevo o contratar un camión tercerizado.

4.1 ESTUDIO FINANCIERO PARA SABER SI ES CONVENIENTE COMPRAR UN CAMIÓN NUEVO O CONTRATAR UN CAMIÓN TERCERIZADO

En el presente capítulo se presentará la evaluación financiera sobre la mejora de la logística de distribución de la empresa INLOG, cuenta Ideal Alambrec, proyectando la vida útil de 5 años.

En la distribución de la cuenta Ideal Alambrec de INLOG analizaremos si dos de las siguientes opciones son óptimas para la empresa:

- ✚ Comprar un camión nuevo o
- ✚ Contratar un carro tercerizado.

4.1.1 COMPRA DE CAMIÓN NUEVO

La empresa pondrá capital para mejorar y poder distribuir más mercaderías de la cuenta Ideal Alambrec.

		Años					
		0	1	2	3	4	5
Ingresos							
Cobro por ruta de la cuenta (mensual)	8333,33		\$ 100.000,00	\$ 100.000,00	\$ 100.000,00	\$ 100.000,00	\$ 100.000,00
Total ingresos		\$ 0,00	\$ 100.000,00	\$ 100.000,00	\$ 100.000,00	\$ 100.000,00	\$ 100.000,00
Egresos							
Camión HINO							
Precio total del camión	82880,00						
Entrada del 40%	33152,00	\$ 33.152,00					
Plazo (meses)	36						
Seguro y desgravamen por el primer año	3541,85						
Diferencia a financiar							
	49728,00						
Tiempo	36 Meses						
Seguro mensual (un año)	295,154		\$ 3.541,85	\$ 3.541,85	\$ 3.541,85	\$ 3.541,85	\$ 3.541,85
Cuota mensual por pago carro (incluye seguro e interés)	1699,59		\$ 20.395,08	\$ 20.395,08	\$ 20.395,08		

Fuente: Camión nuevo o tercerizado.

Elaboración: Autores

En el cuadro anterior se muestra los datos que hemos calculado para saber cuál de las dos opciones es la que más beneficia a la empresa INLOG, cuenta Ideal Alambrec.

Podemos observar en el cuadro anterior que los ingresos estimados para la empresa INLOG, cuenta Ideal Alambrec son de \$8333.33 mensuales, se estima que el ingreso anual es de \$100.000 anual.

- ✚ También se observa que el precio total de un camión Hino es de \$ 82880, se debe cancelar una entrada del 40% a la empresa Hino de MAVESA con un valor de \$33,152. La diferencia a financiar es de \$49,728, este valor lo cancelaremos a 36 meses.
- ✚ Se pagará seguro del carro de manera anual por un valor de \$35,41.85, por un lapso de 5 años.
- ✚ La cuota anual que tenemos que pagar por el carro Hino es de \$20,995.08 por los 3 años en que financiamos el camión.

Chofer	\$ 8.622,60	\$ 9.222,36	\$ 9.222,36	\$ 9.222,36	\$ 9.222,36
Ayudante de entrega	\$ 9.438,88	\$ 10.074,62	\$ 10.074,62	\$ 10.074,62	\$ 10.074,62
Mantenimiento	\$ 16.012,50	\$ 16.012,50	\$ 16.012,50	\$ 16.012,50	\$ 26.545,83
Combustible	\$ 2.304,00	\$ 2.304,00	\$ 2.304,00	\$ 2.304,00	\$ 2.304,00
Renovación de SOAT	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00
Matriculación	\$ 1.400,00	\$ 1.400,00	\$ 1.400,00	\$ 1.400,00	\$ 1.400,00
Capacitación permanente	\$ 4.620,00	\$ 4.620,00	\$ 4.620,00	\$ 4.620,00	\$ 4.620,00
Adquisición de Localizador GPS (Claro)	\$ 1.113,76	\$ 1.113,76	\$ 959,84	\$ 805,92	\$ 805,92
Mantenimiento de página web	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00

Fuente: Camión nuevo o tercerizado.

Elaboración: Autores

Si compramos el carro nuevo debemos pagar a un chofer profesional y a 2 oficiales que van a hacer el recorrido para la entrega de mercadería. Los cálculos totales para saber el pago del sueldo anual del chofer y los 2 ayudantes de entrega se hicieron de la siguiente manera:

Honorarios de Nuevo personal (mensual)										
Detalle	cantidad	Salario mensual	Total Sueldos	Decimo tercer sueldo \$ 50,00	Decimo cuarto sueldo	Horas extras 8:30-19:00 \$2,50 Cada hora extra	Fondo de Reserva 8,33%	Aporte Personal 9,35%	Aporte Patronal 11,15%	Vacaciones 7200,00
Choferes	1	600	600	\$ 600,00	\$ 318,00	\$ 6,25	\$ 49,98	\$ 56,10	\$ 66,90	\$ 300,00
				\$ 53,00		\$2,65 Cada hora extra				\$ 7.632,00
Ayudante de entrega	2	318	636	\$ 636,00	\$ 636,00	\$ 6,63	\$ 52,98	\$ 59,47	\$ 70,91	\$ 318,00

Fuente: Sueldos.

Elaboración: Autores

En el cuadro vemos que el salario mensual del chofer es de \$600; el salario mensual de los 2 ayudantes de entrega es de \$318 por cada uno, es decir, \$636; el décimo tercer sueldo (mensual) para el chofer es de 600 dólares y el total de décimo tercer sueldo para cancelarle a los 2 ayudantes es de \$636 (\$318 para cada ayudante); el décimo cuarto sueldo es el sueldo básico para el chofer y los 2 ayudantes de entrega (\$318 por cada ayudante), total a pagar es de \$636 por los 2 ayudantes.

La hora extra que debemos pagar al chofer es de \$2.50; este valor lo sacamos de la siguiente manera: el total de sueldos (\$600) dividido entre 30 días y lo multiplicamos por las 8 horas que trabaja; es decir, que el mes tiene 240 horas (30*8), y el total que debemos cancelar es de \$6.25 al mes. Para los 2 ayudantes de entrega se debe cancelar \$2.65 por cada hora extra, se debe cancelar al mes 6.63 dólares por los 2 ayudantes de entrega.

El empleador paga mensualmente el fondo de reserva a sus trabajadores, reciben conjuntamente con el salario o remuneración, un valor equivalente al ocho coma treinta y tres por ciento (8,33%) de la remuneración de aportación.

El fondo de reserva la empresa debe cancelarlo al partir del segundo año. Se debe hacer aportaciones de fondo de reserva al IESS o al empleador (mutuo acuerdo). El fondo de reserva para el chofer es de \$49.98 mensual y para los 2 ayudantes de entrega se debe cancelar \$52.98 mensual.

El aporte personal mínimo que debe ser descontado al empleado para abonar al IESS es del 9.35%, para saber cuál es el aporte personal que tengo que cobrar al chofer y los 2 ayudantes de entrega, se realizó el siguiente cálculo:

- ✚ Multiplicamos el porcentaje del aporte personal por el salario de aportación del chofer (\$ 600); el valor que debemos descontar es de 56.10 dólares mensuales.
- ✚ Realizamos el mismo paso para saber cuál es el valor que se debe descontar a los 2 ayudantes de entrega, el porcentaje del aporte personal lo multiplicamos por el salario de aportación de los 2 ayudantes de entrega (\$318 dólares por cada ayudante), y el valor es de \$29.73 mensuales por cada oficial, es decir que en total debemos aportar al IESS \$59.47 mensuales por los 2 ayudantes de entrega.

El aporte patronal mínimo que debo cancelar al IESS es del 11.15%, es decir que para el chofer debo cancelar el total de \$66.90 mensual y por cada ayudante de entrega se debe cancelar \$35.45 (total: \$70.91).

Para calcular el pago de las vacaciones, se debe dividir la remuneración recibida durante el año de servicio por 24. El pago de vacaciones para el

chofer es de 300 dólares al año y el pago para cada ayudante de entrega es de \$159 dólares (Total: 318 dólares).

El sueldototal anual a pagar para el chofer y los 2 ayudantes de entrega son:

Primer año	Segundo año	Tercer año	Cuarto año	Quinto año
Total sueldo del primer año	Total sueldo del segundo año	Total sueldo anual + fondos de reserva	Total sueldo anual + fondos de reserva	Total sueldo anual + fondos de reserva
\$ 8.622,60	\$ 9.222,36	\$ 9.222,36	\$ 9.222,36	\$ 9.222,36
\$ 9.438,88	\$ 10.074,62	\$ 10.074,62	\$ 10.074,62	\$ 10.074,62
\$ 18.061,48	\$ 19.296,98	\$ 19.296,98	\$ 19.296,98	\$ 19.296,98

Fuente: Sueldos.

Elaboración: Autores

El Total de Sueldo a pagar en el primer año es de \$18,061.48; en el segundo año nos damos cuenta que el sueldo es un poco alto ya que desde el segundo año la empresa debe pagarle al empleado los fondos de reserva y el valor total que debemos pagar de sueldos es de \$19,296.98; en el tercer año, cuarto año y quinto año se pagará el valor de \$19,296.98 dólares por cada año.

Para saber cuánto se gasta en mantenimiento de un camión, recopilamos la información de las entrevistas en donde nos dieron los valores de los gastos que tienen ellos al realizar el mantenimiento a un camión. A continuación, mostramos en el cuadro el costo total del mantenimiento anual de un camión.

Mantenimiento	Años				
	1	2	3	4	5
Cambio de llantas	4200	4200	4200	4200	4200
Cambio de filtro combustible	268	268	268	268	268
Mantenimiento filtro de aceite	2097	2097	2097	2097	2097
Mantenimiento de Filtro separador	379,5	379,5	379,5	379,5	379,5
Limpieza de inyectores	875	875	875	875	875
Engrasa cabezal	465	465	465	465	465
Cambio de aceite	7728	7728	7728	7728	7728
Mantenimiento de motor					10533,33
Total Mantenimiento Anual	16012,5	16012,5	16012,5	16012,5	26545,83
Combustible	2304	2304	2304	2304	2304

Fuente: Mantenimiento.

Elaboración: Autores

En el total de mantenimiento va la sumatoria del cambio de llantas, cambio de filtro combustible, mantenimiento filtro de aceite, mantenimiento de filtro separador, limpieza de inyectores, engrasada de cabezal, cambio de aceite y mantenimiento de motor (se lo hace cada 5 años).

En combustible se gasta \$2,304 por cada año.

Se capacitará al personal permanentemente y el costo por año es de \$4,620. Al adquirir 4 localizadores GPS (claro) se debe cancelar en el primer año \$1,113.76 dólares, en el segundo año se debe cancelar \$959.84 dólares y a partir del tercer, cuarto y quinto año se cancelará (sólo servicio) el valor de \$805.92 dólares.

El costo anual para el mantenimiento de la página web de la empresa INLOG es de \$1,000.

gastos operativos

Pago a personal (valor anual)	\$ 23.000,00
Servicios Básicos	\$ 3.200,00
Otros servicios (seguros, servc. Bancario, etc)	\$ 2.600,00
	\$ 28.800,00

Fuente: Gastos operativos.

Elaboración: Autores

El gasto operativo de la empresa es de \$28.800 dólares anuales, esto se debe al pago del personal de la empresa (incluye estibadores, ayudantes de entrega, etc.). Los ayudantes de entrega reducen el tiempo de carga de las mercaderías al camión. El pago del servicio básico es de \$3.200 dólares anuales y el de otros servicios es de \$2.600 dólares anuales

El 5% adicional de los gastos operativos es por si hay imprevistos y se debe contratar por un día a ayudantes de entrega, o si se debe comprar materiales de oficina, esto depende si es que se debe entregar mucha mercadería y así reducimos los tiempos de entregas, y puedan venir a cargar los camiones para otra ruta.

Total egresos camión nuevo	\$ 70.125,76	\$ 98.838,66	\$ 99.920,25	\$ 99.766,33	\$ 79.371,25	\$ 89.904,58
flujo neto al comprar camión nuevo	\$ -70.125,76	\$ 1.161,34	\$ 79,75	\$ 233,67	\$ 20.628,75	\$ 10.095,42

Fuente: Camión nuevo o tercerizado.

Elaboración: Autores

El total de egresos en el año 0 es de \$70.125,76, en el primer año aumenta a \$98.838,66 debido a que se empieza a pagar la cuota del camión, el mantenimiento, el combustible, las capacitaciones al personal de la empresa, la adquisición de 4 localizadores, actualizar y dar mantenimiento a la página web de la empresa, los gastos operativos y el valor del 5% de los gastos operativos; en el segundo año, el total de egresos es de \$99.920,25

en el tercer año es de \$99.766,33; en el cuarto año es de \$79.371,25 y el total de egresos en el quinto año es de \$89.904,58.

Para calcular el flujo neto de cada año se debe de restar el total de ingresos con el total de egresos, de esta manera sabremos cuánto es la utilidad de la empresa después de cancelar todos los egresos al comprar un camión nuevo. En el primer año tendremos una ganancia de \$1.161,34 dólares, en el segundo año disminuye en \$79.75 dólares, en el tercer año aumenta a \$233.67 dólares, en el cuarto año tendremos una mayor utilidad de \$20,628.75 dólares y en el quinto año disminuye la utilidad al valor de \$20,095.42 dólares.

4.1.2 CONTRATAR CARRO TERCERIZADO

Carro tercerizado						
Valor por cobro de toda la ruta diaria (anual)		\$ 37.440,00	\$ 37.440,00	\$ 37.440,00	\$ 37.440,00	\$ 37.440,00
Capacitacion permanente	\$ 4.620,00	\$ 4.620,00	\$ 4.620,00	\$ 4.620,00	\$ 4.620,00	\$ 4.620,00
Adquisicion de Localizador GPS (Claro)	\$ 1.113,76	\$ 1.113,76	\$ 959,84	\$ 805,92	\$ 805,92	\$ 805,92
Mantenimiento de pagina web	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00
gastos operativos	\$ 28.800,00	\$ 28.800,00	\$ 28.800,00	\$ 28.800,00	\$ 28.800,00	\$ 28.800,00
imprevistos 5% de gastos operativos	\$ 1.440,00	\$ 1.440,00	\$ 1.440,00	\$ 1.440,00	\$ 1.440,00	\$ 1.440,00

Fuente: Camión nuevo o tercerizado.

Elaboración: Autores

Al observar el cuadro anterior nos damos cuenta que al contratar carros tercerizados, solo se les paga por las rutas diarias \$130 que al multiplicarlo por 6 días, por 4 veces a la semana y por 12 meses, el resultado de esta operación es de \$37,440 anuales .

Igual se deberá cancelar capacitación permanente para los transportistas tercerizados, se les dará el localizador GPS para saber en tiempo real dónde se encuentra el carro; de igual manera, se dará el mantenimiento de la página web de la empresa, los gastos imprevistos son importantes porque se podrá contratar ayudantes de entrega en la empresa y si es que hay

algún imprevisto y la empresa necesita más ayudantes de entrega temporales, se los contratará para realizar rápido el proceso logístico.

Total egresos carro tercerizado	\$ 36.973,76	\$ 74.413,76	\$ 74.259,84	\$ 74.105,92	\$ 74.105,92	\$ 74.105,92
Flujo neto carro tercerizado	\$ -36.973,76	\$ 25.586,24	\$ 25.740,16	\$ 25.894,08	\$ 25.894,08	\$ 25.894,08

Fuente: Camión nuevo o tercerizado.

Elaboración: Autores

El total de egresos del primer año por tener camiones tercerizados es de \$ 74.413,76 dólares, en el segundo año es de un valor de \$74.259,84 dólares, en el tercer, cuarto y quinto año el valor de egresos es de \$74.105,92 dólares.

Para calcular el flujo neto se debe de restar el total de ingresos con el total de egresos del carro tercerizado; de esta manera sabremos cuánto es la utilidad de la empresa después de contratar un carro tercerizado. En el primer año tendremos una utilidad de \$25.586,24 dólares, en el segundo año aumenta la utilidad a \$25.740,16 dólares, desde el tercer año hasta el quinto año hay una utilidad de \$25.894,08 dólares.

Al realizar el análisis, nos damos cuenta que la mejor opción es contratar un camión tercerizado, ya que nos presenta menos costos porque no pago el mantenimiento del camión y no pago sueldo a un chofer profesional, ni a 2 ayudantes de entrega.

Ahorro de empresa al contratar carro tercerizado	\$ 33.152,00	\$ 24.424,90	\$ 25.660,41	\$ 25.660,41	\$ 5.265,33	\$ 15.798,66	\$ 96.809,71
--	--------------	--------------	--------------	--------------	-------------	--------------	--------------

El ahorro que obtendrá la empresa INLOG al contratar un camión tercerizado en el primer año es de \$24,424.90 dólares, en el segundo y tercer año es de \$25,660.41 dólares, en el cuarto año es de \$5,265.33 dólares y en el quinto año es de \$15,798.66 dólares. En los 5 años el ahorro es de \$96,809.71 dólares.

En la definición del problema, numeral 1, se informa que el transportista tercerizado firma un contrato y en el mismo hay una cláusula que dice que si quiere renunciar al contrato, se debe llegar a un mutuo acuerdo porque el contrato dura 1 año. Pero en ninguna cláusula dice que se debe avisar con anticipación la decisión tomada, por este motivo se tiene problemas al contratar los nuevos transportistas, porque no conocen las rutas y se demoran mucho; en tal virtud debería arreglarse el contrato para que los choferes que no quieran seguir laborando, puedan desvincularse de la empresa por mutuo acuerdo y avisando con anticipación su salida, para que la empresa pueda capacitar al nuevo transportista antes de que haga las rutas.

El siguiente programa de capacitación va enlazado con el objetivo número 1, para brindar de esta manera un mejor servicio a nuestro cliente.

4.2 SISTEMA DE COMUNICACIÓN

4.2.1 LOCALIZADORES GPS

Se adquirirá 4 localizadores GPS para el personal de transporte (choferes) en Claro, que nos permitirá tener el control sobre la movilización y ubicación de los carros tercerizados en tiempo real. Con los localizadores GPS, solucionaremos los problemas respecto a si cumplen los transportistas tercerizados con las rutas establecidas y horas de trabajo.

**localizador
CLARO**

CONTROLA EL TIEMPO Y EL ESPACIO DE LO QUE NO VES

Ejemplo de recorrido captado a través de Localizador CLARO.



FUNCIONES PRINCIPALES DEL SERVICIO	SMS	WAP GPRS*	WEB
Visualización de la ubicación, trayectoria y distancias en mapas digitales.		○	○
Creación de zonas geográficas con alertas de entradas y salidas.	○		○
Alertas del estado de la batería y cobertura del localizador.	○		○
Creación de marcas o puntos de interés sobre el mapa digital para un mejor monitoreo.			○

TARIFA DEL SERVICIO

\$14⁹⁹ +IVA

Tarifa final del servicio: \$16,79.
Equipo financiado.
Plazo del Plan: 19 meses.

Características Generales del Equipo:

- GPS de última generación con 20 canales.
- Portable y liviano (60gr.).
- Alta precisión en localización.
- Duración batería: Hasta 20 horas.
- Resistente al agua (pero No Es Sumergible - Utiliza el estándar IPX6).
- Equipo localizador GPS.
- Transmisión de Localización a través de la red GPRS del operador.
- Conectividad GPRS y SMS.
- En ausencia de señal GPRS, la localización será transmitida en el momento en que exista nuevamente cobertura GPRS.

PVP Facturación Localizador Claro..... \$103.07+IVA
Estos precios son exclusivos para renovación. No aplica para venta libre de equipos.

4.2.1.1 Descripción del servicio

Es un sistema de ubicación multifuncional que permite ubicar y monitorear a las personas que tengan el localizador, todo esto desde la comodidad de la oficina o del hogar por medio de un computador con acceso a Internet.

4.2.1.2 Funcionalidades

El servicio le permite al cliente poder:

1. Dar seguimiento a la ruta recorrida por un dispositivo.
2. Crear geo-cercas o zonas geográficas en los mapas digitales
3. Podrá configurar recibir alertas por medio de SMS o Email de las entradas/salidas de estas geo-cercas.
4. Podrá acceder a reportes de los recorridos de los localizadores.

El servicio está orientado a empresas como:

- Mensajería
- Servicios de delivery (farmacias, comida rápida, etc.)
- Cadena de suministros
- Diversos sectores que tienen fuerza de venta móvil o personal de campo.

Oferta Comercial

Tipo de Plan	Plan	Tarifa Básica	Tarifa Básica Final	Plazo	Precio Localizador	Precio Final Localizador
Controlado	Plan Localizador	\$ 14,99	\$ 16,79	18 Meses	\$ 103,07	\$ 115,44

Fuente: Página web de claro

En referencia a la definición del problema número 3 y al objetivo número 3, se informaba que existe cuellos de botella al solo tener 3 ayudantes de entrega y, por el motivo que solo hay una grúa, se demoraba en el proceso de cargar la mercadería al camión.

Por este motivo, reduciremos los tiempos en el levantamiento de actividades del proceso “distribución y transporte”.

Aparte de utilizar el localizador Claro, se realizará una capacitación al personal de transporte que tienen celulares con servicio de internet para que puedan enviar la información en tiempo real a la página web de INLOG, el cliente Ideal Alalambrec y el cliente final puedan consultar el estatus en línea de las entregas.

Los transportistas deben informar a la empresa INLOG, cuenta Ideal Alambrec, cualquier inconveniente que suceda en la entrega de mercaderías. También deberá confirmar si la entrega se ha hecho con éxito; si es así, el operador de distribución debe subir a la página web de INLOG un escaner de la factura en donde conste que se ha recibido la mercadería y, de esta manera, la cuenta Ideal Alambrec y el cliente final vea reflejado, la factura en el estatus de entrega.

Si los transportistas no informan nada y no suben de la factura (con el sello de recibido) a la página web de INLOG, se les impondrá una multa por no informar y por no utilizar el servicio de internet.

4.2.2 Capacitación de uso de Software Roadshow

En referencia a la definición del problema numeral 2 y al segundo objetivo específico, se contratará el servicio particular de un especialista que esté capacitado con el uso del Software Roadshow, para que imparta el respectivo conocimiento sobre el manejo de este programa y lograr, de esta manera, que el personal de distribución adquiera nuevos conocimientos, siendo más eficaces al realizar las respectivas rutas y ejecuten correctamente el uso del programa.

A continuación se detallará el costo de ejecución de la capacitación de Roadshow:

Costos de capacitación para el personal de distribución	
Dirigido a:	Personal de distribución
Capacitador	Especialista en el software

	Roadshow
Precio	\$1.100 anual.
Número de personas	3
Sala donde se hará la capacitación:	Instalaciones de empresa INLOG S.A.
Horario	9am-12pm
Horas:	3 horas (sábado y domingo) anuales
Duración total de la capacitación:	6 horas anuales
Fecha de inicio:	(Disponibilidad de la empresa INLOG S.A.)
Fecha de terminación:	(Disponibilidad de la empresa INLOG S.A.)
El programa incluye:	
Manual para el personal de distribución acerca del uso y pasos para realizar las rutas con el programa.	
Costos Adicionales de la capacitación:	
Coffee Break:	\$60
Certificado de haber estado en la capacitación:	\$40
Costo Total de Capacitación:	\$1.200 anual

Fuente: Consulta a persona encargada sobre la puesta en marcha del uso de Roadshow en la empresa.

Elaboración: Autores

4.2.3 Programa de capacitación de personal de transporte y distribución para el uso adecuado de celulares con internet

Con el internet en el celular, los transportistas deberán subir información a la página web sobre la mercadería entregada.

A continuación, se detallará el costo del programa de capacitación para el uso de internet.

Costos de capacitación para el personal de transporte y distribución	
Dirigido a:	Personal de transporte y distribución.
Capacitador	Especialista en capacitación de personal y uso de Internet móvil.
Precio	\$3120 Anual
Número de personas	9
Sala donde se hará la capacitación:	Empresa INLOG S.A.
Horario	7am -10am
Horas:	3 horas
Duración total de la capacitación:	6 horas anuales
Fecha de inicio:	(Disponibilidad de la empresa INLOG S.A.)
Fecha de terminación:	(Disponibilidad de la empresa INLOG S.A.)

El programa incluye:	
Manual para el personal de transporte acerca del uso y pasos como poder llevar una buena comunicación y para poder subir información a internet en tiempo real sobre la entregas de mercaderías.	
Costos Adicionales de la capacitación:	
Coffee Break:	\$240
Certificado de haber estado en la capacitación:	\$60
Costo Total de Capacitación:	\$3420 anuales

Fuente: Consulta a persona que realiza capacitación de personal

Elaboración: Autores

En referencia a la definición del problema número 2 y al objetivo número 2, se informa que no existía una logística apropiada de distribución desde que se asigna los documentos, por ese motivo se plantea que debe haber una mejora en el proceso de distribución a través de rutas óptimas

4.3 MANTENIMIENTO PÁGINA WEB

La página web debe tener mantenimiento constante, actualización de información acerca de la empresa, noticias e imágenes. Un sitio web actualizado genera que los usuarios visiten la página constantemente.

A continuación se detallará el mantenimiento del contenido de una página web

Actualización del contenido de la página web
El servicio incluye revisión y actualización de contenido de la página web, implementando nuevos gráficos y fotografías.
Mantenimiento periódico
Se dará todas las modificaciones y actualizaciones necesarias durante el tiempo que requiera la empresa.
Añadir nuevas páginas
Con este servicio se crea nuevas secciones, se promociona los nuevos software que la empresa está utilizando para mejorar la logística de distribución.
Costo Total del mantenimiento de página web: \$1000 anuales
La empresa podrá llamar hasta 6 veces en el año por cualquier actualización en la página web.

Fuente: Consulta a profesional que actualiza página web.

Elaborado: Autores

4.4 Actividades de proceso de distribución

4.4.1 Distribución de productos

Al tener cualquier problema con los actuales transportistas tercerizados y no cumplen con las rutas o se desvinculan de la empresa a través de mutuo acuerdo, la empresa tiene una lista en donde consta los camiones tercerizados que están disponibles para trabajar en la empresa.

**TRANSPORTISTAS TERCERIZADOS ADICIONALES PARA LA
CUENTA IDEAL ALAMBREC**

NOMBRE	PLACAS	C.I.	Peso Plataforma:	Marca
Chofer 4	GVD-xxxx	09366xxxxxx	10 ton	HINO
Chofer 5	GCV-xxxx	09453xxxxxx	12 ton	MAC
Chofer 6	GAA-xxxx	09325xxxxxx	15 ton	HINO

Fuente: Datos confidenciales para la empresa INLOG (Se reserva el derecho de privacidad).

Elaboración: Autores.

Esta plantilla es para cualquier inconveniente que se presente el jefe de distribución llamará a cualquiera de los choferes adicionales al celular para decirle que la empresa necesita de sus servicios, el valor que se le cancelará a ellos es \$20 dólares adicionales por las rutas del día que tiene que reemplazar hasta que firme el contrato, para así ya pagarle el valor normal de la ruta del día.

De esta manera, deseamos que los carros tercerizados que trabajan con la empresa INLOG, cuenta Ideal Alambrec, brinden un excelente servicio de distribución y, de esta manera, la mercadería llegue a tiempo y en buen estado.

4.4.2 Toma de pedidos

La toma de pedidos en la empresa siempre se lo hace con un día de anticipación, de esta manera sabemos si tenemos la flota requerida para el siguiente día o si necesitamos una flota adicional para entregar otras mercaderías, según el pedido que se haya hecho. Si se necesita el carro tercerizado para el siguiente día, se contratará la flota todo el día o hasta que se distribuya todas las mercaderías del día. El jefe de distribución llamará a los choferes que constan en la lista de carros tercerizados adicionales para la empresa .

4.4.3 Recogidas devoluciones

Realizaremos algunos pasos para saber qué vamos a hacer desde que nos devuelven las mercaderías. De esta manera, queremos reducir tiempo.

4.4.3.1 Pasos de recogidas de devoluciones

- 1) Los clientes deberán chequear si las mercaderías están en buen estado; si hay un problema, el chofer debe avisarle al operador de distribución si está autorizado para hacer el retiro que va a devolver la mercadería por "X" motivo, para que así, las mercaderías devueltas vengan en el mismo camión sin necesidad de hacer doble viaje.
- 2) El camión al llegar a la empresa con las mercaderías devueltas, se las entregan al personal de bodega y de ahí presentar un informe sobre el motivo porque se hizo la devolución.
- 3) Se le hace firmar en la guía de remisión.

4.4.3.1.1 Modelo donde se llevará el registro de los productos devueltos

REGISTRO DE DEVOLUCIONES					
N°	FECHA	FACTURA	PRODUCTO	NOVEDAD	PROCESO/ACTIVIDAD
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

EJECUTIVO DE CUENTA

GERENTE DE OPERACIONES

Elaboración: Autores.

4.4.4 Soluciones logísticas

4.4.4.1 Optimizar rutas

Para optimizar las rutas debemos tener el informe sobre el tipo de carga que se va a transportar, tenemos que saber el peso, volumen, si es frágil la mercadería o no. De esta manera, sabremos el tiempo en que se demorará la flota de ruta por el recorrido diario y los costes de operaciones de carga y descarga, y el valor que se le pagará a los ayudantes de entrega es el sueldo básico por cada uno. En la empresa existen 3 ayudantes de entrega contratados fijos por Inlog.

4.4.4.2 Planificación de rutas

Tenemos entendido que las tomas de pedidos de la empresa INLOG, cuenta Ideal Alambrec, se planifican con un día de anticipación, semana a semana. En cada carro tercerizado utilizaremos los localizadores Claro para monitorear los camiones en tiempo real; con este monitoreo, sabremos si los transportistas cumplen con las rutas que se les asigna mediante el software roadshow, si las mercaderías se entregan a tiempo al cliente final y si el carro tercerizado está cerca de la empresa ideal Alambrec para poder asignarle otro recorrido.

4.4.4.2.1 DISTRIBUCIÓN DE RUTAS IDEAL ALAMBREC

Actualmente contamos con tres camiones para la distribución del producto de Ideal Alambrec

TRANSPORTISTA PARA IDEAL ALAMBREC			
NOMBRE	PLACAS	Peso Plataforma:	Marca
chofer 1	GMV-XXX2	8 ton	MAC
chofer 2	OCM-XXX0	17 ton	HINO
chofer 3	GSF-XXX1	12 ton	HINO

Fuente: Datos de camiones de la empresa INLOG, cuenta Ideal Alambrec.

Nota: Se omiten los nombres de los choferes y placas de los camiones por privacidad de la empresa.

En el siguiente cuadro analizaremos la distribución de los tres camiones, si con el programa de Roadshow optimizamos las rutas tiempos y kilometraje, teniendo en cuenta que la hora de salida del centro de distribución de Ideal Alambrec es a la 08H00 am.

4.4.4.2.1.1 ESCENARIO ACTUAL

4.4.4.2.1.1.1 Primer camión en la distribución

GMV-0132	CLIENTE	DIRECCIÓN	KG	TIEMPO LLEGADA	SALIDA DEL CAMIÓN	TIEMPO	KM	RUTAS
1	SEMACONST SA.	VIA SANBORONDON LA AURORA	751,02	8:45	9:45	1:00	15	NORTE, VÍA DAULE, PERIMETRAL, VÍA SAMBORONDÓN
2	DEMACO C. LTDA.	URB. STA. LEONOR MZ.6 SOLAR	4.514,50	10:00	12:05	2:05	10	PUNTILLA, TERMINAL TERRESTRE
3	IMPORTADORA & EXPORTADORA	COLÓN 1015 Y CALLEJÓN OCTAVIA	2.108,24	12:25	13:25	1:00	8	MACHALA
4	UNIREY SA.	AV. QUITO 4136	1.000,00	13:25	14:40	1:15	1.5	MACHALA ,QUITO
5	DIPAC MANTA SA.	AV. E ALFARO S/N CALICUCHIMA	400,00	15:00	17:00	2:00	1	MACHALA, GÓMEZ RENDON, CALICUCHIMA
		TOTAL	8.773,76	11:35	18:55	7:20	34	

Fuente: mapa_calculos_rutas

Análisis

En esta ruta de distribución podemos observar que comenzamos con el primer punto de entrega Samborondón, tenemos 5 puntos de entrega, lo que nos demoramos 7 horas con 20 minutos y en kilómetros recorreremos 34.

4.4.4.2.1.1.2 RUTA MEJORADA CON ROADSHOW

GMV-0132	CUENTE	DIRECCIÓN	KG	TIEMPO LLEGADA	SALIDA DEL CAMIÓN	TIEMPO	KM	RUTAS
1	DIPAC MANTA SA.	AV. E ALFARO S/N CALICUCHIMA	400,00	8:35	10:20	1:45	4	CENTRO, CUENCA, AV. QUITO
2	UNIREY SA.	AV. QUITO 4136	1.000,00	10:50	11:50	1:00	1.5	REGRESO POR CUENCA, AV. QUITO
3	IMPORTADORA & EXPORTADORA	COLÓN 1015 Y CALLEJÓN OCTAVIA	2.108,24	12:05	13:05	1:00	2	10 DE AGOSTO, MACHALA
4	DEMACO C. LTDA.	URB.STA.LEONOR MZ.6 SOLAR	4.514,50	13:35	15:35	2:00	10	10 DE AGOSTO BAJO POR QUITO, TERMINAL
5	SEMACONST SA.	VÍA SANBÓRONDÓN LA AURORA	751,02	16:10	17:10	1:00	15	DURÁN PUENTE
		TOTAL	8.773,76	13:15	20:00	6:45	31	

Fuente: mapa_calculos_rutas

Elaboración: Autores.

Análisis

En esta ruta de distribución podemos observar que comenzando con el primer punto, que es por el centro con Av. E Alfaro S/N Calicuchima, terminaremos más rápido; tenemos 5 puntos, por lo que nos demoramos 6 horas con 45 minutos, en kilómetros recorreremos 31.

El ahorro con el Roadshow es el tiempo, optimizando las rutas y km ahorraremos en tiempo 45 minutos y en km 3.

Recomendamos capacitar a la gente que utiliza el programa para que, a su vez, saque el beneficio de optimizar los recursos que les da la empresa, ya que teniendo entregas masivas a diferentes direcciones, nos ayuda muchísimo la distribución por medio de Roadshow.

4.4.4.2.1.2 Segundo camión en la distribución

OCM-0600	CLIENTE	DIRECCIÓN	KG	TIEMPO LLEGADA	TIEMPO ENTREGAR	TIEMPO	KM	RUTAS
1	ELECTROCABLES CA.	COMPLEJO INDUSTRIAL EL SAUCE	1.478,00	8:30	9:30	1:00	10	VÍA DAULE
2	TRANSARC SA.	KM. 16 1/2 VIA DAULE	443,40	9:50	10:50	1:00	6,30	VÍA DAULE
3	TARDI S.A.	KM.12.5 VÍA SAMBORONDÓN	1.503,88	11:20	12:50	1:30	20	PERIMETRAL, LA AURORA, VÍA SAMBORONDÓN
		TOTAL	3.425,28	5:40	1,38	3:30	36,30	

Fuente: mapa_calculos_rutas

Análisis

En esta ruta de distribución podemos observar que van primero por el Complejo Industrial el Sauce, es la misma ruta que tenemos como lo distribuye con el Roadshow.

4.4.4.2.1.3 Tercer camión en la distribución

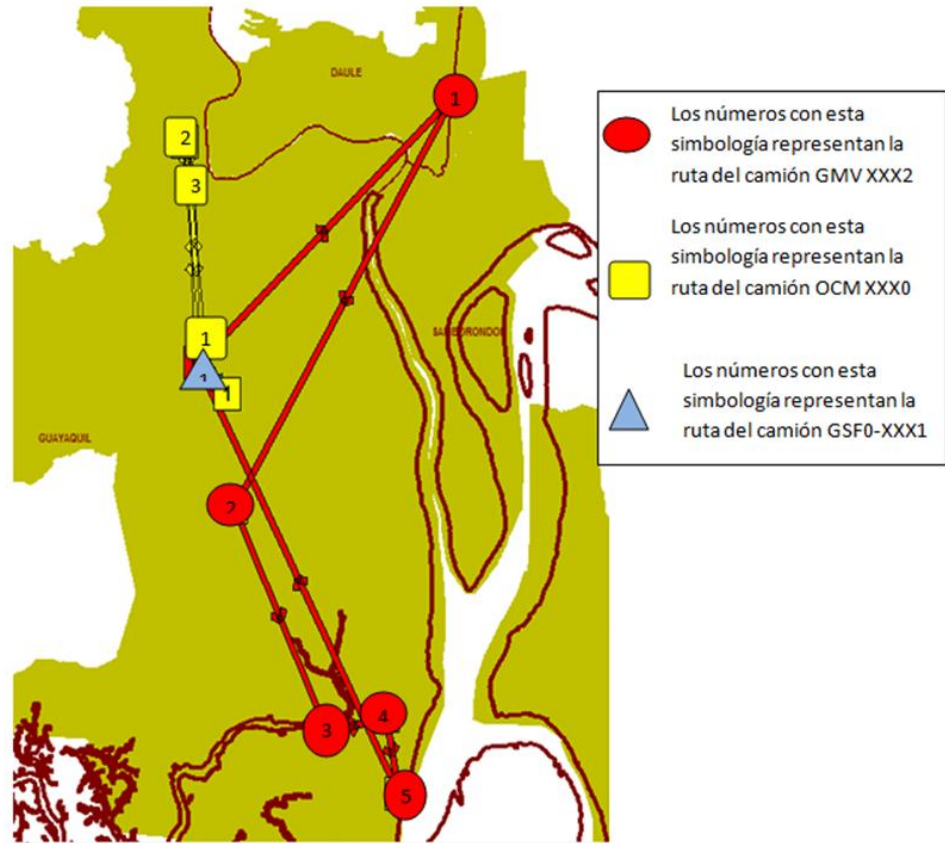
GSF-3141	CLIENTE	DIRECCIÓN	KG	TIEMPO LLEGADA	TIEMPO ENTREGAR	TIEMPO	KM	RUTAS
1	CORPORACIÓN EL ROSADO	KM. 9,5 VÍA DAULE	12862	6:00	17:00	11:00	9,5	VIA DAULE
		TOTAL	12862	6:00	17:00	11:00	9,5	

Fuente: mapa_calculos_rutas

Análisis

En esta ruta como es un solo punto a distribuir, no tenemos cambios.

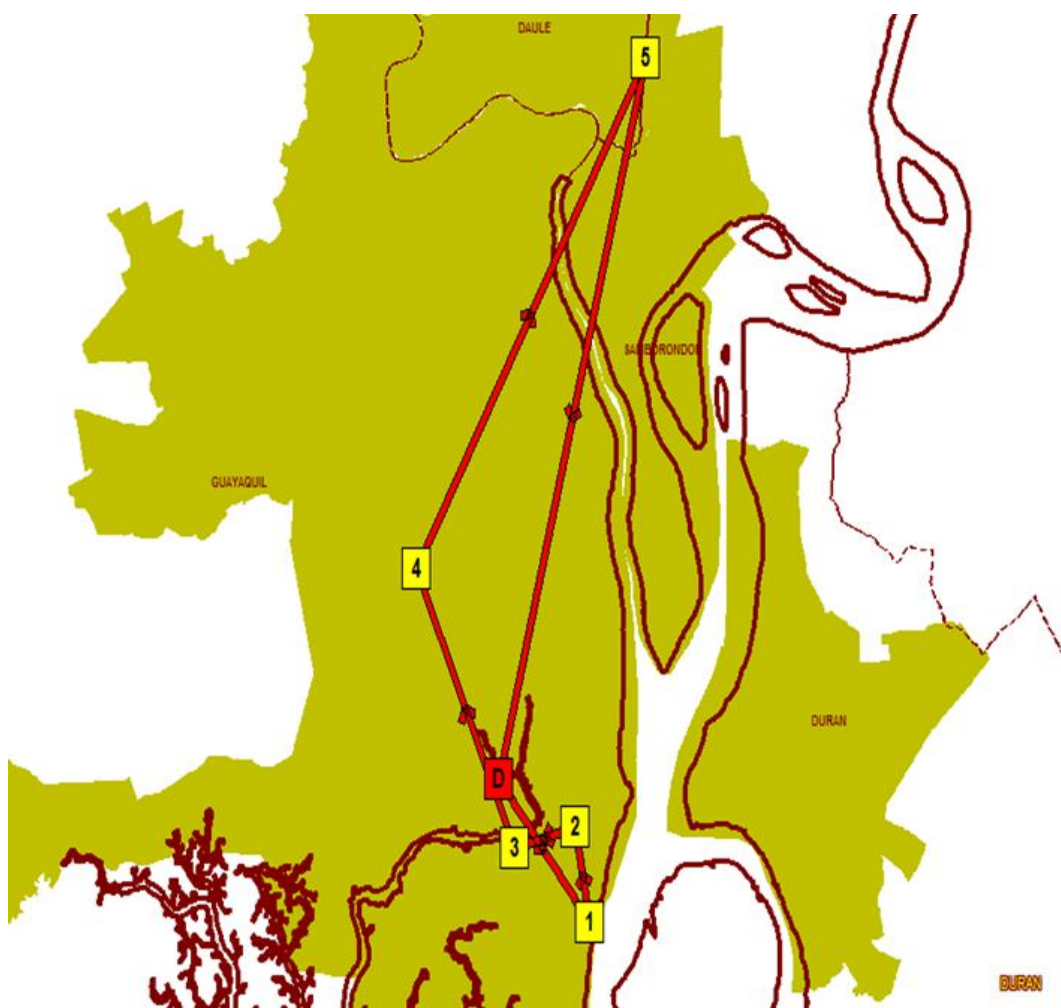
4.4.4.2 Visualización en el mapa con ruta actual



GMV0132	Stop Name	Cust Addr
D		
1	SEMACONST S.A.	VIA SAMBORONDON LA AURORA
2	DEMACO C. LTDA.	URB. STA. LEONOR MZ.6 SOLAR 13
3	IMPORTADORA EXPORTADORA &	COLÓN 1015 Y CALLEJÓN OCTAVA
4	UNIREY S.A.	AV. QUITO 4136
5	DIPAC MANTA S.A.	AV. E ALFARO S/N CALICUCHIMA
D		
OCM0600	Stop Name	Cust Addr
D		
1	ELECTROCABLES C.A.	COMPLEJO INDUSTRIAL EL SAUCE
2	TRANSARC S.A.	KM. 16 1/2 VÍA A DAULE
3	ECUACABLE S.A.	KM 15.5 VIA A DAULE Y AV. ROSAVIN
D		
GSF03141	Stop Name	Cust Addr
D		
1	CORPORACION EL ROSADO S.A.	KM. 9.5 VIA A DAULE

Fuente: mapa_calculos_rutas

4.4.4.2.3 Visualización en mapa roadshow ruta mejorada



R 0014A3	Stop Name	Cust Addr
D		
1	DIPAC MANTA S.A.	AV. E. ALFARO S/N CALICUCHIMA
2	UNIREY S.A.	AV. QUITO 4136
3	IMPORTADORA EXPOR	COLÓN 1015 Y CALLEJÓN OCTAV
4	DEMACO C. LTDA.	URB. STA. LEONOR MZ.6 SOLAR 13
5	SEMACONST S.A.	VIA SAMBORONDON LA AURORA

Fuente: mapa_calculos_rutas

Elaboración: Autores.

4.4.5 DISTRIBUCIÓN MES DE FEBRERO

TRANSPORTISTA	KG	CARGA POR DÍA KG	VIAJES	FACTURACIÓN IDEAL ALAMBREC	FACTURACIÓN TRANSPORTISTA	RENTABILIDAD POR CAMIÓN
CHOFER 1	203.536,89	13.569,13	15	6.106,09	2.250,00	3.856,09
CHOFER 2	120.220,15	7.513,76	16	3.765,93	1.710,00	2.055,93
CHOFER 3	138.589,97	9.239,33	15	4.356,31	1.680,00	2.676,31
TOTAL	462.347,01		46	14.228,33	5.640,00	8.588,33

Fuente: Distribución PyG – DISTRIBUCION_IDEAL _ALAMBREC.

En el mes de Febrero tenemos un total en carga kilogramos de los 3 transportista el mes es de 462.347,01kg, en viajes tenemos 46, facturación a cobrar a Ideal Alambrec total es de \$14,228.33, facturación de transportista es de \$5,640.00, que nos da una rentabilidad de \$8,588.33 por la distribución.

4.4.6 DISTRIBUCIÓN PRONÓSTICO MES DE FEBRERO CON ROADSHOW

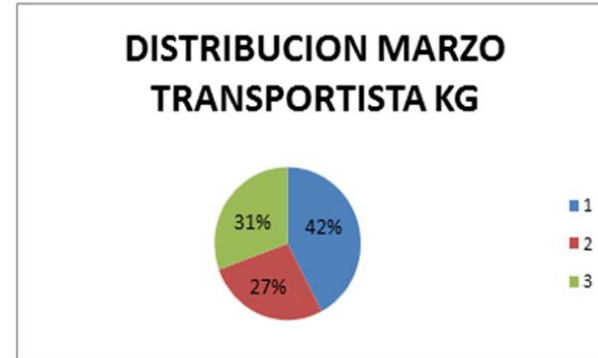
TRANSPORTISTA	KG	CARGA POR DÍA KG	VIAJES	FACTURACIÓN IDEAL ALAMBREC	FACTURACIÓN TRANSPORTISTA	RENTABILIDAD POR CAMIÓN
CHOFER 1	233.536,89	13.737,46	17	6.466,09	2.250,00	4.216,09
CHOFER 2	150.220,15	8.345,56	18	4.125,93	1.710,00	2.415,93
CHOFER 3	168.589,97	9.917,06	17	4.716,31	1.680,00	3.036,31
TOTAL	552.347,01		52	15.308,33	5.640,00	9.668,33

Fuente: Distribución PyG – DISTRIBUCION_IDEAL _ALAMBREC.

Elaboración: Autores.

Nota: Supuesto que trabajará 6 días en la semana y por las 4 semanas del mes, por los 45 minutos que optimizamos en tiempo con Roadshow, serían 1080 minutos, lo que sería 18 horas en este escenario; por lo tanto, podríamos realizar 2 rutas más en el mes por cada transportista, teniendo un total de 52 viajes.

4.4.7 GRÁFICOS



Fuente: Distribución PyG – DISTRIBUCION_IDEAL _ALAMBREC

Nota: Con el Roadshow podemos hacer más viajes en el mismo día; eso será más rentable para la empresa, ya que a los transportista le pagamos por día una tarifa, independientemente si hacen dos o tres viajes por día, optimizando las rutas, lograríamos que vengan a cargar nuevamente, aumentamos 2 viajes más, el total a cobrar a Ideal Alambrec es de \$15,308.33 dólares, la facturación del transportista es de \$5,640 dólares. Podemos observar que se mantiene el mismo pago de facturación al transportista se tiene una rentabilidad mayor de \$ 9.668,33 dólares.

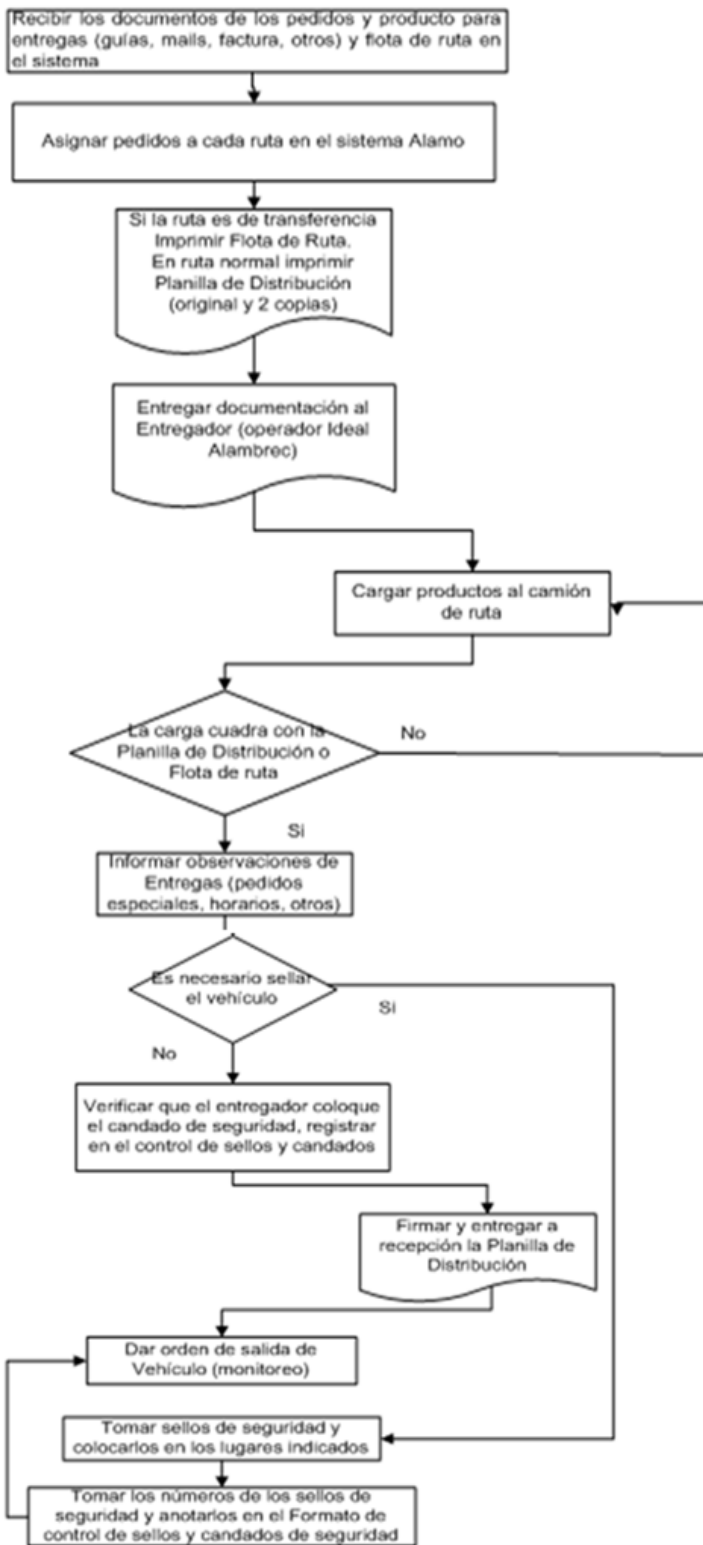
4.4.8 ACORTAR LOS TIEMPOS EN LOS PROCESOS DE DISTRIBUCIÓN

Para otorgar la documentación al entregador, en el levantamiento del proceso siempre se demorará 10 minutos, ya que las facturas la entrega la empresa Ideal Alambrec.

Para acortar los tiempos en el proceso de distribución, se debe contratar a 2 ayudantes de entrega adicionales para que las mercaderías se carguen al camión sin demorarse 30 minutos (actualmente se demora 30 minutos para realizar este proceso). De esta manera, reducimos el proceso a 15 minutos y, así, evitamos que existan cuellos de botella.

Para ahorrar tiempo, debe haber un control al cargar la mercadería para que cuadre con lo escrito en la planilla de distribución e informarle al entregador las observaciones de la carga; eliminamos el paso de revisar la carga nuevamente, porque se contratará a una persona que verifique que la carga sea la correcta. Después se seguirá con el mismo proceso de sellar el vehículo si es necesario, la toma de los sellos de seguridad y las anotaciones en el registro de control y sellos, firmamos y se entrega a la recepción la planilla de distribución para que den la autorización de salida de vehículo.

Levantamiento de actividades del proceso "Distribución y Transporte"



Tiempo (Min)
10 min
10 min
5 min
3 min
15 min
5 min
5 min
5 min
10 min
2 min
2 min
1 min
1 min

Fuente: Proceso mejorado de la empresa INLOG, cuenta Ideal Alambrec

Elaboración: Autores

En referencia al problema del numeral 4 y al objetivo número 4, se informa que no hay buena comunicación entre departamentos de distribución y departamento ejecutivo. Se debe realizar un buen control en la carga de los productos al camión; por ese motivo, debemos realizar la hoja de control de calidad de servicio.

Se llenará hojas de registros para saber a qué hora, en qué estado, con qué transportista fue enviada la mercadería. Tratar de que el departamento de distribución y ejecutivo se reúnan 3 veces por semana, para que haya una buena comunicación y se evite enviar mercaderías incorrectas a los clientes. Mejorar la calidad de distribución, acortando los tiempos, evitando retrasos en los procesos de distribución, mejorando la productividad ofreciendo un buen servicio a los clientes y así, incrementaremos el trabajo en la empresa, dándole trabajo a 2 ayudantes de entrega y, de esta manera, conquistar el mercado.

Hoja de Control de registro

Fecha	Descripción de mercadería	Estado de la mercadería	Hora de envío	Nombre del transportista que realiza las rutas	Firma de transportista

Elaboración: Autores

En referencia al problema número 5 y al objetivo número 5, se informa que cuando los carros tercerizados se dañan, esto trae pérdida de dinero para la empresa; por ese motivo, se debe tener un plan de contingencia.

4.5 Planes de contingencia

- Tener una plantilla de camiones tercerizados nuevos y eficaces, por si se presentara alguna eventualidad en falla de camión o necesidad del cliente de más camiones.

4.5.1 Plantilla de camiones adicionales

En caso de alguna eventualidad, la compañía Inlog S.A. contratará a estos camiones para cubrir cualquier necesidad urgente.

TRANSPORTISTA PARA LA CUENTA IDEAL ALAMBREC

NOMBRE	PLACAS	C.I.	Peso Plataforma:	Marca
Chofer 4	GMV-xxx2	09206xxxxx	10 ton	MAC
Chofer 5	GSC-xxx4	09243xxxxx	12 ton	HINO
Chofer 6	GSC-xxx9	09243xxxxx	15 ton	HINO

Elaboración: Autores

- En el caso de presentarse fallas en los programas del álamo, debemos salir adelante haciendo el proceso manualmente; la idea es no detener el proceso de entrega al cliente.

Esto se podrá hacer de tal manera que el operador de distribución ingrese los pedidos manualmente, uno por uno, y no de forma automática. A diferencia que automáticamente el archivo que nos envía Ideal Alambrec del sap podemos cambiarla a la extensión csv y, de esta manera, se está ingresando la información masivamente en una forma rápida y eficiente.

Lo mismo con la distribución, hacerlo de manera manual separando las facturas, rutiando al criterio del Operador de Distribución la manera más eficiente:

1. Comunicar de manera inmediata al Jefe de Sistema sobre el problema.
2. Actuar de inmediato haciendo el ingreso de guías manualmente.
3. Estar capacitado para poder hacer el ingreso de manera más eficiente.
4. Llamar a los transportistas decirles que cuando terminen cada entrega, llamen a comunicar.

✚ Si se realizara una mala entrega por parte de la compañía Inlog SA. debemos hacer la corrección en un plazo no mayor a 48 horas, como una entrega urgente

Esto se aplicará únicamente si la responsabilidad es de Inlog, se contratará un camión especial para hacer la entrega urgente y no tener repercusiones con el cliente, minimizando el impacto de las quejas del cliente:


1. Llamar al cliente y confirmarle que su pedido estará siendo entregado inmediatamente.

2. Se llamará a un camión especial.
3. Entregará la mercadería donde el cliente.
4. Se entregará la Factura o guía firmada de recibido a Ideal Alambrec.

✚ La gerencia deberá reunirse de manera periódica para discutir los planes de contingencia existentes y proponer nuevas ideas que hagan dichos planes más eficientes, actualizándolos cada mes.

1. Que las reuniones sean mensualmente con el Ejecutivo de Cuenta, Jefe de Distribución y Gerente de Operaciones, con el objetivo de identificar los problemas y oportunidad de mejoras.
2. Que las reuniones sean mensualmente con el Ejecutivo de Cuenta, Jefe de Distribución, Choferes y Entregadores.
3. Gerente deberá evaluar y tomar decisiones correctivas.

Nota: Se llevará un formato de novedades de distribución que debe ser llenado a diario por el Ejecutivo de Cuenta, y cada mes debe ser presentado a la Gerencia y revisado por el Gerente de Operaciones.

REGISTRO DE NOVEDADES DE DISTRIBUCION						
						
N°	FECHA	PROCESO/ACTIVIDAD	NOVEDADES	DESCRIPCION DEL SERVICIO NO CONFORME	RESPONSABLE DE LAS ACCIONES	CONTROL/CIERRE/EVIDENCIA
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

Elaboración: Autores

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES

Los principios de la metodología de investigación de cada capítulo tienen las siguientes conclusiones:

1) Acorde el capítulo uno se determina lo siguiente:

A partir de las hipótesis de nuestro proyecto deducimos que:

- ✚ Al dar la respectiva capacitación al personal de distribución para mejorar la comunicación entre el transportista y el jefe de distribución, se mejorará el servicio de entrega de mercaderías.
- ✚ Al mejorar el levantamiento del proceso de carga de distribución, se evitará los cuellos de botellas, acortando el tiempo de entrega de la mercadería al cliente final.
- ✚ Al mejorar la comunicación de los transportistas, operador de distribución y ejecutivo de cuenta, se mejorará el servicio de entrega.
- ✚ Al capacitar al personal de transporte para que utilicen bien el celular con servicio de internet y suban la información de la entrega a la web por medio del teléfono, y cuando lleguen las facturas firmadas el operador de distribución pueda escanear todas las facturas y subir a la web, nuestros clientes podrán ingresar a la página y verificar si la mercadería ya fue entregada al cliente final.
- ✚ Es muy beneficioso tener una plantilla de camiones adicionales para llamarlos cuando ocurra algún inconveniente con los camiones que están contratados por la empresa.

2) Acorde al desarrollo del capítulo dos se establece lo siguiente:

Se evaluó que es más conveniente contratar un carro tercerizado porque solo se les cancela las rutas hechas por el día, el anterior levantamiento de mercadería se demoraba un total de 1 hora con 68 minutos y ahora se demora menos.

Se deberá llenar las hojas de registros para tener evidencia que la mercadería ha sido enviada en buen estado, reduciendo los errores de envío al distribuir la mercadería y, de esta manera, incrementar el trabajo de la empresa.

El plan de contingencia nos sirve para mejorar el tiempo de envío de las mercaderías, disminuyendo los costos, mejorando la calidad del servicio de entrega.

3) A fin de establecer el capítulo tres se concluye lo siguiente:

La metodología que utilizamos en el proyecto nos sirvió para sacar datos sobre el mantenimiento de los camiones, saber cuánto tiempo llevan trabajando los transportistas que laboran en la empresa, cuánto cobra por rutas y saber qué diferencia hay entre un carro tercerizado y un camión propio.

También conocimos el número de camiones de la cuenta Ideal Alambrec de la empresa INLOG S.A., los horarios de entrada y salida del personal que manejan los camiones, etc.

4) Acorde al capítulo cuatro se determina lo siguiente:

Al analizar el estudio financiero, nos damos cuenta que a la empresa le conviene contratar un carro tercerizado, por el motivo que solo se le cancela por la toda la ruta diaria, sin cubrir la empresa los costos de mantenimiento, combustible, renovación de SOAT, etc.

La empresa al contratar carro tercerizado tiene un ingreso aproximado de \$25.801,73.

Se dará un programa al personal de transporte y distribución para el uso adecuado de celulares con internet, capacitación sobre el uso del software Roadshow para acortar los tiempos de distribución, etc.

Mejoramos el tiempo del levantamiento de proceso de distribución ya que anteriormente se demoraba todo el proceso 1 hora 41 minutos; actualmente (1 hora 14 minutos), por la contratación adicional de 2 ayudantes de entrega, disminuyó el proceso de levantamiento, y para saber si se cumple con el objetivo general, se realiza lo siguiente:

Levantamiento de actividades de proceso “distribución y transporte”

Anterior	Actual
10	10
10	10
5	5
5	3
30	15
5	5
5	5
10	0
5	5
10	10
2	2
2	2
1	1
1	1
101 minutos	74 minutos

$$\frac{74}{101} \times 100 = 73,27\%$$

Se divide el levantamiento de actividades del proceso actual sobre el levantamiento de actividad anterior, el resultado nos permite concluir que al cumplir el nuevo levantamiento de actividades, mejoraremos en un 26.73%(100%-73.27%) en la optimización de la logística de distribución; es decir que sí cumplimos con el objetivo general.

Con los planes de contingencia que utilizamos, nos garantiza que mejoraremos la logística y distribución frente a cualquier eventualidad que se nos presente de imprevisto, y estemos preparados para responder de la forma más adecuada y garantizar un excelente servicio a Ideal Alambrec.

5) Acorde al capítulo cinco se determina lo siguiente:

Concluimos que dando unos datos exactos, tener el sistema correcto, tener al personal idóneo y capacitado para este tipo de trabajos, tendremos una buena logística, tratando de llevar un buen control en costos para la empresa y costos para nuestros clientes, mejorando en cada oportunidad que nos sea posible y dar el mejor servicio de entregas.

Podemos dar, de esta manera, una mejor facilidad para que nuestros transportistas, que son la herramienta principal de nuestro trabajo, realicen el suyo de la mejor manera, llevando siempre un buen ambiente entre transportista y jefes, haciendo que nuestros entregadores se sientan bien laborando con nosotros; de esto depende mucho nuestro trabajo, teniendo una satisfacción del cliente y, de esta manera, obtendríamos mayor rentabilidad.

Distribución de rutas de Ideal Alambrec

	RUTA ANTERIOR	RUTA CON ROADSHOW ACTUAL
HORAS	7:20	6:45
MINUTOS	432	387

$$\frac{387}{432} \times 100 = 89,58\%$$

Se divide el tiempo que se demora un camión de en distribuirla ruta actual con Roadshow sobre la ruta anterior, el resultado nos permite concluir que al cumplir el nuevo proceso de distribución con el programa Roadshow, mejoraremos en un 10.42% (100%-89.58%) en la optimización de la logística de distribución; también cumpliríamos con el objetivo general.

Reduciendo el tiempo en la entregas seremos más eficientes, optimizando las rutas y teniendo una mayor rentabilidad para la empresa, teniendo una utilidad promedio mensual de \$9.668,33 en total.

Aminorar el proceso de distribución e implementar el manejo de software de roadshow, haría que la empresa brinde mejor proceso logístico en la distribución de mercaderías, enfocados a los requerimientos de nuestros clientes; de esta manera, se renovará la imagen de la empresa.

CAPÍTULO 6: RECOMENDACIONES

Se recomienda que la empresa INLOG, cuenta Ideal Alambrec, tomen en consideración la propuesta de mejora, por el motivo que se ha demostrado que se puede disminuir los tiempos y los procesos de distribución, mejorando la logística de distribución de las mercaderías, aunque para ello deban gastar por la implementación de un carro tercerizado.

Al ejecutar el proyecto, el jefe de distribución y el responsable de distribución deberán encargarse de realizar el control y seguimiento de los procesos de levantamiento de mercadería y distribución, así, como también evaluar si los transportistas utilicen el GPS en internet en el celular y así cumplir con las actividades que se requiere llevar acabo para la propuesta de mejora.

Con el Roadshow en las rutas, se recomienda mucho esta herramienta para el manejo de distribución y entrega final de la mercadería, optimizando tiempos y ahorro de la logística en general se controla un poco más a los entregadores en ruta y facilita cualquier tipo de información si hubiere novedades, tratando de resolverlas en tiempo real.

Este programa también nos facilita el orden de distribución a entregar, tanto por ruta como por cliente, vela por las necesidades y órdenes establecidas por nuestros clientes, ya sea por hora de entrega, por turno o por mercadería a entregar.

Facilita la información en los recorridos de punto a punto para poder establecer un mejor control en gastos distribución, como en el

mantenimiento general de los vehículos y los acondicionamientos que necesita para la mejora del traslado de la mercadería.

El Roadshow es una buena herramienta cuando se la utiliza de la mejor manera, ya que esto es tiempo y buen ingreso de los datos al sistema, siendo perfectos en los ingresos en tiempos en clientes y en distancias.

Recomendamos capacitar a la gente que utiliza el programa para que, a su vez, saque el beneficio de optimizar los recursos que les da la empresa, ya que teniendo entregas masivas a diferentes puntos de entrega, nos ayuda muchísimo la distribución por medio de Roadshow.

BIBLIOGRAFÍA

-Anaya Tejero, J.J. y Polanco Martin, S. (Noviembre, 2007). Innovación y mejora de procesos logísticos. España. ESIC Editorial.

- Anaya Tejero, J.J. (2007). Innovación y mejora de procesos logísticos: análisis, diagnóstico e implantación de sistemas logísticos (2ª Ed.) Recuperado de:http://www.esic.es/editorial/editorial_producto.php?isbn=9788473565202

-Anaya Tejero, J.J. (2009). El transporte de mercancías: Enfoque logístico de distribución. Recuperado de:<http://www.casadellibro.com/libro-el-transporte-de-mercancías-enfoque-logístico-de-distribución/9788473566124/1486723>

-Baca Urbina, G. (2007). Evaluación de proyectos. México. Editorial McGraw-hill

- Bastos Boubeta, A.I. (2007) Distribución logística y comercial. España. Editorial Ideaspropias.

-Capristo, N.O. (Julio, 2004). La función logística dentro de la empresa. Recuperado de: <http://www.slideshare.net/MOSHERG/tesis-función-logística-dentro-de-la-empresa>

-Castellano Ramírez, A. (2009). Manual de la gestión logística de transporte y la distribución de Mercancías. Colombia. Ediciones Uninorte.

-CipolettaTomassian, G., Pérez Salaz, G. y Sánchez, R.J.(Mayo, 2010) Políticas integradas de infraestructura transporte y logística: Experiencias Internacionales y propuestas iniciales. Santiago de Chile. Publicación Naciones Unidas.

-Fondos de Reserva. (2013). Recuperado de: <http://www.iess.gob.ec/en/web/afiliado/fondos-de-reserva>

-Gobierno de Ecuador fija el salario básico en US\$318 mensuales para 2013. Recuperado

de:http://www.asercont.com/index.php?option=com_content&view=article&id=133:iess&catid=1:latest-news&Itemid=50

-Prieto Herrera J. E. (2005). Los proyectos - La razón de ser del presente. Bogotá. ECOE Ediciones.

- Stern, L. W. El-Ansary, A.I., Coughlan, A.T. y Cruz, I. (1999) Canales de distribución. México. Editorial Pearson Educación.

Anexo No. 1

HISTORIA Y TRAYECTORIA DEL BASC



En 1996, la empresa Mattel Inc. hace una propuesta al Servicio de Aduanas de los Estados Unidos sobre la creación de un programa de seguridad, que permita reducir la posibilidad de que la carga de exportación o importación sea utilizada por los narcotraficantes y contrabandistas. Nace, de esta manera, BASC, Business Anti-Smuggling Coalition. En 1997, muelles El Bosque, en Cartagena-Colombia, es la primera empresa en adoptar los estándares BASC.

En 1999 el programa es implementado en Ecuador bajo el auspicio, entre otras instituciones, de la CORPEI, la CAE, la Policía Antinarcóticos y varios empresarios privados. En enero del año 2000, se crea BASC Capítulo Pichincha, y en marzo de 2001 este Capítulo empieza con sus operaciones regulares. Los primeros empleados contratados por el Eco. Ricardo Canelos, Presidente del Directorio de ese entonces, fueron Verónica Burbano y Diego Castillo. BASC Pichincha certificó a las primeras 24 empresas el 3 de diciembre del año 2001.

En julio del año 2003 es incorporada en el estado de Delaware-Estados Unidos, World BASC Organization WBO como una corporación privada sin ánimo de lucro, con la denominación Business Alliance forSecure Commerce.

En la actualidad, Basc Capítulo Pichincha es uno de los referentes dentro de WBO. Cuenta con una estructura organizacional que permite al momento atender a 200 empresas, gracias a un personal altamente capacitado, debidamente motivado y con dos valores intrínsecos e inviolables: ÉTICA E INTEGRIDAD. Diego Castillo, Jhoanna Sarmiento, Cecilia Legarda, Diego Alvarado, Amanda Lapuerta, María Elisa Ruiz, Flor Tomalá y Jaime Silva, forman un equipo de trabajo único y profesional.

Anexo No.2

Noticias

20 de Diciembre, 2010

Inlog, SA, uno de los mayores proveedores de servicios de logística en el Ecuador, lanzó una nueva marca centrada en el cliente. El sitio, www.inlogsupplychain.com, está diseñado en respuesta directa a la investigación de Inlog en lo que el cliente realmente requiere.

El Gerente General de Inlog, Hernán Villacís, comentó: "Inlog siempre ha considerado la innovación de la cadena de suministro muy en serio, escuchando a nuestros clientes y tomando sus puntos de vista en cuenta. En el último año se han analizado las necesidades de nuestros clientes actuales y potenciales, los resultados han influenciado el diseño del nuevo sitio y la información de la misma."

Hernán agregó: "Estamos en un mercado global competitivo, las empresas esperan un servicio profesional y soluciones a la medida. En Inlog sabemos que nuestros servicios no solo son los mejores, sino también que escuchamos a nuestros clientes. Como resultado, vamos a seguir perfeccionando nuestros servicios de la Cadena de Suministro, para satisfacer a las necesidades de nuestros clientes ahora y en el futuro. "

Anexo No. 3

INVESTIGACIÓN DE MERCADO

ANÁLISIS CUALITATIVO

Para aplicar la investigación de mercado utilizamos del análisis cualitativo la técnica de entrevista a profundidad.

ENTREVISTA A PROFUNDIDAD

Datos metodológicos

Objetivo de la entrevista: Identificar de manera eficaz la información sobre cuánto gastan los transportistas tercerizados en el mantenimiento de los camiones, cuánto cobran a la empresa por toda la ruta de un día. Con estos datos se pudo evaluar si le conviene a la empresa comprar un carro nuevo o utilizar un carro tercerizado para realizar nueva distribución de mercaderías.

Lugar de la entrevista: Exterior de la empresa Ideal Alambrec, patio de comidas (Av. Velasco Ibarra 101 y Calle 1era S.O. Bellavista)

Fecha de entrevista: Se desarrolló en los días: 19 de Marzo de 2013, el 24 de marzo de 2013 y el 25 de marzo de 2013.

Guía de preguntas

- 1) ¿Cuánto tiempo se dedica a esta actividad?

- 2) ¿Qué problemas ha presenciado durante las entregas? ¿Cómo lo han solucionado?
- 3) ¿Cómo califica usted el servicio de transporte que ofrece a nuestra empresa?
- 4) ¿Cuál es su horario de entrada y salida?
¿Cuánto tiempo se demoran en entregar las mercaderías?
- 5) ¿Cuántos recorridos diarios hacen para entregar las mercaderías?
¿Cuántos km aproximadamente recorre?
- 6) ¿Cuántos kilómetros de ida recorren?
- 7) ¿Cuántos kilómetros de vuelta recorren?
- 8) ¿Cuántos viajes semanales hacen?
- 9) ¿Cuántos clientes atienden diariamente?
- 10) ¿Cuáles son las rutas y vías que manejan?
- 11) ¿Cada qué tiempo hacen cambio de llantas? ¿Cuántos les cuesta cada cambio de llanta?
- 12) ¿Cada cuánto hace el mantenimiento o cambio del filtro de combustible? ¿Cuánto es el costo?
- 13) ¿Cada cuánto kilometraje hace el mantenimiento de filtro de aceite
¿Cuánto le cuesta?
- 14) ¿Cada cuánto kilometraje hace mantenimiento del filtro separador?
¿Cuánto le cuesta?
- 15) ¿Cada cuánto kilometraje hace limpieza de inyectores en el camión?
¿Cuánto le cuesta?
- 16) ¿Cada cuánto kilometraje hacen la engrasada de cabezal? ¿Cuánto es el costo aproximado que gasta?
- 17) ¿Cada cuánto kilometraje hacen el cambio de aceite? ¿Cuánto les cuesta?
- 18) ¿Cada cuánto kilometraje hacen el mantenimiento de motor? ¿Cuánto les cuesta?
- 19) ¿Cada cuánto kilometraje usted pone combustible a su carro?
¿Cuánto gasta en Diesel diario realizando las entregas?
- 20) ¿Cuánto gastan en la renovación del SOAT?

- 21) ¿Cuánto pagan por la matriculación del vehículo?
- 22) ¿Dígame cuantos viajes diarios hacen de norte, sur, este, oeste en la ciudad?
- 23) ¿Cuál es el precio aproximado que usted cobra por cada ruta?
- 24) ¿Cómo se realiza la carga y descarga de los productos?
- 25) ¿Cuáles son los clientes más difíciles de atender?
- 26) ¿Cómo realizan las entregas de mercaderías?
- 27) ¿Cuáles son las causas por la que le han devuelto las mercaderías?

Transcripción de la entrevista

ENTREVISTA

Se entrevistó a los 3 conductores que trabajan en la cuenta Ideal Alambrec de la empresa INLOG S.A. conduciendo los vehículos tercerizados y, así, obtener información sobre las posibilidades de comprar 2 carros para la empresa INLOG o si es necesario contratar más carros tercerizados que ofrezcan servicios de transporte y distribución.

Datos de las entrevistas

Nombre del Entrevistado: DALTON BARAHONA

Edad: 29 años

Lugar: Empresa Ideal Alambrec

Dirección: Av. Velasco Ibarra 101 y Calle 1era S.O. Bellavista

Fecha: Guayaquil, 25 de marzo del 2013.

Hora: 18:41:45

Preguntas realizadas

1) ¿Cuánto tiempo se dedica a esta actividad?

Seis años.

2) ¿Qué problemas ha presenciado durante las entregas? ¿Cómo lo han solucionado?

Ha tenido problemas por errores que tienen a veces en la direcciones al llevar la mercadería, por clientes molestos y carga complicada. Esto lo ha solucionado trabajando responsablemente.

3) ¿Cómo califica usted el servicio de transporte que ofrece a nuestra empresa?

El señor Dalton Barahona califica el servicio de transporte que ofrece a la cuenta Ideal Alambrec de la empresa INLOG en un 8/10.

4) ¿Cuál es su horario de entrada y salida?

La hora de entrada del señor Dalton Barahona es de 7:30 de la mañana y no tiene horario de salida.

5) ¿Cuánto tiempo se demoran en entregar las mercaderías?

El tiempo que se demoran para entregar las mercaderías depende de las rutas que tienen. Si la ruta es de Norte a Sur, se demoran 7 ú 8 horas.

6) ¿Cuántos recorridos diarios hacen para entregar las mercaderías? ¿Cuántos km aproximadamente recorre?

Recorre un total de 200 kilómetros por los recorridos norte, centro y sur.

7) ¿Cuántos kilómetros de ida recorren?

Los kilómetros que recorren de ida es de un aproximado de 80 a 100 kilómetros.

8) ¿Cuántos kilómetros de vuelta recorren?

Los kilómetros que recorren de vuelta es de un aproximado de 80 a 100 kilómetros.

9) ¿Cuántos viajes semanales hacen?

El señor Dalton hace un viaje diario. Eso equivale a 5 ó 7 viajes a la semana.

10) ¿Cuántos clientes atienden diariamente?

Dependiendo de la ruta que hagan en el día, se atiende a 5 clientes, 8 clientes o 10 clientes diarios.

11) ¿Cuáles son las rutas y vías que manejan?

En la ciudad utilizan todas las rutas norte, centro y sur, si es fuera de la ciudad utilizan toda carretera.

12) ¿Cada qué tiempo hacen cambio de llantas? ¿Cuántos les cuesta cada cambio de llanta?

El señor Dalton Barahona cambia de llanta cada 6 meses a 8 meses y el valor de cada llanta está por el precio de unos 450 ó 500 dólares.

13) ¿Cada cuánto hace el mantenimiento o cambio del filtro de combustible? ¿Cuánto es el costo?

El cambio del filtro de combustible lo hace cada 15 días y el costo aproximado es de 28 a 30 dólares.

14) ¿Cada cuánto kilometraje hace el mantenimiento de filtro de aceite ¿Cuánto le cuesta?

Cada 5000 kilómetros hace el mantenimiento del filtro de aceite.

15)¿Cada cuánto kilometraje hace mantenimiento del filtro separador? ¿Cuánto le cuesta?

Cada 15 días hace el mantenimiento del filtro separador y el precio que debe pagar por el mantenimiento es de un aproximado de 28 a 30 dólares.

16)¿Cada cuánto kilometraje hace limpieza de inyectores en el camión? ¿Cuánto le cuesta?

Cada 50000 kilómetros hace la limpieza de inyectores en el camión y el precio aproximado que cancela es de 200 dólares.

17)¿Cada cuánto kilometraje hacen la engrasada de cabezal? ¿Cuánto es el costo aproximado que gasta?

Cada 15 días engrasa el cabezal del camión y el precio que cancela es de 35 dólares.

18)¿Cada cuánto kilometraje hacen el cambio de aceite? ¿Cuánto les cuesta?

Cada 5000 kilómetros le hace el cambio de aceite al camión. Si el aceite y el filtro es bueno, el precio que tiene que cancelar aproximado es de 300 a 350 dólares.

19)¿Cada cuánto kilometraje hacen el mantenimiento de motor? ¿Cuánto les cuesta?

El mantenimiento del motor se lo hace cada 4 ó 5 años, eso depende de cómo este el consumo de aceite, y el valor aproximado es de 3000 a 4000 dólares la reparación íntegra de un motor. Una lineada cuesta unos 1200 a 1500 dólares que es $\frac{3}{4}$ de motor.

**20) ¿Cada cuánto kilometraje usted pone combustible a su carro?
¿Cuánto gasta en Diesel diario realizando las entregas?**

Cada 150 a 200 kilómetros ponen combustible Diesel al camión y gastan diariamente entre 12 a 15 dólares.

21) ¿Cuánto gastan en la renovación del SOAT?

Por renovación del SOAT tienen que cancelar 65 dólares.

22) ¿Cuánto pagan por la matriculación del vehículo?

Para matricular el camión debe cancelar entre 350 a 400 dólares.

23) ¿Dígame cuantos viajes diarios hacen de norte, sur, este, oeste en la ciudad?

Realizan 8 viajes dentro de la ciudad de Guayaquil.

24) ¿Cuál es el precio aproximado que usted cobra por cada ruta?

Cobran 120 dólares por toda la ruta de un día.

25) ¿Cómo se realiza la carga y descarga de los productos?

La carga de las mercaderías al camión se lo hace con las maquinarias que existe en la empresa Ideal Alambrec y la descarga es un poco compleja, ya que los camioneros deben bajar físicamente las mercaderías y a la vez, deben perchar lo que entregan al cliente final.

26) ¿Cuáles son los clientes más difíciles de atender?

Los clientes difíciles de atender son Megahierro y Multimetales. Ideal Alambrec tiene muchos clientes difíciles, y son unos 2 ó 3 que son clientes bien complicados.

27)¿Cómo realizan las entregas de mercaderías?

Se realizan con mayor el cuidado posible, ya que entregan metal y normalmente hay pequeños accidentes en la descarga.

28)¿Cuáles son las causas por la que le han devuelto las mercaderías?

Devuelven las mercaderías cuando hay óxido en los metales que entregan.

Nombre del Entrevistado: FRANCISCO VÉLEZ

Edad: 46 años.

Lugar: Empresa Ideal Alambrec

Dirección: Av. Velasco Ibarra 101 y Calle 1era S.O. Bellavista

Fecha:Guayaquil, 19 de Marzo del 2013.

Hora: 14:24:40.

Preguntas realizadas

1) ¿Cuánto tiempo se dedica a esta actividad?

El señor Francisco Vélez tiene 15 años en la actividad de transporte.

2) ¿Qué problemas ha presenciado durante las entregas? ¿Cómo lo han solucionado?

Los problemas que ha presenciado durante las entregas de mercaderías son las direcciones, el parqueo y la descarga. Se soluciona conociendo los horarios y facilidad de parqueo.

3) ¿Cómo califica usted el servicio de transporte que ofrece a nuestra empresa?

El señor Francisco Vélez comenta que hasta el momento está trabajando muy bien con la empresa.

4) ¿Cuál es su horario de entrada y salida?

La hora de entrada del señor Francisco Vélez es de 6:00 de la mañana a 19:00 pm.

5) ¿Cuánto tiempo se demoran en entregar las mercaderías?

Para entregar la mercadería a un solo punto de entrega se demora entre 3 a 4 horas. Y si son algunas entregas, se demoran unas 8 horas.

6) ¿Cuántos recorridos diarios hacen para entregar las mercaderías? ¿Cuántos km aproximadamente recorre?

Recorre 40 kilómetros cuando tiene que llevar la mercadería a un solo punto y 80 kilómetros cuando son varios puntos.

7) ¿Cuántos kilómetros de ida recorren?

Los kilómetros que recorren de ida es de 25.

8) ¿Cuántos kilómetros de vuelta recorren?

Los kilómetros que recorren de vuelta es de 50 kilómetros.

9) ¿Cuántos viajes semanales hacen?

El señor Francisco Vélez hace 6 viajes a la semana.

10) ¿Cuántos clientes atienden diariamente?

El señor Francisco Vélez atiende de 1 a 3 clientes.

11) ¿Cuáles son las rutas y vías que manejan?

La mayor parte de entregas de mercaderías la hace al norte. Vía Samborondón, perimetral, pero también hace entregas en el centro y sur de la ciudad de Guayaquil.

12) ¿Cada qué tiempo hacen cambio de llantas? ¿Cuántos les cuesta cada cambio de llanta?

El señor Francisco Vélez cambia de llanta cada 1 año trabajando en la ciudad y el precio que debe cancelar es de 700 dólares por cada llanta (total 6 llantas).

13) ¿Cada cuánto hace el mantenimiento o cambio del filtro de combustible? ¿Cuánto es el costo?

El cambio del filtro de combustible lo hace una vez al mes y el precio que debe cancelar es de 20 dólares.

14) ¿Cada cuánto kilometraje hace el mantenimiento de filtro de aceite? ¿Cuánto le cuesta?

Cada 6000 kilómetros hace el mantenimiento del filtro de aceite, y el precio que tiene que cancelar es de 100 dólares.

15) ¿Cada cuánto kilometraje hace mantenimiento del filtro separador? ¿Cuánto le cuesta?

Cada 3000 a 4000 kilometraje hace el mantenimiento del filtro separador (3 meses), y el precio que debe pagar por el mantenimiento es de un aproximado de 40 dólares.

16) ¿Cada cuánto kilometraje hace limpieza de inyectores en el camión? ¿Cuánto le cuesta?

Una vez al año hace la limpieza de inyectores en el camión, y el precio aproximado que cancela es de 150 dólares.

**17) ¿Cada cuánto kilometraje hacen la engrasada de cabezal?
¿Cuánto es el costo aproximado que gasta?**

Cada 500 kilómetros (15 días) engrasa el cabezal del camión y el precio que cancela es de 15 dólares.

18) ¿Cada cuánto kilometraje hacen el cambio de aceite? ¿Cuánto les cuesta?

Cada 6000 kilómetros le hace el cambio de aceite al camión. Si el aceite y el filtro es bueno, el precio que tiene que cancelar aproximado es de 100 dólares.

**19) ¿Cada cuánto kilometraje hacen el mantenimiento de motor?
¿Cuánto les cuesta?**

El mantenimiento del motor se lo hace cada 5 años, y el valor aproximado que tiene que cancelar es de 28000 dólares que es $\frac{3}{4}$ de motor.

**20) ¿Cada cuánto kilometraje usted pone combustible a su carro?
¿Cuánto gasta en Diesel diario realizando las entregas?**

Semanalmente (300 kilómetros) pone combustible Diesel al camión y gasta 30 dólares. Diariamente gasta 5 a 8 dólares por las rutas en la ciudad, y cuando es viaje gasta 30 dólares en combustible.

21) ¿Cuánto gastan en la renovación del SOAT?

Por renovación del SOAT tienen que cancelar 150 dólares.

22) ¿Cuánto pagan por la matriculación del vehículo?

Para matricular el camión debe cancelar entre 800 dólares.

23) ¿Dígame cuantos viajes diarios hacen de norte, sur, este, oeste en la ciudad?

Realizan de 2 a 3 viajes dentro de la ciudad de Guayaquil.

24) ¿Cuál es el precio aproximado que usted cobra por cada ruta?

Cobra 150 dólares por toda la ruta de un día.

25) ¿Cómo se realiza la carga y descarga de los productos?

La carga de las mercaderías y descarga de productos la realiza con cuadrillas.

26) ¿Cuáles son los clientes más difíciles de atender?

Los clientes difíciles de atender son Megahierro y Multimetales.

27) ¿Cómo realizan las entregas de mercaderías?

Acomodando en cada percha la bodega y estibando todo. El servicio es completo.

28) ¿Cuáles son las causas por la que le han devuelto las mercaderías?

Devuelven las mercaderías cuando están con falla de fábrica o cuando hay una equivocación de pedido.

Nombre del Entrevistado: FERNANDO SANGOLUISA

Edad: 53 años

Lugar: Empresa Ideal Alambrec

Dirección: Av. Velasco Ibarra 101 y Calle 1era S.O. Bellavista

Fecha: Guayaquil, 24 de marzo de 2013.

Hora: 12:30:07

Preguntas realizadas

1) ¿Cuánto tiempo se dedica a esta actividad?

3 años.

2) ¿Qué problemas ha presenciado durante las entregas? ¿Cómo lo han solucionado?

El señor Fernando Sangoluisa por el momento no se le ha presentado ningún problema al entregar las mercaderías al cliente final.

3) ¿Cómo califica usted el servicio de transporte que ofrece a nuestra empresa?

El señor Fernando Sangoluisa califica de bueno el servicio de transporte que ofrece a la cuenta Ideal Alambrec de la empresa INLOG, ya que dice que falta implementación de ellos como la de INLOG.

4) ¿Cuál es su horario de entrada y salida?

La hora de entrada del señor Fernando Sangoluisa es de 7:30 de la mañana y salen a las 17:30 pm.

5) ¿Cuánto tiempo se demoran en entregar las mercaderías?

El tiempo que se demoran para entregar las mercaderías depende de los clientes, ya que hay clientes que se demoran y clientes que son ágiles. Se entrega rápidamente a la empresa Construmercado la mercadería, pero a la empresa Megahierro es difícil entregar rápido las mercaderías porque se demora más tiempo bajar las mercaderías.

6) ¿Cuántos recorridos diarios hacen para entregar las mercaderías? ¿Cuántos km aproximadamente recorre?

Recorre entre 5 a 6 clientes. Recorre entre 80 a 100 kilómetros diarios.

7) ¿Cuántos kilómetros de ida recorren?

Los kilómetros que recorren de ida es de un aproximado de 80 kilómetros.

8) ¿Cuántos kilómetros de vuelta recorren?

Los kilómetros que recorren de vuelta es de un aproximado de 80 kilómetros.

9) ¿Cuántos viajes semanales hacen?

El señor Fernando Sangoluisa hace un viaje diario. Eso equivale a 5 viajes a la semana.

10) ¿Cuántos clientes atienden diariamente?

Dependiendo de la ruta que hagan en el día, atiende de 4 clientes a 8 clientes diarios.

11) ¿Cuáles son las rutas y vías que manejan?

En la ciudad utilizan todas las rutas norte, centro, sur y rutas cercas a la empresa Ideal Alambrec.

12) ¿Cada qué tiempo hacen cambio de llantas? ¿Cuántos les cuesta cada cambio de llanta?

El señor Fernando Sangoluisa cambia de llanta cada 6 meses y el valor de cada llanta están por el precio de unos 450 dólares.

13) ¿Cada cuánto hace el mantenimiento o cambio del filtro de combustible? ¿Cuánto es el costo?

El cambio del filtro de combustible lo hace cada 5000 kilómetros y el costo aproximado es de 18 dólares el filtro.

14) ¿Cada cuánto kilometraje hace el mantenimiento de filtro de aceite? ¿Cuánto le cuesta?

Cada 5000 kilómetros hace el mantenimiento del filtro de aceite. Y le cuesta entre 15 y 18 dólares.

15) ¿Cada cuánto kilometraje hace mantenimiento del filtro separador? ¿Cuánto le cuesta?

El señor Fernando Sangoluisa dice que el filtro separador es muy delicado por eso casi no lo toca, se lo limpia y lo vuelve a colocar en el sitio indicado del camión.

16) ¿Cada cuánto kilometraje hace limpieza de inyectores en el camión? ¿Cuánto le cuesta?

Cada 40000 a 50000 kilómetros se hace la limpieza de inyectores en el camión, pero como el carro es nuevo no ha llegado todavía a ese kilometraje.

17) ¿Cada cuánto kilometraje hacen la engrasada de cabezal? ¿Cuánto es el costo aproximado que gasta?

Cada 15 días engrasa el cabezal del camión y el precio que cancela es de 8 dólares.

18) ¿Cada cuánto kilometraje hacen el cambio de aceite? ¿Cuánto les cuesta?

Cada 5000 kilómetros le hace el cambio de aceite al camión. El aceite debe ser bueno, el precio que tiene que cancelar aproximado es de 58 dólares cada caneca de aceite.

19) ¿Cada cuánto kilometraje hacen el mantenimiento de motor? ¿Cuánto les cuesta?

El mantenimiento del motor se lo hace cada 5000 kilómetros, y le cuesta entre 80 a 120 dólares porque hay que cambiar filtro de aceite, filtro de combustible, aceite, engrasada, se chequea agua de batería y se chequea las luces para ver si un bombillo está quemado y cambiarlo.

20) ¿Cada cuánto kilometraje usted pone combustible a su carro? ¿Cuánto gasta en Diesel diario realizando las entregas?

El señor Fernando Sangoluisa no sabe exactamente cuánto galones por kilómetros gasta, pero calcula entre 1 a 3 galones al día de recorrido. Y el costo diario en diesel, gasta 4 dólares diarios, ya que el Diesel cuesta 1.37 dólares.

21) ¿Cuánto gastan en la renovación del SOAT?

Por renovación del SOAT tienen que cancelar 78 dólares.

22) ¿Cuánto pagan por la matriculación del vehículo?

Para matricular el camión debe cancelar entre 440 dólares.

23) ¿Dígame cuántos viajes diarios hacen de norte, sur, este, oeste en la ciudad?

Dependiendo de la ruta: a veces se hace 2 en el norte, 1 en el centro y el resto en otros lugares de la ciudad de Guayaquil.

24)¿Cuál es el precio aproximado que usted cobra por cada ruta?

Cobran 120 dólares por toda la ruta de un día.

25)¿Cómo se realiza la carga y descarga de los productos?

La carga y descarga de productos se hacen con 3 oficiales de carga.

26)¿Cuáles son los clientes más difíciles de atender?

Los clientes difíciles de atender son Megahierro y Multimetales. Hay que dejar todo encasillado porque esa es la política de las 2 empresas, ya que se le entrega los productos de armex y vigas.

27)¿Cómo realizan las entregas de mercaderías?

Las entregas se realizan todo estibado a mano.

28)¿Cuáles son las causas por la que le han devuelto las mercaderías?

El señor Fernando Sangoluisa no ha tenido ninguna causa en devolución porque no han regresado con las mercaderías. Una sola vez tuvieron que regresar con la mercadería, ya que se inundó el local del cliente final.

Anexo No.4

CONTRATO DE TRANSPORTE

Comparecen por una parte, en su calidad de GERENTE GENERAL el señor Hernán Francisco Villacís Merino, actuando como representante Legal de INTEGRACION LOGISTICA INLOG S.A, a quien en adelante y para efectos de este contrato se le denominará, LA CONSIGNANTE, y por otra parte el señor....., por sus propios derechos a quien en lo sucesivo se le llamará PORTEADOR.

Los comparecientes son mayores de edad, legalmente capaces y hábiles para contratar, por lo que en forma libre y voluntaria convienen en celebrar el presente contrato de transporte, contenido en las cláusulas que se establecen a continuación:

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES.- LA CONSIGNANTE, **INTEGRACIÓN LOGÍSTICA INLOG S.A.**, es una compañía anónima constituida el veinte y uno de Febrero del dos mil cinco ante el Notario Vigésimo Sexto del Cantón Quito, Dr. Homero López Obando, inscrita el Quince de Abril de dos mil cinco en el Registro Mercantil del cantón Quito, que tiene como objeto social, la prestación de servicios logísticos.

LA CONSIGNANTE, para cumplir con su objeto y para satisfacer las necesidades de sus clientes requiere contar con un PORTEADOR que realice tareas de transporte de mercadería complementarias a las inherentes a la compañía.

El PORTEADOR afirma que conoce el procedimiento necesario para la realización de sus funciones, que posee un vehículo y todas las demás herramientas necesarias para realizar con las precauciones y responsabilidades del caso los encargos y demás obligaciones de este contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO.- EL PORTEADOR, con licencia profesional No. _____, prestará los servicios de transporte de carga en el camión con placas _____ de su propiedad según las rutas establecidas a conveniencia de LA CONSIGNANTE.

CLÁUSULA TERCERA: HORARIO.- EL PORTEADOR realizará sus recorridos cuando las necesidades de LA CONSIGNANTE así lo exigiesen, sin un horario ni ruta definida. Los recorridos podrán ser urbanos o fuera de la ciudad y la base de los transportistas será la ciudad de Quito o Guayaquil, dichas rutas solo podrán ser modificadas por mutuo acuerdo de las partes.

CLÁUSULA CUARTA: TIPO VEHÍCULO.- Las características del vehículo de transporte con el que EL PORTEADOR se compromete a efectuar los recorridos diarios, son las siguientes:

MARCA:

MOTOR:

PLACA:

MODELO:

COLOR:

CHASIS:

CAPACIDAD:

CLÁUSULA QUINTA: PORTEADOR.- Es propietario del vehículo que maneja, el mismo que es chofer con licencia profesional vigente ubicada en la categoría tipo “E”.

Para el cumplimiento de sus labores, deberá estar en condiciones aptas, físicas, mentales y de salud para efectuar su trabajo, así como no tener antecedentes penales.

En caso de que por una causa justificada el PORTEADOR no pueda conducir personalmente el vehículo, se compromete a poner en su reemplazo un chofer profesional calificado y que posea una licencia tipo “E”, lo cual deberá ser debidamente notificado por escrito a LA CONSIGNANTE

En caso de accidente de tránsito o contravención producidos por EL PORTEADOR, este asume toda clase de obligación. Por tanto, LA CONSIGNANTE no asume responsabilidad alguna en caso de accidente o contravención a las leyes y reglamentos de tránsito, ya que ésta le corresponderá única y exclusivamente al PORTEADOR, ya sea por daños materiales, daños a personas o por multas. EL PORTEADOR es responsable de la mercadería desde el momento que ésta es embarcada en el camión, y tiene la obligación de devolver a INLOG los documentos de entrega con la firma del recibí conforme del cliente.

En el caso de pérdidas o faltantes de la mercadería, EL PORTEADOR se obliga a pagar por el monto total de la carga, y si ésta se encontrara asegurada, EL PORTEADOR pagará solo el deducible del siniestro.

Cualquier clase de obligación o compromiso que adquiera EL PORTEADOR respecto a terceros para el cumplimiento y ejecución de este contrato, serán de su exclusiva cuenta y riesgo. En estos casos, LA CONSIGNANTE no tendrá responsabilidad ni obligación alguna.

De igual forma, LA CONSIGNANTE no asume obligación laboral alguna ni de cualquier otra naturaleza con EL PORTEADOR.

También serán de exclusiva cuenta y responsabilidad del PORTEADOR los gastos de mantenimiento y conservación del vehículo que utilice para este servicio, así como cualquier impuesto que se genere por este concepto y la contratación del seguro SOAT.

CLÁUSULA SEXTA: OBLIGACIONES DEL PORTEADOR. EL PORTEADOR se compromete a:

1. Mantener el vehículo en condiciones mecánicas, de presentación y limpieza óptimas.
2. Conducir con todas las precauciones del caso la unidad de transporte indicada en la cláusula cuarta.
3. Cumplir con las normas y regulaciones de tránsito.
4. Contar con un ayudante, pues es un requerimiento expreso de LA CONSIGNANTE.
5. Poseer todos los documentos vigentes exigidos por las Leyes y demás reglamentos de tránsito para la conducción de camiones, en salvaguarda de la seguridad de la mercadería que transporte y de su propia seguridad personal.
6. Usar los uniformes que INLOG le entregará.
7. Tener un buen comportamiento con los clientes

8. Respetar los procedimientos de INLOG de carga, entrega, liquidación y pagos.
9. Mantener el camión totalmente anónimo, sin ninguna marca que los vincule con INLOG.
10. Disponer de un seguro de SOAT, pues de producirse algún siniestro, LA CONSIGNANTE no se responsabilizará por ningún concepto.
11. Tener el dispositivo de seguimiento satelital "HUNTER MONITOREO" conectado a las estaciones de monitoreo de INLOG en Quito y Guayaquil en su Camión.
12. Tener un celular activo al que LA CONSIGNANTE pueda llamar o para que el PORTEADOR pueda comunicarse con INLOG.
13. Cuidar y responder por los las Herramientas de Trabajo entregados por la CONSIGNANTE.
14. Tener a su personal debidamente afiliado al IESS y cumplir con las obligaciones laborales de los mismos
15. Cumplir con lo dispuesto en el Reglamento Interno de la Compañía Inlog.
16. Cumplir con las regulaciones ambientales vigentes.

CLÁUSULA SÉPTIMA: RESERVA.- LA CONSIGNANTE se reserva el derecho de exigir al PORTEADOR la sustitución del vehículo por otro de las mismas características, cuando aquel no cumpla las condiciones previstas en este contrato y el PORTEADOR deberá cumplir con este requerimiento.

CLÁUSULA OCTAVA: CONFIDENCIALIDAD.- EL PORTEADOR se compromete a dar estricto cumplimiento a esta disposición; esto es, a no realizar actividades similares a las de LA CONSIGNANTE, directa, indirectamente o a través de terceras personas, ya sea en calidad de propietario o como socio, mientras se mantenga vigente esta relación contractual entre las partes y hasta seis meses posteriores a la terminación

de la misma. Y, se compromete a guardar con absoluta reserva, toda la información que por motivo de sus funciones se le confiara.

CLÁUSULA OCTAVA: PRECIO Y FORMA DE PAGO.- LA CONSIGNANTE pagará al PORTEADOR, por el servicio, materia del presente contrato, previo los descuentos de ley, lo establecido en el Anexo No 1 del presente contrato.

CLÁUSULA NOVENA.- VIGENCIA Y PLAZO DEL CONTRATO.- El plazo de vigencia del presente contrato es de un año, contado a partir de su celebración. Si ninguna de las partes notificara a la otra su decisión por escrito de dar por terminado este contrato al cumplimiento del plazo establecido, por lo menos con treinta días de anticipación a la fecha de vencimiento, el contrato tendrá validez por un año más.

CLÁUSULA DÉCIMA: TERMINACIÓN DEL CONTRATO.- Este Contrato podrá terminar por las siguientes causas:

- a) Por mutuo acuerdo de las Partes.
- b) Cuando LA CONSIGNANTE así lo considere, sin que esta terminación genere algún tipo de indemnización para EL PORTEADOR ni derecho a reclamo alguno.
- c) Cuando cualquiera de las Partes haya dado declaraciones o suministrado datos falsos, para la celebración de este contrato, la ejecución del mismo y, en general, cuando se haya suministrado datos falsos que puedan ocasionar daños o perjuicios a las Partes o a terceros.

- d) Cuando las partes utilicen medios ilegales para la ejecución del contrato u otros actos que perjudiquen el buen nombre de LA CONSIGNANTE.
- e) Cuando las partes contravengan sus obligaciones contenidas en el presente Contrato y no las cumplan o subsanen dentro del plazo que para el efecto le conceda a la otra parte o incumplan los procesos ya acordados.

CLÁUSULA UNDECIMA: RESPONSABILIDAD FRENTE A TERCEROS.-

En caso de accidente o contravenciones de tránsito, LA CONSIGNANTE no asume responsabilidad alguna, ni aún a título de solidaridad con EL PORTEADOR, quien será el único y exclusivo responsable por los daños materiales o personales que cause a terceros, o por las infracciones o violaciones a las leyes, ordenanzas y reglamentos que regulan la materia.

Sin embargo de lo anterior, si por cualquier razón imputable al PORTEADOR, LA CONSIGNANTE fuera obligada o condenada a pagar cualquier monto, realizar algún acto o entregar cualquier tipo de bienes, LA CONSIGNANTE pedirá a EL PORTEADOR que asuma y entregue en su totalidad esos montos, actos y/o entrega de bienes y resarcirle de inmediato a LA CONSIGNANTE para que cumpla con lo ordenado. Si el PORTEADOR no lo hiciere, LA CONSIGNANTE cumplirá pero podrá repetir contra EL PORTEADOR, debiendo éste reponerle los montos, actos y bienes entregados o realizados más el doble de lo cumplido en calidad de multa que el PORTEADOR acepta expresamente, además de otros gastos en que incurra LA CONSIGNANTE por el reclamo que deba iniciar.

CLÁUSULA DUODÉCIMA SEGUNDA: OTRAS OBLIGACIONES.- A más de las obligaciones establecidas en el presente contrato, EL PORTEADOR

se compromete a cumplir con cualquier otra que se derive natural y legalmente del objeto del contrato y pueda ser exigible por constar en cualquier documento anexo o en norma legal específicamente aplicable al mismo.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: DOCUMENTOS DEL CONTRATO.-

Forman parte de este contrato, los documentos siguientes:

- a) Copia de la autorización de operaciones;
- b) Nombre del chofer que conducirá el vehículo, copia de la cédula de ciudadanía y licencia de conducir profesional ubicada en la categoría tipo D;
- c) Copia de la matrícula vigente del vehículo con el que prestará el servicio; y,
- d) Los demás documentos a los que se hace referencia en el contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: CONTROVERSIAS.- Cualquier cuestión o controversia originadas en este contrato o relacionadas con él, serán resueltas por mediación o, de ser el caso, arbitraje en derecho en el Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito, de acuerdo con las reglas de la Ley de Arbitraje y Mediación y del Reglamento de dicho Centro. Las partes convienen además en lo siguiente:

- 1. El árbitro será seleccionado por sorteo, conforme lo establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación.
- 2. Las partes renuncian a la jurisdicción ordinaria, se obligan a acatar el laudo que expida el Tribunal Arbitral y se compromete a no interponer ningún recurso en contra del mismo.
- 3. Para la ejecución de medidas cautelares, el Tribunal Arbitral está facultado para solicitar de los funcionarios públicos, judiciales,

policiales y administrativos su cumplimiento, sin que sea necesario recurrir a juez ordinario alguno.

4. El Tribunal Arbitral está integrado por un árbitro.
5. El procedimiento arbitral será confidencial.
6. El lugar de arbitraje será las instalaciones del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito.

Para constancia de lo acordado y plena aceptación, las partes firman el presente contrato en original y copia, en la ciudad de Quito, el 02 de Junio de 2009.

HERNÁN VILLACIS

GERENTE GENERAL

INTEGRACIÓN LOGÍSTICA INLOG S.A.

LA EMPRESA

Sr. Francisco Vélez

EL PRESTADOR DEL SERVICIO

CC: 0909724221

Anexo No.5

GUÍAS DE OBSERVACIÓN

La cuenta Ideal Alambrec de la empresa INLOG S.A cuenta con 3 camiones que son los siguientes:

TRANSPORTISTA PARA IDEAL ALAMBREC				
NOMBRE	PLACAS	C.I.	Peso Plataforma:	Marca
Chofer 1	GMV-xxxx	92069xxxx	8 ton	MAC
Chofer 2	OCM-xxxx	90972xxxx	17 ton	HINO
Chofer 3	GSF-xxxx	17043xxxx	12 ton	HINO

Los horarios de entrada y salida del personal que manejan los camiones son los siguientes:

NOMBRE	HORARIO DE ENTRADA	HORARIO DE SALIDA
Chofer 1	07:00 AM	18:00 PM
Chofer 2	07:00 AM	18:00 PM
Chofer 3	07:00 AM	18:00 PM

Nota: Puede extenderse los horarios si lo requiera el gerente de operaciones

Las políticas de la empresa para los vehículos tercerizados son las que se estipula en el contrato de transporte que se encuentra establecido en el anexo 5.

Anexo No. 6

FONDOS DE RESERVA



El IESS es recaudador del fondo de reserva de los empleados, obreros, y servidores públicos, afiliados al Seguro General Obligatorio, que prestan servicios por más de un (1) año para un mismo empleador, de acuerdo con el Código del Trabajo.

Según la reforma a la "LEY PARA EL PAGO MENSUAL DEL FONDO DE RESERVA Y EL RÉGIMEN SOLIDARIO DE CESANTÍA POR PARTE DEL ESTADO", publicada en el Registro Oficial No. 644, de 29 de julio del 2009, se establece la nueva modalidad para el pago del fondo de reserva . Desde el mes de agosto del 2009, el empleador paga mensualmente el fondo a sus trabajadores.

Los que no deciden ahorrar en el IESS, reciben conjuntamente con el salario o remuneración, un valor equivalente al ocho coma treinta y tres por ciento (8,33%) de la remuneración de aportación.

Si el afiliado decide que el empleador deposite en el IESS el valor mensual del fondo de reserva, tiene que ingresar a la página www.iess.gob.ec, link fondos de reserva, solicitud de acumulación mensual. En ese caso, el empleador depositará en el IESS, mensualmente, el ocho coma treinta y tres

por ciento (8,33%) de la remuneración de aportación, conjuntamente con la planilla mensual de aportes.

Si el empleador no paga el fondo de reserva dentro de los primeros quince días del mes siguiente al que corresponda, causa mora con los recargos y multas correspondientes.

Tiempo de devolución

A partir del 1 de agosto de 2011, los afiliados deberán contar con treinta y seis (36) aportaciones mensuales o más de fondos de reserva para solicitar al IESS la entrega de la totalidad o parte de sus fondos de reserva.

Régimen solidario

De conformidad a la Tercera Disposición Transitoria de la LEY PARA EL PAGO MENSUAL DEL FONDO DE RESERVA Y RÉGIMEN SOLIDARIO DE CESANTÍA POR PARTE DEL ESTADO, el IESS transferirá a las instituciones financieras registradas por los afiliados en el IESS, los recursos del fondo de reserva que le corresponda, en el plazo de tres días laborables, a partir del día siguiente de la solicitud del afiliado.

Requisitos

Desde el 1 de Agosto de 2011

- ✚ Tener acumulado treinta y seis (36) aportaciones mensuales o más (afiliado activo).
- ✚ El afiliado que cesó en su trabajo, debe esperar 2 meses a partir de la fecha de cese.

- ✚ Mantener una cuenta bancaria activa en el sistema financiero nacional, registrarla y validarla en el IESS.
- ✚ Los afiliados y cesantes que deseen solicitar los fondos de reserva, deben obtener previamente su clave personal.

Documentos para afiliados fallecidos

- ✚ Partida de Defunción (original).
- ✚ Copia de cédula de identidad del afiliado fallecido.
- ✚ Partida de Matrimonio (original).
- ✚ Copias de cédulas de identidad del cónyuge e hijos mayores y menores de edad.
- ✚ Certificado bancario de todos los beneficiarios con derecho.
- ✚ Posesión efectiva o copia certificada.

Solicitud

Los afiliados activos, a través de la página web del IESS, www.iess.gob.ec,

Los afiliados cesantes, en las oficinas de Fondos de Terceros de la respectiva Dirección Provincial del IESS.

De los afiliados fallecidos, el trámite deben realizar los derechohabientes en los Departamentos y Unidades de Fondos de Terceros de la respectiva Dirección Provincial.

Ayuda del IESS

Sitio de ayuda: ayudafr@iess.gob.ec, y todas las Unidades del IESS de atención al usuario a escala nacional.

Anexo No. 7

Aportaciones y prestaciones al IESS año 2013



El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, de acuerdo con el Salario Básico Unificado Mínimo vigente en el año 2013 para el trabajador en general establecido por el Ministerio de Relaciones Laborales en 318 dólares mensuales, al índice inflacionario estimado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos - INEC- para el año 2012 en el 4.16% y a la canasta básica a diciembre de 2012 ubicada en 595,70 dólares, estableció los nuevos **salarios mínimos de aportación y las prestaciones mínimas.**

APORTE IESS 2013

Salario de aportación, 318 dólares

Aporte personal mínimo (9.35%), 29.73 dólares

Aporte patronal mínimo (11.15%), 35.46 dólares

TOTAL APORTE MENSUAL, 65.10 dólares

PENSIONES

Pensión mínima inicial de jubilación con más de 30 años de aportaciones en 254,40 dólares

Con 40 o más años de aportación en 318 dólares.

Pensión máxima inicial de jubilación con 30 años de aportaciones, 1.431 dólares.

Con 35 a 39 años de aportaciones, 1.590 dólares.

Con 40 años y más, 1.749 dólares

Auxilio de funerales hasta 1.216,59 dólares.

SEGURO SOCIAL CAMPESINO

La aportación mensual por jefe de familia en el 2013, es de 1,79 dólares

La pensión mensual de jubilación es de 53,66 dólares, y.

El auxilio de funerales al fallecimiento de un asegurado de la familia campesina es de 17,89 dólares.

SUBDIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL
comunica@iess.gob.ec
www.iess.gob.ec