



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO**

**TESIS PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE  
TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**MEJORA EN EL SERVICIO DE OPERACIÓN LOGÍSTICA  
QUE BRINDA LA EMPRESA INLOG S.A.**

**ELABORADO POR:**

Arreaga Chichande Denys Javier

**TUTOR**

MSC. Delgado Álvarez Noemí Bárbara

**GUAYAQUIL - ECUADOR**

**2017**

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **Ubicación en un contexto**

Las nuevas tecnologías han cambiado de forma considerable nuestra, manera de vivir y en el ámbito logístico ha permitido mejorar los procesos de negocios y la optimización de la información. (Monroy, 2004)

La necesidad en la actualidad de utilizar servicios de un operador logístico es de gran importancia, pues pueden intervenir en el control de la producción de las empresas. Este tipo de servicio ha evolucionado en todo el mundo, por su ajuste a las necesidades de los mercados, y su principal característica es de brindar un conjunto de servicios ligados a las cadenas de suministro logística de las empresas a la cual le brindan sus servicios.

Los operadores logísticos ayudan a las empresas a ahorrar en costos de infraestructura, disminuir ciclos de entregas garantizando mayores niveles de satisfacción de los clientes, convirtiéndose en agentes especializados en la distribución, almacenamiento y transporte de la mercadería desde cualquier lugar del mundo hasta el usuario. (Carro, 2008)

En muchas organizaciones como expresa el autor referido anteriormente no se conoce a fondo del servicio de outsourcing u operador logístico pero es solicitado con el objeto de disminuir costos, y dedicarse a las actividades que mejor se desenvuelven en relación a su negocio. Por lo

general, estas organizaciones entregan al proveedor la administración de los procesos imprescindible para la prestación del servicio.

En la actualidad una de las principales problemáticas que presentan las empresas son problemas con el control y manejo del inventario, insuficiencia de almacenamiento y falta de sistemas de información. Esta situación genera en las organizaciones detención en sus actividades, pérdidas, daños en los productos, incremento de costos y quebrantamiento de los plazos. (Arce, 2010)

### **Situación Conflicto**

Inlog es un Operador Logístico con doce años de experiencia en el mercado nacional e internacional, dedicada a la prestación de servicios logísticos, para empresas comerciales, industriales y de servicios en el Ecuador. INLOG S.A, actualmente presenta algunos problemas, fundamentalmente en los inventarios debido a los múltiples productos que se almacenan, con una diferencia mínima en sus características, es decir estos son muy parecidos y difíciles de diferenciar por lo que se tiende a confundir en el momento del despacho.

La situación descrita provoca que los empleados sean multados debido al descuadre de los inventarios y por ende trae como consecuencia inconformidades de los clientes. La base de toda empresa es el control de los productos que entran y salen; por lo consiguiente es fundamental el control del inventario. Este control permitirá mantener oportunamente al final del periodo un estado confiable de la situación económica de la empresa. El outsourcing implica el compromiso de trabajar en equipo y alinearse a los objetivos de la empresa.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

¿Cómo incide el servicio de operación logística que brinda la empresa INLOG S.A. en la satisfacción de los clientes y en el pago de multas, periodo 2016?

## **1.3. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

**Campo:** Administración Logística

**Aspecto:** Outsourcing o servicio de terceros

**Área:** Bodega

**Periodo:** 2016

## **1.4. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN**

Variable Independiente:

- Servicio de Operación Logística

Variable Dependiente:

- Satisfacción de los clientes
- Pago de Multas

## **1.5. OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Proponer mejoras para el servicio de operación logística que garantice la satisfacción de los clientes y disminución de pago por multas en la empresa INLOG S.A.

### **Objetivos Específicos**

- Fundamentar aspectos teóricos sobre operadores logísticos.
- Diagnosticar la situación actual del servicio de operación logística que brinda INLOG S.A. y determinar el nivel de

satisfacción del cliente, así como la incidencia en el pago de multas de los empleados.

- Proponer un plan de acción con estrategias para mejorar el servicio de operación logística de la empresa INLOG S.A.

## **1.6. JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación aportará con soluciones prácticas al mejoramiento del servicio de operación logística, que tendrán como finalidad potenciar la eficacia de los procesos mediante el control de los productos de los clientes. Para esto se analizará en primera instancia la situación actual de la empresa, luego se identificará los problemas ocurridos dentro de la operación logística y finalmente conocer las causas de su origen. Realizar esta investigación impulsa a conocer más sobre el servicio que ofrece un operador logístico, y podrá ser usado como referencial para futuros proyectos.

La importancia de este aporte radica en proponer mejoras a través de estrategias que permitirán reducir costos y generar un alto nivel de servicio al cliente. Las principales mejoras estarán relacionadas con el servicio de logístico de almacenamiento, inventario y transporte, siendo actividades fundamentales en la cadena de suministro que forman parte de la empresa a las cuales brinda servicio de operador INLOG S.A. Todo lo anterior permitirá que ésta se convierta en líder dentro de la competitividad en empresas de su tipo.

Las acciones propuestas del servicio de operación logística, estarán encaminadas a la captación de nuevos clientes, disminución de sus costos y su satisfacción. Todas las empresas se hace necesario un sistema de logística integral que permita realizar todos sus procesos de una manera ordenada y eficiente logrando disminuir costos, organizar los procesos, ejercer control y mejorar cada una de las áreas de la empresa.

La logística produce beneficios extraordinarios a la cadena de suministro, automatización de sus procesos, optimización del tiempo, sistema de transporte flexible y excelente relación comercial.

Esta investigación aportará con conocimiento a futuras investigaciones que desean mejorar el servicio de operación logística de una empresa dedicada a este tipo de actividad.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

##### **2.1.1. Antecedentes históricos**

###### **Logística**

El término logística proviene del campo militar, vinculado con la obtención y suministro de materiales necesarios para cumplir con las metas de la empresa, a principio de la década de los cincuenta. En los países industrializados una vez terminada la segunda guerra mundial, la demanda creció dando lugar al crecimiento de la actividad de venta y producción, lo que causó que el mercado se inclinara a vender cualquier producto y la distribución no era importante. Por lo que la gerencia empezó estudios para mejorar este servicio y generar rentabilidad, aportó con nuevas ideas hasta conseguir afinidad en el cual, el departamento de distribución controlara el almacenamiento, el transporte y los pedidos. La logística siempre será sustancial en cualquier actividad por lo que muchas empresas la están practicando en vista del rendimiento que genera su utilidad. (Meserón, 2007)

En los años sesenta los empresarios empezaron a entender que los inventarios y las cuentas por cobrar mejorarían si se realizaba una adecuada gestión del servicio de distribución. A partir de 1980, la logística se engendra imprescindible en el proceso de planificar, implementar y controlar el almacenaje productos semi-elaborados o terminados. La

correcta administración de la logística asegura aprovisionar a los clientes del producto correcto, en la cantidad solicitada, en el lugar adecuado, en el tiempo requerido y a un costo moderado. (Meserón, 2007)

La logística es un sistema con actividades que normalmente incluirán: Control de Inventarios, Almacenamiento, Transporte y Servicio al cliente. La logística se ha convertido de uno de los procesos más empleados por empresas a nivel mundial, por su gran beneficio a la hora de reducir costos de operación, en la década de los años 90 la logística se fundamentó en la administración de la cadena de abastecimiento. (Meserón, 2007)

En una estructura organizacional la logística es la encargada de que las mercancías se encuentren en el tiempo exacto. Es imprescindible comprender que la logística regula las diferentes actividades vinculada con el almacenaje y la distribución de los productos que se forma desde los proveedores hasta los clientes. (Giraldo, 2012)

### **Operadores logísticos**

A partir de los años 50 la evolución de los operadores logístico a seguido su proceso de mejora sumando las relaciones comerciales con los demás países con la finalidad de conocer el mercado y aplicar estrategias que mejoren la cadena de suministro, darle valor agregado a los operadores logístico radica básicamente en el manejo apropiado de la información y excelente servicio. (González, 2014)

La logística como señala el mismo autor sigue evolucionando y la internacionalización de los mercados forma parte fundamental de las estrategias que las empresas en todo el mundo están utilizando. El objetivo es lograr que el proceso logístico sea eficiente mediante la aplicación de los conocimientos adquiridos durante la experiencia.



Los operadores logísticos no solo se centran en un sector económico específico sino a todos, donde la tecnología es parte primordial para el cumplimiento de los pedidos y el acercamiento con los clientes formando una estrategia para el control logístico.

## **2.1.2. Antecedentes referenciales**

### **Principales definiciones**

La logística es una filosofía que según ha venido expresando es importante y está basada en la reducción de costos y tiempos. Comienza su éxito en el cumplimiento de la exigencia de los clientes y su contacto constante. Es decir estar en contacto continuo, para conocer las expectativas y necesidades de sus clientes, comprometiéndose en la satisfacción de sus necesidades. Se debe organizar las actividades de la logística dividiéndola en: almacenaje, manipulación y transporte, aportando con decisiones que faciliten el flujo de la información. (Giraldo, 2012)

### **Logística y la cadena de suministros.**

Logística y cadena de suministros es un conjunto de actividades funcionales (transporte, control de inventarios, etc.) que se repiten muchas veces a lo largo del canal de flujo, mediante las cuales la materia prima se convierte en productos terminados y se añade valor para el consumidor. (Ballou R. H., 2006)

### **Funciones de la logística**

Si una empresa no satisface con regularidad los requerimientos de tiempo y lugar, no tiene nada que vender. Para que una cadena de suministro materialice el beneficio estratégico máximo de la logística, debe integrarse el rango completo de trabajo funcional. Se compone de cinco áreas del trabajo logístico:

- 1.- Procesamiento de pedidos;
- 2.- Inventario;
- 3.- Transporte;
- 4.- Distribución;
- 5.- Almacenamiento, manejo de materiales y empaçado;

El trabajo integrado relacionado con estas áreas funcionales crea las capacidades necesarias para lograr el valor logístico. ( Bowersox et al. 2007, p. 26)

### **Relación entre logística y operador logística**

La logística gira en torno a crear valor: valor para los clientes y proveedores de la empresa, y valor para los accionistas de la empresa. El valor en la logística se expresa fundamentalmente en términos de tiempo y lugar. Los productos y servicios no tienen valor a menos que estén en posesión de los clientes cuándo (tiempo) y dónde (lugar) ellos deseen consumirlos. Se ha vuelto un proceso cada vez más importante al momento de añadir valor. (Ballou, 2006, p.13).

La logística mediante estadística representa entre el 60% y 80% de las ventas en una empresa por su oportuna gestión y control del flujo informático de manera eficiente con el único objetivo de satisfacer las necesidades de sus clientes. Es indiscutible que las operaciones de logística persiguen dirigir los productos adecuados al lugar deseado, en el tiempo preciso y en las condiciones aptas. Para que toda esta logística funcione de la manera que se estima, todos los departamentos involucrados deben estar comprometidos con este proceso. (Basantes, 2016)

La principal característica que busca la logística es crear valor a los clientes, el cual es medido en lugar y tiempo. Sin embargo el aprovisionamiento es un elemento primordial en la cadena de suministro.

Por lo cual se debe considerar la creación de estrategia que permitan mantener una relación ganar/ganar con los proveedores. (Basantes, 2016)

### **Operadores logísticos u OUTSOURCING**

Un operador logístico es el que controla u organiza todas las actividades que una empresa solicita, cuya relación se basa en el vínculo contractual entre un cliente y una empresa. (Barry, 2003)

Un operador logístico se encarga de controlar, guiar y administrar la cadena de suministro con la finalidad de satisfacer las solicitudes del cliente. (González, 2014)

El Outsourcing se forma por dos palabras en donde "out" significa fuera y "source" significa fuente u origen, es decir, que este vocablo se refiere a una fuente externa, cuya expresión en el ámbito empresarial es empleada para referirse a la subcontratación, externalización o tercerización, por lo que podemos concluir que es actividad en la cual una empresa solicita de los servicio de otra para realizar una determinada tarea de la empresa contratante. La función primordial es lograr encontrar una fuente externa que domine el negocio de forma eficaz y eficiente, reflejando resultados satisfactorias a los clientes. (Amezcuca, 2010)

### **Clasificación de los Operadores Logísticos**

Los operadores logísticos o integradores, se identifican como los Third Pary Logistics (3PL). El surgimiento de los tercerizadores y la evolución de los PLS se explican de la siguiente manera:

#### **1PL**

Esta clasificación está relacionada cuando la propia empresa realiza e invierte en sus operaciones logísticas sea para almacenaje o transporte.

## **2PL**

Está asociada al operador logístico reductor de costos y que se abastece de servicios logísticos básicos.

## **3PL**

Cuando el Operador logístico provee de varios servicios logísticos y brinda servicios a varias compañías.

## **4PL**

Es el partner de la cadena de abastecimiento posee elevado conocimiento del negocio del cliente, invierte en tecnología y se involucra en los resultados financieros.

En conclusión los operadores logísticos han evolucionado desde un sencillo proveedor de servicio a un auténtico integrador logístico. (Noriega, 2011)

### **Satisfacción de clientes en los servicios de operadores logísticos**

Satisfacer las necesidades del cliente es un parte primordial de las empresas de hoy en día. Por medio del servicio de calidad que se les brinda a los clientes como también facilidad de negociación, tecnología, rapidez entre otros son estrategias que persigue conseguir que los consumidores vuelvan a requerir de los servicios logísticos y crear sobre todo fidelidad en los ellos. (Denove & Power, 2006, pág. 2).

### **La oferta de los operadores logísticos.**

El cliente que solicita servicios logístico, se encuentra con empresas que se comprometen a cumplir cualquier requerimientos sea de almacenamiento, distribución, servicios aduanales entre otros. En realidad muchas de estas empresas no son conscientes en los costos y solo

persiguen obtener comisión y no satisfacen completamente la necesidad de los clientes como es la reducción de costos. (Noriega, 2011)

### **El cliente y el operador logístico.**

Frecuentemente muchos de los demandantes de este servicio logístico no tienen conocimiento de la envergadura de su requerimiento en el mercado. El cliente debe sentirse obligado a estar informado de este servicio en toda su plenitud sobre todo en temas de complejidad, urgencia, información de la mercancía, entre otros, para que con esto pueda exigir una buena oferta al mejor precio. (Ruiz, 2011)

### **Características de un operador logístico**

La empresa que se preocupa en proveer de un servicio o producto a otra que no lo tiene está creando un valor agregado, el cual deberá estar disponible en cualquier instante que el cliente desee adquirirlo. La logística posee cuatro valores agregados: tiempo, lugar, flujo de información y control de los inventarios. Un operador logístico gestiona estas actividades empleando sus recursos propios. (Ballou R. , 2006).

Las principales actividades que realiza un operador logístico son:

- Acoplo de la mercadería, conociendo las disposiciones generales estipuladas en el contrato.
- Recibimiento de la mercadería, con su debido registro de entrada correspondiente.
- Recepción de órdenes de salida de mercancía utilizando la tecnología de la información.
- Elaboración de pedidos mediante ordenes realizadas por los clientes, conocida esta actividad como picking.

- Estiba de la mercadería en el vehículo de reparto para entrega a los destinos de acuerdo a la hoja de ruta. (santos, 2006)

### **La Logística en el Ecuador**

En Ecuador la logística forma parte esencial de la cadena de abastecimiento implica trabajar en el área de transporte, almacenamiento, tecnología y capacitación del talento humano encargado de dichas áreas. Por lo que Ecuador debe enriquecerse de infraestructura estableciendo políticas que beneficien al sector privado. El estado debe brindar la oportunidad de desarrollar un mercado más estable en el campo de la logística y facilitar el acceso al mercado internacional con el objetivo de impulsar la economía del país, de esta manera se logrará la evolución de la logística. (Tandazo, 2010)

### **2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

#### **REGLAMENTO A LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL.**

**Decreto Ejecutivo 1196 Registro Oficial Suplemento 731 de 25-jun-2012 Estado: Vigente Rafael Correa Delgado PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPUBLICA**

**Art. 62.-** Uno de los tipos de transporte que se utilizan para brindar servicio es el de carga pesada (transporte de carga de más de 3.5 toneladas).

**Art. 63.-** Los servicios de transporte terrestre se brindaran solo si constan en las normas INEN vigentes.

**Art. 67.-** se otorgara un permiso de operación si cumple con los requisitos legales para brindar los servicios de transporte terrestre comercial de personas o bienes.

## **CAPITULO II DE LAS CATEGORIAS Y TIPOS DE LICENCIAS**

**Art. 132.-** Las licencias para conducir deberá ser profesionales, y Especiales. Una de ellas es la tipo destinada a camiones pesados y extra pesados de más de 3,5 toneladas.

### **REFORMA REGLAMENTO A LA LEY DE CAMINOS DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Acuerdo Ministerial 80, Registro Oficial 567, 19/08/1965 Decreto Ejecutivo 1137 Registro Oficial 699 de 09-may-2012 Estado: Vigente**

**Art. 51.-** Se ajustaran a las normas establecidas en este reglamento los vehículos de carga pesada con un peso mayor de 3.5 toneladas.

**Art. 52.-** Todos los vehículos de carga pesada podrán moverse en la direcciones autorizadas por las entidades competentes a nivel nacional.

**Art. 53.-** Obligaciones del transportista:

1. Los transportes de carga pesada podrán circular únicamente durante el día, de 06h00 a 18h00.
2. Tendrán la responsabilidad de utilizar vehículos guías para seguridad, estos circularan delante del vehículo de carga.
3. Se debe utilizar dos letreros de seguridad de 1.5 X 1.5 metros en su frente y posterior del vehículo. (Peligro; Carga Larga, Carga Alta, Carga Ancha, y/o Pesada; según el permiso que solicite.)
4. Responderá a gastos ocasionados por la destrucción de la vía, estructuras, puentes, u obras de arte; como por cualquier tipo de demanda presentada por daños a particulares.
5. Los transportistas deberán llevar los permisos operación, mostrados de manera obligatoria en las estaciones de control de pesos y cumplir sus disposiciones.

## **REFORMA DE LA "ORDENANZA QUE REGULA MEDIDAS ESPECIALES EN MATERIA DE CIRCULACIÓN, CARGA Y DESCARGA DE PRODUCTOS Y MERCADERÍAS EN ZONAS DE ALTO IMPACTO DE TRÁFICO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL"**

**Art. 3.-** En las vías de acceso y zonas de los proyectos urbanísticos Puerto Santa Ana y Ciudad del Río, ubicadas en las calles s/n. a continuación de la Av. Juan Xavier Marcos y Aguirre, se prohíbe la circulación de camiones y furgones de todo tipo y las operaciones de carga y descarga de bienes, entre las 06h00 y 20h00."

En las vías delimitadas en este artículo rige un horario especial de circulación, carga y descarga diurna entre las 10h00 y 17h00, para camiones o furgones en general, los que podrán circular en las vías antes descritas, y podrán realizar operaciones de carga y descarga de mercaderías únicamente dentro de los predios del destinatario o remitente de la mercadería, y no en la vía ni en áreas públicas.

Se prohíbe el ingreso de vehículos de carga a la Av. Pedro Menéndez Gilbert por el Puente de la Unidad Nacional. Se prohíbe la circulación de vehículos de carga durante las 24 horas del día, todos los días de la semana, por los túneles del Cerro Santa Ana y Cerro del Carmen, y los túneles del Cerro San Eduardo."

**Art. 4.-** "La circulación y operación de carga y descarga de furgones y camiones entre las 20h00 y 06h00 en las áreas y vías delimitadas en los artículos 1 y 2 de esta Ordenanza, se regula por la ORDENANZA DE CIRCULACIÓN DEL CANTÓN GUAYAQUIL y la ORDENANZA QUE REGULA EL TRANSPORTE DE MERCANCIAS POR MEDIO DE VEHÍCULOS PESADOS Y EL TRANSPORTE DE SUSTANCIAS Y PRODUCTOS PELIGROSOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL."



## **2.3. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN. CONCEPTUALIZACIÓN.**

### **Variable independiente: Servicio de operación logística**

Es el trabajo que se realiza a otra empresa, sobre la cadena de suministro donde se coordina y se integran los servicios de logística, es muy importante seleccionar un operador logístico adecuado para la realización de las actividades de la empresa durante el tiempo que se disponga del servicio. Entre los beneficios que obtiene un cliente al contratar un operador logístico está la flexibilidad en los precios y servicio al cliente personalizado.

### **Variable dependiente: Satisfacción de los Clientes**

Es la forma como un producto o servicio cumple o llena las expectativas del cliente, una empresa exitosa confía en que su satisfacción es de gran importancia.

## **2.4. GLOSARIO DE TERMINOS**

### **Picking.**

Es la preparación de pedidos dentro del proceso de operación logística brindado a una empresa.

### **Partner.**

Es la persona con la cual se convive en un negocio por lo general se lo conoce como socio o compañero. También es utilizado para referirse a organizaciones empresariales.

### **Tercerización.**

Cuando una empresa contrata a otra para que su trabajo con el fin de reducir costos.

**Transporte.**

Es un medio que sirve para trasladar productos de un lugar a otro.

**Expectativa del cliente.**

Confianza que tiene una persona que compra un producto o servicio en una empresa.

**Logística**

Es la composición de una serie actividades que se realizan con el fin de administrar de manera adecuada la cadena de suministro de una organización.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA INLOG S.A.**

INLOG S.A. es un Operador Logístico con 11 años de experiencia en el mercado nacional e internacional, que respalda la visión y gestión estratégica de sus clientes; al brindarles ventajas competitivas de, focalización en su negocio, flexibilización y variabilidad de costos, apoyo en el crecimiento. Desde una óptica innovadora y personalizada en la cadena de suministros, cuyos procesos de calidad, se orientan a la eficacia y liderazgo empresarial.

Constituida en el 2005, INLOG es una compañía dedicada 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. Así, la satisfacción del cliente es nuestro objetivo.

Su 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.

### **3.1.1. Misión y Visión de INLOG S.A.**

#### **INLOG S.A. ha definido como su misión:**

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

#### **La visión consiste en:**

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 consolidados en la responsabilidad social.

De igual manera ha definido un conjunto de objetivos que se muestran a continuación.

### **3.1.2. Objetivo**

Contribuir efectivamente en la sincronización de una cadena de suministros, agregando valor de disponibilidad en tiempo y lugar, en el momento oportuno y lugar indicado.

La empresa en los momentos actuales tiene organizadas sus funciones según muestra el organigrama de la figura 3.1.

**Figura 3.1.** Organigrama INLOG S.A.



### 3.1.3. Clientes

Los clientes de INLOG S.A son líderes en los diferentes sectores industriales y comerciales del país y el mundo. En la figura 3.2 se muestran las relaciones comerciales que se mantiene con una de las carteras de clientes más frecuentes y los diferentes tipos de servicios de operación logística que se le brinda a cada uno.

**Figura 3.2.** Servicios logísticos a clientes

ALMACENAMIENTO	DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE	ALMACENAMIENTO, DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE	ALMACENAMIENTO, DISTRIBUCIÓN, TRANSPORTE Y CO-PACKING	TRANSPORTE Y CO-PACKING	ALMACENAMIENTO Y TRANSPORTE

Fuente: Elaboración propia, 2017

### 3.1.4. Proveedores

Los proveedores de la empresa actualmente se relacionan en el cuadro 3.1.

**Cuadro 3.1.** Proveedores más importantes

<b>Proveedor</b>	<b>Producto y servicios</b>
<b>Alsapack</b>	Plástico Strech
<b>Embalpack</b>	Cinta embalaje
<b>DNS</b>	Resma papel
<b>Ingetron S.A</b>	Calibración de balanzas
<b>DIAZCE S.A.</b>	Gas montacargas
<b>Ciogamul S.A</b>	Tóner para impresoras
<b>Etiquica S.A.</b>	Etiquetas
<b>Sismode Cía. Ltda.</b>	
<b>Mauro Antonio Veliz Calero</b>	Mantenimiento de monta carga

**Fuente:** Elaboración propia, 2017

La importancia de cada uno de los proveedores mencionados es vital para la empresa, ya que sin ellos nuestros procesos se verían afectados en tiempo y respuesta hacia la elaboración de productos y servicios para nuestros clientes, por tal motivo nosotros consideramos a nuestros proveedores socios estratégicos con los cuales podemos dar cumplimiento y poder satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

### **3.1.5. Competencia**

Los principales competidores que tiene INLOG S.A en la actualidad son:



- **RANSA:** Es un diseñador y gestor de soluciones logísticas integrales, que brinda sus servicios a empresas dentro y fuera del Ecuador.
- **AGUNSA:** Es un protagonista en la transferencia global de mercadería desde 1960, líder en servicios logísticos en más de 20 países.

### **3.1.6. Proceso objeto de estudio**

A continuación se detallan los procesos a estudiar en la investigación:

## **PROCESO ALMACENAMIENTO**

### **1. Nombre del Proceso**

Almacenamiento

### **2. Requisitos**

ISO 9001, Estándares de Operador Logístico BASC, Norma BASC, Reglamento BPADT.

### **3. Responsable**

Responsable de Bodega/Asistente de Bodega.

### **4. Propósitos**

Establecer procedimientos para la recepción, almacenamiento y preparación de pedidos, del producto que nuestros clientes almacenan en las instalaciones.

### **5. Actividades**

- Recepción.
- Almacenamiento.
- Preparación de Pedidos.

## 6. Salidas

- Detalle en el sistema de productos almacenados
- Detalle de actividades para la facturación
- Documentos y pedidos para la entrega de pedidos
- Requerimiento de nuevos documentos y registros
- Requerimiento de actualizar documentos y registros
- Información para indicadores de gestión
- Registro de servicio o producto No Conforme R-GC-05
- Proyectos de mejora

## Proceso posterior / cliente

- Gestión de inventarios
- Cliente/servicio al cliente
- Distribución y transporte
- Gestión de la calidad
- Gestión gerencial

## 8. Indicadores

Indicador	Formula	Responsable	Fecha de control
Utilización	Capacidad Utilizada/Capacidad Disponible	Responsable de Bodega/SC	Mensual
Costo m2	Costo Total / Área de Almacenamiento	Contador Externo	Mensual

# PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE

## 1. Nombre del Proceso

Servicio al Cliente

## 2. Requisitos

ISO 9001

## 3. Responsable

Ejecutiva de Cuenta / Jefes de Cuenta

## 4. Propósito

Determinar las actividades de gestión Interna y Externa de la Ejecutiva de cuenta y Jefes de Cuenta, hacia los procesos y departamentos, a fin de mantener una información y comunicación adecuada dentro de la organización, para satisfacer a la compañía cliente.

## 5. Documentos

### Nombre de Procedimientos / Documentos

- Recepción y Coordinación de requerimientos del Cliente D-SC-01
- Facturación D-SC-02
- Rendición de Cuentas D-SC-03
- Manual Álamo LM-03
- Lista Maestra de Servicio No conforme LM-04
- Producto o Servicio No conforme P-GC-03

### Formatos / Registros u Otros

- Control Inteligente de Despachos Álamo R-SC-01.
- Registro de servicio o producto No Conforme R-GC-05.
- Guía de Envíos R-SC-04.

## **3.2. Diseño de la investigación**

### **3.2.1. Tipos de investigación**

Los tipos de investigación a que está asociado este trabajo son la investigación la descriptiva y explicativa.

#### **Investigación Descriptiva**

Según Arias (2006) los estudios descriptivos permiten medir de forma independiente las variables, aun cuando no se formule hipótesis alguna, pues éstas aparecen enunciadas en los objetivos de la investigación, de allí que el tipo de investigación esté referido a escudriñar con cuanta profundidad se abordará el objeto, sujeto o fenómeno a estudiar.

Se utilizará la investigación descriptiva porque se abordará todo lo relacionado a las variables de la investigación. Describiendo sus procesos, estrategias, significado y análisis del problema planteado.

#### **Investigación Correlacional**

La investigación correlacional “Tiene como propósito conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernández, 2006, p.105).

Se realizará un análisis donde se identificará la relación entre la variable independiente Servicio de Operación Logística, y las variables dependientes de Servicio al Cliente y Pago de Multas, donde se llegará a una conclusión de plan de mejora al servicio que ofrece actualmente la empresa INLOG S.A.

### **3.2.2. Técnicas y herramientas**

Las técnicas que se utilizarán son las siguientes:

- Diagrama de proceso
- Diagrama de Pareto.
- Diagrama Ishikawa Causa-efecto.
- Método 5W2H

Además de registro documental.

### **3.2.3. Pasos para la investigación**

Diagnóstico de la situación actual del servicio de operación logística que brinda INLOG S.A.

- Aspectos generales sobre los servicios de operación logística en INLOG S.A.
- Descripción del servicio de operación logística
- Análisis de la satisfacción de los clientes sobre el servicio de operación logística contratado a INLOG S.A
- Análisis del pago de multas en que incurre INLOG S.A

Propuesta de plan de acción para mejorar el servicio de operación logística de la empresa INLOG S.A.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1. Diagnóstico de la situación actual del servicio de operación logística que brinda INLOG S.A.

##### 4.1.1. Aspectos generales sobre los servicios de operación logística en INLOG S.A.

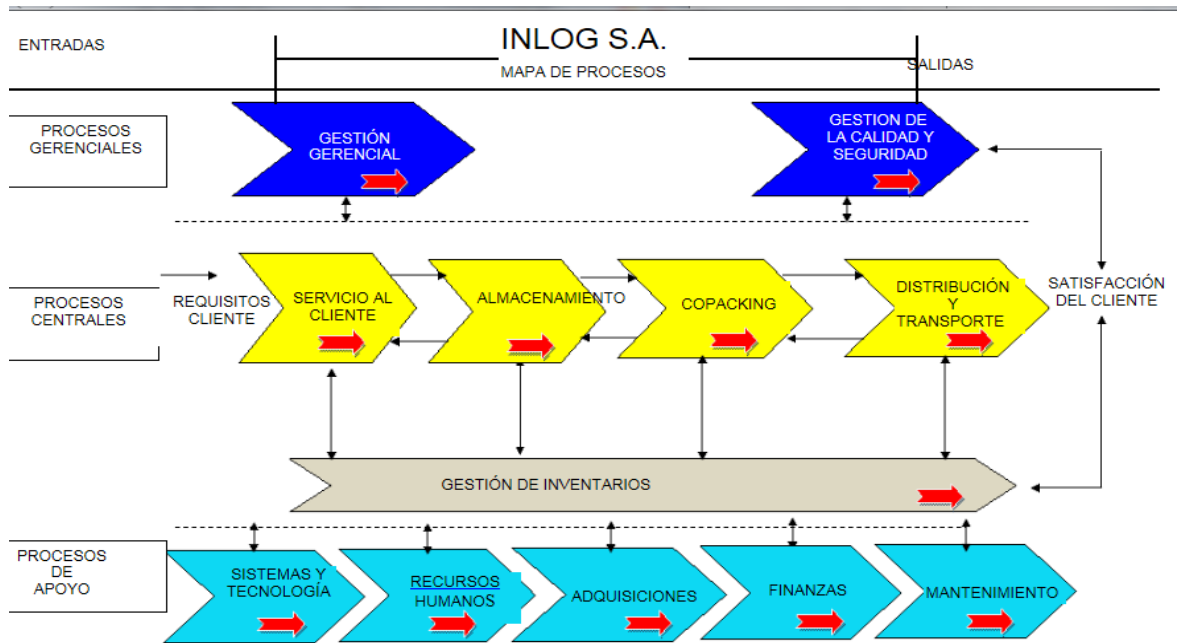
La empresa INLOG S.A brinda servicios profesionales en operaciones logísticas integrados con la característica de ser a costo óptimo y mínimo riesgo, los principales servicios se relacionan a continuación:

- **Comercio Exterior:** INLOG garantiza operaciones logísticas a un costo óptimo.
- **Transporte:** INLOG se encarga de Cubrir todas las rutas del país con un transporte seguro y eficaz.
- **Almacenamiento:** INLOG adapta sus instalaciones a las necesidades del cliente.
- **Co-Empaque:** INLOG garantiza la calidad de los productos, con altos estándares de calidad.
- **Distribución:** INLOG optimiza el tiempo y costo de los productos gracias a sus canales de distribución.

- **Servicio Al Cliente:** INLOG brinda un servicio personalizado y cubre oportunamente las necesidades del cliente.

La empresa ha definido sus procesos según muestra la figura 4.1.

**Figura 4.1.** Mapa de Proceso NLOG S.A.

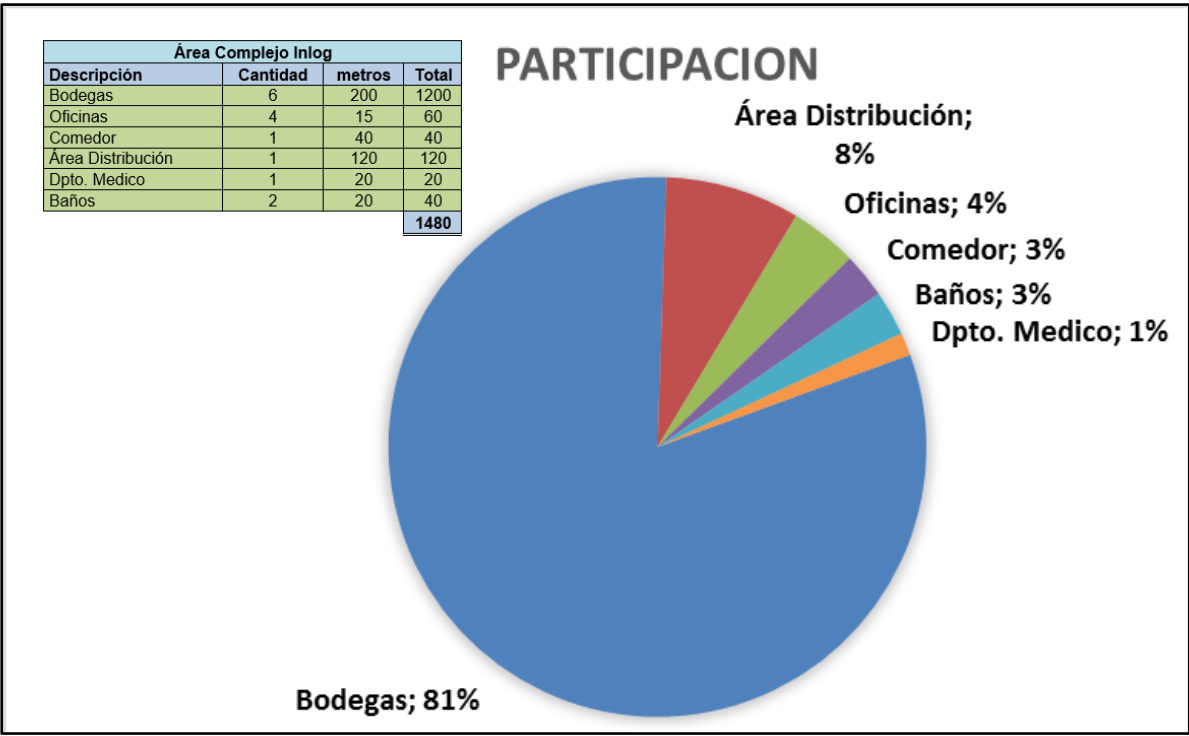


Fuente: Elaboración propia, 2017

### Infraestructura espacial

La infraestructura espacial de INLOG S.A. se encuentra relacionada en la figura 4.2.

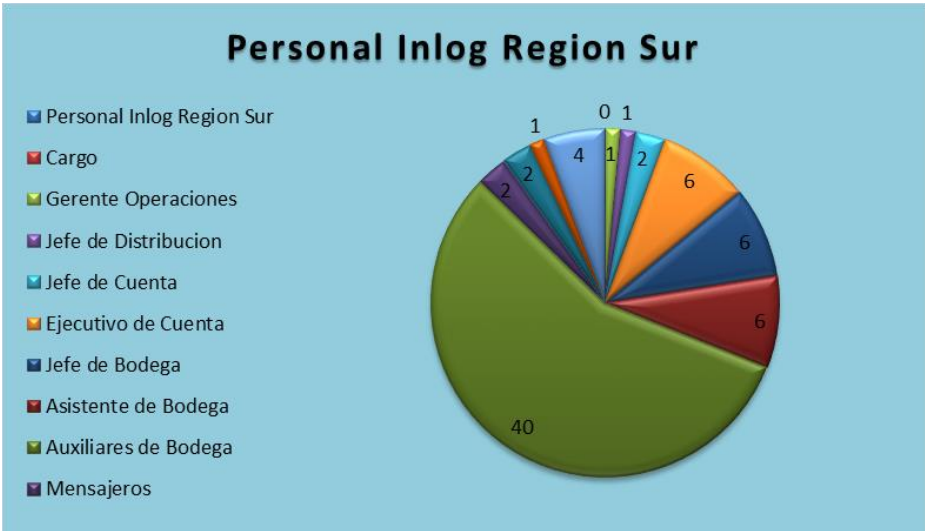
**Figura 4.2.** Infraestructura espacial NLOG S.A.



Fuente: Elaboración propia, 2017

Inlog Región Sur para desempeñar sus funciones tiene una nómina de trabajadores según se muestra en la figura 4.3.

**Figura 4.3.** Personal INLOG S.A. Región Sur



Fuente: Elaboración propia, 2017



## Infraestructura Equipos

La infraestructura de equipos con que cuenta Inlog Región Sur para brindar sus servicios se relaciona en el cuadro 4.1.

**Cuadro 4.1.** Equipos. Inlog Región Sur

<b>Equipos Inlog Región Sur</b>	
<b>Equipos</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Computador Desktop</b>	15
<b>Impresora</b>	6
<b>Montacargas</b>	2
<b>Pallet Jack</b>	6
<b>Laptop</b>	4
<b>Plastificadora</b>	4
<b>Balanzas</b>	8
	<b>29</b>

Fuente: Elaboración propia, 2017

### 4.1.2. Descripción y análisis del servicio de operación logística de la empresa INLOG S.A.

El servicio de operación logística de la empresa INLOG S.A, se muestra en la figura 4.2 la cual describe y detalla la comunicación entre el cliente y la empresa de cómo se recibe y procesa todo lo que el cliente necesita.

Este servicio es canalizado con el jefe de cuenta el cual procesa la información requerida y luego es pasado al jefe de bodega y sus ayudantes para que realicen el trabajo solicitado.

**Cuadro 4.2.** Diagrama de flujo: Servicio al Cliente

LEVANTAMIENTO DE TAREAS DEL PROCESO				
<b>PROCESO</b>		SERVICIO AL CLIENTE		
<b>ACTIVIDAD</b>		RECEPCIÓN Y COORDINACIÓN DE REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE		
<b>RESPONSABLE</b>		EJECUTIVO DE CUENTA/JEFE DE CUENTA/RESPONSABLE DEL PROCESO		
N°	TAREAS	EJECUTIVO DE CUENTA/JEFE DE CUENTA	GERENTE DE OPERACIONES REGIONAL/RESPONSABLE DEL PROCESO	RESPONSABLE DE DISTRIBUCION
1	Recibir requerimientos del cliente			
2	Analizar requerimientos			
3	El requerimiento es de distribución y entrega			
4	Ingresar al sistema Alamo			
5	Entregar documentos y coordinar ejecución			
6	Recibe documentos con número del sistema			
7	Dar seguimiento de la ejecución de las operaciones			

Fuente: Elaboración propia, 2017

## **Proceso de servicio al cliente**

En este procesos se encuentran inmersos todos los requerimientos que realiza el cliente y este puede ser de: entrega de un producto y/o servicio el mismo finaliza cuando el jefe de Cuenta y/o Ejecutivo de cuenta se le entrega el recibí conforme de parte del cliente final firmado.

El proceso comienza recibiendo el requerimiento del cliente ya sea de una orden de despacho u una orden de servicio, luego el Ejecutivo/Jefe de Cuenta y/o Gerente de operaciones analizan el requerimiento del cliente donde se procede a identificar si es de distribución y entrega, si es de distribución y entrega se procede a ingresar en el sistema ALAMO donde quedan gravados todos los movimientos solicitados por el cliente, una vez ingresado en el sistema álamo, se recibe documento con número del sistema para luego proceder a entregar al Dpto. de distribución y dar seguimiento a la ejecución de la operación. Si la solicitud o requerimiento del cliente no pertenece a Distribución, Se entrega el documento y se coordina ejecución del requerimiento con el área correspondiente, es decir si el requerimiento es de despacho, se envía la documentación al área de bodega para preparación de pedido donde automáticamente ellos arman el pedido, consolidan la carga por cliente y generan guía de transporte donde consta la numeración que el sistema Álamo genera y se entrega al Dpto. de Distribución los cuales se encargan de enviar a su destinatario final y posterior a eso el Ejecutivo o jefe de cuenta hacen el seguimiento de la misma.

### **4.1.3. Análisis de la satisfacción de los clientes sobre el servicio de operación logística contratado a INLOG S.A.**

Para evaluar la satisfacción de los clientes se toman como referencias las quejas que tienen los clientes sobre el servicio de operación logística de la empresa.

Teniendo la empresa INLOG S.A un gran número de clientes es necesario a través de diferentes técnicas y métodos determinar el cliente más

representativo, al cual se tomará como referencia para realizar el análisis de la satisfacción sobre el servicio de la empresa.

El cuadro 4.3 muestra la cantidad de clientes y valores facturados por el servicio que les realiza la empresa INLOG S.A.

**Cuadro 4.3.** Facturación Clientes INLOG S.A.

<b>Cliente</b>	<b>Facturación (\$)</b>
BIC DEL ECUADOR	819.524,23
CERVECERÍA NACIONAL	122.609,09
ARCA	41.461,61
INALECSA	58.495,80
SIEMENS	387.050,93
DIRECTV	362.794,03
XEROX	145.111,24
CLARO	90.895,31
QUIMICA AMTEX	21.642,14
AGRIDENT	16.913,04
ABCALSA	177.655,90
CODAN	15.787,34
SIPIA	71.438,79
INDUSTRIAS TONI	15.372,11
MATERPAKING ESTI-TAPAS	11.127,53
MATERPAKING RESINA	7.019,00
ARCA ALMACEN	6.460,00
MONDELEZ	45.945,84
ABCALSA	558,28
	<b>2.417.862,22</b>

Fuente: Elaboración propia, 2017

Con dicha información se realiza el análisis de Pareto, donde se determina de manera descendente la importancia que tiene para INLOG S.A en términos monetarios cada cliente, con la cual se analizan y procesan los datos y acciones a seguir. Ver cuadro 4.4.

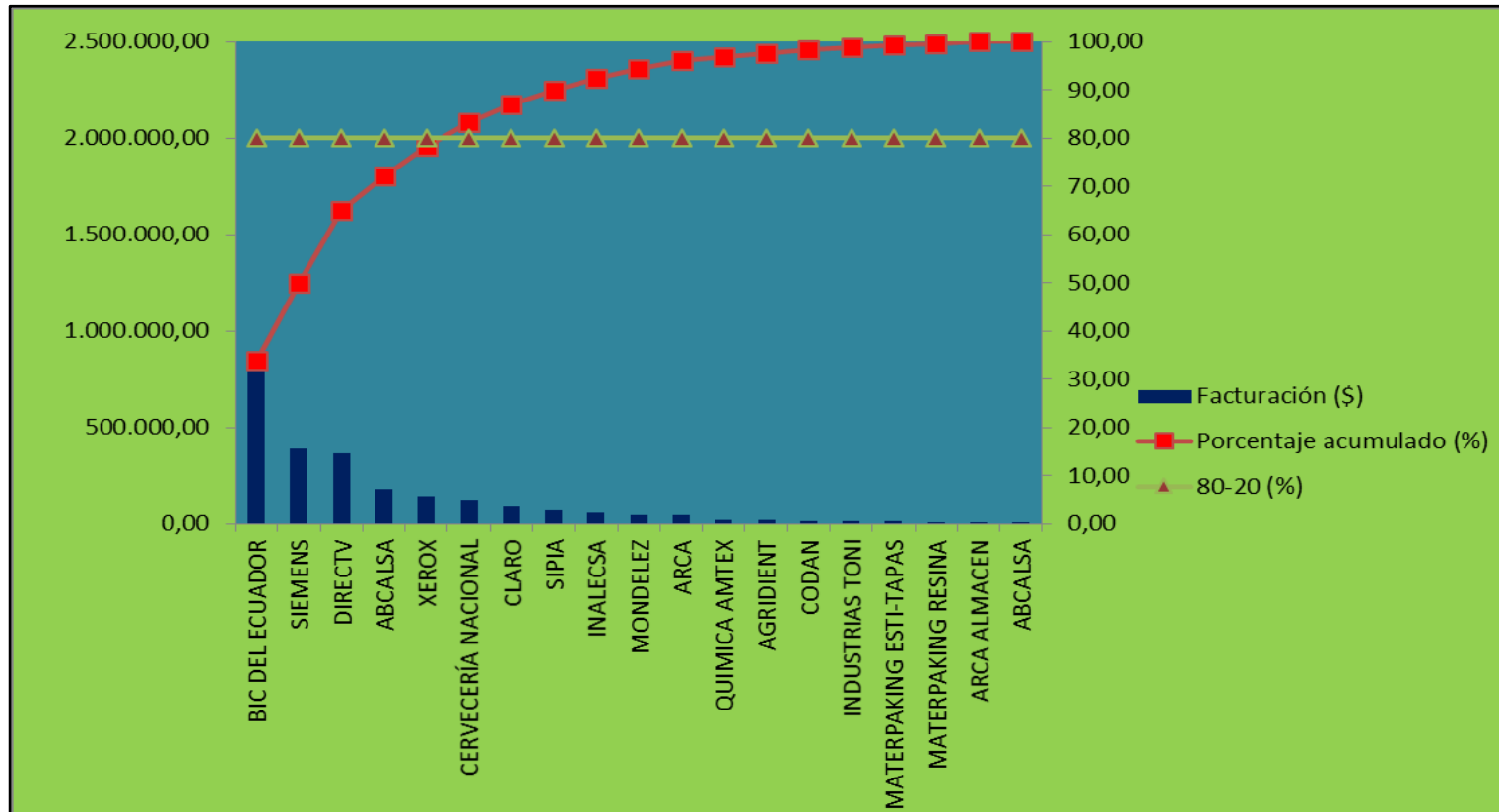
En el cuadro 4.4 se representa el gráfico de Pareto que refleja, el 20 % de los clientes que representan el 80 % de los ingresos de INLOG S.A.

**Cuadro 4.4.** Porcentaje de participación Clientes INLOG S.A.

Cliente	Facturación (\$)	Porcentaje acumulado (%)	Participación acumulada (\$)
BIC DEL ECUADOR	819.524,23	33,89	819.524,23
SIEMENS	387050,93	49,90	1.206.575,16
DIRECTV	362794,03	64,91	1.569.369,19
ABCALSA	177655,90	72,25	1.747.025,09
XEROX	145111,24	78,26	1.892.136,33
CERVECERÍA NACIONAL	122609,09	83,33	2.014.745,42
CLARO	90895,31	87,09	2.105.640,73
SIPIA	71438,79	90,04	2.177.079,52
INALECSA	58495,80	92,46	2.235.575,33
MONDELEZ	45945,84	94,36	2.281.521,17
ARCA	41461,61	96,08	2.322.982,78
QUIMICA AMTEX	21642,14	96,97	2.344.624,91
AGRIDENT	16913,04	97,67	2.361.537,95
CODAN	15787,34	98,32	2.377.325,29
INDUSTRIAS TONI	15372,11	98,96	2.392.697,41
MATERPAKING ESTI-TAPAS	11127,53	99,42	2.403.824,94
MATERPAKING RESINA	7019,00	99,71	2.410.843,94
ARCA ALMACEN	6460,00	99,98	2.417.303,94
ABCALSA	558,28	100,00	2.417.862,22
	<b>2.417.862,22</b>		

Fuente: Elaboración propia, 2017

Figura 4.4. DIAGRAMA DE PARETO



Fuente: Elaboración propia, 2017

Con este principio se puede determinar a los cinco clientes que entran al proceso de análisis y revisión los cuales fueron:

- BIC DEL ECUADOR
- SIEMENS
- DIRECTV
- ABCALSA
- XEROX

La satisfacción del cliente puede ser evaluada por diferentes vías, una de ellas es el análisis de las quejas registradas por clientes que lleva la empresa mensualmente. En la figura 4.4 se representan el registro de quejas de los clientes por los diferentes servicios que se brindan, donde de entre los más importantes, los que tienen un número de quejas a analizar son BIC y SIEMENS. El periodo tomado como referencia es el 2016 y se compara con el 2015.

**Cuadro 4.5** Análisis de quejas INLOG S.A.

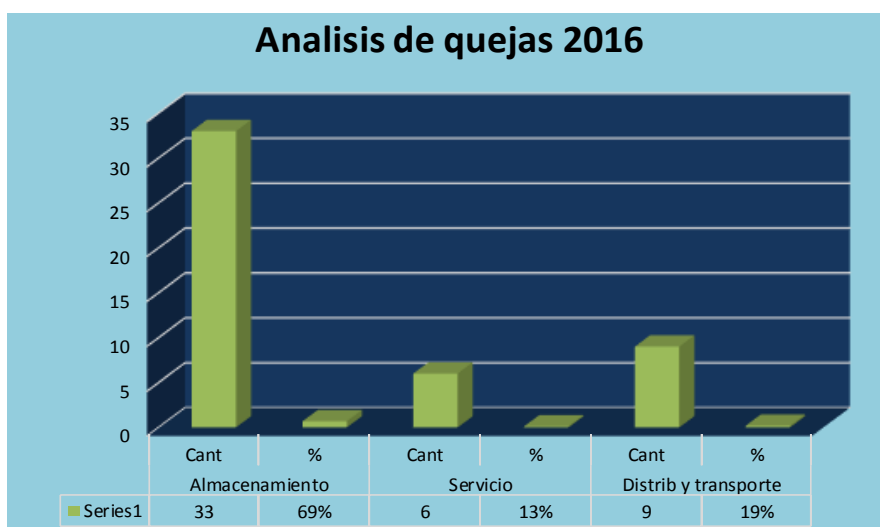
<b>Análisis de Quejas</b>							
clientes	2015	2016					
		ALM	SERV	DT	TOTAL	% EN PARTICIPACIÓN	% ACUMULADO
XEROX	-	-	-	-	-	0%	0%
AMTEX	-	-	-	-	-	0%	0%
CERVECERÍA	-	-	-	-	-	0%	0%
BIC	36	18	2	8	28	58%	58%
SIEMENS	20	14	2	1	17	35%	94%
INALECSA	-	-	-	-	-	0%	94%
QUIMICA AMTEX	-	-	-	-	-	0%	94%
AGRIDENT	-	-	-	-	-	0%	94%
CODAN	-	-	-	-	-	0%	94%
INDUSTRIAS TONI	-	-	-	-	-	0%	94%

MATERPAKING ESTI-TAPAS	-	-	-	-	-	0%	94%
MATERPAKING RESINA	-	-	-	-	-	0%	94%
ARCA ALMACEN	-	-	-	-	-	0%	94%
DIRECTV	-	-	-	-	-	0%	94%
ABCALSA	2	-	-	-	-	0%	94%
SIPIA	1	1	2	-	3	6%	100%
CLARO GYE	-	-	-	-	-	0%	100%
CO-PACKING	-	-	-	-	-	0%	100%
ARCA	-	-	-	-	-	0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>33</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>48</b>		
		<b>69%</b>	<b>13%</b>	<b>19%</b>	<b>100%</b>		

Fuente: Elaboración propia, 2017

En el cuadro 4.5 aparece el análisis de las quejas, donde se tienen tabulados todos los errores que se dieron en el servicio en los años 2015 y 2016 en la cual se puede observar que el mayor número de quejas se dan con los clientes BIC DEL ECUADOR y SIEMENS, los cuales generan el mayor porcentaje en multas y quejas y por la cual se procede hacer un análisis más detallado de las insatisfacciones. Las quejas entre ambos clientes suman 48.

Figura 4.5 Análisis de quejas 2016.



Fuente: Elaboración propia, 2017

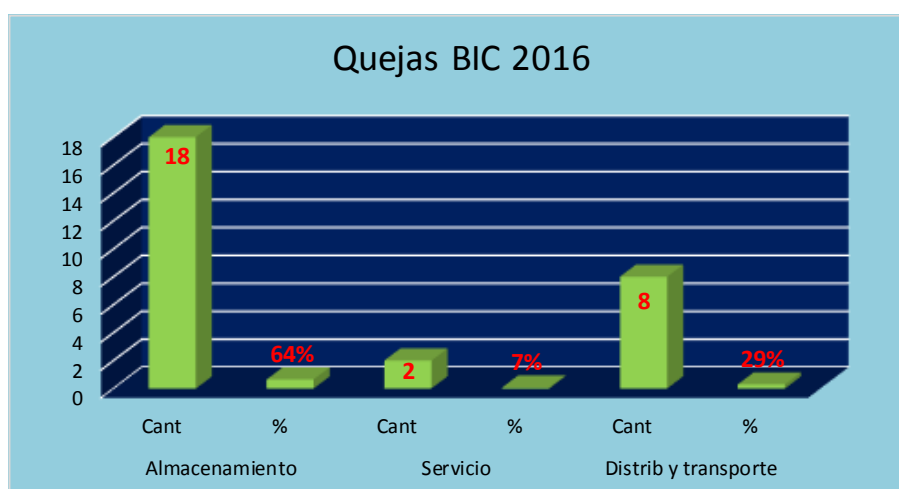


El cuadro 4.6 se muestra el detalle de las quejas de BIC por servicios en el 2016 determinándose que la cantidad de errores se centran en el proceso de almacenamiento. Ver figura 4.6.

**Cuadro 4.6. Tipo de Quejas Bic 2016**

Detalle	Almacenamiento	Servicio	Distribución
Se quedó el bulto por lo cual entrega a destiempo			1
No se entregó de acuerdo a lo solicitado por el Cliente			1
Faltante de unidades en paquetes	7		
Se Despacha menor cantidad de lo solicitado	5		
Entrega de producto en mal estado			5
Se envía la mercadería a otra ciudad		1	
error en código de barra del producto	3		
Se despacha producto de más	1		
No se le despacha el producto al cliente	1		
producto cambiado	1		
sustracción de productos por transporte			1
Entrega de exhibidor con promoción cambiada		1	
	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>8</b>
	<b>64%</b>	<b>7%</b>	<b>29%</b>

**Figura 4.6. Quejas BIC 2016**



Fuente: Elaboración propia, 2017

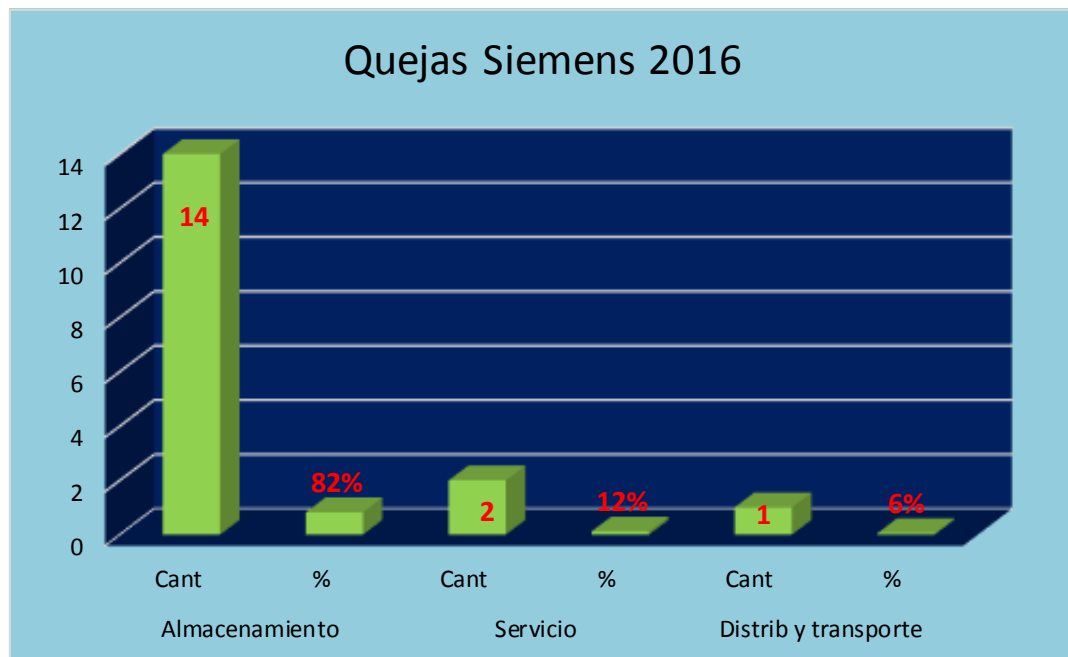
En el cuadro 4.7 se muestran las quejas en cada servicio brindado a SIEMENS, estando relacionadas también con los procesos de almacenamiento. La figura 4.7 muestra este comportamiento de las quejas.

**Cuadro 4.7** Tipo de Quejas Siemens 2016

Detalle	Almacenamiento	Servicio	Distribución
Envío de Producto cambiado	7		
Entregas a destiempo			1
faltante de productos en despacho	5		
producto en mal estado	1		
Sobrante de productos en entrega	1		
Envío de documentación incompleta		2	
	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	<b>82%</b>	<b>12%</b>	<b>6%</b>

Fuente: Elaboración propia, 2017

**Figura 4.7.** Quejas Siemens 2016



Fuente: Elaboración propia, 2017

Puede resumirse que el proceso crítico en los servicios que brinda INLOG S.A está relacionado con el almacenamiento.

#### 4.1.4. Análisis del pago de multas en que incurre INLOG S.A.

La segunda variable en el análisis del problema consiste en el pago de multas por inconformidades en el servicio. En el cuadro 4.8 se muestra el registro de las mismas.

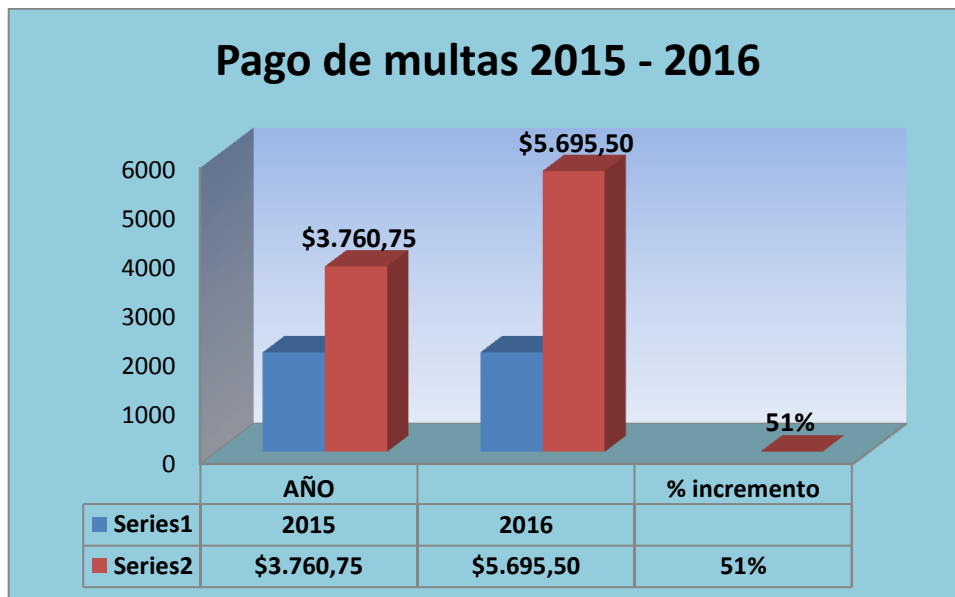
**Cuadro 4.8** Pago de multas 2015 - 2016

CUENTA	AÑO				Observación
	2015 Valor (\$)	%	2016 Valor (\$)	%	
SIEMENS	1.225,75	33	2.415,00	42	Productos Cambiados
BIC	2.535,00	67	3.280,50	58	Faltante en inventario
	<b>3.760,75</b>		<b>5.695,50</b>		

Fuente: Elaboración propia, 2017

El análisis se comprara contra el año 2015, mostrándose en la figura 4.8.

**Figura 4.8.** Pago de multas año 2015-2016



Fuente: Elaboración propia, 2017

Según el análisis realizado es necesario resaltar que el pago de multas del año de referencia al de comparación se incrementó representativamente, en un 51 %, cifra que afecta a la empresa en los resultados esperados.

#### **4.1.5 Identificación de los problemas más frecuentes en los procesos de la Empresa**

A continuación se identifican las principales causas que generan las quejas de los clientes y el pago de multas, así como las causas raíces, para ello se aplica la técnica de causa y efecto.

##### **Almacenamiento**

- El espacio designado no es suficiente para el flujo de movimientos de la operación.
- La organización de la bodega no es la adecuada en base a requerimientos y necesidades del cliente.
- La ubicación de los productos establecidos no contribuye al manejo correcto de la mercadería.
- Error en la preparación y despacho de mercadería
- Iluminación y temperatura no adecuada a la operación.
- Personal insuficiente para los procesos establecidos

##### **Distribución**

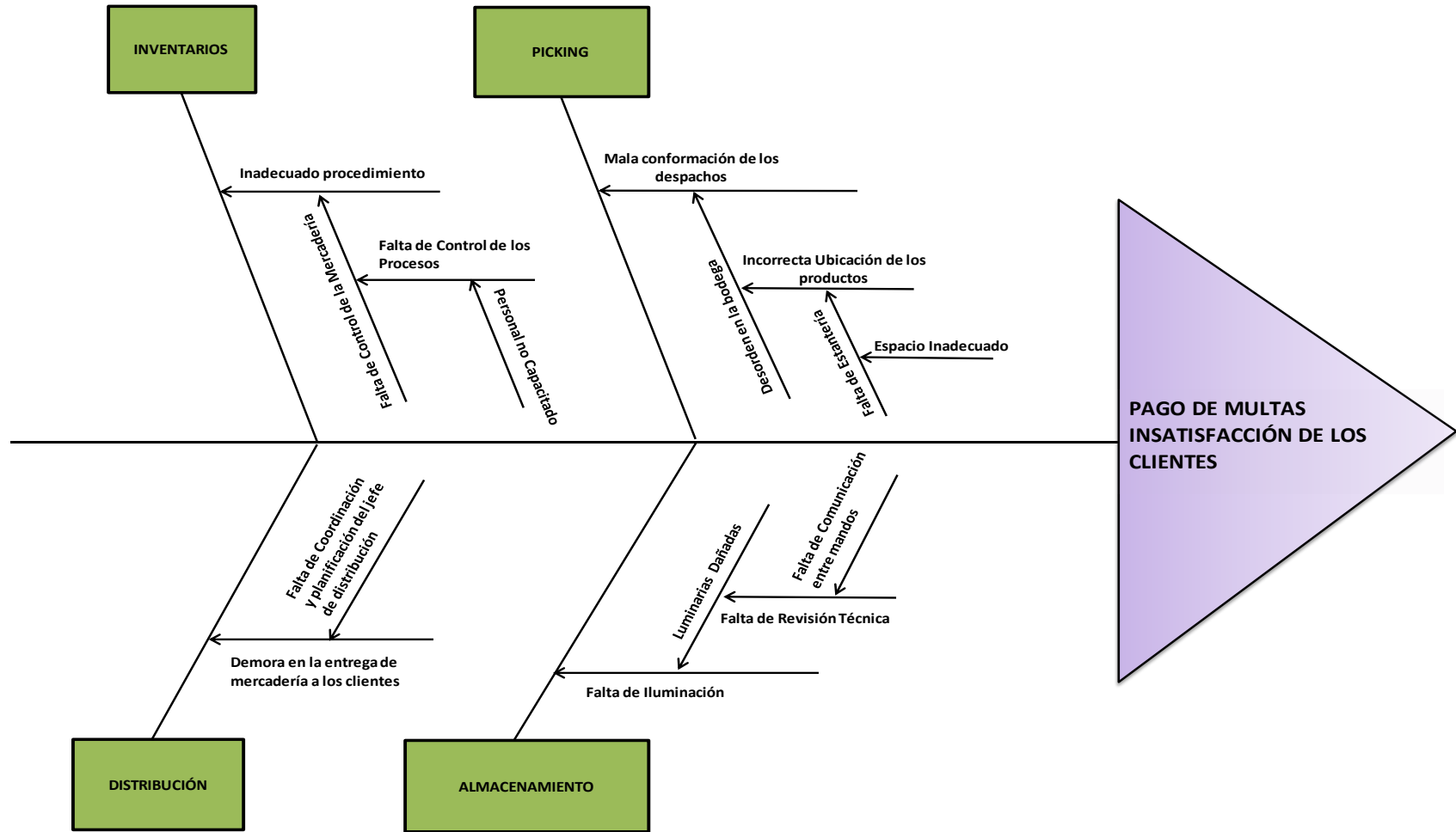
- Flota de transporte insuficiente para los despachos
- Falta de revisión a los vehículos.
- Falta de coordinación al momento de la distribución.

##### **Servicio al Cliente**

- Demora en la atención al cliente.
- Carencia en el seguimiento de las quejas.
- Escasez de canales de comunicación.
- Falta de evaluación de los procesos.

La causa efecto de Siemens se muestra en la figura 4.9.

Figura 4.9 Espina Ishikawa (Siemens)



Fuente: Elaboración propia, 2017

Una vez determinadas las causas que provocan la insatisfacción de los clientes y el pago de multa, mediante la herramienta U.T.I se evalúa el nivel de prioridad de urgencia, tendencia e impacto que tiene cada debilidad en el proceso que desarrolla la bodega Siemens.

**Cuadro 4.9 U.T.I. SIEMENS**

No	Debilidades	Urgencia	Tendencia	Impacto	Total	Prioridad
1	Personal no capacitado	10	10	10	30	<b>1</b>
2	Falta de Coordinación del jefe de distribución	6	7	7	20	3
3	Espacio Inadecuado	8	7	8	23	<b>2</b>
4	Falta de Comunicación entre mandos	6	5	7	18	4

Fuente: Elaboración propia, 2017

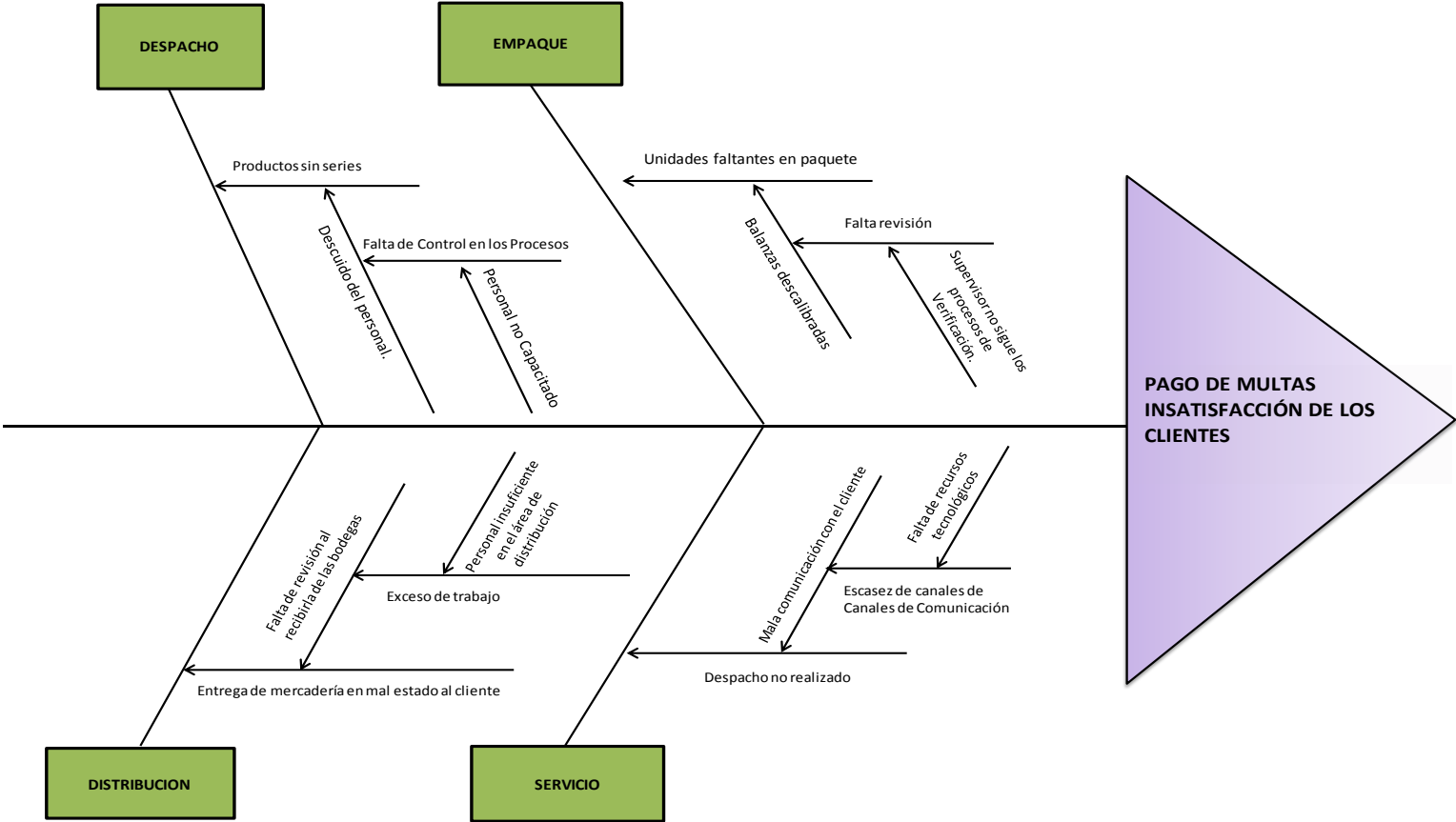
Se observa que la mayor prioridad la tiene el personal no capacitado por lo que se debe trabajar en un plan que mejore esta situación que causa que los clientes se encuentren insatisfechos y el personal incurra en pago de multas.

### **Bodega BIC**

En el caso de la bodega BIC las causas raíces que provocan la insatisfacción de los clientes y el excesivo pago de multas se muestra en la figura 4.10

En el proceso de despacho, la mayoría de los productos no cuentan con series, el personal tiene descuidos con la mercadería, no hay control en los procesos y el personal no está capacitado. Cuando se empaca hay faltantes, balanzas descalibradas y falta de verificación. En la distribución la mercadería llega en mal estado al cliente y el servicio no es bueno por la mala comunicación con ellos.

**Figura 4.10. Espina Ishikawa (BIC)**



Fuente: Elaboración propia, 2017

Una vez determinadas las causas que provocan la insatisfacción de los clientes y el pago de multa, con la herramienta U.T.I. se evalúa el nivel de prioridad de urgencia, tendencia e impacto que tiene cada debilidad en el proceso que desarrolla la bodega BIC.

**Cuadro 4.10. U.T.I. BIC**

No	Debilidades	Urgencia	Tendencia	Impacto	Total	Prioridad
1	Personal no capacitado	10	10	10	30	1
2	Supervisor no sigue los procesos de Verificación.	8	8	9	25	2
3	Personal insuficiente en el área de distribución	7	7	6	20	3
4	Falta de recursos tecnológicos	6	5	6	17	4

Fuente: Elaboración propia, 2017

Se observa que tanto en la bodega Siemens como Bic la prioridad está en el personal no capacitado, por lo que se concluye en que debe actuar en un plan de mejora basado en esta debilidad.

Otra de las debilidades con mayor prioridad es el espacio inadecuado que tiene la bodega Siemens y la falta de verificación en los procesos por parte del supervisor en la bodega BIC.



## **4.2. Propuesta de plan de acción para mejorar el servicio de operación logística de la empresa INLOG S.A.**

### **PROPUESTA 1**

#### **Adiestramiento al personal de bodega.**

Se propone realizar un diseño de capacitación para que el personal tanto de la bodega de Siemens como de BIC reciba un correcto adiestramiento, con el propósito de disminuir los errores de empaque y Picking que actualmente están incidiendo en la insatisfacción de los clientes y en el cobro de multas al personal.

Con esta propuesta se lograra mejorar el desempeño del personal y disminuir las diferencias de inventario y pago de multas que actualmente están provocando inconvenientes en la logística que realiza la empresa INLOG S.A.

EL adiestramiento se realizara mediante charlas y talleres, a cargo de un personal especializado.

La figura 4.11 muestra mediante el diagrama 5W2H la propuesta de mejora previo al análisis antes realizado del personal no capacitado que actualmente tienen las bodegas Siemens y BIC.

**Figura 4.11.** Método 5W2H: propuesta de Adiestramiento al Personal de Bodega.

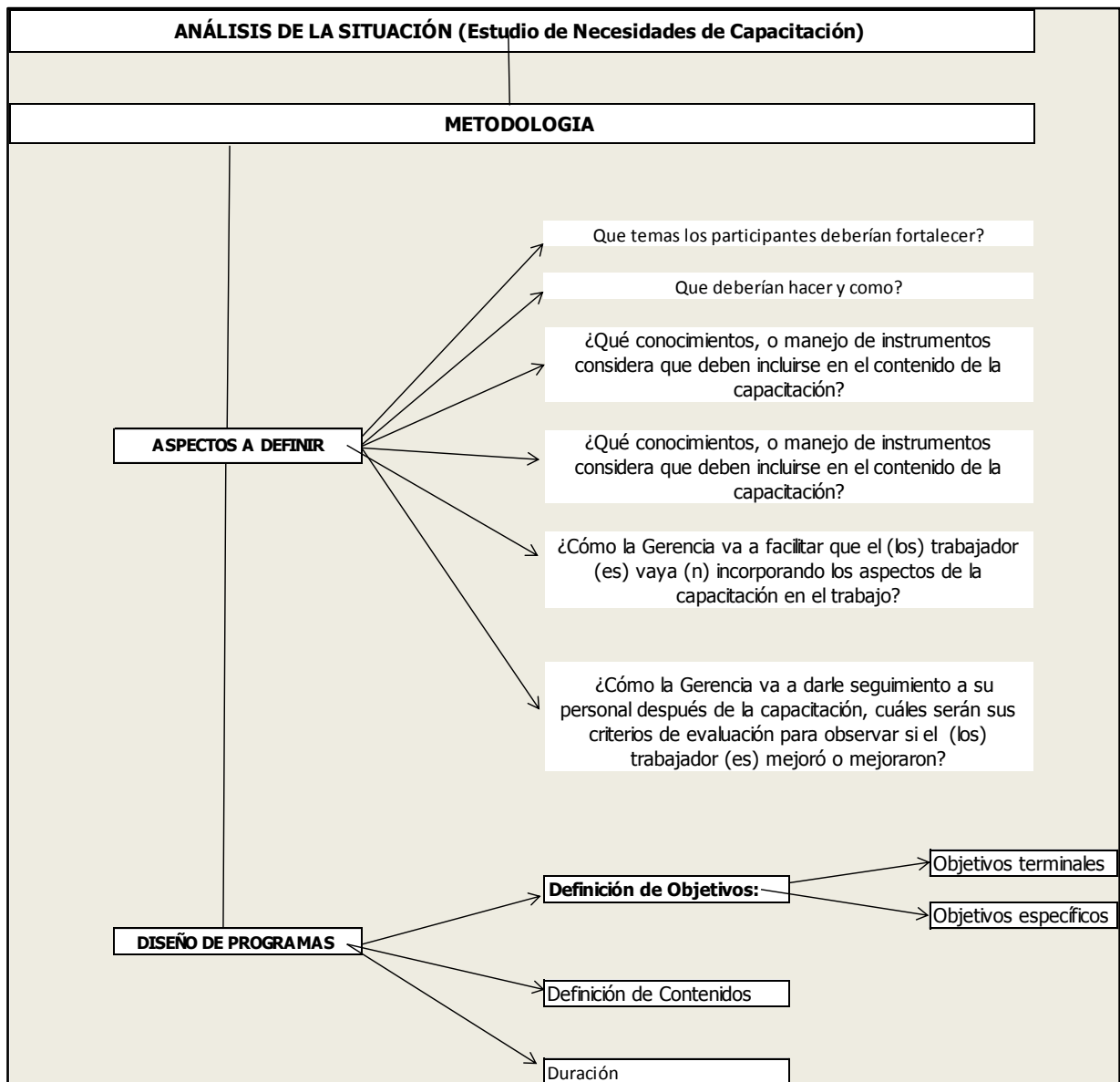
<b>OPORTUNIDAD DE MEJORA:</b>	<b>PERSONAL NO CAPACITADO (BODEGA SIEMENS Y BIC)</b>					
<b>META:</b>	<b>LOGRAR UN MEJOR DESEMPEÑO DEL PERSONAL, ELIMINANDO LAS DIFERENCIAS DE INVENTARIO Y EL PAGO DE MULTAS.</b>					
<b>W</b>	<b>W</b>	<b>W</b>	<b>H</b>	<b>W</b>	<b>W</b>	<b>H</b>
<b>¿Qué?</b>	<b>¿Quién?</b>	<b>¿Donde?</b>	<b>¿Cómo?</b>	<b>¿Por qué?</b>	<b>¿Cuándo?</b>	<b>¿Cuánto?</b>
Adiestramiento al Personal de Bodega (20 personas).	Jefe de Operaciones, Jefe de Cuenta y Jefes de Bodega. (4 personas)	En las Instalaciones de la Empresa INLOG S.A. (Sala de Reuniones).	Por medio de Charlas y talleres dado por personal especializado.	Con un personal capacitado disminuirán los errores de Empaque y Picking	Sábados de 8:00am a 14:00 pm durante 1 mes.	Asistentes = 24 personas Coffee break \$2 x 24 personas = \$48 Almuerzo \$3 x 24 personas = \$72 Tiempo: 4 sábados Presupuesto total \$48+\$72= \$120 x 4 = \$480

Fuente: Elaboración propia, 2017

## Diseño de la Capacitación.

A continuación se detalla previo a un análisis de la situación que actualmente presenta la empresa INLOG en la figura 4.12 el diseño de la capacitación a ejecutar.

Figura 4.12 Diseño de la capacitación



Fuente: Elaboración propia, 2017

## **PROPUESTA 2**

### **Verificar y evaluar el área designada para la bodega Siemens**

Se propone realizar una verificación y evaluación del área designada para la bodega Siemens, con el propósito de lograr la correcta ubicación de los productos y de esta manera el Picking será más ordenado y eficiente.

Actualmente el espacio que tiene la bodega Siemens es inadecuado para los productos, por lo que con esta propuesta se busca que las áreas estén despajadas y se tenga una correcta ubicación y acceso a los productos

Esta propuesta se realizara definiendo indicadores para el correcto proceso de verificación del área bodega Siemens.

A continuación la figura 4.13 muestra mediante el diagrama 5W2H la propuesta de mejora previo al análisis antes realizado del espacio inadecuado que tiene actualmente la bodega Siemens y BIC.

**Figura 4.13.** Método 5W2H: propuesta de verificar y evaluar el área designada para la bodega SIEMENS

<b>OPORTUNIDAD DE MEJORA:</b>	<b>ESPACIO INADECUADO BODEGA SIEMENS</b>					
<b>META:</b>	<b>LOGRAR LA CORRECTA UBICACIÓN DE LOS PRODUCTOS PARA QUE EL PICKING SEA MAS ORDENADO Y EFICIENTE</b>					
<b>W</b>	<b>W</b>	<b>W</b>	<b>H</b>	<b>W</b>	<b>W</b>	<b>H</b>
<b>¿Qué?</b>	<b>¿Quién?</b>	<b>¿Donde?</b>	<b>¿Cómo?</b>	<b>¿Por qué?</b>	<b>¿Cuando?</b>	<b>¿Cuánto?</b>
Verificar y evaluar el área designada para la bodega SIEMENS	Gerente de operación y jefe de cuenta	En las Instalaciones de la Empresa INLOG S.A. (Bodega SIEMENS).	Definiendo indicadores para el correcto proceso de verificación del área bodega SIEMENS	Con áreas despejadas, se tendrá una correcta ubicación y acceso a los productos	Todos los lunes de 9:00 a 11:00am	A evaluar

Fuente: Elaboración propia, 2017

## **Diseño de Área de almacenamiento**

En el diseño del área propone un conjunto de pasos para que la empresa tome en consideración para determinar la capacidad y demanda de almacenamiento.

Los pasos son los siguientes:

- Determinar el área disponible para una Cuenta o Cliente, donde se tiene en cuenta el área de los rack, perchas y superficie del piso. Además debe tenerse en cuenta los coeficientes de aprovechamientos de los rack y perchas según tipos de productos, si está suelto, envasado, embalado o unitarizado.
- Determinar la demanda, que es la propia que el cliente solicita almacenar.
- Comparar la demanda y capacidad. en el caso de tener saturación o un sobre volumen de mercadería en el espacio que se tiene asignado la empresa decidirá si necesita ampliar el área para este cliente u hacer modificaciones en su estructura interna con el fin de que la operación se la pueda llevar de mejor y buena manera.
- Determinar indicadores de utilización del área y volumen de la bodega, y hacer mejoras en dependencia de los resultados.

En el cuadro 4.11 se muestra como la empresa debe registrar la información.

### **Cuadro 4.11. Indicador para medición área bodega SIEMENS**

PALLETS BODEGA SIEMENS													
FECHA	RACKS			PISO			PERCHA			TOTAL DE PALLETS DISPONIBLE		TOTAL DE PALLETS UTILIZADO	
	DISPONIBLE	UTILIZADO	% UTILIZADO	DISPONIBLE	UTILIZADO	% UTILIZADO	DISPONIBLE	UTILIZADO	% UTILIZADO	CANT	%	CANT	%
1-oct.-17	166		0,00%	30		0,00%	84		0,00%	280	100,00%	0	0,00%
2-oct.-17	166		0,00%	30		0,00%	84		0,00%	280	100,00%	0	0,00%
3-oct.-17	166		0,00%	30		0,00%	84		0,00%	280	100,00%	0	0,00%
4-oct.-17	166		0,00%	30		0,00%	84		0,00%	280	100,00%	0	0,00%
5-oct.-17	166		0,00%	30		0,00%	84		0,00%	280	100,00%	0	0,00%
6-oct.-17	166		0,00%	30		0,00%	84		0,00%	280	100,00%	0	0,00%
7-oct.-17	166		0,00%	30		0,00%	84		0,00%	280	100,00%	0	0,00%
8-oct.-17	166		0,00%	30		0,00%	84		0,00%	280	100,00%	0	0,00%
9-oct.-17	166		0,00%	30		0,00%	84		0,00%	280	100,00%	0	0,00%
10-oct.-17	166		0,00%	30		0,00%	84		0,00%	280	100,00%	0	0,00%
11-oct.-17	166		0,00%	30		0,00%	84		0,00%	280	100,00%	0	0,00%
12-oct.-17	166		0,00%	30		0,00%	84		0,00%	280	100,00%	0	0,00%
13-oct.-17	166		0,00%	30		0,00%	84		0,00%	280	100,00%	0	0,00%
14-oct.-17	166		0,00%	30		0,00%	84		0,00%	280	100,00%	0	0,00%
15-oct.-17	166		0,00%	30		0,00%	84		0,00%	280	100,00%	0	0,00%
16-oct.-17	166		0,00%	30		0,00%	84		0,00%	280	100,00%	0	0,00%
17-oct.-17	166		0,00%	30		0,00%	84		0,00%	280	100,00%	0	0,00%
18-oct.-17	166		0,00%	30		0,00%	84		0,00%	280	100,00%	0	0,00%
19-oct.-17	166		0,00%	30		0,00%	84		0,00%	280	100,00%	0	0,00%
20-oct.-17	166		0,00%	30		0,00%	84		0,00%	280	100,00%	0	0,00%
21-oct.-17	166		0,00%	30		0,00%	84		0,00%	280	100,00%	0	0,00%
22-oct.-17	166		0,00%	30		0,00%	84		0,00%	280	100,00%	0	0,00%
23-oct.-17	166		0,00%	30		0,00%	84		0,00%	280	100,00%	0	0,00%
24-oct.-17	166		0,00%	30		0,00%	84		0,00%	280	100,00%	0	0,00%
25-oct.-17	166		0,00%	30		0,00%	84		0,00%	280	100,00%	0	0,00%
26-oct.-17	166		0,00%	30		0,00%	84		0,00%	280	100,00%	0	0,00%
27-oct.-17	166		0,00%	30		0,00%	84		0,00%	280	100,00%	0	0,00%
28-oct.-17	166		0,00%	30		0,00%	84		0,00%	280	100,00%	0	0,00%
29-oct.-17	166		0,00%	30		0,00%	84		0,00%	280	100,00%	0	0,00%
30-oct.-17	166		0,00%	30		0,00%	84		0,00%	280	100,00%	0	0,00%
31-oct.-17	166		0,00%	30		0,00%	84		0,00%	280	100,00%	0	0,00%
	<b>166,00</b>			<b>30,00</b>			<b>84,00</b>			<b>280</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00%</b>

Fuente: Elaboración propia, 2017

## **CONCLUSIONES**

El servicio de operación logística que actualmente brinda la empresa INLOG S.A., está incidiendo en la satisfacción del cliente por la demora en la entrega de la mercadería, mala atención, transportes insuficientes despachos mal realizados y carencia al seguimiento de las quejas; incidiendo también en el pago de multas al no contar con un personal capacitado que comete errores como: mal conformación de los despachos, desorden en la bodega, falta de control en los procesos y mala comunicación entre los mandos.

Las causas que están incidiendo en que el servicio de operación logística no satisfaga las necesidades de los clientes y provoque el pago de multas, está dado la carencia de personal capacitado y el espacio inadecuado que tiene la bodega Siemens.

Una de las mejoras encaminadas a solucionar el problema se basa en el adiestramiento al personal de las bodegas Siemens y BIC, con charlas y talleres dado por personal especializado que tendrán como objetivo disminuir los errores de empaque y picking. Otra de las mejoras se basa en verificar y evaluar el área designada para la bodega Siemens, logrando la correcta ubicación y acceso a los productos.



## **RECOMENDACIONES**

Aplicar las propuestas realizadas en el trabajo como son el adiestramiento al personal y la verificación y evaluación del área designada para la bodega Siemens.

Investigar y ejecutar un plan de mejora para el proceso de verificación y revisión que se realiza al momento de empacar la mercadería.

Explorar la posibilidad de contratar personal para el área de distribución que actualmente se encuentra con exceso de trabajo, y por ende tienden a cometer errores al momento de la entrega de mercadería.

Considerar arreglar o cambiar las iluminarias del área de almacenamiento que están afectando la visibilidad de los productos al personal.

**ANEXO 1: REFORMA DE LA "ORDENANZA QUE REGULA MEDIDAS ESPECIALES EN MATERIA DE CIRCULACIÓN, CARGA Y DESCARGA DE PRODUCTOS Y MERCADERÍAS EN ZONAS DE ALTO IMPACTO DE TRÁFICO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL"**

**En ejercicio de la facultad normativa prevista en los artículos 240 de la Constitución y 57 letra a) del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.**

**Art. 1.-** Refórmese el inciso tercero del artículo 1, el cual tendrá el siguiente texto:

"Las vías materia de las restricciones mencionadas en este artículo son las siguientes:

**1.** La parte de la zona central de la ciudad delimitada por las siguientes vías:

- a) Al Norte por la Calle Junín;
- b) Al Sur por las avenidas José Joaquín de Olmedo y Cristóbal Colón;
- c) Al Este por el Malecón Simón Bolívar y,
- d) Al Oeste por la Av. Machala.

**2.** Av. Dr. Alfonso Alvear Ordoñez (ciudadela Miraflores) en toda su extensión.

**3.** Av. Presidente Juan de Dios Martínez Mera (Las Monjas) desde la Av. Carlos Julio Arosemena hasta la Av. Víctor Emilio Estrada.

**4.** Av. Víctor Emilio Estrada en toda su extensión.

**5.** Calle Armando Coronel (Guayacanes) desde la Av. Víctor Emilio Estrada hasta la Av. Miguel Aspiazú Carbo (Dátiles).

**6.** Av. Carlos Luis Plaza Dañín en toda su extensión.

7. Av. John F. Kennedy en toda su extensión.
8. Av. Del Periodista desde la Av. Carlos Luis Plaza Dañín hasta la Av. John F. Kennedy.
9. Av. Fortunato Safadi Emen (Delta) desde la Av. John F. Kennedy hasta la intersección de la calle Malecón Emilio Estrada.
10. Av. Rodrigo Chávez González desde la Av. Juan Tanca Marengo hasta la intersección de la calle Dr. Isaac Cabezas.
  
11. Av. Rodolfo Baquerizo Nazur desde Av. Benjamín Carrión hasta la Calle Ignacio Robles.
12. Calle Ignacio Robles desde la Av. Juan Tanca Marengo hasta la Av. Rodolfo Baquerizo Nazur.
13. Av. Guillermo Pareja Rolando desde la Calle Ignacio Robles hasta el Distribuidor de la Av. Francisco de Orellana.
14. Av. Francisco de Orellana desde el Distribuidor del Centro Comercial Mall del Sol hasta la Av. Carlos Luis Plaza Dañín.
15. Av. de las Américas- Presidente Jaime Roldós Aguilera desde la Av. John F. Kennedy hasta la Av. José Joaquín Orrantía.
16. Av. 25 de Julio desde la Av. Pío Jaramillo Alvarado hasta la Calle Maracaibo, continuando por la Av. Quito hasta la calle Cristóbal Colón.
17. Av. Machala desde la calle Carlos Gómez Rendón hasta la calle Cristóbal Colón.
18. Av. José Vicente Trujillo desde su intersección con la Av. Domingo Comín hasta su intersección con la Av. 25 de Julio, continuando por la Av. Aurora estrada hasta la calle José de Antepara.

19. Calle Eloy Alfaro desde la Av. José Vicente Trujillo hasta la Av. José Joaquín de Olmedo.
20. Calle Domingo Comín desde su intersección con la calle Jose Vicente Trujillo hasta la calle El Oro, continuando por la calle Eloy Alfaro hasta la Av. José Joaquín de Olmedo.
21. Calle Chile desde la Av. José Joaquín de Olmedo hasta la calle El Oro. Continuando por la calle Rosa Borja de (caza desde la Calle El Oro hasta la Av. José Vicente Trujillo y de ahí hasta su intersección con la Av. Domingo Comín.
22. Calle Dr. Isaac Cabezas, desde Dátiles siguiendo por la Av. Francisco Huerta Rendón (Olmos) hasta su encuentro con la Av. Carlos Luis Plaza Dañín.
23. Calle José de Antepara, desde la Av. Aurora Estrada hasta la Calle Gómez Rendón.
  
24. Calle Los Ríos, desde el viaducto vehicular en la intersección de la Av. de las Américas y la calle John F. Kennedy, hasta la calle Gómez Rendón.
25. Calle Esmeraldas, desde la calle Carlos Gómez Rendón hasta el puente vehicular elevado de la intersección de la Av. De las Américas y Av. John F. Kennedy.
26. Av. Dr. Raúl Gómez Lince, desde Av. Víctor Emilio Estrada hasta la Av. Juan Tanca Marengo.
27. Av. Benjamín Carrión, desde Av. Juan Tanca Marengo hasta la Av. Rodolfo Baquerizo Nazur."

**Refórmese el artículo 2, el cual tendrá el siguiente texto:**

**Art. 2.-** Se prohíbe la circulación de furgones y camiones de cualquier tipo o clase, entre las 06h00 y 10h00, y entre las 17h00 y 20h00, así como la carga y descarga de productos y mercaderías en cualquier tipo de vehículo, sea en la vía pública o en predio alguno, en las siguientes vías de la ciudad de Guayaquil:

1. Av. Carlos Julio Arosemena desde el km. 4 1/2 de la Av. Martha Bucaram de Roldós (vía a Daule) hasta el distribuidor de tráfico de la ciudadela Ferroviaria.
2. Av. Juan Tanca Marengo, desde la intersección con la Av. De Las Américas hasta la intersección de la Av. Camilo Ponce Enríquez.
3. Av. Portete en toda su extensión.
4. Tramo comprendido por: Av. Raúl Clemente Huerta desde la terminal de integración "El Guasmo" hasta la Av. Adolfo H. Simmonds; Av. Adolfo H. Simmonds desde la Av. Raúl Clemente Huerta hasta la Av. Roberto Serrano; Av. Roberto Serrano desde la Av. Adolfo H. Simmonds hasta la Av. Domingo Comín; Av. Domingo Comín desde la Av. Roberto Serrano hasta la Av. Vicente Trujillo.
5. Av. Pedro Menéndez Gilbert desde la Av. Plaza Dañín hasta su intersección con la Av. Benjamín Rosales, continuando por la Av. Benjamín Rosales hasta su intersección con la Av. de las Américas.
6. Av. Del Bombero desde el Km 4 1/2 hasta el intercambiador del Salitral.
7. Av. Felipe Pezo Campuzano desde la Av. Camilo Ponce Enríquez (Vía a Daule) hasta la Av. José Gómez Gault (2do Pasaje 32 NO).

<http://www.guayaquil.gob.ec/Ordenanzas/Uso%20del%20Espacio%20y%20V%C3%ADa%20P%C3%BAblica/2013-08-20%20Reforma%20de%20la%20Ordenanza%20%20que%20regula%20medidas%20especiales%20en%20materia%20de%20circulaci%C3%B3n.PDF>

## BIBLIOGRAFÍA

- Bowersox, D., Closs, D., & Cooper, M. (2007). *Administración y logística en la cadena de suministros*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.
- Amezcuca, O. (2010). Ley del seguro social y el outsourcing. *Prontuario de Actualización Fiscal*, 505.
- Arce, M. (2010). *Los Principales Problemas de la Logística*. Bogotá.
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. (5ª ed.). Caracas, Venezuela: EPISTEME.
- Ballou, R. (2006). *Administración de la cadena de suministro*. México: Pearson Educación.
- Ballou, R. H. (2006). *Logística. Administración de la cadena*. MEXICO: PEARSON EDUCACIÓN.
- Barry, J. (2003). *Manual del Outsourcing in financial service*.
- Basantes, O. (2016). *Importancia de la logística en las Empresas*. Quito.
- Carro, J. R. (2008). *Business Pocket*. La Coruña - Spain: NETBIBLO, S.L.
- Denove, C., & Power, J. (2006). *Satisfacción del cliente*. s.l.: Portafolio.
- Gerencia y Negocio*. (2006). Retrieved from <http://www.degerencia.com/tema/outsourcing>
- Giraldo, G. G. (2012). *Talento Logístico y Gestión Empresarial*. Cali.
- González, A. R. (2014). *Operadores Logísticos de clase mundial*. Bogotá.
- Logística, Z. (2016). Operador Logístico. *ZonaLogística*.
- Meserón, S. (2007). *HISTORIA DE LOGÍSTICA*. Caracas.
- Monroy, R. U. (2004). *Globalización y nuevas tecnologías*. Santiago.
- Noriega. (2011). *Operadores Logísticos*. Lima.
- Ruiz, S. A. (2011). *Integración Logística*. Mexico.
- santos, I. S. (2006). *Logística y Marketing para la distribución comercial*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Tandazo, J. Z. (2010). *Logística Integral en ñas Importaciones Ecuatorianas Y Costos Financieros*. Guayaquil.

## **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

### **CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL ASESOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

#### **CERTIFICO:**

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“MEJORA EN EL SERVICIO DE OPERACIÓN LOGÍSTICA QUE BRINDA LA EMPRESA INLOG S.A.”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

### **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El problema de investigación se refiere a: ¿Cómo incide el servicio de operación logística que brinda la empresa INLOG S.A. en la satisfacción de los clientes y en el pago de multas, periodo 2016?

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresado:



**Arreaga Chichande Denys Javier**

Tutor:



**MSC. Delgado Álvarez Noemí Bárbara**





Factura: 002-003-000041007



20170901030D02161

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901030D02161



Ante mí, NOTARIO(A) JESSICA ALICIA RODRIGUEZ ENDARA de la NOTARÍA TRIGÉSIMA, comparece(n) DENYS JAVIER ARREAGA CHICHANDE portador(a) de CÉDULA 0923595565 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPAÑERANTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede AUTORIZACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 18 DE OCTUBRE DEL 2017, (13:33).

*Denys Arreaga Chichande*

DENYS JAVIER ARREAGA CHICHANDE  
CÉDULA: 0923595565

*Jessica Rodriguez Endara*  
 NOTARIO(A) JESSICA ALICIA RODRIGUEZ ENDARA  
 NOTARÍA TRIGÉSIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL





## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo, Arreaga Chichande Denys Javier en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "Propuesta de mejora en el servicio de operación logística que brinda la empresa INLOG S.A." de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas, de conformidad con el Art. 114 del *CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la *LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Arreaga Chichande Denys Javier

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 0923595565

*Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más*

REPÚBLICA DEL ECUADOR

DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN



Nº 092359556-5

CÉDULA DE CIUDADANÍA  
APELLIDOS Y NOMBRES  
ARREAGA CHICHANDE  
DENYS JAVIER

LUGAR DE NACIMIENTO  
GUAYAS  
GUAYAQUIL  
BOLIVAR /SAGRARIO/  
FECHA DE NACIMIENTO 1984-09-24  
NACIONALIDAD ECUATORIANA

SEXO M  
ESTADO CIVIL CASADO  
CINTHYA GRACIELA  
PEZO MERCHAN



INSTRUCCIÓN SUPERIOR

PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE

V1344V224

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE  
ARREAGA BARZOLA LAURO MANUEL  
APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE  
CHICHANDE ESPINOZA MARTHA MARCELIANA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN  
GUAYAQUIL  
2014-04-28

FECHA DE EXPIRACIÓN  
2024-04-28



000875232

*[Signature]*  
DIRECTOR GENERAL

*[Signature]*  
FIRMA DEL CEDULADO

FIRMA DEL CEDULADO



COMISIÓN NACIONAL ELECTORAL

CERTIFICADO DE VOTACIÓN  
ELECCIONES GENERALES 2017  
2 DE ABRIL 2017



0923595565  
CÉDULA

033  
JUNTA Nº

033 - 111  
NÚMERO

ARREAGA CHICHANDE DENYS JAVIER  
APELLIDOS Y NOMBRES



GUAYAS  
PROVINCIA  
GUAYAQUIL  
CANTÓN  
TARQUI  
PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN: 2  
ZONA: 1



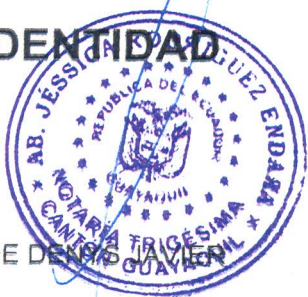
ESTE DOCUMENTO ACRÉDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN LAS ELECCIONES GENERALES 2017

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

*[Signature]*  
PRESIDENTE DE LA JRY

IMP. 104.013

CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0923595565

Nombres del ciudadano: ARREAGA CHICHANDE DENIS GUAYAS

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR /SAGRARIO/

Fecha de nacimiento: 24 DE SEPTIEMBRE DE 1984

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: PEZO MERCHAN CINTHYA GRACIELA

Fecha de Matrimonio: 11 DE OCTUBRE DE 2007

Nombres del padre: ARREAGA BARZOLA LAURO MANUEL

Nombres de la madre: CHICHANDE ESPINOZA MARTHA MARCELINA

Fecha de expedición: 25 DE ABRIL DE 2014

Información certificada a la fecha: 18 DE OCTUBRE DE 2017

Emisor: ANDRES AUGUSTO CHAVEZ QUINTANA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 30 - GUAYAS - GUAYAQUIL

N° de certificado: 173-062-71263



173-062-71263

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente

