



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

**CARRERA: TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:  
TECNÓLOGO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE UN PLAN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS,  
EN LA AEROLÍNEA BEST FLIGHT, UBICADA EN EL CANTÓN  
GUAYAQUIL.**

**Autor: Fariño Castro Luis Iván**

**Tutor: Ing. Com. Marlo López Perero Mba.**

Guayaquil, Ecuador

**2020**



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE:  
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA  
TEMA:**

Propuesta de un plan de procedimientos administrativos, en la aerolínea Best Flight, ubicada en el cantón guayaquil.

**Autor:**  
Fariño Castro Luis Iván

**Tutor:**  
Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

**RESUMEN**

El siguiente proyecto en la empresa Best Flight tiene como objetivo la necesidad de mejorar los procesos administrativos optimizando tiempos de despacho y recepción de mercadería en los embarques de carga, elaborando un plan de mejora en los procesos administrativos para la atención a usuarios y la coordinación y buen ambiente laboral dentro de la empresa. Esta investigación fue dividida en capítulos donde se usaron los diseños; de cualitativo, cuantitativo, descriptivo, explicativo, correlacional, científica y de campo, detectando variables con las que se ejecutará el proyecto, en referencia a la teoría aplicada donde se emplearon las herramientas de investigación como son la encuesta y guía de observación donde se detectó el desconocimiento de algunos colaboradores, empleando la muestra probabilística a una población finita. El proyecto da un seguimiento o gestión de trámite al usuario y tiene la responsabilidad en el servicio, recomendando soluciones a los problemas, con la finalidad de obtener, buena imagen, rentabilidad y lo más importante un servicio ágil de calidad y con eficiencia. Posteriormente, todo el estudio de la información obtenida de esta investigación, interesó para la formación y ejecución conveniente de los diferentes procesos administrativos, eliminando actividades repetitivas y apoyándose en un correcto manejo de la tecnología y recursos de la empresa donde los resultados logrados son la disminución del tiempo en las actividades en cada uno de los procesos.

Procesos Administrativos

Embarque de Carga

Optimizar



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE:  
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA  
TEMA:**

Propuesta de estrategia de ventas para la microempresa café Malacatos Cía.  
Ltda. De la ciudad de guayaquil.

**Autor:**  
Fariño Castro Luis Iván

**Tutor:**  
Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

**ABSTRAC**

The following project in the company Best Flight has as objective the need to improve the administrative processes optimizing dispatch times and receipt of goods in cargo shipments, developing an improvement plan in the administrative processes for the attention to users and the coordination and good working environment within the company. This research was divided into chapters where the following designs were used: qualitative, quantitative, descriptive, explanatory, correlational, scientific and field, detecting variables with which the project will be executed, in reference to the applied theory where the research tools were used such as the survey and observation guide where the lack of knowledge of some collaborators was detected, using the probabilistic sample to a finite population. The project gives a follow-up or management of the process to the user and has the responsibility in the service, recommending solutions to the problems, with the purpose of obtaining a good image, profitability and the most important thing an agile service of quality and with efficiency. Subsequently, the whole study of the information obtained from this research, interested for the formation and convenient execution of the different administrative processes, eliminating repetitive activities and relying on a correct management of technology and resources of the company where the results achieved are the decrease of time in the activities in each of the processes.

Administrative processes

Cargo Shipment

Optimize

# ÍNDICE GENERAL

<b>Contenido</b>	<b>Páginas:</b>
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación.....	v
Certificación de aceptación del cegescit.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Índice general.....	x
Índice de tablas.....	xii
Índice de figuras.....	xiii
Índice de gráficos.....	xiii
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>EL PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
Planteamiento del problema.....	1
Situación conflicto.....	4
Delimitación del problema.....	5
Formulación del problema.....	5
Variables de investigación.....	5
Evaluación del problema.....	5
Objetivos de la investigación.....	6
Objetivo general.....	6
Objetivos específicos.....	6
Justificación e importancia.....	7
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>9</b>
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>9</b>

Antecedentes históricos.....	9
Antecedentes referenciales.....	13
Fundamentación teórica.....	17
Marco legal .....	21
Conceptualización de variables .....	24
Definiciones conceptuales .....	25
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>29</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>29</b>
Historia de la empresa .....	29
Objeto social .....	31
Misión.....	31
Visión .....	31
Diseño de la investigación .....	37
Población .....	40
Muestra.....	41
Tipos de muestra .....	42
Técnicas de investigación.....	43
Encuesta .....	44
Guía de observación.....	48
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>50</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>50</b>
Conclusión .....	73
Recomendación .....	74
Bibliografía.....	75
Anexos .....	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Contenido</b>	<b>Páginas:</b>
Tabla 1 Problema.....	4
Tabla 2 Plantilla de trabajadores administrativos.....	34
Tabla 3 Clientes.....	34
Tabla 4 Proveedores.....	35
Tabla 5 Población.....	40
Tabla 6 Trabajadores de la empresa.....	41
Tabla 7 Muestra de estudio.....	42
Tabla 8 Técnicas de estudio.....	43
Tabla 9 Edad del personal.....	44
Tabla 10 Guía de observación.....	49
Tabla 11 Edad de trabajadores.....	51
Tabla 12 Conocimiento del procedimiento.....	52
Tabla 13 Fallas en el proceso.....	53
Tabla 14 Sugerencias para el progreso de procesos.....	54
Tabla 15 Causas de herramientas tecnológicas.....	55
Tabla 16 Desarrollo de actividades.....	56
Tabla 17 Capacitación necesaria.....	57
Tabla 18 Clima laboral.....	58
Tabla 19 Problemas de despachos y recepción.....	59
Tabla 20 Compromiso con la empresa.....	60
Tabla 21 Adecuamiento de plan de mejora.....	61
Tabla 22 Resultado de la guía de observación.....	63
Tabla 23 Plan de mejora 5W2H.....	70
Tabla 24 Presupuesto.....	72

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Contenido</b>	<b>Páginas:</b>
Figura 1 Logo de la empresa .....	29
Figura 2 Oficina administrativa.....	30
Figura 3 Área de carga y descarga.....	30
Figura 4 Ubicación satelital de la empresa .....	31

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Contenido</b>	<b>Páginas:</b>
Gráfico 1 Organigrama.....	33
Gráfico 2 Respuesta edad de trabajadores.....	51
Gráfico 3 Respuesta pregunta 1 .....	52
Gráfico 4 Respuesta pregunta 2 .....	53
Gráfico 5 Respuesta pregunta 3 .....	54
Gráfico 6 Respuesta pregunta 4 .....	55
Gráfico 7 Respuesta pregunta 5 .....	56
Gráfico 8 Respuesta pregunta 6 .....	57
Gráfico 9 Respuesta pregunta 7 .....	58
Gráfico 10 Respuesta pregunta 8 .....	59
Gráfico 11 Respuesta pregunta 9 .....	60
Gráfico 12 Respuesta pregunta 10 .....	61
Gráfico 13 Proceso de despacho de mercadería.....	71

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del problema**

En gran parte del mundo no se enmarca el procedimiento administrativo en que sigue el curso de los acontecimientos por el cual responde con plasticidad a las necesidades de nuestro tiempo. En el fenómeno de la globalización, no parece necesario con carácter preliminar diseñar las nuevas coordenadas en las que se enmarca el procedimiento administrativo y cuál ha sido su matriz originaria denominada como logística.

En la globalización refiriéndose a los países considerados de tercer mundo donde no se incluye y se pone en práctica un buen procedimiento administrativo se crea un problema al transportar cada vez más productos a mayores distancias en mercados muy competitivos, donde un mal manejo de recursos implicados puede no sólo significar mejores resultados financieros, sino también la supervivencia de la propia empresa.

En la parte internacional las alternativas que se ofrecen en la logística son mayores que en la nacional, por lo cual la no correcta aplicación, coordinación de todas las actividades, desde que se inicia una operación hasta que se termina, constituye una labor errada y no fundamental.

La no adecuada gestión logística a través de un procedimiento administrativo a seguir no economiza los costes, sino que también no reduce y no elimina los denominados costes ocultos, más difíciles de valorar no por ello menos importantes. Estos costes que se pueden evitar por un mal procedimiento



administrativo incluyen ciertos asociados como son la pérdida de ventas por falta de satisfacción de clientes y distribuidores, además el coste por demora y las pérdidas por falta de un seguro que cubra los riesgos.

Como una gran consecuencia en el desarrollo de procedimientos administrativos de las comunicaciones y la tecnología, entregar tarde o de forma defectuosa una mercancía puede significar perder a un cliente, ya que en los últimos años no se han venido generando una reducción de los costes y los más principal se ha desmejorado el servicio al cliente.

Uno de los grandes factores negativos que se puede mencionar en el sistema courier ecuatoriano actual por la falta de un procedimiento administrativo claro y optimo son las nuevas disposiciones del gobierno actual que se ha venido ocasionando para que se generen y existan problemas reales en los procesos llevados a cabo por las empresas courier.

Como por ejemplo la aduana del Ecuador destinó una zona específica que es compartida para todas las recepciones en carga, descarga, documentación, nacionalización y liberación, para lo cual esto fue especialmente creado por masivos volúmenes diarios de paquetes que ingresan y salen, lo cual genera preocupación en la integridad de la mercancía que corresponde una responsabilidad a cada empresa courier y que implica en incrementar los tiempos necesarios y óptimos, ya que la carga que arriba no es nacionalizada el mismo día y debe mantenerse en dicha zona hasta su arreglo y trámite legal correspondiente.

Sin embargo, en el Ecuador no existe un plan de administración de procesos en las empresas de courier orientadas en una planificación lo que esto no permitiría manejar tiempos con mayor rapidez y eficacia agilizando los procesos siendo parte esencial para la una mejor eficiencia que caracteriza a

toda empresa, garantizando reducción de margen de error por el servicio ofrecido al cliente, teniendo en cuenta establecer las acciones para reducir el impacto de errores que podrían suscitarse. (Expreso, 2017)

Los motivos más relevantes de la problemática que se investiga además de los errores administrativos es la poca confiabilidad de la carga en existencias sus ubicaciones, errores en recolección, recepción, carencia de seguimiento, así también en ejecutar traslados de mercancía, debido a tardanzas por aprobaciones/rechazos; por el cual todos estos problemas se generan y crean discrepancias, desorden, desorientación y pérdida material al momento de despacho y recepción, adicionalmente en el Ecuador no existe una guía administrativa adecuada y eficaz en las empresas de Courier, por lo tanto esto influirá en su perjudicando su desarrollo económico.

Las empresas courier en el Ecuador no están preparadas y adaptadas constantemente para cambios sin procesos claros, debido que no cuenta con un plan administrativo de procedimientos que ha complicado el panorama de estas empresas y que han puesto en evidencia la necesidad de mejorar sus procesos para evitar la culpabilidad de las empresas courier como por ejemplo cuando los usuarios realizan mal una declaración de sus bienes se han visto obligados a que se deban inspeccionar paquetes, adicional a esto también está la clasificación de los mismos y las restricciones a ciertos productos, entre otras.

Un sistema de operaciones no fluidas en el Ecuador y además con los impuestos han afectado en gran parte al sector por lo que no proporciona las ventajas más competitivas tangibles donde se hayan desarrollado algunos elementos claves, como son visión del inventario, gestión de stocks, gestión del flujo de mercancías, distribución flexible, e integración en la logística integral. Esta en la necesidad de implementar varios estudios que permitan

identificar los procedimientos administrativos actuales que lleven a cabo las empresas courier, identificando con el fin de elaborar una conducción que permita identificar y conocer los procesos incurridos por empresas para minimizar errores afectando la satisfacción de clientes. (Casanovas y Cuatrecasas , 2011)

### Situación conflicto

**Tabla 1 Problema**

<b>Causas</b>	<b>Consecuencias</b>
Amplia irresponsabilidad de los colaboradores.	Incremento de quejas de clientes.
Alto desconocimiento de los procedimientos de despacho.	Ineficiente desempeño del personal.
Escaso mantenimiento a las maquinarias dispensadoras.	Incremento constante de averías en las maquinarias.

**Elaborado por: Fariño, L. (2020)**

Con respecto al interior del local existen productos materiales, tecnológicos que se encuentran descontinuados lo que dificulta al personal realizar las actividades de manera adecuada para beneficio de todos ya sean los clientes y empleados.

Hay que mencionar, además que no se cuenta con recursos materiales y técnicas de procesos que faciliten a los trabajadores una adecuada y buena capacitación en la manipulación y trato de los productos, por tanto, existe una alta tasa de deficiencia en los embarques de carga y descarga la cual se debe a los limitados procedimientos administrativos que de manera directa influye y juega un papel importante dentro de la cadena logística.

Esta actividad comprende una realización de un estudio integrado de funciones básicas en la organización para que genere un mejor ambiente al entorno en la sociedad.

## **Delimitación del problema**

**Campo** : Administrativo

**Área** : Procedimientos administrativos

**Aspecto** : Recepción y despacho de encomiendas

**Contexto** : Propuesta de un plan de procedimientos administrativos, en la aerolínea BEST FLIGHT, ubicada en el cantón Guayaquil.

**Provincia** : Guayas

**Cantón** : Guayaquil

**Período** : 2020 – 2021

## **Formulación del problema**

¿Cómo establecer un plan de procedimientos administrativos, para la mejora en el embarque de carga de misceláneos, hacia las islas Galápagos por la aerolínea BEST FLIGHT, ubicada en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas, en el año fiscal 2020?

## **Variables de investigación**

**Variable Independiente** : Procedimientos administrativos.

**Variable Dependiente** : Embarque de carga de misceláneos.

## **Evaluación del problema**

El objetivo principal es diseñar un sistema de recolecciones que minimice el número y tiempos de estas en la clasificación. Donde el problema general es la recepción y despachos de envíos a nivel nacional que comprendería en un centro de distribución que utiliza cierto número de personas y maquinarias.

- **Claro:** problema planteado que esta expresado en forma clara para la fácil comprensión, evidenciando una limitada infraestructura que da la operación, lo que dificulta dar mejor servicio en el tiempo definido.

- **Evidente:** Se identifica en la problemática la insatisfacción del usuario en la llegada de la paquetería por los atrasos en el despacho tardío en Guayaquil hacía Galápagos.
- **Relevante:** Lamentablemente es la generadora de inconvenientes que ha opacado la imagen de la institución, es decir con una limitada infraestructura y de personal.
- **Original:** Es por primera vez que se realiza un análisis dentro de la institución de esta índole con respecto a la búsqueda del mejoramiento del servicio.
- **Factible:** Cuenta con el apoyo del directorio y del personal de los departamentos encargados porque es un proyecto viable de realizar.

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general**

Proponer un plan de procedimientos administrativos, para la mejora en el embarque de carga de misceláneos, en la aerolínea Best Flight del cantón Guayaquil.

### **Objetivos específicos**

- Fundamentar la teoría pertinente a procedimientos administrativos y embarque de carga de misceláneos.
- Diagnosticar los procedimientos administrativos que utilizan en la Aerolínea Best Flight en el embarque de carga de misceláneos.
- Elaborar un plan de procedimientos administrativos en la aerolínea Best Flight del cantón Guayaquil.

## **Justificación e importancia**

El manual de procedimientos permitirá establecer los lineamientos para el adecuado desempeño de los colaboradores. Mediante el manual se contribuirá a mejorar la eficiencia y organización del manejo de los recursos humanos mediante la motivación de los empleados del departamento de operaciones y logística. Es importante la coordinación entre lo antes mencionado, por ello se debe desarrollar controles preventivos, evaluar y medir los resultados que se obtengan; y de ser el caso tomar medidas correctivas. Por lo tanto, es importante seguir un plan diseñado para obtener los resultados previstos.

A medida que la producción nacional continúa surgiendo, la demanda de servicios logísticos y de transporte se incrementa donde la mejora continua en la atención y servicio al cliente se vuelve crítico para este comercio porque gran parte está en el sector comercial y de servicios teniendo una perspectiva de recibir un beneficio con una gran atención y satisfacción en cuanto al servicio.

La relevancia social se proyecta a donde se orienta un trabajo digno a todos los ecuatorianos como alternativa para mejorar la calidad de vida y en este proyecto en particular a los habitantes de guayaquil y sus alrededores.

La presente investigación resulta necesaria para la empresa porque tiene como matriz el desarrollo del sector de transporte aéreo con la creación a través de un manual de procedimientos para el departamento de operaciones y logística como condición necesaria para el cambio de la productividad, el cual se considerará prioritario de forma transversal a sectores de la economía que son un componente básico para la competitividad sistémica.

Donde la logística es fundamental para el óptimo funcionamiento de los tiempos en la transferencia y despacho de los envíos a diferentes destinos.

Con los métodos cuali-cuantitativo se podrá explorar el entorno natural a la problemática generada por los usuarios que incurren en los procesos y que repercute directamente dentro de la organización, por lo que con el avance de la tecnología y recursos materiales eficientes los beneficios son tanto para la empresa que ahorra costos logísticos como para el cliente, el cual puede tener más mercadería o correspondencia que requiera a un menor precio por la entrega de sus pedidos. Esto hace un mejor negocio para las dos partes.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Antecedentes históricos**

La figura estudiada aparece regulada por vez primera en leyes españolas del siglo XIX, específicamente la ley del 19 de octubre de 1889, por la que se dispuso que cada ministerio publicará un reglamento de procedimiento administrativo para sus dependencias a todos los niveles; desde donde se extendió al resto del mundo. (Rodríguez, 2005)

Esta rigidez no se ha difundido como una carga en tanto que la Administración ha limitado su labor a la salvaguarda del orden público y al sostenimiento de unos pocos servicios públicos, de acuerdo con los más naturales planteamientos del liberalismo del pasado siglo. Hoy, en cambio, una vez separadas los antiguos obstáculos entre el estado y la sociedad y asumida por la administración la tarea de adecuar un orden social más justo, esa dureza constituye una grave barrera.

Se puede configurar las tres generaciones evolutivas del procedimiento administrativo, los de primera generación o clásicos que se caracterizan por ser una secuencia de actos de autoridad conducidos a la obtención de una determinación final, establecer una evidente demostración del principio contradictorio, adherir una ley material con un efecto ya previsto en la propia norma, funcionar de manera secundaria y constituir un instrumento para la adecuada aplicación del derecho. En ellos no son relevantes las contravenciones procedimentales que puedan acontecer, siempre y cuando estas no trasciendan al acto administrativo que lo concluye, debido a su carácter instrumental. (Castellanos Ramírez , 2015)



Durante la segunda mitad del siglo XX surgen los procedimientos de segunda generación o reglamentarios para sustituir las insuficiencias de los procedimientos clásicos. Estos se encuentran designados a la aprobación de reglamentos ejecutivos o independientes, de normas ilegítimas a establecer planes territoriales o urbanísticos, circulares, entre otros.

La tercera generación, es el resultado directo del lanzamiento de las administraciones en el plano internacional, del dominio de organismos públicos y privados en las políticas públicas nacionales y de la participación progresiva entre estos. concerniente de la modernidad, descansa en la necesidad esencial de que la Administración se adapte con rapidez a las nuevas circunstancias; que pueda declarar por medio de un procedimiento cuya consecuencia no esté anticipada en la norma. (Cassagne, 2009)

Tras la Segunda Guerra Mundial los transportistas aéreos comerciales de carga recibieron un superior desarrollo cuando los propulsores de los aviones se hicieron más espaciosos y eficientes. Un progreso importante tuvo lugar en 1958 con la inauguración, por parte de las líneas aéreas británicas y estadounidenses, del avión a reacción para el transporte comercial tanto de pasajeros y cargas. Aparte de los aviones con gran capacidad en sus espacios físicos, un gran avance en los viajes aéreos fue la introducción, en 1970, del Boeing 747, el llamado reactor Jumbo, que puede trasladar desde 360 hasta más de 500 pasajeros en vuelos regulares con cargas pesadas.

En casi todos los países latinoamericanos se ha decretado la democracia como forma de gobierno, y las constituciones políticas glorifican la garantía de los derechos humanos, la división de poderes del Estado y la libre elección de los gobernantes y delegados legislativos con respecto a los procedimientos penales, civiles y administrativos, sin embargo es esencial una profesionalización de las instituciones estatales, tanto en el ámbito

administrativo como en el legislativo y, especialmente, en el poder judicial como avalista de la legalidad y de la protección jurídica del ciudadano.

Es así que el proceso administrativo en varios ámbitos ha adquirido una relevancia decisiva en el continente al desarrollo del tardío, tenaz y muchas veces entorpecido desarrollo de los regímenes democráticos. No estorbando ello, se echa de menos una visión continental de algunos de los que siembran la materia, lo que asimismo se expresa en el crecimiento desproporcionado que ha tenido en cada uno de los países del orbe, muy a pesar de las casualidades culturales, políticas y jurídicas.

La aviación comercial de pasajeros y carga en América Latina ha tenido un fuerte crecimiento en los últimos años, según cifras del Banco Mundial, en la última década se ha presentado un crecimiento de tráfico de pasajeros del 142% entre los años 2005 y 2015 lo cual significa que la cifra de pasajeros total transportados se ha incrementado más del doble en diez años según el Banco Mundial en el 2017. El tráfico de pasajeros es un indicador que crece rápidamente a nivel mundial, sin embargo, América Latina reporta niveles de crecimiento de este indicador mucho más elevados que la media mundial. (Bintaned Ara, 2013)

Como antecedentes de la administración en el Ecuador se encuentran las primeras normas relacionadas de cierta forma con el procedimiento administrativo, durante la colonia, en la Real Cédula/1563, de 29 de agosto, del establecimiento de la Real Audiencia de Quito, tutelada por leyes españolas., esto no se regula mediante un instrumento único al procedimiento administrativo general, creando inseguridad jurídica y contribuyendo al irrespeto de los derechos establecidos en la constitución de la república del ecuador. La Constitución de la República del Ecuador, contiene la plataforma sobre la que se erige el procedimiento administrativo general.

El procedimiento administrativo del COA (Código Orgánico Administrativo) conserva tres fases: inicio, prueba, terminación y ejecución; aunque en algunos casos resulta la realización de actos con precedentes. Estas etapas, con livianas matices, coinciden con las que destaca la doctrina para el procedimiento administrativo.

En el Ecuador los embarques aéreos de carga misceláneos como logística es parte fundamental en la cadena de suministros el cual esto conlleva a labrar en el campo del almacenamiento, transporte, tecnología y capacidades del talento humano delegados de dichos campos. Por lo que en el Ecuador se debe dar mejores oportunidades de surgimiento a los mercados más estables en el área de la logística, para de esta forma impulsar la economía del país alcanzando una correcta transformación de la logística. (Cabrera Cánovas, 2016)

El propósito de la logística de carga y de pasajeros en el país es hacer frente a la demanda ofreciendo una mayor calidad y mejor servicio a un buen costo, estos costos logísticos hacen referencia con los gastos totales generados por las actividades de mantenimiento logístico en diferentes ámbitos, así como la capacitación del personal para el manejo de la nave y un mejor control en la distribución de personas y mercancías. Los operadores logísticos de carga aérea dentro del territorio nacional no solo se centran en un sector económico específico sino en varios sectores donde la tecnología es parte fundamental para el cumplimiento puntual de los pedidos y el bienestar como un acercamiento con los usuarios formando una estrategia para el control de embarques logístico de la organización donde se realizan movilización o traslado de mercaderías o personas.

En la actualidad las empresas de cargas aéreas en la ciudad de Guayaquil han venido implementado desde hace algunos años un sistema de control interno donde se permite tener la confianza y la seguridad en las operaciones

para que se manejen correctamente y eviten los robos, fraudes o alguna irregularidad que pueda presentarse, en ocasiones anteriores con frecuencia las empresas de carga han presentado problemas como; acceso a áreas no permitidas por parte del personal, autorizaciones de forma no sustentable, falta de mecanismos o recursos informáticos, escasa capacitación y entrenamiento al personal, por tal razón se creó un manual de procedimientos administrativos donde hay eficiencia en los procesos.

Los operadores de cargas de líneas aéreas en la ciudad de Guayaquil, hoy en día cumpliendo con lo establecido por la Organización de Aviación Civil Internacional y la Asociación Internacional del Transporte Aéreo, han establecido niveles de restricción para el embarque de mercancías peligrosas, cumpliendo con conocimiento de las regulaciones, restricciones y la normativa establecida para la carga y la logística de mercancías peligrosas por vía aérea y su posterior transporte local.

### **Antecedentes referenciales**

- **Autor:** Mero Mendoza Mayi

**Año:** 2019

**Tema:** “Análisis administrativo y comercial para la empresa “servitec” de la provincia de Esmeraldas”

**Institución:** Universidad Pontificia Católica del Ecuador – Escuela de Administración de empresas

**Resumen:** En la actualidad las normas y exigencias del mercado cada vez son más, por lo que se debe estar continuamente analizando los procesos administrativos y comerciales para ofrecer un servicio de calidad. Es así como el usuario notará lo que lo diferencia de la competencia y los trabajadores se encontrarán contentos por ser parte de la organización.

**Diferencia:** Esta tesis es muy relevante en el ámbito social ya que sirve como guía porque se realiza una comparación de los procesos administrativos y comerciales definidos científicamente con los que actualmente se considera, donde se puede demostrar la carencia de algunos procesos y el mal uso de los mismos mediante el cual al realizar un diagnóstico se pudo identificar dentro de los procesos administrativos que no se cuenta con una correcta dirección de funciones donde genera carencia de jerarquía o cadena escalar.

- **Autor:** Ing. Ximena Alejandra Benavides Ramos

**Año:** 2015

**Tema:** “Reingeniería del proceso de logística de la empresa de transporte aéreo de pasajeros y carga Saereo S.A”

**Institución:** Universidad pontificia católica del ecuador (matriz) - Facultad de ciencias administrativas y contable.

**Resumen:** La metodología para la aplicación de los procesos apropiados para el tipo de operación que la empresa Saereo S.A. despliega fueron, en primer término, el diagnóstico de la situación real actual con el objetivo de identificar los problemas que suceden dentro del proceso logístico y por conclusión conocer sus causas originalmente. Estas causas se transformaron en oportunidades de mejora, definiendo que era necesario realizar una reingeniería del proceso logístico. El departamento de logística desconocía la gestión por procesos, por el cual no existía procedimientos escritos para el cumplimiento de las funciones donde la logística dentro de una industria aeronáutica selecciona la disponibilidad de la aeronave, pero más allá de esto, deben atravesar por un proceso de certificación y aprobación antes de ser utilizados, por consecuencia realizar un correcto proceso es primordial, ya que demanda tiempo y costo.

**Diferencia:** La presente tesis consiste en la aportación en cómo realizar una reingeniería del proceso de logística de una empresa de servicios aéreos, por el cual con este proyecto se pretende optimizar la logística dentro de una empresa de aviación utilizando menos tiempos y recursos operativos que permitan incrementar el desempeño para mantener la parte fundamental para el desarrollo del servicio que se da a un cliente. Este proyecto permitirá lograr esto y establecer un manual de procedimientos correcto y eficaz siguiendo los alineamientos administrativos por procesos donde se levanta los procesos actuales y se determina los procesos críticos desarrollando una reingeniería de los procesos fundamentales para la logística.

- **Autor:** Casanovas Ibáñez Oscar

**Año:** 2013

**Tema:** “El proceso de liberalización del transporte aéreo en Unión Europea”

**Institución:** Universidad de Barcelona en España – Tesis Doctoral grado de estudios Internacionales.

**Resumen:** El actual escenario es producto de una evolución extraordinaria cambiante en un período de tiempo relativamente reducido. Ya que se establece la libertad de las compañías para comercializar títulos de transporte a precio inferior al fijado por los estamentos gubernamentales y sus compañías de bandera. Se trata de una relación contractual compleja, marcada a menudo por su carácter transfronterizo en la que están integrados numerosos organismos de alcance mundial. En este sentido, temas tan importantes en el día a día de los consumidores europeos cuando se desplazan utilizando el transporte aéreo están sometidos a debate: como el billete de avión como elemento integrante del viaje combinado, viabilidad económica de las compañías y la delimitación del concepto de circunstancias donde se establece el anexo como un claro ejemplo donde el camino estará, en construcción.

**Diferencia:** Desde una perspectiva genérica, se puede ratificar como conclusión general de esta tesis una vez finalizada la investigación como un gran apoyo que pretenden dar respuesta a los objetivos inicialmente planteados procediendo o no de las hipótesis y asumiendo de manera explícita las limitaciones del proceso. Más allá de la obvia relación entre turismo y transporte aéreo, que es necesario establecer un equilibrio entre la protección de los intereses de los pasajeros y la salvaguarda de los intereses de la compañía. A nivel de propuesta, mejorar el nivel de información a la que pueden acceder los pasajeros es posible acudiendo a las nuevas tecnologías donde hay que replantear y redimensionar el derecho a la satisfactoria al contenido de este derecho.

- **Autor:** Hidalgo Chamorros Luis Fernando

**Año:** 2014

**Tema:** “Proyecto de factibilidad para la creación de una empresa que actúe como agente consolidador y no consolidador de carga aérea nacional e internacional”

**Institución:** Universidad Politécnica Salesiana SEDE Quito – Administración de Empresas.

**Resumen:** Se tiene como finalidad, investigar, recopilar y dar a conocer información relevante acerca de cómo se desarrolla el proceso de importación y exportación de mercancías desde y hacia el Ecuador, a través de una empresa consolidadora de carga. Las empresas conciliadoras de carga tienen bajo su responsabilidad el manejo de las líneas navieras, los agentes afianzados de aduanas y el transportista de carga, para llevar al ejercicio un procedimiento integro entre el importador y el proveedor existe una serie de empresas que actúan como intermediarios propios de la actividad, interviniendo para que el proceso se vuelva lento, largo y costoso. Los términos de comercio nos ayudan a saber cómo se va a utilizar la

logística del embarque, la entrega de las mercancías, la obligación que asumen tanto el comprador como el vendedor, el despacho aduanal y el rol que asumirá la consolidadora de carga.

**Diferencia:** El presente documento como proyecto tiene varios puntos que nos ayudará a donde podremos identificar y cuál es el impacto económico y social de todas las ocupaciones que desempeña una consolidadora y conjugarlas en una sola ocupación dentro de los términos del comercio aéreo. Este estudio en la práctica será viable debido al valor agregado que desea dar nuestro proyecto a los potenciales clientes y al entendimiento del servicio para pronosticar resultados tomando tan solo una parte de la demanda insatisfecha en base a la capacidad instalada.

## **Fundamentación teórica**

### **Almacenamiento**

Esto todo aquello que comprende la colocación a disponibilidad de un espacio físico como bodegas, patios, galpones, y otros parecidos para el depósito de cargas sueltas, contenedores o cualquier otro tipo de carga, en situaciones de seguridad. (López J. , 2019)

### **Cadena de suministros o abastecimiento**

Es todo aquello que conforman la integración de proveedores, distribuidores y clientes, que se reúnen para poder enviar la mercadería hasta la plaza de mercado. Esta línea de abastecimiento cuenta con cuatro componentes los cuales se menciona a continuación: producción, manejo, almacenamiento, y distribución. (Saucedo López, 2001)

### **Carga y descarga**

Radica en situar un sistema de nave con personal y/o equipos especializados e infraestructura obligatoria para enviar carga, contenedores o cualquier otro tipo de carga, incluyendo circunstancias de seguridad, eficiencia, calidad, y



continuidad. Este servicio se dispone tanto en tierra como en la nave, dado que su ejecución es sobre la carga. (Martínez Madrid, 2018)

### **Estado del Paquete**

Es lo que se encuentra en estado actual durante un tiempo que fue de transportación de un destino a otro, el cual puede estar en una de las siguientes condiciones: perdido, en tránsito, por recoger, no retirado, alerta, por expirar. (Durán, 2012)

### **Estrategia corporativa**

Esta estrategia ilustra la dirección para la planeación y ejecución de los canales de distribución está unida a cualquier departamento o actividad específica donde contribuye, ayuda y coopera a la estrategia general de la empresa, siendo esta la que coordina, dirige y direcciona lo que ocurra con cada táctica funcional con el objetivo de cumplir los límites corporativos. (Rivera, 2009)

De este modo, se puede acotar que la estrategia logística se fusiona a la estrategia corporativa, porque es una acción difícil rodeada de la integración de todos los elementos del sistema.

### **Logística**

Es el desarrollo de un plan que se ejecuta para una debida planificación, ejecución y control en la administración de la adquisición, el movimiento y el estacionamiento de artículos, personas, u otros recursos para alcanzar eficiente y eficazmente los objetivos de un plan, proyecto o estrategia. (Sevilla Arias, 2012)

### **Logística de distribución**

Es un modelo ejemplar en optimización de operaciones, comprendido con la utilización de prototipos aritméticos que manifiestan bloqueos y variables en

definida situación. Estas variables en sí perjudican una meta establecida, con la finalidad de exponer una base cuantitativa que pueda dar soluciones óptimas en términos de objetivos. (Romero Zúñiga & Mendoza Cataño, 2018)

Consiste en anticiparse al consumidor que desea y necesita, por medio de adquisición de dinero, materiales e información, saber la obligación y deseo.

### **Logística empresarial**

Es un desarrollo que solicita continuidad y supervisión dado a las variables que se exponen debido a los cambios en las coincidencias que se presentan, especialmente en un mundo generalizado en la liberación de sus productos y servicios hacia los diversos mercados y clientes. (Nuño, 2007)

Muestra la relevancia que ha tenido la logística y sus acciones en las organizaciones, aportando a reducir ejecución de inventarios lo que incrementa ventaja de competitividad y ganancia, reconociendo alcances y limitaciones hasta ver la forma de operar de modo adecuado y novedoso.

### **Logística operacional**

Establece el grupo de métodos que detalla las actividades que un espectador debe realizar para percibir las impresiones sensoriales (sonidos, impresiones visuales y táctiles) donde indican la presencia de un criterio teórico en mayor o menor grado. (Servera Francés, 2010)

### **Manejo de materiales**

Es todo aquello donde se resuelve que medios materiales y procedimientos se han de emplear para trasladar las mercancías dentro de los almacenes y entre los locales de venta dando un tratamiento específico. (López , 2014)

### **Operador logístico**

Es la persona o institución que organiza toda labor de dirección con respecto a la circulación de productos y materiales que solicite una persona o

empresa, desde la causa de suministro de materiales hasta su manipulación por el consumidor final. (Orjuela Castro & Castro Ocampo , 2005)

### **Plan estratégico de logística**

Permite verificar periódicamente para alcanzar y ajustar necesidades al instante, sin alteraciones en tiempo de cumplimientos, donde reducen y abrevian al máximo la ejecución para que sea lo más sencillo, rápido y flexible posible. (Estrada & Restrepo, 2010)

### **Proceso administrativo**

Agrupación de ciclos que cumplen la administración, donde se relaciona y crea un proceso total que tiene estudio universal y los gerentes lo pueden practicar, sin importar el modelo empresarial. (Guzmán Campos , 2013)

### **Procesamiento de pedidos**

Son todas las labores relativas a la recolección, verificación y transmisión de órdenes de compra, obteniendo resultado efectivo, a través de una táctica, estrategia u operación planteada. (Gómez M, 2011)

### **Sistema de control**

Es un medio compuesto de diversos componentes, cuyo fin es dar información para poder controlar las acciones que realiza la empresa, donde se debe acceder al conocimiento de cómo, cuándo y dónde se han utilizado los medios disponibles, para poder lograr resultados concretos en función de los objetivos previstos. (Hernández Madrigal, 2017)

### **Sistema de control de gestión**

Proceso constituido sumando varios componentes, no es un plan aislado del compuesto de la empresa, por lo que el personal estará comprometido en sus funciones, y pide enfoque sistémico, desde la trayectoria hasta las zonas operativas de las operadoras. (Kotler, 2012)

## **Servicios generales**

Prestaciones de uso común y la manera de prestación es directa, siendo los usuarios de los terminales aéreos, favorecidos de los mismos. (Pulgar , 2010)

## **Marco legal**

### **Constitución de la República del Ecuador (2008)**

**Art. 33.-** El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

### **Código de Trabajo**

Entre los aspectos más importantes a considerar dentro de lo estipulado en el código de trabajo tenemos:

**Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo.** - El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.

**Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación.** - El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente.

**Art. 172.- Causas por las que el empleador puede dar por terminado el contrato.** - El empleador podrá dar por terminado el contrato de trabajo, previo visto bueno, en los siguientes casos:

1. Por faltas repetidas e injustificadas de puntualidad o de asistencia al trabajo o por abandono de éste por un tiempo mayor de tres días consecutivos, sin causa justa.
2. Por indisciplina o desobediencia graves a los reglamentos internos legalmente aprobados.
3. Por falta de probidad o por conducta inmoral del trabajador.
4. Por injurias graves irrogadas al empleador, su cónyuge o conviviente en unión de hecho, ascendientes o descendientes, o a su representante.
5. Por ineptitud manifiesta del trabajador, respecto de la ocupación o labor para la cual se comprometió.
6. Por denuncia injustificada contra el empleador respecto de sus obligaciones en el Seguro Social. Más, si fuere justificada la denuncia, quedará asegurada la estabilidad del trabajador, por dos años, en trabajos permanentes.
7. Por no acatar las medidas de seguridad, prevención e higiene exigidas por la ley, por sus reglamentos o por la autoridad competente.

## **Ley general de los servicios postales**

### **Objeto de ley**

En el artículo 1 de la ley general de servicios postales hace referencia al fin de la ley que es regular el servicio postal:

**Art. 1.-** La presente Ley tiene por objeto regular y controlar la administración y gestión de los servicios postales para garantizar el derecho de los usuarios a la prestación eficiente, oportuna y segura de estos servicios. Los servicios postales se consideran servicios de interés general y son administrados, regulados y controlados por el estado, de conformidad con lo dispuesto en la

presente ley. Se considera únicamente al Servicio Postal Universal (SPU) como un servicio público.

### **Elementos del manifiesto de carga**

En el artículo 33 de la ley menciona que elementos debe contener la carga que se exporta entre lo que destaca el presente artículo son los lineamientos a aquellas cargas que son entregadas vía tráfico postal:

**Art. 33.-** En el caso que se trate de mercancías que arriben o salgan del país vía tráfico postal o mensajería acelerada o courier, el manifiesto de carga contendrá la información de la guía máster/principal.

Cada una de las guías de correo rápido o postal que lleguen o salgan a bordo del medio de transporte, deberán ser transmitidas por la empresa de correos rápidos o postal responsable de dicha carga.

### **Tráfico Postal**

**Art. 209.-** La importación o exportación a consumo de los envíos o paquetes postales cuyo valor en aduana no exceda del límite que establezca el presente reglamento, se despacharán mediante formalidades simplificadas respetando los convenios internacionales suscritos al respecto, conforme a los procedimientos que establezca para el efecto la Dirección General.

### **Mensajería Acelerada**

**Art. 210.- Mensajería Acelerada.** La correspondencia, documentos y mercancías que cumplan con los plazos, procedimientos y requisitos previstos por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, transportados por los denominados correos rápidos, se despacharán por la aduana mediante formalidades simplificadas. Los envíos o paquetes que excedan el límite establecido se sujetarán a las normas aduaneras aplicables para el efecto.

## **LEY ORGÁNICA DE ADUANAS**

### **Exención**

**Art. 69.- Tráfico Postal Internacional y Correos Rápidos.** - La importación o exportación a consumo de los envíos o paquetes postales, cuyo valor CIF o FOB, en su caso, no exceda del límite que se establece en el reglamento de esta Ley, transportados por cualquier clase de correo, incluidos los denominados correos rápidos, se despacharán por la aduana mediante formalidades simplificadas. Los envíos o paquetes que excedan el límite establecido se sujetarán a las normas aduaneras generales.

### **Conceptualización de variables**

#### **Procedimiento Administrativo**

Es un grupo de misiones que se ocupa de coordinación de un conjunto de actividades que deben ejecutarse todas por igual, para conseguir resultados exactos y convenientes bajo igual condición, que determina la forma exacta y puntal bajo la cual ciertas labores deben cumplirse para la realización de un fin. (Sáinz de Andino , 1982)

Con esto quiero decir que el procedimiento administrativo es una causa formal que consiste en una serie de actos para finiquitar un hecho o actuación administrativa para un fin determinado; en el cual se proyectan los objetivos y metas a lograr.

#### **Embarque de carga misceláneos**

Es aquel medio de transporte que se usa para hacer carga de las mercaderías que gira en el entorno creado por elementos distintos o materiales mezclados con o sin relación alguna que a su vez serán transportadas de un lugar a otro, saliendo del recinto aduanero con destino a distintos lugares, tanto dentro como fuera de un país. (Bembibre, 2010)

## **Definiciones conceptuales**

**Aduana:** Organismo estatal que tiene como finalidad de intervenir en el tráfico del comercio exterior desempeñando la inspección de la entrada y salida de mercancías, unidades de carga y medios de transporte por las fronteras y franja aduanera de la República. (SENAE, 2015)

**Competencia:** Agrupación de los comportamientos socio afectivos productivos, sujetas a la magnitud de los problemas que plantea su evaluación donde existe un ilimitado número de compradores y vendedores que pretenden maximizar su beneficio o satisfacción de una actividad o tarea. (Kobinger, 1996)

**Consolidar:** Hace relación a estabilizar algo para volver a unificar, reestructurar lo que se había separado de modo tal, que quede sólido dándole firmeza, rigidez y durabilidad el cual pueden ser usados en diferentes espacios para un bien común. (Morlino, 1986)

**Coordinar:** Es la capacidad física mental adicional que permite al personal ejecutar desplazamientos ordenados y dirigidos al logro de un gesto técnico y objetivo con la intención de realizar unas determinadas acciones. (Contreras Jordán , 1998)

**Correspondencia:** Comprende e implica el canje de cartas: el usuario que envía la comunicación es el remitente, mientras quien recibe es el destinatario, cuya finalidad es establecer un vínculo determinado entre varias personas, empresas o instituciones. (Herrera, 2011)

**Guía de Remisión:** Documento que utiliza el remitente como respaldo del destino de la mercadería solicitada por el cliente conforme una lista de pedido, el cual éste se encuentra impreso y membretado según la necesidad, identificando actividades. (Ucha, 2009)



**Eficacia:** Se menciona a la capacidad de lograr objetivos deseados que son pretendidos a través de una acción específica haciendo lo necesario y correcto para alcanzar los resultados. (Chiavenato, 2004)

**Eficiencia:** Es alcanzar niveles con propósitos, resultados y objetivos marcados en un período decretado midiendo la capacidad con la mínima manipulación de recursos por parte de un organismo para conseguirlos. (Andrade , 2005)

**Empresa:** También conocida como entidad mediante el cual la organización esta, compuesta por humanos, materiales tecnológicos y financieros que otorga bienes o servicios a cambio de un precio que le da paso a la reposición de los recursos empleados para complacer necesidades existentes en la sociedad, con la pretensión de lograr una utilidad o beneficio. (Pallares, 2005)

**Gestión:** Es asumir y dirigir las responsabilidades sobre un proceso, esto puede ser empresarial o personal lo que comprende: El interés en la disposición de los recursos y estructuras indispensables de manera eficiente y eficaz para que tenga lugar, lo cual se convierte en el objetivo principal. (Robbins & Coulter M, 2005)

**Liderazgo:** Es el dominio en el que se desempeña una persona con autoridad por medio de sus cualidades directivas o gerenciales dirigidas a otros individuos adecuadamente para lograr alcanzar un objetivo de todo el grupo en común. (Zuzama Covas, 2014)

**Logística:** Es una actividad operativa que comprende: planificación, ejecución y control para los procesos de una administración en el cual se establece en aspectos personales, materiales y otros recursos, logrando objetivos, propósitos o proyectos por medio de una estrategia planificada. (Centro Español de Logística , 2003)

**Manual:** Es un escrito que abarca en forma meticulosa y sistemática una información y capacitación sobre historias, políticas, procedimientos, de un ente social, que se estiman necesarios para mayor ejecución del trabajo. (Miranda Torres & Asanza Molina, 2016)

**Paquete en tránsito:** Mercancía que ha partido de origen, el cual esta, en central de distribución para ser trasladado al transporte de carga y dirigido al destino para derivar al reparto. (NIMF 25, 2006)

**Políticas:** Es la agrupación de diligencias que se afilian con la toma de decisiones en grupo, u otras figuras de unión de mando entre individuos, como la administración de recursos o el estatus. (Jiménez B., 2012)

**Proponer:** Acción de realizar una intención, objetivo o finalidad de algo, como por ejemplo alguna promesa, propuesta u oferta, a través de una recomendación sugiriendo razones para el entendimiento de algo o alguien a desempeñar un cargo, empleo o dignidad. (Pérez Porto, 2019)

**Puntualidad:** Es una facultad obtenida por los seres humanos, que es apreciada como a virtud de concluir con la entrega de una labor o cumplir con una responsabilidad, dentro del período estipulado y totalmente involucrado a la realización de ésta. (Raffino, 2020)

**Servicio al cliente:** Se apunta a toda participación dirigida a los clientes como una estrategia, durante y después de la adquisición de un servicio. A través de un conjunto de necesidades que se crea para agradar y complacer de la mejor manera ante los competidores. (Serna, 2006)

**Seguimiento:** Se conoce por seguimiento a la vigilancia como observación, registro y sistematización de las conclusiones en términos de los recursos usados, las metas intermedias terminadas, así como las etapas, las tácticas y la estrategia, para especificar cómo está progresando un proyecto y que adaptación debe efectuarse. (Quintero, 1995)

**Sistema:** Se determina como una fusión de partes o elementos enlazados en una forma organizada que están relacionados y se constituyen entre sí, una forma de ver un problema abiertamente en un conjunto de componentes. (Van Gigch, 1978)

**Tráfico aéreo:** Es la circulación de desplazamientos constantes que se da por los aires, donde se necesita de un persistente monitoreo y de una inspección con una diversidad de procedimientos regulados por organismos internacionales además de una estructura rigurosa de reglas y regulaciones. (Navarro, 2018)

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### Historia de la empresa

La empresa Best Flight. se dedica a la carga y descarga de mercadería en general, ofreciendo servicios de mensajería, paquetería y correo urgente a nivel nacional e internacional. Actualmente ofrece sus servicios en la terminal aérea José Joaquín de Olmedo de la ciudad de Guayaquil, al mismo tiempo donde están ubicadas sus oficinas administrativas. Cuenta con treinta empleados.

Best Flight operador logístico con 30 años de experiencia está calificada por el Ministerio de Transporte y Obras Públicas, subsecretaria de Puertos aduaneros y transporte aéreo. La compañía esta principalmente interesada en entregas puntuales dentro del país y en el exterior, teniendo como referencia de éxito a FedEx que impulsó su propia expansión dentro de los Estados Unidos a partir de 1983.



Figura 1 Logo de la empresa  
Elaborado por: Fariño, L. (2020)

**Fecha de constitución:** 02 de enero de 1990

**Nombre de la empresa:** Best Flight

**Nombre comercial:** Best Flight Cía. Ltda.

**Ruc:** 0992693967001

### **Oficinas administrativas Best Flight Cía. Ltda.**



**Figura 2 Oficina administrativa**  
Elaborado por: Fariño, L. (2020)

### **Área de carga y descarga Best Flight Cía. Ltda.**



**Figura 3 Área de carga y descarga**  
Elaborado por: Fariño, L. (2020)

## Mapa de ubicación aerolínea Best Flight – Satelital



Figura 4 Ubicación satelital de la empresa  
Elaborado por: Fariño, L. (2020)

### Objeto social

Contribuir eficientemente en la sincronización de una distribución correcta de carga y descarga, incluyendo la mejor disponibilidad en tiempo y lugar de entrega, en el momento indicado y oportuno.

### Misión

Dar las garantías necesarias y suficientes con mucha eficiencia, eficacia, seguridad y responsabilidad social, así mismo cuidando la integridad de cada uno de nuestros trabajadores para brindar las mejores soluciones logísticas innovadoras de carga y descarga conectado directamente con nuestros clientes.

### Visión

Ser líderes a nivel nacional como operadora logística de carga y descarga aérea con infraestructura física y tecnológica adecuada a las necesidades de nuestros clientes, alcanzando el máximo rendimiento de todas nuestras operaciones apoyados en procesos certificados de calidad, con capital humano competente y consolidados en la responsabilidad social.

## ¿Quiénes somos?

Somos una empresa operadora aérea especializada en la carga y descarga de mercadería, donde trasciende nuestra capacidad única y exclusiva de ofrecer una evidente gama de soluciones logísticas a nivel nacional, porque cubre expectativas a necesidades de envío de quién nos contrata.

Descripción organizacional de Best Flight en orden jerárquico administrativo:

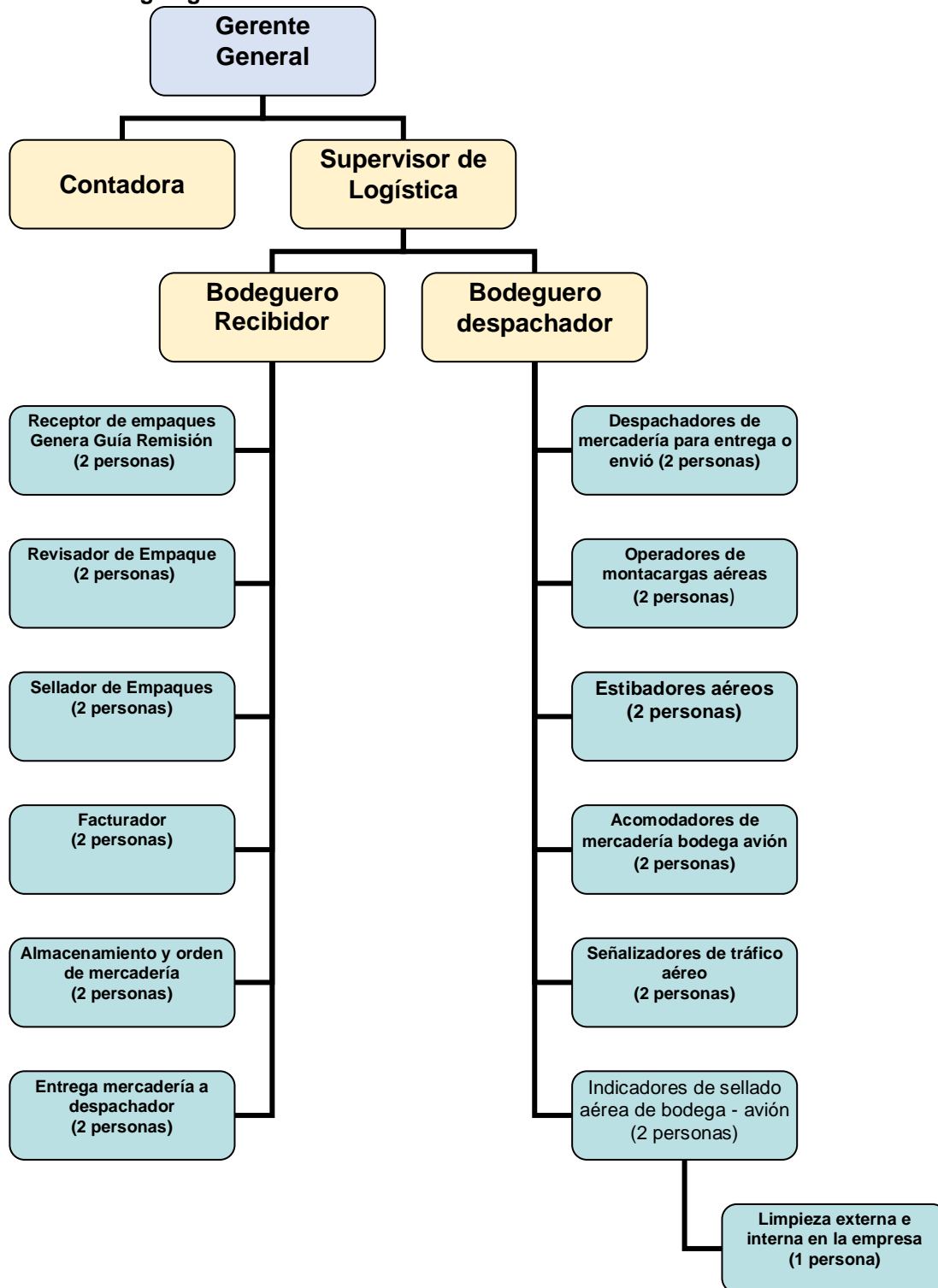
- Gerente General
- Contadora
- Supervisor de Logística
- Bodeguero Despachador
- Bodeguero Recibidor

## Descripción de actividades

- **Gerente General:** Responsable de la administración aplicando herramientas de planificación, organización, dirección y control para toma de decisiones que se desarrollan en la empresa.
- **Contadora:** Registro de documentos contables, para análisis de información en presupuestos, contabilidad, y obligaciones tributarias.
- **Supervisor de Logística:** Gestiona todo el movimiento de almacenaje y distribución de productos para garantizar la satisfacción del cliente.
- **Bodeguero Recibidor:** Dirige la recepción, revisión e ingreso al sistema de control interno y facturación de la mercadería para su posterior almacenamiento, con personal de control de inventario al interior de la organización.
- **Bodeguero Despachador:** Encargado de manipular y registrar el envío de mercancía con el objetivo de tener una correcta y eficiente distribución, dirigiendo al personal distribuidor operacional aéreo.

## Organigrama de la empresa Best Flight, área administrativa.

Gráfico 1 Organigrama



Elaborado por: Fariño, L. (2020)



## Plantilla total de trabajadores administrativos

Tabla 2 Plantilla de trabajadores administrativos

Nombres	Cargo	Cantidad
Luis Fariño Castro	Gerente General	1
Adriana Franco Vivar	Contadora	1
Raúl Vivar Tama	Supervisor de Logística	1
Antonio Ordoñez Tacurí	Bodeguero Despachador	1
Juan Pozo Cabrera	Bodeguero Recibidor	1
<b>Total</b>		<b>5</b>

Elaborado por: Fariño, L. (2020)

## Clientes, proveedores y competidores más importantes.

### Clientes

Los clientes de Best Flight son muy relevantes debido que son líderes en los diferentes sectores industriales y comerciales del país y el mundo. Donde se maneja las relaciones comerciales constantemente y se mantiene la cartera del cliente como los más frecuentes en los diversos tipos de servicios de operación logística que se le brinda a cada uno de ellos, enfocados siempre en la atención adecuada donde se tenga el deber cumplido de la satisfacción.

Tabla 3 Clientes

Clientes
Almacenes Estuardo Sánchez
Almacenes Pycca S.A.
Cervecería Nacional
Claro
Coca Cola
Corporación el Rosado
Crescorp S.A.
Fybeca
Hotel Colón
Sumesa
Supermaxi

Elaborado por: Fariño, L. (2020)

## Proveedores

Todos los proveedores son de suma importancia y vital para la empresa, porque sin ellos nuestro desarrollo se vería perjudicado en tiempo y respuesta hacia la preparación de productos y servicios, por tal motivo estimando a nuestros proveedores como socios estratégicos se podrá dar cumplimiento y satisfacción a las necesidades de nuestros clientes.

Tomando en cuenta siempre el cumplimiento en tiempos de proveer, pagos, atención y responsabilidad en todo lo que conlleva a la mejora y calidad de un buen servicio.

**Tabla 4 Proveedores**

Proveedor	Producto y servicios
Alsapack	Plástico Strech
AMPC (Alfredo Plúas)	Asistencia y Mantenimiento de monta carga
Embalpack	Cinta Embalaje
Etiqica S.A.	Etiquetas
Ingetron S.A.	Calibración de Balanzas

Elaborado por: Fariño, L. (2020)

## Competencia

Los principales competidores que tiene Best Flight en la actualidad son:

### **RANSA**

Empresa dedicada al diseño y gestión de soluciones logísticas integrales, que brinda sus servicios a clientes naturales y jurídicos dentro y fuera del Ecuador. Con una entrega segura y eficiente en vista que no existe una buena atención a los usuarios.

### **AGUNSA**

Empresa dedicada a dar Soluciones Logísticas para la carga de importación, exportación, y carga nacional. Dando como satisfacción a los clientes una

constante búsqueda de cubrir las necesidades logísticas poniendo a disposición bodegas cómodas para el almacenaje lo que permite la buena y cuidadosa manipulación de los productos.

### **Express cargo Line del Ecuador Expressline S.A.**

Organización de buen prestigio en la prestación de servicios para el transporte internacional de Mercancías por vía aérea. El cual dispone de una red exclusiva de agentes eficientes corresponsales en varios países del mundo para cubrir sus operaciones en los principales aeropuertos del mundo, y cuenta con personal altamente calificado y experiencia en el negocio de consolidación de carga.

### **Servicios que brinda la empresa Best Flight**

Best Flight presenta una amplia serie de servicios diseñados para satisfacer todos sus requerimientos de envío. Como los servicios de carga y descargar para la exportación e importación lo cual muestra una entrega segura en las bodegas aduaneras aéreas con una visibilidad total de seguimiento.

### **Servicios de exportación**

Cumplimiento con entrega internacional express a diferentes países con las opciones de entrega versátiles y confiables de Best Flight. Llevando a cabo el proceso de igual manera en casos de días de emergencia, pasando por el día crítico garantizado al día siguiente.

### **Servicios de importación**

Realiza entregas express a su propio país dentro del territorio nacional con una amplia variedad de opciones de entrega de Best Flight desde tiempo crítico garantizado al día posterior, hasta día menos urgente, creando como privilegio ciertas opciones de entrega.

## **Diseño de la investigación**

De los diseños a utilizar uno es la investigación no experimental en relación con los procesos que fueron asistidos tal como se dan en su contexto natural y también documental, es así que es de esencial importancia recolectar la información de diferentes fuentes para establecer los procesos de la empresa

### **Cualitativa**

Es aquella investigación donde se estudia la condición de las actividades, relaciones, asuntos, medios, materiales o instrumentos en una definida situación o problema, identificando la naturaleza trascendental de las realidades e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas. (Blasco Mira & Pérez Turpin, 2007)

Finalmente esta investigación es necesario elegirla cuando se desea entender o exponer la conducta de una agrupación objetiva buscando nuevas ideas si se quiere probar algo y se expresa a través de las palabras.

### **Cuantitativa**

Esta investigación es un método estructurado de recolección y estudios de información que se logra a través de diversas fuentes, por lo cual este proceso se lleva a cabo con el empleo de herramientas estadísticas y matemáticas con la finalidad de cuantificar el problema de indagación. (Cadena Iñiguez , 2007)

El propósito de esta investigación es interpretar la información encontrada basada en la utilización de números y cifras, cuyo objetivo establece en analizar y estudiar el comportamiento de la población influyendo de manera directa en el estímulo y respuesta.

### **Exploratorio**

Este tipo de investigación se cumple normalmente cuando la finalidad a

examinar es un tema o problema de investigación de escaso estudio, del cual se tienen demasiadas dudas o no se ha abordado, estudiado o indagado antes. (Selltiz, 1980)

Dicho brevemente este tipo de investigación lleva a la persona a que deba realizar una exhaustiva indagación con la finalidad de poder abordar el objeto y dominar determinados aspectos de relevancia sobre el mismo que no ha podido ser estudiado ni indagado.

### **Descriptivo**

El tipo de investigación descriptiva labora sobre realidades de hechos donde su característica esencial es la de mostrar una interpretación precisa que describe los datos, puesto que debe tener un impacto en las vidas de la gente que le rodea y que consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes superiores a través de la descripción correcta de las actividades, objetos, procesos y personas. (Sabino , 1992)

Considerando a esta investigación si es descriptiva porque es la encargada de señalar la particularidad de la población a la que se está estudiando, por lo que se centra principalmente en el “qué”, en lugar del “por qué”. Es decir, “describe” el tema de investigación, sin ocultar “por qué” ocurre para determinar los resultados deseados.

### **Explicativa**

Es aquella que los investigadores distinguen las causas por las que surgen los fenómenos durante el proceso de investigación donde se pueden anticipar a los cambios, permitiendo mejorar la comprensión de un tema específico, aunque no se ofrezca descubrir un resultado determinante donde el investigador pueda tener una comprensión amplia y equilibrada del tema. (Baena , 2014)

Teniendo en cuenta a esta investigación se ejecuta con la finalidad de apoyar a los investigadores y a preparar el problema con una considerable profundidad para entender el fenómeno eficientemente. Esto permite que el investigador se relacione con el tema que se va analizar y diseñar teorías que acepten comprobarlos.

### **Correlacional**

El tipo de investigación correlacional no es experimental por lo cual mide dos o más variables estudiando si están o no relacionadas entre sí, los mismos sujetos, donde después se analizará la correlación definiendo bien el problema que se va a investigar y determinando cuales, serán los pasos a seguir para implementar correctamente en el proceso. (Cancela & Cea , 2010)

Lo más importante de esta investigación correlacional es pretender analizar el vínculo o relación entre las variables de procedimiento administrativo y embarque de carga miscelánea que intervienen en el fenómeno, esto significa que no pretende fundamentar casualidad en la relación, sino que tan sólo procura una descripción de ésta. Por tal razón la muestra que aplica es no correlacional.

### **Científica**

Es una investigación que se basa en datos, análisis y críticas para establecer la formulación de una hipótesis sobre un problema específico que requiere una solución necesaria, donde se experimentará el resultado para la aprobación del desarrollo de una conclusión que confirma o rechaza lo investigado. (Tamayo , 2002)

Esta investigación nos ayudará a obtener respuestas a problemas concretos y específicos donde se explicará los fenómenos, desplegar teorías, profundizar los estudios, fundamentar principios y discutir resultados.

## De Campo

Esta investigación consiste en el análisis de datos recolectados directamente de manera real donde suceden los hechos con el objetivo de describirlos sin adulterar o entremeterse a controlar las variables, debido a que esto haría perder la esencia en el cual se manifiesta. (Arias , 2006)

En definitiva, se utilizará esta investigación en nuestro estudio porque analizaremos los fenómenos sociales en naturalidad, sin cambiar los objetivos donde ocurren los hechos, de tal manera que en la recolección de datos de dichas investigaciones sean realizados dentro de las mismas instalaciones de la empresa.

## Población

Es un grupo de personas o animales de la misma serie que se encuentran en una situación y lugar determinado y que está en constante evolución, donde sus individuos de mayor edad irán falleciendo, en cambio irán naciendo nuevos integrantes y es donde depende la tasa de natalidad, mortalidad y edad promedio de la población que podría subir o bajar. (Franco, Y, 2014)

La población en esta investigación es muy relevante debido a que define o perjudica al tamaño de la muestra que se vaya a tomar, además hay que mencionar escasos recursos de la población que se va analizar.

Hoy en día el total de trabajadores entre administrativos y operacionales en la empresa Best Flight está compuesta de 30 personas, donde el 25% representa área administrativa y 75% operacional detallados a continuación:

**Tabla 5 Población**

<b>Población</b>	
Trabajadores Administrativos	5
Trabajadores Operativos	25
<b>Total</b>	<b>30</b>

Elaborado por: Fariño, L. (2020)

## Población finita

Con respecto a la población finita es aquella que posee una característica particular la cual se estudia, analiza y da origen a los apuntes de la investigación en la que el número de valores que la componen tiene un fin. (Arias Gómez & Villasís Keever, 2016)

La población de estudio es finita debido a que son todos los trabajadores administrativos + operacionales que laboran en la empresa Best Flight de la ciudad de Guayaquil, como se presenta en la siguiente tabla.

**Tabla 6 Trabajadores de la empresa**

<b>Trabajadores de la empresa</b>			
<b>Grupo edades</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>	<b>Total</b>
Menor o igual a 18 años	0	0	0
De 19 a 30 años	4	10	14
De 31 a 50 años	3	8	11
Mayor o igual a 51 años	0	5	5
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>23</b>	<b>30</b>

Elaborado por: Fariño, L. (2020)

## Población infinita

Se trata del número de elementos o poblaciones que la conforman el cual es tan grande que se estima infinito o aquella que no tiene fin, por cuanto no existe un registro documental debido a que su elaboración sería imposible.

## Muestra

Es un subconjunto de operaciones o unidades de observación seleccionadas de una población bajo condiciones preestablecidas que se realizan y que serán objetos de registros, estudios y captación de datos partiendo de una fracción considerada. (López Roldán , 2017)

En esta investigación es importante la muestra porque al realizar una búsqueda de mercado se necesita una cantidad representativa que garantice lo que se va a estudiar como objeto de análisis. Al realizar el cálculo y definir



la muestra se usa la formula finita tanto del área administrativa y operacional, obteniendo los siguientes resultados.

$$n = \frac{Z^2 (p)(q)(N)}{e^2 (N - 1) + Z^2(p)(q)}$$

Ingreso de Datos	
Z	1,96
p	50%
q	50%
N	5
e	5%
<b>Tamaño de Muestra</b>	
<b>n = 5</b>	

Ingreso de Datos	
Z	1,96
p	50%
q	50%
N	25
e	5%
<b>Tamaño de Muestra</b>	
<b>n = 24</b>	

Tabla 7 Muestra de estudio

Muestra de estudio	
Trabajadores Administrativos	5
Trabajadores Operativos	24
<b>Total</b>	<b>29</b>

Elaborado por: Fariño, L. (2020)

Los sujetos a estudiar son los colaboradores de la parte administrativa y operacional, debido a que estos trabajadores son los que realizan las labores de control, supervisión, recepción y despacho.

### Tipos de muestra

Los tipos de la muestra se dividen en dos partes como son:

- Probabilístico
- No Probabilístico

### Probabilístico

Son todos los componentes que conforman parte de la muestra en el universo, esto es, donde todos los individuos poseen la misma probabilidad de ser escogidos alineándose a una muestra y después, probables muestras tamaño n. (Hernández Sampieri & Fernández Collado, 2014, p. 177)

En esta investigación el muestreo aleatorio simple es la preferencia de la muestra porque se realiza en una sola fase, directo y sin reemplazos. Se asigna esencialmente en investigaciones sobre poblaciones pequeñas e identificables, por ejemplo, cuando hay una lista completa de todos los sujetos del universo.

### **No probabilístico**

Es aquella que se obtiene muestras sin que todos los individuos de la población tengan oportunidad igual de ser escogidos; esto suele ser así porque está distante de las posibilidades económicas y técnicas del análisis acceder a una muestra probabilística. (Cuesta , 2009)

Este caso debe ser prudente y que la muestra lograda no sea representativa y escoger según criterios del investigador, donde pueda realizar mayor aproximación posible.

### **Técnicas de investigación**

La investigación es una estructura científica para poder "llegar a la raíz" donde se beneficia la serie de pensamientos que discrepa a la suposición. La investigación como técnica y herramienta del investigador necesita atención y prioridad para lograr datos relevantes. Sé empleó la investigación cuantitativa que necesita cuantificar los datos a una forma de análisis estadístico. Lo cual, las técnicas de almacenar información empleadas son:

- Encuestas a empleados de la compañía Best Flight.
- Observación directa a empleados de distribución de la compañía Best Flight.

**Tabla 8 Técnicas de estudio**

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Encuesta	Cuestionario
Observación	Guía o Ficha

Elaborado por: Fariño, L. (2020)

## Encuesta

Es un método o técnica ampliamente utilizado en un conjunto de procedimientos para una investigación, ya que nos permite a través de ello obtener, recoger, analizar y elaborar datos representativos de manera rápida y eficaz con diversas características. (Caballero Martínez , 2017)

Es así que esta técnica nos servirá como un procedimiento de investigación, donde el investigador recoge datos por medio de un formulario de preguntas previamente diseñado, sin corregir o manipular el entorno ni el fenómeno de donde se toma la indagación y entregarlo en forma de cuadro, gráfica o de tabla.

Esta indicación esta, enfocada en hechos reales y da sentido estableciendo vínculos entre situaciones y acciones. Es confiable, válida, precisa y objetiva. Primeramente, detallaremos la cantidad de las edades en rangos, del personal que labora en la empresa Best Flight.

**Tabla 9 Edad del personal**

<b>Edad del Personal</b>	<b>Cantidad</b>
Menor o igual a 18 años	0
De 19 a 30 años	14
De 31 a 50 años	11
Mayor o igual a 51 años	4
<b>Total</b>	<b>29</b>

Elaborado por: Fariño, L. (2020)

A continuación, diseñamos un formulario de encuesta de preguntas cerradas al personal que labora en la empresa Best Flight con el objetivo de diagnosticar y dar mejoras a los procedimientos administrativos de embarque de carga miscelánea hacia las islas Galápagos.



**BEST FLIGHT**

**Formulario de Encuesta**

Día a día queremos mejorar, para el beneficio de vuestra empresa y ayúdanos hacerlo, solo serán unos minutos de tu tiempo y tus respuestas serán confidenciales y anónimas.

- Menor o igual a 18 años
- 19 – 30
- 31 – 50
- Mayor o igual a 51 años

**1.- ¿Conoce usted el procedimiento de recepción, alistamiento y despachos de Best Flight hacia las islas Galápagos?**

- Si
- Tal vez
- No

**2. ¿Cuáles son las fallas que usted ha visto en el proceso? Elija una respuesta.**

- Falta de comunicación.
- Desconocimiento de funciones.
- Falta de información.

Escasez de recursos.

**3.- De las siguientes sugerencias detallados a continuación ¿Cuál Ud. propone o recomienda para el progreso de estos procesos? Indique solo una.**

Dar estudio a los sitios en que se están fallando y mejorarlos.

Hacer citas con proveedores para fijar criterios de tiempo de entrega de las mercaderías.

Emplear personal capacitado.

**4.- ¿Cuál considera Ud. que es la causa que las herramientas tecnológicas y físicas no son las apropiadas para realizar las actividades de recepción, alistamiento y despachos? Elija una respuesta.**

Defecto en los módulos.

La mercadería no tiene mucha rotación.

Falta de tiempo en labores.

La gerencia no atiende los requerimientos del personal.

**5.- ¿Estima Ud. que la empresa no brinda los materiales necesarios para el desarrollo de actividades?**

De acuerdo

Indiferente

Desacuerdo

**6.- ¿Observa Ud. que no toma la capacitación necesaria y eficaz para el crecimiento y desenvolvimiento dentro de la empresa?**

De acuerdo

- Indiferente
- Desacuerdo

**7.- ¿Aprecia Ud. que el área de trabajo se encuentra en un clima laboral conveniente para los trabajadores?**

- De acuerdo
- Indiferente
- Desacuerdo

**8.- ¿Estima que la empresa por todo lo antes referido presenta problemas en las labores de despacho y recepción?**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- Desacuerdo
- Muy desacuerdo

**9.- ¿Cómo considera su compromiso con la empresa? Elija una respuesta.**

- Comprometido
- Indiferente
- Sin compromiso

**10.- ¿Si la empresa adecuaría un plan de mejora estaría preparado a apoyar los lineamientos que se decreten en dicho plan?**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente

Desacuerdo

Muy desacuerdo

### **Guía de observación**

Es un mecanismo que concede al observador ubicarse de manera práctica en aquello que verdaderamente es intención de estudio para la investigación, también es el medio que canaliza la recolección y logro de datos e información de un hecho o fenómeno. (Campos & Martínez, 2012)

Esta técnica es solamente una guía donde se puede considerar los elementos necesarios recordando que lo más importante es tomar decisiones y realizar un plan de capacitación coherente, dando ideas para trabajar al momento de dar un veredicto final.

A continuación detallamos las ventajas de utilizar esta herramienta de investigación:

- Ejecuta una valoración equitativa, honesta y rápida.
- Se logra efectos sin ninguna clase de alteración.
- Se examina la transformación y el avance evolutivo.
- Es muy recomendado y confiable.
- Proporciona al investigador adquirir datos de la existencia práctica sin alteración de la información.
- Lo finalizado se distingue tal como son las cosas.

A continuación se presenta el formato de registros como es la guía de observación, por el cual nos permitirá enjuiciar las actividades, en cuanto a los hechos realizados por el personal de la empresa Best Flight.

**Tabla 10 Guía de observación**

Funciones a evaluar	Respuesta		Observación
	Si	No	
Toma de manera adecuada los procedimientos de recepción, alistamiento y despachos de Best Flight.			
Las herramientas de trabajo son las necesarias para su desarrollo y evolución.			
Comprobación de unidades administrativas y almacenaje limpio.			
Hay un clima laboral agradable para el mejor desempeño.			
Le ofrecen capacitación y orientación cuando sea necesario.			
Deseo de un plan de mejoras para mejor desempeño.			

Elaborado por: Fariño, L. (2020)



## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

A continuación, describimos, tabulamos e interpretamos los resultados logrados luego del manejo de la encuesta realizada a los 29 trabajadores de la muestra de la empresa Best Flight, como técnica para la mejora de procedimientos administrativos.

En el análisis general se interpreta los resultados obtenidos en la encuesta y la guía de observación donde se alcanza mencionar que se evidencia la fusión en las respuestas logradas del grupo, ya que se demuestra que existen problemas administrativos en la organización donde se pudo revelar que hay limitado conocimiento del manejo de procedimientos en el embarque de carga por parte de los administrativos y operadores, por lo que se direcciona a que reciban instrucciones relacionadas a cada función desplegada.

Es necesario recalcar que el diseñar una buena técnica y plan de mejoras para una distribución consolidada con el rendimiento de Best Flight, se argumenta, manifiesta y explica a los pequeños y grandes importadores y exportadores que su exigencia se convirtió en una posibilidad de lucro tanto para ellos como para la compañía.

Es por eso que, en consecuencia, en toda organización administrativa es relevante contar con un sistema de procesos, ya que sirve de impulso a que las misma se expandan para interpretar los estudios y análisis generales de todos los resultados logrados a través de capacitaciones al personal para tener una visión más clara de los objetivos a emprender para el bien de la comunidad interna y externa.

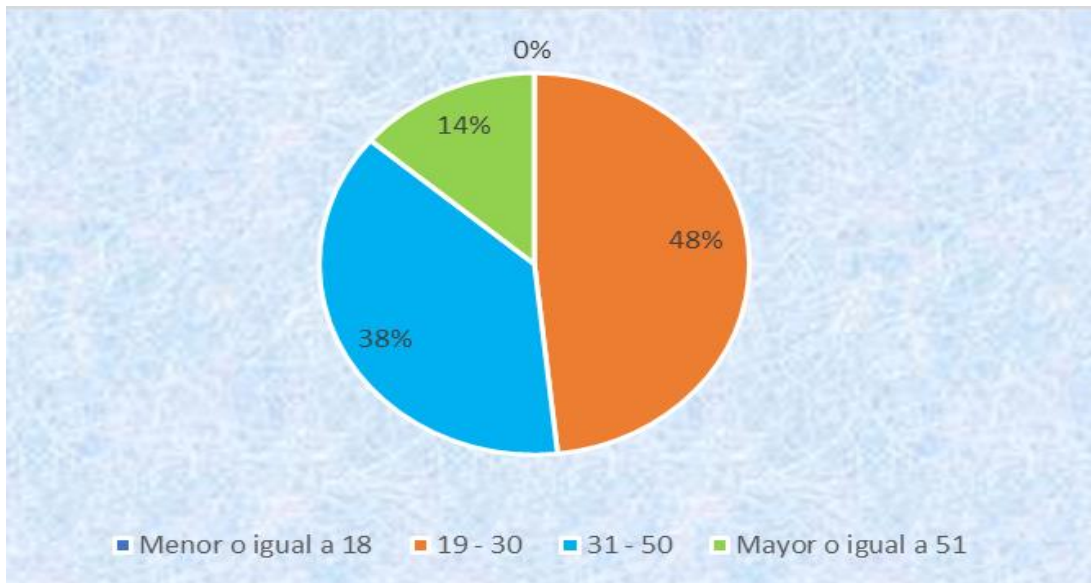
## Edad encuestada

**Tabla 11 Edad de trabajadores**

Descripción	Fx.	%
Menor o igual a 18	0	0
19 - 30	14	48
31 - 50	11	38
Mayor o igual a 51	4	14
Total	29	100

Elaborado por: Fariño, L. (2020)

**Gráfico 2 Respuesta edad de trabajadores**



Elaborado por: Fariño, L. (2020)

### Interpretación

En la encuesta a considerar se tomó en cuenta a todo el personal de la empresa desglosando entre rangos las edades de ellos. Donde se muestra en el gráfico 2, que un 48% tienen edad promedio entre 19 y 30 años de edad, así mismo un 38% son de edad entre 31 y 50 años de edad, por consiguiente, un 14% de los trabajadores son mayores a 51 años de edad,

mientras tanto cabe recalcar que no hay personal igual o menor de 18 años laborando en la compañía.

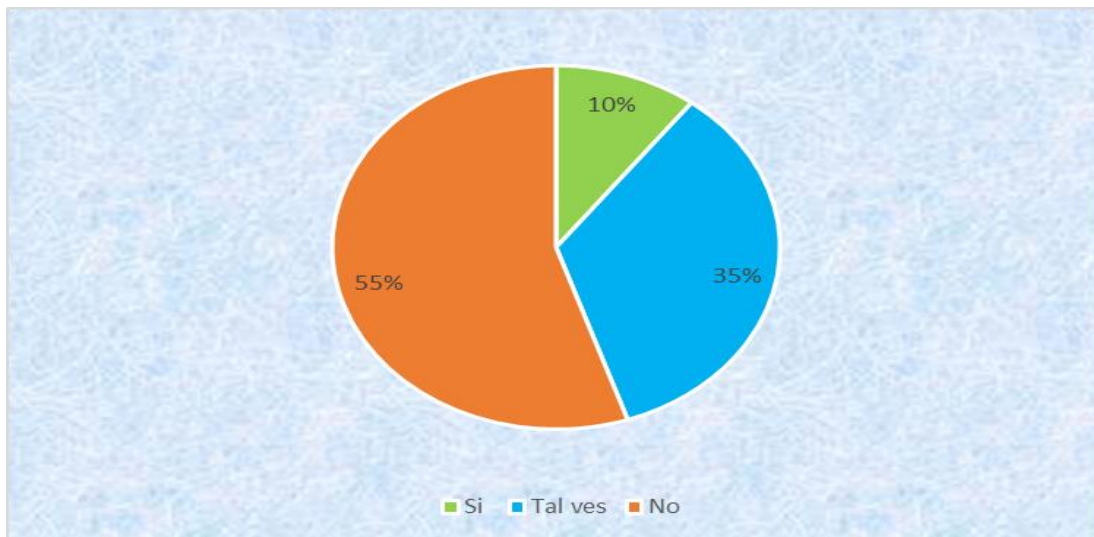
1.- ¿Conoce usted el procedimiento de recepción, alistamiento y despachos de Best Flight hacía las islas Galápagos?

**Tabla 12 Conocimiento del procedimiento**

Descripción	Fx.	%
Si	3	10
Tal vez	10	35
No	16	55
Total	29	100

Elaborado por: Fariño, L. (2020)

**Gráfico 3 Respuesta pregunta 1**



Elaborado por: Fariño, L. (2020)

Interpretación

La tabla 12 corresponde a la primera pregunta de la encuesta se observa que el 55% de encuestados respondieron que no poseen conocimientos de recepción, alistamiento y despachos de Best Flight, mientras que 35% indican que tal vez conozcan los procesos, y por último el 10% comentó que si conocen procedimientos de recepción, alistamiento y despachos de Best Flight. Demuestra el gráfico 3, que la gran parte de los encuestados carecen

de conocimientos de los procedimientos administrativos de las cargas misceláneas hacia las islas Galápagos de la empresa

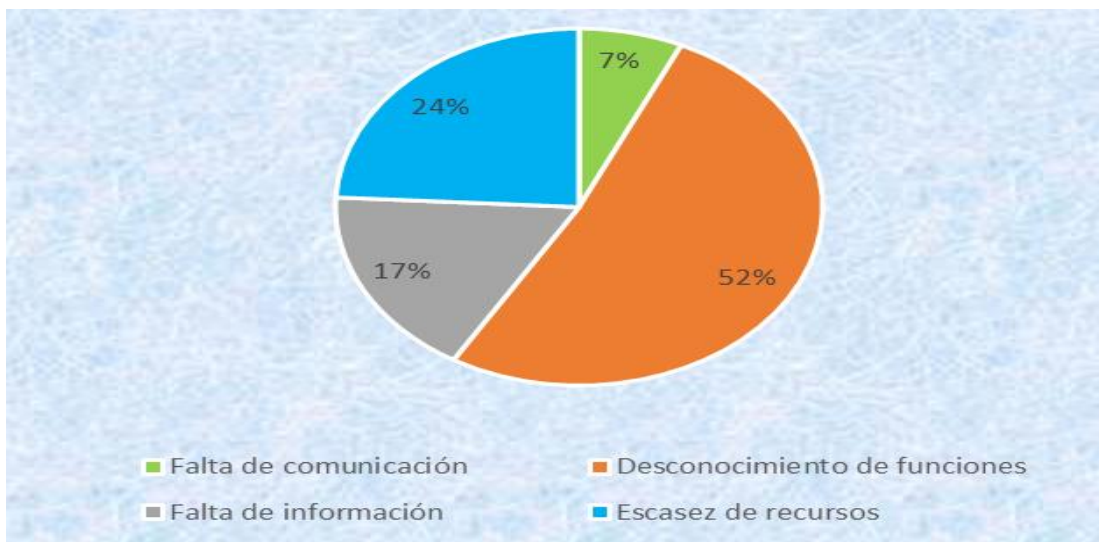
2.- ¿Cuáles son las fallas que usted ha visto en el proceso? Elija una respuesta.

**Tabla 13 Fallas en el proceso**

Descripción	Fx.	%
Falta de comunicación	2	7
Desconocimiento de funciones	15	52
Falta de información	5	17
Escasez de recursos	7	24
Total	29	100

Elaborado por: Fariño, L. (2020)

**Gráfico 4 Respuesta pregunta 2**



Elaborado por: Fariño, L. (2020)

### Interpretación

En la tabla 13 se observa que el 52% de los encuestados desconocen las funciones, el 24% comenta que es por la escasez de recursos, el 17% señala por la falta de información, y el 7% afirma que es por la falta de

comunicación. Demuestra el gráfico 4 que la mayoría de los encuestados tienen desconocimientos de funciones.

3.- ¿De las siguientes sugerencias detalladas a continuación ¿Cuál Ud. propone o recomienda para el progreso de estos procesos? Elija una respuesta.

**Tabla 14 Sugerencias para el progreso de procesos**

Descripción	Fx.	%
Dar estudio a los sitios en que se están fallando y mejorarlos	15	52
Hacer citas con proveedores para fijar criterios de tiempo de entrega de las mercaderías	9	31
Emplear personal capacitado	5	17
Total	29	100

Elaborado por: Fariño, L. (2020)

**Gráfico 5 Respuesta pregunta 3**



Elaborado por: Fariño, L. (2020)

#### Interpretación

La tabla 14 analiza que el 52% recomienda dar estudio a los sitios para

mejorar en lo que se está fallando, mientras que el 31% propone hacer citas para establecer criterios en tiempo de entrega con proveedores, y el 17% menciona que se debe emplear personal capacitado. Demuestra el gráfico 5 que la mayoría del personal desea se estudie los sitios donde hay fallas.

4.- ¿Cuál considera Ud. que es la causa que las herramientas tecnológicas y físicas no son las apropiadas para realizar las actividades de recepción, alistamiento y despachos? Elija una respuesta.

**Tabla 15 Causas de herramientas tecnológicas**

Descripción	Fx.	%
Defecto en los módulos	6	21
La mercadería no tiene mucha rotación	3	10
Falta de tiempo en labores	9	31
La gerencia no atiende los requerimientos del personal	11	38
Total	29	100

Elaborado por: Fariño, L. (2020)

**Gráfico 6 Respuesta pregunta 4**



Elaborado por: Fariño, L. (2020)

#### Interpretación

La tabla 15 indica que el 38% de los encuestados dice que la gerencia no atiende los requerimientos y por eso no son las apropiadas, el 31% comenta

que, por falta de tiempo en labores, el 21% opinan que es por defectos en los módulos y el 10% mencionó que es porque la mercadería no tiene mucha rotación. Demuestra el gráfico 6 que la causa de que las herramientas no son las adecuadas es por falta de atención por parte de la gerencia.

5.- ¿Estima Ud. que la empresa no brinda los materiales necesarios para el desarrollo de actividades?

**Tabla 16 Desarrollo de actividades**

Descripción	Fx.	%
De acuerdo	16	55
Indiferente	8	28
Desacuerdo	5	17
Total	29	100

Elaborado por: Fariño, L. (2020)

**Gráfico 7 Respuesta pregunta 5**



Elaborado por: Fariño, L. (2020)

#### Interpretación

La tabla 16 muestra el que 55% de los encuestados dicen que la empresa no brinda materiales necesarios para el desarrollo de actividades, el 28% se mostraron indiferentes, y el 17% manifestaron estar en desacuerdo.

Demuestra el gráfico 7, que la mayoría de los empleados están de acuerdo en que la empresa no brinda los materiales necesarios para el desarrollo de las actividades.

6.- ¿Observa Ud. que no toma la capacitación necesaria para el crecimiento y desenvolvimiento dentro de la empresa?

**Tabla 17 Capacitación necesaria**

Descripción	Fx.	%
De acuerdo	21	73
Indiferente	5	17
Desacuerdo	3	10
Total	29	100

Elaborado por: Fariño, L. (2020)

**Gráfico 8 Respuesta pregunta 6**



Elaborado por: Fariño, L. (2020)

#### Interpretación

La tabla 17 señala que el 73% de los encuestados están de acuerdo que no recibe la capacitación necesaria para el crecimiento y desenvolvimiento dentro de la empresa, el 17% se mostraron indiferentes, y el 10% se



pronunciaron estar en desacuerdo. Demuestra el gráfico 8, que la mayoría del personal esta, de acuerdo en que no toman la capacitación necesaria para el desarrollo dentro de la empresa.

7.- ¿Aprecia Ud. que el área de trabajo se encuentra en un clima laboral conveniente para los trabajadores?

**Tabla 18 Clima laboral**

Descripción	Fx.	%
De acuerdo	4	14
Indiferente	11	38
Desacuerdo	14	48
Total	29	100

Elaborado por: Fariño, L. (2020)

**Gráfico 9 Respuesta pregunta 7**



Elaborado por: Fariño, L. (2020)

### Interpretación

La tabla 18 muestra que el 48% de los encuestados están de desacuerdo y que el área de trabajo se encuentra en un clima laboral adecuado para los colaboradores, el 38% dice que es indiferente y el 14% manifiesta estar de

acuerdo. Demuestra el gráfico 9, que el personal de la empresa se siente en un clima laboral no conveniente.

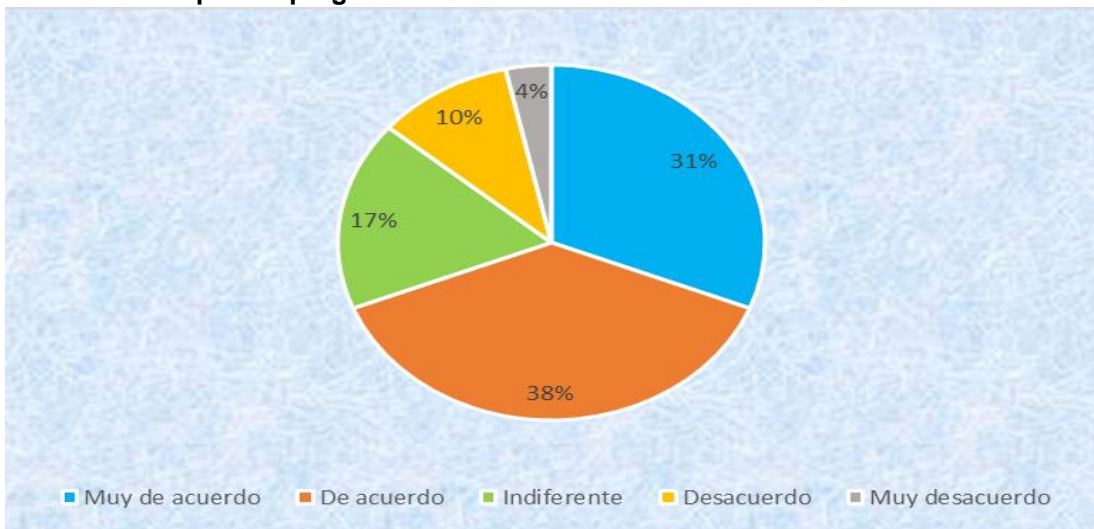
8.- ¿Estima que la empresa por todo lo antes referido presenta problemas en las labores de despacho y recepción?

**Tabla 19 Problemas de despachos y recepción**

Descripción	Fx.	%
Muy de acuerdo	9	31
De acuerdo	11	38
Indiferente	5	17
Desacuerdo	3	10
Muy desacuerdo	1	4
Total	29	100

Elaborado por: Fariño, L. (2020)

**Gráfico 10 Respuesta pregunta 8**



Elaborado por: Fariño, L. (2020)

### Interpretación

La tabla 19 manifiesta que el 38% de los encuestados están de acuerdo que la empresa tiene inconvenientes en labores de despacho y recepción, el 31% están muy de acuerdo, el 17% se mostraron indiferentes, el 10% calificaron

en desacuerdo y el 4% manifestaron estar en muy desacuerdo. Demuestra el gráfico 10 que la mayoría de los empleados de la empresa están de acuerdo y muy de acuerdo que la empresa presenta problemas en el despacho y recepción de mercadería.

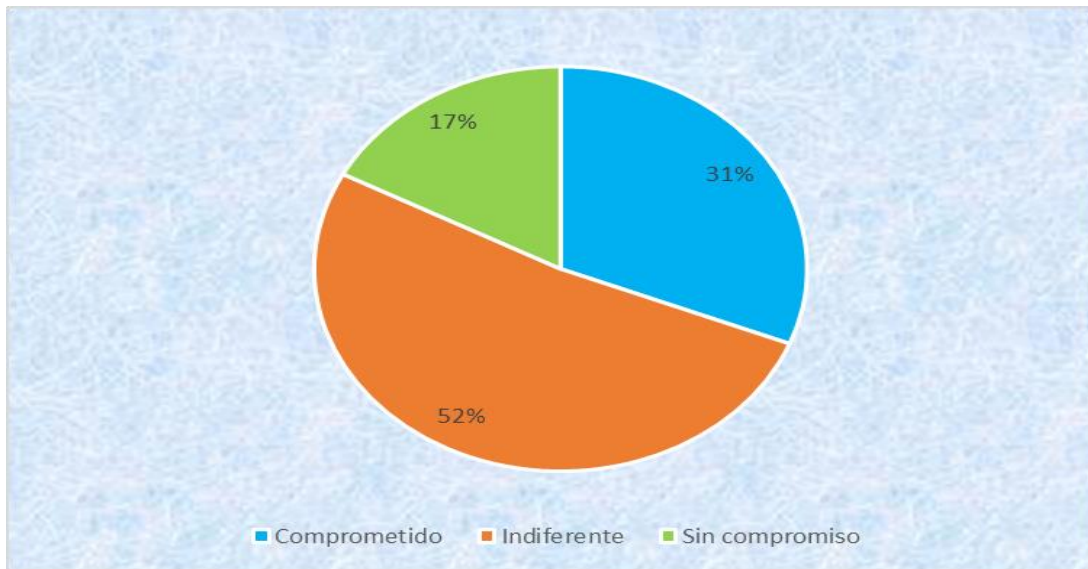
9.- ¿Cómo considera su compromiso con la empresa?

**Tabla 20 Compromiso con la empresa**

Descripción	Fx.	%
Comprometido	9	31
Indiferente	15	52
Sin compromiso	5	17
Total	29	100

Elaborado por: Fariño, L. (2020)

**Gráfico 11 Respuesta pregunta 9**



Elaborado por: Fariño, L. (2020)

### Interpretación

La tabla 20 muestra a los encuestados que son indiferentes en su compromiso con la empresa, representado con el 52%, el 31% están comprometidos, y el 17% calificaron sin compromiso. Demuestra el gráfico 11

que la mayoría de los encuestados es indiferente a su compromiso con la empresa.

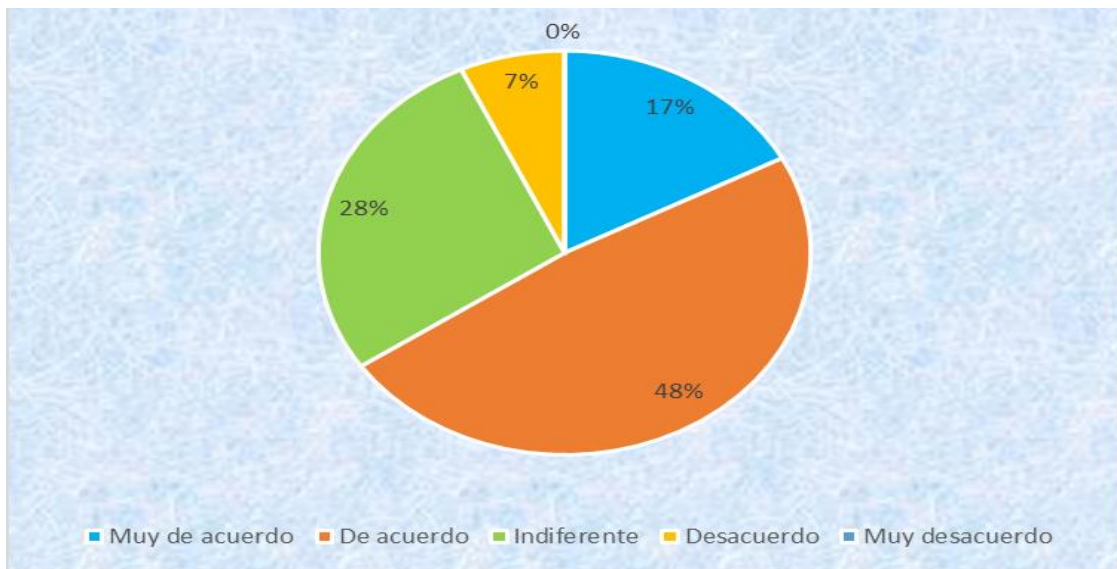
10.- ¿Si la empresa adecuaría un plan de mejora estaría preparado a apoyar los lineamientos que se decreten en dicho plan?

**Tabla 21 Adecuamiento de plan de mejora**

Descripción	Fx.	%
Muy de acuerdo	5	17
De acuerdo	14	48
Indiferente	8	28
Desacuerdo	2	7
Muy desacuerdo	0	0
Total	29	100

Elaborado por: Fariño, L. (2020)

**Gráfico 12 Respuesta pregunta 10**



Elaborado por: Fariño, L. (2020)

### Interpretación

La tabla 21 muestra a los encuestados que el 48% si están de acuerdo en

apoyar los lineamientos de un plan de mejora, el 28% están indiferentes, el 17% se mostraron muy de acuerdo, el 7% calificaron en desacuerdo y ninguno se refirió a estar en muy desacuerdo. Demuestra el gráfico 12 que la mayoría de los encuestados están preparados para apoyar los lineamientos que se decreten en dicho plan.

### **Análisis general de la encuesta**

Se percibe que la mayoría de los encuestados no conocen los procedimientos de recepción, alineamiento y despachos, viendo como una falla el desconocimiento de sus funciones, por lo que sugieren que se le dé un estudio a los sitios donde presentan problemas para mejorarlos.

A continuación, se indica que la gerencia no brinda ni muestra interés en atender los requerimientos del personal que labora en la empresa, con respecto a las herramientas tecnológicas y físicas que no son las apropiadas para realizar actividades laborales, además de esto no se tiene la capacitación adecuada y necesaria para el desenvolvimiento y crecimiento de su trabajo dentro de la organización.

Cabe mencionar que el personal no está de acuerdo con el ambiente laboral y cree que no es conveniente para cada uno de ellos, porque interfiere en las labores cotidianas diarias de la empresa tanto para el despacho y recepción de mercadería de los clientes.

Avanzando con el análisis de la encuesta es muy relevante indicar que los empleados de la empresa se sienten indiferentes al compromiso con ella, es decir no tiene mucha importancia y le da lo mismo si salen todas las labores bien o mal, esto se debe a la falta de conocimientos de procedimientos administrativos para que ejecuten sus labores correctamente.

Para finalizar el estudio de la encuesta se puede notar que la mayoría de los empleados quieren un plan de mejora para un eficaz desempeño en sus

funciones, es decir están dispuestos a apoyar cualquier plan conlleve a un mejor desarrollo de la empresa.

**Tabla 22 Resultado de la guía de observación**

Funciones a evaluar	Respuesta		Observación
	Si	No	
Toma de manera adecuada los procedimientos de recepción, alistamiento y despachos de Best Flight.		X	Se revisó que no existe un manual de procedimiento administrativo para seguir un orden específico para la carga miscelánea hacia las islas Galápagos.
Las herramientas de trabajo son las necesarias para su desarrollo y evolución.		X	No se tiene todo el material disponible para el personal, debido a los escasos mantenimientos por la falta de atención y requerimiento.
Comprobación de unidades administrativas y almacenaje limpio.		X	Limpio y en buen estado la infraestructura, lo cual cumple con una presentación aceptable.
Hay un clima laboral agradable para el mejor desempeño.		X	Se encontró indiferencias entre todo el personal, tanto administrativo y operativo, al no estar cumpliendo labores entre sí.

Le ofrecen capacitación y orientación cuando sea necesario.		X	Personal poco profesional en sus actividades, lo cual distorsiona en el funcionamiento lógico y optimización del tiempo.
Deseo de un plan de mejoras para mejor desempeño.	X		Todos están predispuestos a tener un buen procedimiento administrativo para cumplir con los objetivos, metas y desarrollo de la empresa.

Elaborado por: Fariño, L. (2020)

### **Análisis general de la guía de observación**

Luego de la aplicación del instrumento se puede realizar el siguiente análisis donde:

Se pudo observar los inconvenientes que existen durante la elaboración, tratamiento y manejo adecuado de la mercadería para su respectivo y adecuado almacenaje y despacho, por lo que es necesario trabajar en ello a través de procedimientos administrativos correctos y lógicos que sirvan para evitar incoherencias, atrasos, indisciplina e ineficiencia del personal en lo laboral dentro de la empresa, por otra parte esto conlleva a aumentar un ambiente laboral tenso y lleno de problemas que como consecuencia incrementa quejas en los clientes y una mala imagen de la empresa hacia el exterior.

Este análisis documental está orientado a representar un documento y su contenido, logrando un resultado que sirva como mediador al momento de ejecutar la búsqueda del original; como por ejemplo el mal estado de la infraestructura y bodega de almacenaje, por otro lado, esto es un desarrollo complejo que incluye tres factores principales esenciales como son el: documento, sujeto y proceso.

Normalmente siempre se dice que una observación partiendo de un análisis y estudio documental da forma y estructura a un trabajo mediante el cual, por un proceso intelectual teórico, separamos las ideas del documento para representarlo y exponerlo facilitando el acercamiento a los originales.

Considerando que analizar, es traducir de un documento la agrupación de palabras y símbolos que ayuden en la representación de lo sostenido a través de lo investigado para ser tomado en cuenta para una decisión a un bien en general, como por ejemplo el deseo de un plan de mejoras para un mejor desempeño laboral de funciones. Descartando y superando así de tal manera limitados procedimientos administrativos.

### **Plan de mejora 5W2H**

Para ejecutar esta etapa fue indispensable analizar y su vez realizar el estudio debido con referencia a los objetivos específicos de la misma empresa y de la misma forma evidenciar el nivel de compromiso de cada colaborador en todas las áreas que son participes para el plan de procedimientos.

La finalidad de la mejora de procedimientos para los trabajadores genera conciencia a cada uno de los participantes por la comunicación efectuada desde un inicio. Indicando que la base esencial y principal para lograr con los objetivos es las ganas y el compromiso de cada uno de ellos, de tal manera, que cada uno de los integrantes deber tener claro y ser consciente de los frutos que se alcanzan con el diseño de un plan de mejora.

Las conclusiones más decisivas con más características en la formación de despachos, es en las acciones de pedidos, tardanza en los tiempos, originadas por la escasez de recursos, falta de comunicación y la carencia elevada de interés por parte de la gerencia al no prestar atención a las sugerencias.



A continuación, se detalla el plan de mejoras planteado para desarrollar las labores y servicios que brinda BEST FLIGHT a la ciudadanía. Para de esta forma emendar las dificultades que tiene el personal de manera general.

### **Demostración del plan de mejoras**

En este tema se determinan las mejoras que se van a implementar para progresar y aumentar el servicio que se brinda a la ciudadanía.

#### **¿Qué? (What)**

Se requiere desarrollar un plan de mejora en procesos administrativos de embarque de carga miscelánea hacia las islas Galápagos en tres puntos principales como es el primer punto de capacitar al personal para los cumplimientos en las entregas puntuales de mercaderías a los usuarios con un programa de control departamental, el segundo punto es implementar software y un tercer punto adquirir materiales y equipos técnicos

#### **¿Por qué? (Why)**

Las empresas aéreas de carga y descarga de mercaderías necesitan decretar una buena organización, el movimiento de procesos que en la actualidad usa la empresa Best Flight en la ciudad de Guayaquil está orientado a un proceso de sistema manual, por lo que ocasiona cierta insatisfacción en cuanto al desarrollo y tiempo.

Por la deficiencia de ciertos departamentos o en varios casos por el desconocimiento de los usuarios, se puede efectuar reformas en cuanto al beneficio, pensando en aquel individuo que llega a nuestras oficinas con el deseo de resolver sus problemas para lograr una mejor atención, mayor agilidad en recibidos y entregas de mercadería y una responsable y puntual desempeño de los colaboradores para clientes y proveedores.

#### **¿Dónde? (Where)**

En las oficinas de Best Flight en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas.

### **¿Cuándo? (When)**

Esta variación se encaminará, para el periodo entendido entre julio a septiembre del 2021

### **¿Quién? (Who)**

El Sr. Gerente General y los colaboradores de toda la organización con este plan o propósito a corto plazo darán un destacado servicio que va a favorecer al pueblo guayaquileño.

Esta labor ayudará además a multiplicar el prestigio de la empresa Best Flight, al modernizar el servicio que como organización se ofrece al ciudadano.

A continuación, se muestra en cuadros el plan de mejoras, así como el cronograma con las acciones que se ejecutarán para progresar la atención que desea y da el personal a los usuarios.

Estos dos asuntos ayudarán de manera fundamental como puntos beneficiosos para el tema de indagación, acordando con fechas cuando se fijan dichos cambios en la organización, e igual como lo que se debe de llevar a cabo para dar un mejor y distinto servicio. Si bien es cierto esto incluye que se elaboren diversas actividades, se calcula con el tiempo necesario para poder cumplir, por lo que dichas variaciones pueden realizarse dentro del año en curso, estando viable su implementación y práctica.

### **¿Cómo? (How)**

Usando la tecnología, requiriendo al área de gerencia un enlace interdepartamental, para establecer un dominio en los distintos

departamentos en cuanto a los procedimientos que diariamente elaboran los usuarios y que no se pueden disponer en la fecha indicada.

Se puede crear y establecer un sistema interno de gestión de trámite, donde el tributario entrega su documento al igual que se ingresa al sistema y se los direcciona a los departamentos correspondientes conforme las exigencias del usuario, ejecutando la continuación, del proceso con cada función registrada en el sistema.

El departamento de Gerencia General debe seleccionar al personal de forma idónea para las áreas asignadas y comprometer al personal a que realice sus actividades en un tiempo específico. La empresa tendrá que proporcionar los equipos necesarios para un desarrollo profesional positivo. Con esto se concebiría una organización de ambiente amigable con el usuario.

Estimando los cambios que se ejecutan en cada administración aérea con los recursos materiales, técnicos y humano, el proyecto investiga mejorar el sistema de manera estructurada, calificada y renovada en el proceso más habitual como es el acoger y enviar paquetes de mercaderías, que al no existir un registro adecuado ha provocado la desatención de los usuarios que han deseado para lograr una ágil tramitación de sus encargos.

El departamento de Gerencia General deberá implementar un control interno, sosteniendo una base tecnológica con datos notables reconociendo los nombres de cada proceso dentro de las áreas departamentales para suministrar una información extensa y adecuada, dando formularios, recibiendo carpetas, desarrollando informes, ingresando disposiciones y realizando observaciones.

Este instrumento conseguirá guiar, corregir, registrar y evaluar cada actividad de los sectores implicados intercambiando la relación entre departamentos optimizando tiempo para el usuario.

### **¿Cuánto? (How Much)**

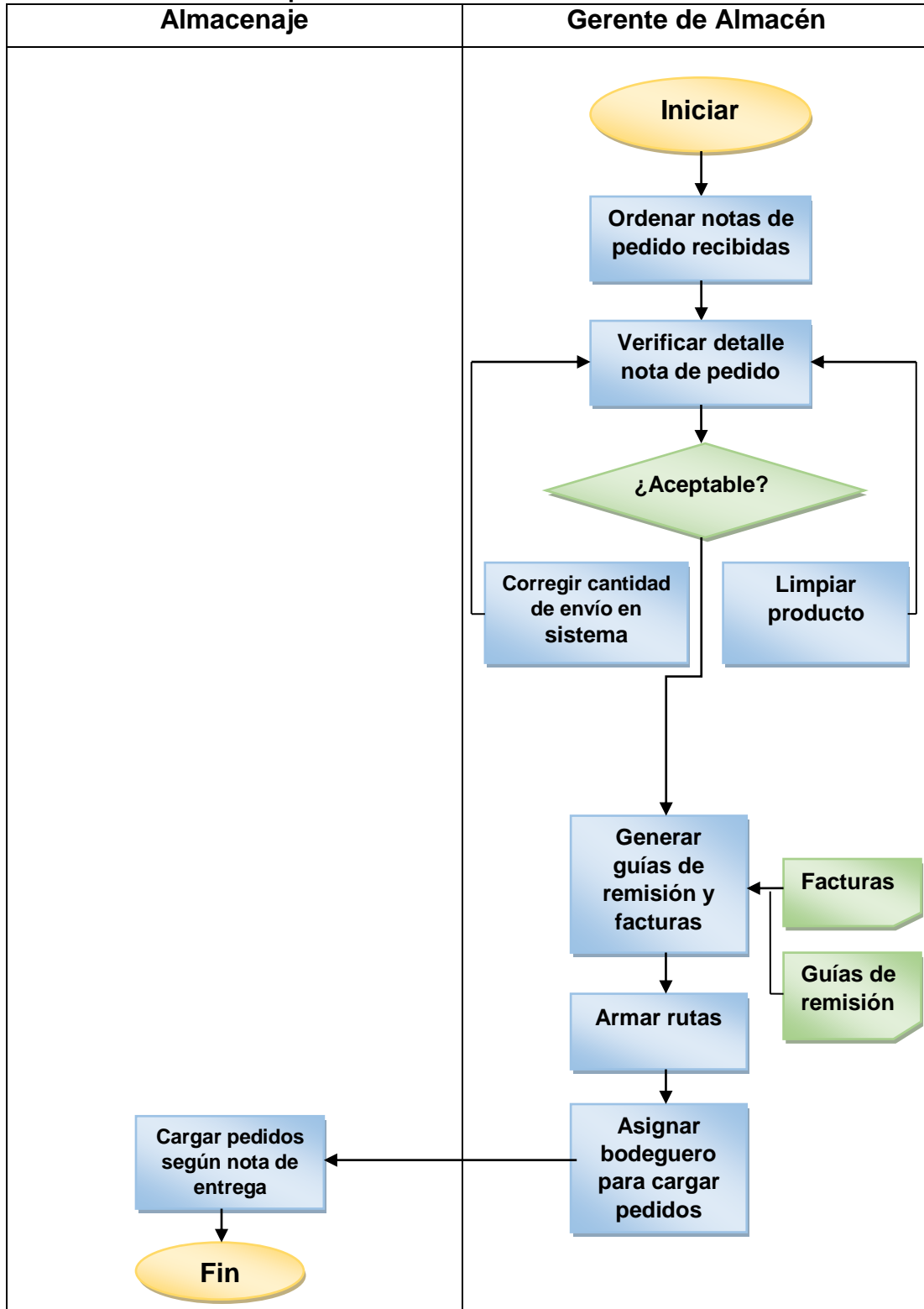
Con relación al tema del presupuesto la cantidad que se solicitará para efectuar tales cambios es de \$8.000, se podrá realizar algún tipo de corrección en el presupuesto.

**Tabla 23 Plan de mejora 5W2H**

<b>¿Qué?</b>	<b>¿Por qué?</b>	<b>¿Dónde?</b>	<b>¿Cuándo?</b>	<b>¿Quién?</b>	<b>¿Cómo?</b>	<b>¿Cuánto?</b>
Capacitar al personal para tener actitud laboral positiva.	Excelencia servicio de atención.	Best Flight Cantón Guayaquil, Provincia del Guayas - aeropuerto José Joaquín de Olmedo.	julio a septiembre del 2021.	RUSBELL BESFORD - Referente a la atención al cliente por parte del personal y manual de procedimientos para uso de equipo tecnológico.	Usando tecnología, requiriendo al área de gerencia un enlace entre departamentos, para tener un dominio en los distintos departamentos.	\$1.500,00 dos meses
Implementar software para mejoras en procesos administrativos en la atención a usuarios.	Da satisfacción en cuanto a desarrollo y tiempo.	Best Flight Cantón Guayaquil, Provincia del Guayas - aeropuerto José Joaquín de Olmedo.	julio a septiembre del 2021.	El Gerente General y Colaboradores de los departamentos en la organización.	Utilizando la tecnología, con un sistema de enlace interdepartamental.	\$2.500,00 dos meses
Adquisición de materiales y equipos.	Permite rapidez y mejora para el cumplimiento a los usuarios.	Best Flight Cantón Guayaquil, Provincia del Guayas - aeropuerto José Joaquín de Olmedo.	julio a septiembre del 2021.	La Gerencia General y Contadora	Realizando presupuestos correspondientes de acuerdo a los ingresos por ventas en servicios.	\$4.000,00 dos meses

Elaborado por: Fariño, L. (2020)

Gráfico 13 Proceso de despacho de mercadería



Elaborado por: Fariño, L. (2020)

## Presupuesto

En el siguiente asunto se determina el presupuesto considerado para llevar a cabo la implementación de dichas mejoras en el interior de la empresa.

**Tabla 24 Presupuesto**

<b>Descripción</b>	<b>V. Unitario</b>
Capacitación Personal	\$1.500,00
Implementación de software (Emplear Personal)	\$2.500,00
Adquisición de materiales y equipos	\$4.000,00
<b>Total</b>	<b>\$8.000,00</b>

Elaborado por: Fariño, L. (2020)

Para el financiamiento del presupuesto, se elaborará una solicitud a la máxima autoridad de la empresa, por el cual será incorporado dentro del presupuesto de la entidad, en las partidas contables presupuestarias correspondientes, por lo que el proyecto tendrá la facilidad de parte de las autoridades de Best Flight y de la aduana aeroportuaria de la ciudad de Guayaquil.

## Conclusión

La investigación realizada en las oficinas Best Flight se demostró que las insuficiencias reales en los procesos administrativos de recepción y despacho de mercaderías influyen en el descontento e insatisfacción que tiene el personal y por ende afecta a los clientes sobre sus servicios. Por el cual expresan como: atrasos en tiempo de entrega de pedido, incorrecto seguimiento cuando se presenta un inconveniente con los pedidos y la falta de comunicación del personal entre sí y hacia los clientes para conocer el trayecto y situación de sus pedidos.

- Se efectuó la fundamentación teórica del actual trabajo de investigación por lo que, se definen los conceptos y teorías que son adaptables al tema desarrollado.
- Con relación a la tecnología los equipos que usan los trabajadores de Best Flight son anticuados por lo que se estima deben modernizarse en cuanto a esta posición, siendo una debilidad a escala general de la institución.
- Se precisó cuáles son las fallas o errores principales que perjudican a la institución como son: carencia de capacitación al personal, equipos caducos, falta de valoración al personal, circunstancias que fueron claves para proponer las mejoras.
- Se dirigió a cabo encuestas y guía de observación que dieron a conocer el asunto o punto de vista de los empleados y usuarios para con la institución.
- Se incrementó un plan de mejoras con los correctivos obligatorios y necesarios para el personal del Best. Flight, tomando como objetivo mejorar el rendimiento del personal para que influya en lo que se ofrece a la ciudadanía.



## Recomendación

- Realizar la fundamentación teórica con la finalidad de presentar los diferentes conceptos referentes a los temas a exponer, permitiendo incrementar y mejorar los conocimientos y a su vez accediendo a tener un mejor entendimiento del trabajo.
- La empresa solicita adquirir modernos equipos a los diferentes departamentos, de esta forma apoyarse con los equipos apropiados para ejercer las funciones de un modo más adecuado.
- Entender las diferentes fallas que perjudican a la empresa con respecto a los procesos administrativos, de tal forma poder suministrar las mejoras del caso.
- Elaborar las encuestas al personal y la guía de observación para de esta forma poder diagnosticar las diversas opiniones e inquietudes que tienen vinculado del servicio percibido.
- Desarrollar el plan de mejoras con la finalidad que la empresa muestre cambios en sus procesos administrativos, de esta forma la sociedad puede sentirse más a gusto con el beneficio que obtienen.
- Preparar el presupuesto para esta investigación con la intención de que la empresa pueda averiguar la partida contable presupuestaria para su ejecución, de tal forma la empresa Best Flight pueda solventar los gastos que le incumbe llevar a cabo para las mejoras en los departamentos, con el objetivo de brindar un mejor servicio.

## Bibliografía

- Andrade , S. (2005). *Diccionario de economía* (3era ed.). México: Ed. Andrade. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>
- Arias , F. (2006). *EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN* (sexta ed.). Caracas, Venezuela: EDITORIAL EPISTEME. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/301894369\\_EL\\_PROYECTO\\_DE\\_INVESTIGACION\\_6a\\_EDICION](https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION)
- Arias Gómez, J., & Villasís Keever, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Baena , G. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Primera edición ebook - patria. Obtenido de <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384093.pdf>
- Bembibre, C. (Septiembre de 2010). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/embarque.php>
- Bintaned Ara, D. (2013). *HISTORIA DE LA AVIACIÓN COMERCIAL DESDE 1909 HASTA NUESTROS DÍAS*. Palma, España. Obtenido de [https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/149004/Bintaned\\_Ara\\_Martin.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/149004/Bintaned_Ara_Martin.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Blasco Mira, J., & Pérez Turpin, J. (2007). *Metodologías de investigación en educación física y deportes: ampliando horizontes*. Alicante, España: Editorial Club Universitario. Obtenido de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12270/1/blasco.pdf>
- Caballero Martínez , L. (2017). *El camino del éxito de las encuestas y entrevistas*. (Universidad Cooperativa de Colombia ed.). Bogotá, Colombia. Obtenido de [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20367/1/2017\\_NC\\_El%20camino%20del%20%C3%A9xito%20de%20las%20encuestas\\_Caballero.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20367/1/2017_NC_El%20camino%20del%20%C3%A9xito%20de%20las%20encuestas_Caballero.pdf)
- Cabrera Cánovas, A. (2016). *Transporte aéreo internacional de mercancías*. Madrid, España. Obtenido de <https://www.icex.es/icex/GetDocumento?dDocName=DAX2017774095&site=icexES>

- Cadena Iñíguez , P. (2007). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2631/263153520009.pdf>
- Campos, G., & Martínez, L. (2012). LA OBSERVACIÓN, UN MÉTODO PARA EL ESTUDIO DE LA REALIDAD. *Revista Xihmai*, VII. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3979972.pdf>
- Cancela , R., & Cea , N. (2010). *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid, España. Obtenido de [https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/04/investigacion-correlacional.html?m=0#:~:text=INVESTIGACI%C3%93N%20CORRELACIONAL,-INVESTIGACI%C3%93N%20CORRELACIONAL&text=Seg%C3%BAn%20Cancela%20y%20otros%20\(2010,de%20los%20coeficientes%20de%20co](https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/04/investigacion-correlacional.html?m=0#:~:text=INVESTIGACI%C3%93N%20CORRELACIONAL,-INVESTIGACI%C3%93N%20CORRELACIONAL&text=Seg%C3%BAn%20Cancela%20y%20otros%20(2010,de%20los%20coeficientes%20de%20co)
- Casanovas y Cuatrecasas . (2011). Logística Integral y Calidad Total, Filosofía de Gestión Organizacional orientadas al cliente. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, vol. IV(7). Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/105/105590012/html/index.html>
- Cassagne, J. C. (2009). *La transformación del procedimiento administrativo y la LNPA (Ley Nacional de Procedimientos Administrativos)*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Zavalía. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5085096.pdf>
- Castellanos Ramírez , A. (2015). *Logística y distribución de mercancías*. Colombia: Universidad del norte. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Logistica-Comercial-Internacional-1ra-Edici%C3%B3n.pdf>
- Centro Español de Logística . (2003). *Diccionario de términos y definiciones logísticas*. México, España. Obtenido de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012/oab.html>
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. . México: Séptima edición. Obtenido de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>

- Contreras Jordán , O. (1998). *Didáctica de la educación física constructivista*. Barcelona, España: Ed. Escuela Española. Obtenido de <https://books.google.es/books?id=pFpdlfg130IC&printsec=frontcover>
- Cuesta , M. (2009). *Introducción al muestreo*. Oviedo, Asturias, España. Obtenido de <http://www.editorialkamar.com/et/archivo04.pdf>
- Durán, Y. (2012). *Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas* (Vol. 1). Mérida, Venezuela. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545892008.pdf>
- Estrada , S., & Restrepo, L. (Abril de 2010). PLANEACIÓN ESTRATÉGICA LOGÍSTICA PARA UN HOLDING EMPRESARIAL. *Scientia Et Technica*, XVI(44). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84917316016.pdf>
- Expreso. (12 de marzo de 2017). *Los couriers del país renacen en el segmento corporativo*. Obtenido de <https://www.expreso.ec/actualidad/couriers-pais-renacen-segmento-corporativo-65757.html>
- Franco, Y. (2014). *Tesis de Investigación*. Venezuela. Obtenido de [http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/04/poblacion-y-muestra-ejemplo.html#:~:text=El%20universo%20est%C3%A1%20conformado%20por,\(Bravo%2C%201998%2C%20p.&text=Para%20Hern%C3%A1ndez%20Sampieri%2C%20%22una%20poblaci%C3%B3n,65\)](http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/04/poblacion-y-muestra-ejemplo.html#:~:text=El%20universo%20est%C3%A1%20conformado%20por,(Bravo%2C%201998%2C%20p.&text=Para%20Hern%C3%A1ndez%20Sampieri%2C%20%22una%20poblaci%C3%B3n,65)).
- Gómez M, R. (Julio de 2011). Tecnologías de la información y comunicación (TICs) en los procesos de recepción y despacho. *Revista Avances en Sistemas e Informática*, 8(2). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1331/133119867012.pdf>
- Guzmán Campos , A. (6 de Noviembre de 2013). *El proceso administrativo según varios autores*. Obtenido de [gestiopolis: https://www.gestiopolis.com/el-proceso-administrativo-segun-varios-autores/](https://www.gestiopolis.com/el-proceso-administrativo-segun-varios-autores/)
- Hernández Madrigal, M. (Mayo de 2017). SISTEMAS DE CONTROL DE GESTIÓN Y DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO: CONCEPTOS BÁSICOS COMO MARCO PARA LA INVESTIGACIÓN. *Ciencia y Sociedad*, 42(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/870/87050902009.pdf>

- Hernández Sampieri, R., & Fernández Collado, C. (2014, p. 177). *Selección de la muestra - En Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México.
- Herrera, F. (2011). *La correspondencia comercial*. Obtenido de Monografías.com : [http://www.mailxmail.com/curso-carta-comercial-correspondencia-empresas/correspondencia-definicion#:~:text=Duque%20M%C3%A9ndez%20\(1976%2C%20p.,placas%2C%20cintas%20impresas%2C%20etc](http://www.mailxmail.com/curso-carta-comercial-correspondencia-empresas/correspondencia-definicion#:~:text=Duque%20M%C3%A9ndez%20(1976%2C%20p.,placas%2C%20cintas%20impresas%2C%20etc).
- Jiménez B., W. (junio de 2012). El concepto de política y sus implicaciones en la ética pública. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*(53). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533685008.pdf>
- Kobinger. (1996). *"MODELO SISTEMICO BASADO EN COMPETENCIAS PARA INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS"*. Obtenido de [https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lsg/concepto\\_competencias.html#:~:text=Seg%C3%BAn%20Kobinger%20\(1996\)%2C%20%E2%80%9C,una%20actividad%20o%20una%20tarea%E2%80%9D](https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lsg/concepto_competencias.html#:~:text=Seg%C3%BAn%20Kobinger%20(1996)%2C%20%E2%80%9C,una%20actividad%20o%20una%20tarea%E2%80%9D).
- Kotler, P. (2012). *Dirección de marketing* (Decimocuarta ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN. Obtenido de <http://www.montartuempresa.com/wp-content/uploads/2016/01/direccion-de-marketing-14edi-kotler1.pdf>
- López , G. (2014). *Concepto y Definición Manejo de Materiales*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/237704579/Concepto-y-Definicion-Manejo-de-Materiales>
- López Roldán , P. (2017). *El diseño de la muestra*. Barcelona, España. Obtenido de <https://ddd.uab.cat/record/185163>
- López, J. (19 de Febrero de 2019). *Logística de almacenamiento*. Obtenido de [Economipedia.com: https://economipedia.com/definiciones/logistica-de-almacenamiento.html](https://economipedia.com/definiciones/logistica-de-almacenamiento.html)
- Martínez Madrid, J. (2018). PLAN DE MEJORAMIENTO: CARGUE Y DESCARGUE DE MATERIAL LOS FIERROS. Medellín, Colombia. Obtenido de <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/372/PLAN%20DE%20MEJORAMIENTO%20CARGUE%20Y%20DESCARGUE%20DE%20MATERIAL%20LOS%20FIERROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Miranda Torres, M., & Asanza Molina, M. (noviembre de 2016). "Manual de procedimiento en la empresa". *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/11/manual.html>
- Morlino, L. (1986). Consolidación democrática, definición, modelos, hipótesis. *Revista española de investigaciones sociológicas*(35). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=249102>
- Navarro, J. (2018). *Definición ABC - CONTROL DEL TRÁFICO AÉREO*. España. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/tecnologia/control-trafico-aereo.php>
- NIMF 25. (2006). *Envíos en tránsito*. Obtenido de [https://www.ippc.int/static/media/files/publication/es/2016/01/ISPM\\_25\\_2006\\_Es\\_2016-01-14.pdf](https://www.ippc.int/static/media/files/publication/es/2016/01/ISPM_25_2006_Es_2016-01-14.pdf)
- Nuño, P. (2007). *La logística empresarial*. Obtenido de [emprende pyme.net: https://www.emprendepyme.net/la-logistica-empresarial.html#:~:text=La%20log%C3%ADstica%20empresarial%20implica%20un,producci%C3%B3n%20y%20comercializaci%C3%B3n%20de%20mercanc%C3%ADas.&text=Es%20necesario%20un%20estudio%20y,m%C3%A1s%20eficaz%20y%20eficient](https://www.emprendepyme.net/la-logistica-empresarial.html#:~:text=La%20log%C3%ADstica%20empresarial%20implica%20un,producci%C3%B3n%20y%20comercializaci%C3%B3n%20de%20mercanc%C3%ADas.&text=Es%20necesario%20un%20estudio%20y,m%C3%A1s%20eficaz%20y%20eficient)
- Orjuela Castro, J., & Castro Ocampo, Ó. (2005). Operadores y plataformas logísticas. *Tecnura*, 8(16). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2570/257020406011.pdf>
- Pallares, Z. (2005). *Hacer empresa; Un reto* (Cuarta ed.). Editorial Nueva Empresa. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>
- Pérez Porto, J. (2019). *Definición de proponer*. Obtenido de <https://definicion.de/proponer/>
- Pulgar, M. (6 de Abril de 2010). *Servicios generales en la empresa moderna*. Obtenido de [gestiopolis.com: https://www.gestiopolis.com/servicios-generales-empresa-moderna/](https://www.gestiopolis.com/servicios-generales-empresa-moderna/)
- Quintero, V. (1995). *Evaluación de proyectos. construcción de indicadores*. Bogotá, Colombia. Obtenido de <http://www.redeamerica.org/buenaspracticas/documents/Manual%20de%20Evaluacion.pdf>
- Raffino, M. (2020). *"Puntualidad"*. Argentina. Obtenido de <https://concepto.de/puntualidad/>

- Rivera, H. (Septiembre de 2009). The Concept of Corporate Strategy. *Scielo; Innovar*, Vol. 19(35). Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-50512009000300012](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512009000300012)
- Robbins, S., & Coulter M. (2005). Administración. *Comportamiento*, 7. Obtenido de [www.cibereduca.com/cive](http://www.cibereduca.com/cive)
- Rodríguez, L. (2005). *LA EXPLICACIÓN HISTÓRICA DEL DERECHO ADMINISTRATIVO*. México. Obtenido de <https://www.arcgis.com/apps/Cascade/index.html?appid=1bcdb7b3e25541cb95270080c645760b>
- Romero Zúñiga, C., & Mendoza Cataño, C. (2018). Logística en los canales de distribución de marketing en las empresas de artesanías wayuu. *Espacios*. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n47/a18v39n47p02.pdf>
- Sabino , C. (1992). *EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN*. (E. Panapo, Ed.) Caracas, Venezuela. Obtenido de [https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-investigacion\\_carlos-sabino.pdf](https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-investigacion_carlos-sabino.pdf)
- Sáinz de Andino , P. (1982). *El pensamiento administrativo* (Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) ed., Vol. 7). Madrid, España. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=104227>
- Saucedo López, R. (2001). *CADENA DE SUMINISTRO*. Nuevo León, México. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/4883/1/1020145686.PDF>
- Selltiz, C. (1980). *Métodos de Investigación en las Relaciones Sociales* (Novena ed.). Madrid, España: Editorial RIALP S.A. Obtenido de <https://tendimag.files.wordpress.com/2020/03/selltiz-claire-et-alii.-metodos-de-investigacion-en-las-relaciones-sociales.-capc3adtulo-3.-.pdf>
- SENAE. (2015). *Servicio Nacional de Aduana del Ecuador - Plan estratégico*. Obtenido de Dirección de Planificación y Control de Gestión Institucional: [https://www.aduana.gob.ec/files/pro/leg/tra/k\\_ago\\_2015\\_PlanEstrategico.pdf](https://www.aduana.gob.ec/files/pro/leg/tra/k_ago_2015_PlanEstrategico.pdf)
- Serna, H. (2006). *Conceptos básicos. En Servicio al cliente*. Colombia: Panamericana editorial Ltda. Obtenido de <http://importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco->

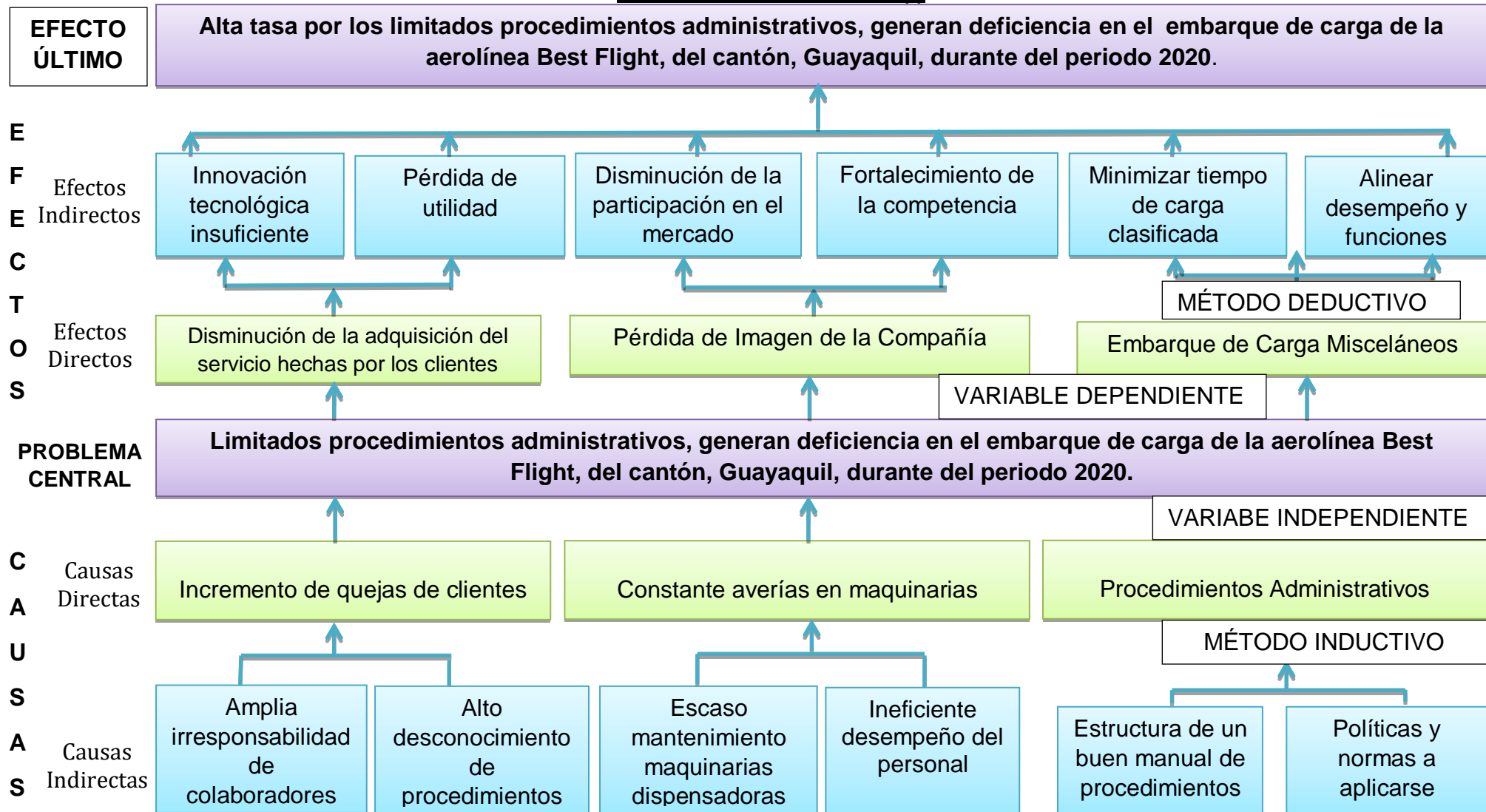




## Anexos

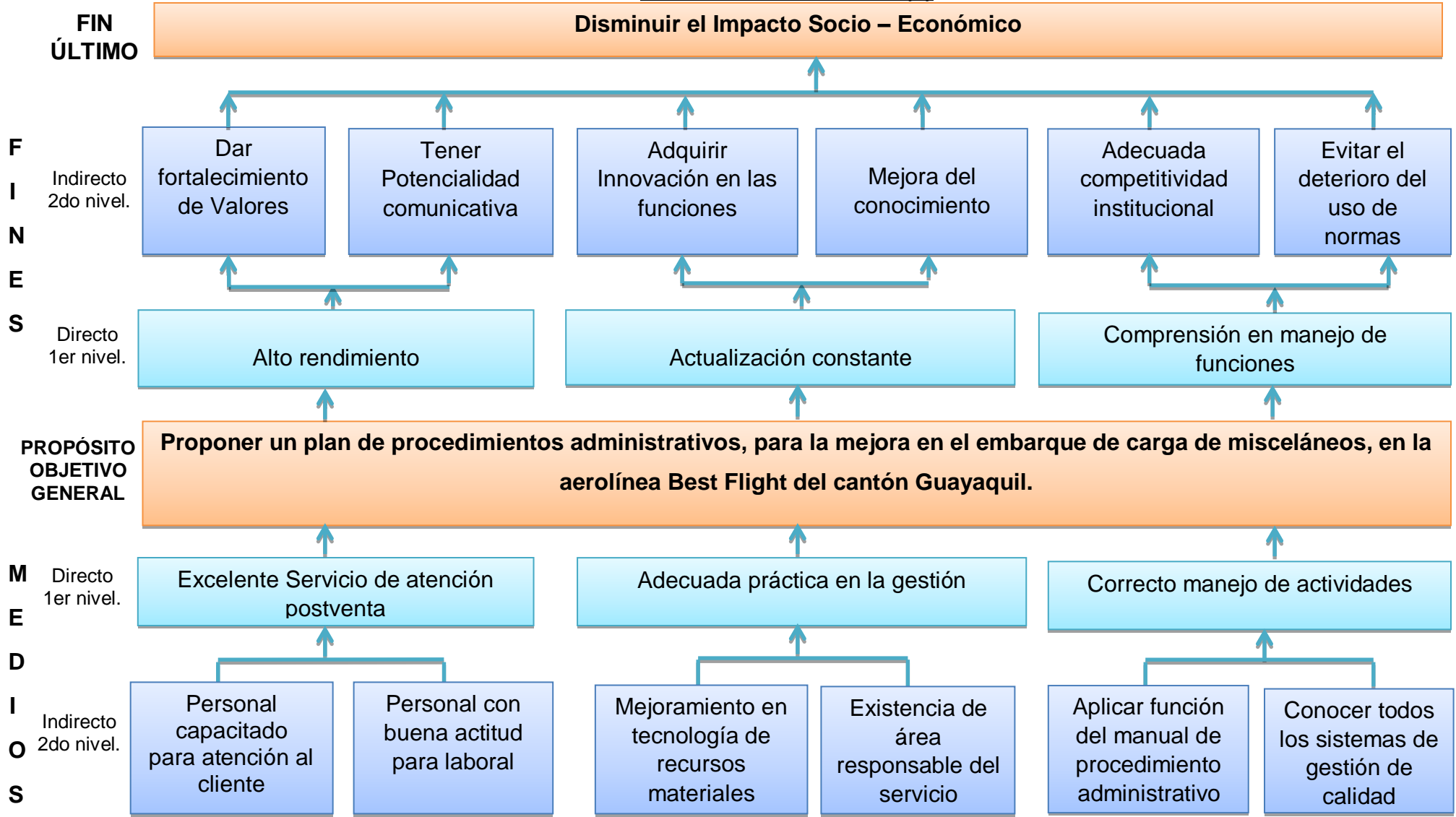
### Anexo 1.- Árbol del problema

#### ÁRBOL DE PROBLEMAS (-)



Anexo 2.- Árbol de objetivos

**ÁRBOL DE OBJETIVOS (+)**



**Anexo 3.- Foto de área de carga de mercancía.**



**Anexo 4.- Foto de área de almacenaje de mercancías**



**Anexo 5.- Encuesta 1 al personal de la empresa**



**Anexo 6.- Encuesta 2 al personal de la empresa**

