



**INSTITUTO SUPERIOR TECNÓLOGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

**Proyecto de investigación previo a la obtención de título de:
TECNOLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORA PARA LA LOGÍSTICA
DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA
EN LA EMPRESA
COMDEGO S.A.**

Autora: Flores Ramírez Desireé Patricia

Tutor: PhD. Luis Ricardo Rodríguez Ayala

Guayaquil, Ecuador

2018



DEDICATORIA

El presente proyecto va dedicado a mis padres, personas especiales en mi vida por innumerables motivos que me ayudaron a encaminarme por el buen camino y así lograr el objetivo deseado como profesional, por brindarme confianza, consejos, oportunidad y recursos para lograrlo, a mi prometido gracias por estar siempre en estos momentos difíciles y brindarme su amor incondicional, paciencia y compromiso, y por último a esos verdaderos amigos con los que compartimos todos estos años juntos.

Flores Ramírez Desireé Patricia

AGRADECIMIENTO

Ante todo agradezco a dios por darme la oportunidad que nos ha brindado para realizar mi proyecto, a mis padres que siempre me han dado su apoyo incondicional en mis estudios.

A mis docentes por ser la guía en nuestros estudios los cuales nos han capacitado arduamente y profesionalmente para la elaboración de este proyecto.

También agradezco a la empresa COMDEGO S.A. (transporte de carga pesada por carretera) por la información para llevar a cabo el proyecto por parte del Ing. Daniel Guerra Orlando ya que en él se obtuvo una gran orientación en el tema de mejoras en la logística de transporte, y permitirme ser parte de su gran familia laboral.

Flores Ramírez Desireé Patricia



CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora para la logística de transporte de carga pesada en la empresa COMDEGO S.A.”** y problema de investigación: **¿Qué factores afectan a la organización del desarrollo de los viajes de transporte de carga pesada, en el proceso de la logística interna de la compañía COMDEGO S.A., en el periodo 2017?**, presentado por Flores Ramírez Desireé Patricia como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Flores Ramírez Desireé Patricia

Tutor:

PhD. Luis Ricardo Rodríguez

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Flores Ramírez Desireé Patricia en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación propuesta de mejora para la logística de transporte de carga pesada en la empresa COMDEGO S.A, de la modalidad de SEMIPRESENCIAL realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de ADMINISTRACION DE EMPRESAS, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

Desireé Patricia Flores Ramírez

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 0924489024

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCIT

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**Unidad académica de ciencias comerciales, administrativas y
ciencias**

**PROYECTO DE INVESTIGACION PREVIO A LA OBTENCIÓN DE:
TECNOLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

Propuesta de mejora para la logística de transporte de carga pesada en la
empresa Comdego S.A.

Autora: **Flores Ramírez Desireé Patricia**

Tutor: **PhD. Luis Ricardo Rodríguez**

RESUMEN

La investigación realizada en la empresa Comdego S.A., la cual esta se dedica a la prestación de servicios de transporte de carga pesada por carretera, esta cuenta con un proceso de logística para resolver problemas en el traslados de diferentes tipos de mercancías como un proceso para resolver problemas de transporte de productos de las empresas. En la empresa el servicio de logística presenta retrasos considerables en los procesos y la organización de los viajes por lo cual surge la necesidad de proponer acciones que permitan presentar un mejor servicio de logística a los clientes para el desarrollo de la investigación se aplicó los tipos de investigación como una metodología investigativa conjuntamente con los instrumentos donde el más utilizado fue la observación y la encuesta la cual permitió obtener resultados de las áreas principales a mejorar obteniendo como resultado mejoras de los procesos para la organización en el transporte.



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnología en Administración
de Empresas

Tema

Propuesta de mejora para la logística de transporte de carga pesada en la
compañía Comdego s.a.

Autora: **Flores Ramírez Desireé Patricia**

Tutor: **PhD. Luis Ricardo Rodríguez**

ABSTRACT

The investigation carried out in the company Comdego S.A, which is dedicated to the provision of heavy cargo transport services by road, this has a logistics process to solve problems in the transfer of different types of goods as a process to solve problems of transportation of products of companies. In the company the logistic service presents considerable delays in the processes and the organization of the trips, for which the need arises to propose actions that allow to present a better logistic service to the clients for the development of the research the types of research as a research methodology in conjunction with the instruments where the most used was the observation and the survey which allowed obtaining results from the main areas to be improved, resulting in improvements of the processes for the organization in transport.

ÍNDICE GENERAL

Contenido:	Páginas:
PORTADA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1. Planteamiento del problema	1
1.1 Ubicación del problema en un contexto	1
1.2 Situación conflicto	3
1.3 Delimitación del problema.....	4
1.4 Formulación del problema.....	5
1.5 Variables de la investigación.....	5
1.6 Evaluación del problema.....	5
1.7 Objetivos de la investigación.....	6
1.7.1. Objetivo general.....	6
1.7.2. Objetivos específico	6

1.8. Justificación e importancia	7
--	---

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8
2.1 Antecedentes históricos	8
2.2 Antecedentes Referenciales	10
2.3 Variables de la investigación.....	17
2.4 Fundamentación legal.....	18
2.5 Definiciones conceptuales	28

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1 Presentación de la empresa	29
3.1 Misión	30
3.2 Visión	30
3.3 Organigrama de la empresa:	31
3.2 Diseños de investigación	32
3.2.1 Métodos de investigación.....	32
3.2.2 Tipos de investigación	32
3.2.3 Población y muestra	32
3.2.4 Instrumentos de investigación.....	33

CAPÍTULO IV

4. Análisis e interpretación de resultados

4.1. Plan de mejora.....	47
4.2. PLAN DE MEJORA	48
4.3. RECOMENDACIONES.....	49

4.4. CONCLUSIONES	50
BIBLIOGRAFÍA.....	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Contenido:	Páginas:
Figura 1: Organigrama general	31
Figura 2: Departamento de operaciones.....	31
Figura 3: Organización de la logística.....	37
Figura 4: Organización de la logística.....	38
Figura 5: Proceso interno de logística.....	39
Figura 6: Política de logística	40
Figura 7: Administración de procesos logísticos.....	41
Figura 8: Organización interna.....	42
Figura 9: Capacitación	43
Figura 10: Normas internas.....	44
Figura 11: Servicio de logística	45
Figura 12: Eficiencia del transporte.....	46

ÍNDICE DE CUADROS

Contenido:	Páginas:
Cuadro 1: Muestra	33
Cuadro 2: Técnicas.....	33
Cuadro 3: Organización de viajes.....	37
Cuadro 4: Organización de la logística	38
Cuadro 5: Proceso interno de logística	39
Cuadro 6: Política de logística	40
Cuadro 7: Administración de procesos logísticos	41
Cuadro 8: Organización interna	42
Cuadro 9: Capacitación	43
Cuadro 10: Normas internas.....	44
Cuadro 11: Servicio de logística	45
Cuadro 12: Eficiencia del transporte	46
Cuadro 13: Plan de mejora	48

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1. Planteamiento del problema

1.1 Ubicación del problema en un contexto

La dirección logística es un proceso para las empresas que sirve como guía para determinar la administración de tareas planificadas para ser llevadas a cabo, por lo cual tener en las compañías procesos organizados con una logística eficiente genera que las actividades y la administración sea productiva.

La logística en los últimos periodos desde su aparición para las organizaciones sirve para determinar las acciones que se llevar en cualquier área o empresa internamente.

Los servicios de logística por medio del tiempo han sido de ayuda como herramienta para la administración y organización de las empresas, reduciendo considerablemente los altos costes almacenamiento y transporte.

Teóricamente la logística es la cual concluye que teóricamente la logística es el proceso de planificar las actividades para el desarrollo de las funciones necesarias llevarlas a cabo en cualquier proyecto, como lo afirma (Gomez, 2014, p. 4).

La importancia de este proceso para las empresas es la planificación que se determina mediante un proceso de estudio basándose en actividades que se van a desarrollar previamente y se refleja en los clientes externos.

A nivel internacional se presenta una creciente alza de los procesos en el área comercial significando un arduo trabajo para los procesos de logística, donde se menciona que la logística de transporte cumple una función relevante para las empresas que contratan este servicio.

En la actualidad los problemas de la logística están conformados en varios aspectos uno de ellos es en el área del transporte, debido a que a nivel nacional hay muchas organizaciones que generan este servicio, por lo cual presentar un desarrollo de los viajes del transporte de los productos lograra como resultado que estas organizaciones presenten servicios eficientes.

Los efectos de la ineficiencia en la distribución de la organización de los viajes del transporte de los productos del comercio se van reflejados en un nivel administrativo y económico debido a que esta ineficiencia genera gastos.

El transporte es un sector estratégico para la economía, pues esta permite el traslado de personas y mercancías, esto a nivel nacional e internacional tiene un papel predominante para las empresas según lo afirma (Cabrera, 2011, p. 15).

La falta de organización en las diferentes empresas genera que los procesos sean desarrollados de manera alterna sin una guía de viajes que permitan un control en los mismos, la logística interna de las empresas permite que estas conozcan la planeación de las actividades que se realizan.

El problema de investigación de la falta de coordinación y ordenación de la logística en las empresas genera que tengan una administración ineficiente, por esto generar procesos que son planificados determina como resultado el proceso del cumplimiento del propósitos de las diferentes áreas de una empresa.

En la empresa COMDEGO S.A se presenta el problema de la falta de organización en los procesos de la planeación de la logística interna que ocasiona las consecuencia de que la dirección de la empresa falle internamente generando, que diversas áreas ejecuten procesos más lentos de lo debido.

Para esta empresa ubicada en el norte de Guayaquil en el Km 11 Vía a Daule Lotización Inmaconsa Manzana 28 Solar 28 atrás del parque california 2, la organización de la logística presenta procesos que generan desorganización interna por lo cual se desarrolla la investigación para generar propuestas de mejoras.

1.2 Situación conflicto

Comdego S.A., la constituyo como empresa el Ing. Daniel Enrique Guerra Orlando en el año 2002, como respuesta a las necesidades del mercado de una empresa especializada en el transporte de contenedores.

Durante estos años de trayectoria, la empresa ha conseguido la fidelización de sus clientes, que de manera general son exportadores a nivel nacional.

En la actualidad cuenta con una plantilla de aproximadamente 20 empleados con amplia experiencia en el sector, capaces de ofrecer a los clientes las más optimas soluciones a sus necesidades de transporte a nivel nacional.

La empresa ubicada en el norte de Guayaquil en el Km 11 Vía a Daule Lotización Inmaconsa manzana 28 solar 28 atrás del parque california 2, ofrece servicios puerta a puerta, gozan de un amplio reconocimiento en el sector y la excelente relación, precio que permiten dar cobertura a cualquier necesidad de los clientes.

En el proceso de la logística para la empresa sirve como guía para determinar la administración de procesos planificados para poder ser llevados a cabo, por lo cual tener en la empresa procesos eficientes genera que las actividades y la administración sea productiva laboralmente.

La falta de organización en las distintas empresas las cuales genera que los procesos sean desarrollados de manera alterna sin una guía de procesos que permitan un control en los mismos, en la logística interna de las empresas permite que estas mismas conozcan la planeación de las actividades que se realizan.

En la actualidad el problema de investigación es la falta de coordinación de la logística esto genera que tenga una administración ineficiente, por esto los procesos que son planificados se determina como resultado en el cumplimiento de las propósitos de las diferentes áreas de una empresa.

La empresa COMDEGO S.A., presenta problemas en la organización de los procesos logísticos en los que se ve afectados la coordinación de la logística interna de la empresa.

1.3 Delimitación del problema

Tema: Propuesta de mejora para la logística de transporte de carga pesada en la empresa Comdego S.A.

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

Campo: Organización de viajes

Área: Logística

Aspecto: Organización de procesos

Periodo: 2017

1.4 Formulación del problema

¿Qué factores afectan a la organización del desarrollo de los viajes de transporte de carga pesada, en el proceso de la logística interna de la empresa COMDEGO S.A., en el periodo 2017?

1.5 Variables de la investigación

Variable independiente: Organización

Variable dependiente: Logística Interna.

1.6 Evaluación del problema

Delimitado:

El problema de investigación presenta efectos negativos para la empresa debido a que la distribución no tiene una organización eficaz generando que se presente varios elementos a considerar en la logística del transporte.

Claro:

El propósito de la investigación es tratar que los procesos de logística del transporte de la empresa logren mejores procesos internos.

Evidente:

Por lo cual en evidencia del problema las observaciones que tiene la investigación es la solución como acción de mejora para los aspectos que se identificó.

Concreto:

En este aspecto la investigación buscara que los procesos de logística de transporte sean adecuados para la empresa y sus clientes.

Relevante:

Esta investigación para la comunidad presenta una utilidad en lo que se refiere a los aspectos teóricos y procesales.

Original:

La investigación para la empresa donde se realizara el estudio presenta que no tiene antecedente de la elaboración de proyecto, en esta área específica deduciéndose que el enfoque de este proyecto es novedoso para el desarrolla empresa.

1.7 Objetivos de la investigación**1.7.1. Objetivo general**

Identificar las causas que determinan la ineficiencia en la logística interna y la organización de los procesos para el desarrollo de los viajes de transporte de carga pesada de la compañía COMDEGO S.A.

1.7.2. Objetivos específico

- ❖ Una propuestas de mejorar para la organización de la logística de la empresa para los procesos.
- ❖ Alcanzar la satisfacción de sus clientes por eficientes servicios que reciban.
- ❖ Implementar un proceso logístico que sirva para mejorar la eficiencia de la empresa COMDEGO S.A.

1.8. Justificación e importancia

El proceso de investigación de la elaboración del trabajo es realizado debido a la presencia de problemas que se presentan en la empresa en base al tema planteado, presentando la conveniencia que será de utilidad para la dirección y planeación sirviendo como base para lograr un proceso más eficiente en el área de logística de la empresa.

La relevancia social de la investigación es presentada identificada en relación a la problemática planteada del área de la logística del transporte, evaluando que esto no presenta un organización por lo cual como proyecto investigativo se elaborara acciones que permitan a la empresa mejores procesos logístico para los trabajadores como una sociedad colectiva.

En relación a la implicación práctica esta investigación ayudara a generar propuestas de mejora que como una solución, para los procesos que se involucran la logística y entrega de las encomiendas, siendo así que este problema real que tiene la empresa afecta a la distribución de los diversos procesos de transporte, de la cual se harán alternativas como una solución viable para la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 Antecedentes históricos

La logística en la dirección de las empresas en los últimos años ha tenido la función de la administración, se origina en los ejércitos principalmente en el romano, esta área en el entorno militar se enfocaba en el arte de mover las tropas sobre el terreno y las aprovisiones de los víveres, como lo deduce (Bòria, 2006, Universidad de Barcelona, p. 19).

La logística durante el siglo XX, herramientas como son el lote óptimo, punto de pedido, rutas de transporte entre otras concluyeron en unas conductas integradoras como gestión de stocks, gestión de materiales, distribución física entre otras. A partir de los años 70 el campo de logística se la convirtió en una nueva disciplina a la que se la denominó logística empresarial o integral que con el paso de los tiempos adquirió relevancia en la gestión debido al coste y a las diversas estrategias empresariales.

La logística fue creada como un método de cálculo aplicado a la administración pero este es opuesto a las ciencias matemáticas, la logística se la comenzó a utilizar en los ejércitos en los cuales uno de los primeros fue el romano Según lo afirma (Escudero, 2014, Parainfo p. 2).

Para el año 1591, la logística retoma sus orígenes cuando el matemático François Viète hace una introducción a la logística numerosa y logística alfabética pero a su vez esta se la siguió aplicando en el área militar.

Introducida la logística como una herramienta para el cálculo en estas áreas, en el siglo XVII el ejército mediante la aplicación de nuevos cargos adaptó esta herramienta para sus tropas militares.

Para la época del siglo XIX el concepto de logística se lo reconoció como una arte para el área de las guerras y los movimientos de las diferentes tropas en las campañas, en lo que se respecta a su alojamiento, transporte y aprovisionamiento.

Después de la segunda guerra la logística fue aplicada para la administración de las empresas logrando que las técnicas de esta área logaran evolucionar de forma rápida y acertada.

Según (Escudero, 2014, Parainfo, p. 6), la logística es aplicada en las empresas para la identificación de las actividades con el aprovisionamiento transporte de los productos.

Lo logística es la organización y control del flujo y de las interrupciones en este como lo afirma (Castellano, 2015, ediciones uninorte, p.2).

Por lo cual se confirma que por medio de autor (Castellanos, 2009, ediciones uninorte, p. 18), afirma que desde los mediados de los años cincuenta del siglo XX, la evolución de la logística se empezó a evidenciar considerablemente en varios métodos cuantitativos y en el manejo de los transportes y aquellas estimaciones que la acompañaban.

El proceso de la logística a través de la historia obtuvo varios eventos en lo cual para el año 1956 la logística obtuvo una conceptualización para las operaciones de la organización de procesos y los costos que este incluye en su elaboración, para la década del año 1990 la logística se le consideró un avance considerable mejorando todo a lo que se le refiere, siendo esto la reducción de los costos entre los procesos para la organización de las empresas como lo afirma (Castellanos, 2009, ediciones uninorte, p. 19).

2.2 Antecedentes Referenciales

La organización es el proceso que ha surgido en varios campos en lo cual la teoría organizativa es la gestión de las operaciones de una empresa como lo afirma (Druker, 2008, Deusto, p. 12).

Las empresas y las organizaciones en general funcionan impulsadas por una serie de elementos uno de ellos es la organización de los procesos y la distribución para la dirección administrativa para las empresas.

La organización es la actividad compleja que requiere tomar múltiples decisiones y en la que influyen distintos factores como la característica de la entidad las relaciones y la cultura organizativa según (Sanchez, 2013, Parainfo, p. 4).

Lo logística es la organización y control del flujo y de las interrupciones en este como lo afirma (Castellano, 2015, ediciones uninorte, p.24), de los materias instrumentos y las personas que trabajan en una empresa.

Para (Escudero, 2014, Parainfo, p. 2), deduce que existen varias definiciones para aclarar lo que es la logística, por lo cual en base a este lo afirma como un proceso útil para gestionar y organizar los flujos de las mercancías, transporte energía e información dentro de la empresa.

Por lo cual teóricamente se puede decir que la logística forma parte de la cadena de suministro que está encargada de planificar, gestionar y controlar el flujo y el almacenamiento de los bienes, los servicios y la información generada.

2.2.1 Funciones de cadena de logistica

El proceso logístico se compone de una cadena o serie de etapas que pasan en una cadena continua, eso depende de una parte de la naturaleza del propio producto y por otra parte de la actividad principal de la organización que interviene como lo afirma (Escudero, 2014, Parainfo, p. 3), dentro de las funciones logísticas existen dos vías que son:

- Canal de aprovisionamiento
- Canal de distribución

Canal de aprovisionamiento: cuando el producto se traslada desde el centro de extracción a la fábrica o el almacén

Canal de distribución: es cuando el producto desde la fábrica o el almacén a los puntos de ventas.

La base y la función principal de la logística consiste en organizar, planificar y gestionar todas aquellas operaciones relacionadas con el flujo eficiente de las mercancías, materias primas y productos elaborados.

2.2.2 Funciones logísticas en empresas comerciales

Para las empresas comerciales su actividad se centra en las funciones de aprovisionamiento y distribución; los productos o mercancías son bienes que son comprados con el objetivo de revenderlos a terceros sin transformación previa.

Según (Escudero, 2014, Parainfo, p. 3), afirma que las funciones de la logística que están relacionadas con el flujo de materiales (almacenaje y transporte) se transforman de una organización a otra, por lo cual esto depende de los factores internos y demás aspectos de la compañía.

2.2.3 Objetivos de la logística

La logística posee como un objetivo principal la satisfacción de las mejores demandas de las condiciones de servicio, coste y calidad. Garantizar la calidad del producto o servicio es calificado como una ventaja sobre la competencia, por ello la logística se encarga de gestionar los medios como son el transporte de los productos, programas de gestión administrativas entre otros elementos como lo afirma (Escudero, 2014, Parainfo, pág. 6).

Los objetivos que presentan la logística con una buena gestión y planificación son los siguientes:

- Adquirir los materiales en las condiciones más adecuadas, de esta forma evitamos realizar operaciones de preparación y adaptación posterior.
- Disminuir los costos de transporte, realizando agrupación de cargas y minimizando etapas y distancias en el recorrido.
- Disminuir los valores de la manipulación, procurando cambiar los productos de lugar la cantidad menos posible.
- Disminuir los grupos de clasificación del stock, así como minimizar el volumen el espacio y el número de recintos destinados al almacenaje.
- Disminuir cantidad de los procesos de revisiones y control de existencia, procediendo a hacer las necesarias de la forma más fácil y cómoda posible.

Por medio de un procesos de logística las organizaciones tratan de integrar sus procesos de producción propio, con las de distintas empresas de las cuales estas envían o reciben materiales, la logística empresarial se la puede comprender como la planificación, la organización y el control de la totalidad de las actividades que están relacionadas con la obtención, el transporte y el almacenamiento de materiales y productos, la meta perseguida es la satisfacción de las necesidades y los requisitos de la demanda, de una manera oportuna y eficaz como el mínimo coste posible según lo afirma (Cuatrecasas, 2012, Ediciones Díaz de Santo, p. 531).

La importancia de la función que desempeña la logística radica en que la rapidez y eficacia con que puede administrarse y gestionarse los sistemas productivos.

Por lo tanto se puede decir que la meta de la logística es conseguir que los productos y los servicios obtengan adecuadamente un lugar apropiado en el momento exacto y en las condiciones exigidas, en los últimos periodos la función clave de la logística se la está añadiendo velozmente en las empresas, como una coordinación y un enlace entre:

- Mercado
- Canal de distribución
- Actividad operativa
- Proveedores

Las actividades logísticas dentro de la empresa se centran en tres áreas fundamentales:

- Proceso de aprovisionamiento
- Proceso de producción
- Proceso de distribución

Dentro de estos procesos se realizan varias acciones fundamentales como lo afirma (Cuatrecasas, 2012, Ediciones Díaz de Santo, p. 532), dando así a la logística empresarial un valor de flexibilidad y rapidez a las respuestas que originan el mercado, las actividades de los procesos son las que se mencionan por lo consiguiente:

- El proceso de pedidos, es la actividad que origina el movimiento de los productos y el cumplimiento de los servicios solicitados.
- La gestión de los inventarios que tiene por propósito fundamental proporcionar la requerida disponibilidad de los productos.
- La actividad del transporte que es relevante en cualquier organización.
- Y la definición del grado del servicio ofrecido a los clientes, que establecen la calidad de respuesta que han de tener todas las actividades de la cadena de logística.

2.2.4 Canal de distribución

En canal de distribución para (Escudero, 2014, Ediciones Díaz de Santo, p. 7), es comprendida como el recorrido que realiza el producto desde el origen (fabricante) hasta el cliente, dicho proceso es realizado por medio de múltiples etapas, y donde en el proceso intervienen múltiples intermediarios entre el fabricante y el consumidor.

2.2.5 La gestión de canales

Un canal es aquella esencia del modo cómo interactúan los clientes y el negocio, esto es todo lo que encierra el cómo y el donde las personas compran un producto o servicio y donde va a ser utilizado este producto o servicio, esta es también comprendida como una ruta del negocio hacia el cliente y la relación que ambos mantienen.

La gestión de canales es la manera de cómo la empresa por medio de su logística logra crear nuevas formas de conexiones con los clientes, como lo afirma (Wheeler, 2005, Norma, p. 2), a fin de explotar las nuevas oportunidades comerciales.

Por otra parte la gestión de los canales de la logística es la manera sistematizada de llegar a los clientes, estén donde estén por las distintas formas que estos elijan.

2.2.6 Importancia de la logística

La logística es actualmente una importante actividad económica que hace un uso extensivo de recursos como son el recurso humano y el material para cuyo efecto es determinar una eficiencia en la economía nacional según (Miquel, 2008, ESIC, p. 439).

Los costes de la logística son la carga financiera que tienen varios procesos estos determinan la calidad de los procesos, dentro de los costes existen cuatro procesos que son:

- Transporte
- Almacenaje
- Inventario
- Administración

Asignar un precio a los costes logísticos, debido a que estos varían sustancialmente de unos sectores a otros.

Existen dos tipos de logística en base a la función de la empresa que son:

Logística interna; según (Santos, 1995, Parainfo, pág. 4), la logística interna es aquella que está relacionada con los movimientos que son realizados dentro de la organización, incluso si esta tiene vinculación con entidades externas a la organización.

Logística externa; según (Santos, 1995, Parainfo, pág. 4), es la que está relacionada con los movimientos que se producen entre la empresa y sus clientes.

2.2.7 Logística del transporte

El transporte de las mercancías es la actividad que está encaminada al traslado de los productos desde un punto de origen hasta un lugar de destino según (Anaya , 2015, ESIC, p.55).

Los puntos de origen y destino se deben encontrar en lugares geográficos físicamente separados, ya que los traslados dentro de un área de trabajo los movimientos de los productos son definidos como la manipulación de los mismos.

Se comprende por mercancía, al producto bien sea en forma de materia prima o producto terminado, que constituye la base del tráfico mercantil.

Brevemente se define que la función del transporte, es la que se ocupa de las actividades que están relacionadas directa e indirectamente con la necesidad de colocar los productos en los puntos de destinos correspondientes, de acuerdo con unos términos condicionales que son la seguridad, rapidez y el coste como lo afirma según (Anaya , 2015, ESIC, p.56).

El transporte de mercancías es una función de relevante dentro de la logística, ya que con él están involucrados fundamentalmente tres aspectos tales como la calidad del servicio que se presta al cliente, los costes añadidos al producto y las inversiones del capital requeridas.

La actividad del transporte está vinculada con varios aspectos, tanto desde el punto de vista jurídico, como técnico-económico o logístico, esta investigación se focaliza la atención específicamente en los aspectos

logísticos, técnicos y económicos, dando solo unas pequeñas pinceladas de los aspectos jurídicos.

2.3 Variables de la investigación

Variable independiente: Organización

La organización es comprendida como un conjunto estructurado de componentes que son realizados para la administración de una empresa, por lo cual dentro de los procesos administrativos la organización es mencionada como una fase en la dirección y gestión administrativa.

Variable dependiente: Logística Interna.

Es la que se relaciona con los movimientos que se producen dentro de la empresa, y esta puede comprenderse como la gestión de las actividades y operaciones que son necesarias para obtener una visión logística de los procesos característicos de una institución.

Es el conjunto de los medios y métodos que permiten llevar a cabo la organización de una empresa o de un servicio. La logística empresarial implica un cierto orden en los procesos que involucran a la producción y la comercialización de mercancías.

2.4 Fundamentación legal

CÓDIGO DE COMERCIO

Título V DEL TRANSPORTE EN GENERAL

Art. 205.- El transporte es un contrato en virtud del cual uno se obliga, por cierto precio, a conducir de un lugar a otro, personas que ejerzan el comercio o viajen por alguna operación de tráfico, o mercaderías ajenas, y a entregar éstas a la persona a quien vayan dirigidas.

Llamase porteador el que contrae la obligación de conducir. El que hace la conducción por agua toma el nombre de patrón o barquero. Denominase cargador, remitente o consignaste el que, por cuenta propia o ajena, encarga la conducción. Se llama consignatario la persona a quien se envían las mercaderías.

Una misma persona puede ser, a la vez, cargador y consignatario. La cantidad que el cargador se obliga a pagar por la conducción, se llama porte. El que ejerce la industria de hacer transportar personas o mercaderías, por sus dependientes asalariados y en vehículos propios, o que se hallen a su servicio, se llama empresario de transporte, aunque algunas veces ejecute el transporte por sí mismo.

Art. 206.- Aunque el transporte imponga la obligación de hacer, el que se obliga a conducir personas o mercaderías puede, bajo su responsabilidad, encargar la conducción a un tercero. En este caso, el que primitivamente ha tomado sobre sí la obligación de conducir, conserva su carácter de porteador respecto del cargador con quien ha tratado, y toma el carácter de cargador respecto del que efectivamente haga la conducción de las personas o mercaderías.

Art. 207.- El transporte es resoluble a voluntad del cargador, antes o después de comenzado el viaje: en el primer caso, el cargador pagará al porteador la mitad y en el segundo la totalidad del porte estipulado.

Art. 208.- Es también resoluble de parte de ambos contratantes, por la supervenencia de un suceso que impida emprender el viaje, como pérdida de los efectos, declaración de guerra, prohibición de comerciar, interceptación de caminos por tropas enemigas, u otros acontecimientos análogos.

En cualquiera de estos casos, la resolución se verifica sin indemnización, y cada una de las partes sufre las pérdidas de sus aprestos y los perjuicios que le cause la resolución.

Art. 209.- Las disposiciones del presente Título son obligatorias a toda clase de portadores, cualquiera que sea la denominación que vulgarmente se les aplique, inclusive las personas que se obliguen ocasionalmente a conducir pasajeros o mercaderías.

Art. 210.- Hay empresarios particulares y empresarios públicos de transporte.

Son empresarios particulares los que, ejerciendo la industria de conductor, no han ofrecido al público sus servicios, y se encargan libremente de la conducción de personas o mercaderías a precios convenidos.

Son empresarios públicos los que tienen anunciado y abierto al público un establecimiento de conducciones, y los ejecutan en los períodos, por el precio y las condiciones que prefijan sus anuncios.

Sección III

DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL CARGADOR

Art. 217.- El cargador está obligado a entregar las mercaderías al porteador bien acondicionadas y en el tiempo y lugar convenidos, y a suministrarle los documentos necesarios para el libre tránsito o pasaje de la carga.

Art. 218.- No habiendo carta de porte o no enunciándose en ella el estado de las mercaderías, se presume que han sido entregadas al porteador sanas y en buena condición.

Art. 219.- No verificándose la entrega de los efectos en el tiempo y paraje convenidos, podrá el porteador solicitar la resolución del contrato y el pago de la mitad del porte estipulado; pero si prefiriese llevar a cabo la conducción, el cargador deberá pagarle el aumento de costos que le ocasionare el retardo de la entrega.

Art. 220.- Los comisos, multas y en general, todos los daños y perjuicios que sufiere el porteador por estar desprovisto de los documentos indispensables para el expedito pasaje de las mercaderías, serán de la exclusiva responsabilidad del cargador.

Art. 222.- Aun cuando el cargador no sea propietario de las mercaderías, sufrirá las pérdidas y averías de ellas, siempre que en la redacción de la carta de porte les hubiere atribuido una distinta calidad genérica de la que realmente tuvieren.

En ningún caso podrá el cargador hacer responsable al porteador de las pérdidas o averías que sufrieren los efectos que no se han expresado en la carta de porte; ni pretender que los efectos expresados en la carta tenían una calidad superior a la enunciada en ella.

Art. 225.- Si la variación de destino exigiere el cambio de ruta o un viaje más largo y dispendioso, el cargador y el porteador acordarán la alteración que haya de hacerse en el porte estipulado; y en defecto de acuerdo, el porteador cumplirá su obligación entregando las mercaderías en el lugar que designe el contrato.

Art. 226.- Si el valor de las mercaderías fuere insuficiente para cubrir el porte y los gastos de conservación, y por este motivo no quisiere recibirlas el consignatario, el cargador deberá pagarlos.

Art. 227.- Salvo lo dispuesto en el Art. 185, letra ñ) [Art. 35, numeral 7] (328) de la Constitución de la República, el cargador tiene preferencia sobre todos los acreedores del porteador, para ser pagado del importe de la indemnización a que tenga derecho por causa de retardo, pérdidas, faltas o averías, con el valor de las bestias, carruajes, barcas, aparejos y demás instrumentos principales o accesorios del transporte.

Reglamento a ley de transporte terrestre tránsito y seguridad vial

Art. 30.- Las ordenanzas que expidan los GADs (Gobiernos Autónomo Descentralizados) en el ejercicio de sus competencias en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, guardarán armonía con las políticas emitidas por el Ministerio del sector, y se enmarcarán en las disposiciones de carácter nacional emanadas de la ANT (Agencia Nacional de Transito). Para tales efectos, las ordenanzas que se expidieren deberán ser comunicadas a la ANT (Agencia Nacional de Transito) inmediatamente luego de su aprobación, para el control correspondiente.

Art. 32.- Para el ejercicio de las competencias establecidas en la Ley de Transporte Terrestre, los Gobiernos Autónomos Descentralizados incorporarán dentro de sus estructuras orgánicas y ocupacionales, previo estudio de la Agencia Nacional de Tránsito e informe favorable del Ministerio de Relaciones Laborales, las unidades de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, que dependerán operativa, orgánica, administrativa y financieramente de los GADs (Gobiernos Autónomo Descentralizados) correspondientes. Una vez que se cuente con el informe favorable del Ministerio de Relaciones Laborales, los GADs (Gobiernos Autónomo Descentralizados) emitirán la respectiva ordenanza. El Ministerio de Relaciones Laborales, en coordinación con la ANT (Agencia Nacional de Transito), establecerá los requisitos para el ingreso y desarrollo de carrera de los agentes civiles de tránsito, entre los que deberá constar la capacitación previa y obligatoria por parte de la ANT (Agencia Nacional de Transito). Serán las encargadas de coordinar con las Unidades Administrativas Regionales o Provinciales, o con la CTE (Comisión de

Transito del Ecuador), según corresponda, en todos los casos que la ley exige una actuación coordinada de control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.

Art. 40.- El transporte terrestre de personas y bienes es un servicio esencial que responde a las condiciones de:

RESPONSABILIDAD.- Es responsabilidad del Estado generar las políticas, regulaciones y controles necesarios para propiciar el cumplimiento, por parte de los usuarios y operadores del transporte terrestre, de lo establecido en la Ley, los reglamentos y normas técnicas aplicables.

UNIVERSALIDAD.- El Estado garantizará el acceso al servicio de transporte terrestre, sin distinción de ninguna naturaleza, conforme a lo establecido en la Constitución de la República y las leyes pertinentes.

ACCESIBILIDAD.- Es el derecho que tienen los ciudadanos a su movilización y de sus bienes, debiendo por consiguiente todo el sistema de transporte en general responder a este fin.

COMODIDAD.- Constituye parte del nivel de servicio que las operadoras de transporte terrestre de pasajeros y bienes deberán cumplir y acreditar, de conformidad a las normas, reglamentos técnicos y homologaciones que para cada modalidad y sistema de servicio estuvieren establecidas por la Agencia Nacional de Tránsito.

CONTINUIDAD.- Conforme a lo establecido en sus respectivos contratos de operación, permisos de operación, autorizaciones concedidas por el Estado sin dilaciones e interrupciones.

SEGURIDAD.- El Estado garantizará la eficiente movilidad de transporte de pasajeros y bienes, mediante una infraestructura vial y de servicios adecuada, que permita a los operadores a su vez, garantizar la integridad física de los usuarios y de los bienes transportados respetando las regulaciones pertinentes.

CALIDAD.- Es el cumplimiento de los parámetros de servicios establecidos por los organismos competentes de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial y demás valores agregados que ofrezcan las operadoras de transporte a sus usuarios.

ESTANDARIZACION.- A través del proceso técnico de homologación establecido por la ANT (Agencia Nacional de Tránsito), se verificará que los vehículos que ingresan al parque automotor cumplan con las normas y reglamentos técnicos de seguridad, ambientales y de comodidad emitidos por la autoridad, permitiendo establecer un estándar de servicio a nivel nacional.

MEDIO AMBIENTE.- El estado garantizará que los vehículos que ingresan al parque automotor a nivel nacional cumplan con normas ambientales y promoverá la aplicación de nueva tecnologías que permitan disminuir la emisión de gases contaminantes de los vehículos.

TRANSPORTE TERRESTRE DE MERCANCIAS Y SUSTANCIAS TOXICAS Y PELIGROSAS

Art. 47.- El transporte terrestre de mercancías peligrosas tales como productos o sustancias químicas, desechos u objetos que por sus características peligrosas, corrosivas, reactivas, explosivas, tóxicas, inflamables, biológicas, infecciosas y radiactivas pueden generar riesgos que afecten a la salud de las personas expuestas, o causen daños a la propiedad y al ambiente, se regirán a lo establecido en las leyes pertinentes y en las normas de la Agencia Nacional de Tránsito, reglamentos INEN respectivos, los tratados y convenios internacionales ratificados por el Ecuador relativos a estos temas y la regulación emitida por los (Gobiernos Autónomo Descentralizados) de ser el caso.

LA CONSTITUCION DE COMPAÑIAS Y COOPERATIVAS DE TRANSPORTE TERRESTRE

Art. 53.- Las compañías y cooperativas que vayan a prestar servicios de transporte terrestre público o comercial, antes de constituirse, deberán obtener un informe previo favorable emitido por la ANT. El departamento técnico correspondiente realizará los estudios de factibilidad, que serán puestos a consideración del Director Ejecutivo de la Agencia para la emisión del informe previo, el mismo que será remitido al Directorio de la Agencia para su aprobación final, en caso de ser procedente. El procedimiento y los requisitos para la obtención de estos informes serán regulados por la ANT. Los informes previos tendrán una vigencia de 90 días.

Las operadoras podrán constituirse, en el caso de compañías, exclusivamente como sociedades de responsabilidad limitada, anónimas o de economía mixta.

CLASES DEL TRANSPORTE TERRESTRE

Art. 56.- El servicio por cuenta propia consiste en el traslado de personas o bienes dentro y fuera del territorio nacional realizado en el ejercicio de las actividades comerciales propias, para lo cual se deberá obtener una autorización. Los vehículos que se utilicen para esta clase de servicio, deberán ser de propiedad y estar matriculados a nombre de las personas naturales o jurídicas que presten este servicio. Los vehículos que consten matriculados a nombre de una persona natural o jurídica diferente, no podrán prestar el servicio de transporte por cuenta propia.

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

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

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

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

13. CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN, COMERCIO E INVERSIONES

DEL DESARROLLO PRODUCTIVO, MECANISMOS Y ÓRGANOS DE COMPETENCIA
DEL ROL DEL ESTADO EN EL DESARROLLO PRODUCTIVO

Art. 5.- Rol del Estado. El Estado fomentará el desarrollo productivo y la transformación de la matriz productiva, mediante la determinación de políticas y la definición e implementación de instrumentos e incentivos, que permitan dejar atrás el patrón de especialización dependiente de productos primarios de bajo valor agregado.

Un desarrollo logístico y de infraestructura que potencie la transformación productiva, para lo que el Estado generará las condiciones para promover la eficiencia del transporte marítimo, aéreo y terrestre, bajo un enfoque integral y una operación de carácter multimodal.

Art. 100.- Excepcionalidad.- En forma excepcional debidamente decretada por el Presidente de la República cuando sea necesario y adecuado para satisfacer el interés público, colectivo o general, cuando no se tenga la capacidad técnica o económica o cuando la demanda del servicio no pueda ser cubierta por empresas públicas o mixtas, el Estado o sus instituciones podrán delegar a la iniciativa privada o a la economía popular y solidaria, la gestión de los sectores estratégicos y la provisión de los servicios públicos de electricidad, vialidad, infraestructuras portuarias o aeroportuarias, ferroviarias y otros.

PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR

Objetivo 1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas

El garantizar una vida digna en igualdad de oportunidades para las personas es una forma particular de asumir el papel del Estado para lograr el desarrollo; este es el principal responsable de proporcionar a todas las personas –individuales y colectivas–, las mismas condiciones y oportunidades para alcanzar sus objetivos a lo largo del ciclo de vida, prestando servicios de tal modo que las personas y organizaciones dejen de ser simples beneficiarias para ser sujetos que se apropian, exigen y ejercen sus derechos.

Se ha decidido construir una sociedad que respeta, protege y ejerce sus derechos en todas las dimensiones, para, en consecuencia, erigir un sistema socialmente justo y asegurar una vida digna de manera que las personas, independientemente del grupo o la clase social a la que pertenezcan, logren satisfacer sus necesidades básicas, tales como: la posibilidad de dormir bajo techo y alimentarse todos los días, acceder al

sistema educativo, de salud, seguridad, empleo, entre otras cuestiones consideradas imprescindibles para que un ser humano pueda subsistir y desarrollarse física y psicológicamente, en autonomía, igualdad y libertad.

La garantía en la igualdad de oportunidades para todas las personas va mucho más allá de la simple provisión de servicios; significa luchar contra la pobreza, la inequidad y la violencia, promoviendo un desarrollo sustentable, la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, y la realización plena de los derechos humanos. Para ello, la Constitución estableció la creación del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social, como el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas y servicios que aseguran el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos y el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo (CE, 2008, art. 340). Es necesario que este sistema genere condiciones para la protección integral de los habitantes a lo largo de sus vidas, observando los derechos y principios establecidos en la Constitución; particularmente, la igualdad en la diversidad y la no discriminación (CE, 2008, art. 341).

14. LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

DEL MINISTERIO DEL SECTOR DEL TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE

Art. 15.- El Ministro del Sector será el responsable de la rectoría general del sistema nacional de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en coordinación con los GADs (Gobiernos Autónomo Descentralizados), expedirá el Plan Nacional de Movilidad y Logística del transporte y supervisará y evaluará su implementación y ejecución.

Art. 29.- Son funciones y atribuciones del Director Ejecutivo de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial las siguientes:

Supervisar la gestión operativa técnica y sancionar a las operadoras de transporte terrestre y las entidades prestadoras de servicios de tránsito y seguridad vial, previo el trámite correspondiente y observando los principios del debido proceso y el derecho a la defensa, en el ámbito de su competencia.

2.5 Definiciones conceptuales

Logística: Es el conjunto de los medios y métodos que permiten llevar a cabo la organización de una empresa o de un servicio. La logística empresarial implica un cierto orden en los procesos que involucran a la producción y la comercialización de mercancías como parte de la administración.

Planificación: Es el método que permite ejecutar planes de forma directa, los cuales serán realizados y supervisados en función del planeamiento.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1 Presentación de la empresa

La empresa de transporte de carga pesada COMDEGO S.A del Ing. Daniel Enrique Guerra Orlando, cuenta con más de 12 años de Experiencia en el Mercado Local, siempre dedicándose íntegramente en el rubro de TRANSPORTE DE CARGA PESADA; caracterizándose por la Seguridad, Puntualidad, Honestidad y Rapidez con la que estamos acostumbrados a trabajar; con cualidades que son la carta de presentación.

Inicio sus actividades el 24 de mayo del 2005, época en la cual contaban con una pequeña flota consistente de 4 cabezales y 4 chasis, unidades que realizaban todo tipo de carga pesada y con los cuales empezaron en ese difícil pero hermosa trayectoria; esta empresa fue creada con el sueño de forjar un servicio para el traslado de productos, hechos realizados en base a la inspiración de quien la constituyo.

Al notar que los clientes crecían así como también sus necesidades, se vieron en la obligación de incrementar inmediatamente la pequeña flota, así fue como adquirieron más CABEZALES, Generando que el servicio de transporte para ese año presente una demanda considerable para la ciudad de Guayaquil en aquel tiempo, se decidió emprender este negocio con más fuerzas, poniéndolos al servicio de los clientes para que puedan trasladar sus productos a los puertos y lleguen a su destino.

La empresa ubicada en el norte de Guayaquil en el Km 11 Vía a Daule Lotización Inmaconsa Manzana 28 Solar 28 atrás del parque california 2, ofrece servicios puerta a puerta, gozan de un amplio reconocimiento en el

sector y la excelente relación precio que permiten dar cobertura a cualquier necesidad de los clientes.

3.1 Misión

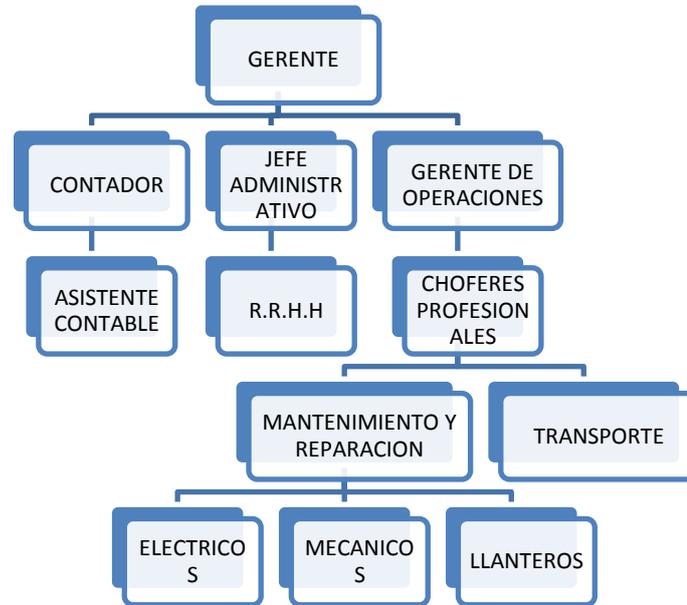
Su misión es brindar el mejor servicio de transporte y distribución de la mercancía a nivel nacional, operando con responsabilidad, seguridad, respeto y calidad.

3.2 Visión

Su visión ser el transportista más importante del país en el sector transporte cumpliendo con los más altos estándares de calidad en nuestros servicios, flota e infraestructura. De la misma manera continuar con el estricto cumplimiento de las políticas de seguridad y salud ocupacional y medio ambiente.

3.3 Organigrama de la empresa:

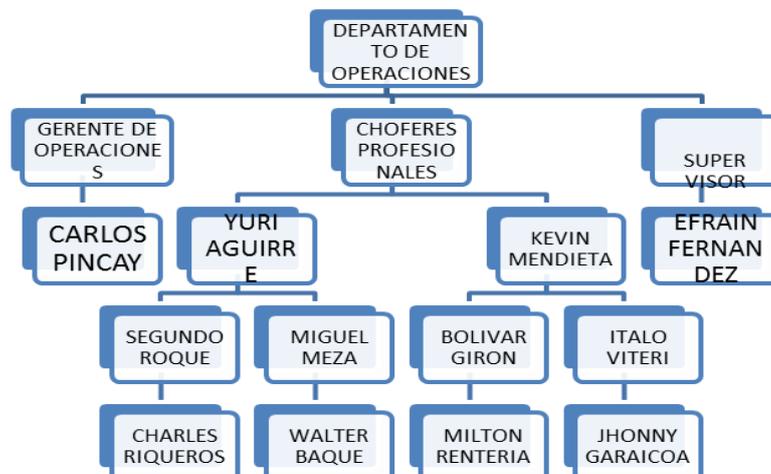
Figura 1: Organigrama general



Fuente: Desireé Flores R.

Nómina del personal de colaboradores con el que consta el Departamento de Operaciones.

Figura 2: Departamento de operaciones



Fuente: Desireé Flores R.

3.2 Diseños de investigación

La metodología de investigación según Hernandez, Mcgraw-Hill, (2010), es el conjunto de proceso sistemático, crítico y empírico que se los puede aplicar al estudio de un problema o fenómeno de investigación. (p. 4).

3.2.1 Métodos de investigación

Método según Diaz, Ril, (2009) existen varios métodos de investigación de los cuales son:

Método de inducción y deducción: este método es una forma de razonamiento por medio de la cual se transmitía del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general.

Método de análisis histórico y lógico: el método estudia la trayectoria de los fenómenos de la investigación.

3.2.2 Tipos de investigación

Investigación exploratoria: La investigación exploratoria según Gómez, Brujas, (2006), son las que realizan una examinación del objeto de estudio o problema de investigación del cual se tienen muchas dudas.

Investigación descriptiva: en base a Gómez, Brujas, (2006), esta investigación busca describir las situaciones o eventos que generan el problema de investigación.

3.2.3 Población y muestra

Población: La población según Hernandez, Mcgraw-Hill, (2010), es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. (p. 174).

Muestra: La muestra es el subgrupo de la población a la cual se aplica el fenómeno o el problema de investigación como lo afirma (Hernandez, 2010, Mcgraw-Hill, p. 174).

Muestra

Cuadro 1: Muestra

Población	Cantidad
Gerente	1
Administrativo	3
Personal de planta	11
Logística	5
Total	20

Elaborado por: Desireé Flores Ramírez

Son veinte personas involucradas.

Métodos Empíricos: Los métodos empíricos a utilizar en la investigación son la observación, entrevista, encuesta.

Técnicas

Cuadro 2: Técnicas

Técnicas	Instrumentos
Observación	Guía.
Entrevista	Formulario de preguntas objetivas.
Encuesta	Cuestionario digital anónimo.

Elaborado por: Desireé Flores Ramírez

3.2.4 Instrumentos de investigación

Observación: La observación es la capacidad de observar las causas que se presentan en la naturaleza del problema para descubrir sus formar y sus características según (Cegarra, 2011, Ediciones Díaz de Santos, p.66).

Encuesta: La encuesta como lo afirma (Callejo, 2007, Paraninfo, p. 173), permite que, se pueda concretar las características y propiedades del fenómeno u objeto de investigación. En lo cual se aplicara este método para obtener los aspectos que ocasionan el problema de investigación.

ENCUESTA

3.2.5. Formato de encuesta

1. **¿La organización de los viajes de la empresa cumple con el cronograma logístico de la empresa?**

Si

No

Tal vez

2. **¿La empresa tiene planes para la organización de la logística?**

Si

No

Tal vez

3. **¿Dentro del proceso como asigna el proceso interno de la logística?**

Muy bueno

Bueno

Regular

4. ¿Existe política en la logística para la relación con el cliente?

Si

No

Tal vez

5. ¿Existe una administración eficiente para los procesos logísticos?

Si

No

Tal vez

6. ¿Cómo califica usted la organización de la empresa?

Muy bueno

Bueno

Regular

7. ¿Los choferes del transporte están capacitados para el manejo del proceso logístico?

Si

No

Tal vez

8. ¿Cómo califica las normas internas de la logística?

Muy bueno

Bueno

Regular

9. ¿Cómo califica el servicio de logística de transporte de la empresa?

Muy bueno

Bueno

Regular

10. ¿Considera usted que existe procesos que no son eficientes en la empresa de transporte?

Si

No

Tal vez

CAPÍTULO IV

4. Análisis e interpretación de resultados

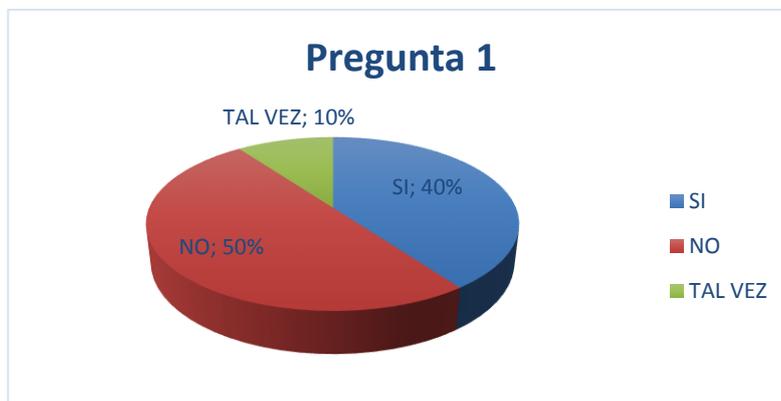
1. ¿La organización de los viajes de la empresa cumple con el cronograma logístico de la empresa?

Cuadro 3: Organización de viajes

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	8	40%
NO	10	50%
TAL VEZ	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Desireé Flores R.

Figura 3: Organización de la logística



Fuente: Desireé Flores R.

Análisis:

Por medio de la pregunta se afirma que el 50% de la población encuestada afirma que el proceso de los viajes de los productos de los clientes que son solicitados mayormente no cumple con el proceso y la ordenación de la logística a causa de varios imprevistos

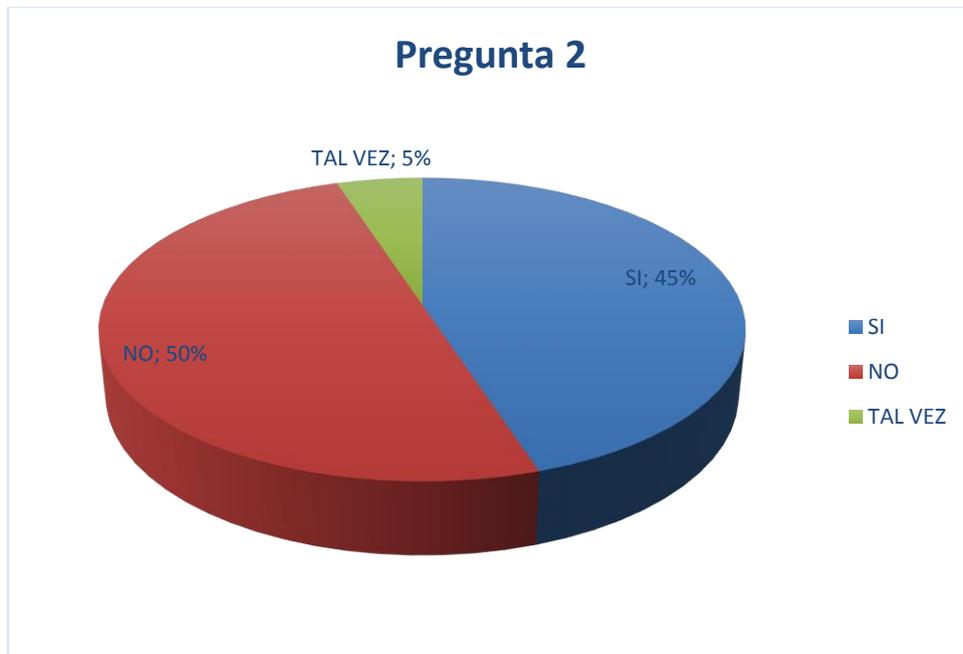
2. ¿La empresa tiene planes para la organización de la logística?

Cuadro 4: Organización de la logística

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	9	45%
NO	10	50%
TAL VEZ	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Desireé Flores R.

Figura 4: Organización de la logística



Fuente: Desireé Flores R.

Análisis

En la pregunta se afirma que la empresa no tiene planes para la organización de la logística como lo afirma el 50% del personal al que se le aplicó la encuesta, reflejando que es necesario aplicar planes en esta área administrativa.

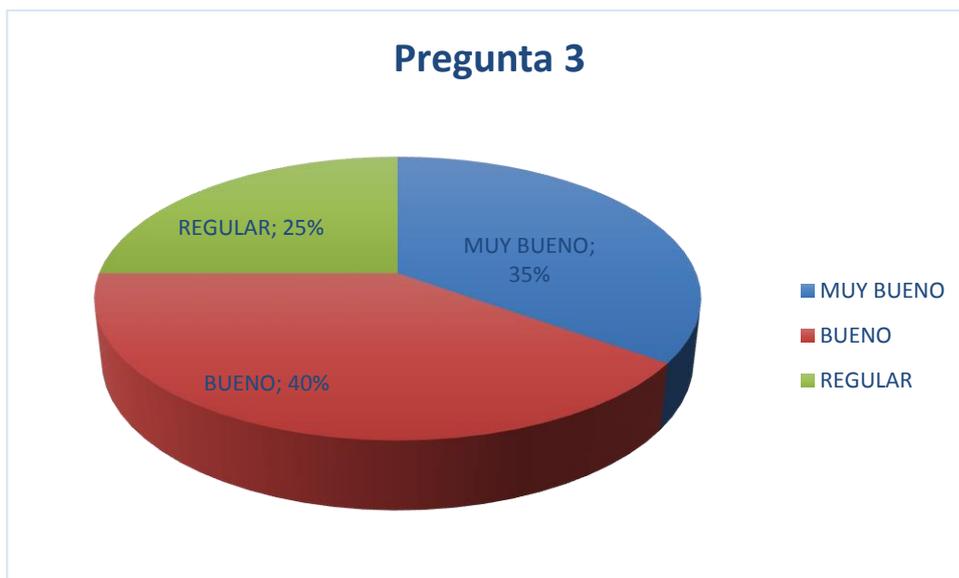
3. ¿Dentro del proceso como asigna el proceso interno de la logística?

Cuadro 5: Proceso interno de logística

VARIABLE	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
MUY BUENO	7	35%
BUENO	8	40%
REGULAR	5	25%
TOTAL	20	100%

Fuente: Desireé Flores R.

Figura 5: Proceso interno de logística



Fuente: Desireé Flores R.

Análisis:

El proceso interno de la logística, los trabajadores de la empresa afirman que, como valor más alto, al 40% reflejando que es bueno, pero en el proceso existe un porcentaje regular que equivale al 25%, generando que sea necesario el desarrollar acciones de mejora.

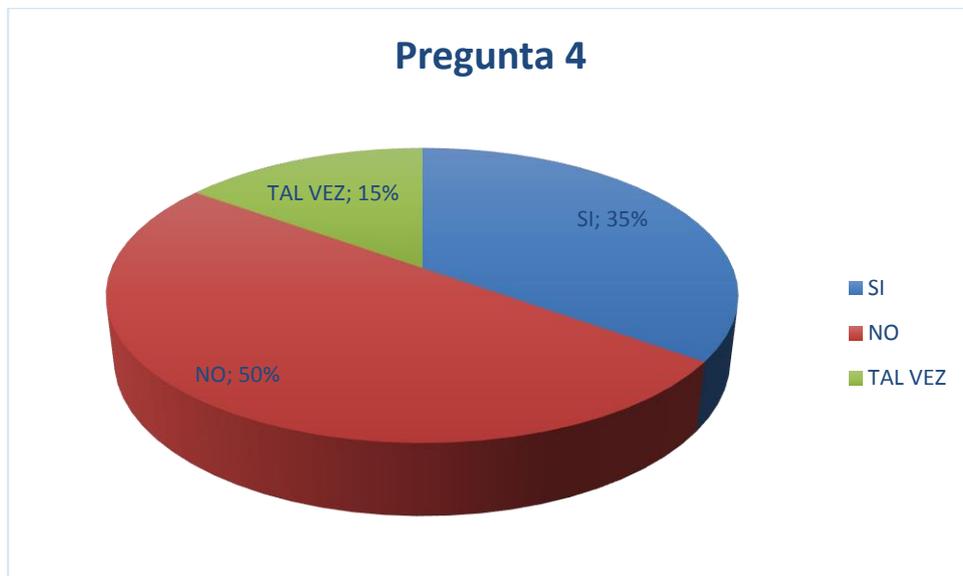
4. ¿Existe política en la logística para la relación con el cliente?

Cuadro 6: Política de logística

VARIABLE	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	7	35%
NO	10	50%
TAL VEZ	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: Desireé Flores R.

Figura 6: Política de logística



Fuente: Desireé Flores R.

Análisis:

En la empresa, la política para el proceso de logística en relación del cliente demuestra que para los resultados de la empresa, como valor más alto, al 50% reflejando que mayormente no se maneja una política en esta área.

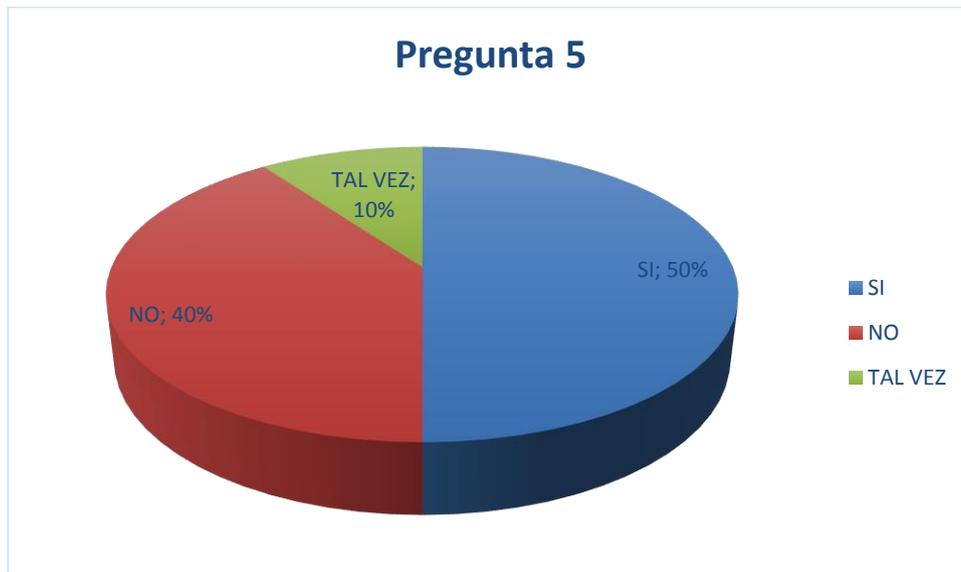
5. ¿Existe una administración eficiente para los procesos logísticos?

Cuadro 7: Administración de procesos logísticos

VARIABLE	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	10	50%
NO	8	40%
TAL VEZ	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Desireé Flores R.

Figura 7: Administración de procesos logísticos



Fuente: Desireé Flores R.

Análisis

La administración de los procesos logísticos de la empresa se demuestra que el 50% afirma que es eficiente, mientras que el 40% afirmando que no es eficiente.

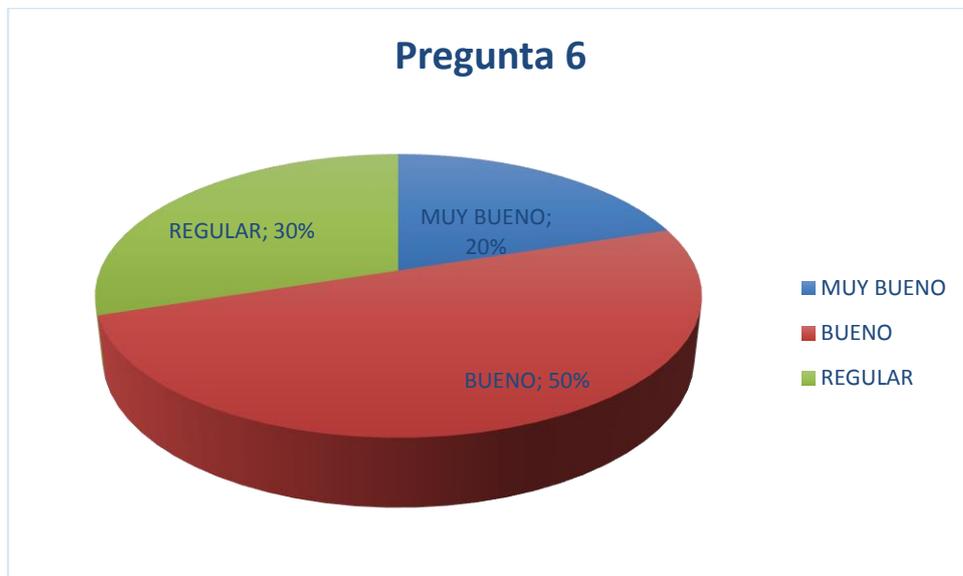
6. ¿Cómo califica usted la organización de la empresa?

Cuadro 8: Organización interna

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
MUY BUENO	4	20%
BUENO	10	50%
REGULAR	6	30%
TOTAL	20	100%

Fuente: Desireé Flores R.

Figura 8: Organización interna



Fuente: Desireé Flores R.

Análisis

Los empleados de la empresa por medio de la encuesta calificaron que el proceso organizativo de la empresa es mayormente bueno como lo demuestra el 50%, por lo cual como acciones eficientes se deben establecer mejoras.

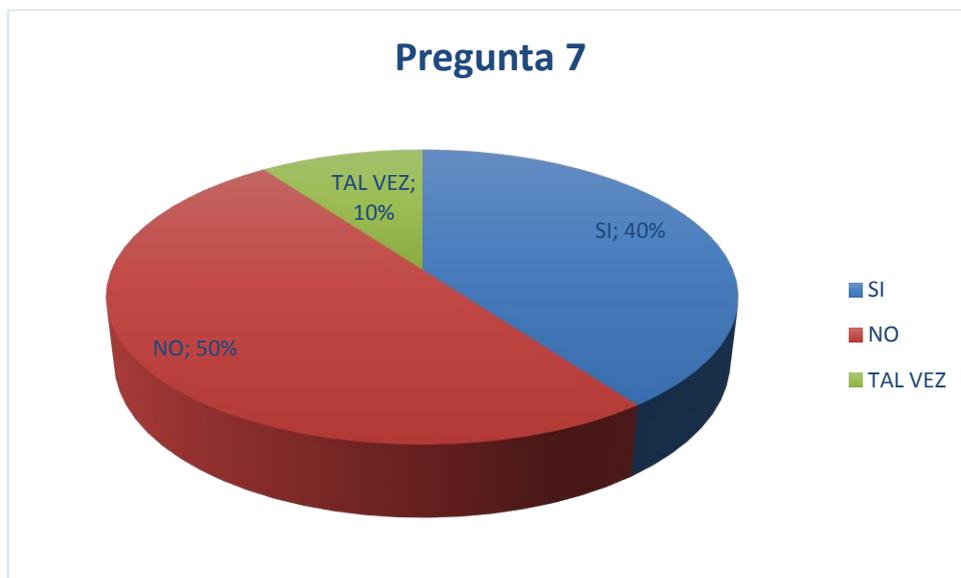
7. ¿Los elementos del transporte están capacitados para el manejo del proceso logístico?

Cuadro 9: Capacitación

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	8	40%
NO	10	50%
TAL VEZ	2	10%
TOTAL	20	50%

Fuente: Desireé Flores R.

Figura 9: Capacitación



Fuente: Desireé Flores R.

Análisis

En base a la pregunta se afirma que los elementos del transporte normalmente estos no son capacitados para el proceso logístico de la organización como lo afirma el 50% de la población.

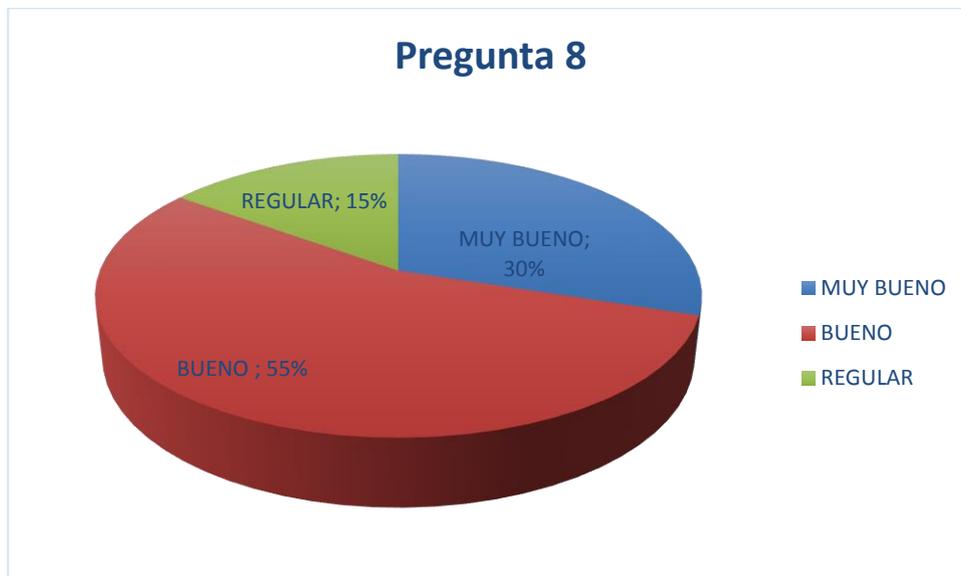
8. ¿Cómo califica las normas internas de la logística?

Cuadro 10: Normas internas

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
MUY BUENO	6	30%
BUENO	11	55%
REGULAR	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: Desireé Flores R.

Figura 10: Normas internas



Fuente: Desireé Flores R.

Análisis

Los trabajadores de la empresa califican a las normas internas de la logística de transporte de la empresa como un buen proceso como se demostró estadísticamente el 50% de la encuesta aplicada en la organización.

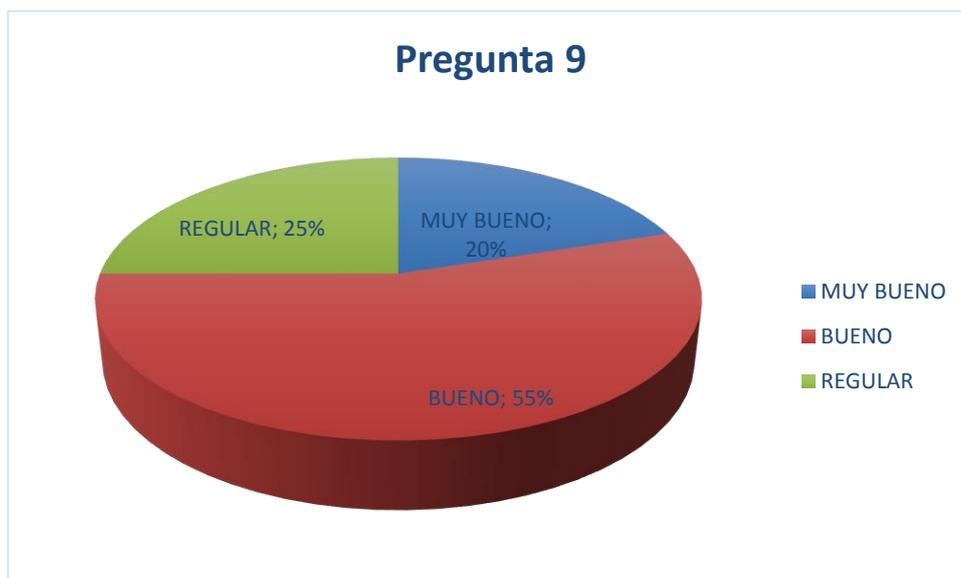
9. ¿Cómo califica el servicio de logística de transporte de la empresa?

Cuadro 11: Servicio de logística

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
EXCELENTE	2	10%
MUY BUENO	3	15%
BUENO	11	55%
REGULAR	4	20%
TOTAL	20	100%

Fuente: Desireé Flores R.

Figura 11: Servicio de logística



Fuente: Desireé Flores R.

Análisis

Los trabajadores de la organización asignan al servicio de transporte de la empresa como un buen proceso como lo afirmaron el 55% de la población a la cual la encuesta fue aplicada para la determinación de las principales causas del problema.

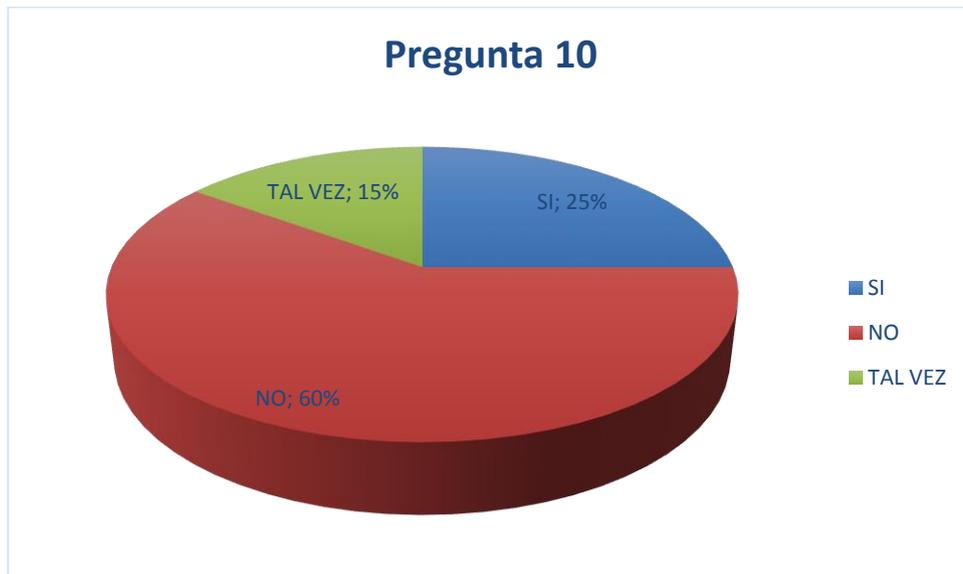
10. ¿Considera usted que existe procesos que no son eficientes en la empresa de transporte?

Cuadro 12: Eficiencia del transporte

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	5	25%
NO	12	60%
TAL VEZ	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: Desireé Flores R.

Figura 12: Eficiencia del transporte



Fuente: Desireé Flores R.

Análisis

Por medio de la pregunta los trabajadores afirmaron que los procesos no son eficientes como lo determinan el 60% de la población a la cual fue aplicada la encuesta para la determinación de las acciones de mejora.

4.1. Plan de mejora

El objetivo de la elaboración de este trabajo es la mejora de la organización de los viajes de transporte pesado que está ofreciendo la empresa COMDEGO S.A a sus clientes como un servicio en la atención de estos por lo cual de esta manera se presenta la relevancia de diseñar un plan estratégico que logre identificar las causas en y expectativas del servicio, por lo cual la necesidad de mejorar el nivel logístico del transporte es reducir los tiempos de demora que se presentan en los elementos de transporte afectando a la eficiencia del servicio ofrecido a los clientes.

Esta investigación busca proponer una serie de acciones para la mejora de la atención del proceso logístico en el traslado de las mercancías de los clientes en las diferentes ciudades del país.

4.2. PLAN DE MEJORA

Cuadro 13: Plan de mejora

Oportunidad de mejora:		Mejora en los servicio de logística del transporte			
Meta:		Mejorar el funcionamiento del servicio de transporte de productos.			
Responsable:		Desireé Flores Ramirez			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?
Determinar un control logístico para la organización y las eficiencias de los procesos relacionados a esto.	El jefe de personal que labora en el área de administración general.	Mejorar las normas de logística interna de la empresa Elaborar procesos para el control de las actividades de logística. Capacitar al personal de transporte de la logística para dar a conocer los diferentes tipos de plazos Elaborando una documentación de las normas internas relacionadas a los procesos logísticos de transporte.	Para disminuir progresivamente los tiempos que se presentan en los transporte de los productos Mejorar la satisfacción y las necesidades del cliente o empresa Cumplir con los tiempos programados a los clientes.	Empresa COMDEGO S.A	Permanente

Fuente: Desireé Flores R.

4.3. RECOMENDACIONES

Un mejor funcionamiento en la presente investigación se sugiere un área que se encargue directamente de los procesos de logística para que esta sea eficiente

Incentivar al personal en la capacitación de las herramientas que permiten una mejor administración de la empresa.

Realizar planes de organización para el manejo de las áreas en general de la empresa de transporte.

4.4. CONCLUSIONES

El trabajo como proceso investigativo administrativo, logro identificar las causas que determinan la ineficiencia en la logística interna y la organización de los procesos en el desarrollo de los viajes.

La propuesta de mejora estableció resultados de mejorar en lo que se respecta a los procesos de la empresa.

Los aspectos teóricos de la logística ayudaron a la investigación en conocer cómo se elabora el proceso para las empresas de transporte.

La implementación del procesos logístico sirvió para lograr mejores resultados de la eficiencia de los procesos internos de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Anaya, J. (2015). *El transporte de mercancías 2ª edición: Enfoque logístico de la distribución*. Madrid: ESIC.
- Anaya, J. (2015). *Logística integral: La gestión operativa de la empresa*. Madrid: ESIC.
- Antún, J. (2004). *Logística Inversa*. Mexico: Universidad de Mexico.
- Bòria, S. (2006). *Métodos del trabajo aplicados a las ciencias sociales*. Barcelona: Universidad de Barcelomna.
- Cabrera, A. (2011). *El transporte internacional por carretera*. Barcelona: MARGE BOOK.
- Callejo, J. (2007). *La investigación social*. Madrid: Editorial Paraninfo.
- Casanovas, A. (2003). *Logística empresarial*. Barcelona, España: Grupo Planeta. Recuperado el 10 de agosto de 2017
- Castellano, A. (2015). *Logística comercial internacional*. Colombia: Ecoe ediciones.
- Castellanos, A. (2009). *Manual de gestión logística y del transporte y distribución de mercancías*. Barranquilla: ediciones uninorte.
- Cegarra, J. (2004). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Barcelona: Ediciones Díaz de Santos.
- Cuatrecasas, L. (2012). *Logística. Gestión de la cadena de suministros: Organización de la producción y dirección de operaciones*. Madrid: Ediciones Díaz de Santo.
- Diaz, V. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística*. Chile: RIL Editores.

- Druker, P. (2008). *Innovar la organización empresarial*. Barcelona: Deusto.
- Escudero, M. (2014). *Logística de almacenamiento*. Madrid: Parainfo.
- Gomez, J. (2014). *Gestión Logística y comercial*. Mexico: Mc Graw Hill .
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Cordova: Editorial Brujas.
- Hernandez, R. (2010). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. D.F.:
McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Miquel, S. (2008). *Distribución comercial*. Madrid: ESIC.
- Molins, A. (2011). *Api*. Obtenido de
http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:75375/componente75373.pdf
- Mora, L. (2010). *Modelos de optimización de la gestión logística*. Colombia:
Ecoe Ediciones.
- Robusté, F. (2005). *Logística del transporte*. Barcelona, España: Univ.
Politéc. de Catalunya. Recuperado el 10 de Agosto de 2017
- Sanchez, O. (2013). *ORGANIZACION EMPRESARIAL Y DE RECURSOS HUMANOS*. Madrid: Parainfo.
- Santos. (1995). *Compras e inventarios*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos
- Wheeler, S. (2005). *Los canales de distribución*. Bogota: Norma.



CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora para la logística de transporte de carga pesada en la empresa COMDEGO S.A.”** y problema de investigación: **¿Qué factores afectan a la organización del desarrollo de los viajes de transporte de carga pesada, en el proceso de la logística interna de la compañía COMDEGO S.A., en el periodo 2017?**, presentado por Flores Ramírez Desireé Patricia como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Flores Ramírez Desireé Patricia

Tutor:

PhD. Luis Ricardo Rodríguez



Factura: 002-002-000021713



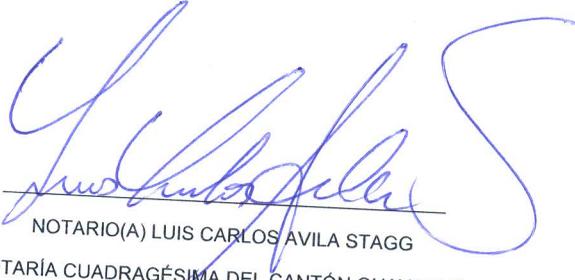
20180901040C00572



FIEL COPIA DE DOCUMENTOS EXHIBIDOS EN ORIGINAL N° 20180901040C00572

RAZÓN: De conformidad al Art. 18 numeral 5 de la Ley Notarial, doy fe que la(s) fotocopia(s) que antecede(n) es (son) igual(es) al(los) documento(s) original(es) que corresponde(n) a DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901040D00279 y que me fue exhibido en 4 foja(s) útil(es). Una vez practicada(s) la certificación(es) se devuelve el(los) documento(s) en 4 foja(s), conservando una copia de ellas en el Libro de Certificaciones. A PETICIÓN DE DESIREE PATRICIA FLORES RAMIREZ La veracidad de su contenido y el uso adecuado del (los) documento(s) certificado(s) es de responsabilidad exclusiva de la(s) persona(s) que lo(s) utiliza(n).

GUAYAQUIL, a 9 DE MARZO DEL 2018, (15:33).


NOTARIO(A) LUIS CARLOS AVILA STAGG
NOTARÍA CUADRAGÉSIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



Factura: 002-002-000021712



20180901040D00279

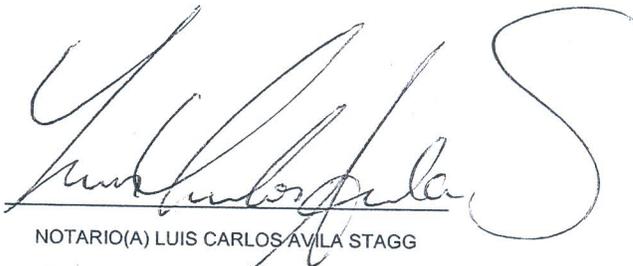


DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901040D00279

Ante mí, NOTARIO(A) LUIS CARLOS AVILA STAGG de la NOTARÍA CUADRAGÉSIMA , comparece(n) DESIREE PATRICIA FLORES RAMIREZ portador(a) de CÉDULA 0924489024 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), A PETICIÓN DE DESIREE PATRICIA FLORES RAMIREZ para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 9 DE MARZO DEL 2018, (15:24).


DESIREE PATRICIA FLORES RAMIREZ
CÉDULA: 0924489024





NOTARIO(A) LUIS CARLOS AVILA STAGG
NOTARÍA CUADRAGÉSIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



DOY FE: Que la presente
de -04- fojas útiles
es fotocopia del original
que me fue exhibido
Guayaquil, 09-03-2018

Ab. Mgs. Luis Carlos Avila Stagg
NOTARIO

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo, Flores Ramírez Desireé Patricia en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación propuesta de mejora para la logística de transporte de carga pesada en la empresa COMDEGO S.A, de la modalidad de SEMIPRESENCIAL realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de ADMINISTRACION DE EMPRESAS, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

Desireé Patricia Flores Ramírez

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 0924489024

REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA
APELLIDOS Y NOMBRES
FLORES RAMIREZ DESIREE PATRICIA
LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
BOLIVAR /SAGRARIO/
FECHA DE NACIMIENTO **1987-02-23**
NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
SEXO **MUJER**
ESTADO CIVIL **CASADO**
JORGE CHRISTIAN MACIAS MACIAS

Nº **092448902-4**




INSTRUCCIÓN **BACHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **BACHILLER** E1343A2222

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE **FLORES MEDINA ANTONIO ERNESTO**

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE **RAMIREZ MEREJILDO PATRICIA EDITH**

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN **GUAYAQUIL 2017-10-06**

FECHA DE EXPIRACIÓN **2027-10-06**

IGM 17 07 844 33 028

001324445





DIRECTOR GENERAL FINMA DEL CEDULANTE

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
4 DE FEBRERO 2018

013 JUNTA No. 013 - 177 0924489024 CÉDULA

FLORES RAMIREZ DESIREE PATRICIA
APELLIDOS Y NOMBRES

SANTA ELENA PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN:
SANTA ELENA CANTÓN ZONA: 1
SANTA ELENA PARROQUIA





DOY FE. Que la presente es copia del original que me fue exhibido en Guayaquil el 09-03-2018

Luis Carlos Avila Stragy



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0924489024

Nombres del ciudadano: FLORES RAMIREZ DESIREE PATRICIA

Condición del cedulao: CIUDADANO

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

Fecha de nacimiento: 23 DE FEBRERO DE 1987

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: BACHILLER

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: MACIAS MACIAS JORGE CHRISTIAN

Fecha de Matrimonio: 6 DE OCTUBRE DE 2017

Nombres del padre: FLORES MEDINA ANTONIO ERNESTO

Nombres de la madre: RAMIREZ MEREJILDO PATRICIA EDITH

Fecha de expedición: 6 DE OCTUBRE DE 2017

Información certificada a la fecha: 9 DE MARZO DE 2018

Emisor: DIANA MARIA PINO MANTILLA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 40 - GUAYAS - GUAYAQUIL



Nº de certificado: 185-102-31644



185-102-31644

Ing. Jorge Troya Fuertes
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Wu's Alvaro Alzate



Wu's Alvaro Alzate

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma