



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

UNIDAD DE GESTIÓN DE  TECNOLOGÍAS

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO**

CARRERA DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

**TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE TECNÓLOGO EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE**

**TEMA: “DESORGANIZACIÓN EN LAS FUNCIONES DE
TRABAJO DE LOS TRANSPORTISTAS DE LA EMPRESA
NOVACERO S.A PLANTA LASSO DE LA PROVINCIA DE
COTOPAXI”.**

AUTOR: VIRACOCHE GALARZA BLANCA JANETH

DIRECTORA: ING. YADIRA VERÓNICA KURE MEJIA

**LATACUNGA
2018**



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
DEL COMERCIO CARRERA DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE**

CERTIFICACIÓN

ING. VERÓNICA KURE MEJIA

CERTIFICA

Certifico que el trabajo titulación, “*DESORGANIZACIÓN EN LAS FUNCIONES DE TRABAJO DE LOS TRANSPORTISTAS DE LA EMPRESA NOVACERO S.A PLANTA LASSO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI*”, Realizado por la señorita *BLANCA JANETH VIRACOCCHA GALARZA*, ha sido revisado en su totalidad y analizado por el software anti-plagio, el mismo cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, por lo tanto me permito acreditarlo y autorizar al señorita *BLANCA JANETH VIRACOCCHA GALARZA* para que lo sustente públicamente

Latacunga, 08 de Agosto 2018

ING. VERÓNICA KURE MEJIA

DIRECTORA DEL PROYECTO



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
DEL COMERCIO**

CARRERA DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

Yo, **BLANCA JANETH VIRACOCCHA GALARZA**, con cédula de identidad N° 1722766563, declaro que este trabajo de titulación **“DESORGANIZACIÓN EN LAS FUNCIONES DE TRABAJO DE LOS TRANSPORTISTAS DE LA EMPRESA NOVACERO S.A PLANTA LASSO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI”**, Realizado por la señorita **BLANCA JANETH VIRACOCCHA GALARZA** ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado los derechos intelectuales de terceros considerándose en las citas bibliográficas.

Consecuentemente declaro que este trabajo es de mi autoría, en virtud de ello me declaro responsable del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Latacunga, Agosto 2018

Blanca Janeth Viracocha Galarza

AUTOR DEL PROYECTO

0503431819



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
DEL COMERCIO**

CARRERA DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

AUTORIZACIÓN

Yo, **BLANCA JANETH VIRACOCCHA GALARZA**, autorizo a la Unidad de Gestión de Tecnologías sustentada a la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, publicar en la biblioteca Virtual de la institución el presente trabajo de titulación **“DESORGANIZACIÓN EN LAS FUNCIONES DE TRABAJO DE LOS TRANSPORTISTAS DE LA EMPRESA NOVACERO S.A PLANTA LASSO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi autoría y responsabilidad.

Latacunga, 08 de Agosto 2018

Blanca Janeth Viracocha Galarza

AUTOR DEL PROYECTO

0503431819

AGRADECIMIENTO

Quisiera dejar escrito mi agradecimiento a dos personas muy especiales que quiero con todo el alma y que me han demostrado mil veces en su propio ejemplo lo que significa ser una gran persona Blanca Galarza y Segundo Viracocha, mis padres quienes han estado en los momentos buenos como en los momentos difíciles y por formarme y hacer de mí una persona de bien. Gracias por creer en mí y darme un ejemplo de vida tan grande como lo son ustedes, sin duda ha sido un privilegio ser su hija, son los mejores padres.

A la Universidad de la Fuerzas Armadas Espe por abrirme las puertas de su seno científico para poder estudiar mi carrera, así como también a los diferentes docentes que me impartieron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante.

Agradezco también a mi Asesora de tesis la Ing. Verónica Kure por haberme brindado la oportunidad de recurrir a sus conocimientos, como también haberme tenido toda la paciencia para guiarme durante todo el desarrollo de mi tesis.

Blanca Janeth Viracocha Galarza

DEDICATORIA

El presente trabajo de graduación es la recompensa de mi esfuerzo, dedicación y constancia que ahora se ve plasmado, y va dedicado a quienes me brindaron todo su apoyo incondicional para poder culminarlo.

Mi agradecimiento especial se dirige a Dios quien ha forjado mi camino, dándome fuerza para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, dándome el don de la perseverancia para alcanzar esta meta.

A mis padres ya que ellos fueron mi principal motivo de inspiración para cumplir con este objetivo que siempre me apoyaron incondicionalmente y que gracias a sus esfuerzos y palabras de aliento he logrado culminar mis estudios, y me han ayudado a crecer como persona y a luchar por lo que quiero, gracias por enseñarme valores que me han llevado alcanzar una gran meta.

A mis hermanos por lo que representan para mí y por ser parte importante de una hermosa familia unida gracias por su apoyo, cariño que me brindaron día tras día en el transcurso de cada año de mi carrera Universitaria.

Blanca Janeth Viracocha Galarza

INDICE DE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN	ii
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
INDICE DE CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
INDICE DE TABLAS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
CAPÍTULO I	1
1.1 TEMA:	1
“Desorganización en las funciones de trabajo de los transportistas de la empresa NOVACERO S.A planta Lasso de la provincia de Cotopaxi”	1
1.2 Antecedentes	1
1.3 Planteamiento del problema	2
1.4 Justificación e importancia	2
1.5 OBJETIVOS	3
1.5.1 General:	3
1.5.2 Específicos:	3
1.6 ALCANCE:	4
CAPÍTULO II	5
MARCO TEÓRICO	5
2.1 ¿QUÉ ES LA EMPRESA?	5
2.1.1 Elementos que componen la estructura básica de lo que es una empresa.	5
2.1.2 Clasificación de las empresas	6
2.2 Definición de logística	8
2.2.1 Objetivo de la Logística.....	9
2.2.2 Funciones de la Logística	9
2.2.3 IMPORTANCIA DE LA LOGÍSTICA	10
2.3 Distribución:	10
2.4 El transporte	11
2.4.1 Tipos de transporte	12
2.4.2 Los modos y medios de transporte	12
2.4.3 Componentes de transporte	15

2.4.4 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL TRANSPORTE TERRESTRE	15
2.4.5 Camiones de carga exigentes	16
2.5 Manual de funciones	17
2.5.1 Importancia.....	17
2.5.2 Características de un manual de funciones.....	18
2.5.3 Aspectos de un manual de funciones.....	18
2.5.4 PROCESO PARA LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES	19
2.5.5 Utilidad y beneficios de un manual de funciones para la empresa	19
2.6 Análisis y diseños de puestos	19
2.7 Procesos.....	20
2.8 Procedimientos	20
2.9 Función	21
2.10 Actividad	21
2.11 Tarea	21
2.12 La Jerarquía	21
2.13 Diagrama de flujo	21
2.13.1 Objetivo del diagrama de flujo	22
2.13.2 Ventajas del diagrama de flujo	22
2.13.3 FASES	23
2.14 Mejora continua.....	23
2.14.1 Objetivos de la mejora continua	24
2.14.2 El Ciclo PDCA de mejora continua:	24
2.14.3 Importancia del mejoramiento continuo.....	25
2.15 Rendimiento Laboral	25
CAPITULO III.....	27
EJECUCIÓN DEL PLAN METODOLÓGICO DE INVESTIGACIÓN.....	27
3.1 Modalidades de investigación	27
3.1.1 Investigación de Campo	27
3.1.2 Investigación Bibliográfica Documental:.....	27
3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN	27
3.2.1 Investigación No Experimental:	27
3.2.2 Diagrama de Ishikawa Basada en las 6 M.....	28
3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	29
3.3.1 Investigación Descriptiva	29

3.3.2 Investigación Exploratoria	30
3.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	30
3.4.1 Método Sintético:	30
3.4.2 Método Inductivo:	30
3.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	30
3.5.1 La observación	30
3.5.2 La encuesta:	31
3.5.3 La entrevista	31
3.5.4 Universo, Población y Muestra	31
3.6 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	31
3.7 PROCESO DE RECOLECCION DE DATOS	32
3.8 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	33
3.9 ANÁLISIS DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN.....	39
3.10 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS	39
3.10.1 Conclusiones:	39
3.10.2 Recomendaciones	39
CAPITULO IV	40
PROPUESTA	40
4.1 Tema	40
1. Introducción	43
2. Justificación	43
3. Alcance	43
4. Objetivos	43
➤ 4.1 objetivo general	43
➤ 4.2 objetivos específicos	43
5. Misión	43
6. Visión.....	43
7. Política integral de la empresa	43
8. Organigrama estructural	43
9. Organigrama gerencial de Novacero.....	43
10. Organigrama estructural de la empresa Novacero.....	43
11.organigrama estructural del departamento logístico	43
12. Asignación de funciones de la empresa	43
• Gerencia general.....	43

18.- PERFIL DE PUESTO DEL TRANSPORTISTA	73
CAPITULO V.....	85
5.1 CONCLUSIONES.....	85
5.2 RECOMENDACIONES.....	85
BIBLIOGRAFÍA.....	86
ANEXOS	90
ANEXO A	2
ANEXO B.....	7

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Elementos de la empresa	6
Figura 2 Proceso logístico	8
Figura 3 Funciones de la Logística	10
Figura 4 Distribución	11
Figura 5 Medios de transporte.....	13
Figura 6 Características de medios de transporte.....	15
Figura 7 Elementos del transporte	15
Figura 8 Vehículo de carga	17
Figura 9 Símbolos del diagrama de flujo	22
Figura 10 Diagrama de Ishikawa	28
Figura 11 Organigrama gerencial.....	51
Figura 12 Organigrama estructural de la empresa	52
Figura 13 Organigrama estructural del departamento logístico de la empresa novacero.....	53

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resultados pregunta 1 -----	33
Tabla 2 Resultados pregunta 2 -----	34
Tabla 3 Resultados pregunta 3 -----	35
Tabla 4 Resultados pregunta 4 -----	36
Tabla 5 Resultados pregunta 5 -----	37
Tabla 6 Resultados pregunta 6 -----	38

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo, dar solución a la desorganización en las funciones de trabajo de los transportistas de la empresa “Novacero S.A”. de la ciudad de Latacunga donde se busca establecer un manual funcional para la institución con el propósito de alcanzar eficiencia y eficacia, designando funciones de acuerdo a cada puesto de trabajo.

El interés del estudio se basa en la preocupación existente, para poder determinar cuál es el problema principal de no poseer un manual de funciones dentro del departamento Logístico de la empresa Novacero S.A, los mismos que sirvieron para llegar al desarrollo del tema propuesto, utilizando herramientas de investigación como la observación, encuesta, entrevista y análisis de puestos.

El objetivo de la propuesta es establecer funciones y responsabilidades, para cada uno de los niveles jerárquicos, con el fin de lograr equidad en las labores a desarrollarse por cada uno de los trabajadores, siendo así el resultado de la investigación desarrollada el desarrollo de un manual de funciones que será puesto a disposición de la empresa Novacero S.A, en el departamento Logístico como una guía escrita para mejorar el desempeño laboral de todo los integrantes y en especial de los transportistas siendo el principal objeto estudiado, de tal manera que brinden un mejor servicio al cliente.

PALABRAS CLAVES

- MANUAL DE FUNCIONES
- DESEMPEÑO LABORAL
- FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
- HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN
- ANÁLISIS DE PUESTOS

ABSTRACT

This research has the objective to solve the disorganization of drivers working functions at "Novacero S.A." company in Latacunga which search for establishing a functional manual for the institution with the purpose to achieve efficiency and effectiveness, describing functions according to each job position.

This research is based on the ongoing concern, to determine which is the main problem does not have a functional manual within the Logistic department at Novacero S.A company, which allowed us to reach development suggested topic, by using research tools such as observation, survey, interview and jobs analysis.

The proposal objective is to establish roles and responsibilities for each hierarchical levels to achieve equality in the jobs to be performed by the workers, Thus, the research result was a functional manual development that will be made available to the company Novacero S.A., in the Logistics department.as a guide to improve job performance workers and especially drivers to provide better customer service.

KEYWORDS:

- FUNCTIONAL MANUAL
- JOB PERFORMANCE
- ROLES AND RESPONSIBILITIES
- RESEARCH TOOLS
- JOBS ANALYSIS

Checked by:

.....
Lcda. Verónica Rosales M. Sc.
DOCENTE UGT

CAPÍTULO I

1.1 TEMA:

“Desorganización en las funciones de trabajo de los transportistas de la empresa NOVACERO S.A planta Lasso de la provincia de Cotopaxi”.

1.2 Antecedentes

NOVACERO se fundó en Julio de 1973, iniciándose como parte del grupo multinacional ARMCO, en el negocio de productos viales con una planta industrial en Quito; para 1983 incorpora una segunda planta industrial en Lasso, a 15 km de Latacunga-Cotopaxi, para la fabricación y comercialización de productos laminados en caliente (ángulos, platinas, barras y tees) y de productos conformados en frío (tuberías y perfiles). En 1986 con diseños propios incursionó en el negocio de Cubiertas de Galvalume en el Ecuador.

Hasta el año 2001 fue 2 empresas, llamadas una Novacero y otra Aceropaxi; a partir de Enero del mismo año, ambas empresas se fusionan para formar una sola, con el nombre NOVACERO-ACEROPAXI S.A. En el 2005 empieza el crecimiento del negocio de los laminados en caliente, producto de esto la empresa pasa a llamarse NOVACERO S.A. por la incorporación de la varilla de construcción al portafolio de productos; con este propósito se adquirió un moderno tren de laminación, que junto a otras mejoras permitió acelerar el crecimiento de las ventas en el mercado.

Debido a este crecimiento sostenible, durante los últimos 5 años se acerca a cumplir uno de sus propósitos de "Ser reconocidos como una empresa líder, dinámica, e innovadora que este en constante crecimiento en la industria del acero en el Ecuador" y así poder cumplir con las expectativas del cliente en el mercado". En la actualidad, Novacero está ubicada entre las 25 empresas más importantes del Ecuador y segunda en el sector siderúrgico del país.

1.3 Planteamiento del problema

El Problema de la desorganización en las funciones de trabajo de los transportistas apareció desde los inicios de creación de la empresa al tener la necesidad de transportar la mercadería hacia los diferentes puntos de venta, impidiendo cumplir con las tareas asignadas por la empresa, dando como resultado deficiencias a la hora de carga y transportación del producto, porque desconocen las funciones a realizar.

Al encontrarse presente la desorganización en el trabajo de los transportistas de la empresa se ha originado grandes dificultades dentro del área funcional de Logística y Transporte, implicando así una ineficiencia en el trabajo y descoordinación en el proceso de transporte de mercadería hacia los diferentes puntos de venta, al no cumplir con sus tareas establecidas y que impidan que la empresa se desenvuelva de manera eficiente.

En la actualidad NOVACERO S.A no lleva una correcta organización durante el proceso de transportación del producto terminado hacia los diferentes puntos de venta por lo que el trabajo de la empresa se ha visto afectado, puesto que el transportista no tiene una visión clara de cuáles son las funciones que debe cumplir dentro de la empresa, teniendo así inconvenientes con la entrega del pedido en el momento en que el cliente lo desee, lo que causa inconformidad y pérdida de credibilidad la cual se ve reflejada en las quejas y devoluciones que se presentan.

1.4 Justificación e importancia

El presente proyecto se lo realiza con la finalidad de disminuir el alto porcentaje de inconvenientes presentados en las funciones de trabajo de los transportistas, ya que será de vital importancia realizar el mencionado proyecto de investigación para así dar solución al problema, aplicando y profundizando los conocimientos, ya que permite que los transportistas interacciones dentro de la empresa teniendo conocimiento de las actividades que debe realizar cada uno en la empresa.

Al realizar la investigación se puede decir que este proyecto beneficiará directamente a la empresa NOVACERO S.A, teniendo como resultado una eficiencia, puntualidad en la entrega de la carga, satisfacción del cliente y mejorar el prestigio de la empresa al igual que tendrán una guía para realizar sus tareas y responsabilidades dependiendo el cargo que ocupe en la misma, realizando un correcto análisis y

descripción de cargos que deberán desarrollar los transportistas creando esquemas de responsabilidad con el cliente externo en la entrega del producto.

De esta manera se puede decir que dicho proyecto es factible realizarlo porque cuenta con el apoyo incondicional del Jefe de Departamento de Logística, al igual que de los transportistas de la empresa “NOVACERO S.A”, y la accesibilidad a la información de la empresa y lo que es más importante, contar con el potencial humano, recursos económicos, materiales y tecnológicos que son necesarios para llevar a cabo esta investigación, ya que contarán con procesos establecidos que le ayudaran a tener una mejor coordinación en las actividades a realizarse.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 General:

- Determinar las causas existentes de la desorganización de las funciones de trabajo de los transportistas, mediante una investigación de campo en la empresa NOVACERO S.A Planta Lasso, provincia de Cotopaxi para buscar alternativas de mejoramiento.

1.5.2 Específicos:

- Identificar cuáles son las causas que conllevan a tener dicho problema para que el transportista cumpla con eficiencia las funciones asignadas por la empresa.
- Analizar los principales factores que determinan las causas que originan el problema en estudio para trazar un plan de mejoramiento.
- Proponer una alternativa de solución acorde a las necesidades y requerimientos de la compañía de transporte de NOVACERO S.A para mejorar el proceso de transportación del producto.

1.6 ALCANCE:

Este presente proyecto de investigación tiene la finalidad de tomar medidas sobre la desorganización de funciones de trabajo de los transportistas de la empresa NOVACERO S.A, misma que tendrá como beneficio a la contribución, diseño y validación como una herramienta de trabajo, que incluya todos los procedimientos y responsabilidades que tiene el transportista para llevar a cabo la distribución sin inconvenientes y así lograr una satisfacción por parte de los clientes.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ¿QUÉ ES LA EMPRESA?

La empresa es la institución o agente económico que toma las decisiones sobre la utilización de factores de la producción para obtener los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. La actividad productiva consiste en la transformación de bienes intermedios (materias primas y productos semielaborados) en bienes finales, mediante el empleo de factores productivos (básicamente trabajo y capital).

La empresa es el instrumento universalmente empleado para producir y poner en manos del público la mayor parte de los bienes y servicios existentes en la economía. (Bustamante, 2009)

2.1.1 Elementos que componen la estructura básica de lo que es una empresa.

Entidad: Es decir, que una empresa es una colectividad calificada como unidad (por ejemplo, una corporación, compañía, institución, etc., tomada como persona jurídica) o un ente individual conformado por una sola persona.

Elementos humanos: Se refiere a toda empresa que está conformada por personas que trabajan o realizan inversiones para su desarrollo.

Aspiraciones: Son los anhelos y deseos que tienen las personas por lograr algo en la empresa que lo conforman.

Realizaciones: Son las satisfacciones que sienten los miembros de la empresa cuando logran cumplir aquello que aspiraban.

Bienes materiales: Son aquellas cosas materiales que posee la empresa, como; instalaciones, útiles de oficinas, mobiliario, etc.

Capacidad técnica: Es un conjunto de conocimientos y destrezas que poseen los integrantes de la empresa para realizar o elaborar algo.

Capacidad financiera: Se puede decir que es un diagnostico basado en variables contables que miden el desempeño de la empresa.

Producción, transformación y/o prestación de servicios: Se refiere a que la empresa puede transformar o cambiar una materia prima en un producto terminado y prestar servicios.

Satisfacción de necesidades y deseos: La necesidad humana es el estado en el que se siente la privación de algunos elementos básicos en cambio, los deseos consisten en anhelar los satisfactores específicos para éstas necesidades. (Barrera, 2015)

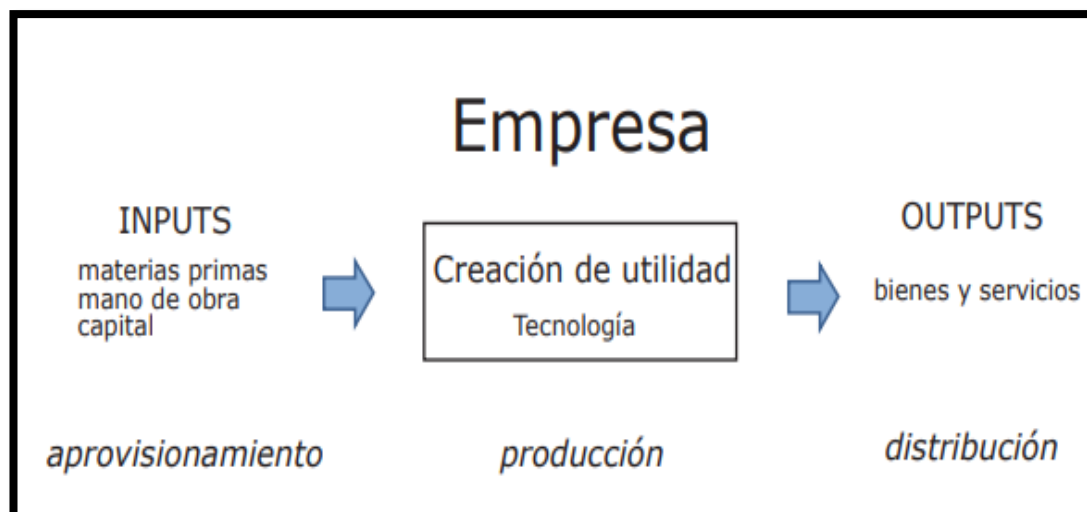


Figura 1: Elementos de la empresa

2.1.2 Clasificación de las empresas

Se pueden clasificar a las empresas en tipos diferentes dependiendo en el aspecto al cual nos vamos a referir. Para lo cual presentamos a continuación a los tipos de empresas según sus ámbitos y producción.

- **Por sectores económicos**

Mineras.- Dedicadas a explotar recursos naturales

Servicios.- Entregarle sus servicios o la prestación de estos a la comunidad.
Ejemplo: Clínicas, salones de belleza, transportes.

Comercial.- Desarrolla la venta de los productos terminados en la fábrica.
Ejemplo: Cadenas de almacenes

Agropecuaria.- Explotación del campo y sus recursos. Ejemplo: Hacienda, agroindustria.

Industrial: Es la encargada de transformar la materia prima en producto terminado.
Ejemplo: Acerías

- **Por sectores económicos**

Mineras.- Dedicadas a explotar recursos naturales

Servicios.- Entregarle sus servicios o la prestación de estos a la comunidad.
Ejemplo: Clínicas, salones de belleza, transportes.

Comercial.- Desarrolla la venta de los productos terminados en la fábrica.
Ejemplo: Cadenas de almacenes

Agropecuaria.- Explotación del campo y sus recursos. Ejemplo: Hacienda, agroindustria.

Industrial: Es la encargada de transformar la materia prima en producto terminado.
Ejemplo: Acerías

- **Por su tamaño**

Microempresa: Es cuando la empresa tiene menos de 10 trabajadores.

Pequeña empresa: Es una empresa que tiene máximo 50 trabajadores.

Mediana empresa: Es aquella empresa que tiene menos de 250 trabajadores.

Gran empresa: Es aquella que está conformada por un gran número de trabajadores, es decir que sobrepasan estos parámetros Ejemplo: Novacero.

- **Por el origen del capital**

Empresa Privada: Son aquellas empresas dedicadas a los negocios formados por un gran número de dueños.

Empresa pública: Son aquellas empresas creadas por el gobierno para prestar servicios públicos.

Empresa mixta: Es cuando la propiedad es compartida.

Empresa de autogestión: Es cuando el capital está en manos de los trabajadores

- **Según su actividad**

Empresas del sector primario.- Es aquella que crea la utilidad de los bienes al obtener los recursos de la naturaleza como recursos agrícolas, ganaderas, pesqueras, mineras, etc.

Empresas del sector secundario: Son aquellas empresas dedicadas a la transformación y preparación de estas materias en productos terminados a través de procesos de producción o fabricación.

Empresas del sector terciario.- Son aquellos servicios que se realizan con actividades de diversa naturaleza, como comerciales, transporte, turismo, asesoría, etc. (Romero, 2011)

2.2 Definición de logística

La logística es la parte del proceso de la cadena de suministros que controla el flujo y almacenamiento de bienes y servicios, así como de la información relacionada, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el fin de satisfacer los requerimientos de los clientes.

Esta es una definición excelente, ya que transmite la idea de que los flujos del producto tienen que ser manejados desde el punto donde se encuentran como materias primas hasta el punto donde finalmente son descartados, también se ocupa del flujo de los servicios, así como de los bienes físicos, un área de crecientes oportunidades de mejora. También sugiere que la logística es un proceso, es decir, que incluye todas las actividades que tienen un impacto en hacer que los bienes y servicios estén disponibles para los clientes cuándo y dónde deseen adquirirlos. (Fernández, 2014).

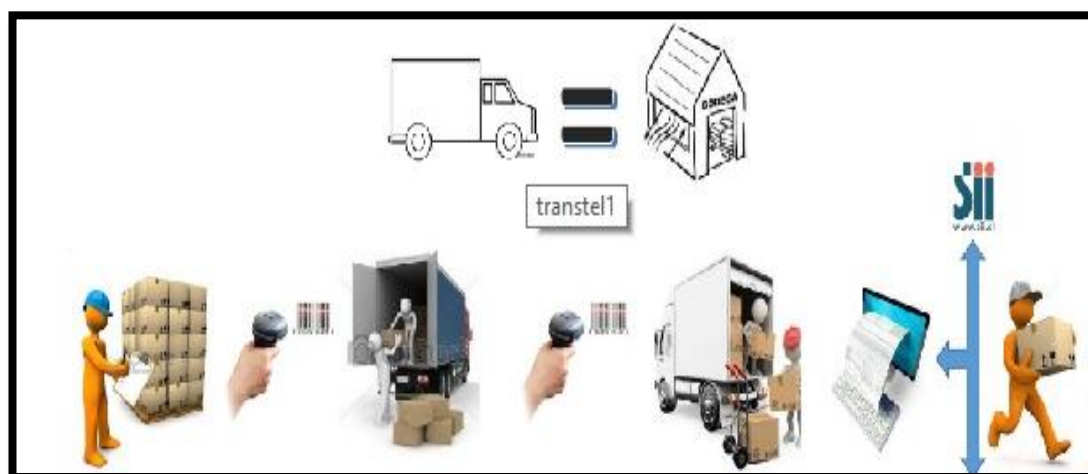


Figura 2 Proceso logístico
Fuente: (RETAIL, 2015).

2.2.1 Objetivo de la Logística

El objetivo del sistema logístico está dirigido a llegar al cliente en el momento demandado con el producto solicitado y a un costo ventajoso para el cliente y sin afectación al medio ambiente. Es precisamente el producto el punto central de la logística al constituir el mismo el conjunto de percepciones y características que dan satisfacción al cliente, que se mueve a través de todo el canal logístico. (García Leyva, 2012)

2.2.2 Funciones de la Logística

La función de la logística comprende de varias actividades para cumplir sus objetivos:

- **Procesamiento de los pedidos:** Se refiere a todo lo que se encuentra relacionado con las órdenes de compra.
- **Manejo de materiales:** Engloba todos los medios materiales para mover los productos tanto en los almacenes como en los puntos de venta ayudados de equipos logísticos como (cintas transportadoras, carretillas, etc.)
- **Embalaje:** Son los sistemas utilizados para el resguardo y conservación de los productos.
- **Transporte de la mercancía:** Establece los medios materiales para transportar el producto ya sea (camión, tren, barco, etc.) según el tipo de producto a transportarse, y la planificación de las rutas que proporcionen el menor coste posible.
- **Almacenamiento:** Colocación del producto, dimensión y características del almacén.
- **Control de stock:** Determinar las existencias del producto que el vendedor debe tener disponibles para la venta.

- **Servicio al cliente:** Incluye los servicios y medios necesarios para que el cliente obtenga el producto. (Arias, 2018)



Figura 3 Funciones de la Logística

Fuente: (Arias, 2018)

2.2.3 IMPORTANCIA DE LA LOGÍSTICA

La importancia de la logística radica en la necesidad de mejorar el servicio a un cliente, optimizando la fase de mercadeo y transporte al menor costo posible; algunas de las actividades que pueden derivarse de la gerencia logística de una empresa son las siguientes:

- Aumento en líneas de producción.
- La eficiencia en producción, alcanzar niveles altos.
- La cadena de distribución debe mantener cada vez menos inventarios.
- Desarrollo de sistemas de información. (Ramírez, 2009)

2.3 Distribución:

La distribución es una herramienta que incluye un conjunto de maniobras, procesos y actividades que son necesarias para llevar los productos desde el punto de fabricación hasta el lugar en el que se encuentre disponible para el cliente final es decir al consumidor en las cantidades exactas, en condiciones óptimas para el consumo o uso y en el momento y lugar en el que los clientes lo necesitan. (Pèrez , 2014).



Figura 4 Distribución

Fuente: (Aguilar , 2013)

2.4 El transporte

La función del transporte se ocupa de todas las actividades relacionadas directa o indirectamente con la necesidad de situar los productos en los puntos de destino correspondientes, de acuerdo con unos condicionantes de seguridad, servicio y costo. Por lo tanto, en un sentido amplio, se define el transporte como toda actividad encaminada a trasladar el producto desde su punto de origen (almacenamiento), hasta el lugar de destino (almacenamiento); obviamente es una función de extrema importancia dentro del mundo de la distribución, ya que en ella están involucrados aspectos básicos de la calidad del servicio, costos e inversiones de capital. Sin embargo, conviene hacer las siguientes puntualizaciones:

- El llamado tiempo de transporte no se refiere solo al transporte físico del producto (mercancía en tránsito), sino al período comprendido desde que la mercancía está dispuesta en los muelles para su carga, hasta que el producto es físicamente descargado en el lugar de destino, lo cual incluye necesariamente conceptos tales como: tiempos de espera, carga/descarga de vehículos, paradas, transbordos, etc.
- Una correcta gestión del transporte obliga a que el responsable esté involucrado no sólo en las tareas del día a día, como habitualmente ocurre, sino que sea

partícipe de los planes estratégicos y tácticos de la empresa, para adaptar sus recursos a las necesidades que esta tenga a medio y largo plazo.

A su vez, la calidad del servicio en función de las exigencias del mercado engloba una serie de conceptos, relacionados, entre otros, con los siguientes aspectos:

- Flexibilidad, rapidez y puntualidad en la entrega
- Fiabilidad en las metas prometidas
- Seguridad e higiene en el transporte
- Cumplimiento de los condicionantes impuestos por el cliente
- Información y control de transporte
- Costo mínimo posible. (Mora, 2008)

2.4.1 Tipos de transporte

- **Transporte público:** sobre el que se entiende que los vehículos son utilizables por cualquier persona, previo pago de una cantidad de dinero.
- **Transporte privado:** aquel que es adquirido por personas particulares y cuyo uso queda restringido a sus dueños.

2.4.2 Los modos y medios de transporte

Existen cuatro vías posibles de transporte: marítima, aérea, por ferrocarril y por carretera. En caso de pequeños envíos se suele utilizar el correo internacional o los servicios urgentes de paquetería y mensajería.



Figura 5 Medios de transporte.

Fuente: (Logística, 2016)

Para seleccionar el medio de transporte más adecuado se han de considerar los siguientes aspectos: el tipo de producto, su peso, las dimensiones, el punto de origen y destino, y el plazo de entrega.

Así, por ejemplo, si el peso y el volumen son reducidos puede interesar enviar la mercancía por transporte aéreo, ya que el transporte marítimo y el terrestre tienen unos precios mínimos por envío.

- **Transporte marítimo**

Es el medio de transporte más utilizado en el comercio internacional debido a su menor coste y mayor capacidad de carga. Este tipo de transporte tiene dos grandes especializaciones: el transporte de "carga fraccionada", que normalmente lo realizan los buques de línea regular, y el de "carga masiva", que se realiza entre dos puntos de poco tráfico marítimo, generalmente en los llamados "buques tramp".

- **Transporte aéreo**

El transporte aéreo tiene la gran ventaja de la rapidez. Es una vía muy utilizada para llegar a mercados poco accesibles y para el transporte de productos perecederos o de gran valor en relación a su peso. Es el más caro de los medios en relación al peso y se utiliza frecuentemente para el transporte de muestras.

Por su rapidez, en relación a otros medios, presenta varias ventajas: ahorro de costes financieros de capital inmovilizado; reducción del coste de Transporte y Logística Internacional 33 embalaje y de seguro, y menor riesgo de demoras y robos. (González, Transporte y logística internacional, 2013)

- **Transporte por carretera**

El transporte internacional por carretera es poco complejo y muy accesible para cualquier exportador. Permite llevar prácticamente cualquier tipo de producto de "puerta a puerta", de una forma relativamente rápida y económica.

La especialización general del transporte por carretera es de cargas completas o de cargas agrupadas (grupajes). En las cargas completas se contrata un vehículo para un determinado recorrido. Las cargas agrupadas implican a varios cargadores que comparten un mismo vehículo.

Se caracteriza por tener una amplia cobertura geográfica. Se utiliza para todo tipo de mercancía. Es flexible, es decir se adapta a las necesidades del producto y al momento adecuado, es rápido y tiene salidas frecuentes. (Valerio, 2010)

- **Transporte ferroviario**

El transporte internacional ferroviario es adecuado para el envío de vagones completos a largas distancias.

- **Transporte multimodal**

El transporte lo realiza un solo operador, que emite un documento único, aunque empleando dos o más medios de transporte.

Entre los aspectos técnicos del transporte multimodal están el concepto de "ruptura de carga" que es la descomposición, total o parcial, de la carga en sus elementos para proceder a su almacenaje o a su transporte a los receptores de la mercancía. Las principales características de los medios de transporte, que influyen en su conveniencia como transporte internacional de mercancías, se muestran en la Figura 7. (González, 2013)

	<i>Rapidez</i>	<i>Capacidad</i>	<i>Seguridad</i>	<i>Coste</i>	<i>Tipo de mercancía</i>
<i>Carretera</i>	Alta	Baja	Media	Bajo	Todas
<i>Tren</i>	Media	Alta	Alta	Medio	Graneles y sólidos
<i>Marítimo</i>	Baja	Muy alta	Alta	Bajo	Contenedores y granel
<i>Aéreo</i>	Muy alta	Baja	Muy alta	Alto	Alto valor y perecederas
<i>Multimodal</i>	Alta	Media	Media	Medio	Todas

Figura 6 Características de medios de transporte

2.4.3 Componentes de transporte

Los componentes que conforman el transporte son:

Infraestructura.- Es la red compuesta por carreteras, vías de ferrocarril, rutas aéreas, canales, tuberías, etc., incluyendo los nodos o terminales férreas, aéreas, marítimas y de autobuses

Vehículos.- Comprende los vehículos empleados para el transporte, como los autos, los camiones, los trenes, los aviones, las bicicletas, etc.

Operaciones.- Las operaciones tratan del control del sistema (semáforos, control del tráfico aéreo, etc.), así como de las políticas, los mecanismos de financiación y la regulación del transporte. (Mora, 2014)

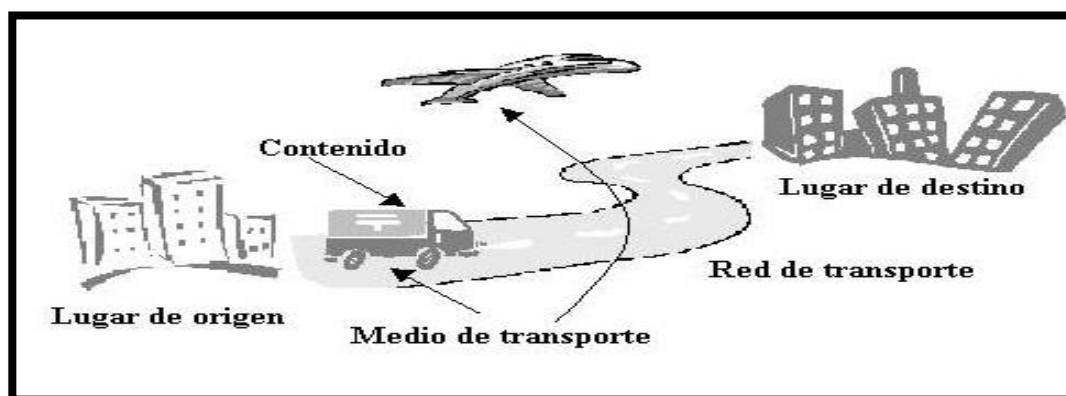


Figura 7 Elementos del transporte

Fuente: (Martir, 2013)

2.4.4 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL TRANSPORTE TERRESTRE

- **VENTAJAS**

Versatilidad.-El transporte por carretera permite un acceso más rápido a las instalaciones de los despachadores, embarcadores o destinatarios en comparación con cualquier otro modelo de transporte, agilizando y facilitando el cargue.

Accesibilidad.-Dado el gran ramal existente de vías a nivel local y de aquellas que se encuentran en desarrollo, la facilidad de ingreso de esta modalidad a cualquier destino tiene un mayor porcentaje de efectividad, dada la agilidad y maniobrabilidad de los vehículos.

Prontitud.-Derivado de los dos aspectos anteriores, los tiempos de espera (salvo graves inconvenientes de orden natural o social), las partidas y llegadas de los camiones entre un determinado origen y destino pueden fijarse con una mayor relativa exactitud.

Seguridad.-Dado que sus dimensiones son menores en cuanto a su capacidad, el conductor y el ayudante de transporte podrán ejercer, en todo momento, un control y verificación más directo del estado de la carga, si se requiere, garantizando en mayor porcentaje su óptima entrega.

Costos de embalaje.-Generalmente, este tipo de transporte es aquel que menor uso de embalaje requiere, presentándose casos en donde, incluso, es innecesario.

- **DESVENTAJAS**

Capacidad.- En este aspecto, es la modalidad que menor capacidad ofrece para el traslado de mercancía.

Distancias.- Como ya se mencionó en lo relativo a grandes distancias y limitaciones internacionales, el transporte terrestre pierde toda ventaja respecto a cualquiera de las otras modalidades.

Congestión.-En puntos urbanos o de gran afluencia vehicular, el transporte terrestre pierde su ventaja de agilidad y maniobrabilidad respecto de las otras formas de transporte, dada la alta concentración de parque automotor.

Regulación.- Este aspecto afecta en mayor porcentaje a los países en vía de desarrollo en donde la normatividad de circulación, uso de puentes y desarrollo de malla vial aún no se encuentran estandarizados. (MORA, 2014)

2.4.5 Camiones de carga exigentes

Diseñados especialmente para el trabajo más duro y de mayor exigencia; denominados de aguante y durabilidad para las tareas pesadas; y versátiles para labores rudas frente a la carga y su transporte, son razones que los convierten en los más útiles a la hora de invertir para obtener un gran beneficio. (BRYAN, 2016)



Figura 8 Vehículo de carga

2.5 Manual de funciones

Según (MARIA, 2015) Es un documento que se prepara en una empresa con un fin específico de determinar las funciones y responsabilidades que tienen los empleados para cumplir sus actividades cotidianas que estarán basadas en procedimientos y normas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices de los superiores, y estableciendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los cargos conlleva, sus requisitos, perfiles, incluyendo informes de labores que deben ser elaborados por lo menos anualmente dentro de los cuales se indique cualitativa y cuantitativamente en resumen las labores realizadas en el período, los problemas e inconvenientes y sus respectivas soluciones tanto los informes como los manuales deberán ser evaluados permanentemente por los respectivos jefes para garantizar un adecuado desarrollo y calidad de la gestión.

2.5.1 Importancia

Hoy en día las herramientas de gestión han tomado una enorme relevancia en la consecución de la productividad en las organizaciones a todo nivel, dentro de estas herramientas el Manual de funciones de la empresa cobra una enorme relevancia al convertirse en una herramienta de toma de decisiones y el ordenamiento de la organización en sus diferentes niveles jerárquicos. También es muy importante mencionar que hoy en día se hace mucho más necesario tener este tipo de documentos, porque todas las certificaciones de calidad (ISO, OHSAS, etc), lo requieran,

minimizando de esta manera los conflictos que existen en las áreas de trabajo implantando responsabilidades y fomentando el orden en las atareas asignadas.

Además, es el factor fundamental para implementar sistemas de organización que sean efectivos como: evaluar el desempeño de trabajadores, las escalas salariales, y las responsabilidades y participaciones.

El Manual de Organización y Funciones debe de estar en constante modificación y actualización para adaptarse a los nuevos tiempos, esto permite una mejor selección y desempeño del personal y la consolidación de la cultura organizacional; actualmente esta herramienta viene siendo usada por grandes corporaciones a nivel mundial basada en el nuevo enfoque en la Gestión del Talento Humano en las empresas.

2.5.2 Características de un manual de funciones

- Un manual de funciones debe tener las siguientes características:
- Un lenguaje sencillo fácil de entender.
- Metodología fácil
- Este debe ser dado a conocer a todos los funcionarios relacionados con el proceso.
- Facilita la supervisión.

2.5.3 Aspectos de un manual de funciones

- **Descripción básica del cargo:** En este se detalla el cargo, la dependencia, el jefe inmediato.
- **Objetivo estratégico del cargo:** Se establece el objetivo principal de la razón por la que es necesario este cargo.
- **Funciones básicas.-** Se detalla responsabilidades que sean claramente definidas.
- **Personal relacionado con el cargo.-** Es la ubicación del cargo dentro de la empresa.
- **Perfil del cargo:** Es el perfil óptimo del funcionario. (Manrique, 2013)

2.5.4 PROCESO PARA LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES

Para la elaboración de un manual de funciones es necesario realizar los siguientes puntos:

1. Realizar una visita a la empresa y llevar una entrevista con los responsables del departamento para la recolección de información.
 - Verificar la organización de la empresa.
 - Su objetivo principal
 - Las características de las diferentes áreas y lugares de trabajo.
2. Realizar un análisis del estado en el que se encuentra la organización de la empresa.
3. Redactar la documentación del estado actual de la organización.
4. Elaborar un anteproyecto con relación a un manual de funciones.
5. Contrastar el contenido del anteproyecto de manual con el personal de la empresa.
6. Realizar modificación, cambios o correcciones con ampliaciones del anteproyecto.
7. Presentar el manual de funciones a la empresa.

2.5.5 Utilidad y beneficios de un manual de funciones para la empresa

- Ayuda a reducir los desequilibrios en los recargas de trabajo
- Permite que las personas interactúen con mayor conocimiento de su rol a cumplir dentro de la empresa, lo que fortalece en el proceso de comunicación, integración y desarrollo.
- Disminuye la duplicidad de funciones, el cuello de botella, los circuitos de trabajo irracionales, etc.
- Es un documento muy útil para planificar la plantilla de la empresa y la posible variación de los puestos de trabajo, así como para también para definir planes de carrera.

2.6 Análisis y diseños de puestos

- **Descripción de puestos.-** Proceso que consiste en enunciar las tareas o responsabilidades que lo conforman y lo hacen distinto a todos los demás puestos.

- Su descripción es la relación de responsabilidades o tareas, la periodicidad de su realización, métodos que emplea, objetivos.
- **Puesto.-** Se refiere a un conjunto de tareas, requerimientos y condiciones de una unidad de trabajo específico e impersonal, lo cual significa que no tienen nada que ver con la persona que ocupa dicho puesto.
- **Posición.-** Se refiere al número de personas que trabajan en un puesto asignado con responsabilidades y deberes ordenados por un individuo. En una organización hay tantas posiciones como empleados. (Buendia, 2007).

2.7 Procesos

- Los Procesos son aquellas acciones o actividades organizadas e interrelacionadas, orientadas a obtener un efecto específico.
- Son procesos que transforman entradas en salidas mediante la utilización de recursos, de manera dinámica y medible en su comportamiento.
- Son aquellos que se operan, se gestionan y tiene como objetivo principal obtener resultados.
- Son aquellas que establecen objetivos comunes que son compartidos por todos los departamentos.
- Partiendo de este se puede mejorar, cada proceso que debe tener asignada una actividad que permita cuantificar la eficiencia del mismo.

2.8 Procedimientos

- Son procedimientos que definen una secuencia de los pasos para establecer una tarea.
- Son planes por medio del cual se establece un método para el manejo de realizar actividades futuras estableciendo políticas.
- Garantizan el éxito de la acción que se lleva a cabo y más cuando son varias las personas y entidades que participan de este procedimiento.
- Los Procedimientos tienen objetivos diferentes para cada puesto o departamento de la organización. (TACCONE, 2017)

2.9 Función

Son aquellas tareas que corresponde realizar a una entidad, organización o personas. En el ambiente de una programación, una función es un tipo de procesos que se deben seguir para dar posibles soluciones a un determinado problema o alcanzar los objetivos deseados; además es un procedimiento de órdenes que se realizan en una tarea asignada de una labor que es más grande.

2.10 Actividad

Es un conjunto de tareas que se llevan a cabo para cumplir las metas de un programa o subprograma de operación, que consiste en la ejecución de la misma.

2.11 Tarea

Es aquella que por su esfuerzo y exigencia, se realiza con éxito cada una de las funciones que se desempeñen dentro de una empresa.

Estas son con un tiempo límite obviamente es decir en un tiempo cortó. (Rodríguez, 2015)

2.12 La Jerarquía

La jerarquía es un sistema muy eficiente de asignación de recursos alternativo al mercado; además es una consecuencia de los principios de especialización, división del trabajo, la que permite distribuir la capacidad para resolver problemas y tomar decisiones entre los distintos niveles y puestos de la organización.

2.13 Diagrama de flujo

Un diagrama de flujo es la representación gráfica del flujo o secuencia de rutinas simples, que tienen la ventaja de indicar la secuencia del proceso a seguir, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución, es decir que viene a ser la representación simbólica o pictórica de un procedimiento administrativo.








	Inicio o final de diagrama
	Realización de una actividad
	Realización de una actividad contratada
	Análisis de situación y toma de decisión
	Actividad de control
	Documentación (Generación, consultas, etc)
	Indicación del flujo del proceso
.....	Límite geográfico

Figura 9 Símbolos del diagrama de flujo

Fuente: (Manene, Diagrama de flujo, 2011)

2.13.1 Objetivo del diagrama de flujo

Representar gráficamente cada una de las etapas de un proceso y sus interacciones, de manera que facilite la comprensión de su funcionamiento. Es útil para analizar el proceso actual, proponer mejoras, conocer los clientes y proveedores de cada fase y representar los controles, etc.

2.13.2 Ventajas del diagrama de flujo

Podemos citar como ventajas que se pueden obtener con la utilización de los diagramas de flujo, las siguientes:

- Ayudan a las personas que trabajan en el proceso a entender el mismo, con lo que facilitan su incorporación en la organización e incluso, la colaboración en la búsqueda de mejoras del proceso y sus deficiencias.

- Al presentarse el proceso de una manera objetiva, se permite tener con mayor facilidad la identificación de una forma clara de las mejoras a proponer.
- Permite que cada persona de la empresa se sitúe dentro del proceso, lo que conlleva a poder identificar perfectamente quien es su cliente y proveedor interno dentro del proceso y su cadena de relaciones, por lo que se mejora considerablemente la comunicación entre los departamentos y personas de la organización.
- Normalmente sucede que las personas que participan en la elaboración del diagrama de flujo se suelen volver entusiastas del mismo, por lo que proponen ideas para mejorarlo.
- Es obvio que los diagramas de flujo son herramientas muy valiosas para la formación y preparación del nuevo personal que se incorpore a la empresa.

2.13.3 FASES

- Definir el proceso y concretar su alcance es decir su inicio y final.
- Representar las etapas intermedias y su relación es decir el proceso actual.
- Documentar cada una de las etapas del Responsable- Proveedor y Cliente
- Analizar el proceso actual desde el punto de vista deseado.
- Proponer alternativas y definir las nuevas etapas y sus relaciones
- Representar el diagrama del nuevo proceso e indicar las diferencias con el actual. (Manene, 2011)

2.14 Mejora continua

La mejora continua concebida como un corredor de fondo permite que la empresa siga corriendo cuando las otras empresas que sólo atinan a fuertes erogaciones de reingeniería dejan de correr.

El preparar y llevar a la práctica un accionar de mejora continua hace del personal de este tipo de empresas individuos carentes de resistencia al cambio, pues el cambio pasa a formar parte de su forma de ser y sentir.

Por último y como corolario de lo antes apuntado, tenemos en la mejora continua una cultura y una filosofía de vida y de trabajo, que hace de los pequeños, medianos y grandes cambios una necesidad y obligación, para con ellos mismos, para con la empresa, los consumidores y la sociedad.

2.14.1 Objetivos de la mejora continua

- Primero y fundamental, satisfacer plenamente a los clientes y consumidores, mediante la entrega de altos valores a cambio de los precios por ellos abonados. Lograr cada día mayores niveles de satisfacción es lo que hace posible contar con la lealtad de los consumidores, permitiendo de tal forma altos e incrementales niveles de rentabilidad.
- Para hacer factible dichos niveles de satisfacción la empresa debe empeñarse en reducir los costes, acortar los ciclos de los procesos, aumentar los niveles de calidad, y generar altos niveles de productividad.
- Reducir a su mínima expresión las actividades irrelevantes en cuanto a la generación de valor añadido para los clientes externos, y reducir al mismo tiempo los niveles de fallas y errores, permitirá generar mayores valores agregados al menor coste posible. Ello es factible eliminando de manera progresiva y sistemática los desperdicios y despilfarros producidos por las diversas actividades y procesos de la empresa.
- Lograr los más altos grados de efectividad y eficiencia son en pocas palabras los objetivos supremos que todo sistema de mejora continua que se precie de tal debe lograr de manera armónica e integral. (Lefcovich, 2009)

2.14.2 El Ciclo PDCA de mejora continua:

- Plan (planificar)

Organización lógica del trabajo

Identificación del problema y planificación.

Observaciones y análisis.

Establecimiento de los objetivos propuestos a alcanzar.

Establecimiento de indicadores para el control.

- Do (hacer)

Correcta realización de las tareas planificadas

Preparación total y ordenada de lo previsto.

Aplicación controlada del plan.

Verificación de la aplicación realizada.

- Check (comprobar)

Comprobación de los logros obtenidos

Verificación de los resultados obtenidos de las acciones realizadas.

Comparación con los objetivos.

- Adjust (ajustar)

Posibilidad de aprovechar y extender aprendizajes y experiencias adquiridas en otros casos

Analizar los datos obtenidos.

Proponer alternativas de mejora.

Estandarización y consolidación.

Preparación de la siguiente etapa del plan.

La Mejora Continua es una forma de trabajar para hacer más productivo y agradable nuestro sitio de trabajo. (Flores, 2010)

2.14.3 Importancia del mejoramiento continuo

La importancia de esta técnica gerencial está en que con su aplicación se puede contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización o empresa.

A través del mejoramiento continuo se logra ser más productivos y competitivos en el mercado al cual pertenece la organización, por otra parte las organizaciones deben analizar los procesos que han sido utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse de manera rápida; como resultado de la aplicación de esta técnica puede ser que las organizaciones crezcan dentro del mercado y hasta llegar a ser líderes. (Harrington, 1993).

2.15 Rendimiento Laboral

Es el comportamiento cuantitativo de los colaboradores, que han sido evidenciados en la evaluación de eficiencia, eficacia y efectividad con la que se desenvuelve dentro de su área de trabajo, y se manifiesta bajo factores internos de la organización, se desarrolla con las capacitaciones continuas en las que se evidencian las competencias del trabajador.

Además está relacionado con la logro de los objetivos y por lo tanto debe de estar relacionado con incentivos y remuneración.

El rendimiento como una variable que hace referencia al nivel desempeño obtenido en una tarea, de tal suerte, que puede hablarse de rendimiento alto, medio o bajo, de acuerdo al desempeño mostrado por el empleado.

La distinción entre desempeño y resultado es fundamental, ya que éste último se refiere a los resultados que el desempeño genera en forma de recompensas o castigo, por tanto, condiciona los resultados. (Gestoso, 2000)

CAPITULO III

EJECUCIÓN DEL PLAN METODOLÓGICO DE INVESTIGACIÓN

3.1 Modalidades de investigación

3.1.1 Investigación de Campo

Esta investigación se realizó mediante la visita al lugar de los hechos que es la empresa NOVACERO con el fin de observar y constatar los inconvenientes presentados todos los días, específicamente en los transportistas al no contar con un manual de los procesos que debe seguir cada uno de ellos para las diferentes funciones de trabajo que debe cumplir con el objetivo de constatar lo siguiente:

- Conocer cuáles son las condiciones en las que se encuentra el transportista.
- Definir las funciones que debe realizar cada transportista dentro de la empresa.
- Establecer si existe un buen ambiente de trabajo entre los transportistas y el jefe del departamento Logístico.

3.1.2 Investigación Bibliográfica Documental:

También se utilizó esta modalidad de investigación, pues se recurrió a utilizar bibliografía de textos, revistas, tesis, al igual que se trabajó con las nóminas y expedientes de los transportistas en la empresa Novacero, llevando a cabo la realización del proyecto de manera eficiente y realizar el manual propuesto para el Departamento Logístico, que trabajen conjuntamente de manera organizada sin inconveniente alguno.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Investigación No Experimental:

Se utilizó este tipo de investigación porque antes de manipular alguna variable se pudo observar la problemática que existe en la empresa NOVACERO, existiendo una desorganización en las funciones que cumplen los transportistas, debido a que no existe un manual de funciones en el cual se puedan guiar para cumplir a cabalidad su trabajo, y por esta razón se vea afectada la empresa.

3.2.2 Diagrama de Ishikawa Basada en las 6 M

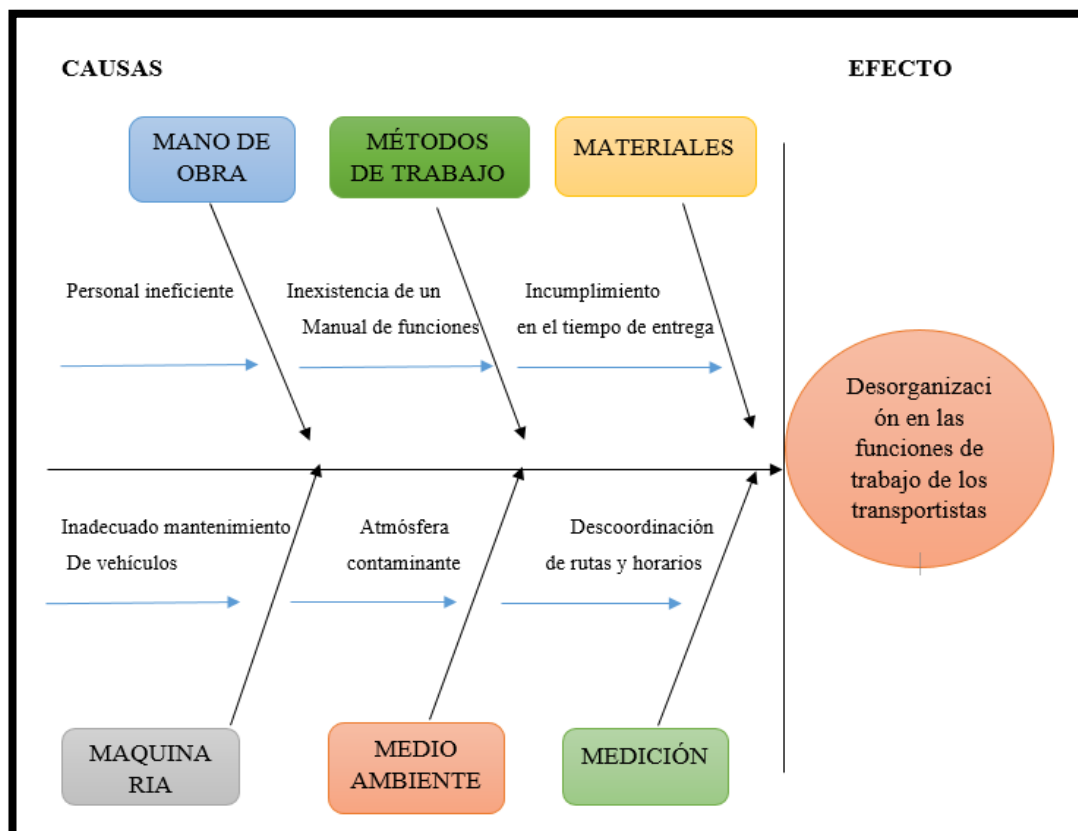


Figura 10 Diagrama de Ishikawa

Para encontrar el problema se realizó un análisis basado en el diagrama de Ishikawa que impiden realizar la operación adecuadas dentro de las funciones de los transportistas.

DE LA MANO DE OBRA

- **CAUSA 1**
 - Personal ineficiente
- **EFFECTO 1**
 - Insatisfacción de los clientes

MÉTODOS DE TRABAJO

- **CAUSA 2**
 - Inexistencia de un manual de funciones
- **EFFECTO 2**
 - Que los transportistas desconocen las funciones y procedimientos que deben cumplir al formar parte de la empresa.

MATERIALES

- **CAUSA 3**
 - Incumplimiento en el tiempo de entrega
- **EFECTO 3**
 - Pérdida de clientes y desprestigio de la empresa

MAQUINÁRIA

- **CAUSA 4**
 - Inadecuado mantenimiento de vehículos
- **EFECTO 4**
 - Los vehículos se dañan afectando con esto el abastecimiento del producto a los diferentes puntos de entrega.

MEDIO AMBIENTE

- **CAUSA 5**
 - Atmósfera contaminante
- **EFECTO 5**
 - Que afecta la salud de los transportistas interrumpiendo desarrollar sus actividades de trabajo normalmente.

MEDICIÓN

- **CAUSA 6**
 - Descoordinación de rutas y horarios
- **EFECTO 6**
 - El producto no llega en el tiempo establecido al lugar de destino.

INTERPRETACIÓN DEL DIAGRAMA:

Una vez realizado el análisis de este diagrama se llegó a la conclusión que el principal problema es la desorganización en las funciones de trabajo de los transportistas por lo cual se propone la implementación de un manual de funciones para mejorar los presentes inconvenientes encontrados.

3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 Investigación Descriptiva

En la visita a la empresa NOVACERO se pudo encontrar los siguientes problemas los mismos que dificultan en el buen desempeño de la empresa.

- No existe un manual de funciones con el que el transportista se pueda guiar.
- Desconocen cuál es su función de trabajo dentro de la empresa.
- El departamento logístico no cuenta con una base de datos actualizados de los transportistas.
- Transportistas desmotivados
- Perdidas de documentos como facturas de clientes, guías de transporte entre otros.

3.3.2 Investigación Exploratoria

También se utilizó este tipo de investigación porque se tuvo un acercamiento con el origen del problema que es la inexistencia de un manual de funciones en el Departamento Logístico de la empresa NOVACERO S.A mismo que al no existir, los transportistas desconocen cuáles son las funciones que deben ejecutar para el cumplimiento de cada una de las operaciones a efectuarse.

3.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

3.4.1 Método Sintético:

Permitió analizar particularidades del problema mediante un razonamiento lógico planteado para la comprensión de la dificultad atravesada por la empresa.

3.4.2 Método Inductivo:

Se tomó este método porque se realizó de lo individual a lo general intentando recopilar todo los hechos suscitados que dio respuesta a cada uno de los inconvenientes encontrados durante el proceso de la investigación.

3.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.5.1 La observación

Esta técnica llevada a cabo tuvo énfasis en observar la realidad por la que atraviesa el Departamento Logístico, de no contar con un manual de funciones para los Transportistas de la empresa NOVACERO, para lo cual se recolecto toda la información, misma que fue analizada por el investigador para llegar a conocer la

verdad del problema y dar una posible solución que beneficie tanto a la empresa como al transportista del producto terminado.

3.5.2 La encuesta:

Es otra de las técnicas que se utilizó mediante la elaboración de un cuestionario conformado por 6 preguntas entre cerradas, y selección múltiple, que fue facilitado a los transportistas de la empresa NOVACERO para conocer el punto de vista de cada uno de ellos, y recopilar más información que fue de mucha ayuda para dar una pronta solución.

3.5.3 La entrevista

Se realizó un cuestionario compuesto por 5 preguntas dirigidas al Jefe del departamento Logístico para conocer la situación en la que se encuentra atravesando actualmente motivo por el cual existe la desorganización en las funciones de trabajo de los transportistas.

3.5.4 Universo, Población y Muestra

Dada la pretensión que tuvo la investigación se determinó como universo a la empresa, como población al departamento Logístico y la muestra el número de encuestas efectuadas para un total de 30 transportistas de la empresa Novacero S.A, mismos que se encuentran vinculados con la problemática en estudio.

3.6 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para esta investigación se utilizó un cuestionario conformado por 6 preguntas que fueron planteadas a los transportistas de la empresa, lo que permitió tener el aporte de varios criterios y conocimientos que contribuyeron al progreso de la investigación.

De igual manera se utilizó la ficha de observación como un instrumento de recolección de datos para registrar hechos que se pudo observar durante la investigación en la empresa Novacero S.A, y que tuvo énfasis en conocer las condiciones en las que se encuentran los transportistas que laboran en la empresa.

Al igual que también se elaboró una entrevista dirigida al Jefe del departamento Logístico de la empresa para la cual se estableció un cuestionario de 5 preguntas que

ayudara a conocer más sobre la problemática en estudio, y ayudara a dar una solución a la misma.

3.7 PROCESO DE RECOLECCION DE DATOS

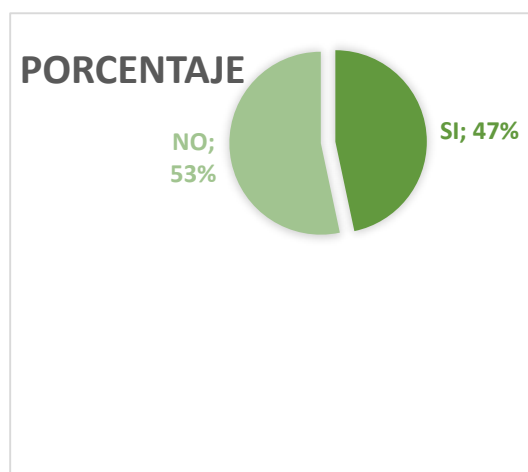
Para este proceso se recolecto información de fuentes secundarias que fueron de gran ayuda para resolver dicho inconveniente existente en la empresa Novacero S.A, utilizando documentos administrativos, personales e informativos al igual que tesis, libros, internet de donde se sustrajo información para dar una posible solución a la problemática.

3.8 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

1.- ¿Conoce Ud. sobre la existencia de un manual de funciones que le sirva como guía en las actividades que realiza como transportista dentro de la empresa?

Tabla 1 Resultados pregunta 1

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	14	47%
NO	16	53%
TOTAL	30	100%



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Janeth Viracocha

ANÁLISIS:

Con respecto a esta pregunta se puede concluir que el 47% de los transportistas responden que si conocen sobre la existencia de un manual de funciones, mientras que el 53% de los transportistas dicen no tener conocimiento de dicho manual.

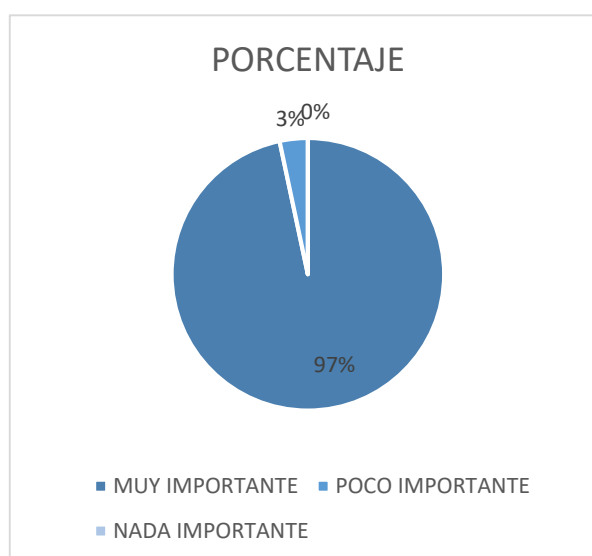
INTERPRETACIÓN:

Se puede mencionar que de los 30 transportistas encuestados 14 personas dicen tener el conocimiento de que existía un manual de funciones hace años atrás, el cual en la actualidad ya no existe, por otro lado los 16 responden que desconocen sobre el manual.

2.- ¿Qué tan importante sería para Ud. como transportista la implementación de un manual para su puesto de trabajo?

Tabla 2 Resultados pregunta 2

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
MUY IMPORTANTE	29	97%
POCO IMPORTANTE	1	3%
NADA IMPORTANTE	0	0%
TOTAL	30	100%



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Janeth Viracocha

ANÁLISIS:

Con respecto a la segunda pregunta el 97% de los encuestados responden que es muy importante la implementación de un manual de procesos en las funciones de trabajo, mientras que el 3% dicen que sería poco importante.

INTERPRETACIÓN:

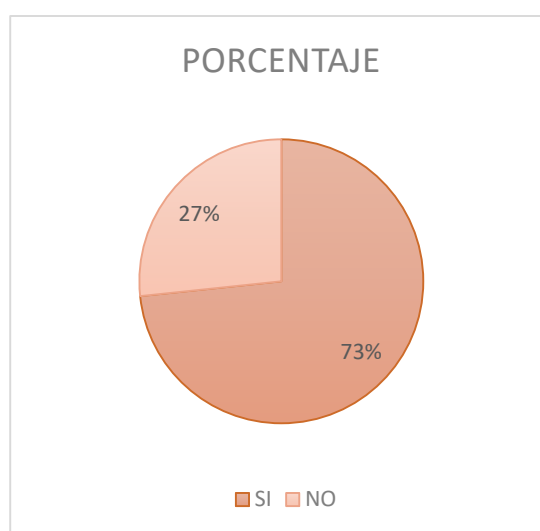
Es evidente que de los 30 encuestados 29 personas apoyan la implementación de un manual de procesos para realizar sus actividades de manera correcta, mientras que 1 transportista no está de acuerdo que se implemente dicho material de trabajo.

Tabla 3

3.- ¿Cuándo Ud. Llego a formar parte de la empresa recibió inducción y un manual de funciones detallando cada uno de los procesos que debe realizar como transportista dentro del Departamento Logístico?

Tabla 3 Resultados pregunta 3

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	22	73%
NO	8	27%
TOTAL	30	100%



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Janeth Viracocha

ANÁLISIS:

Con relación a la tercera pregunta el 73% de los transportistas dicen que si recibieron una inducción y un manual de procesos, mientras que el 27% mencionan que no recibieron ningún material ni la inducción.

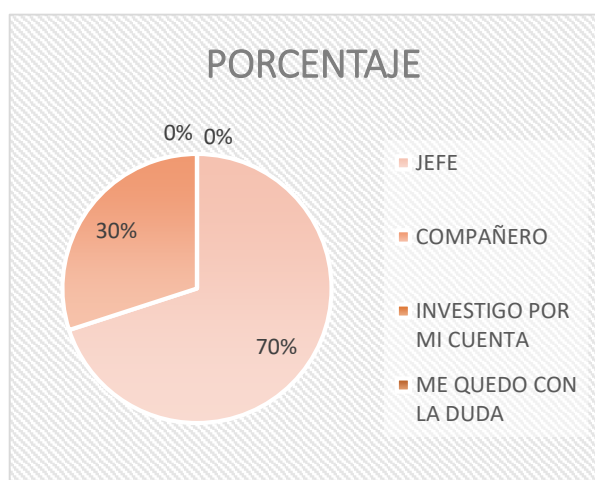
INTERPRETACIÓN:

Se puede mencionar que de los 30 encuestados 22 transportistas dicen haber recibido una inducción con el manual de funciones cuando llegaron a formar parte de la empresa, por otro lado 8 personas manifiestan que cuando llegaron no recibieron ninguna inducción.

4.- ¿Al tener alguna duda en los procesos que debe seguir para realizar alguna función de trabajo como transportista a quien acude?

Tabla 4 Resultados pregunta 4

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
JEFE	21	70%
COMPAÑERO	9	30%
INVESTIGO POR MI CUENTA	0	0%
ME QUEDO CON LA DUDA	0	0%
TOTAL	30	100%



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Janeth Viracocha

ANÁLISIS:

Con respecto a la cuarta pregunta el 70% dicen que al tener una duda acuden al jefe superior, pero el 30% mencionan que lo hacen a su compañero.

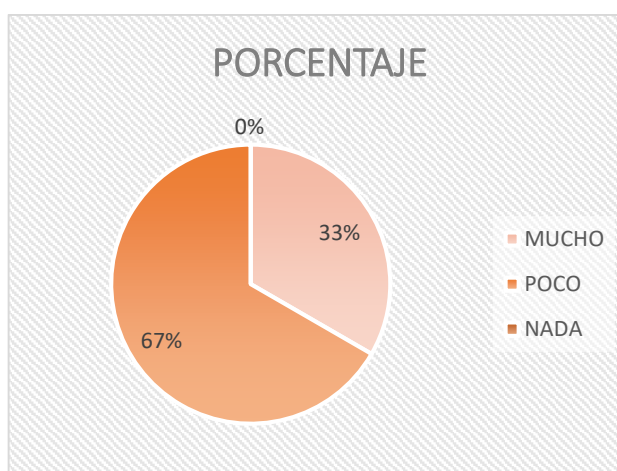
INTERPRETACIÓN:

Se deduce que 21 transportistas que son la mayoría acuden a su jefe para preguntar sobre alguna duda que tengan en los procesos que deben realizar dentro de la empresa, mientras que 9 de los restantes dicen que acuden a preguntar a sus compañeros que sepan cómo realizarlo.

5.- ¿Qué tanto conoce usted sobre los procesos las funciones que se debe cumplir para la transportación del producto?

Tabla 5 Resultados pregunta 5

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
MUCHO	10	33%
POCO	20	67%
NADA	0	0%
TOTAL	30	100%



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Janeth Viracocha

ANÁLISIS:

Con respecto a la quinta pregunta se deduce que el 33% de los transportistas dicen conocer mucho, mientras que el 67% mencionan conocer poco sobre las funciones que debe cumplir para la transportación del producto.

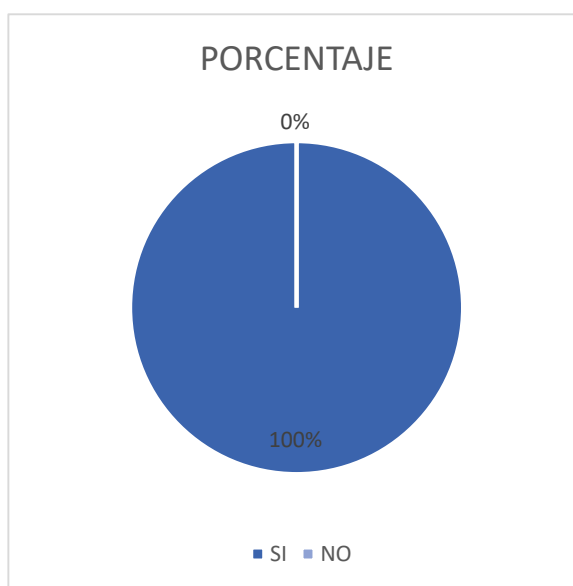
INTERPRETACIÓN:

Del total de los encuestados 10 transportistas manifiestan que conocen mucho sobre las funciones que debe cumplir para la transportación del producto, mientras los 20 restantes dicen conocer poco sobre dicho proceso.

6.- ¿Está de acuerdo Ud. que se implemente un manual de funciones dentro del Departamento Logístico y sea difundido a cada transportista?

Tabla 6 Resultados pregunta 6

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	30	100%
NO	0	0%
TOTAL	30	100%



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Janeth Viracocha

ANÁLISIS:

Con relación a la sexta pregunta se deduce que el 100%, es decir 30 de los transportistas responden estar de acuerdo.

INTERPRETACIÓN:

Entonces se deduce que todos los encuestados están de acuerdo que se implemente el manual de procesos dentro del departamento Logístico de la empresa Novacero S.A.

3.9 ANÁLISIS DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN

Una vez realizado el análisis de la información recolectada se puede decir que la propuesta de llevar a cabo la implementación de un manual de funciones para los transportistas es acogedor porque les servirá como guía en las actividades que realicen y con esto ayudaría a disminuir la desorganización en el trabajo de los que laboran en la empresa Novacero.

3.10 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

3.10.1 Conclusiones:

- Mediante la encuesta se pudo determinar que los transportistas no tienen conocimiento de la existencia de un manual de funciones donde determine las actividades que deben realizar acorde a su perfil laboral.
- Se determinó que al existir una desorganización en el trabajo de los transportistas existen demoras innecesarias en la distribución del producto, ayudando a que existan clientes insatisfechos por el tiempo de entrega.

3.10.2 Recomendaciones

- Se recomienda la implementación de un manual de funciones indicando las actividades que debe realizar el transportista para de esta manera disminuir problemas existentes a la hora de realizar su trabajo.
- Disminuir la desorganización que existe en el trabajo de los transportistas siguiendo las indicaciones del manual implementado para que no haya demoras en la distribución y satisfacer las necesidades del cliente.

CAPITULO IV

PROPUESTA

4.1 Tema

“Implementación de un manual de funciones para los transportistas en el departamento logístico de la empresa NOVACERO S.A, planta aso de la Provincia de Cotopaxi”.

Una vez realizado el proyecto investigativo y elaborando un estudio con parámetros necesarios para la **“IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA LOS TRANSPORTISTAS EN EL DEPARTAMENTO LOGÍSTICO DE LA EMPRESA NOVACERO S.A, PLANTA LASSO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI”**; el cual se presentó al Ing. Christian Vinueza Jefe del departamento Logístico de la empresa, la cual se llevó a cabo con su debida autorización para la ejecución de esta investigación, contando también con el apoyo de los transportistas para la recolección de la información necesaria para cumplir con este objetivo.



**MANUAL DE FUNCIONES EN EL
DEPARTAMENTO LOGÍSTICO
PARA LOS TRANSPORTISTAS DE
LA EMPRESA NOVACERO S.A**

Página: 10

Año: 2018



**MANUAL DE FUNCIONES DE LOS
TRANSPORTISTAS EN EL
DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA Y
TRANSPORTE DE LA EMPRESA
NOVACERO S.A
DE LA CIUDAD DE LATACUNGA**

LATACUNGA – ECUADOR

Fecha: 08 de Agosto del 2018



**MANUAL DE FUNCIONES EN EL
DEPARTAMENTO LOGÍSTICO
PARA LOS TRANSPORTISTAS DE
LA EMPRESA NOVACERO S.A**

Página: 2

Año: 2018

DATOS INFORMATIVOS:

NOMBRE INSTITUCIONAL: NOVACERO S.A

PROVINCIA: COTOPAXI

CANTÓN: LATACUNGA

DIRECCIÓN: Panamericana Sur, kilómetro 15, en la Sector Lasso, Cantón Latacunga.

LOCAL: PROPIO

TELÉFONO: (03) 299-8400

Elaborado por: Janeth Viracocha	Revisado por: Ing. Verónica Kure.	Fecha: Julio 2018
--	--	--------------------------



**MANUAL DE FUNCIONES EN EL
DEPARTAMENTO LOGÍSTICO
PARA LOS TRANSPORTISTAS DE
LA EMPRESA NOVACERO S.A**

Página: 3

Año: 2018

CONTENIDO:

1. Introducción
2. Justificación
3. Alcance
4. Objetivos
 - 4.1 objetivo general
 - 4.2 objetivos específicos
5. Misión
6. Visión
7. Política integral de la empresa
8. Organigrama estructural
9. Organigrama gerencial de Novacero
10. Organigrama estructural de la empresa Novacero
11. organigrama estructural del departamento logístico
12. Asignación de funciones de la empresa
 - Gerencia general
 - Gerente de materia prima
 - Gerente de logística
 - Gerente de laminación
 - Gerente de mantenimiento
 - Gerente financiero
 - Gerente de recursos humanos
- 13.- fichas de funciones propuestas
 - Jefatura de logística
 - Supervisor de bodega
 - Supervisor de transporte
 - Bodeguero
 - Asistente de bodega

Elaborado por: Janeth Viracocha	Revisado por: Ing. Verónica Kúre.	Fecha: Julio 2018
--	--	--------------------------



**MANUAL DE FUNCIONES EN EL
DEPARTAMENTO LOGÍSTICO
PARA LOS TRANSPORTISTAS DE
LA EMPRESA NOVACERO S.A**

Página: 4

Año: 2018

- **Despachador**
- **Asistente logístico**
- **Transportistas**

14.- Flujograma del transportista

15.- Flujograma propuesta para la empresa

16.- Regla de oro aplicable por los transportistas

17.- Normativa del MTOP para transporte de carga pesada

18.- Perfil del puesto del transportista

19.- Tareas asignadas al transportistas

20.-Características del transportista

21.- Uniforme de trabajo del transportista

22.-Requisitos para la transportación

23.-Elementos auxiliares que debe tener un vehículo

24.-Alternativas de solución en horarios

25.-Requisitos para la carga del producto

26.-Bitácoras de control de horas de trabajo de transportistas

27.Formato de bitácoras para control de horas de trabajo de los transportistas

Elaborado por: Janeth
Viracocha

Revisado por: Ing. Verónica
Kure.

Fecha: Julio 2018



**MANUAL DE FUNCIONES EN EL
DEPARTAMENTO LOGÍSTICO
PARA LOS TRANSPORTISTAS DE
LA EMPRESA NOVACERO S.A**

Página: 5

Año: 2018

1.- INTRODUCCIÓN:

El presente manual es un documento que servirá de guía dentro del departamento de Logística en la empresa Novacero S.A, tiene como finalidad disminuir la desorganización en las funciones de trabajo de los transportistas mediante la implementación de un manual de funciones que será específicamente enfocada en el departamento logístico siendo este quien maneja las funciones de cada uno de ellos, permitiendo detectar falencias que han impedido el desarrollo adecuado de las actividades planificadas.

Contribuyendo a brindar información suficiente para el desarrollo de las actividades diarias que realizan los trabajadores y permitan dar cumplimiento a las funciones que se llevan a cabo en este departamento, de forma ordenada, secuencial y detallada permitiendo tomar decisiones que asegure el cumplimiento eficiente de la empresa

Entonces la funcionalidad del manual es garantizar la optimización de los recursos y producción de servicio de alta calidad con el mínimo de riesgos que le permitan a la empresa y los transportistas desarrollar competencias técnicas y corporativas que sean medibles y flexibles.

Elaborado por: Janeth Viracocha	Revisado por: Ing. Verónica Kure.	Fecha: Julio 2018
--	--	--------------------------



**MANUAL DE FUNCIONES EN EL
DEPARTAMENTO LOGÍSTICO
PARA LOS TRANSPORTISTAS DE
LA EMPRESA NOVACERO S.A**

Página: 6

Año: 2018

2.- JUSTIFICACIÓN:

El presente manual se crea pensando en la necesidad que existe de contar con un documento que sirva como una guía para informar y guiar el cumplimiento de funciones y responsabilidades del personal en el departamento Logístico de la empresa Novacero S.A, beneficiando a todos los niveles jerárquicos para evitar problemas existentes y puedan tomar decisiones enfocadas en el desarrollo institucional de manera eficiente.

También se puede resaltar los beneficios que tendrá para la empresa la ejecución de este proyecto, ya que con esto se puede efectuar acciones encaminadas a mejorar el servicio, en el sentido de optimizar los tiempos de labor en cada uno de los procesos requeridos por el transportista, permitiendo con esto el alcance de niveles más elevados de productividad.

Permiten determinar los niveles de responsabilidad en cada una de las actividades ejecutadas por el departamento y transportistas facilitando el seguimiento, control de los procesos. Además integran una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo del transportista ofreciendo un oportuno y eficiente servicio de transporte, garantizando la satisfacción del cliente.

Elaborado por: Janeth Viracocha	Revisado por: Ing. Verónica Kure.	Fecha: Julio 2018
--	--	--------------------------



**MANUAL DE FUNCIONES EN EL
DEPARTAMENTO LOGÍSTICO
PARA LOS TRANSPORTISTAS DE
LA EMPRESA NOVACERO S.A**

Página: 7

Año: 2018

3.- ALCANCE:

El presente manual de funciones es aplicable para el personal del departamento de Logística y Transporte y del objeto de estudio que son los transportistas de la empresa Novacero S.A, permitiendo que los transportistas interaccionen con mayor conocimiento del rol que cumplen dentro de la compañía ayudando al desarrollo para cumplir con la misión y visión de la empresa, enfocadas en mejorar la organización dentro de la misma y a la vez ofrecer un servicio de calidad a los clientes.

Elaborado por: Janeth Viracocha	Revisado por: Ing. Verónica Kure.	Fecha: Julio 2018
--	--	--------------------------



**MANUAL DE FUNCIONES EN EL
DEPARTAMENTO LOGÍSTICO
PARA LOS TRANSPORTISTAS DE
LA EMPRESA NOVACERO S.A**

Página: 8

Año: 2018

4.- OBJETIVOS:

4.1.- OBJETIVO GENERAL:

- Describir información que sea apropiada al personal del departamento Logístico de la empresa Novacero S.A, de la ciudad de Latacunga, sobre sus funciones específicas, su dependencia jerárquica y coordinación para el cumplimiento de sus actividades mediante este manual de funciones.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Establecer funciones básicas y responsabilidades que corresponde desempeñar a cada uno de los empleados que son parte del departamento.
- Diseñar fichas de funciones que contenga la información necesaria, de acuerdo al perfil de trabajo del personal.
- Efectuar el análisis de los cargos existentes para establecer las funciones que deben cumplir cada uno de los integrantes de la empresa

Elaborado por: Janeth Viracocha	Revisado por: Ing. Verónica Kure.	Fecha: Julio 2018
--	--	--------------------------



**MANUAL DE FUNCIONES EN EL
DEPARTAMENTO LOGÍSTICO
PARA LOS TRANSPORTISTAS DE
LA EMPRESA NOVACERO S.A**

Página: 9

Año: 2018

4.- MISIÓN

Ser reconocida como una empresa innovadora, líder en la industria del acero del Ecuador

5.- VISIÓN

Ofrecer una amplia gama de productos y soluciones de acero generando valor para nuestros clientes, la comunidad y nuestro personal en forma sostenible.

6.- POLÍTICA INTEGRAL

1. Fabricar y comercializar productos y soluciones de acero que cumplan con los requisitos y especificaciones técnicas aplicables, bajo un marco de responsabilidad social empresarial centrado en la persona.
2. Mantener procesos productivos eficientes que reduzcan la contaminación y que sean eficaces en la prevención de accidentes, incidentes y enfermedades, de acuerdo al nivel de riesgo presente en la empresa.
3. Gestionar la eficacia y eficiencia de los procesos mediante la revisión de los indicadores, buscando la mejora continua y la satisfacción de nuestros clientes.
4. Cumplir las regulaciones técnicas y legales aplicables a la gestión ambiental, energética y SySO asignando los recursos necesarios para un desarrollo sostenible.
- 5.- Mantener el recurso humano competente, motivado y comprometido, brindando las condiciones adecuadas para el desempeño de su trabajo.

Elaborado por: Janeth Viracocha	Revisado por: Ing. Verónica Kure.	Fecha: Julio 2018
--	--	--------------------------



**MANUAL DE FUNCIONES EN EL
DEPARTAMENTO LOGÍSTICO
PARA LOS TRANSPORTISTAS DE
LA EMPRESA NOVACERO S.A**

Página: 10

Año: 2018

8.- ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

Es necesario el diseño del organigrama estructural de la empresa Novacero S.A, de la ciudad de Latacunga en el cual se muestra las principales líneas de autoridad y responsabilidad de cada uno de los puestos de trabajo, identificando los departamentos que lo conforman ya que de esta manera ayudara al desarrollo del orgánico funcional.

De igual manera ayudara a que el personal identifique cuál es su departamento en el que laborara, y quien será su jefe inmediato desarrollando técnicas de trabajo bajo lineamientos de respeto.

A continuación se presenta el organigrama estructural de la empresa Novacero S.A, detallando las funciones de los departamentos superiores y de más importancia.

Elaborado por: Janeth Viracocha	Revisado por: Ing. Verónica Kure.	Fecha: Julio 2018
--	--	--------------------------

9.- ORGANIGRAMA GERENCIAL DE LA EMPRESA NOVACERO

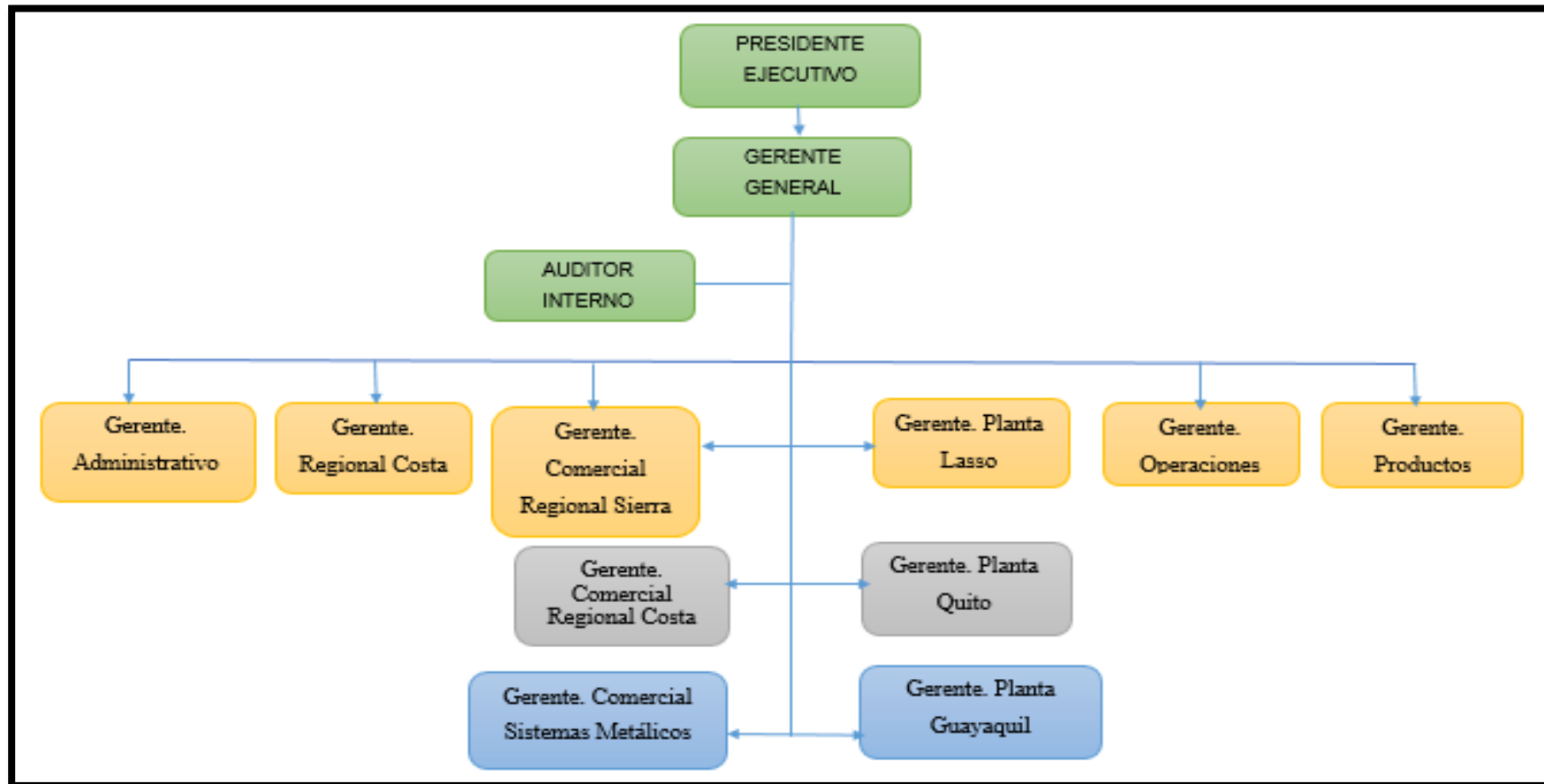


Figura 11 Organigrama gerencial
Fuente: Novacero



10.- ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA

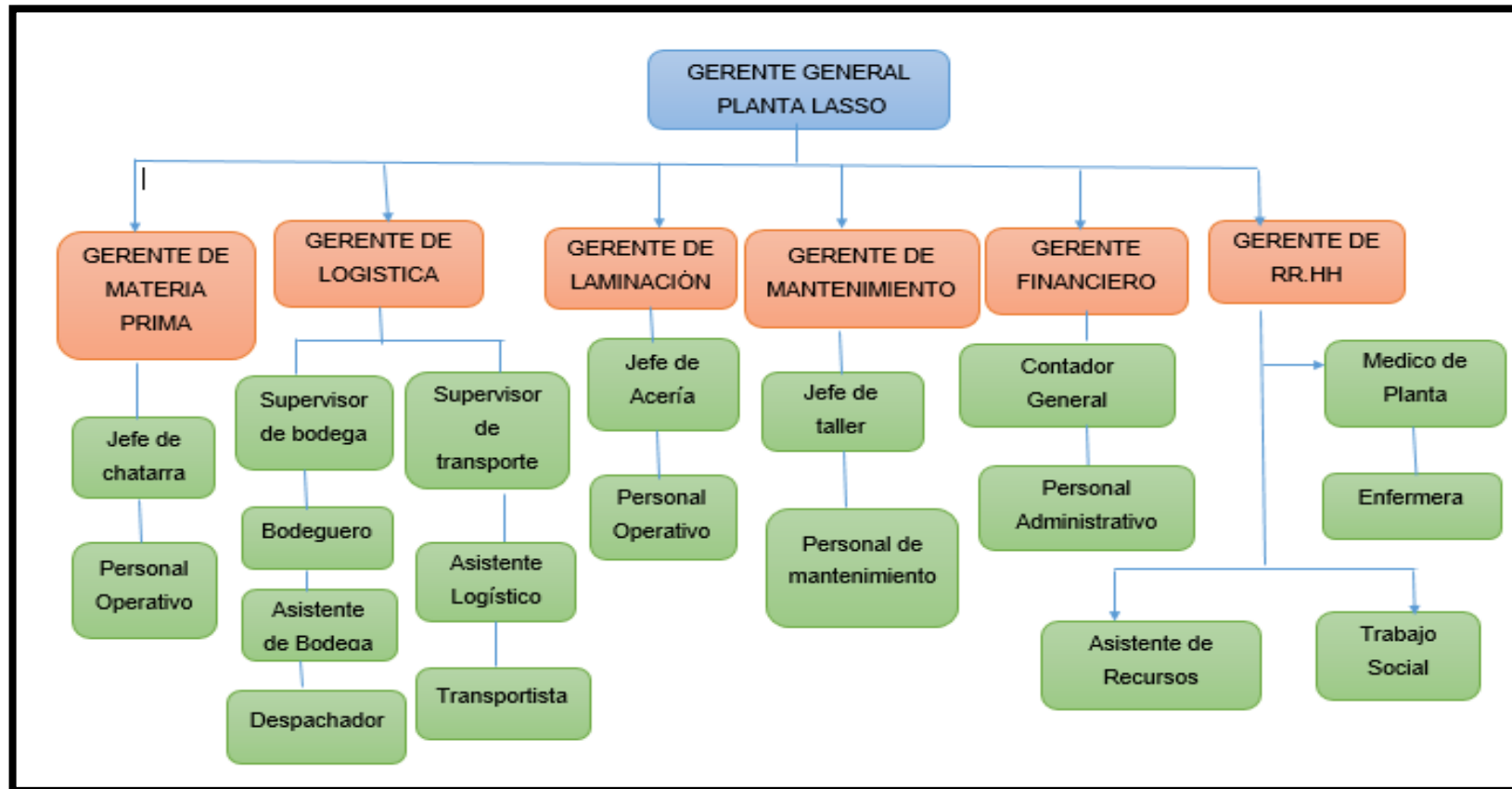


Figura 12 Organigrama estructural de la empresa

Fuente: Novacero

11. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL DEPARTAMENTO LOGÍSTICO DE LA EMPRESA NOVACERO S.A

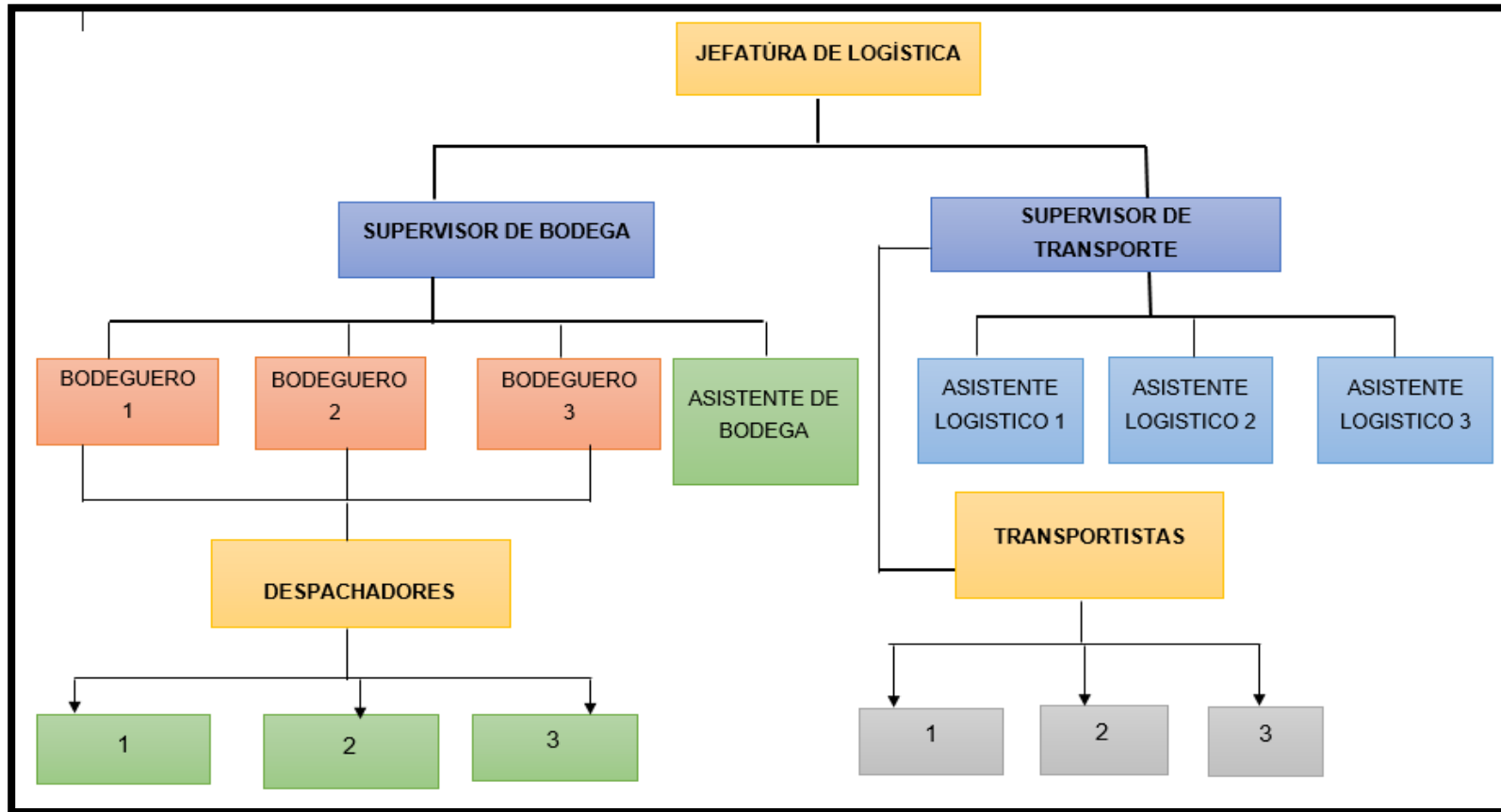


Figura 13 Organigrama estructural de la empresa

Fuente: Novacero




**MANUAL DE FUNCIONES EN EL
DEPARTAMENTO LOGÍSTICO
PARA LOS TRANSPORTISTAS DE
LA EMPRESA NOVACERO S.A**

Página: 15

Año: 2018

12.- ASIGNACIÓN DE FUNCIONES DE EMPRESA

<p>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</p> 	
NOMBRE DEL DEPARTAMENTO:	GERENCIA GENERAL
DEPENDENCIA:	Directorio
<p>OBJETIVO: Representar y Administrar la empresa siendo el responsable del éxito o el fracaso de la misma, con sujeción adoptadas por los accionistas.</p>	
<p>FUNCIONES PRINCIPALES</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Desarrollar estrategias generales para alcanzar los objetivos y metas propuestas. ➤ Crear un ambiente en el que las personas puedan lograr las metas. ➤ Implementar una estructura administrativa para el desarrollo de los planes de acción. ➤ Realizar evaluaciones periódicas del cumplimiento de las funciones que cumplen los diferentes departamentos. ➤ Planear y desarrollar metas a corto y largo plazo junto con objetivos en beneficio de la empresa. 	



**MANUAL DE FUNCIONES EN EL
DEPARTAMENTO LOGÍSTICO
PARA LOS TRANSPORTISTAS DE
LA EMPRESA NOVACERO S.A**

Página: 15

Año: 2018

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO



NOMBRE DEL CARGO:	GERENTE DE MATERIA PRIMA
DEPENDENCIA:	Gerencia General
<p>OBJETIVO: Programar, coordinar, ejecutar y controlar la adquisición de materiales y materia prima que necesita la empresa para su funcionamiento velando porque dichas adquisiciones se cumplan en el momento justo, en cantidades necesarias, con la calidad adecuada y al precio más conveniente.</p>	
<p>FUNCIONES PRINCIPALES</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aprovisionar la materia prima necesaria para el proceso productivo en las mejores condiciones de plazos, coste, cantidad y calidad. ➤ Asegurar que el proceso de compra desde la emisión de la orden de pedido hasta su facturación se produce de forma correcta y acorde a los procedimientos de la empresa. ➤ Efectuar el plan mensual de aprovisionamiento y adecuar el nivel de stocks de materias primas en el almacén en función de las previsiones de evolución de los precios de mercado. ➤ Asegurar la materia prima necesaria para el proceso productivo. ➤ Realizar búsquedas de nuevos proveedores y efectuar análisis de mercados. 	



**MANUAL DE FUNCIONES EN EL
DEPARTAMENTO LOGISTICO
PARA LOS TRANSPORTISTAS DE
LA EMPRESA NOVACERO S.A**

Página: 16

Año: 2018

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO



NOMBRE DEL CARGO:	GERENTE DE LOGISTICA
DEPENDENCIA:	Gerencia General
OBJETIVO: Se encarga de la distribución y venta de los productos y dar un seguimiento día tras día de las diferentes rutas de vendedores para garantizar la cobertura total y abastecimiento a los locales comerciales.	

FUNCIONES PRINCIPALES

- Realización de pedidos.
- Facturación Cobros
- Establecer metas y objetivos
- Mira a los competidores, evalúa y desarrolla estrategias para competir.
- Está encargado de contratar a promotoras, vendedores, supervisores y llevar control de inventarios de productos de cada una de las sucursales.
- Es el departamento encargado de vender, distribuir y dar seguimiento de las diferentes rutas.



**MANUAL DE FUNCIONES EN EL
DEPARTAMENTO LOGÍSTICO
PARA LOS TRANSPORTISTAS DE
LA EMPRESA NOVACERO S.A**

Página: 17

Año: 2018

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO



NOMBRE DEL CARGO:

GERENTE DE LAMINACION

DEPENDENCIA:

Gerencia General

OBJETIVO: Desarrollar efectivamente el programa de producción en la planta, administrando flujos de información, materiales e insumos, así como equipos y personal en servicios de turno, resguardando la calidad de los procesos.

FUNCIONES PRINCIPALES

- Verificar que se encuentre debidamente llenas y no posean tachones, además deberán poseer firmas de autorización por parte de los Jefes de Producción.
- Administrar y controlar el uso de equipos y maquinarias.
- Administrar flujos de operación e información al interior de la planta
- Gestionar el personal a cargo



**MANUAL DE FUNCIONES EN EL
DEPARTAMENTO LOGÍSTICO
PARA LOS TRANSPORTISTAS DE
LA EMPRESA NOVACERO S.A**

Página: 18

Año: 2018

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO



NOMBRE DEL CARGO:	GERENTE DE MANTENIMIENTO
DEPENDENCIA:	Gerencia General

OBJETIVO: Se encarga de establecer un sistema de mantenimiento preventivo para dar mayor seguridad y eficiencia en la operación del equipo, minimizando la depreciación y reduciendo costos de mantenimiento.

FUNCIONES PRINCIPALES

- Elaborar programas de mantenimientos preventivos, en colaboración con el personal que se encuentra a su cargo.
- Elaborar requisiciones con el departamento de compras para contar con los equipos y materiales necesarios para el mantenimiento.
- Administrar el almacén de herramientas, responsabilizándose del stock, las compras y su conservación.
- Planear, dirigir y supervisar la realización de los trabajos de mantenimiento que se van a llevar a cabo.



**MANUAL DE FUNCIONES EN EL
DEPARTAMENTO LOGÍSTICO
PARA LOS TRANSPORTISTAS DE
LA EMPRESA NOVACERO S.A**

Página: 19

Año: 2018

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO



NOMBRE DEL DEPARTAMENTO:	GERENTE FINANCIERO
DEPENDENCIA:	Gerencia General
OBJETIVO: Manejo de dinero, reuniendo los pagos y cobros de créditos, pagando facturas y utilidades a tiempo y asegurando que la compañía mantenga una red de valor positiva.	
FUNCIONES PRINCIPALES	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Control financiero y contable de la entidad. ➤ Emisión de Estados Financieros. ➤ Evaluar cuál es el costo de la producción de un producto y estimar su precio de venta, por lo tanto da a conocer si la empresa pierde o gana dinero. 	



**MANUAL DE FUNCIONES EN EL
DEPARTAMENTO LOGÍSTICO
PARA LOS TRANSPORTISTAS DE
LA EMPRESA NOVACERO S.A**

Página: 20

Año: 2018

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO



NOMBRE DEL DEPARTAMENTO:	GERENTE DE RECURSOS HUMANOS
DEPENDENCIA:	Gerencia General

OBJETIVO: Se encarga de la incorporación, selección e inducción al personal, brindándoles oportunidades de crecimiento, desarrollo profesional y capacitación constante a sus colaboradores.

FUNCIONES PRINCIPALES

- Realizar reclutamiento, selección e inducción del personal
- Administrar beneficios y servicios al personal de la empresa
- Selección del personal que ingresa a la empresa, considerando las competencias establecidas para dicho puesto de trabajo, de acuerdo al procedimiento de Gestión del Recurso Humano.
- Solucionar y asesorar en problemas que exista en forma interna y externa.
- Promover la comunicación interna.



**MANUAL DE FUNCIONES EN EL
DEPARTAMENTO LOGÍSTICO
PARA LOS TRANSPORTISTAS DE
LA EMPRESA NOVACERO S.A**

Página: 21

Año: 2018

13.- FICHAS DE FUNCIONES PROPUESTAS

1.- INFORMACIÓN GENERAL			
NOMBRE DEL CARGO	Jefatura de Logística	NIVEL:	Apoyo
REPORTA A : (cargo)	Gerente de Planta	CÓDIGO:	JLT
SUPERVISA A: (cargo/os)	Supervisor de bodega, supervisor de transporte, bodegueros, asistente de bodega, asistente logístico, despachador y transportistas.	AREA:	Logística
LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA:	Novacero Lasso	FECHA:	25 de Junio del 2018

2.- OBJETIVO DEL CARGO
Es la persona responsable de planificar estrategias para actividades de la empresa como transporte, almacenaje y distribución con el objetivo de garantizar la satisfacción del cliente.

3.- FUNCIONES PRINCIPALES		
1.-	Optimizar la política de aprovisionamiento y distribución de la empresa.	
2.-	Negociación con cliente externo e interno.	
3.-	Administrar las bodegas de abastecimiento.	
4.-	Responsable de que se cumplan las etapas del proceso de producción de la empresa desde la concepción de la materia prima hasta la entrega y distribución del producto en los puntos de venta.	
5.-	Crear o mejorar estrategias de eficiencia.	
Elaborado por: Janeth Viracocha	Revisado por: Ing. Verónica Kure.	Fecha: Julio 2018



**MANUAL DE FUNCIONES EN EL
DEPARTAMENTO LOGÍSTICO
PARA LOS TRANSPORTISTAS DE
LA EMPRESA NOVACERO S.A**

Página: 22

Año: 2018

FICHA DE FUNCIONES

1.- INFORMACIÓN GENERAL			
NOMBRE DEL CARGO	Supervisor de Bodega	NIVEL:	Apoyo
REPORTA A : (cargo)	Jefatura de Logística	CÓDIGO:	SB
SUPERVISA A: (cargo/os)	Bodegueros, asistente de bodega, y despachador.	ÁREA:	Logística
LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA:	Novacero Lasso	FECHA:	25 de Junio del 2018

2.- OBJETIVO DEL CARGO
Llevar un control total de todas las actividades y el control de la calidad de los productos que se encuentren en la bodega y estén en óptimas condiciones para la venta.

3.- FUNCIONES PRINCIPALES	
1.-	Velar por el local para que se cumpla y reúna las funciones óptimas de almacenamiento.
2.-	Llevar un control preciso de las entradas y salidas de los productos.
3.-	Velar porque las deficiencias (producto dañado, faltantes, sobrantes) detectadas en la descarga del producto sean reportadas al departamento de Logística.
4.-	Velar por la rotación adecuada del producto en la bodega externa.
5.-	Distribuir adecuadamente el producto optimizando espacio y hacer más ágil el despacho.
Elaborado por: Janeth Viracocha	Revisado por: Ing. Verónica Kure.
Fecha: Julio 2018	



**MANUAL DE FUNCIONES EN EL
DEPARTAMENTO LOGÍSTICO
PARA LOS TRANSPORTISTAS DE
LA EMPRESA NOVACERO S.A**

Página: 23

Año: 2018

FICHA DE FUNCIONES

1.- INFORMACIÓN GENERAL			
NOMBRE DEL CARGO	Supervisor de Transporte	NIVEL:	Apoyo
REPORTA A : (cargo)	Jefatura de Logística	CÓDIGO:	ST
SUPERVISA A: (cargo/os)	Asistente logístico y transportistas.	ÁREA:	Logística
LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA:	Novacero Lasso	FECHA:	25 de Junio del 2018

2.- OBJETIVO DEL CARGO

Controlar la asignación y despacho del transporte de carga, supervisando y verificando el cumplimiento de las rutas establecidas, con el fin de garantizar un eficiente servicio.

3.- FUNCIONES PRINCIPALES

1.-	Verifica y vela por el buen estado, mantenimiento y funcionamiento de las unidades de transporte.
2.-	Controla la rotación de choferes, para que exista equidad en la distribución de salida de los vehículos con la carga.
3.-	Atiende quejas y reclamos relacionados con el servicio de transporte.
4.-	Coordina con la asistente la inspección de los vehículos en periodos mensuales.
5.-	Despacha a los vehículos que van a trasladar el producto dentro o fuera de la ciudad indicando su ruta a cubrir.
Elaborado por: Janeth Viracocha	Revisado por: Ing. Verónica Kure.
Fecha: Julio 2018	



**MANUAL DE FUNCIONES EN EL
DEPARTAMENTO LOGÍSTICO
PARA LOS TRANSPORTISTAS DE
LA EMPRESA NOVACERO S.A**

Página: 24

Año: 2018

FICHA DE FUNCIONES

1.- INFORMACIÓN GENERAL			
NOMBRE DEL CARGO	Bodeguero	NIVEL:	Apoyo
REPORTA A : (cargo)	Supervisor de Bodega	CÓDIGO:	B
SUPERVISA A: (cargo/os)	Despachador	ÁREA:	Logística
LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA:	Novacero Lasso	FECHA:	25 de Junio del 2018

2.- OBJETIVO DEL CARGO

Custodiar, controlar y participar activamente en la distribución de productos y suministros y gestión de inventarios en bodegas.

3.- FUNCIONES PRINCIPALES

1.-	Archivar en orden los pedidos del día.	
2.-	Recepcionar la materia prima y conteo físico.	
3.-	Verificar que los insumos que son trasladados de la bodega central a bodega interna de la empresa.	
4.-	Control en la entrega y recepción de herramientas de trabajo al personal.	
5.-	Participar en las reuniones que se realicen en la empresa para exponer los problemas.	
6.-	Mantener el orden de la bodega.	
7.-	Cierre mensual y revisión de inventario conjuntamente con el jefe inmediato.	
Elaborado por: Janeth Viracocha	Revisado por: Ing. Verónica Kure.	Fecha: Julio 2018



**MANUAL DE FUNCIONES EN EL
DEPARTAMENTO LOGÍSTICO
PARA LOS TRANSPORTISTAS DE
LA EMPRESA NOVACERO S.A**

Página: 25

Año: 2018

FICHA DE FUNCIONES

1.- INFORMACIÓN GENERAL			
NOMBRE DEL CARGO	Asistente de Bodega	NIVEL:	Apoyo
REPORTA A : (cargo)	Supervisor de Bodega	CÓDIGO:	AB
SUPERVISA A: (cargo/os)	No aplica	ÁREA:	Logística
LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA:	Novacero Lasso	FECHA:	25 de Junio del 2018

2.- OBJETIVO DELCARGO

Asistir las actividades de almacenamiento y apoyo de actividades administrativas en bodegas y espacios abiertos, y mantener un orden que permita controlar y verificar periódicamente el inventario de la bodega.

3.- FUNCIONES PRINCIPALES

1.-	Ejecuta tareas de almacenamiento de insumos, materias primas y producto terminado de la empresa.
2.-	Recibir, revisar y organizar los materiales y equipos adquiridos por la empresa.
3.-	Colaborar en la realización de inventarios periódicos.
4.-	Ayudar en la clasificación, codificación y rotulación de los materiales que ingresan a la bodega
5.-	Ejecutar tareas de traslado de los pedidos de bodega a las áreas de despacho.
Elaborado por: Janeth Viracocha	
Revisado por: Ing. Verónica Kure.	
Fecha: Julio 2018	



**MANUAL DE FUNCIONES EN EL
DEPARTAMENTO LOGÍSTICO
PARA LOS TRANSPORTISTAS DE
LA EMPRESA NOVACERO S.A**

Página: 26

Año: 2018

FICHA DE FUNCIONES

1.- INFORMACIÓN GENERAL			
NOMBRE DEL CARGO	Despachador	NIVEL:	Apoyo
REPORTA A : (cargo)	Supervisor de Bodega	CÓDIGO:	D
SUPERVISA A: (cargo/os)	Ninguno	ÁREA:	Logística
LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA:	Novacero Lasso	FECHA:	25 de Junio del 2018

2.- OBJETIVO DEL CARGO

Controlar la salida de los productos, materiales y mercaderías hacia los clientes.

3.- FUNCIONES PRINCIPALES

1.-	Verificar el embarque y desembarque de la mercancía al exterior o interior del almacén.	
2.-	Recepcionar de los materiales efectuados en la orden de compra o requerimiento con las guías de remisión y la respectiva factura para su ingreso al almacén.	
3.-	Actualizar y manejo de stock a través del sistema.	
4.-	Establecer mejoras en los procesos al coordinador de Logística	
5.-	Llevar el control de inventarios	
6.-	Cargar los camiones.	
Elaborado por: Janeth Viracocha	Revisado por: Ing. Verónica Kure.	Fecha: Julio 2018



**MANUAL DE FUNCIONES EN EL
DEPARTAMENTO LOGÍSTICO
PARA LOS TRANSPORTISTAS DE
LA EMPRESA NOVACERO S.A**

Página: 27

Año: 2018

FICHA DE FUNCIONES

1.- INFORMACIÓN GENERAL			
NOMBRE DEL CARGO	Asistente Logístico 1	NIVEL:	Apoyo
REPORTA A : (cargo)	Supervisor Transporte	CÓDIGO:	AL
SUPERVISA A: (cargo/os)	Transportistas	ÁREA:	Logística
LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA:	Novacero Lasso	FECHA:	25 de Junio del 2018

2.- OBJETIVO DEL CARGO
Elaborar y actualizar los archivos de los proveedores, donde incluya ficha de datos personales, documentación.

3.- FUNCIONES PRINCIPALES	
1.-	Facturar y transportar
2.-	Atender y coordinar despacho.
3.-	Atender requerimientos de productos, control y optimización de stock, previsión de compras, elaboración y envío de órdenes de compra.
4.-	Realizar inspecciones vehiculares periódicamente.
5.-	Asegurar que se cumplan las condiciones de servicio al cliente.
Elaborado por: Janeth Viracocha	Revisado por: Ing. Verónica Kure.
Fecha: Julio 2018	



**MANUAL DE FUNCIONES EN EL
DEPARTAMENTO LOGÍSTICO
PARA LOS TRANSPORTISTAS DE
LA EMPRESA NOVACERO S.A**

Página: 28

Año: 2018

FICHA DE FUNCIONES

1.- INFORMACIÓN GENERAL			
NOMBRE DEL CARGO	Transportistas	NIVEL:	Apoyo
REPORTA A : (cargo)	Supervisor Transporte	CÓDIGO:	T
SUPERVISA A: (cargo/os)	Ninguno	ÁREA:	Logística
LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA:	Novacero Lasso	FECHA:	25 de Junio del 2018

2.- OBJETIVO DEL CARGO
Distribuir el producto hacia los diferentes puntos de venta brindando seguridad, garantía en el servicio y sobre todo confianza y satisfacción del cliente.

3.- FUNCIONES PRINCIPALES	
1.-	Cumplir con los requerimientos del cliente.
2.-	Mantener en buenas condiciones mecánicas el vehículo.
3.-	Asegurar el material a transportar para que no sufra ningún daño.
4.-	Utilizar el equipo de protección completo para realizar cualquier trabajo dentro y fuera de la empresa.
5.-	Cumplir con todas las herramientas de trabajo necesarias para la transportación del producto.
6.-	Asegurar que el producto llegue a tiempo acordado con el cliente.
Elaborado por: Janeth Viracocha	Revisado por: Ing. Verónica Kure.
Fecha: Julio 2018	

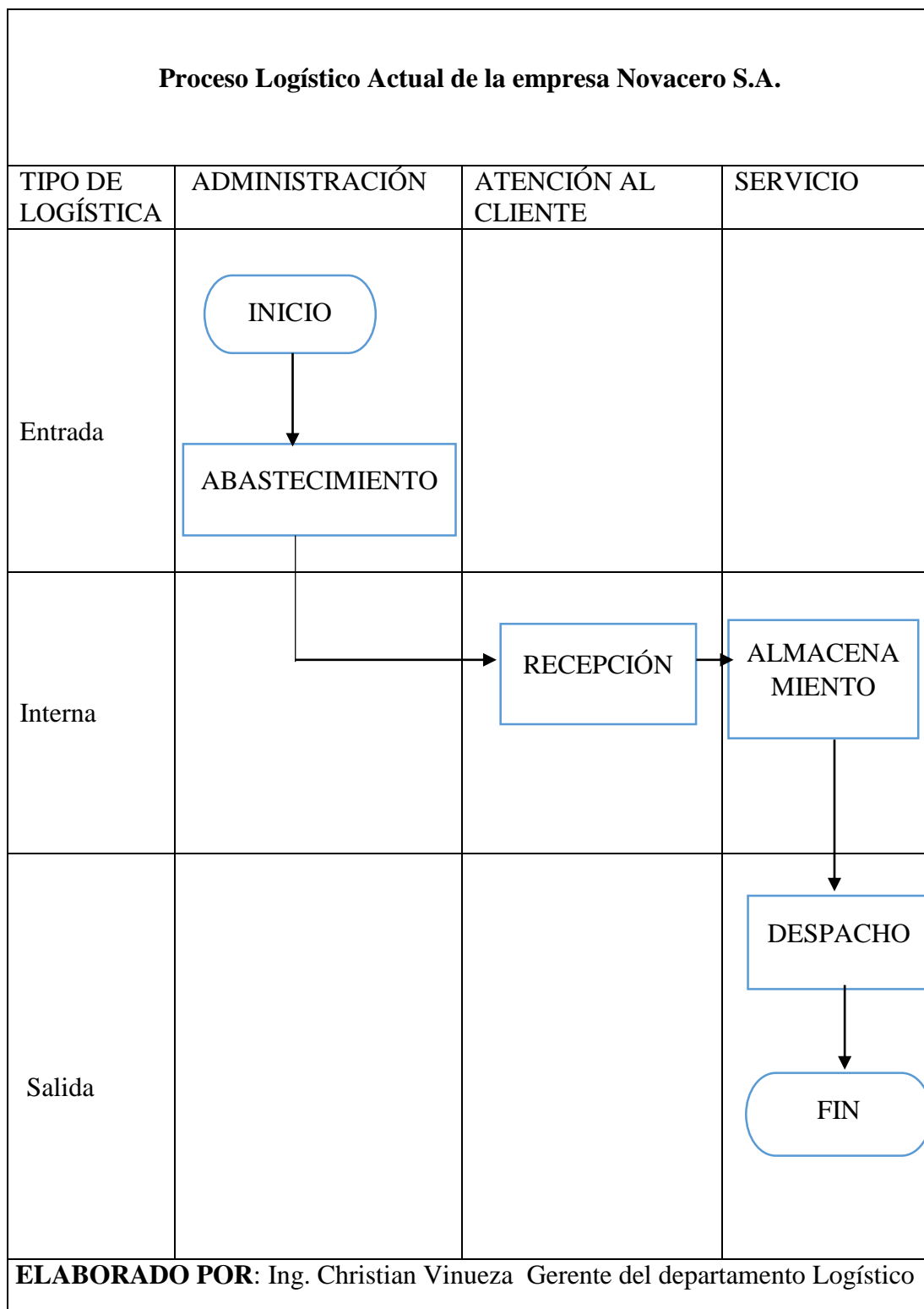


**MANUAL DE FUNCIONES EN EL
DEPARTAMENTO LOGÍSTICO
PARA LOS TRANSPORTISTAS DE
LA EMPRESA NOVACERO S.A**

Página: 29

Año: 2018

14.- FLUJOGRAMA DEL TRANSPORTISTA



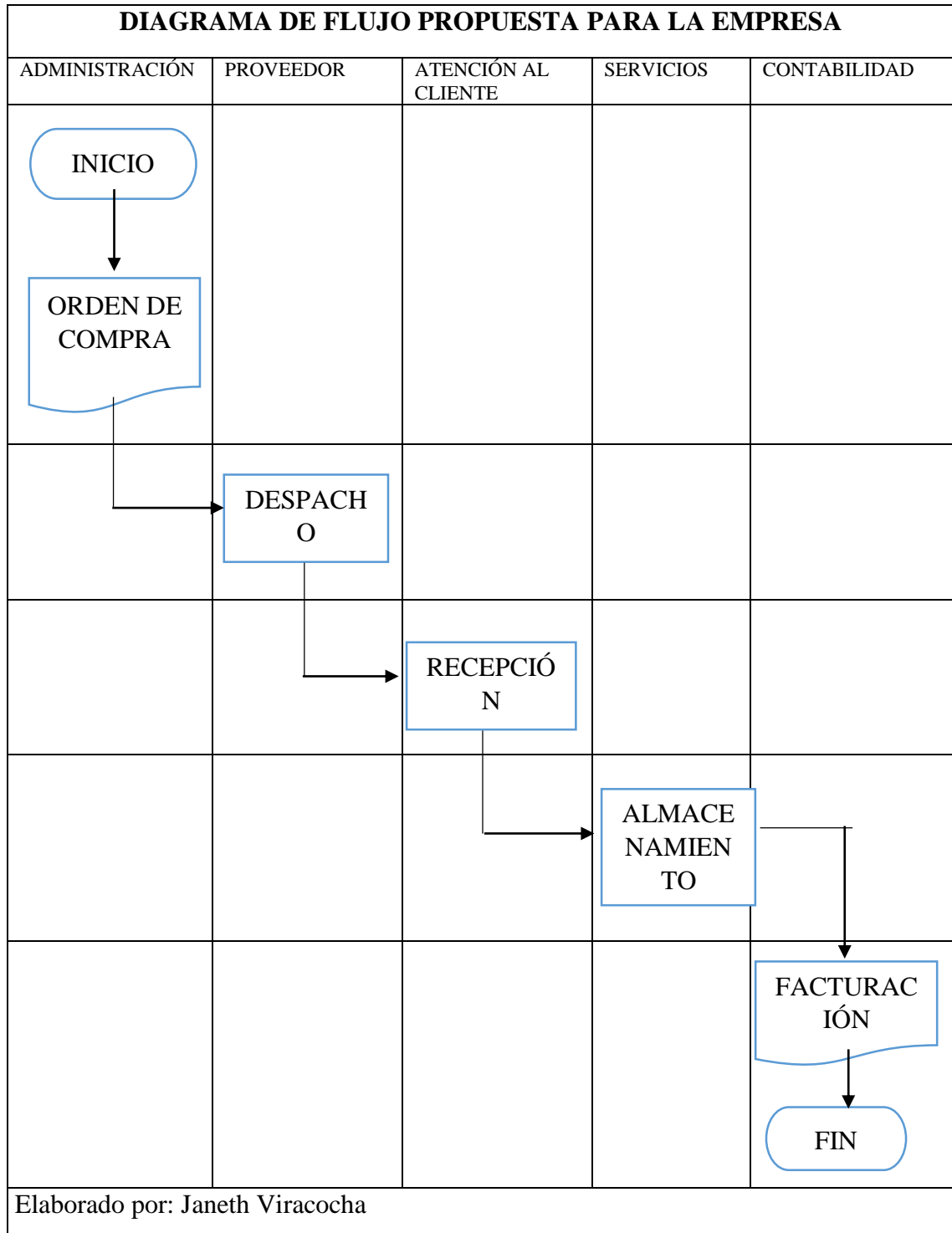


**MANUAL DE FUNCIONES EN EL
DEPARTAMENTO LOGISTICO
PARA LOS TRANSPORTISTAS DE
LA EMPRESA NOVACERO S.A**

Página: 30

Año: 2018

15.- FLUJOGRAMA PROPUESTA PARA LA EMPRESA



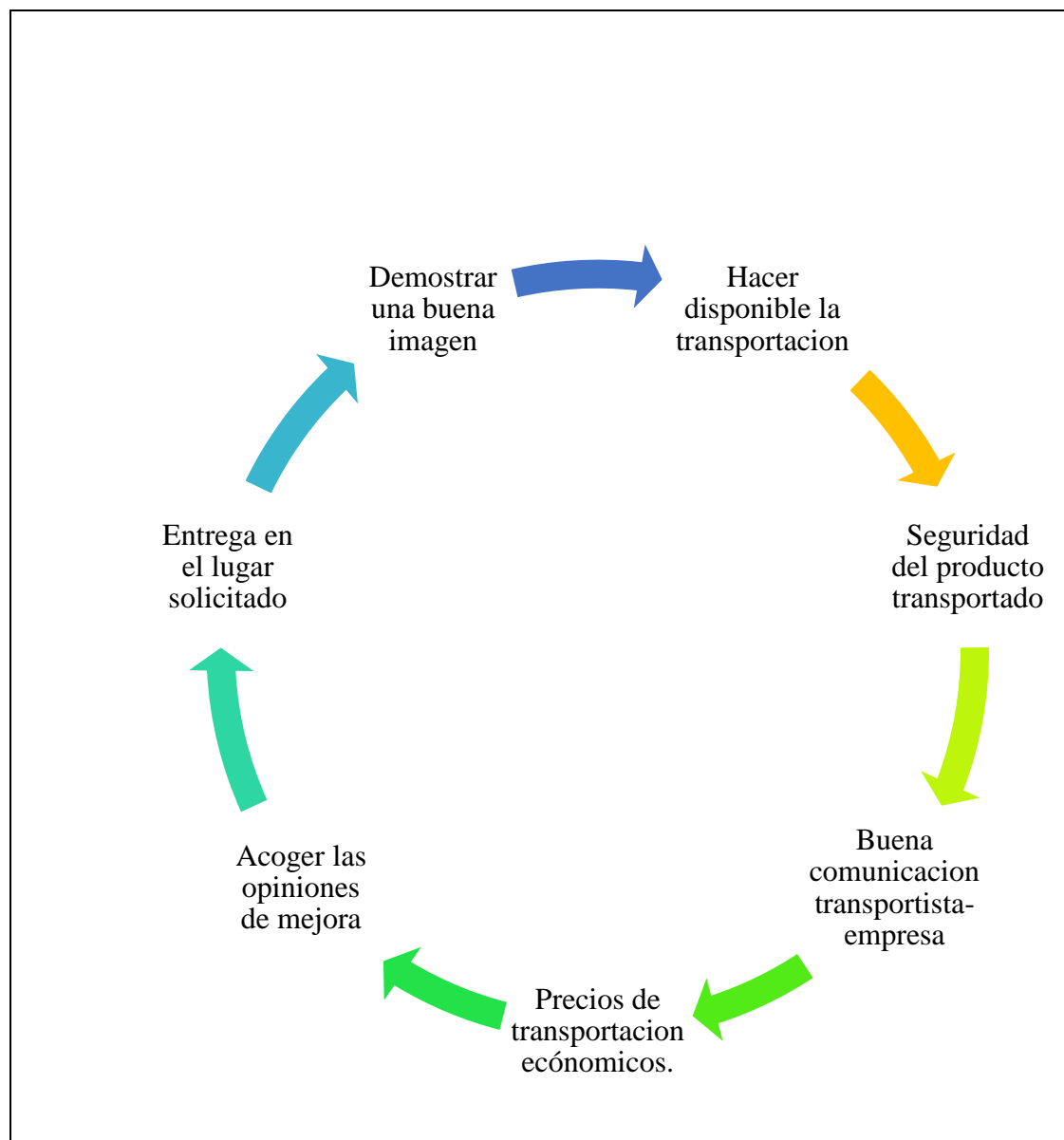


**MANUAL DE FUNCIONES EN EL
DEPARTAMENTO LOGÍSTICO
PARA LOS TRANSPORTISTAS DE
LA EMPRESA NOVACERO S.A**

Página: 31

Año: 2018

**16.- REGLA DE ORO DE LA LOGÍSTICA APLICABLE POR LOS
TRANSPORTISTAS**



Elaborado por: Janeth Viracocha

Revisado por: Ing. Verónica Kure.

Fecha: Julio 2018



**MANUAL DE FUNCIONES EN EL
DEPARTAMENTO LOGÍSTICO
PARA LOS TRANSPORTISTAS DE
LA EMPRESA NOVACERO S.A**

Página: 32

Año: 2018

**17.- NORMATIVA DE PESOS Y MEDIDAS DEL MTOP PARA
TRANSPORTE DE CARGA PESADA.**

“El Ministerio de Transporte y Obras Públicas a los señores transportistas de carga pesada, empresas Generadoras de Carga, que en cumplimiento al Decreto Ejecutivo No. 1137 del 19 de abril del 2012, y al Acuerdo Ministerial No. 036 de fecha 18 de mayo del 2012, está Cartera de Estado en coordinación de la Subsecretaría de Transporte Terrestre y Ferroviario, efectuara un estricto control de pesos y dimensiones a los vehículos que transportan carga pesada y hacen uso de las carreteras de la red vial del País.” (Decreto Ejecutivo No. 1137)

El proveedor que realice el transporte deberá disponer del PERMISO DE OPERACIÓN, otorgado por la Agencia Nacional de Tránsito; y, el CERTIFICADO DE OPERACIÓN ESPECIAL otorgado por el MTOP.

Elaborado por: Janeth Viracocha	Revisado por: Ing. Verónica Kure.	Fecha: Julio 2018
--	--	--------------------------



**MANUAL DE FUNCIONES EN EL
DEPARTAMENTO LOGÍSTICO
PARA LOS TRANSPORTISTAS DE
LA EMPRESA NOVACERO S.A**

Página: 33

Año: 2018

18.- PERFIL DE PUESTO DEL TRANSPORTISTA

PERFIL DEL PUESTO:

TÍTULO DEL PUESTO: Transportista

UBICACIÓN: Novacero S.A, planta Lasso

VIVEL: De servicio

HORARIO DE TRABAJO: Tiempo Completo

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO

Manipular, supervisar y transportar mercancías por carretera de acuerdo con las normas en vigor y las instrucciones o programa de servicio, además de realizar el mantenimiento preventivo básico del vehículo y la reparación de averías simples en ruta.

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

EDUCACIÓN FORMAL: Bachiller

FORMACIÓN: Chofer Profesional

EXPERIENCIA: 2 años en cargos similares

EDAD: 21- 45 años

SEXO: Masculino

HABILIDADES Y COMPETENCIAS REQUERIDAS:

- Responsabilidad
- Trabajo en equipo
- Apego a normas establecidas
- Vocación de servicio
- Eficiencia
- Compromiso

Elaborado por: Janeth Viracocha	Revisado por: Ing. Verónica Kure.	Fecha: Julio 2018
--	--	--------------------------



**MANUAL DE FUNCIONES EN EL
DEPARTAMENTO LOGÍSTICO
PARA LOS TRANSPORTISTAS DE
LA EMPRESA NOVACERO S.A**

Página: 34

Año: 2018

19.- TAREAS ASIGNADAS AL TRANSPORTISTA

Los trabajadores cuyas labores y obligaciones se describen en el presente perfil de puesto, deben ejecutarlas con la flexibilidad que se desprende de la ley de trabajo.

- Realizar la conducción del vehículo y otras operaciones relacionadas con los servicios de transporte.
- Planificar los servicios de transporte y relacionarse con clientes.
- Supervisar y/o realizar los procesos de carga y descarga de mercancías.
- Preparar y realizar el mantenimiento de primer nivel de vehículos de transporte urbano e interurbano por carretera.

Elaborado por: Janeth Viracocha	Revisado por: Ing. Verónica Kure.	Fecha: Julio 2018
--	--	--------------------------



**MANUAL DE FUNCIONES EN EL
DEPARTAMENTO LOGÍSTICO
PARA LOS TRANSPORTISTAS DE
LA EMPRESA NOVACERO S.A**

Página: 35

Año: 2018

20.- CARACTERISTICAS DEL TRANSPORTISTA

Las características que debe poseer un transportista a la hora de transportar el producto se detalla en 10 puntos principales

- **Confianza:** En sí mismo y su habilidad para conducir; en el estado y capacidad de su vehículo
- **Respeto:** por las leyes, señales de tránsito, límites, peatones y otros conductores.
- **Paciencia:** Para enfrentar con serenidad las dificultades del camino y las personas imprudentes e intolerantes.
- **Conocimiento** de las habilidades y reglamentaciones al conducir y de su vehículo para saber controlarlo adecuadamente.
- **Amabilidad:** Cediendo el paso cuando se requiere, respetando las zonas delimitadas.
- **Concentración:** Mantiene todo su pensamiento enfocado al ejercicio de manejar y a los obstáculos de la vía, para reaccionar adecuada y oportunamente.
- **Responsable:** Revisa que su vehículo este en buenas condiciones antes de salir de planta, si presenta alguna falla lo lleva a revisar y sale siempre con su documentación al día.
- **Ético:** No realiza acciones al volante que atenten contra la integridad suya y de otras personas, como conducir embriagado o usar el celular mientras conduce.
- **Hábil:** Está en la capacidad de conducir su vehículo en todo tipo de terrenos y condiciones sin correr riesgos.
- **Amor por los suyos:** Protege la vida de quienes lo acompañan en el viaje.

Elaborado por: Janeth Viracocha	Revisado por: Ing. Verónica Kure.	Fecha: Julio 2018
--	--	--------------------------



**MANUAL DE FUNCIONES EN EL
DEPARTAMENTO LOGÍSTICO
PARA LOS TRANSPORTISTAS DE
LA EMPRESA NOVACERO S.A**

Página: 36

Año: 2018

21.- UNIFORME DE TRABAJO DEL TRANSPORTISTA

La empresa deberá proporcionar a cada conductor y ayudante como mínimo la siguiente ropa de trabajo e implementos de seguridad:

- Pantalón y camisa manga larga de tela tipo jean de producción nacional, con el logotipo de identificación de la empresa y cintas reflectoras.
- chaleco de Seguridad (tomate o verde con cintas reflectoras).
- Guantes de cuero o goma con pupos de neopreno (según tipo de carga, lo cual será requerido por la entidad contratante).
- Casco de seguridad que está diseñada para absorber parte del impacto.
- Zapato punta de acero, conocidos comúnmente como «zapato de seguridad», se usan donde existen riesgos de objetos que caen, ruedan o vuelcan. Su uso es muy necesario en la construcción, en la minería y en general en procesos donde se desarrollan labores pesadas.

Elaborado por: Janeth Viracocha	Revisado por: Ing. Verónica Kure.	Fecha: Julio 2018
--	--	--------------------------



**MANUAL DE FUNCIONES EN EL
DEPARTAMENTO LOGÍSTICO
PARA LOS TRANSPORTISTAS DE
LA EMPRESA NOVACERO S.A**

Página: 37

Año: 2018

22.- REQUISITOS PARA LA TRANSPORTACIÓN

- Documento de identificación (cedula o pasaporte)
- Licencia tipo E del conductor que esté vigente.
- Matrícula del vehículo
- Revisión Vehicular o Corpaire vigente.
- Permiso de operación del vehículo MTOP.

Elaborado por: Janeth
Viracocha

Revisado por: Ing. Verónica
Kure.

Fecha: Julio 2018



**MANUAL DE FUNCIONES EN EL
DEPARTAMENTO LOGÍSTICO
PARA LOS TRANSPORTISTAS DE
LA EMPRESA NOVACERO S.A**

Página: 38

Año: 2018

23.- ELEMENTOS AUXILIARES QUE DEBE TENER EL VEHÍCULO

Elementos de primeros auxilios:

- Extintores en correcto estado sin fecha de vencimiento
- Botiquín completo (gasas, curitas, alcohol, agua oxigenada, analgésicos, vendas, esparadrapo, tijeras, guantes de látex, jabón suero).

Elementos de indicación:

- Triángulos de emergencia
- Señalización de carga larga cuando sobresale por la parte posterior de la plataforma.
- Cintas reflectoras en el contorno de la plataforma.

Elementos de fijación:

- Cadenas
- Fajas
- Carpa

Elementos de reparación:

- Caja de herramientas
- Gata hidráulica

Elaborado por: Janeth Viracocha	Revisado por: Ing. Verónica Kure.	Fecha: Julio 2018
--	--	--------------------------



**MANUAL DE FUNCIONES EN EL
DEPARTAMENTO LOGÍSTICO
PARA LOS TRANSPORTISTAS DE
LA EMPRESA NOVACERO S.A**

Página: 39

Año: 2018

ELEMENTOS AUXILIARES QUE DEBE TENER EL VEHÍCULO

- Llave de ruedas
- Llantas de emergencia

Elementos tecnológicos:

- Teléfono móvil para comunicar cualquier anomalía.
- Tablet que sirve para que el vehículo este rastreado por el departamento logístico.
- Linterna

Otros elementos:

- Libreta para notas y bolígrafos
- Reglamento del ministerio del transporte

Elaborado por: Janeth Viracocha	Revisado por: Ing. Verónica Kure.	Fecha: Julio 2018
--	--	--------------------------



**MANUAL DE FUNCIONES EN EL
DEPARTAMENTO LOGÍSTICO
PARA LOS TRANSPORTISTAS DE
LA EMPRESA NOVACERO S.A**

Página: 40

Año: 2018

24.- ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN EN HORARIOS

En la actualidad existen puntos críticos de desorganización que afectan a proveedores, clientes y empresa las cuales se producen en las operaciones de carga de mercancías. Para la cual se propone alternativas de solución, estableciendo compromisos de cumplimiento estricto.

Alternativas de solución de horarios.

- 1.- Pacto de horarios fijos de carga.
- 2.- Pacto de cita previa para la carga.
- 3.- Establecimiento de tiempo concreto

En función de la solución se establece un método que representa las recomendaciones específicas.

- **Pacto de horarios fijos de carga**

Las partes establecerán los horarios fijos de carga entre proveedor y transportista, este debe corresponder de acuerdo con el nivel de servicio o pedido determinado o para toda orden de servicio que se produzca en un periodo de tiempo determinado.

Para lo cual cada uno debe revisar una de estas partes periódicamente.

- Hora de la carga (siempre debe ser la misma hora)
- Tiempo de trayecto.
- Numero de cargas a realizar durante el periodo de tiempo pactado.

La ventaja de este método es que no se necesita estar estableciendo horarios de carga todos los días sino que ya deben saber.

- **Pacto de cita previa para la carga.**

El proveedor y transportista pactaran la fecha y hora de descarga de la mercancía dentro de los plazos previstos.

Esta solución se aplica en casos sin periodo estable y repetitivo de horas fijas de carga.

Elaborado por: Janeth Viracocha	Revisado por: Ing. Verónica Kure.	Fecha: Julio 2018
--	--	--------------------------



**MANUAL DE FUNCIONES EN EL
DEPARTAMENTO LOGÍSTICO
PARA LOS TRANSPORTISTAS DE
LA EMPRESA NOVACERO S.A**

Página: 41

Año: 2018

ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN EN HORARIOS

- **Establecimiento de tiempo concreto de espera para la carga.**

El tiempo máximo de espera previo a las operaciones de carga, en el caso de que las partes decidan no pactar horas fijas de carga, será de 60 minutos comprendidos desde la llegada del vehículo a los centros de carga hasta cuando empiece dicha operación.

Elaborado por: Janeth Viracocha	Revisado por: Ing. Verónica Kure.	Fecha: Julio 2018
--	--	--------------------------



**MANUAL DE FUNCIONES EN EL
DEPARTAMENTO LOGÍSTICO
PARA LOS TRANSPORTISTAS DE
LA EMPRESA NOVACERO S.A**

Página: 42

Año: 2018

25.- REQUISITOS PARA LA CARGA DEL PRODUCTO

- **Preparar las condiciones de carga**

Antes de cargar, el camión estará vacío, limpio y en condiciones adecuadas para el tipo de producto que se va cargar.

El cargador dispondrá de los medios y áreas adecuadas para realizar la carga.

- **Identificar la zona de carga**

Antes de cargar, deberá estacionar el camión en la zona definida por el cargador.

Las zonas de carga deberán estar con su señalética adecuada para facilitar el estacionamiento del camión.

- **Comprobar la autorización de carga**

En el centro de inicio de carga el encargado de expedición dará la autorización para poder realizar la carga con presencia de una persona responsable.

- **Ubicar camión**

Ubicar el camión dentro de la bodega donde se ha de cargar en la hora pactada, esta hora puede variar en 15 minutos de la hora establecida.

- **Carga del camión**

El transportista estará pendiente durante toda operación de carga

Durante el proceso el transportista comprobara que no haya deterioros externos en la mercancía.

El transportista comprobara que el peso de carga tenga la estabilidad adecuada para poder transportarlo.

Una vez finalizada la carga del camión, el transportista asegurara la carga colocando cadenas y fajas tensoras previstas para sujetar la carga a transportarse.

Elaborado por: Janeth Viracocha	Revisado por: Ing. Verónica Kure.	Fecha: Julio 2018
--	--	--------------------------



**MANUAL DE FUNCIONES EN EL
DEPARTAMENTO LOGÍSTICO
PARA LOS TRANSPORTISTAS DE
LA EMPRESA NOVACERO S.A**

Página: 43

Año: 2018

**26.- BITÁCORAS DE CONTROL DE HORAS DE TRABAJO DE
TRANSPORTISTA**

La bitácora de horas de servicio del conductor es el registro diario el cual contiene datos necesarios para conocer el tiempo efectivo de conducción y determina el de descanso. El jefe logístico del departamento deberá dotar a los conductores de dicha bitácora que ayudara a organizar las funciones de trabajo del transportista.

El registro de los datos de la bitácora se realizara en formatos impresos y serán los siguientes:

- Nombre del permisionario.
- Su domicilio.
- Tipo de servicio y modalidad.
- Marca, modelo y placas del vehículo.
- Fecha de elaboración de la bitácora
- Nombre del conductor.
- Numero de licencia del conductor y la vigencia.
- Origen y destino especificando la ruta a seguir.
- Horas de salida y llegada.
- De servicio conduciendo.
- De servicio sin conducir, a consecuencia de paradas no programadas.
- Casos de excepción en los que el conductor pueda excederse de la jornada.
- Firmas del conductor o permisionario o la persona que sea designada.

Los conductores deberán respetar las jornadas establecidas en la ley federal de trabajo.

Elaborado por: Janeth Viracocha	Revisado por: Ing. Verónica Kure.	Fecha: Julio 2018
--	--	--------------------------



**MANUAL DE FUNCIONES EN EL
DEPARTAMENTO LOGÍSTICO
PARA LOS TRANSPORTISTAS DE
LA EMPRESA NOVACERO S.A**

Página: 44

Año: 2018

27.- FORMATO DE BITÁCORA PARA CONTROL DE HORAS DE TRABAJO DE TRANSPORTISTAS

FECHA:					
NOMBRE DEL PERMISIONARIO		DOMICILIO			
TIPO DE SERVICIO	MODALIDAD	MARCA	MODELO	PLACAS N°.	
NOMBRE DEL CONDUCTOR					
LICENCIA	VIGENCIA	ORIGEN- DESTINO (ESPECIFICAR LA RUTA A SEGUIR)			
N°.					

BITÁCORAS DEL CONDUCTOR	FECHA:											
	CONDUCIENDO											
CASO DE EXCEPCION:												
HORAS	DE SALIDA	DE LLEGADA	DE SERVICIO CONDUCIENDO									
FIRMA DEL RESPONSABLE:						FIRMA DEL CONDUCTOR						
Elaborado por: Janeth Viracocha				Revisado por: Ing. Verónica Kure.				Fecha: Julio 2018				

CAPITULO V

5.1 CONCLUSIONES

- Mediante la investigación se pudo determinar que un manual de funciones es fundamental para el desarrollo organizacional de la empresa, logrando comprobar que existe una total desorganización en las actividades que realizan los transportistas y que en su mayoría son ajenas a su cargo.
- Se estableció fichas detallando las características, funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo, siguiendo una serie ordenada de pasos para su adecuada ejecución y control al realizar sus actividades.
- El manual de funciones apoya a la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal, propiciando el aprovechamiento de recursos humanos y materiales, ayudando a reducir los costos de operaciones.

5.2 RECOMENDACIONES

- El departamento logístico de la empresa Novacero S.A, deberá implementar la política propuesta para cada uno de los puestos existentes en la compañía, mejorando su funcionamiento tanto interno como externo, adoptando nuevas estrategias empresariales dirigidas para el aprovechamiento de oportunidades.
- Planificar un programa de capacitación dirigido al departamento Logístico como a los transportistas de la empresa, para dar a conocer las funciones propuestas en el presente proyecto, de tal manera que puedan familiarizarse y conocer cuáles son sus responsabilidades a ejecutar.
- Que el presente proyecto de investigación sea el punto de partida para mantener y velar por la mejora continua tanto de procesos como funciones dentro de la empresa, enfocado como herramienta vital que permita alcanzar la calidad y eficiencia de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- ABREU, J. L. (Diciembre de 2014). *Método de la Investigación*. Obtenido de Research Method: [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Aguilar , F. (04 de Julio de 2013). *Mercantilizate*. Obtenido de Estrategia de distribucion: <http://mercantilizate.blogspot.com/2013/07/estrategias-de-distribucion-plaza-en-el.html>
- Arias, A. (11 de Mayo de 2018). *Economipedia*. Obtenido de Funciones de la logistica: <http://economipedia.com/definiciones/logistica.html>
- BARRAGAN, A. (2005). *PYMERANG*. Obtenido de Funciones de la logistica y características: <http://www.pymerang.com/logistica-y-supply-chain/logistica/distribucion/cadena-de-distribucion/510-la-calidad-logistica#sidr>
- Barrera, K. (Octubre de 2015). *Estructura básica de una empresa*. Obtenido de <https://prezi.com/oikrf69ynr7s/estructura-basica-de-una-empresa/>
- BASTAR, S. G. (2012). *Metodología de la Investigación*. Mexico: ED TERCER MILENIO S.C.
- BRYAN, S. (Junio de 2016). *Camiones para transporte*. Obtenido de Ingeniería Industrial: <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/>
- Buendia, N. (2007). Recursos Humanos. En I. CHIAVENATO, *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: McGraw-Hill,.
- BUSTAMANTE, E. S. (2009). *La empresa*. <http://ebookcentral.proquest.com/lib/esesp/detail.action?docID=3183395>.
- Bustamante, S. (2009). *La empresa*. El Cid Editor.
- Bustamante, S., & Bustamante , S. (2009). *La empresa*. El Cid Editor.
- Carrasco, R. (2011). *Técnicas e instrumentos*. Madrid: Tebar, S.L.
- CARVAJAL, A. (12 de Octubre de 2015). *Crece Negocios*. Obtenido de Qué es una encuesta: <https://www.crecenegocios.com/que-es-una-encuesta/>
- CERVANTES, D. G. (2010). *Métodos de investigación*. Mexico: Mexicana Reg. Núm. 1031.
- CRISTOBAL, F. V. (24 de 04 de 2010). *Logistica y almacen*. Obtenido de Gestion de Transporte: <https://sites.google.com/site/logisticadealmacen/LOGISTICA>
- Fernández, J. d. (2014). *Optimizacion de la cadena logistica*. Madrid: Editorial CEP, S.L.,.
- Ferrel, H. A. (2004). Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante. En *Definicion de Logistica* (pág. 282). Cuarta Edicion.

- Ferrer, J. (31 de Julio de 2010). *Conceptos básicos de la metodología de Investigación*. Obtenido de La metodología: <http://metodologia02.blogspot.com/>
- Flores, M. (26 de Octubre de 2010). *Escuela de organizacion Industrial*. Obtenido de Definicion de mejora continua: <http://www.eoi.es/blogs/mariavictoriaflores/definicion-de-mejora-continua/>
- FLORES, M. A. (200).
- FRANK, G. (9 de Marzo de 2016). *Manual de Funciones de Puestos de Trabajo*. Obtenido de Aiteco consultores: <https://www.aiteco.com/manual-de-funciones/>
- Franklin B. Enrique, M. G. (2004). Definicion de Logistica. En *Organizacion de empresas* (pág. 362). Thomson Editores.
- García Leyva, J. M. (2012). *Integracion del enfoque logistico actual en el diagnostico*. La Habana: <http://ebookcentral.proquest.com/lib/esesp/detail.action?docID=3202339>.
- Gestoso, G. (2000). Rendimiento Laboral.
- González, P. (2013). *Transporte y logistica internacional*. Mexico.
- González, P. (2013). *Transporte y Logistica Internacional*. Mexico.
- GONZÁLEZ, P. D. (2013). *Transporte y logistica internacional*. México.
- GONZÁLEZ, P. D. (2013). *Transporte y Logistica Internacional*. México.
- Harrington, J. (10 de Mayo de 1993). *Gerencia Moderna*. Obtenido de Importancia del mejoramiento continuo: <http://lagerenciomodernaenlasorganizaciones.blogspot.com/2011/02/importancia-del-mejoramiento-continuo.html>
- Ibañez, J. (1979). *Mas alla de la Sociologia*. España: Siglo XXI.
- JULIAN, P. (Mayo de 2010). *Definición de transporte*. Obtenido de Definicion. DE: <https://definicion.de/transporte/>
- Lamb Charles, H. J. (2002). Definicion de logistica. En *Marketing* (pág. 383). International Thomson Editores S.A.
- Lefcovich, M. (2009). *Sistema de mejora continua integral*. <http://ebookcentral.proquest.com/lib/esesp/detail.action?docID=3182211>.
- Logistica, E. d. (14 de Junio de 2016). *Modos y medios de transporte*. Obtenido de <https://escueladelogistica.com/producto/sistemas-medios-modos-transporte/>
- Manene, L. (28 de Julio de 2011). *Actualidad de empresa*. Obtenido de Diagrama de flujo: <http://www.luismiguelmanene.com/2011/07/28/los-diagramas-de-flujo-su-definicion-objetivo-ventajas-elaboracion-fases-reglas-y-ejemplos-de-aplicaciones/>

- Manene, L. (28 de Julio de 2011). *Actualidad de empresas*. Obtenido de Diagrama de flujo definicion, objetivo, ventajas y fases:
<http://www.luismiguelmanene.com/2011/07/28/los-diagramas-de-flujo-su-definicion-objetivo-ventajas-elaboracion-fases-reglas-y-ejemplos-de-aplicaciones/>
- Manene, L. (28 de Julio de 2011). *Diagrama de flujo*. Obtenido de
<http://www.luismiguelmanene.com/2011/07/28/los-diagramas-de-flujo-su-definicion-objetivo-ventajas-elaboracion-fases-reglas-y-ejemplos-de-aplicaciones/>
- Manrique, M. (27 de Agosto de 2013). *Manual de funciones*. Obtenido de
<https://prezi.com/tx6wfdyxm9va/manual-de-funciones/>
- MARIA, M. (Junio de 2015). *Manual de funciones*. Obtenido de Prezi:
<https://prezi.com/tx6wfdyxm9va/manual-de-funciones/>
- MARTIN, R. (Abril de 2013). *QUE ES EL TRANSPORTE*. Obtenido de GESTION.ORG: <https://www.gestion.org/que-es-el-transporte/>
- Martir, R. (Abril de 2013). *Que es el transporte*. Obtenido de
<https://www.stocklogistic.com/transporte-productos-forestales/>
- Mora, L. (2008). *Logistica del transporte y distribucion de carga*. Mexico:
<http://ebookcentral.proquest.com/lib/esesp/detail.action?docID=4823874>.
- Mora, L. (2014). *Logistica del transporte y distribucion de carga*. Mexico:
<http://ebookcentral.proquest.com/lib/esesp/detail.action?docID=4823874>.
- MORA, L. A. (2014). *Logistica del transporte y distribucion de carga*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Namakforoosh, M. N. (2005). Investigación Exploratoria. En *Metodología de la investigación* (pág. 90). México: Limusa Noriega.
- PATRICIA, S. G. (2012). Metodologia de la investigacion. *Introduccion a la investigacion* (pág. 9). Lases Print. Primera Edicion.
- PERÉZ, J. (Abril de 2014). *Distribucion*. Obtenido de Definicion.com:
<https://definicion.de/distribucion/>
- PICO, I. (2009). *Administracion de recursos humanos*. Obtenido de Analisis del puesto de trabajo: <https://psicopico.com/analisis-puestos-trabajo/>
- PUENTE, W. (2 de Abril de 2000). *Tecnicas de investigación*. Obtenido de Portal de Relaciones Públicas:
<http://www.rrppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm?iframe=true&width=95%&height=95%>
- Ramírez, A. (2009). *Manual de gestión logística del transporte y distribucion de mercancias*. Colombia: Universidad del Norte.
- RETAIL, A. (04 de Mayo de 2015). *Modulo logistica*. Obtenido de
<http://www.america-retail.com/tendencias-e-innovacion/transtel-chile->

desarrolla-innovadora-aplicacion-de-logistica-de-despacho-para-la-gestion-de-flujo-fisico-e-informacion/

- RIVERO, E. (07 de Julio de 2016). *Mindmeister*. Obtenido de La empresa y sus características: <https://www.mindmeister.com/ru/726079919/las-empresas-y-sus-caracteristicas>
- Rodríguez, Y. (29 de Diciembre de 2015). *PREZI*. Obtenido de DIFERENCIAS ENTRE FUNCION, ACTIVIDAD Y TAREA: <https://prezi.com/rr0zgbgoxsnr/diferencias-entre-funcion-actividad-y-tarea/>
- Romero, P. (23 de Enero de 2011). *EMPRESA*. Obtenido de Clasificación de la empresa: <http://empesaromero.blogspot.com/2011/01/definicion-de-empresa.html>
- SIERRA, M. (2005). Metodología de la Investigación. *Tipos usuales de investigación* (pág. 5). Documento PDF.
- TACCONE, G. L. (Septiembre de 2017). *Procesos y Procedimientos*. Obtenido de <http://notas.taccone.com.ar/procesos-y-procedimientos-definiciones-y-diferencias/>
- Terán, D. (16 de Enero de 2012). *Slideshare*. Obtenido de La entrevista: <https://es.slideshare.net/dhannyt/la-entrevista-como-tecnica-de-recoleccion>
- THOMPSON, I. (Enero de 2006). *Promonegocios.net*. Obtenido de Definición de empresa: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>
- THOMPSON, I. (Abril de 2007). *Definición de distribución*. Obtenido de Promonegocios: <https://www.promonegocios.net/distribucion/definicion-distribucion.html>
- THOMPSON, I. (Abril de 2007). *Promonegocios.net*. Obtenido de Distribución: <https://www.promonegocios.net/distribucion/definicion-distribucion.html>
- TORRES, J. (2013). Investigación experimental, cuasi experimental y no experimental. *Prezi*, 6.
- Valencia, H. (2005). La observación. En *Manual de Técnicas de Investigación* (pág. 10). Lima- Perú: IPLADEES S.A.C.

ANEXOS

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A.....Plan de Investigación

Anexo B..... Encuesta

Anexo C.....Guía de entrevista

Anexo D.....Fichas de observación

Anexo E.....Fotos de la empresa

ANEXO A

PLAN METODOLÓGICO DE INVESTIGACION

MODALIDAD BASICA DE LA INVESTIGACIÓN

Material que reúne los elementos teórico-metodológicos en una de las actividades del marco transversal académico, central del conocimiento, tecnología, ciencia, educación, salud, entre otras.

La investigación es una búsqueda científica y sistemática, puede ser cuantitativa y cualitativa y tiene diversas categorías: básica aplicada o evaluativa.

- **Investigación de campo.**

La investigación de campo “es un análisis sistemático de dificultades presentes en la realidad con el propósito de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, y explicar sus causas y efectos”. (Ibañez, 1979).

Para este estudio se aplicará la Investigación de Campo, porque se realiza en el lugar de los hechos, donde nace el problema, facilitando obtener un estudio detallado para que los datos obtenidos sean verificables y comprobables e interactuar entre si y proveer una solución al inconveniente encontrado.

- **Investigación Bibliográfica Documental.**

Este tipo de investigación “es la que se realiza apoyándose en fuentes de forma documental, en documentos de cualquier especie ya sea libros, artículos, ensayos, revistas, etc.” (SIERRA, 2005).

Al igual que con la investigación bibliográfica documental que nos permite realizar un análisis basado en la recopilación de información bibliográfica de textos, revistas, publicaciones, tesis, y de igual manera se trabajara con las nóminas y expedientes de los transportistas de la empresa, la cual mejorará y sustentará el contenido de este proyecto.

TIPOS DE INVESTIGACION

- **No experimentales.**

“Es aquella que se realiza sin manejar voluntariamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para examinarlos con posterioridad”. (TORRES, 2013) .

El tipo de investigación que se aplicará en este trabajo es la investigación no experimental debido a que no se va manipular ninguna variable, hasta estudiar los hechos tal y como hayan ocurrido, es decir que se va recoger información de los sucesos o contextos acontecidos y no tendrá la intervención directa del investigador, para después tomar las medidas necesarias.

NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

- **Investigación Descriptiva.**

“En ella se destaca las características o rasgos de la situación, fenómeno u objeto de estudio, en el que su función principal es la capacidad para seleccionar las características principales del objeto en estudio”. (PATRICIA, 2012).

- **Investigación Exploratoria.**

El objetivo principal de la investigación exploratoria es captar una perspectiva general del problema. Este tipo de estudios ayuda a dividir un problema muy grande y llegar a unos sub problemas, más precisos hasta en la forma de expresar la hipótesis. (Namakforoosh, 2005)

El tipo de investigación que se aplicará en esta tesis es la descriptiva porque se va describir las problemática presentada en el lugar de los hechos, desglosando diferentes causas que incurren tener este inconveniente y saber cuál será el objeto a estudiar para llegar a la solución.

Al igual que también se recopilará información exploratoria para tener un acercamiento con el problema que existe y llevar a cabo una investigación más completa, detallando las causas que conllevan a tener el inconveniente y buscar soluciones que sean de ayuda para reparar la situación.

MÉTODOS DE INVESTIGACION

La metodología es el instrumento que enlaza el sujeto con el objeto de la investigación, sin la metodología es casi imposible llegar a la lógica que conduce al conocimiento científico. (Ferrer, 2010).

- **Síntesis.**

“Consiste en formar los componentes dispersos de un objeto de estudio para estudiarlos en su totalidad. Va en sentido inverso al análisis. Este proceso inicia cuando se tienen identificadas las partes que conforman un todo”. (CERVANTES, 2010).

Para este estudio se utilizará este método porque es un procedimiento mental que tiene como fin la comprensión completa de la situación que está atravesando la empresa y por el cual se da el problema, a partir de los elementos distinguidos por el análisis; se trata en consecuencia de hacer una explosión metódica, breve y en resumen.

- **Método Inductivo.**

“Es un procedimiento que va de lo particular a lo general, además de ser un procedimiento de sistematización que, a partir de resultados particulares, intenta encontrar posibles relaciones usuales que la fundamenten”. (BASTAR, 2012).

Para esta investigación se aplicará el método inductivo en el cual se va recopilar todos los hechos suscitados que dará respuesta a cada uno de los puntos negativos encontrados durante la investigación.

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas son indispensables en el proceso de la investigación científica, ya que integra la estructura por medio del cual se organiza la investigación.

- **La Observación.**

“Es la técnica de estudio por excelencia y se utiliza en todas las ramas de la ciencia además es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis”. (Valencia, 2005)

Para este estudio la técnica que se utilizará es la observación porque se va reunir información visual tal y como ocurren los hechos, recolectando toda la información para realizar su análisis posterior brindando una solución para el inconveniente encontrado.

- **La Encuesta.**

Se trata de pedir información a una muestra representativa de personas, denominados encuestados, utilizando preguntas escritas. Los cuestionarios o entrevistas recopilan datos cara a cara, por teléfono, por correo o través de medios de comunicación. (Carrasco, 2011).

Esta es otra de la técnica que se ejecutará, mediante un cuestionario que consta de 6 preguntas entre cerradas y opción múltiple que será entregado por el investigador a cada persona que se encuentran estrechamente vinculados con la problemática en estudio, y plantear medidas para solucionar.

- **La entrevista.**

“Es un diálogo que se establece entre dos personas en el que una de ellas plantea una serie de preguntas a la otra a partir de una guía previa. Se realiza con el fin de que el público pueda conocer la información de su persona, de su experiencia o conocimientos”. (Terán, 2012).

Es la técnica que se utilizará y estará dirigida a un superior que esté relacionado con la problemática en estudio donde el entrevistado podrá expresarse libremente generando temas importantes para dar respuesta a la investigación.

UNIVERSO, POBLACION Y MUESTRA

- **UNIVERSO**

Para esta investigación se tomará en cuenta como el universo a la empresa NOVACERO planta Lasso que cuenta con alrededor de 1500 personas, que laboran y están distribuidas en diferentes departamentos

- **POBLACION**

La población para el respectivo estudio será el departamento Logístico que es la base para llevar a cabo la investigación y donde se origina el inconveniente, de esta manera estudiar el problema existente y beneficiar al mismo.

- **MUESTRA**

En esta investigación se trabajará con este método que es la muestra para el estudio respectivo que viene a ser un subconjunto de la población representada, siendo esta los transportistas lugar donde existe el problema al cual se dará solución.

INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Para llevar a cabo esta investigación se utilizará los siguientes instrumentos:

- **Cuestionario.**

Es un conjunto de preguntas estructuradas y enfocadas conformada de 6 interrogantes entre cerradas, y selección múltiple, con el objetivo de ejecutar a los transportistas que es objeto que se va estudiar y donde existe el problema con la finalidad de sustentar la opinión de trabajo ejecutado en la encuesta.

- **Ficha de Observación.**

Se realizará una ficha de observación en la que estará detallada el nombre del proyecto, lugar, la hora de inicio y fin, la escena, la observación directa, la interpretación personal, anexos y por último la firma, esto ayudará a recolectar relevante información para la elaboración de dicha investigación.

PROCESO DE RECOLECCION DE DATOS

Para recolectar información iniciaremos elaborando un plan detallado de procedimientos que nos ayudara a reunir datos para probar si el problema se puede resolver de manera parcial o total utilizando fuentes de datos internos como documentos personales, administrativos e informativos de igual manera fuentes externos como tesis de grados, libros, internet, diccionarios, etc.

ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS

Una vez que se realice la encuesta detallando cada una de las preguntas propuestas por el investigador a los transportistas se procederá a realizar la tabulación de los datos dado que no es una población extensa, esto se lo realizará mediante gráfico de barras y de forma circular o pasteles que arroje resultados fáciles de analizar e interpretar.

ANEXO B

GUIA DE ENCUESTA TRANSPORTISTAS

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

Objetivo.- Conocer las causas de la desorganización en los procesos de facturación, transportación e inspecciones de los transportistas de la empresa NOVACERO S.A

Indicación: Por favor responda el siguiente cuestionario de acuerdo a su criterio.

1.- ¿Conoce Ud. sobre la existencia de un manual de funciones que le sirva como guía en las actividades que realiza como transportista dentro de la empresa?

SI () NO ()

2.- ¿Qué tan importante sería para Ud. como transportista la implementación de un manual para su puesto de trabajo.

MUY IMPORTANTE ()

POCO IMPORTANTE ()

NADA IMPORTANTE ()

3.- Cuando Ud. Llego a formar parte de la empresa recibió inducción y un manual del manual de funciones detallando cada uno de los procesos que debe realizar como transportista dentro del Departamento Logístico?

SI () NO ()

4.-¿Al tener alguna duda en los procesos que debe seguir para realizar alguna función de trabajo como transportista a quien acude?

a.-) Jefe ()

b.) Compañero ()

c.-) Investigo por mi cuenta ()

d.-) Me quedo con la duda ()

5.- ¿Qué tanto conoce usted sobre las funciones que se debe cumplir para la transportación del producto?

Mucho ()

Poco ()

Nada ()

6.- ¿Está de acuerdo Ud. que se implemente un manual de funciones dentro del Departamento Logístico y sea difundido a cada transportista?

SI () NO ()

ANEXO C

GUIA DE ENTREVISTA AL JEFE LOGÍSTICO

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE



CARRERA DE LOGISTICA Y TRANSPORTE

GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO LOGISTICO

OBJETIVO: Conocer si existe una organización definida mediante un manual de funciones en la empresa.

1.- ¿Existe un manual de funciones en el departamento Logístico en la empresa “Novacero S.A” que muestre actividades que deben cumplir los transportistas?.

En la actualidad no existe ningún manual de funciones en el departamento, motivo por el cual existe la desorganización en las funciones de trabajo de los transportistas, impidiendo cumplir con un buen desempeño laboral.

2.- ¿En cada puesto de trabajo están determinadas en forma clara las funciones y responsabilidades que tiene cada empleado?

No están establecidas las funciones que tiene cada empleado ya que no existe un manual en el cual puedan guiarse para cumplir cada una de las responsabilidades establecidas por la empresa.

3.- ¿El departamento cuenta con un manual de funciones donde especifique con claridad cada uno de los puestos con las funciones que cumple cada trabajador dentro del mismo?

Se ha notado problemas con el personal que labora debido a la falta de determinación de las funciones específicas, responsabilidad y autoridad de los puestos para cada estructura orgánica de cada jefatura; por la razón que no se ha proporcionado información a los empleados sobre sus funciones específicas, su dependencia jerárquica y coordinación para el cumplimiento de sus funciones.

4.- El departamento Logístico cuenta con organigrama estructural con sus respectivos niveles jerárquicos y diagramas de flujo?

La empresa no cuenta con una organización definida actualmente, debido a que con el tiempo se ha ido expandiendo los servicios que ofertamos, ahora es cuando necesitamos de una organización estructurada para que nos permita tener un organigrama con su propia declaratoria de funciones, el mismo que debe señalar que debe hacer cada empleado dentro de la organización, con la creación de los organigramas, pienso que se deberá exponer en lugar visible de la empresa para que sea visto y discutido por todos los empleados, y siempre deben ser susceptible a cambios para mejorar su estructura.

5.- ¿Cree usted que con la implementación de un manual de funciones en el departamento Logístico ayudaría a disminuir la desorganización en el trabajo de los transportistas?

Claro que ayudaría y mucho porque con la implementación de este manual capacitaríamos a todos los empleados del departamento Logístico y Transportistas, dando a conocer cuáles son las funciones que debe cumplir cada uno de acuerdo a la jerarquía ayudando a tener una buena organización en las actividades a cumplirse.

ANEXO D

FICHAS DE OBSERVACIÓN NOVACERO S.A


FICHA DE OBSERVACIÓN	
FICHA N:	1
ELABORADO :	Janeth Viracocha
Lugar:	Estacionamiento de vehículos
Palabras claves:	Función inadecuada
LO OBSERVADO	Es obligación del transportista si desciende de la cabina que use casco , gafas de seguridad, botas punta de acero y chaleco de gran visibilidad para ingresar a los interiores de la empresa evitando cualquier tipo de accidente
	

.....

FIRMA DE RESPONSABLE

CONCLUSIÓN:

Se pudo evidenciar que existe una desorganizacion en el trabajo de los transportistas porque desconocen las funciones que debe cumplir cuando ingresan a la empresa.


FICHA DE OBSERVACIÓN	
FICHA N:	2
ELABORADO :	Janeth Viracocha
Lugar:	Estacionamiento de vehículos
Palabras claves:	Plataforma en mal estado
LO OBSERVADO	La plataforma del vehículo no está en buenas condiciones para la carga de la mercadería, impidiendo cumplir con la función del transportista
	

.....

FIRMA DE RESPONSABLE

CONCLUSIÓN:

Se observó que el transportista no cumple con los requerimientos que el departamento establece para que pueda transportar el producto, impidiendo cumplir con el trabajo asignado por la empresa.


FICHA DE OBSERVACIÓN	
FICHA N :	3
ELABORADO :	Janeth Viracocha
Lugar:	Estacionamiento de vehículos
Palabras claves:	Falta de herramientas de trabajo en los vehículos.
LO OBSERVADO	Se observa que varios de los vehículos no cumplen con todas las herramientas de trabajo necesarias para la transportación, los que son evaluados mediante inspecciones mensuales.
	

.....

FIRMA DE RESPONSABLE

CONCLUSIÓN:

Se observó que los transportistas no cumplen con las herramientas de trabajo necesarias para cumplir su labor, las cuales son evidenciadas en las inspecciones que se les realiza de manera mensual.

FICHA DE OBSERVACIÓN	
FICHA N:	4
ELABORADO :	Janeth Viracocha
Lugar:	Estacionamiento
Palabras claves:	Estacionamiento inadecuado
LO OBSERVADO	Se observa que los vehículos están ubicados de manera desordenada, no existe un orden lo que puede ocasionar un accidente.
	

.....

FIRMA DE RESPONSABLE

CONCLUSIÓN:

Se observó que existe una total desorganización en el estacionamiento de los vehículos causando accidentes que provocan retrasos con las funciones de trabajo.

ANEXO E

EMPRESA NOVACERO S.A, PLANTA LASSO



AREA DE CARGA DE TRANSPORTISTAS



ESTACIONAMIENTO DE VEHICULOS DE CARGA



BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO



DEPARTAMENTO LOGISTICO



INGRESO AL DEPARTAMENTO LOGISTICO



TRANSPORTISTA CON EL UNIFORME ADECUADO



VEHÍCULO CON SEÑALÉTICA DE CARGA LARGA



HOJA DE VIDA

DATOS PERSONALES:

NOMBRES : Blanca Janeth
APELLIDOS : Viracocha Galarza
FECHA DE NACIMIENTO : 01 de Enero de 1992
LUGAR DE NACIMIENTO : Latacunga
Nº DE CEDULA : 0503431819
TIPO DE SANGRE : ORH+
NACIONALIDAD : Ecuatoriano
ESTADO CIVIL : Soltero
CORREO ELECTRÓNICO : janysbiank1992@gmail.com
DIRECCIÓN : Latacunga
TELÉFONO : 0984763670 - 032712653



ESTUDIOS REALIZADOS:

PRIMARIO : Escuela Fiscal "Manuel Matheus"
SECUNDARIO : Colegio Nacional Primero de Abril
SUPERIOR : Universidad de las Fuerzas Armadas "Espe"

TÍTULOS OBTENIDOS:

BACHILLER. Químico Biólogo

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE

TNGL Logística y Transporte

CURSOS REALIZADOS

- CENTRO DE CAPACITACION Crecer Auxiliar de Enfermería

EXPERIENCIA LABORAL:

- **MINISTERIO DE INCLUSION ECONOMICA Y SOCIAL (MIES)**
CARGO: Pasante en el Área Administrativa
TIEMPO: 1 MES
- **AGENCIA NACIONAL DE TRANSITO (ANT)**
CARGO: Pasante en el Área Administrativa
TIEMPO: 2 meses
- **ESCUELA TECNICA DE LA FUERZA AEREA (ETFA)**
CARGO: Pasantías Pre profesionales en el Área de Bodega
TIEMPO: 1 mes
- **NOVACERO S.A**
CARGO: Pasantías Pre profesionales en el departamento Logístico
TIEMPO: 2 meses

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE
UNIDAD DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS**

HOJA DE LEGALIZACION DE FIRMAS

**DEL CONTENIDO DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN SE
RESPONSABILIZA EL AUTOR**

VIRACOCHA GALARZA BLANCA ANETH

CC. 0503431819

DIRECTORA DE LA CARRERA DE LOGSTICA Y TRASPORTE

ING. KATHERINE AMORES, MGE

Latacunga, 08 de Agosto del 2018