



Marzo 2019 - ISSN: 1696-8352

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN LA LOGÍSTICA DE DISTRIBUCIÓN DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA LOBTRANS S.A.

MGS. Herman Vladimir Sozoranga Sandoval

Máster en Negocios Internacionales y Gestión en Comercio Exterior

Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil

Docente – Carrera de Comercio Exterior

hsozorangas@ulvr.edu.ec

Gerente General de HS ADUANAS & LOGÍSTICA

Srta. Yuliana Mariana Falcone Carreño

Egresada de la Carrera de Comercio Exterior

Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil

Sr. William Stalin Ladines Montaña

Egresado de la Carrera de Comercio Exterior

Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Herman Vladimir Sozoranga Sandoval, Yuliana Mariana Falcone Carreño y William Stalin Ladines Montaña (2019): "Manual de procedimientos en la logística de distribución de la compañía de transporte de carga pesada LOBTRANS S.A.", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (marzo 2019). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/03/logistica-distribucion-lobtranssa.html>

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo desarrollar un manual de procedimientos en la logística de distribución de transporte de carga pesada para la compañía LOBTRANS S.A., mediante una secuencia de procesos en la distribución logística que influya en el incremento de los niveles de eficiencia operativa. Mediante un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo) se establecieron métodos y el uso de herramientas para la recopilación de información a través de entrevistas, encuestas y ficha de observación donde participaron el gerente, jefe de operaciones y clientes de la compañía. Los resultados permitieron definir los parámetros para el diseño de la propuesta que busca ser un documento técnico que aporte a los operadores logísticos con lineamientos específicos que influyan en el mejoramiento de la logística aplicada al transporte terrestre de carga pesada.

PALABRAS CLAVES: Manual de procedimientos, logística, distribución de carga pesada, transporte pesado terrestre

ABSTRACT

The aim of this research work is to develop a manual of procedures in the logistics of distribution of heavy cargo transport for the company LOBTRANS S.A., through a sequence of processes in the logistics distribution that will influence the increase in the levels of operational efficiency. Through a mixed approach (quantitative and qualitative), methods and the use of tools for the collection of information through interviews, surveys and observation form were established, where the company's manager, operations manager and customers participated. The results allowed to define the parameters for the design of the proposal that seeks to be a technical document that provides logistic operators with specific guidelines that influence the improvement of the logistics applied to land transport of heavy cargo.

KEYWORDS: Manual of procedures, logistics, distribution of heavy cargo, heavy land transportation

INTRODUCCIÓN

Las empresas tienen como objetivo buscar que el cliente se sienta satisfecho ante el servicio que ha recibido. Más aún cuando esto demanda una atención integral y un servicio de calidad para lograr un reconocimiento dentro de un mercado competitivo. En lo que respecta a la distribución logística es necesario mantener altos niveles de eficacia, para que así se garantice la credibilidad y la calidad en las operaciones de transporte de carga para la exportación.

La investigación realizada se detalla en cuatro capítulos estructurados de la siguiente manera:

El **Capítulo I** donde se realizó el planteamiento del problema bajo el análisis de las causas – efectos en la compañía LOBTRANS S.A., donde bajo estos antecedentes se plantearon objetivos que fueron punto de partida para justificar los motivos por los que se está realizando la investigación y que se dedujeron en función a la hipótesis.

El **Capítulo II** bajo la revisión de información bibliográfica, documental y legal se procedió a realizar la fundamentación de teorías y la confrontación de sustentos de diferentes autores para aportar con nuevos conocimientos que tengan relación con el tema de la investigación.

El **Capítulo III** comprende todo el proceso de levantamiento de información bajo una metodología que se aplica con el fin de llegar a conclusiones generales en relación a las causas del problema en la compañía LOBTRANS S.A., que fueron analizadas bajo los resultados generados por el uso de instrumentos y técnicas de investigación que se realiza con un enfoque mixto, siendo estos cualitativos y cuantitativos.

El **Capítulo IV** detalla el plan logístico propuesto para dar solución al problema que afecta las operaciones de transporte de carga pesada vía terrestre que es a través de un manual de procedimientos de distribución logística.

ANTECEDENTES

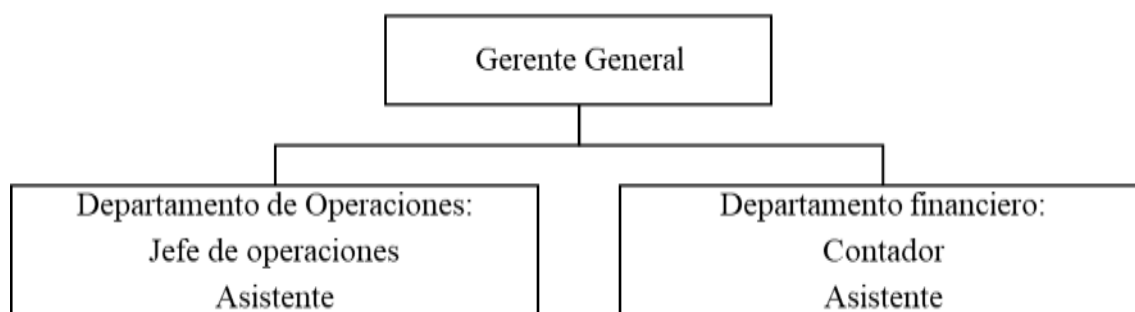
La compañía de transporte LOBTRANS S.A. con residencia en la ciudad de Guayaquil, ofrece el servicio de transporte de carga pesada de contenedores para exportación. Cuenta con vehículos propios y sub-contratados, donde realiza el envío de contenedores por ejemplo a la zona Machala para la carga de banano y proceder a realizar el transporte al puerto de Guayaquil para el respectivo proceso logístico de carga al buque.

LOBTRANS S.A. tiene problemas en la logística de transporte de carga pesada, donde las operaciones carecen de una estructura ordenada que defina de forma automatizada la gestión que debe realizar el personal a cargo para el traslado de la carga desde un punto específico hasta su destino.

La empresa está registrada en el Servicio de Rentas Internas (SRI) como SOCIEDADES, manteniendo un RUC 0992899085001. Empezó a realizar sus actividades del 29 de enero del 2015, se encuentra categorizado como una Pyme.

La empresa LOBTRANS se encuentra ubicada en la Av. 25 de Julio, ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas. Su actividad principal se centra en el transporte de carga pesada por carretera, en el 2018 mantiene una nómina de cinco trabajadores que se distribuye de la siguiente manera:

Figura 1. Organigrama de la empresa LOBTRANS S.A



Elaborado por: Yuliana Falcone Carreño y William Ladines Montaña

En la logística se desarrollan acciones enfocadas en funciones que de forma específica tienden a utilizar diferentes elementos como son los recursos humanos, maquinaria y equipos tecnológicos, para que se dé la transformación en el sistema de suministro que sea puesto en marcha mediante un canal de distribución.

Las funciones que forman parte de la logística de carga están conformadas de la siguiente manera:

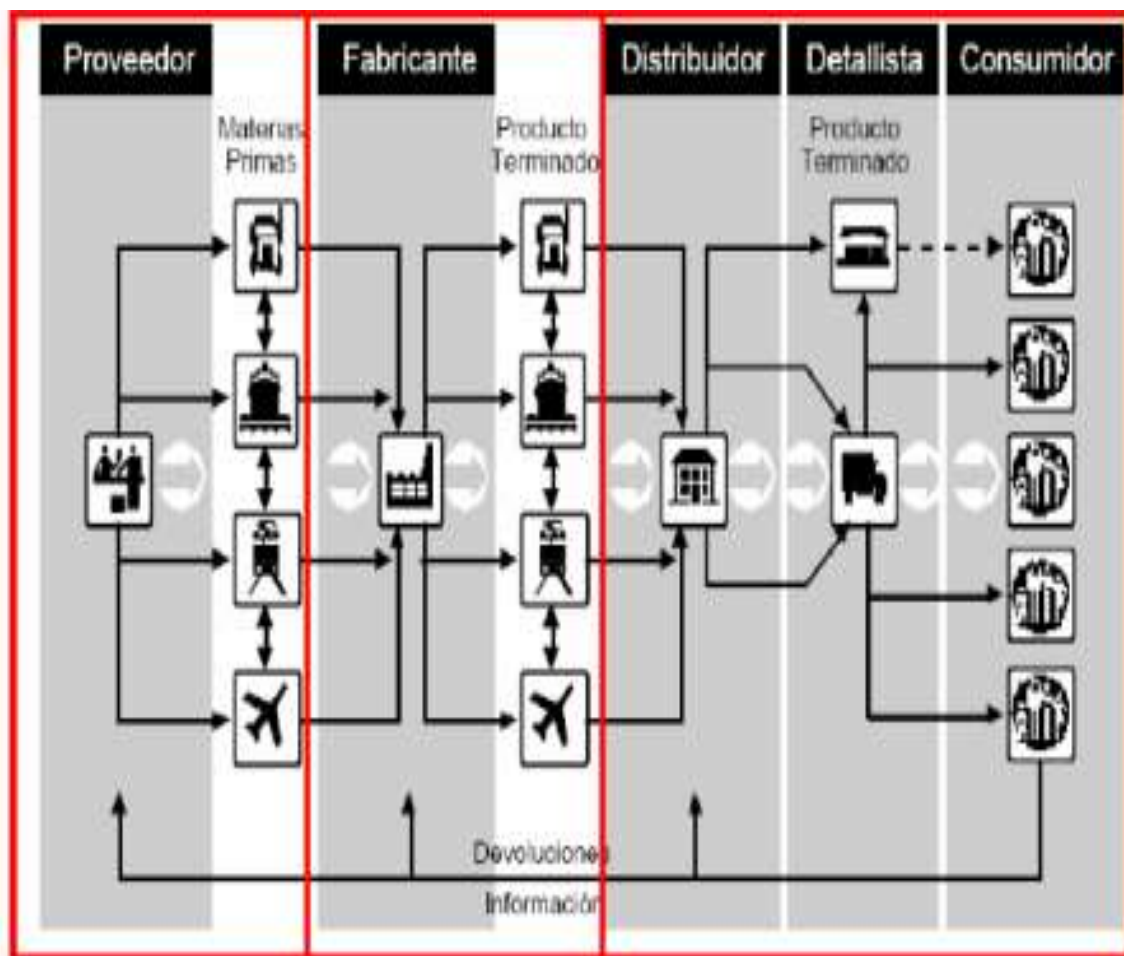
- Proceso de negociación
- Compra y procesamiento de la materia prima
- Proceso de producción
- Regulación y controles de la carga

- Cumplimiento de requisitos
- Transporte internacional

La Distribución Física Internacional es parte importante en las actividades realizadas en el comercio exterior, resulta ser una necesidad que se enfoca en garantizar una adecuada maniobra en el manejo de los equipos para el traslado de la carga. Las funciones que desarrollan los operadores es vital para que se optimice el tiempo de entrega.

La distribución física internacional de bienes es parte de un conjunto de procesos técnicos y logísticos que permiten desplazar una carga de un lugar a otro, previo a su preparación mediante el apilamiento en el contenedor ya sea como una carga suelta, consolidada, a granel, entre otros. Se desarrolla desde la planta de producción hasta el puerto de destino para que sea transportado por el comprador llegando a estar disponible para el consumidor.

Figura 2. Ejemplo de la cadena física de mercancías



Fuente: (Anaya, 2015)

MATERIALES Y MÉTODOS

El enfoque de la investigación que se realizó fue de carácter mixto (cualitativo y cuantitativo), debido a que la información que se procedió a levantar fue bajo el uso de encuestas, entrevistas y ficha de observación. De esta manera se aplicó de forma analítica un estudio de fuentes primarias que

ayudaron a comprender los factores que afectan la gestión logística en el área de operaciones de LOBTRANS S.A.

MATERIALES

En primera instancia se aplicó el tipo de investigación bibliográfico, debido a que fue necesario realizar la consulta de información bajo fuentes secundarias oficiales correspondientes a ProEcuador, SENA, libros de comercio exterior, COMEX, entre otros.

Además del tipo de investigación mencionado anteriormente, es necesario conocer las actividades, funciones y procesos que realizan en la empresa sobre la logística de transporte de carga pesada aplicando también una investigación descriptiva que fue desarrollada bajo los datos e información obtenidas durante el proceso de investigación de campo. De forma específica y detallada los resultados fueron explicados de tal manera que se lleguen a conclusiones sobre las falencias que se dan durante estos procedimientos.

MÉTODOS

Para la recolección de información como técnica se aplicó la encuesta a los clientes de la empresa LOBTRANS S.A., bajo el enfoque de estudio de satisfacción, lo que permitió reconocer la percepción de los involucrados acerca del servicio de transporte de carga pesada y bajo datos cuantificables fueron analizados para ser presentados en tablas estadísticas y gráficos de tipo pastel, permitiendo realizar la categorización de cada respuesta para su respectivo análisis.

Se realizó una entrevista a profundidad al gerente y jefe de operaciones de LOBTRANS S.A., donde se mantuvo una conversación en la que se realizaron un conjunto de preguntas que tuvieron como fin obtener información amplia sobre los procedimientos logísticos, controles, funciones, responsabilidades y perspectivas de mejora en el transporte de carga pesada vía terrestre.

También, se utilizó una ficha de observación para identificar las actividades que se cumplen en las operaciones logísticas de transporte de carga pesada, donde se procedió a analizar cada punto bajo el soporte analítico que fue el mapa de procesos que mantiene la empresa vigente. De esta manera se logró interpretar y exponer resultados generales donde se hizo énfasis en las causas del problema.

RESULTADOS

De acuerdo a los resultados arrojados, se pudo identificar que en la gestión logística se cumplen con las diferentes actividades para el transporte de carga pesada, siguiendo parámetros y lineamientos según las normas BASC, para garantizar que se reduzcan los riesgos de posibles retrasos o afectaciones sobre la carga.

La compañía cuenta con un mapa de proceso donde su revisión permitió evidenciar que se cumple correctamente con todas las etapas en la gestión logística, siguiendo la programación de las ordenes según los pedidos realizados por los clientes de Lobtrans. Esto demuestra además que se mantiene un esquema debidamente estructurado pero una observación que se hace es que no se tiene un

detalle a profundidad de las acciones que se realicen por parte del personal de operaciones para que estos se verifiquen y se lleven a cabo acorde al mapa de procesos.

Una de las novedades que se identificó según los ítems del mapa de procesos fue que la compañía como tal no realiza la inspección de la carga en el contenedor, siendo el exportador el que contrata aparte este servicio de manera particular para cumplir con todos los requerimientos de seguridad y según lo que establezca la autoridad aduanera para la exportación de la mercadería.

Los operadores tienen a su disposición todas las herramientas y recursos necesarios para lograr cumplir con sus funciones en la jornada de trabajo, esto es parte esencial que pone en evidencia que la compañía tiene una amplia profesionalidad y eficiencia para proporcionar un servicio de calidad que cumpla con las necesidades y exigencias de los clientes.

RESUMEN DE LAS ENTREVISTAS

Es importante que en el servicio de transporte de carga pesada se cumplan aspectos administrativos, operativos y legales para garantizar que este se cumpla bajo altos estándares de calidad y profesionalidad. De acuerdo con la entrevista realizada es recomendable que las unidades o vehículos sean conducidos por sus propietarios y que estos tengan un record penal limpio sin infracciones de tránsito u otra contravención que pueda generar desconfianza en el cliente al momento de concretar el servicio de traslado de la carga pesada.

De acuerdo con la entrevista la flota de transporte con la que cuenta Lobtrans no es totalmente propia, cuentan con tercerizados que permiten cubrir la demanda en la logística de transporte de carga pesada conforme a las necesidades de los clientes, lo que le da una ventaja ante la oferta de transporte para que se pueda realizar todo el protocolo en la parte de la gestión de distribución según el área geográfica, distancia y lugar al que se debe llegar.

De acuerdo con la entrevista la empresa trabaja directamente con los agentes asociados que en caso de requerir de más unidades de transporte, acuden a otros proveedores que son previamente recomendados, pero sin antes emplear los respectivos mecanismos de seguridad a través del protocolo establecido por Lobtrans donde se hace un análisis de los antecedentes de la empresa, revisión de datos del conductor, transportes, entre otros, para garantizar la seguridad y calidad del servicio que ofrecen a los distintos clientes.

PROPUESTA

El manual de procedimientos define las operaciones y actividades que el personal de operación logística debe realizar en el proceso de distribución de carga pesada. En un marco técnico los puntos a tratar en el documento busca ser un material de apoyo que optimice el servicio ofrecido por la empresa LOBTRANS S.A., además, de tomar asunto sobre elementos de seguridad, medio ambiente y calidad operativa que se reflejen en las competencias que contrata la compañía como parte de la actividad que lleva a cabo.

Alcance

El presente manual de procedimientos tiene como alcance su aplicación y cumplimiento con todo el personal de operaciones logísticas de la compañía LOBTRANS S.A., que permita uniformizar todas las acciones y actividades que deben llevarse a cabo con el fin de lograr cumplir con las metas relacionadas a la búsqueda de la satisfacción de los clientes.

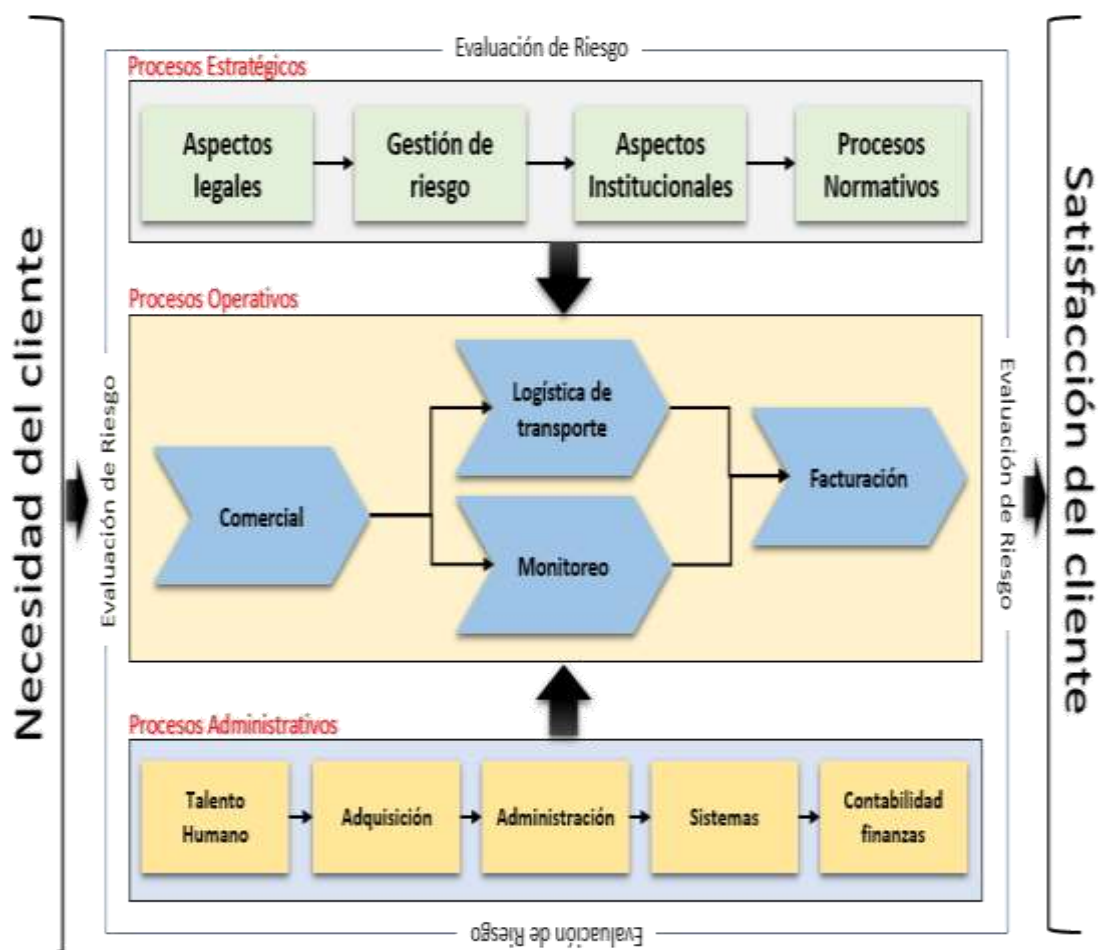
Misión

Brindar a nuestros clientes servicio de transporte de carga pesada a nivel nacional de la más alta calidad basado en una experiencia local sólida con proveedores calificados, con un personal competente en el servicio y comprometido con las políticas de seguridad de los clientes.

Visión

Lograr la excelencia en el servicio del transporte terrestre, a través de un servicio integral, comprometido con la seguridad de la carga, el medio ambiente y la responsabilidad social.

Figura 3. Mapa de procesos



Elaborado por: Yuliana Falcones Carreño y William Ladines Montaña

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REFLEJADAS EN EL FLUJOGRAMA

Solicitud

- El cliente realiza la solicitud para acceder al servicio de transporte de carga pesada para su distribución.
- El jefe de operaciones y comercial reciben la solicitud de los clientes sobre el requerimiento del servicio de transporte y distribución de carga pesada, que son receptadas ya sea vía correo o por teléfono.

Planificación

- El jefe de operaciones y comercial deberán coordinar conforme al tipo de servicio solicitado por el cliente si disponen de los recursos, en caso de requerirse se deberá gestionar con los proveedores que están autorizados por la compañía.
- El jefe de operaciones y comercial deberán confirmar que hay la existencia de recursos disponibles, así como la unidad de transporte que realice la gestión de distribución de la carga pesada.
- Informar a los clientes los datos de la unidad y código del servicio que ha sido asignado, mediante correo u oficio se detallará: nombre del chofer, placa del vehículo, código del contenedor y datos de los asistentes de operaciones.
- El cliente recibirá toda la información del servicio que ha solicitado, donde tendrá conocimiento sobre el punto de origen y destino de la distribución de carga pesada, horarios, contactos y datos generales.
- Realizar la planificación de las rutas de distribución de carga pesada, la cobertura del servicio y las unidades de transporte asignadas por parte del jefe de operaciones mediante un itinerario.

Ejecución

- El asistente de operaciones deberá realizar las indicaciones al personal sobre las especificaciones y cobertura del servicio que deben realizar.
- El chofer y asistente de operaciones realizarán los trámites respectivos a nivel documental desde el punto de origen donde se emitirán las autorizaciones para proceder a la salida de la carga.
- El chofer deberá realizar el registro de ingreso desde el punto de origen.
- El asistente de distribución con el chofer realizará la estiba de la carga conforme a las disposiciones del servicio, ejecutando el proceso de retiro, verificando el estado de la carga pesada, los lotes y cantidades.
- El chofer o asistente de distribución realizarán todos los documentos correspondientes al transporte, mediante la emisión de la guía de remisión y la hoja de ruta correspondiente al itinerario.
- El chofer o asistente de distribución procederán a gestionar la entrega de la carga en el punto de destino para su desestiba.

- El asistente de operaciones deberá realizar el monitoreo y seguimiento de las unidades de transporte, a través de la revisión de itinerarios, rutas, entre otros documentos que sean requeridos.
- El asistente de operaciones conforme a la entrega, emitirá novedades al jefe en caso de que se presenten novedades al momento de realizar el transporte de la carga pesada.
- El asistente de operaciones informará al cliente que se ha realizado la entrega de la carga, realizando también la confirmación operativa de las actividades al jefe de operaciones.

Cierre

- El jefe administrativo revisará los documentos de las cargas que han sido entregadas: plan de ruta, guías de emisión, entre otros, para dar visto bueno.
- El jefe administrativo emitirá al área financiera las facturas para ser entregadas al cliente de acuerdo a la facturación realizada por la cobertura del servicio.
- El jefe administrativo entregará las facturas físicas al cliente y los cargos que se hayan generado conforme al cobro del servicio de distribución de carga pesada.
- El área financiera coordinará los pagos del servicio de distribución de carga pesada con el cliente de acuerdo a la forma de pago: cheque, crédito, debido o contado.
- El cliente procederá a realizar el pago del servicio de acuerdo a la facturación y contrato.
- El jefe de operaciones y administrativo revisarán facturas para su aprobación y proceder al registro en los archivos.

CONCLUSIONES

- Mediante la recopilación de información se logró conocer los procesos empleados en LOBTRANS S.A. para la distribución de carga pesada, teniendo en cuenta que al carecer de un manual de procedimientos, se han presentado problemas durante la cobertura del servicio lo que ha generado insatisfacción en algunos clientes, deficiencias en la cadena de valor y errores en la gestión desarrollada por el personal de operaciones, al carecer de un mapa de proceso y flujograma que detalle de forma secuencial la logística a emplear, provoca que se salten subprocesos que provocan deficiencias.
- Debido al insuficiente control y desarrollo de procedimientos logísticos de forma definida la compañía ha presentado problemas en los reprocesos y subprocesos de la distribución de carga pesada, lo que contribuyó en que algunos casos tengan problemas de retrasos que han significado un desaprovechamiento de recursos, gastos adicionales e inconformidad del cliente.
- La propuesta de un manual de procedimientos con un enfoque de distribución de carga pesada es una prioridad y necesidad para el área de gerencia y operaciones de acuerdo con los resultados de la investigación, por lo que este tipo de documentación respaldarán el sistema logístico de forma eficaz, diseñando todas las acciones que deben ejecutar para optimizar el servicio ampliando los estándares de calidad.

RECOMENDACIONES

- Implementar el manual de procedimientos de distribución de carga pesada en la compañía LOBTRANS S.A. que permita optimizar y mejorar el desarrollo de las actividades de operación logística, a través de la organización de los procesos y subprocesos.
- Realizar inducciones al personal de operaciones de forma permanente para ampliar sus conocimientos y habilidades que permitan mantener los niveles de calidad en el servicio de distribución de carga pesada.
- Mantener frecuentes controles de seguridad, medio ambiente y operativos durante el proceso logístico de distribución de carga pesada en LOBTRANS S.A., para garantizar el bienestar del personal y optimización de las acciones efectuadas a nivel logístico.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcubilla, S. (2013). *Economía, ingeniería y logística portuaria: Libro de prácticas 4ta edición*. Alicante: Delta.
- Anaya, J. (2015). *Logística integral: La gestión operativa de la empresa 5ta edición*. Bogotá: Esic Editorial.
- Caballero, I. (2013). *Comercio internacional: Una visión general de los instrumentos operativos del comercio exterior*. Madrid: Ideas Propias Editorial S.A.
- Cabello, M. (2014). *Las aduanas y el comercio internacional 4ta edición*. Madrid: Esic Editorial.
- Castellanos, A. (2015). *Logística Comercial Internacional*. Cataluña: Fund. Universidad del Norte.
- Castro, E. (2017). *Optimización de la cadena logística*. Caracas: Ideas Propias Editorial.
- Cristobal, G. (2014). *Internacionalización: Mercados y empresa*. Bogotá: Esic Editorial.
- De la Avada, M. (2015). *Optimización de la cadena logística*. Alicante: Ediciones Paraninfo S.A.
- Escudero, M. J. (2014). *Logística de almacenamiento*. Lima: Ediciones Paraninfo S.A.
- Fontan, J. (2013). *Optimización de la cadena logística*. Madrid: Certia Editorial.
- García, A. (2016). *Guía documental para exportar e importar*. Cali: Marge Books.
- Iglesias, A. (2016). *Distribución y logística*. México: Esic Editorial.
- Martin, M. A. (2014). *Manual práctico de comercio exterior 5ta edición*. Madrid: Fund. Confemetal.
- Mauleon, M. (2013). *Logística y costos*. Madrid: Diaz de Santos Editorial.
- Minervini, N. (2015). *Ingeniería de la exportación: La ruta para internacionalizar su empresa*. Madrid: Fund. Confemetal.

Nieto, A. (2014). *Negociación internacional: Estrategias y casos*. México: Piramide.

Obando, F. (21 de febrero de 2015). *Todo comercio exterior*. Obtenido de Tipos de contenedor:
<http://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/tipos-de-contenedor>