



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS

INGENIERÍA INDUSTRIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“LEVANTAMIENTO DE PROCESOS EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA
EMPRESA IMPORTADORA ALVARADO”**

“Proyecto de investigación presentado previo a la obtención previo a la
obtención del Título de Ingeniero Industrial”

Autores:

Jonathan Mauricio Erazo Dias

Edison Mauricio Caisaguano Mullo

Tutor:

Ing. Mg. Naranjo Robalino José Ezequiel

LATACUNGA-ECUADOR

MARZO-2024



DECLARACIÓN DE AUTORIA

Caisaguano Mullo Edison Mauricio, con cédula de ciudadanía No. 0550359533, Erazo Dias Jonathan Mauricio, con cédula de ciudadanía No. 1752557650 declaramos ser autores del presente **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “LEVANTAMIENTO DE PROCESOS EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA IMPORTADORA ALVARADO”** siendo el Ing. José Ezequiel Naranjo Robalino, Tutor del presente trabajo; y, eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posible o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Latacunga, Marzo 2024

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Caisaguano Mullo Edison Mauricio', written over a horizontal line.

Caisaguano Mullo Edison Mauricio
C.C: 0550359533

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Erazo Dias Jonathan Mauricio', written over a horizontal line.

Erazo Dias Jonathan Mauricio
C.C: 1752557650



AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad del Tutor del Proyecto de Investigación sobre el título:

“LEVANTAMIENTO DE PROCESOS EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA IMPORTADORA ALVARADO” de Caisaguano Mullo Edison Mauricio y Erazo Dias Jonathan Mauricio, de la carrera de Industrial, considero que dicho Informe Investigativo es merecedor del aval de aprobación al cumplir las normas técnicas, traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la pre-defensa.

Latacunga, Marzo 2024

Ing. Mg. José Ezequiel Naranjo Robalino
C.C: 1804710463
TUTOR



AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi y por la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas; por cuanto, los postulantes: Caisaguano Mullo Edison Mauricio; Erazo Dias Jonathan Mauricio con el título del Proyecto de Investigación **“LEVANTAMIENTO DE PROCESOS EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA IMPORTADORA ALVARADO”** ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del trabajo de titulación.

Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

Latacunga, Marzo 2024

Para constancia firman:

Ing. Mg. Ulloa Enríquez Medardo Ángel
C.C: 1000970325
(PRESIDENTE)

Ing. M.Sc. Eugenio Pilliza Cristian Iván
C.C: 1723727473
LECTOR 2

Ing. M.Sc. Marin Velez Diana del Carmen
C.C: 1204144503
LECTOR 3

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, doy gracias a Dios, pues cuando las situaciones se tornaban difíciles fue el quien me brindaba fuerza y apoyo.

A mis padres y hermanos, quienes con sus palabras de aliento me motivaron a seguir adelante y no desmayar en el camino, por su paciencia y compañía a lo largo de este viaje académico.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi, por abrirme las puertas y permitirme ser parte de este maravilloso grupo como lo es la carrera de Ingeniería Industrial.

Como no también, expresar mi agradecimiento a la empresa Importadora Alvarado, por haberme dado la oportunidad de realizar el presente proyecto de investigación.

También expreso mis más sinceros agradecimientos al Ing. Mg. José Naranjo por su asistencia e importante orientación para que este proyecto investigativo culmine de la mejor manera, y como no también agradecer a cada uno de mis docentes quienes brindaron su conocimiento y apoyo en mi formación como profesional.

Finalmente, y no menos importante, mi reconocimiento se extiende a mis amigos/as y compañeros con quienes compartí incontables vivencias y experiencias.

Mauricio C.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por brindarme salud , sabiduría y fortaleza para culminar con éxito mi carrera universitaria.

A mis padres Mauricio Erazo y Daniela Dias quienes fueron un pilar indispensable para poder terminar todo este recorrido, por enseñarme que con esfuerzo y la dedicación puedo lograr lo que me proponga. A mi hermana Mishell Erazo quien ha sido un apoyo fundamental y un motivo más para no rendirme

Agradezco a mis abuelitos Jorge Dias y Teresa Córdova, a mi tía Georgina Dias quienes me ha apoyado y me han guiado, conjunto al resto de mi familia para terminar esta etapa con el mayor de los éxitos.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi por permitirme se parte de tan noble institución, además de formarme como profesional siendo mi segunda casa en esta etapa de mi vida, como no a la empresa Importado Alvarado, por haber dado la oportunidad de realizar el proyecto investigativo presente.

De igual forma expreso mis más agradecimientos al Ing. Mg. José Naranjo por su asistencia y guía para que este proyecto investigativo finalice de la mejor manera, de igual forma agradecer a los docentes quienes formaron parte de mi formación como profesional.

Finalmente agradezco a mis amigos/as con quienes compartí varias momentos y experiencias a lo largo de mi carrera.

Jonathan E

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación va dedicado a mis padres, quienes fueron mi pilar fundamental a lo largo de mi carrera y por quienes he logrado llegar a este punto de mi vida en mi formación como profesional. Como no también a mis hermanos, gracias a ellos, con sus consejos y su apoyo motivaron a seguir adelante para culminar con éxito este objetivo cumplido.

Mauricio C.

DEDICATORIA

Dedico mi proyecto de titulación con todo amor a mis padres Mauricio Erazo y Daniela Dias quienes me enseñaron a levantarme ante cada dificultad, a ser perseverante, por ser mi inspiración y cimiento principal durante toda mi formación personal y profesional.

A mi hermana Mishell Erazo quien me ha sabido apoyar de todas más maneras posibles brindado su apoyo y cariño incondicional, por cuidarme, ayudarme en los momentos más cruciales a lo largo de mi carrera.

A mis abuelitos Jorge Dias y Teresa Córdova, quienes desde el cielo siempre me apoyaron y guiaron mi camino para culminar mi carrera profesional, por ser un ejemplo para salir adelante, por ser grandes personas y siempre confiar en mí.

A toda mi familia, tíos/as, primos/as que con cada palabra de aliento y de ánimo han hecho que se logre culminar esta etapa

Jonathan E.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS
CARRERA INGENIERÍA INDUSTRIAL

TEMA: “LEVANTAMIENTO DE PROCESOS EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA IMPORTADORA ALVARADO”

AUTORES:

Caisaguano Mullo Edison Mauricio

Erazo Dias Jonathan Mauricio

RESUMEN

La presente investigación se realizó en la empresa “IMPORTADORA ALVARADO CÍA. LTDA.”, ubicada en la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua en el parque Industrial, específicamente en el área de logística, la cual se encarga de la asignación, envío y distribución de autopartes a nivel nacional. La empresa no cuenta con un manual de procesos del área de logística, dado que se encuentra en constante crecimiento, la ausencia del mismo genera demoras, equivocaciones, actividades repetidas y pérdidas de mercadería. El objetivo principal de este proyecto es la elaboración de una propuesta de un manual de procesos, el método empleado fue el modelo de cascada para registrar las actividades que se desarrollan, de igual manera se usó la técnica de la encuesta, los resultados obtenidos hacen notar que conoce los procesos de forma empírica; se analizó los siguientes procesos: Asignación de carga, Carga de camiones, Política de retiro de bultos y Anulación de pedidos, se concluyó mediante las herramientas como lo es el cursograma analítico que el proceso de carga de camiones es el más extenso y tarda un promedio de 14340s. y con esta información se generó el manual de procesos y procedimientos del área de logística. Se concluye que el manual es esencial en el desarrollo de las operaciones, dado que guía cada actividad lo que asegura un flujo progresivo del trabajo, además establece normas claras, y sirve como base para futuras investigaciones que busquen optimizar los procesos.

PALABRAS CLAVE: Logística, Manual, Proceso, Procedimiento

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS
CARRERA INGENIERÍA INDUSTRIAL

TOPIC: "SURVEY OF PROCESSES IN THE LOGISTICS AREA IN THE IMPORTING COMPANY ALVARADO".

AUTHORS:

Caisaguano Mullo Edison Mauricio

Erazo Dias Jonathan Mauricio

ABSTRACT

This research was conducted in the company "IMPORTADORA ALVARADO CÍA. LTDA.", located in the city of Ambato, province of Tungurahua in the Industrial Park, specifically in the logistics area, which is responsible for the allocation, shipment, and distribution of auto parts nationwide. The company does not have a process manual for the logistics area, since it is in constant growth, the absence of it generates delays, mistakes, repeated activities, and loss of merchandise. The main objective of this project is the development of a proposal for a process manual, the method used was the cascade model to record the activities that are developed, in the same way the technique of the survey was used, the results obtained show that the processes are known empirically; the following processes were analyzed: Load assignment, truck loading, policy of withdrawal of packages and cancellation of orders, it was concluded through the tools such as the analytical chart that the process of loading trucks is the longest and takes an average of 14340s. With this information, the manual of processes and procedures of the logistics area was generated. It is concluded that the manual is essential in the development of operations since it guides each activity which ensures a progressive flow of work, also establishes clear rules, and serves as a basis for future research seeking to optimize processes.

Keywords: Logistics, Manual, Process, Process, Procedure.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS
INGENIERÍA INDUSTRIAL

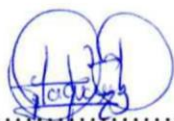
Autores: Caisaguano Mullo Edison Mauricio
Erazo Dias Jonathan Mauricio

AVAL DE TRADUCCIÓN DE PROFESIONAL EXTERNO

Blanca Gladys Sánchez Avila con cédula de identidad número: 2100275375, Licenciada en Ciencias de la Educación. Mención Inglés. con número de registro de la SENESCYT: 1020-11-1068652; **CERTIFICO** haber revisado y aprobado la traducción al idioma Inglés del resumen del trabajo de investigación con el título: **“LEVANTAMIENTO DE PROCESOS EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA EN LA EMPRESA IMPORTADORA ALVARADO”** de: **Caisaguano Mullo Edison Mauricio y Erazo Dias Jonathan Mauricio**, egresados de la carrera de Ingeniería Industrial, perteneciente a la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas.

En virtud de lo expuesto y para constancia de lo mismo se registra la firma respectiva.

Latacunga, marzo, 2024



.....
Lic. Gladys Sánchez
CI: 2100275375

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iv
AGRADECIMIENTO	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
AVAL DE TRADUCCIÓN DE PROFESIONAL EXTERNO	xi
ÍNDICE GENERAL.....	xii
INFORMACIÓN GENERAL	1
1 INTRODUCCIÓN.....	2
1.1 EL PROBLEMA	2
1.1.1 Planteamiento del problema	2
1.1.2 Formulación del problema	3
1.2 BENEFICIARIOS.....	3
1.4.1 Beneficiarios directos	3
1.4.2 Beneficiarios indirectos	3
1.3 JUSTIFICACIÓN	3
1.4 HIPOTESIS.....	4
1.5 OBJETIVOS	4
1.1.3 General.....	4
1.1.4 Específicos.....	4
1.6 ALCANCE.....	5
1.7 SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS	5
2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	6
2.1 ANTECEDENTES.....	6

2.2	MARCO REFERENCIAL	8
2.2.1	Proceso.....	8
2.2.2	Partes del proceso	9
2.2.3	Tipos de procesos	10
2.2.4	Clasificación de los procesos.....	12
2.2.5	Mapeo de procesos	12
2.2.6	Levantamiento de procesos.....	13
2.2.7	Metodología del levantamiento de procesos.....	13
2.2.8	Bizagi.....	14
2.2.9	Modelado	14
2.2.10	Figuras	14
2.2.11	Draw.io	18
2.2.12	Metodología draw.io.....	19
2.2.13	Diagrama de flujo	19
2.2.14	Tipos de diagramas de flujo.....	19
2.2.15	Cursograma analítico	20
2.2.16	Tipos de cursogramas analíticos	20
2.2.17	Simbología.....	20
2.2.18	Diagrama de recorrido	22
2.2.19	Layout.....	22
2.2.20	Metodología del diseño del layout.....	23
2.2.21	Manual de procesos	24
2.2.22	Guía para la elaboración del manual de procedimientos	24
2.2.23	Importancia del manual de procedimientos	24
2.2.24	Logística	25
3	DESARROLLO DE LA PROPUESTA	26
3.2	METODOLOGÍA	26

3.2.1	Tipo de investigación.....	26
3.2.2	Investigación exploratoria	26
3.2.3	Métodos de investigación	26
3.2.4	Técnicas e instrumentos de investigación.....	26
3.2.5	Mapeo de procesos	27
3.2.6	Observación directa	27
3.2.7	Programas informáticos	27
3.2.8	Encuesta escrita	28
3.2.9	Cursograma analítico	28
3.2.10	Diagrama de flujo	28
3.2.11	Diagrama de recorrido	28
3.3	ÁNÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	28
3.3.1	Descripción general de la empresa Importadora Alvarado CÍA. LTDA.	28
3.3.2	Análisis y discusión del primer objetivo	36
3.3.3	Análisis y discusión de segundo objetivo	45
3.3.4	Análisis y discusión del tercer objetivo	89
3.4	EVALUACION TÉCNICO, SOCIAL, AMBIENTAL Y/O ECONOMICA:	89
3.4.1	Evaluación Técnica.....	89
3.4.2	Evaluación social	89
3.4.3	Evaluación ambiental.....	90
3.4.4	Evaluación económica	90
4	CONCLUSIONES DEL PROYECTO	91
4.1	CONCLUSIONES	91
4.2	RECOMENDACIONES	92
	BIBLIOGRAFÍA	92
	ANEXOS	95

ÍNDICE DE FIGURAS

Tabla 1.1 Beneficiarios Directos	3
Tabla 1.2 Beneficiarios Indirectos.....	3
Tabla 1.3 Actividades	5
Tabla 2.1 Tareas BizAgi.....	14
Tabla 2.2 Subproceso BizAgi.....	15
Tabla 2.3 Evento de inicio BizAgi	16
Tabla 2.4 Evento intermedios BizAgi	16
Tabla 2.5 Eventos de finalización BizAgi	16
Tabla 2.6 Compuertas BizAgi	17
Tabla 2.7 Datos BizAgi	17
Tabla 2.8 Swimlanes BizAgi	18
Tabla 2.9 Conectores BizAgi	18
Tabla 2.10 Simbología Cursograma	21
Tabla 3.1 Programas empleados.....	27
Tabla 3.2 Datos generales de IAV.....	31
Tabla 3.3 Mercadería IAV.....	34
Tabla 3.4 Mercadería IAV	35
Tabla 3.5 Jornada laboral	41
Tabla 3.6 Procesos logística	46
Tabla 3.7 Actividades de asignación de carga.....	47
Tabla 3.8 Cursograma Asignación POSMARK.....	49
Tabla 3.9 Cursograma Asignación URBANO	50
Tabla 3.10 Cursograma Asignación SERVIENTREGA	51
Tabla 3.11 Diagrama de recorrido POSMARK.....	52
Tabla 3.12 Diagrama de recorrido URBANO.....	53
Tabla 3.13 Diagrama de recorrido SERVIENTREGA.....	54
Tabla 3.14 Actividades del proceso de carga SERVIENTREGA/URBANO.....	55
Tabla 3.15 Actividades del proceso de carga SERVIENTREGA/URBANO.....	56
Tabla 3.16 Cursograma carga del 1° subproceso SERVIENTREGA	58
Tabla 3.17 Cursograma carga del 2° subproceso SERVIENTREGA	59
Tabla 3.18 Cursograma carga 1° subprocesos URBANO.....	60
Tabla 3.19 Tabla 3.18 Cursograma carga 2° subprocesos URBANO.....	61

Tabla 3.20 Diagrama de recorrido SERVIENTREGA.....	62
Tabla 3.21 Diagrama de recorrido URBANO	63
Tabla 3.22 Actividades del proceso de carga POSMARK.....	64
Tabla 3.23 Actividades del proceso de carga POSMARK.....	65
Tabla 3.24 Cursograma del 1° subproceso de carga POSMARK	67
Tabla 3.25 Cursograma del 2° subproceso de carga POSMARK	68
Tabla 3.26 Diagrama de recorrido procesos carga POSMARK.....	69
Tabla 3.27 Actividades del proceso de política de retiro	70
Tabla 3.28 Actividades del proceso de política de retiro	70
Tabla 3.29 Cursograma del 1° subproceso de política de retiro SERVIENTREGA.....	72
Tabla 3.30 Cursograma del 2° subproceso de política de retiro SERVIENTREGA.....	73
Tabla 3.31 Cursograma del 1° subproceso de política de retiro URBANO	74
Tabla 3.32 Cursograma del 2° subproceso de política de retiro URBANO.....	75
Tabla 3.33 Cursograma del 1° subproceso de política de retiro POSMARK	76
Tabla 3.34 Cursograma del 2° subproceso de política de retiro POSMARK	77
Tabla 3.35 Diagrama de recorrido POSMARK.....	78
Tabla 3.36 Diagrama de recorrido URBANO	79
Tabla 3.37 Diagrama de recorrido SERVIENTREGA.....	80
Tabla 3.38 Actividades del proceso de anulación	81
Tabla 3.39 Cursograma del proceso de anulación SERVIENTREGA.....	83
Tabla 3.40 Cursograma del proceso de anulación URBANO	84
Tabla 3.41 Cursograma del proceso de anulación POSMARK.....	85
Tabla 3.42 Diagrama de recorrido SERVIENTREGA.....	86
Tabla 3.43 Diagrama de recorrido URBANO	87
Tabla 3.44 Diagrama de recorrido POSMARK.....	88

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1 Modelo I [9]	10
Figura 2.2 Modelo II [9]	11
Figura 2.3 Ejemplo de Cursograma	22
Figura 3.1 Ubicación IAV	30
Figura 3.2 Mapa de procesos IAV	37
Figura 3.3 Organigrama empresarial IAV	38
Figura 3.4 Layout IAV	39
Figura 3.5 Layout área de logística IAV	40
Figura 3.6 Pregunta N°1	41
Figura 3.7 Pregunta N°2	42
Figura 3.8 Pregunta N°3	42
Figura 3.9 Pregunta N°4	43
Figura 3.10 Pregunta N°5	43
Figura 3.11 Pregunta N°6	44
Figura 3.12 Pregunta N°7	44
Figura 3.13 Pregunta N°8	45
Figura 3.14 Pregunta N°9	45
Figura 3.15 Flujo de actividades de asignación de carga	48
Figura 3.16 Flujo de actividades de carga de camiones SERVIENTRGA/URBANO	57
Figura 3.17 Flujo de actividades del proceso de carga POSMARK	66
Figura 3.18 Flujo de actividades del proceso de política de retiro	71
Figura 3.19 Flujo de actividades del proceso de anulación	82

INFORMACIÓN GENERAL

Título:

“Levantamiento de procesos en el área de logística de la empresa Importadora Alvarado”

Fecha de inicio:

Octubre 2023

Fecha de finalización:

Marzo 2024

Lugar de ejecución:

Área de logística en la empresa Importadora Alvarado

Facultad que auspicia: Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas

Carrera que auspicia: Ingeniería Industrial

Proyecto de investigación vinculado: Optimización de los procesos

Equipo de trabajo:

Docente Tutor: Ing. Mg. Naranjo Robalino José Ezequiel

C.I: 1804710463

Correo: jose.naranjo0463@utc.edu.ec

Nombre: Caisaguano Mullo Edison Mauricio

C.I: 0550359533

Correo: edison.caisaguano9533@utc.edu.ec

Nombre: Erazo Dias Jonathan Mauricio

C.I: 1752557650

Correo: jonathan.erazo7650@utc.edu.ec

Área de Conocimiento: Ingeniería Industrial y construcción

Línea de investigación: Tecnología industrial, gestión de la producción, riesgos y seguridad laboral.

Sub línea de investigación de la Carrera: Sistemas integrados de producción y operaciones para el desarrollo sostenible

1 INTRODUCCIÓN

1.1 EL PROBLEMA

1.1.1 Planteamiento del problema

La empresa Importadora Alvarado CÍA. LTDA., la cual fue fundada en el año de 1958 como un negocio pequeño de ventas de repuestos automotrices ubicados en la ciudad de Ambato, en el año de 1986 adquiere personería jurídica constituyéndose una Compañía limitada y comienza a importar y a fomentar relaciones internacionales. En la actualidad cuenta con 65 años de experiencia en el mercado de autopartes siendo una empresa que se destaca en la provincia de Tungurahua y está posicionada entre las 500 principales importadoras a nivel nacional y entre las 10 importadoras más grandes de Tungurahua en la distribución de autopartes y garantizan calidad para el cliente.

Una de las áreas de suma importancia dentro de la empresa es la logística debido a que se encarga de los despachos y entrega de la mercadería a los diferentes clientes a nivel nacional que requieren el abastecimiento de repuestos automotrices, se emplea a dos empresas tercerizadas las que ayudan en la distribución de la mercadería, aparte de una que pertenece a la familia Alvarado.

El área de logística presenta diversos inconvenientes tales como la falta de actualización de la documentación como pueden ser los manuales de los procesos que se llevan a cabo en el área, por tal motivo se presentan demoras en las diversas actividades, dentro de la cadena de operación que son ejecutadas por parte del personal en las distintas áreas, como consecuencia de los retrasos y un manejo inadecuado de la mercadería, existe un alto índice de mercadería dañada lo que termina generando un alto porcentaje de pérdidas para la empresa.

El área carece de una señalética adecuada en las bahías, así como una correcta identificación de en cuales se encuentran las transportadoras lo que genera confusión al momento de dejar la mercadería el personal de bodega suele presentar una gran confusión para poder distribuir la mercadería dentro del área y como consecuencia de ello los retrasos que genera son perjudiciales al momento de verificar su destinatario y la provincia o ciudad a la que debe ser transportado, de igual manera el mismo problema genera un retrasos al momento de realizar el

proceso de carga de camión ya que al no estar la mercadería completa se procede a realizar la búsqueda en las distintas bahías que existen dentro del área de logística.

1.1.2 Formulación del problema

¿Como ayudara el levantamiento de procesos del área de logística, al mejoramiento continuo de la empresa “Importado Alvarado CÍA. LTDA.”?

1.2 BENEFICIARIOS

1.4.1 Beneficiarios directos

La presente investigación tiene como objetivo beneficiar a todos los empleados que pertenecen a la empresa, aquellos que se benefician de forma directo están en la **Tabla 1.1**.

Tabla 1.1 Beneficiarios Directos

Beneficiarios directos	
Gerencia	1
Encargo de logística	1
Ayudante de logística	1
Conductores	8
Total	11

1.4.2 Beneficiarios indirectos

La investigación también busca beneficiar a agentes externos a la empresa como los observados en la **Tabla 1.2**, los clientes observados en la misma están dentro de la categoría de importantes para la empresa.

Tabla 1.2 Beneficiarios Indirectos

Beneficiarios indirectos	
Cientes	3000
Transporte terciario	
Servientrega	1
Urbano	1
Total	3002

1.3 JUSTIFICACIÓN

El propósito del presente proyecto de investigación surge por la razón, que la empresa Importadora Alvarado CÍA. LTDA., no cuenta con la documentación de los procesos del área

de logística adecuados, pues la misma esta desactualizada e incompleta, y dado que se encuentra en constante crecimiento esto se llevará a cabo mediante el uso de diferentes herramientas de calidad tales como son los diagramas de flujo, los cursogramas analíticos y por último los diagramas de recorrido, con los cuales se establecerá secuencias lógicas, distancias recorridas, cantidad de actividades a realizar en un proceso.

El análisis y documentación de procesos, tanto en el sentido práctico como en el teórico proporcionan importantes beneficios para las distintas organizaciones. Dentro del beneficio que se obtendrá desde el punto teórico es la de tener un mejor entendimiento de los procesos y actividades para consiguiente de esto elaborar flujogramas que representen de manera gráfica la estructura y relación entre los procesos ayudando así a tener en claro los objetivos a cumplir.

Al realizar el levantamiento de procesos estamos ayudando a la empresa Importadora Alvarado CÍA. LTDA., a conocer los procesos y los detalles de las actividades que se cumplen en cada una, para así ayudar a estandarizar sus procesos y que el área de logística tenga un mejor tiempo de respuesta al tener en claro las actividades que les corresponde desarrollar cumpliendo así con los objetivos propuestos tanto a nivel de área como de la organización.

1.4 HIPOTESIS

Este proyecto de investigación no tuvo hipótesis debido a que solo se centra en el tipo de investigación descriptiva, aun así, se planteó preguntas técnicas a los objetivos para el desarrollo de las actividades planteadas.

1.5 OBJETIVOS

1.1.3 General

- Levantar los procesos del Área de Logística en la empresa “Importadora Alvarado CÍA LTDA.”, para la obtención de un flujo de trabajo más ágil y rápido a futuro.

1.1.4 Específicos

- Realizar un análisis del estado actual del Área de Logística de la empresa para la identificación de oportunidades de mejora.
- Identificar los procesos del área de logística para plasmarlo en un manual de procesos.

- Proponer un manual de procedimientos que sirva como guía para el personal, con la finalidad de facilitar la comprensión y ejecución de los procedimientos y actividades.

1.6 ALCANCE

El alcance de este proyecto de investigación se centra en el análisis de los procesos del Área de Logística de la empresa “Importadora Alvarado CÍA. LTDA.”. Se incluirá el levantamiento de información, la documentación de procesos y la elaboración y propuesta de un manual de procedimientos.

1.7 SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

En la **Tabla 1.3** se mostrará con detalle la forma de cómo se va a resolver los objetivos, las técnicas y los instrumentos que se emplearon.

Tabla 1.3 Actividades

Objetivos específicos	Actividad	Resultado	Descripción de las actividades (técnicas e instrumentos)
Realizar un análisis del estado actual del área de logística de la empresa para la identificación de oportunidades de mejora.	Observación directa de los procesos y procedimientos que se realizan en el área de logística, para la identificación de posibles ineficiencias	Informe del diagnóstico	Técnica: Observación directa
	Realiza una encuesta a todo el personal del área de logística para obtener información acerca del funcionamiento actual de la empresa	Informe de resultados	Instrumento : Office
Identificar los procesos del área de logística para plasmarlo en un manual de procesos.	Descripción de los procesos que se llevan a cabo en el área logística.	Manual de procesos	Técnica: Mapeo de procesos
	Elaboración de flujogramas, cursogramas y diagramas de recorrido		Instrumento: Office
	Desarrollo de un manual de procesos		Bizagi Modeler Draw.io
Desarrollar un manual de procedimientos que sirva como guía para el personal, con la finalidad de facilitar la comprensión y ejecución de los procedimientos y actividades.	Descripción detallada de las actividades que se involucran a cada proceso	Manual de procedimientos	Técnica: Mapeo de procesos
			Instrumento: Office Bizagi Modeler Draw.io

2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 ANTECEDENTES

La determinación de los antecedentes investigativos permite fundamentar la presente investigación a través de diversos trabajos de estudio que dan paso a analizar el levantamiento de procesos en el área logística de la empresa Importadora Alvarado CÍA. LTDA., por lo mismo tenemos:

Quishpe Haro G. (2020) [1], se aplicó un estudio de los procesos debido a la problemática que genera el no poseer una organización estructurada y funcional al interior de la institución misma que dificulta brindar una gestión adecuada a los recursos financieros. Para abordar el tema utilizaron el mapeo de procesos dentro de las principales áreas tales como gestión financiera, contabilidad y presupuesto, rentas y tesorerías para posterior a eso emplear la herramienta informática Bonitasoft la cual permitió elaborar el diseño y la implementación de la secuencia de actividades que realiza cada uno de los departamentos del área financiera. Dicha herramienta les proporciona la facilidad y la capacidad de gestionar de manera idónea los distintos procesos que manejan dentro del área financiera. En conclusión, la investigación realizada hace referencia a la problemática la cuál es la carencia de procesos estructurados, mismos que ocasionan dificultad para brindar una gestión adecuada a los recursos financieros que le son asignados a los cuatros áreas mencionadas. La implementación de la herramienta BonitaSoft permitió tener una gestión más controlada en cuanto al mapeo de los procesos y la eficiencia de las operaciones para cumplir los procesos, permitiéndoles realizar trámites de manera rápida y segura, adicional a ello posibilita a los usuarios que tengan conocimiento del lugar en que se encuentra su trámite y la agilización de los de cada uno de los trámites.

Vargas Torres D. y Muyulema Garcés S. (2020) [2], se investiga el déficit de procesos y de procedimientos teniendo en cuenta también el poco control de la estandarización y la normalización de los mismos. Para dar solución al problema realizaron una gestión por procesos desarrollando un manual de procesos y procedimientos en base a la necesidad que presenta el área de Vicerrectorado para posterior a ello realizar una evaluación de la gestión empleada mediante indicadores de resultado aplicados a cada uno de los procesos. Como conclusión se determinó la situación en la que se encuentra el área del vicerrectorado debido a la falta de estandarización y control en sus procesos y procedimientos. Para su correcta gestión

propusieron desarrollar una gestión por procesos desarrollando manuales de procesos y procedimientos y mediante indicadores realizar evaluaciones.

Fernández Murillo J (2022) [3], desarrollo la investigación sobre la gestión empírica con la que se realiza los diversos procesos dentro de la organización, debido a esto han experimentado retazos en su expansión y desarrollo debido a que no poseen mapas de procesos con los cuales el personal y los encargados puedan tener una noción clara sobre las actividades que son pertenecientes a cada área. Por lo cual emplearon una metodología de tipo descriptivo y exploratorio misma que permite definir las características de una organización con el fin de tener en claro los procesos y actividades. Todo esto con el objetivo de “levantar y estandarizar procesos administrativos”. Llegando a la conclusión que al no poseer una organización bien estructurada provoca que el personal no tenga en claro sus funciones y su lugar de trabajo, producto de esto sus resultados son ineficientes por lo mismo el personal a cargo de la empresa se enfoca en dar solución a los problemas más no en el crecimiento de la empresa. Para ello se realizó un levantamiento y estandarización de procesos de nivel administrativo, mismos que les permitió realizar la identificación de puestos que existen y su descripción, las competencias necesarias e instrucciones y la definición de los procesos claves que manejan para con esto desarrollar un mejor rendimiento de la organización.

Lindao Bohórquez A y Cardenas Medina (2022) M [4] exponen que la Red de educadores del Ecuador no posee procesos que estén claramente definidos lo cual conlleva a que las organizaciones que colaboran con la misma no tengan en claro sus funciones. El objetivo de esta investigación fue la de llevar a cabo el levantamiento y diseño de procesos misionales en la Red de Educadores del Ecuador, con el fin de reconocer y modificar los problemas que presenta los procesos tales como afiliación, desafiliación y tratados con las distintas universidades mediante la creación de un instructivo de trabajo, la caracterización y el mapeo de los procesos para con esto designar las responsabilidades de manera más concisa. Como resultado obtuvieron un rendimiento más alto por parte del personal al eliminar actividades que se volvían a repetir durante la ejecución del proceso. Llegaron a la conclusión que, al no poseer una estructura bien definida en cuanto a los procesos estos pueden ocasionar retardos al momento de brindar un servicio o al desarrollar un producto, por lo cual es crucial elaborar un

manual de procesos y procedimientos para ejecutar las actividades de manera eficiente en el proceso de afiliación y desafiliación de maestros.

Leyva Molina N y Ramirez Alfonso L (2019) [5], efectuaron la investigación sobre el levantamiento de procesos rigiéndose a la norma ISO 9001:2015 misma que avala el documentar, gestionar y la capacidad de valorar cualquier proceso, el análisis proporcionado lo realizaron con la ayuda de entrevistas, observaciones y check list los cuales les permitió evidenciar la falta de control de calidad en las actividades realizadas, también la falta de documentación y procedimientos que son realizadas por parte del personal. Con esto buscan la manera de que la empresa garantice el cumplimiento de los requerimientos de sus clientes mejorando la calidad de sus productos al tener sus procesos de manera estructurada. Al finalizar la investigación está presentó la falta de documentación, controles de calidad y de procedimientos en sus actividades y mediante el levantamiento de proceso crearon planes para mejorar la elaboración del mapa de procesos y sus respectivas caracterizaciones, la creación de indicadores de gestión, la elaboración de matriz de responsabilidad, documentar los procedimientos considerados importantes de cada proceso y la creación y mejoramiento de formatos que abalen los procesos y procedimientos, con ello buscan estandarizarlos en base a la normativa ISO 9001:2015, para de esa manera satisfacer a los clientes con el cumplimiento de calidad en cada proceso.

2.2 MARCO REFERENCIAL

2.2.1 Proceso

Un proceso es un conjunto de actividades que están relacionadas y que pueden interactuar entre sí, con la finalidad de transformar los elementos de entrada en resultados y los servicios empleando los recursos necesarios [6]. También es una secuencia de actividades que agregan valor, mientras producen un producto o servicio específico a partir de diferentes entradas [7].

Un proceso se define como un conjunto de tareas, ya sea ejecutadas de manera simultánea o secuencial, que sigue una ordenación específica y es llevado a cabo por un individuo sobre un material, al cual le añade valor para posteriormente entregar un producto al cliente. En este contexto, se entiende como la conversión de diversas entradas, como operaciones y procedimientos, en resultados que buscan cumplir con las demandas y expectativas de los

usuarios, ya sea en forma de productos, servicios, datos, o de manera general, en logros concretos[8].

Un proceso es definido cuando cumple una secuencia de actividades las cuales tienen un orden para su realización orientada a cumplir un objetivo. Los procesos cumplen con la finalidad de resolver problemas mediante procedimientos analizados por personas que tienen algún tipo de necesidad[9].

El proceso representa un sistema que genera valor al momento que inicia y termina transacciones con los clientes en un intervalo definido de tiempo, cada inicio del proceso implica el procedimiento inalterable de una transacción, añadiendo así los conceptos de temporalidad y la flecha de tiempo[10].

2.2.2 Partes del proceso

Un proceso por lo general hace referencia a un conjunto de pasos que están relacionados entre sí, se desarrollan en orden, siendo el objetivo a cumplir el fin determinado para poder garantizar un servicio p producto de buena calidad, que satisfaga las necesidades del cliente [9].

- **Producto:** es un bien tangible, en la cual los requisitos del mismo surgen del cliente.
- **Servicio:** es un bien intangible, necesita recursos tangibles para su realización.
- **Elemento de entrada:** son todos aquellos elementos que se pueden convertir en el producto o servicio.
- **Elemento de salida:** Después de la transformación de los elementos se obtiene el resultado final, acorde a los requisitos establecidos.
- **Recursos:** son cualquier medio necesario para la ejecución del proceso y obtener los resultados esperados.
- **Proveedor:** Es una entidad que proporciona todos los elementos que son indispensables para la culminación del producto o servicio.
- **Cliente:** Es una entidad o persona que adquiere el producto o servicio con el fin de que cumpla los requisitos establecidos por ellos, para su satisfacción

- **Cliente interno:** Son aquellos miembros dentro de la organización que reciben los resultados de un proceso anterior.
- **Cliente externo:** Son los beneficiarios del producto final o servicio que brinda la organización.

2.2.3 Tipos de procesos

Los procesos se pueden dividir según la función que van a cumplir dentro de la organización, a continuación, veremos dos modelos de tipos de procesos en la *Figura 2.1* y la *Figura 2.2* respectivamente. Antes de crear un mapa de procesos, es importante considerar cómo organizar los procesos identificados para facilitar su comprensión. Agrupar los procesos permite establecer conexiones entre ellos y simplifica la interpretación del mapa en su totalidad. La forma de agrupación depende de las necesidades específicas de cada organización, y no hay reglas fijas al respecto. Sin embargo, dos enfoques comunes son la agrupación por funciones organizativas y la agrupación por flujo de valor [9].

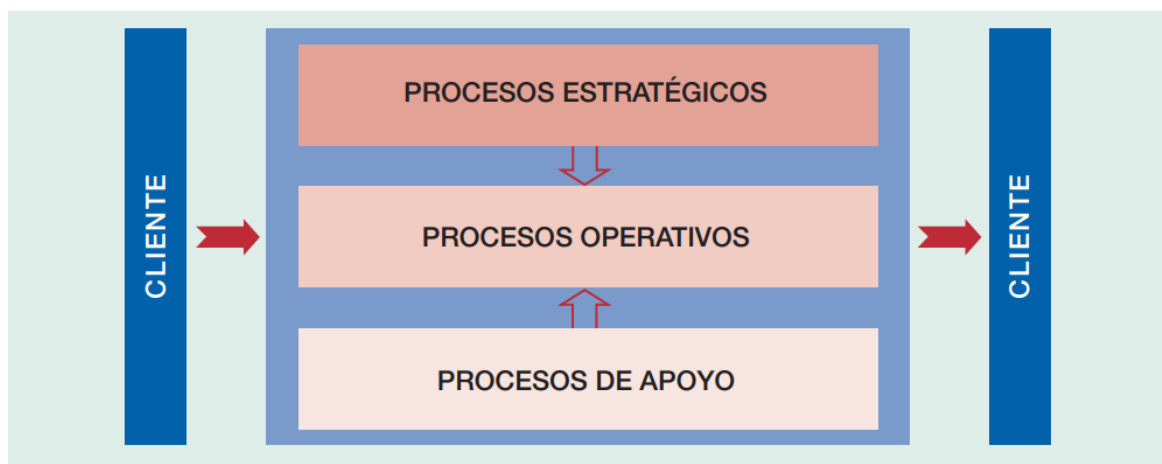


Figura 2.1 Modelo I [9]

Proceso estratégico: Está relacionada con la estrategia de la entidad organizativa:

- La manera en que se define la visión, misión, valores, objetivos corporativos, departamentos y personal
- La manera en cómo se supervisa el cumplimiento de los objetivos, establecen indicadores y se mantiene actualizado
- La manera de actualizar las definiciones estratégicas

Proceso operativo: Se ocupa directamente en cumplir con la misión que tiene el negocio y satisface las necesidades concretas de los clientes. como ejemplo tenemos:

- En una empresa constructora:
- Satisfacer el pedido del cliente
- Diseño de productos
- En una agencia de aduanas
- Importaciones
- Exportaciones

Proceso de apoyo: Son servicios internos que se requieren para poder hacer los procesos del negocio o también llamado operativo, alguno ejemplo es: reparación de máquinas, impresión de formularios, servicios de alimentación, etc.

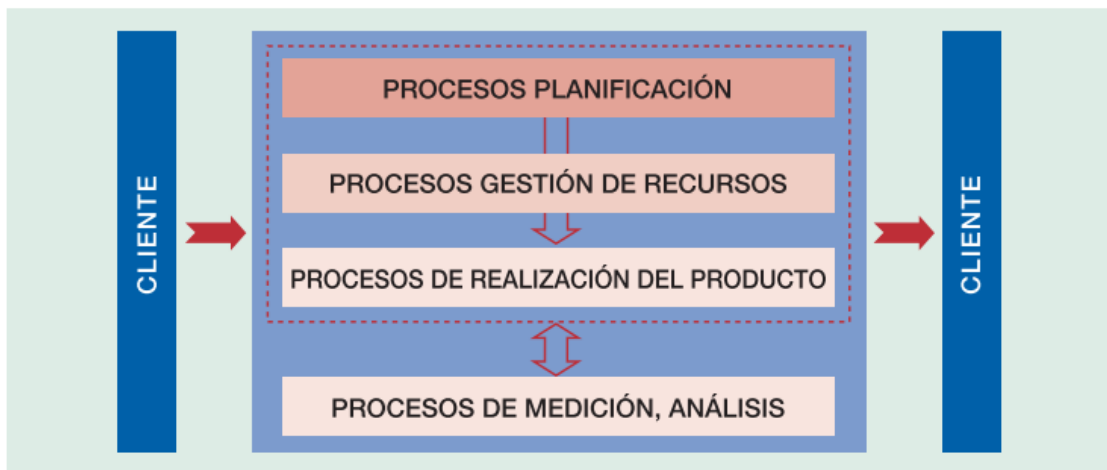


Figura 2.2 Modelo II [9]

Proceso de planificación: Se centra en las actividades vinculadas con las responsabilidades directas, las actividades como tal incluyen la elaboración de estrategias, definición de objetivos y programación de acciones.

Proceso de gestión de recursos: Implica las acciones que son necesarias para identificar, proveer y conservar los diferentes recursos, personal, infraestructura, el objetivo es asignar de forma eficiente los recursos disponibles para optimizar el rendimiento.

Proceso de realización del producto: Abarcan las operaciones fundamentales para fabricar o prestar servicio, esto implica la toma de datos detallados de la producción.

Proceso de medición, análisis y mejora: Se refiere a las actividades que se centran en observar, evaluar, analizar y mejorar los procesos, de esta manera se puede identificar las áreas de mejora y alguna implementación de acciones correctivas o preventivas para mejorar de manera continua los procesos

2.2.4 Clasificación de los procesos

La anatomía de los procesos se refiere a una herramienta que proporciona una comprensión más profunda de los procesos, los cuales generalmente consisten en una serie de actividades que pueden organizarse en diferentes secuencias [11].

Procesos lineales en serie: Son aquellos procedimientos en los que cada etapa de inicio comienza después de que la ha finalizado el anterior, al final se puede obtener uno o varios productos

Procesos convergentes: Son aquellos procesos que se llevan a cabo de manera simultánea, donde sus resultados concluyen en un resultado final.

Proceso de lotes continuos: Son aquellas operaciones que se desarrollan secuencialmente pudiendo generar diferentes productos finales, en lo general estos procesos tienden a tener un alto grado de estandarización.

Proceso continuo de producto único: Son aquellos procedimientos que se realizan de forma consecutiva, pero al final del proceso se obtiene un único producto.

Proceso a medida. - Son aquellos procesos que poseen un alto nivel de innovación según las necesidades del cliente, estos procedimientos suelen ser generalmente cortos.

2.2.5 Mapeo de procesos

Es ampliamente utilizada en la dirección empresarial ya que es una técnica con la cual se puede identificar y entender las actividades que se ejecutan de manera secuencial con el objetivo de finalizar un proceso. El proceso identificado puede ser tanto de un área específica o como puede ser un proceso en el cual está inmiscuido más de un área que componen una empresa. La

finalidad del mapeo de procesos es el proporcionar una representación gráfica con el mínimo detalle de las diferentes actividades que se cumplen en un proceso permitiendo también entender el cómo funciona una empresa [12]. El mapeo contendrá un diagrama de forma general así mismo uno a nivel de bloques, los diferentes procesos se identificarán, además se debe establecer a los bloques de más importancia para el proceso global de esta forma se comprende las relaciones entre bloques y sus características [13].

2.2.6 Levantamiento de procesos

El levantamiento de procesos tiene como objetivo el mejorar la eficiencia, la calidad y la efectividad de las actividades que se desarrollan dentro de los procesos. Al comprender y documentar los procesos presentes, las organizaciones pueden identificar áreas de mejora, eliminar actividades redundantes y optimizar flujos de trabajo. Este proceso se puede completar con el uso de diferentes herramientas y técnicas tales como la observación directa, creación de diagramas de flujos, etc.[14].

2.2.7 Metodología del levantamiento de procesos

Las metodologías vinculadas con el tema de levantamiento, implementación y mejora de procesos destacan en dos: La modalidad cascada se basa en una etapa inicial al momento de que la anterior a concluido y la modalidad espiral la cual se basa en establecer ciclos de actividades del proceso [14].

Lo que se realiza es detallar de forma gráfica las siguientes jerarquías de procesos:

- Macroprocesos
- Procesos
- Actividades, tareas, movimientos

Para el correcto levantamiento se tomará en cuenta los siguientes puntos en orden.

- Diagramación
- Límites y alcance
- Codificación
- Responsables
- Controles
- Documentación utilizada en el proceso

2.2.8 Bizagi

Es una herramienta de modelado de proceso que permite la representación gráfica de todas las actividades y decisiones que se desarrollan en el proceso establecido del negocio, con una interfaz que se asemeja a Microsoft Office, BizAgi Process Modeler cumple con el estándar BPMN(Business Process Management notation . Ya concluida la representación gráfica, existe la posibilidad de añadir documentos en los procesos que será solicitado [15].

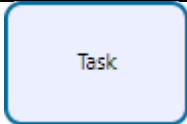
2.2.9 Modelado







La etapa inicial y fundamental del ciclo de elaboración de Bizagi es el modelado de proceso, en el cual su objetivo es presentar de forma clara cada una de las actividades que son parte del proceso analizado, Bizagi garantiza completamente el estándar internacional BPMN, este estándar es ampliamente conocido porque permite expresar de manera gráfica y clara los procesos y sus actividades. La etapa final se obtiene un proceso completamente diagramado, el cual es comprensible para cualquier usuario que esté relacionado con el proceso estudiado. Bizagi dispone de un propio modelador, por lo cual no es necesario que haya interacción con herramientas externas [16].

2.2.10 Figuras

Las tareas representan las actividades específicas que se van a realizar en un proceso, las tareas describen una acción a realizarse de forma concreta a través de un trabajador o sistema, las tareas son asignadas a un solo trabajador o a un grupo de trabajo, mediante BizAgi, una empresa puede monitorear y mejorar de forma continua sus procesos para de esta manera aumentar la productividad y la eficiencia operativa, en la **Tabla 2.1** podemos observar los diferentes tipos de tarea que se emplearon al momento de diseñar el proceso[17].


Tabla 2.1 Tareas BizAgi

Tarea	
Simbología	Significado
	<p>Tarea</p> <p>Es una actividad que se encuentra dentro de un proceso, se emplea cuando el proceso no puede ser desplegado a un nivel de detalle más bajo</p>

 User Task	Tarea de usuario Es una actividad común de trabajo donde el personal ejecuta con la ayuda de una aplicación de software
 Service Task	Tarea de servicio Es una actividad que emplea el servicio, el cual puede ser web o una aplicación automatizada o plataforma web.
 Receive Task	Tarea de recepción Es una actividad diseñada para aguardar la llegada de un mensaje por parte de un participante
 Send Task	Tarea de envío Es una actividad diseñada para enviar un mensaje a un participante
 Script Task	Tarea script Es una actividad que se ejecuta por un motor de proceso de negocio, el usuario define un guion en un lenguaje que el motor pueda entender e interpretar
 Manual Task	Tarea de manual Es una actividad que está en espera de ser realizada sin la asistencia de algún motor de ejecución del proceso de negocio u aplicación.




El subproceso es una actividad compuesta de una secuencia de actividades el cual pertenece a un proceso más grande en la ;Error! No se encuentra el origen de la referencia. se encuentra el s ubproceso empleando.

Tabla 2.2 Subproceso BizAgi

Subproceso	
Simbología	Significado
 Subprocess	Subproceso Es una actividad que se encuentra dentro de un proceso, se emplea cuando el proceso no puede ser desplegado a un nivel de detalle más bajo


El evento de inicio es la partida de los procesos dentro de una empresa, representa el primer paso el que ocasiona la ejecución de todas las actividades relacionadas al proceso, hay diferentes tipos de inicio que se emplearon para la correcta interpretación gráfica debido a que debe ser claro y preciso de esta forma hace su interpretación más sencilla, en la **Tabla 2.3** se muestra el tipo de eventos iniciales que se observaron.

Tabla 2.3 Evento de inicio BizAgi

Eventos de inicio	
Simbología	Significado
 Start Event	Evento de inicio simple Muestra el inicio de proceso
 Message	Evento de inicio de mensaje Se emplea cuando el comienzo del proceso debe recibir un mensaje de un actor externo
 Conditional	Evento de inicio condicional Este evento inicia después de que una condición se ha cumplido

Los eventos intermedios son momentos claves dentro de un proceso en la cual produce actividades específicas, pueden mostrar diferentes acciones lo cual puede llegar a retrasar temporalmente, dado que se espera una señal para continuar el proceso como la mostrada en la **Tabla 2.4**.


Tabla 2.4 Evento intermedios BizAgi

Eventos intermedios	
Simbología	Significado
 Conditional	Evento condicional Este evento se lleva a cabo cuando se logra cumplir diferentes condiciones

Los eventos de finalización muestran el término de un proceso, indica el punto final del proceso, mostrando la conclusión exitosa de una actividad o el proceso, una vez alcanzado estos eventos el proceso ha terminado mostrando los resultados que se esperan . En la **Tabla 2.5** se observa los eventos de finalización que se emplearon.


Tabla 2.5 Eventos de finalización BizAgi

Eventos de finalización	
Simbología	Significado

 End	Finalización simple Muestra la que el proceso ha llegado a su fin
--	---



Las compuertas son importantes dado que permiten el control dentro del proceso, muestran toma de decisiones, donde se evalúa requisitos para poder continuar con una ruta que se genera dentro del proceso, las compuertas son esenciales para una correcta ejecución del proceso, en la **Tabla 2.6** se observa la compuerta empleada.

Tabla 2.6 Compuertas BizAgi

Compuertas	
Simbología	Significado
 Exclusive gateway Exclusive gateway	Compuerta exclusiva Se emplea para crear caminos alternos dentro del proceso, pero sólo se continua con uno de los caminos

Los datos dan a entender a la información almacenada, la cual se gestiona dentro de los procesos, los datos pueden llegar a incluir datos de los clientes, productos, transacciones bancarias u otro tipo de información que sea relevante dentro del proceso, a continuación, en la **Tabla 2.7** se muestra los que se emplearon.



Tabla 2.7 Datos BizAgi

Datos	
Simbología	Significado
	Objeto de datos Brinda información acerca de cómo se emplean los datos y diferentes objetos durante el proceso
	Depósito de datos Brinda un mecanismo para que las actividades se actualicen la información que disponen almacenado

Los swimlanes son una característica que nos da la oportunidad de organizar y visualizar de una mejor forma las actividades dentro del proceso, cada uno puede contener actividades particulares que se encuentren relacionadas ya sea por función o responsabilidad a cargo, lo que

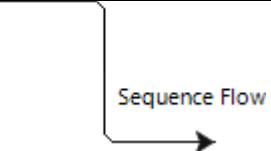

hace posible que se facilite la comprensión y gestión del proceso, en la **Tabla 2.8** veremos los elementos que se usaron dentro de los swimlanes:

Tabla 2.8 Swimlanes BizAgi

Swimlanes	
Simbología	Significado
	<p>Contenedor</p> <p>Siempre va a ver como mínimo un contenedor el cual abarca por completo un proceso, ya que todo proceso se encuentra dentro del mismo</p>
	<p>Carril</p> <p>Se considera una sub - participación dentro del proceso, establece los roles de responsabilidad dentro del mismo</p>

Son herramientas puntuales las cuales facilitan la integración entre las aplicaciones, permiten la comunicación bidireccional, la transferencia de datos, etc. Estos conectores pueden ser configurados para recibir información, desencadenar acciones dentro del proceso, en la **Tabla 2.9** observamos los conectores empleados en el proceso.

Tabla 2.9 Conectores BizAgi

Conectores	
Simbología	Significado
	<p>Flujo de secuencia</p> <p>Se emplea para indicar el orden de las actividades y cómo se van a ejecutar dentro del proceso</p>
	<p>Flujo de mensaje</p> <p>Se emplea para indicar el orden de mensajes entre dos entidades que ya se encontraban preparadas para enviarlos y recibirlos</p>

2.2.11 Draw.io

Es una herramienta que se emplea para realizar diferentes diagramas ya sean estos sencillos o complejos, dispone de diferentes de diseños los que suelen ser empleados como guías, el

programa dispone de una gran variedad de formas muy útiles para el momento de diseño diferentes diagramas que expliquen un proceso [18].

2.2.12 Metodología draw.io

Es una herramienta que se emplea para complementar aplicaciones que carecen de funcionalidades para crear diagramas. Su utilidad radica en la capacidad de abordar dos objetivos simultáneamente: promover la competencia digital de los alumnos y facilitar la organización y refuerzo de ideas relacionadas con un tema específico [18].

2.2.13 Diagrama de flujo

La finalidad del diagrama de flujo es representar de manera gráfica las diferentes etapas que rodean un proceso, así como sus interacciones, con el fin de facilitar el entendimiento de su funcionamiento. Esta herramienta es útil para poder examinar el estado del proceso actual, sugerir mejoras, averiguar los clientes y proveedores de cada etapa y representar los controles correspondientes [6].

2.2.14 Tipos de diagramas de flujo

Los diagramas se acomodan a las diferentes circunstancias de cada organización o proceso, en las mismas se puede establecer a los responsables, recursos empleados, etc. [19]. La utilización de diagramas de flujo es fundamental para caracterizar gráficamente procesos y procedimientos. Estos tipos de diagramas se pueden elaborar en varios formatos, cada uno para tratar aspectos importantes de un proceso [6].

Diagrama vertical: Es una representación gráfica en secuencia de pasos en la que realizan actividades en orden, el modelo del diagrama va de arriba hacia abajo en orden por lo general se emplea para mostrar jerarquía, relaciones o secuencias.

Diagrama Horizontal: Es una representación gráfica de información la cual tiene una visualización más amplia y detallada del proceso, este tipo de diagrama facilita la comprensión y el análisis de información al ser más intuitiva y efectiva.

Diagrama panorámico: Es una representación gráfica que abarca de forma amplia los datos como tal los proceso o información, se caracteriza por la capacidad que posee de una visión general más detallada y extensa de un proceso.

Diagrama arquitectónico: Es una representación gráfica que ilustra la estructura y todos los componentes de un proceso, aplicación y sistema, el fin de este tipo de diagrama es mostrar cómo se relacionan las diferentes actividades dentro del sistema.

2.2.15 Cursograma analítico

Es una herramienta visual la cual permite representar de manera gráfica las actividades que se realizan para desarrollar un proceso las mismas son operación, inspección, espera, transporte y almacenamiento además de proporcionar información adicional como es el tiempo en que se realiza el procedimiento y la distancia recorrida [20].

2.2.16 Tipos de cursogramas analíticos

Dentro del grupo de cursos gramas analíticos existen 3 grupo los cuales brindan cierta información dependiendo del tema investigado[20]:

Cursograma de operario: Permite realizar el seguimiento de la trayectoria que una persona cumple al realizar actividades que van siendo documentadas.

Cursograma de material: Se enfoca en seguir la secuencia y trayectoria del material evidenciando así la ruta que cumple y junto a ello las etapas por las cuales pasa la materia prima.




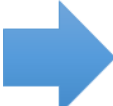

Cursograma de equipo: Permite registrar las actividades y movimientos que realiza el equipo al ejecutar los diferentes tipos de tareas de un proceso.

2.2.17 Simbología

Este diagrama resulta muy valioso para examinar el flujo actual de un proceso, ya que visualiza de forma clara cada etapa que atraviesa una unidad en la planta, desde la materia prima hasta la

finalización del producto. Cada actividad se representa mediante símbolos específicos en el gráfico, incluyendo operaciones, transporte, demoras, inspecciones y almacenamiento[21].

Tabla 2.10 Simbología Cursograma

Simbología	Significado
	Indica Inspección
	Indica Operación
	Indica Espera
	Indica transporte
	Indica Almacenamiento

El propósito es identificar el método de producción que requiera la menor cantidad de actividades, minimizando los transportes, demoras, inspecciones y almacenamientos innecesarios, y procurando que las operaciones que agregan valor sean predominantes. Este diagrama fue presentado al inicio de esta sección.

NRO	ACTIVIDAD	●	■	➔	▾	VALOR AGREG.
1	Desplazamiento a bodega de Materia Prima			X		
2	Seleccionar materiales requeridos	X				
3	Se deja en zona de Corte				X	
4	Se separa según el tipo de materiales	X				
5	Se realiza el corte según especificaciones	X				X
6	Se deja en espera				X	
7	Se lleva a zona de doblado			X		
8	Queda en espera hasta ser requerido				X	
9	Se selecciona según tipo de corte	X				
10	Se hace el doblez	X				
11	Se lleva a zona de inspección			X		
12	Espera a ser inspeccionado				X	
13	Se inspecciona		X			
14	Pasa a zona de armado			X		
15	Espera a ser armado				X	
16	Se arma según el tipo de requerimiento	X				X
17	Se revisa		X			
18	Pasa a zona de almacenamiento			X		
19	Espera a ser almacenado				X	
20	Se almacena según disponibilidad de espacio				X	
TOTALES		6	2	5	6	3

Figura 2.3 Ejemplo de Cursograma

2.2.18 Diagrama de recorrido

Es una herramienta de representación gráfica en la cual se documenta todo tipo de procesos y con la ayuda del mismo se da seguimiento a la trayectoria que cumplen los equipos, operarios, materia prima o productos además teniendo en cuenta todas las actividades para que se cumple el proceso tales como las operaciones, revisiones, demoras, transporte y su almacenamiento según corresponda, el diagrama detalla el lugar en el que empieza y dónde termina cada actividad permitiendo así el análisis de si el proceso de recorrido es el adecuado[20].

Este diagrama muestra, información acerca de los movimientos que se dan en las áreas de movimientos, registro la distancia y tiempos [22].

2.2.19 Layout

El proceso de generar y seleccionar la distribución espacial más adecuada para una organización es un procedimiento complejo y repetitivo que está determinado por las interrelaciones entre los elementos que constituyen su sistema de producción de bienes o

servicios. En el ámbito de la ingeniería, se han desarrollado diversas estrategias para abordar el desafío de la distribución en planta [23].

2.2.20 Metodología del diseño del layout

La ingeniería industrial aplicada al diseño de layout es una combinación de ciencia y arte, y constituye una parte significativa de las bibliotecas especializadas. A continuación, destacamos algunos pasos clave que seguimos en la elaboración del nuevo diseño [23].

- **Observación del flujo del proceso:** Desde los primeros días del relevamiento, se examinaron los flujos principales y las limitaciones al diseño del layout impuestas tanto por el proceso como por la tecnología.
- **Evaluación de la importancia numérica de los diversos flujos:** En una producción diversificada, resulta inviable diseñar un layout que optimice el movimiento de todos los productos.
- **Determinación de las necesidades de espacio en cada estación de trabajo:** Es necesario encontrar un balance entre diferentes consideraciones, tales como las corrientes actuales que proponen la disminución del espacio de almacenamiento entre estaciones, el crecimiento previsto en la producción, y las formas de trabajo del personal que podrían propiciar la acumulación de inventarios en este espacio intermedio.
- **Distribuir las instalaciones en el nuevo layout:** Se emplean herramientas como tablas y diagramas para organizar los espacios que cumplan con las condiciones de flujo de trabajo y optimización de recursos.
- **Determinación de los flujos de tránsito de los materiales y personas:** Este proceso permite identificar trayectorias eficientes y eliminar posibles obstáculos que puedan perjudicar la productividad y la seguridad en la planta.
- **Análisis de los cuellos de botella:** Implica la identificación de puntos críticos en el proceso de producción donde se producen acumulaciones o ralentizaciones en los flujos de trabajo
- **Evaluación de la seguridad en el layout propuesto:** Se deben considerar aspectos como la accesibilidad de las salidas de emergencia, la ubicación adecuada de equipos y materiales peligrosos, y la implementación de medidas preventivas para evitar accidentes.

2.2.21 Manual de procesos

El manual de procedimientos es un elemento de control interno, el cual se elabora con información detallada, ordenada, sistemática e integral en el cual consta las diversas instrucciones, los responsables de procesos o actividades y la información de las funciones, sistemas y procedimientos de las diferentes actividades [24]. Para todas las empresas es un punto de suma importancia el establecer guías y objetivos claros para poder llevar a cabo sus procesos para de esa manera poder cumplir con la expectativa del cliente al recibir servicios por parte de cualquier entidad. Debido a estos o a diversos factores es importante contar con un manual de procedimientos y así evitar retrasos en el cumplimiento de las actividades propuestas

Este tipo de documentos tienen un rol importante dentro de la gestión ya que de estos depende el lograr alcanzar la eficiencia y eficacia al momento de ejecutar tareas de manera ordenada mismas que son asignadas al personal y de esa manera cumplan con los objetivos propuestos por parte de la empresa. Esencialmente los manuales son el medio de comunicación sobre las decisiones con referencia a la organización, procedimientos y las políticas ya que estas van creciendo constantemente debido a la evolución de la industria [9].

2.2.22 Guía para la elaboración del manual de procedimientos

Los manuales son instrumentos administrativos que funcionan como apoyo a la misma, son considerados elementos fundamentales para la coordinación, dirección y evaluación y el control administrativo.

Las técnicas que se emplean para llevar a cabo para reunir la información son [25]:

- Investigación de documentación
- Entrevista directa a personal
- Observación de campo

2.2.23 Importancia del manual de procedimientos

Un manual de procedimientos tiene diversos puntos de importancia para una empresa u organización [26]

- Establecer lineamientos y mecanismos.

- Documentación de continuidad y coherencia en las actividades y tareas.
- Establecen responsables de procesos y actividades.
- Da una fuente de información y guía acerca de la forma de trabajo.
- Permite la capacitación de nuevo personal
- Base para futuros estudios que tengan el fin de agilizar, simplificar, automatizar las actividades

En base a lo investigado se tomó como referencia directa el trabajo de la propuesta de manual de Togra Pacheco, R (2015) [27], para la propuesta de manual de procesos y procedimientos del área de logística de Importadora Alvarado CÍA. LTDA.

2.2.24 Logística

La logística se define como los procedimientos de mejora continua y las prácticas efectivas de organización, planificación, supervisión y gestión de las operaciones empresariales, con el fin de reducir los tiempos y aumentar la eficiencia productiva [28]. Más que una actividad funcional, es un mecanismo de planificación que guía la forma en que se gestionan los recursos y se toman decisiones. Es una mentalidad que busca reducir la incertidumbre incluso en contextos futuros desconocidos[29]. El proceso logístico desempeña un papel fundamental en las operaciones de importación, abarcando todas las acciones desde el momento de la salida de la mercancía hasta su arribo al puerto de destino [30].

3 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

3.2 METODOLOGÍA

La aplicación de la metodología de investigación es importante en todo tipo de proyecto investigativo siendo de vital importancia también en el levantamiento de procesos. Para la metodología de investigación en el levantamiento de procesos analizaremos las estrategias y enfoques que guiará a la obtención, análisis e interpretación de los datos que se obtendrán.

3.2.1 Tipo de investigación

La investigación es un pilar fundamental en el desarrollo del conocimiento, brindando un enfoque sistemático para comprender, observar y avanzar en diversas áreas, los tipos de investigación se emplean como herramientas conceptuales que mostrarán la estructura de los procesos estudiados.

3.2.2 Investigación exploratoria

La investigación exploratoria cumple un rol importante en el levantamiento de procesos relacionados con los temas investigados, proporcionan una visión inicial y amplia de estos procesos. Esta fase inicial de investigación ayuda a identificar áreas problemáticas, posibles variables importantes y factores clave que pueden influir en la eficiencia y efectividad de los procesos logísticos.

3.2.3 Métodos de investigación

Para llevar a cabo la presente investigación se empleó el método llamado Cascada la cual también es conocida como modelo en cascada. Proporciona una guía clara y secuencial para la investigación en la que cada una de sus fases debe culminarse para que la siguiente pueda dar inicio. Comenzando por el análisis del área, identificación de los procesos, la determinación de los procedimientos y finalmente la documentación de los procesos.

3.2.4 Técnicas e instrumentos de investigación

Durante el tiempo que llevó la investigación se hizo uso de varias técnicas e instrumentos los cuales permitieron la correcta identificación y entendimiento de los procesos que se realizan dentro del área logística en la empresa “Importadora Alvarado CÍA. LTDA.”. A continuación, se detallan las técnicas e instrumentos empleados en la investigación.

3.2.5 Mapeo de procesos

El mapeo de procesos fue un recurso esencial al reconocer los procedimientos vinculados con la asignación de carga, la carga de camiones, el retiro de pedidos ya picados en bahía y la anulación de pedidos en Importadora Alvarado CÍA. LTDA. Proporciono una representación clara y ordenada de cada etapa de estos procesos, desde su inicio hasta su conclusión, lo que facilito la identificación de posibles obstáculos, repeticiones que pueden ser mejoradas durante la ejecución de las tareas. Además, al mostrar las interacciones entre las diferentes etapas y departamentos implicados, el mapa de procesos posibilito la mejora de la coordinación y la comunicación entre los equipos.



3.2.6 Observación directa


Está técnica permite observar de manera directa los procedimientos ejecutados y los flujos de los procesos dentro del área de trabajo dando paso a que la recopilación de datos sea más efectiva y así entender los procesos y procedimientos del área logística haciendo uso de equipos tecnológicos y elementos como libreta de notas.

3.2.7 Programas informáticos

Para realizar el análisis de datos se emplearon diversos softwares informáticos y de diseño. A continuación, en la **Tabla 3.1** se observará a las herramientas que se usaron, las cuales permitieron documentar y analizar cada una de las etapas presentes en el área.

Tabla 3.1 Programas empleados

Software	Descripción	Imagen
AutoCAD	Se empleó para realizar el diseño del Layout del área logística.	
Bizagi Modeler	Mediante este software se realizaron los diagramas de flujo de los procesos del área logística de Importadora Alvarado CÍA. LTDA.	

Draw.io	Este software se utilizó para la creación de los diagramas de recorrido para plasmar la trayectoria que sigue la mercadería.	
---------	--	---

3.2.8 Encuesta escrita

Esta herramienta permite obtener datos y con ella la información directa obtenida a través del personal el cual interviene en los procesos. Se diseño preguntas basadas en el estado actual para posteriormente procede a aplicarle al personal los cuales son encargado del área, asistente del área y conductores.

3.2.9 Cursograma analítico

Mediante este tipo de diagrama se representa las actividades y características de los procesos abordados, tales como la operación, inspección, transporte y almacenamiento, mostrando la trayectoria a la cual es sometido la mercadería en sus diferentes etapas dentro del área logística y a su vez se determina los recursos que intervienen, documentos, etc. Estas observaciones sobre los procesos y procedimientos dan paso a tener un análisis más detallado con la posibilidad a futuro de encontrar posibles mejoras y seguir cumpliendo con las expectativas y necesidades de los clientes.

3.2.10 Diagrama de flujo

Es una herramienta donde se representa de manera gráfica el flujo de actividades y etapas que conforman cada uno de los procesos levantados. Los procesos al ser representados de manera gráfica permiten comprender la secuencia que estos cumplen en un evento, las decisiones que se toman en cada uno de los pasos. Al mismo tiempo brinda mayor facilidad en cuanto a la comunicación y comprensión entre los miembros del área como también de las áreas continuas al proporcionar información clara de cómo se realiza el proceso.

3.2.11 Diagrama de recorrido

Al emplear esta herramienta en la investigación realizada, en este caso en ella se representa una gráfica del área logística con sus respectivas divisiones y dimensiones, con el fin de plasmar el desplazamiento de la mercadería hasta llegar a su punto de embarque.

3.3 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.3.1 Descripción general de la empresa Importadora Alvarado CÍA. LTDA.

3.3.1.1 Historia

Hay hombres que luchan un día y son buenos, hay hombres que luchan un año y son mejores, hay hombres que luchan toda la vida, eso son los imprescindibles. Ellos fueron José Ernesto Alvarado y su esposa Gladys Lascano, unos idealistas convencidos en hacer posible lo imposible, que heredaron su sueño a su familia y consagraron su vida para lograrlo, prueba fehaciente es Importadora Alvarado CÍA. LTDA., vascones cuyos inicios radican en el año 1958 como un pequeño negocio de ventas de repuestos automotrices ubicados en la calle Mariano Egües y Ceballos en la ciudad de Ambato, con el trajinar de los años en la década de los ochenta, específicamente en 1986 adquiere personería jurídica constituyéndose una Compañía limitada y se comienza a importar y a fomentar relaciones internacionales.

En el año 2001 comienzan cambios importantes en la administración y operación del negocio con la adquisición de un sistema contable integrado, seguido por la construcción de las instalaciones vanguardistas contando con un espacio físico de aproximadamente 10000 m² de bodega y oficinas en el Sector de Samanga y de esta manera iniciar en crecimiento sostenido de más del 30% anual en sus ventas.

En el año 2010 la empresa logró afianzar un lugar significativo dentro de las empresas importadoras de repuestos automotrices a nivel nacional, se realiza el cambio de sistema contable a un ERT Microsoft Dynamics GP de adquisición de servidores de gran magnitud para su funcionamiento, se lanza al mercado la Web transaccional para pedidos de todos nuestros clientes.

En el años 2012 se define una nueva etapa en la empresa marcada por la formalización de estructuras administrativas, procesos y niveles estratégicos tales es el caso de la instauración del gobierno Corporativo asumiendo una mayor responsabilidad en cuanto al manejo económico y contable de Importadora Alvarado CÍA. LTDA.

En el año 2018 nos dedicamos a mejorar el sistema de almacenaje y de logística de la empresa, invirtiendo recurso tanto en la parte de infraestructura como en tecnología con el fin de cumplir el objetivo de entregar en 24 horas los pedidos de nuestros clientes a nivel nacional.

En el año 2022 se lanza la Aplicación para Cobros en Línea; un sistema integral que permite al equipo comercial disponer de una herramienta instalada en un dispositivo móvil y así mismo con su versión web para registrar y administrar la cobranza de sus clientes; permitiendo al cliente contar con su información actualizada.

Hoy somos una destacada empresa ambateña entre las 500 principales del país y las 10 más grandes de Tungurahua. Nos hemos convertido en líderes en la importación y distribución de diversos repuestos automotrices, gracias a un impresionante crecimiento impulsado por la satisfacción del cliente y el talento de nuestro equipo.

3.3.1.2 Ubicación

En la actualidad "Importadora Alvarado CÍA. LTDA.", se localiza en la ciudad de Ambato en la Panamericana Norte Km 7 ½. Su actividad es la importación de una amplia variedad de autopartes a nivel nacional. En la Figura 5




Figura 3.1 Ubicación IAV

3.3.1.3 Información general de la empresa

"Con sede en la zona industrial del cantón Ambato, "Importadora Alvarado CIA. LTDA." es una empresa dedicada a la importación y distribución de repuestos y accesorios automotrices.

Su compromiso radica en cumplir con los estándares exigidos por sus clientes y la normativa vigente. Para ello, asigna recursos para operar un sistema integrado de gestión enfocado en la prevención de la contaminación, riesgos laborales y enfermedades, así como en el control de aspectos ambientales. Asimismo, promueve una cultura de mejora continua en todas sus operaciones."

Tabla 3.2 Datos generales de IAV

IMPORTADORA ALVARADO	
	
Provincia	Tungurahua
Cantón	Ambato
Dirección	Panamericana Norte Km 7(1/2) vía a Samanga
Correo	info@iav.com.ec
Teléfono	03 299 7600
Gerente general	Ana Alvarado
Tipo de empresa	Importadora
Razón social	Importadora Alvarado Vascones Cía. Ltda.
RUC	18900090423001
Nombre comercial	Importadora Alvarado

3.3.1.4 Misión

Somos una empresa líder con gran trayectoria, en importación y comercialización de autopartes, alta variedad de productos alternos y originales, con cobertura nacional, asesoría comercial personalizada y un equipo humano altamente calificado.

3.3.1.5 Visión

Seremos el mayor proveedor de autopartes en el país, con presencia en la región Andina, enfocados en clientes mayoristas, reconocidos por la calidad en nuestra gestión, con un equipo humano comprometido.

3.3.1.6 Políticas del sistema de gestión integral

El compromiso de IMPORTADORA ALVARADO VASCONEZ CIA. LTDA. es la importación y distribución de repuestos y accesorios automotrices, cumpliendo con los requisitos de nuestros clientes y la normativa vigente. Para ello, asignamos los recursos para el funcionamiento de nuestro sistema integrado de gestión orientando a la prevención de la contaminación, riesgos y enfermedades en el trabajo, al control de los aspectos ambientales y el desarrollo de una cultura de mejoramiento continuo.

3.3.1.7 Objetivo de la planificación de ruta

Establecer los pasos a seguir para realizar una correcta planificación de las rutas a cumplir por parte de los choferes.

3.3.1.8 Políticas, normas y regulaciones de la planificación de rutas del área logística

Normas de calidad .- Importadora Alvarado brinda una calidad de alto nivel en cuanto a su mercadería llevando a cabo un cumplimiento estricto con las siguientes normas con las cuales trabaja dentro del mercado para cumplir con las demandas y necesidades de los clientes.

Norma ISO 9001

Norma ISO 14001

Norma ISO 45001

- El encargo de logística determina oportunamente los viajes que se procederá a realizar al día siguiente.
- Para el envío de mercadería por transporte tercerizado, lo coordina directamente el proveedor.
- El asistente de logística deberá notificar las rutas al chofer.

3.3.1.9 Objetivo de la gestión de carga

Colocar la mercadería solicitada por los clientes en los distintos transportes de la empresa de una manera ordenada para una correcta entrega.

3.3.1.10 Políticas, normas y regulaciones de la gestión de carga del área de logística

Norma ISO 9001

Norma ISO 14001

Norma ISO 45001

- Todo vehículo debe ingresar con el tanque de combustible lleno, de acuerdo al documento de check list.
- El personal de Seguridad Física al momento del ingreso del vehículo a las instalaciones de la empresa debe controlar el kilometraje, la hora de llegada y que el tanque de combustible esté lleno (tablero del vehículo)
- El chofer deberá respetar los horarios (hora de salida y llegada) de tiempo de rutas.
- El chofer deberá entregar al departamento de logística todas las notas de entrega de la mercadería distribuida a los clientes, en el que se indique el nombre y número de cédula de la persona que recibe la mercadería, además de la hora de entrega.
- El chofer tiene la obligación de traer la mercadería que sea para el departamento de devoluciones.
- El chofer deberá acogerse al cronograma de mantenimiento preventivo de los vehículos.

3.3.1.11 Objetivo de carga de camiones

Dar a conocer al personal de logística de matriz, incluido los tercerizados, las directrices y pasos a seguir para la recepción, revisión, embarque y entrega adecuada en los vehículos de transporte de los productos.

3.3.1.12 Valores corporativos

Enfoque de servicio. Por nuestra iniciativa, vamos más allá de lo esperado, para solucionar los problemas y brindar el mejor servicio al cliente.

Honestidad. Realizamos siempre una gestión transparente, respetando nuestras políticas y todas las leyes.

Responsabilidad. Llevamos siempre a cabo nuestras tareas con cuidado y atención, reflexionando en las consecuencias que podría tener.

Trabajo en equipo. Avanzamos de la mano para alcanzar objetivos comunes, con respecto a la demás y poniéndonos en sus zapatos.

3.3.1.13 Lineamientos estrategias

- Incrementar el volumen de facturación
- Incrementar Participación de mercado
- Incrementar la rentabilidad del negocio
- Ganar reconocimiento nacional por la gestión empresarial
- Ganar reconocimiento nacional por la gestión humana

3.3.1.14 Mercadería

La importación de componentes automotrices es una parte vital de la industria del automóvil, donde la eficacia en la gestión del inventario desempeña un papel crucial para mantener la competitividad y satisfacer las demandas del mercado. Importadora Alvarado ofrece una amplia variedad de repuestos automotrices tanto genéricos como originales, como los que se puede observar en **Tabla 3.3** y **Tabla 3.4**.

Tabla 3.3 Mercadería IAV

 IMPORTADORA ALVARADO			IMPORTADORA ALVARADO CIA. LTDA		
CATALAGO PRODUCTOS					
Productos					
1	Absorbedores	36	Capsulas	71	Espiral
2	Accesorios varios	37	Carcasa	72	Estribos
3	Airbag	38	Carter	73	Excéntrica
4	Aladeras	39	Cauchos	74	Faro direccional
5	Alternador	40	Cerco mascarilla	75	Faro esquineros
6	Amortiguadores	41	Cerebros	76	Faro laterales
7	Anillos sincronizados	42	Cernidera	77	Faro posterior
8	Antenas	43	Chapas	78	Faro varios
9	Apron	44	Chaquetas	79	Filtros
10	Alternadores	45	Cigüeñal	80	Fusibles
11	Automático	46	Cilindros	81	Ganchos
12	Balancines	47	Cintas volante	82	Gpolvos puntas
13	Bandas	48	Cinturón	83	Guardachoque

14	Bases	49	Cobertor	84	Guardafango
15	Bendix	50	Compactos	85	Guardalodos
16	Bigotes	51	Compresor	86	Guardapolvo
17	Bisagras	52	Compuertas	87	Guía válvula
18	Bisel	53	Condensador	88	Horquillas
19	Bobinas	54	Condeso	89	Inducido arranque
20	Bocines	55	Cono y Corona	90	Intercooler
21	Bombas	56	Cuerpo	91	Inyectores
22	Botones	57	Depuradores	92	Kits
23	Boya tanque	58	Deslizadores	93	Liner kit
24	Brazos	59	Discos	94	Lunas
25	Bridas	60	Distribuidor	95	Mangueras
26	Bujes	61	Ejes	96	Manillas
27	Bujías	62	Electro ventilador	97	Manzana rueda
28	Cabezotes	63	Elevadores	98	Mascarillas
29	Cables	64	Emblemas	99	Medias lunas
30	Cachos	65	Embrague Ventilador	100	Mesas suspenso
31	Cadenas	66	Empaques	101	Módulos
32	Caja dirección	67	Encendedor	102	Moldes
33	Candados	68	Enfriador	103	Motor arranque
34	Cañerías	69	Esparrago	104	Motores
35	Capots	70	Espejos	105	Neblineros

Tabla 3.4 Mercadería IAV

 IMPORTADORA ALVARADO		IMPORTADORA ALVARADO CIA. LTDA			
		CATALOGO PRODUCTOS			
Productos					
106	Palancas	129	Reguladores	152	Tapas
107	Paneles	130	Rejillas	153	Taza silbín
108	Partes Chasis	131	Relay	154	Templadores
109	Pastilla de freno	132	Reparaciones	155	Terminales
110	Pibot	133	Reservorios	156	Termostatos
111	Pilas cabina	134	Retenedores	157	Topes
112	Pines	135	Rin silvin	158	Tornillo
113	Piñon	136	Rines	159	Trompos
114	Pisadera	137	Rodelas	160	Tubos
115	Pistones	138	Rotores	161	Tuerca
116	Pitos	139	Rotulas	162	U radiador
117	Planetarios	140	Rulimanes	163	Válvulas
118	Platinos	141	Satelites	164	Varillas
119	Platos embrague	142	Seguros	165	Varios accesorios
120	Plumas	143	Sellos	166	Ventoleras

121	Poleas	144	Sensores	167	Vidrio
122	Propulsores	145	Servofreno	168	Vinchas
123	Puentes	146	Silvin	169	Zapatatas
124	Puertas	147	Soportes	170	Zapatillas
125	Puntas	148	Spoiler	171	Silvin allparts
126	Radiadores	149	Switch	172	Flautas
127	Refrigerantes	150	Tacómetro		
128	Refuerzos	151	Tambores		

3.3.2 Análisis y discusión del primer objetivo

3.3.2.1 Primera Actividad

Informe del diagnóstico

Se resaltan las dificultades identificadas en el área de logística de Importadora Alvarado, mostrando las diferentes necesidades que se tiene que tratar de forma urgente de la manera más efectiva. Problemas como la falta de información actualizada, la carencia de un manual de procedimientos, la escasez de equipos para agilizar los procesos y la señalización insuficiente del área están teniendo un impacto negativo en la eficiencia operativa y la capacidad de tomar decisiones. Se propone la implementación de estrategias y herramientas que promuevan un desempeño organizado y eficiente, lo que incluye la adquisición de tecnologías logísticas y la elaboración de un manual detallado.

Es crucial analizar de manera correcta los problemas identificados en el área de logística de Importadora Alvarado para desarrollar un plan de mejora efectivo. La falta de información actualizada, la carencia de un manual de procedimientos, la poca señalización del entorno logístico y la ausencia de equipos impactan considerablemente en el cumplimiento de las tareas del personal. La implementación de estrategias y herramientas para mejorar la eficiencia operativa es fundamental para abordar estas dificultades y garantizar un desempeño organizado y eficiente en el departamento de logística.

En la **Figura 3.2**, **Figura 3.3**, **Figura 3.4** y **Figura 3.5** se puede observar los mapas de procesos de la empresa, el organigrama estructural de la empresa, el layout general y el layout del área de logística respectivamente.

IMPORTADORA ALVARADO		CODIGO: IAV-MP-01
 IMPORTADORA ALVARADO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA	VERSION: 0.0
		DOCUMENTO: DOC-0

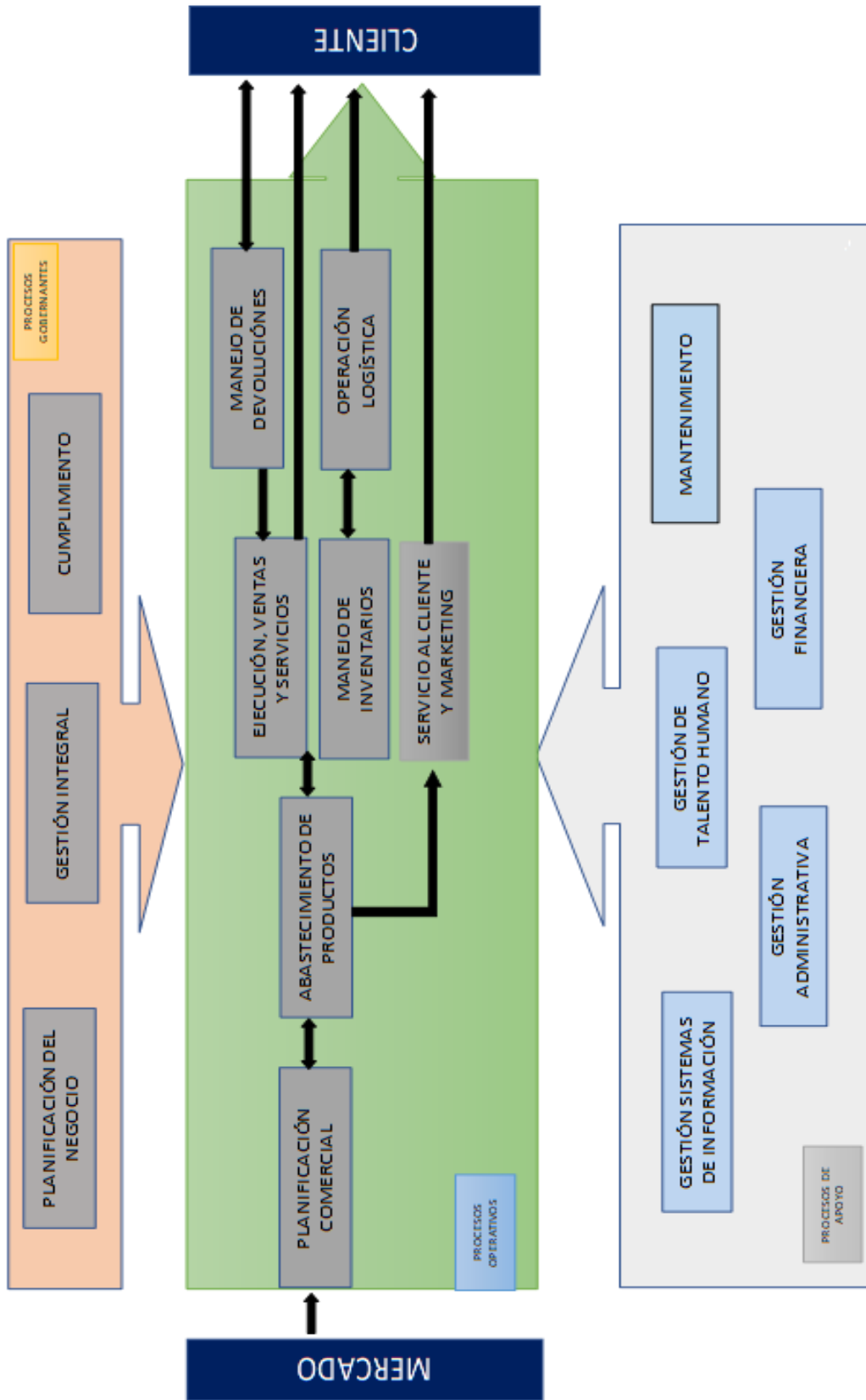


Figura 3.2 Mapa de procesos IAV.

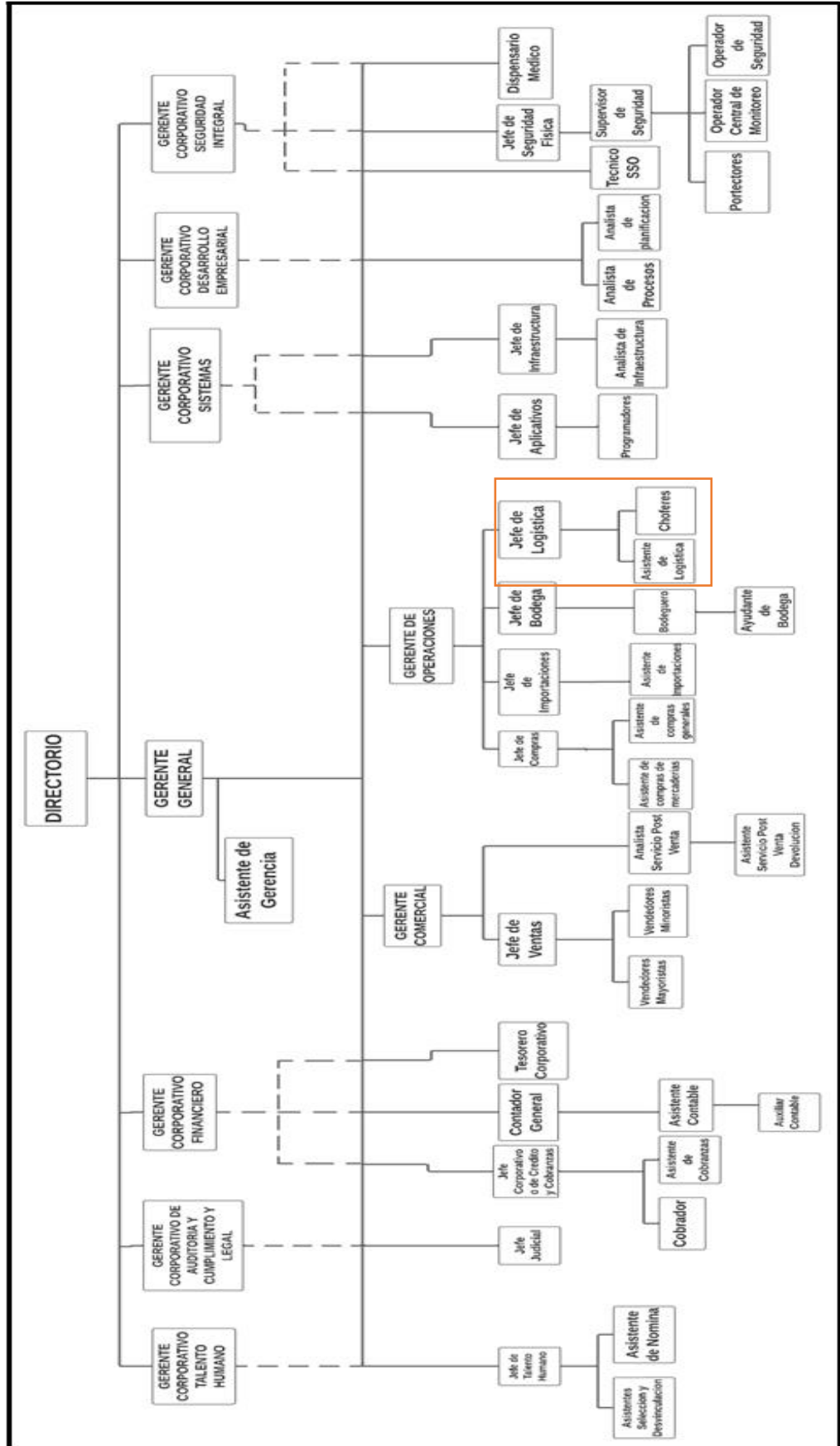


Figura 3.3 Organigrama empresarial IAV.



Figura 3.5 Layout área de logística IAV

Jornada laboral

Dentro de cada empresa existe políticas creadas para cada departamento según las funciones que cumplen, dentro de estas políticas están las de manejo de mercadería, limpieza e higiene entre otras, en este caso detallaremos los horarios que cumplen el personal de la empresa Importadora Alvarado específicamente en el área de logística. A continuación, en la **Tabla 3.5** se muestra los horarios en los que desarrollan sus actividades el personal:

Tabla 3.5 Jornada laboral

Horario	Descripción
10:00 – 13:00	Actividad de labores dentro de la empresa
13:00 – 14:00	Hora de almuerzo
14:00 – 20:00	Actividad de labores dentro de la empresa

3.3.2.2 Segunda Actividad

Resultados obtenidos

Cargo del personal

Se puede observar en la **Figura 3.6** que dentro del área logística existe un mayor número de personal ocupando el cargo de conductor siendo un total del 80% y el otro 20% representa tanto al encargo de área y asistente.

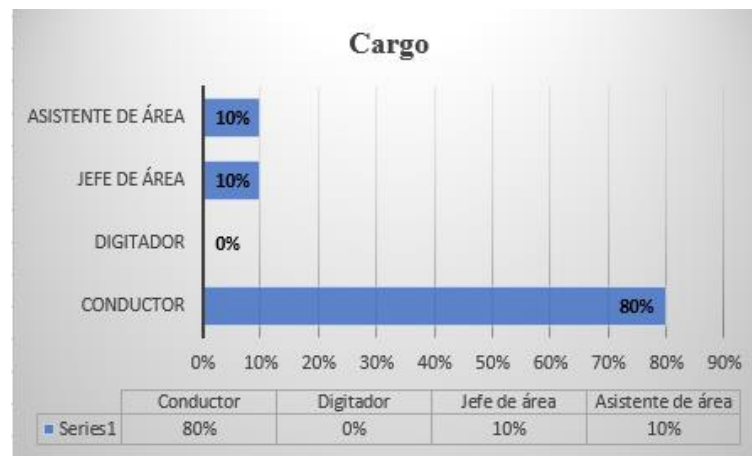


Figura 3.6 Pregunta N°1

Edad del personal

El rango de edad por el cual atraviesa el personal del área está representado en la **Figura 3.7** en la cual un 40% está en el grupo de entre 25 a 32 años, el otro 40% está en el rango de entre 32 a 39 años, finalizando con el 20% el personal que esta de entre 39 a 46 años de edad.

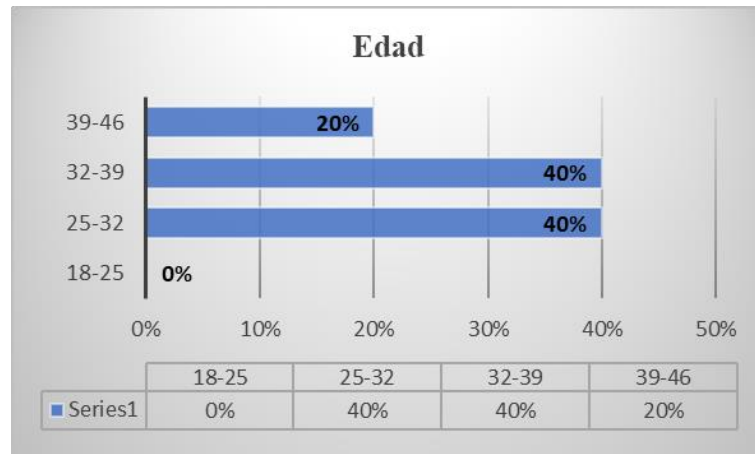


Figura 3.7 Pregunta N°2

Tiempo de prestación de servicios a la empresa

Los años que el personal se encuentran brindando sus servicios están reflejados en la **Figura 3.8** que se observa en la parte de abajo del texto, donde el 40% del personal están en el rango de tiempo de 5 a 10 años, un 30% está ubicado en el rango de 1 a 5 años y finalmente el otro 30% cuenta con más de 10 años laborando en la empresa.

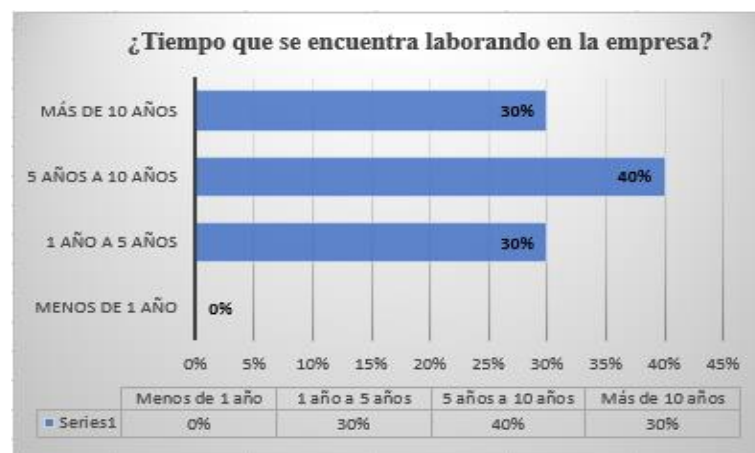


Figura 3.8 Pregunta N°3

¿Existe un manual que indique los procedimientos adecuados?

Los resultados que se obtuvo acerca de si existía o no un manual de procedimientos el personal del área ha respondido que sí, siendo este el 100% como se puede apreciar en la **Figura 3.9**.

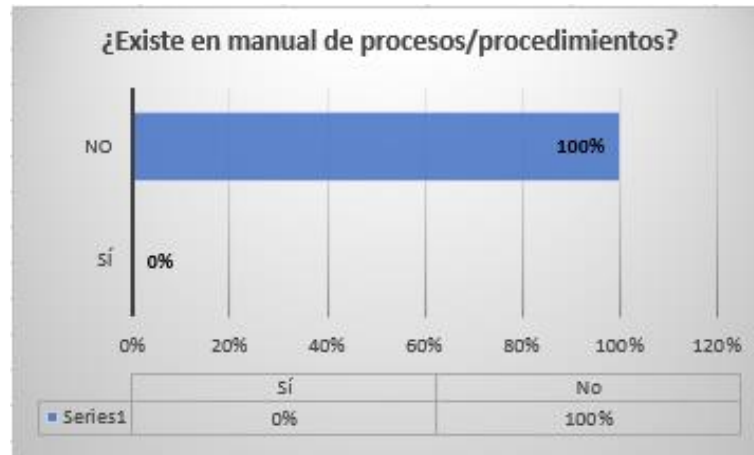


Figura 3.9 Pregunta N°4

¿Conoce los procesos que hay dentro del área de logística?

Los resultados obtenidos en esta pregunta, el personal a indicado que si conocen los procesos que se manejan dentro del área, esto se puede observar en la **Figura 3.10** demostrando con el 100% del “Si”.

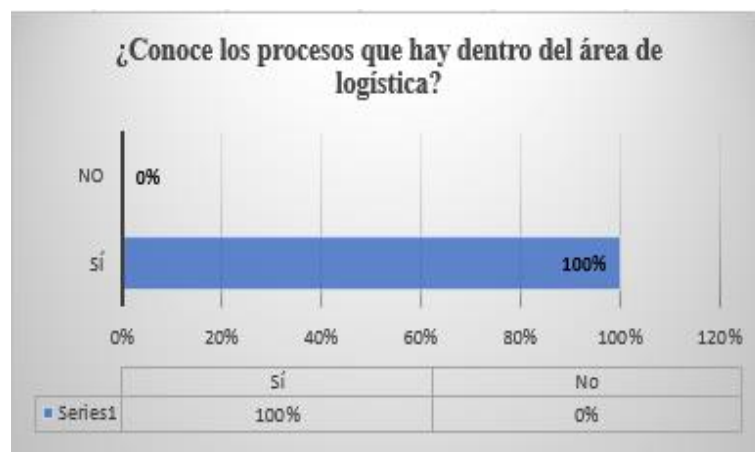


Figura 3.10 Pregunta N°5

¿Ha sido capacitado por la empresa para la función que está desempeñando actualmente?

La capacitación que ha recibido el personal del área de logística se ve reflejado en el 80% que si tiene capacitación y el 20% manifiesta como se demuestra en la **Figura 3.11**.

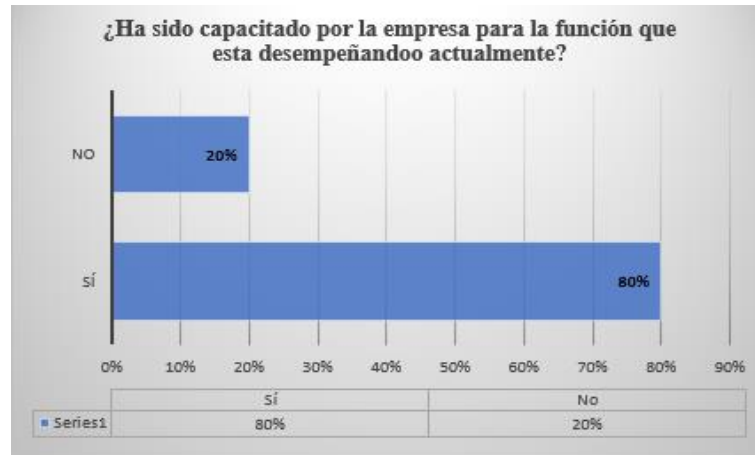


Figura 3.11 Pregunta N°6

¿Tiene conocimiento del funcionamiento del equipo y dispositivos empleados en su área de trabajo?

El 80% del personal comprende el funcionamiento de los equipos empleados para cada tarea mientras que el 20% no conoce el funcionamiento de los equipos que se manejan en los procesos logísticos, **Figura 3.12.**

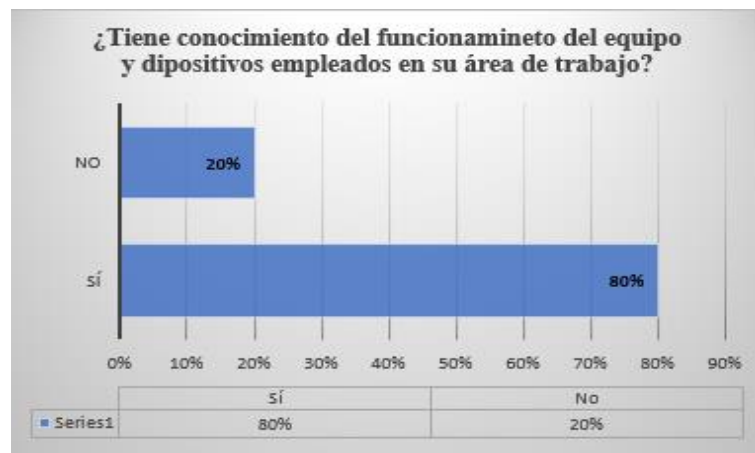


Figura 3.12 Pregunta N°7

¿Como describiría la comunicación entre el área de bodega y logística?

La relación que se maneja entre las dos áreas el personal indica que es buena en un 50% y el otro 50% expresa que es excelente, **Figura 3.13.**

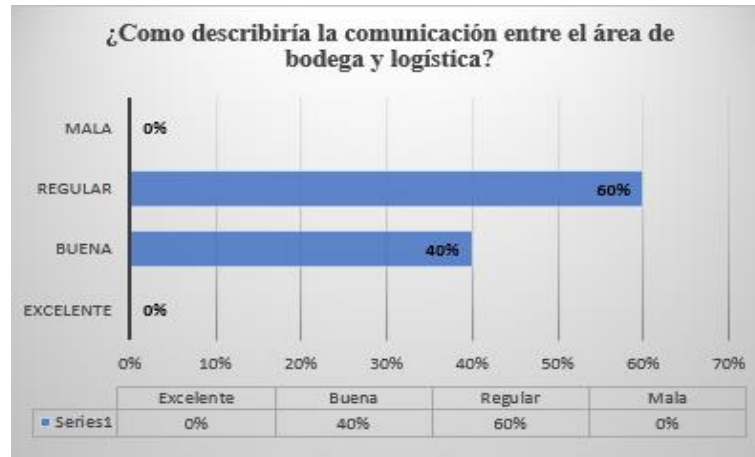


Figura 3.13 Pregunta N°8

¿Como describiría la comunicación entre el área de logística y devoluciones?

La relación que se maneja entre las dos áreas el personal indica que es buena en un 80% y el otro 20% expresa que es excelente, **Figura 3.14**.

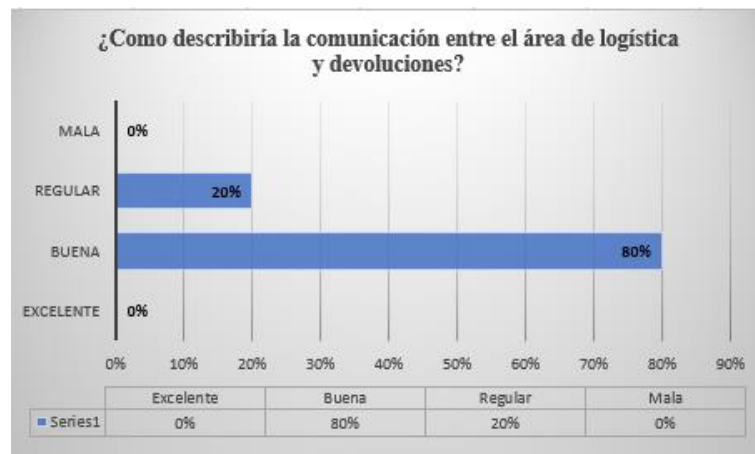


Figura 3.14 Pregunta N°9

3.3.3 Análisis y discusión de segundo objetivo

3.3.3.1 Primera actividad


Documentación del proceso

La documentación de procesos para una importadora en el área de logística puede abarcar una variedad de áreas y actividades relacionadas con la gestión de la cadena de suministro, el transporte de mercancías y la distribución de productos importados. Algunos de los procesos que podrían ser documentados incluyen la importación de productos, el transporte y

distribución, la logística interna, la gestión administrativa, la gestión de proveedores, la gestión de riesgos y la mejora continua.

Estos procesos abarcan desde la identificación de productos a importar, la documentación requerida para la importación, la planificación de rutas de transporte, la gestión de inventario, la gestión de proveedores, como se observa en la **Tabla 3.6**. la evaluación de riesgos en la cadena de suministro, hasta la implementación de medidas de seguridad y protocolos de contingencia, la gestión de seguros de carga y la implementación de soluciones para mejorar la eficiencia operativa.

Tabla 3.6 Procesos logística

 IMPORTADORA ALVARADO		IMPORTADORA ALVARADO CIA. LTDA.
		OPERACIÓN LOGISTICA
Codificación	Proceso	Subproceso
LO-AC-ARD	Asignación de cargas	Asignación de rutas y despacho
LO-CC-RGT	Carga de camiones	Recepción de guías, carga, embarque y entrega de pedidos.
LO-CC-EPP		Embarque y entrega de pedidos.
LO-PR-NCC	Política de retiro de bultos ya picados en bahías	Notificación del cliente y comprobación en el sistema
LO-PR-TGF		Traslado a garita y firma de nota de entrega
LO-PA-PAD	Pedidos anulados	Pedidos anulados y despacho


3.3.3.2 Segunda actividad

Proceso: Asignación de carga

Se contempla las actividades en la **Figura 3.15**,

Tabla 3.7, Tabla 3.8, Tabla 3.9, Tabla 3.10, Tabla 3.11, Tabla 3.12 y Tabla 3.13

Tabla 3.7 Actividades de asignación de carga

 IMPORTADORA ALVARADO		Proceso	ASIGNACIÓN DE CARGA
		Subproceso	Asignación de rutas y despacho
		Encargado	Encargado y asistente de logística
		Código	LO-AC-ARD
OBJETIVO		Garantizar una distribución eficiente para reducir los tiempos de espera.	
ENTRADAS		Confirmación de llegada del pedido mediante sistema	
RECURSOS		Hand Held, Computadoras, Mano de obra	
SALIDAS		Notas de entrega	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	
1	Revisión en el sistema SIAV de pedidos completados en bahía	Se verifica el sistema SIAV los pedidos que ya fueron completados para proceder con la asignación de la carga	
2	Se imprimen las notas de entrega	Se imprimen todas las notas de entrega que ya están completados	
3	Asignación de transporte y ruta	Se procede a clasificar las notas de entrega según el transporte y la ruta	
4	El operador líder se dirige a la bahía respectiva	En caso de ser necesario hacer la consolidación de pedidos, el operario líder se dirige a la bahía respectiva	
5	Se consolida los bultos	El operario líder consolida los bultos, después vuelve a imprimir las notas de entrega	
6	Picada para carga de camión	Se realiza el picado del código de la nota de entrega mediante el uso del equipo Hand Held, el sistema emite una solicitud al SRI para enviar la factura electrónica	
7	Entrega física del documento nota de entrega a digitadores/conductor	Se procede a entregar las guías de remisión y notas de entrega a los digitadores/conductores	

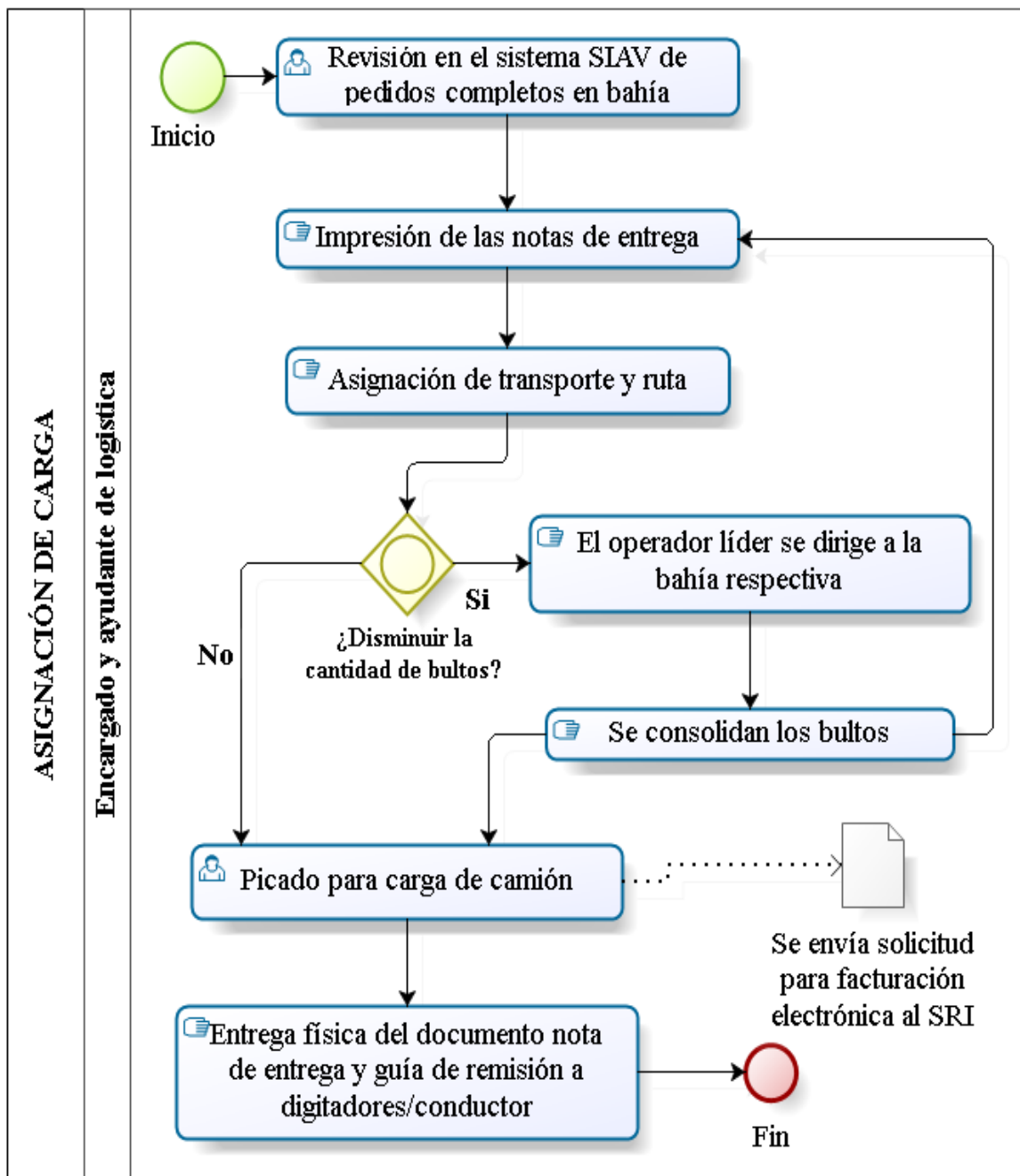


Figura 3.15 Flujo de actividades de asignación de carga

Tabla 3.8 Cursograma Asignación POSMARK

















		CURSOGRAMA ANALITICO									
DIA GRAMA NO. 1		PROCESO		ASIGNACIÓN DE CARGA (POSMARK)							
ACTIVIDAD		SUBPROCESO		Asignacion de rutas y despacho							
OPERACIÓN				ACTIVIDAD:							
INSPECCIÓN											
DEMORA											
TRANSPORTE											
ALMACENAMIENTO											
ELABORADO POR :		Caisaguano Mauricio, Erazo Jonathan		REVISADO POR:							
ACTIVIDADES DEL PROCESO		REVISADO POR:									
Revisión en el sistema SIA V de pedidos completados en bahía						TIEMPO (s)	DISTANCIA (m)	CANT. PERSONAS	OBSERVACIONES		
Impresión de las notas de entrega						1200	1	1			
Asignación de transporte y ruta						60	1	1			
El operador líder se dirige a la bahía respectiva						1800	-	1			
Se consolida los bultos						30	25	1	En caso de ser necesario disminuir los bultos		
Se vuelve a imprimir las notas de entrega						300	-	1			
Entrega del documento nota de entrega a digitador/conductor						30	26	1			
total	5	-	-	2	-	3450	78				

Tabla 3.9 Cursograma Asignación URBANO
















		CURSOGRAMA ANALITICO									
		PROCESO		ASIGNACIÓN DE CARGA (URBANO)							
DIAGRAMA NO. 1		ACTIVIDAD		Asignación de rutas y despacho							
OPERACIÓN		INSPECCIÓN		ACTIVIDAD:							
DEMORA		TRANSPORTE		HORA DE INICIO		HORA DE FIN		ENCARGADO DEL PROCESO:			
ALMACENAMIENTO		ELABORADO POR :		10:00:00		19:00:00					
		Caisaguano Mauricio, Erazo Jonathan		REVISADO POR:							
ACTIVIDADES DEL PROCESO							TIEMPO (s)	DISTANCIA (m)	CANT. PERSONAS	OBSERVACIONES	
Revisión en el sistema SIAV de pedidos completados en bahía							1200	1	1		
Impresión de las notas de entrega							60	1	1		
Asignación de transporte y ruta							1800	-	1		
El operador líder se dirige a la bahía respectiva							18	15	1	En caso de ser necesario disminuir los bultos	
Se consolida los bultos							300	-	1		
Se vuelve a imprimir las notas de entrega							30	16	1		
Entrega del documento nota de entrega a digitador/conductor							18	15	1		
total		5	-	-	2	-	3426	48			

Tabla 3.10 Cursograma Asignación SERVIENTREGA














		CURSOGRAMA ANALITICO											
DIA GRAMA NO. _		PROCESO		ASIGNACIÓN DE CARGA (SERVIENTREGA)						ENCARGADO DEL PROCESO:			
ACTIVIDAD		SUBPROCESO		Asignación de rutas y despacho									
OPERACIÓN				ACTIVIDAD:									
INSPECCIÓN													
DEMORA													
TRANSPORTE													
ALMACENAMIENTO													
ELABORADO POR :		Caisaguano Mauricio, Erazo Jonathan		REVISADO POR:									
ACTIVIDADES DEL PROCESO													
Revisión en el sistema SIAV de pedidos completados en bahía						TIEMPO (s)	DISTANCIA (m)	CANT. PERSONAS	OBSERVACIONES	1200	1	1	
Impresión de las notas de entrega						60	1	1					
Asignación de transporte y ruta						1800	-	1					
El operador líder se dirige a la bahía respectiva						70	52	1	En caso de ser necesario disminuir los bultos	300	-	1	
Se consolida los bultos						30	53	1					
Entrega del documento nota de entrega a digitador/conductor						70	52	1					
total	5	-	-	2	-	3530	159						

Tabla 3.11 Diagrama de recorrido POSMARK

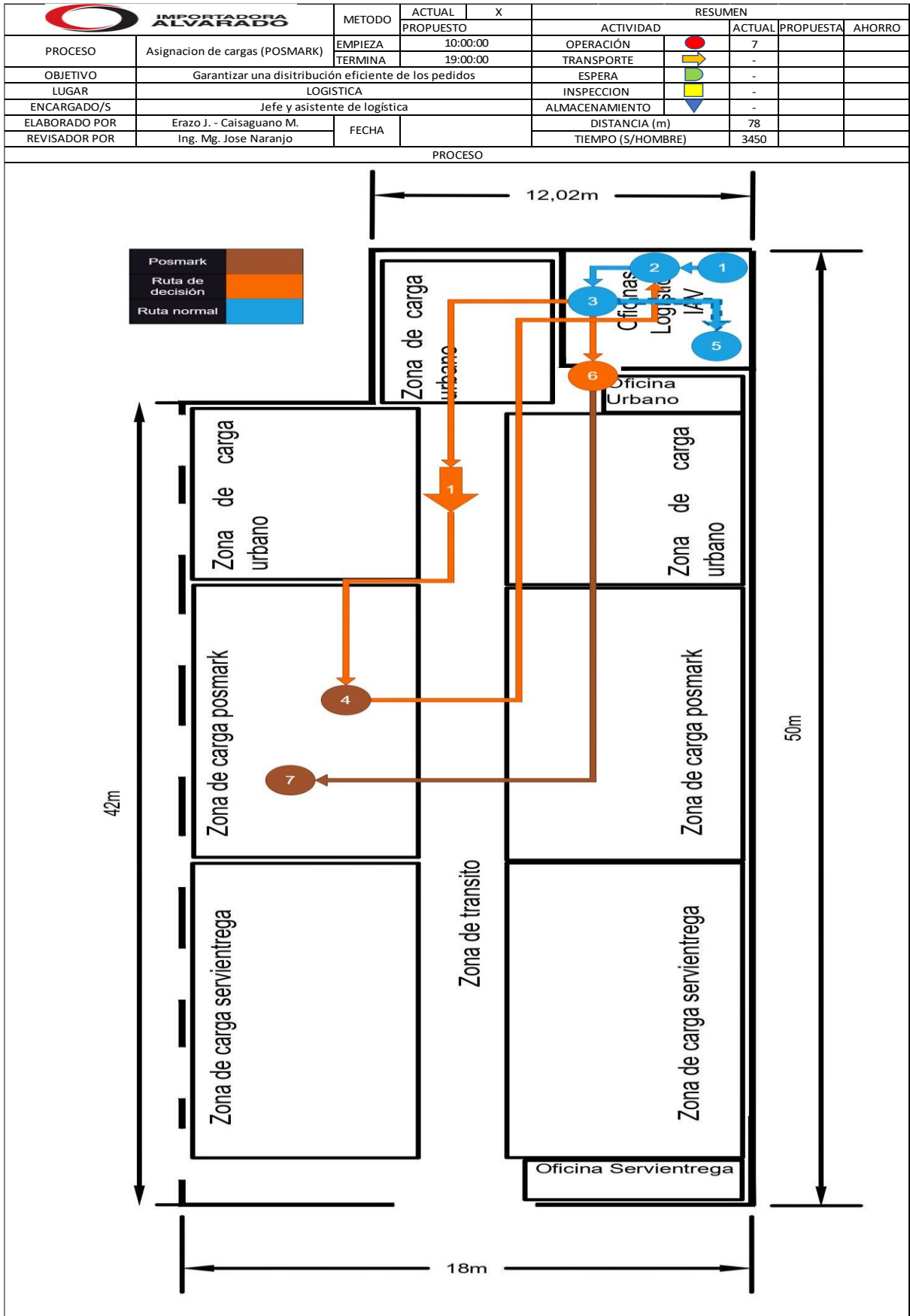


Tabla 3.12 Diagrama de recorrido URBANO

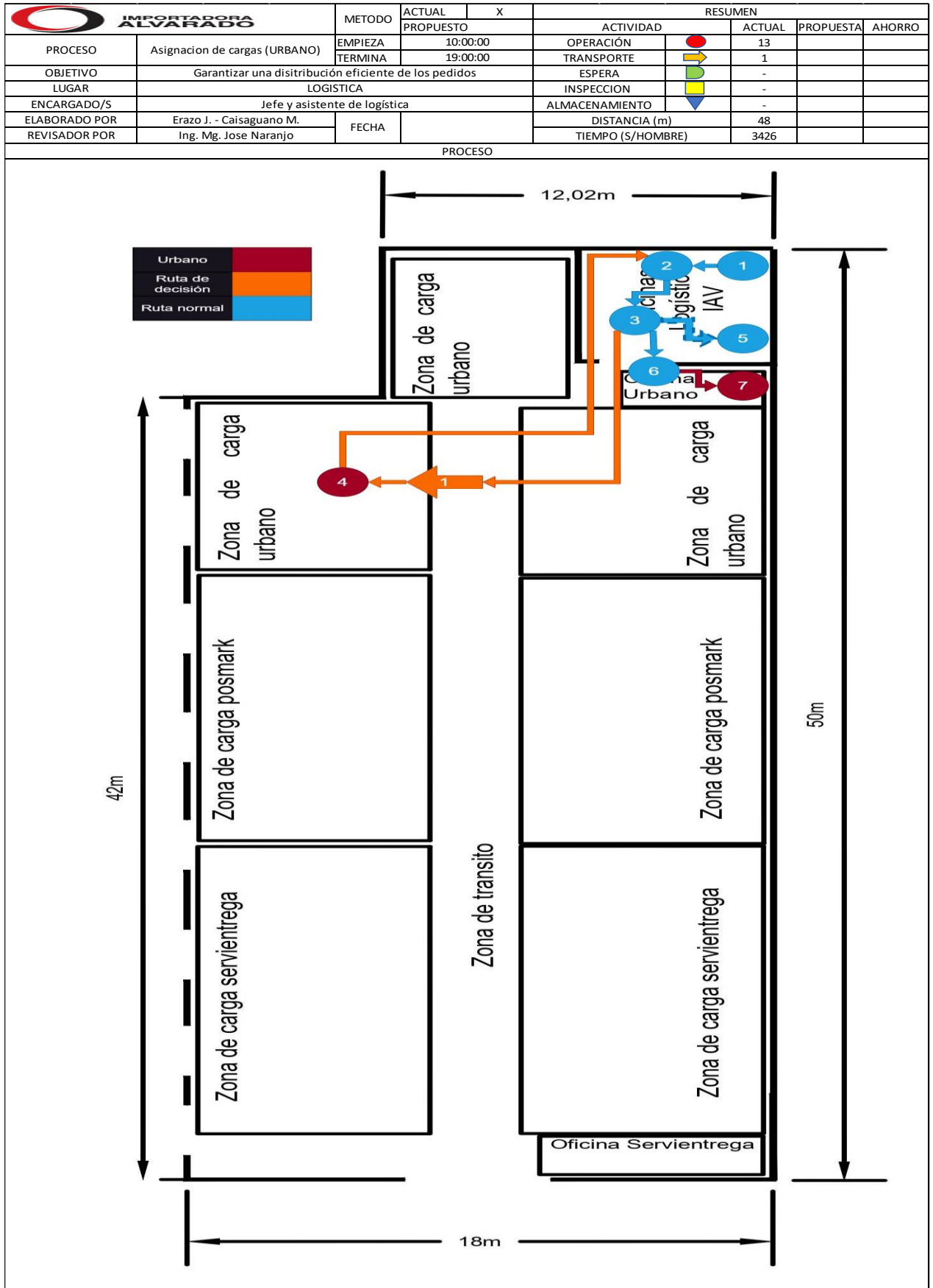
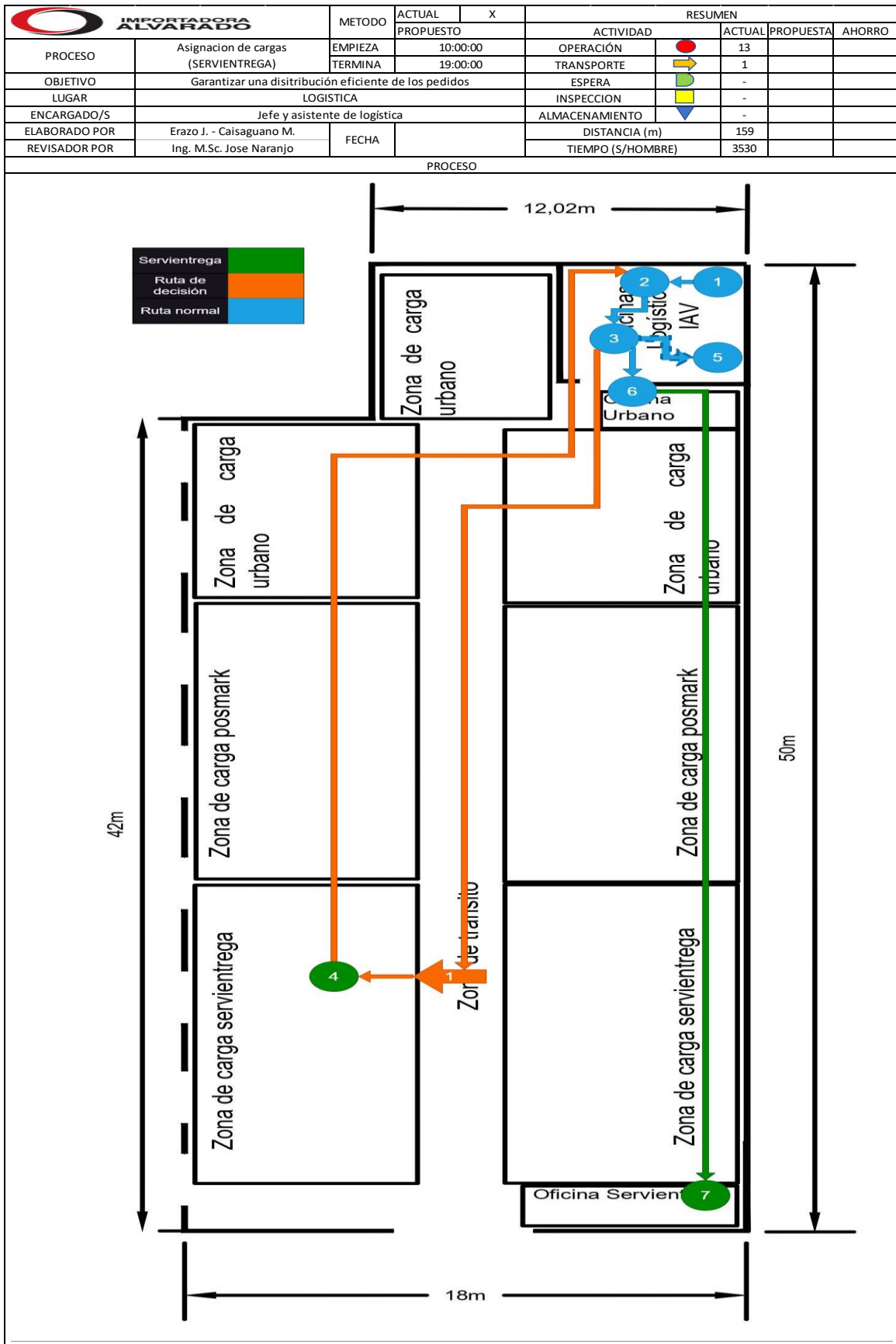


Tabla 3.13 Diagrama de recorrido SERVIENTREGA



Proceso: Carga de camiones

Se contempla las actividades en la **Figura 3.16** **Tabla 3.14** Actividades del proceso de carga SERVIENTREGA/URBANO **Tabla 3.14**, **Tabla 3.15**, **Tabla 3.16**, **Tabla 3.17**, **Tabla 3.18**, **Tabla 3.19**, **Tabla 3.20** y **Tabla 3.21**.

Tabla 3.14 Actividades del proceso de carga SERVIENTREGA/URBANO



		Proceso	Carga de Camiones SERVIENTREGA / URBANO
		Subproceso	Entrega de guías a transportadoras terciarizadas
		Encargado	Digitadores de URBANO
		Código	LO-CC-RGT
OBJETIVO		Verificar y entrega de etiquetas	
ENTRADAS		Emisión de notas de entrega	
RECURSOS		Mano de obra, hand Held y mano de obra	
SALIDAS		Colocación de etiqueta en pedido	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	
1	Se revisan las notas de entrega	Los transportistas revisan las notas de entrega	
2	Cuadre de bultos	Realizan el cuadro de bultos contabilizando que el número de bultos estén en las bahías	
3	Verificación del sistema	Si están todos los bultos se procede a verificar el sistema que manejan las terciarias	
4	Se imprimen etiquetas	Imprimen las etiquetas por cada bulto del total del pedido	
5	Revisión de la mercadería	Proceden a revisar el estado de las carrocerías por parte del personal de SERVIENTREGA / URBANO	
6	Se pega etiqueta en los bultos	Si la mercadería esta en buen estado se pega la etiqueta en cada bulto	
7	Adjuntamos la etiqueta con la nota de entrega	Adjuntamos una etiqueta con la nota de entrega	
8	Se cambia la mercadería dañada	La mercadería que no esta en buen estado se procede a cambiar	
9	Se notifica	Si al momento de cuadrar los bultos no se encuentran todos se informa al operario líder	
10	Se verifica el sistema	El líder operario verifica en el sistema en que bahía se encuentra el pedido	
11	Procede a buscar en el área	El operario líder se dirige a buscar el bulto en la bahía	
12	Se entrega	Se entrega en la bahía respectiva	
13	Emisión del check list y guía de remisión del transporte	Se emite el check list y la guía de remisión a los trasportistas	

Tabla 3.15 Actividades del proceso de carga SERVIENTREGA/URBANO

 IMPORTADORA ALVARADO	Proceso	Carga de Camiones SERVIENTREGA / URBANO
	Subproceso	Embarque y entrega de pedidos
	Encargado	Choferes y ayudantes
	Código	LO-PR-EPP
OBJETIVO	Entregar las guías a conductores para su distribución	
ENTRADAS	Check list, nota de entrega	
RECURSOS	Hand Held, Camiones y Mano de obra	
SALIDAS	Dar de baja la nota de entrega en el sistema	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCION
1	Carga de pedidos	Se carga los pedidos en el camión respectivo
2	Transportación a las bodegas principales	Una vez cargado los pedidos, se dirigen a sus bodegas principales para repartirse los pedidos
3	Se distribuyen según ruta	Los pedidos se reparten según la ruta de destino
4	Se entrega los pedidos	Se dirigen al punto de destino y entregan los pedidos al cliente respectivo
5	Se realiza la lectura y firma de conformidad	Una vez entregado realizan una lectura y firma de conformidad del cliente
6	Se da de baja del sistema	Realizada la lectura se da de baja del sistema el pedido

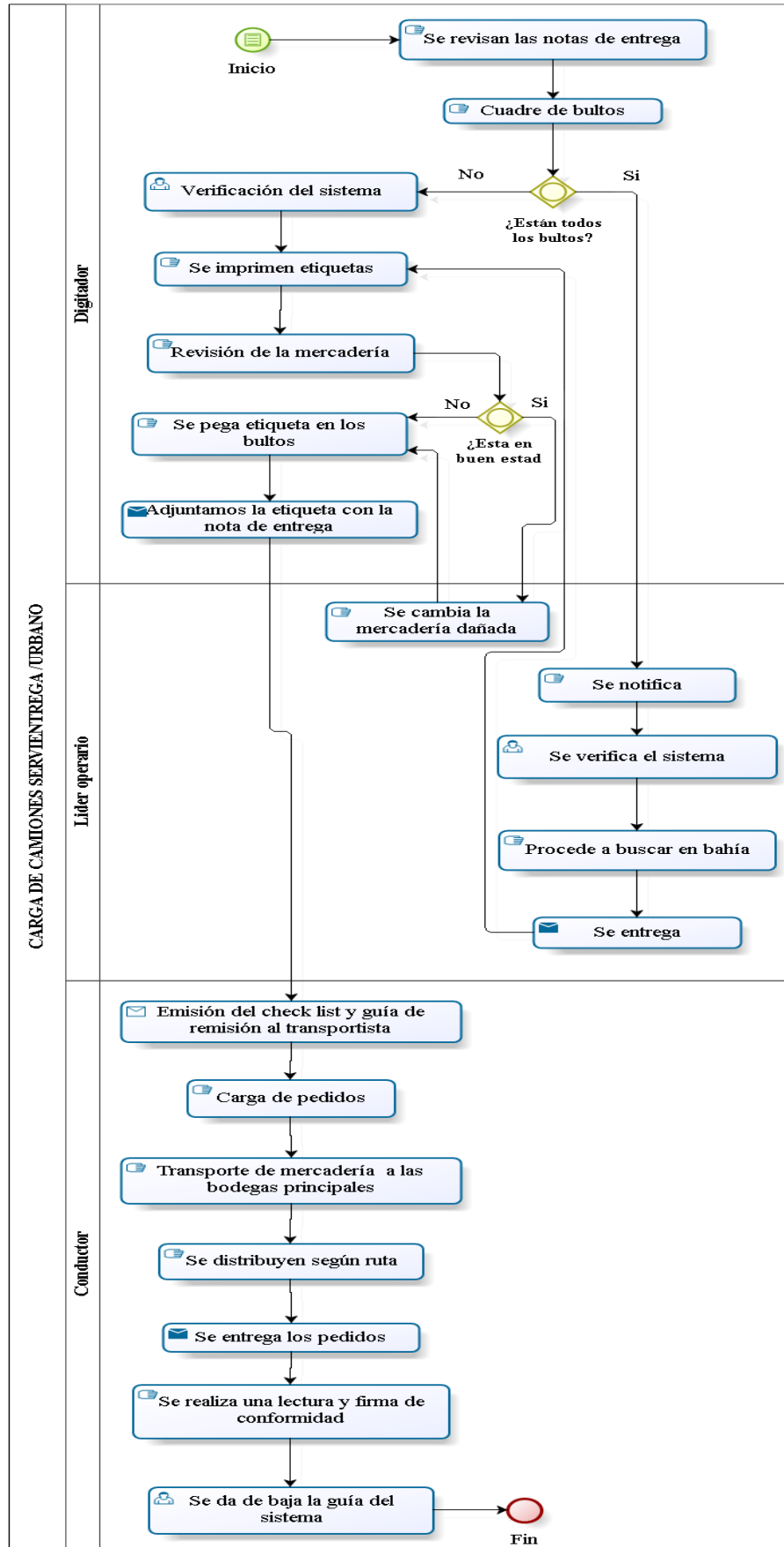


Figura 3.16 Flujo de actividades de carga de camiones SERVIENTREGA/URBANO

Tabla 3.16 Cursograma carga del 1° subproceso SERVIENTREGA



























		CU+B2:N38RSOGRAMA ANALITICO									
DIAGRAMA NO. _	2	PROCESO		Carga de Camiones SERVIENTREGA						ENCARGADO DEL PROCESO:	
ACTIVIDAD	#	SUBPROCESO		Recepción de guías a transportadoras terciarizadas							
OPERACIÓN	7			ACTIVIDAD:							
INSPECCIÓN	4			REVISADO POR:							
DEMORA	-			Caisaguano Mauricio, Erazo Jonathan							
TRANSPORTE	1			ELABORADO POR :							
ALMACENAMIENTO	-			Caisaguano Mauricio, Erazo Jonathan							
		HORA DE INICIO	10:00:00	HORA DE FIN	19:00:00						
				TIEMPO (s)	DISTANCIA (m)	CANT. PERSONAS					OBSERVACIONES
Se revisan las notas de entrega											
Cuadre de bultos											
Se notifica a lider operativo											Máxima distancia a recorrer (bahía 2)
Se verifica el sistema SIAV											Depende el número de bahía
Procede a buscar en bahías											
Se entrega											
Verificación del sistema (terciarios)											
Se imprimen etiquetas											
Revisión de la mercadería											
Se cambia la mercadería dañada											
Se pega etiquetas en los bultos											
Adjuntamos la etiqueta con la nota de entrega											
total	7	4	-	1	-	-	-	-	-	168	

Tabla 3.17Cursograma carga del 2° subproceso SERVIENTREGA













		CURSograma ANALITICO									
DIA GRAMA NO. ...		4		PROCESO		Carga de Camiones SERVIENTREGA					
ACTIVIDAD		#		SUBPROCESO		Embarque y entrega de pedidos					
OPERACIÓN		5		ACTIVIDAD:		ENCARGADO DEL PROCESO:		HORA DE FIN		19:00:00	
INSPECCIÓN		-		HORA DE INICIO		10:00:00		TIEMPO (s)		DISTANCIA (m)	
DEMORA		-		REVISADO POR:		CANT. PERSONAS		OBSERVACIONES			
TRANSPORTE		2		Caisaguano Mauricio, Erazo Jonathan		-		-		-	
ALMACENAMIENTO		-		-		-		-		-	
ELABORADO POR :		-		-		-		-		-	
ACTIVIDADES DEL PROCESO		-		-		-		-		-	
Emisión del check list y guía de remisión del transporte								300	9	1	Máxima distancia a recorrer (bahía 2)
Carga de pedidos								2400	1	1	Segun el tamaño del pedido
Transportación a las bodegas principales								-	-	-	
Se distribuyen según ruta								-	-	-	
Se entrega los pedidos								-	-	-	
Se realiza la lectura y firma de conformidad								-	-	-	
Se da baja del sistema								-	-	-	
total	5	-	-	2	-						

Tabla 3.18 Cursograma carga 1° subprocesos URBANO



























		CURSOGRAMA ANALITICO									
DIAGRAMA NO. _	2	PROCESO	Carga de Camiones URBANO								
ACTIVIDAD	#	SUBPROCESO	Recepción de guías a transportadoras terciarizadas								
OPERACIÓN	7	ACTIVIDAD:									
INSPECCIÓN	4	HORA DE INICIO	10:00:00	HORA DE FIN	19:00:00	ENCARGADO DEL PROCESO:					
DEMORA	0										
TRANSPORTE	1										
ALMACENAMIENTO	-										
ELABORADO POR :	Caisaguano Mauricio, Erazo Jonathan										
ACTIVIDADES DEL PROCESO						REVISADO POR:	TIEMPO (s)	DISTANCIA (m)	CANT. PERSONAS	OBSERVACIONES	
Se revisan las notas de entrega							60	1	1		
Cuadre de bultos							4200	15	1	Máxima distancia a recorrer (bahía 2)	
Se notifica a lider operativo							60	-	1		
Se verifica el sistema SIAV							300	1	1		
Procede a buscar en bahías							900	42	1	Depende el número de bahía	
Se entrega							60	42	1		
Verificación del sistema (terciarios)							60	1	1		
Se imprimen etiquetas							60	1	1		
Revisión de la mercadería							5400	9	1		
Se cambia la mercadería dañada							300		1		
Se pega etiquetas en los bultos							120	-	1		
Adjuntamos la etiqueta con la nota de entrega							60	9	1		
total	7	4		1	-		11580	120			

Tabla 3.19 Cursograma carga 2° subprocesos URBANO










		CURSograma ANALITICO									
DIAGRAMA NO. 4		PROCESO		SUBPROCESO		ACTIVIDAD:		ENCARGADO DEL PROCESO:			
ACTIVIDAD		Carga de Camiones URBANO		Embarque y entrega de pedidos							
OPERACIÓN	INSPECCIÓN	DEMORA	TRANSPORTE	ALMACENAMIENTO	HORA DE INICIO	HORA DE FIN	TIEMPO (s)	DISTANCIA (m)	CANT. PERSONAS	OBSERVACIONES	
ELABORADO POR :	Caisaguano Mauricio, Erazo Jonathan										
					10:00:00	19:00:00					
ACTIVIDADES DEL PROCESO											
Emisión del check list y guía de remisión del transporte							300	9	1	Máxima distancia a recorrer (bahía 2)	
Carga de pedidos							2400	1	1	Segun el tamaño del pedido	
Transportación a las bodegas principales							-	-	-		
Se distribuyen según ruta							-	-	-		
Se entrega los pedidos							-	-	-		
Se realiza la lectura y firma de conformidad							-	-	-		
Se da baja del sistema							-	-	-		
total	5	-	-	2	-	-					

Tabla 3.20 Diagrama de recorrido SERVIENTREGA

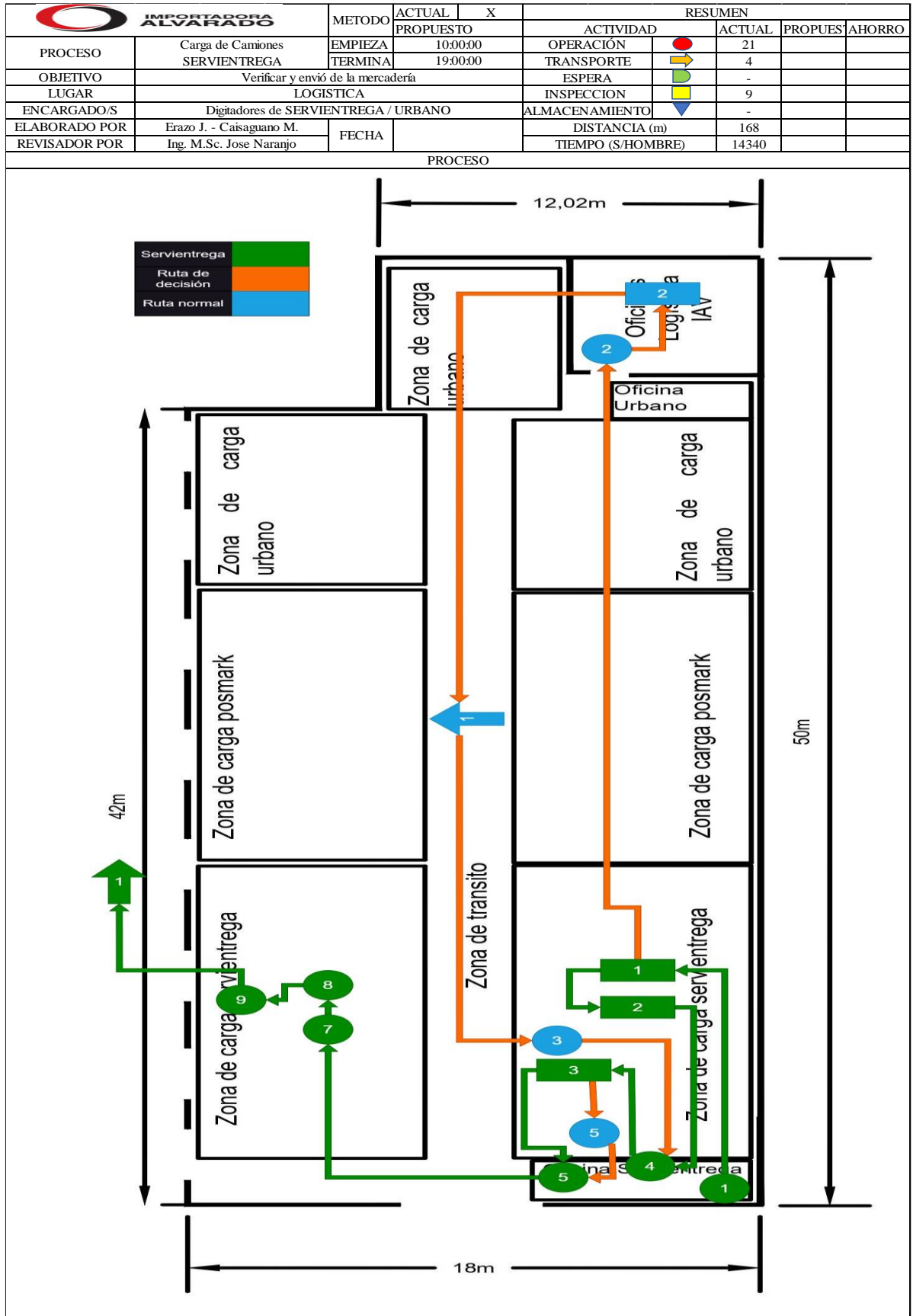
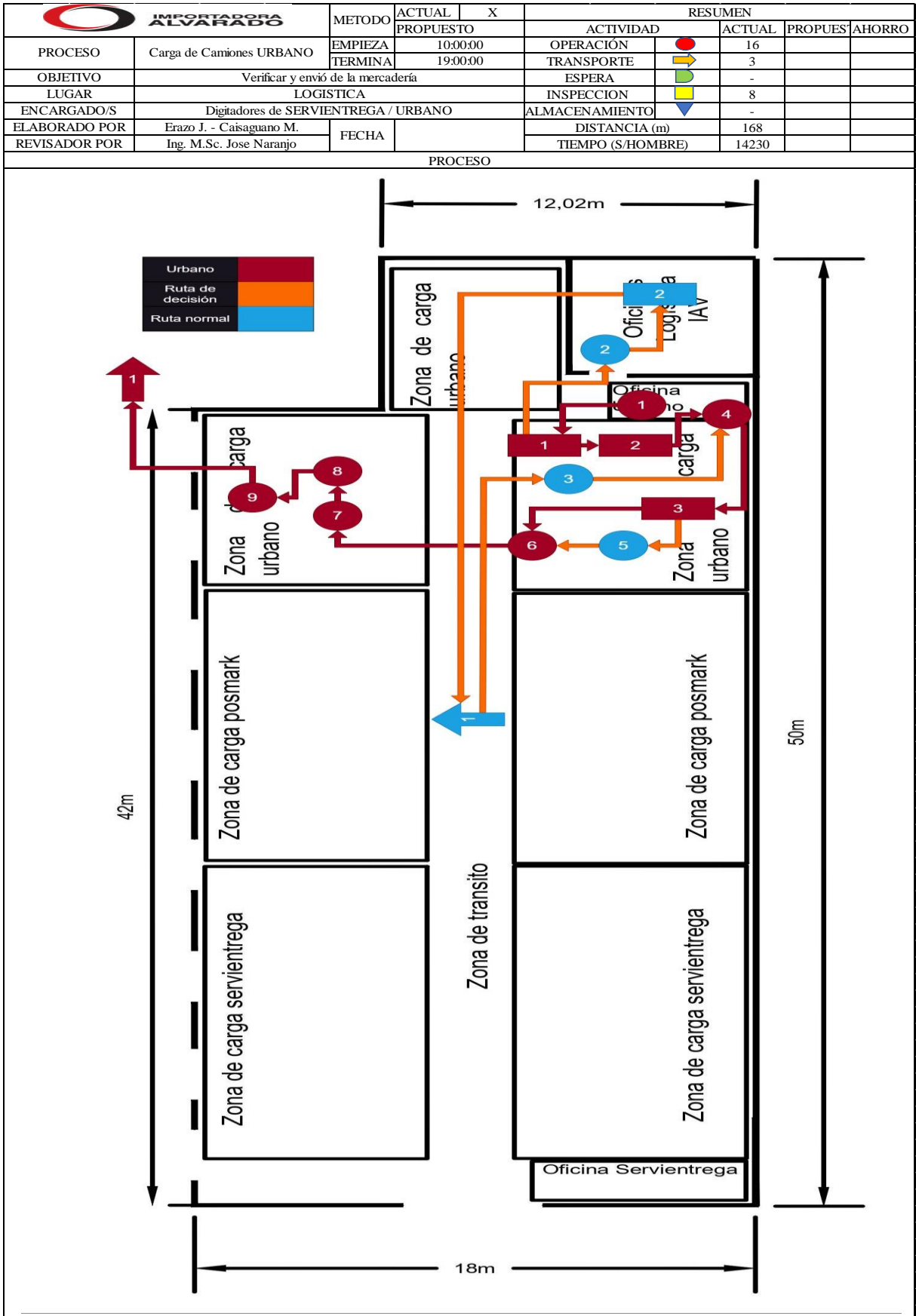


Tabla 3.21 Diagrama de recorrido URBANO



Proceso: Asignación de carga

Se contempla las actividades en la **Figura 3.17, Tabla 3.22, Tabla 3.23, Tabla 3.24, Tabla 3.25 y Tabla 3.26.**

Tabla 3.22 Actividades del proceso de carga POSMARK



 IMPORTADORA ALVARADO		Proceso	Carga de Camiones POSMARK
		Subproceso	Entrega de guías y pedidos
		Encargado	Conductores designados
		Código	LO-CC-RGT
OBJETIVO		Verificar y envío de la mercadería	
ENTRADAS		Emisión de notas de entrega	
RECURSOS		Mano de obra, hand Held y mano de obra	
SALIDAS		Colocación de etiqueta en pedido	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	
1	Recepción de nota de entrega	Los transportistas revisan las notas de entrega	
2	Control de calidad	Se realiza un control de calidad de la mercancía	
3	Se cambia de mercadería dañada	Si la mercancía esta en mal estado se procede a cambiar	
4	Plantación de ruta y emisión de check list	Se plantea la ruta que se va a tomar y se emite el check list de todos los pedidos	
5	Cuadre de bulto	Se realiza un cuadro de bultos con el check list	
6	Se notifica	Si no están todos los bultos se notifica al operario líder	
7	Se verifica el sistema	El operario líder verifica en sistema SIAV la ubicación del bulto	
8	Procede a buscar en bahía	Procede a buscar en la bahía marcada por el sistema SIAV	
9	Se entrega	Se entrega a los trasportistas la mercadería	
11	Entrega de Check list a seguridad física para salida de camión (2 garitas)	Se entrega un check list de seguridad para la salida del mismo	

Tabla 3.23 Actividades del proceso de carga POSMARK

	Proceso	Carga de Camiones POSMARK
	Subproceso	Entrega de guías y pedidos
	Encargado	Conductores designados
	Código	LO-PR-EPP
OBJETIVO	Verificar y envío de la mercadería	
ENTRADAS	Emisión de notas de entrega	
RECURSOS	Mano de obra, hand Held y mano de obra	
SALIDAS	Colocación de etiqueta en pedido	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCION
1	Se carga los pedidos	Los transportistas cargan los pedidos en los camiones
2	Se distribuyen según la ruta asignada	Se distribuyen según la rutas asignada
3	Se entrega el pedido	Se entrega el pedido a los clientes
4	Recepción por parte del cliente	El cliente acepta la mercadería

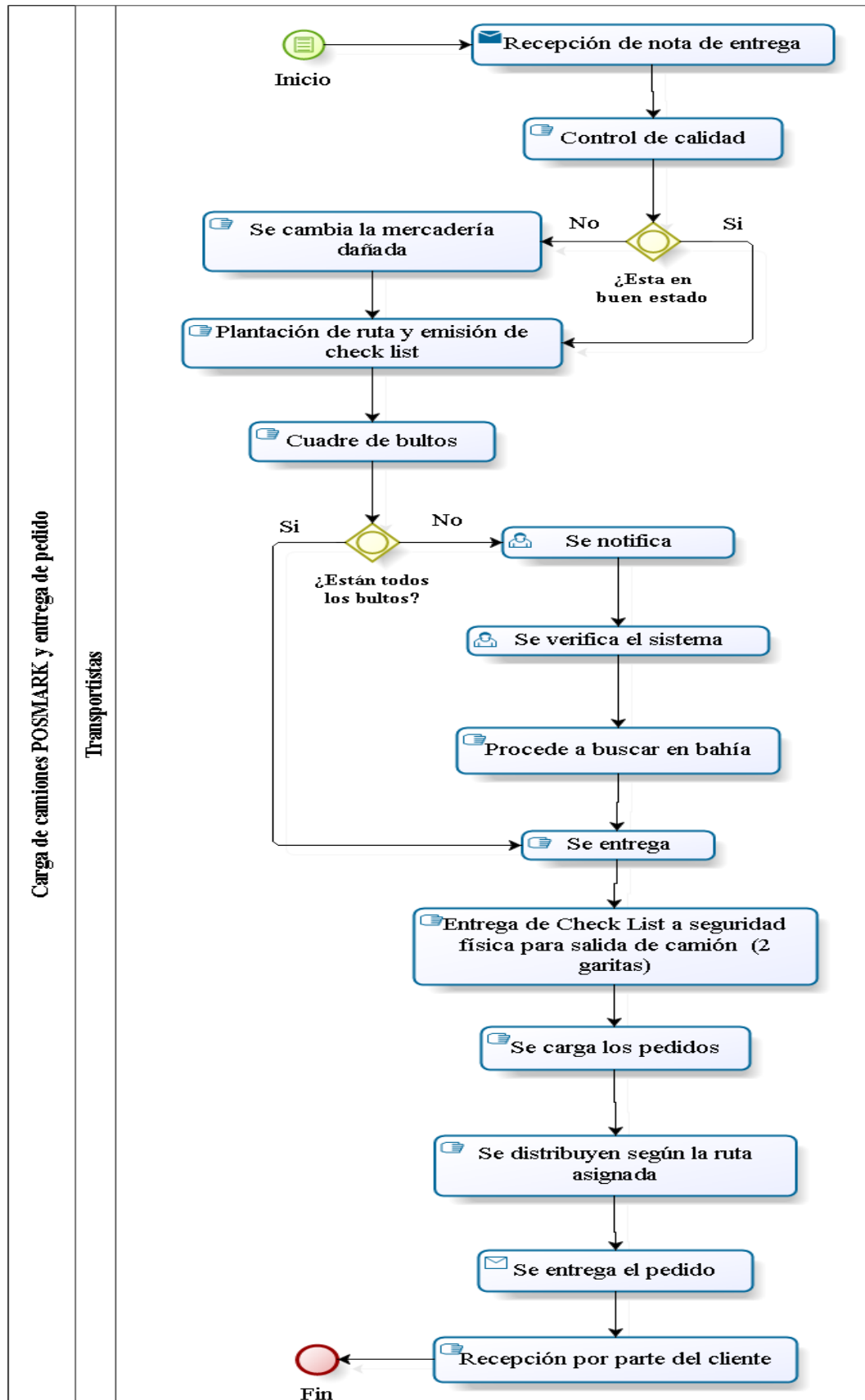


Figura 3.17 Flujo de actividades del proceso de carga POSMARK

Tabla 3.25 Cursograma del 2º subproceso de carga POSMARK
















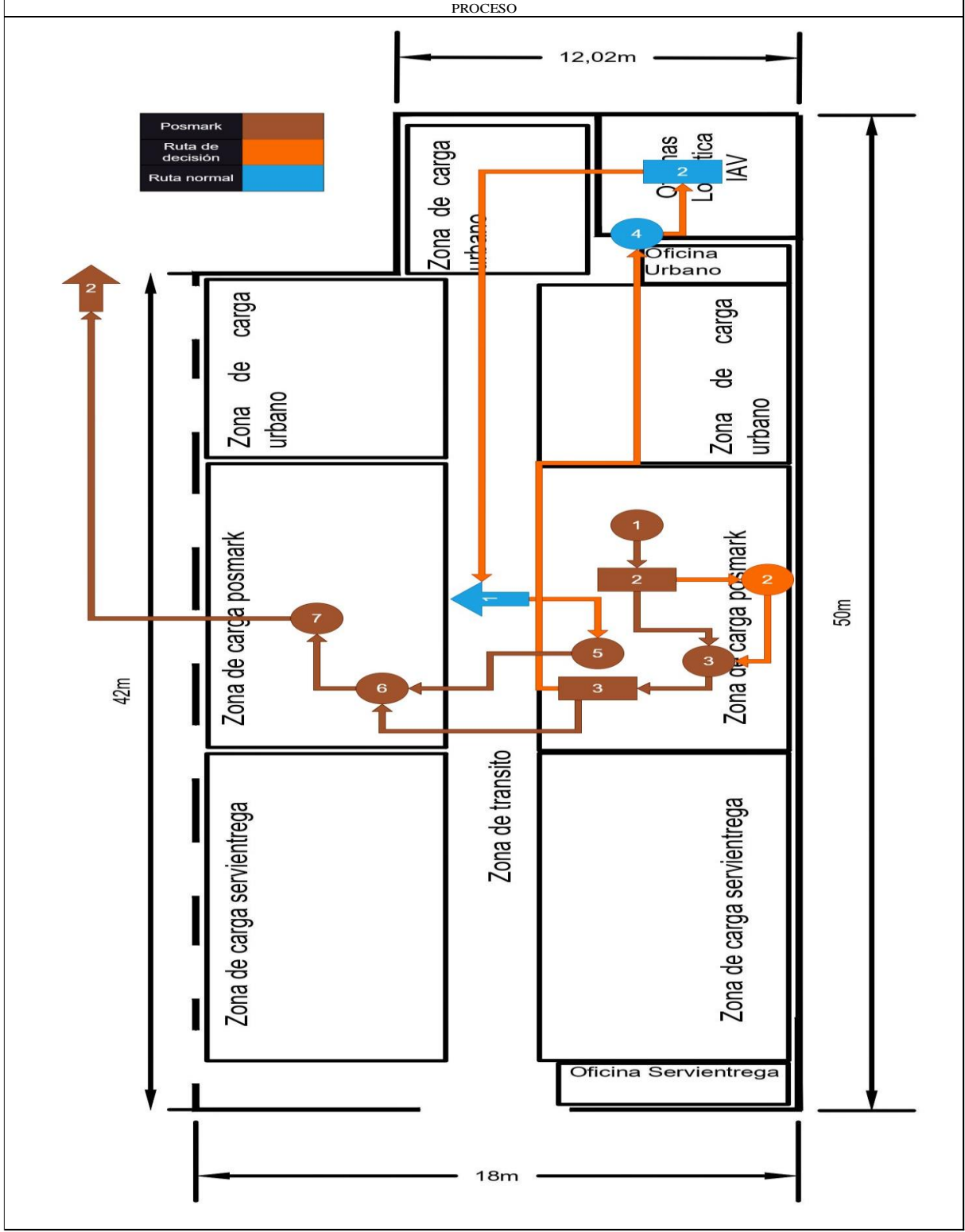
		CURSOGRAMA ANALITICO										
DIAGRAMA NO. _	5	PROCESO	Carga de Camiones POSMARK									
ACTIVIDAD	#	SUBPROCESO	Carga, embarque y entrega de pedidos									
OPERACIÓN	0	ACTIVIDAD:										
INSPECCIÓN	0	HORA DE INICIO	10:00:00	HORA DE FIN	19:00:00	ENCARGADO DEL PROCESO:						
DEMORA	0											
TRANSPORTE	0											
ALMACENAMIENTO	0											
ELABORADO POR :	Caisaguano Mauricio, Erazo Jonathan											
ACTIVIDADES DEL PROCESO	REVISADO POR:	REVISADO POR:	REVISADO POR:	REVISADO POR:	REVISADO POR:	REVISADO POR:	REVISADO POR:	REVISADO POR:	REVISADO POR:	REVISADO POR:	REVISADO POR:	
Se carga los pedidos						TIEMPO (s)	3600	DISTANCIA (m)	10	CANT. PERSONAS	3	OBSERVACIONES
Se distribuyen según la ruta asignada							-		-		-	
Se entrega el pedido							-		-		1	
Recepción por parte del cliente							-		-		1	
total	3	-	-	-	1							

Tabla 3.26 Diagrama de recorrido procesos carga POSMARK

		METODO	ACTUAL	X	RESUMEN				
			PROPUESTO		ACTIVIDAD	ACTUAL	PROPUESTO	AHORRO	
PROCESO	Carga de Camiones SERVIENTREGA / URBANO	EMPIEZA	10:00:00		OPERACIÓN		21		
		TERMINA	19:00:00		TRANSPORTE		4		
OBJETIVO	Verificar y envío de la mercadería				ESPERA		-		
LUGAR	LOGISTICA				INSPECCION		9		
ENCARGADO/S	Digitadores de SERVIENTREGA / URBANO				ALMACENAMIENTO		-		
ELABORADO POR	Erazo J. - Caisaguano M.	FECHA			DISTANCIA (m)		194		
REVISADOR POR	Ing. M.Sc. Jose Naranjo				TIEMPO (S/HOMBRE)		21540		



Proceso: Política de retiro de bulto ya picado en bahía

Se contempla las actividades en la **Figura 3.18, Tabla 3.27, Tabla 3.28, Tabla 3.29, Tabla 3.30, Tabla 3.31, Tabla 3.32, Tabla 3.33, Tabla 3.34, Tabla 3.35, Tabla 3.36 y Tabla 3.37.**

Tabla 3.27 Actividades del proceso de política de retiro



		Proceso	Política de retiro de bultos ya picados en bahías
		Subproceso	Notificación del cliente y comprobación en el sistema
		Encargado	Jefe y asistente de logística
		Código	LO-CC-NCC
OBJETIVO		Facilitar el retiro de manera rápida y precisa de los pedidos	
ENTRADAS		Notificación del cliente	
RECURSOS		Hand Held, computadoras, mano de obra y transpaleta	
SALIDAS		Mercadería	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	
1	Notificación por parte del cliente/vendedors	El cliente/vendedor notifica la anulación de su pedido por medio de un correo a las oficinas del área de logística	
2	Busqueda en el sistema de mercadería ya picada en bahías	Se busca en el sistema si toda la mercadería ya se encuentra ubicada en la bahía respectiva	
3	Se le notifica al cliente que no se puede procesar (mercadería ya cargada)	En caso de que la mercadería ya este cargada no se puede proceder y se notifica al cliente	
4	Se busca el pedido en la bahía respectiva	Si la mercadería aun no se a cargado se procede a moverla	
5	El pedido se deja en la bahía 27 (propios)	Los pedidos se colocan en la bahía 27 denominada propios	
6	Firma de nota de entrega por parte de personal de bodega	Se firma la nota de entrega por parte del personal con el fin de mantener registros adecuados de los pedidos	

Tabla 3.28 Actividades del proceso de política de retiro

		Proceso	Política de retiro de bultos ya picados en bahías
		Subproceso	Traslado a garita y firma de nota de entrega
		Encargado	Operador líder
		Código	LO-PR-TGF
OBJETIVO		Trasladar la mercadería a garita para su entrega	
ENTRADAS		Mercadería	
RECURSOS		Hand Held, computadoras, mano de obra y transpaleta	
SALIDAS		Firma de conformidad del cliente	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	
1	Entrega a personal de bodega	Se procede a entregar la mercadería al personal respectivo de bodega para su traslado	
2	Traslado de mercadería a garita	La mercadería se traslada a otra área	
3	Entrega y firma de nota e entrega por parte del cliente	Se entrega y se firma nota de entrega por parte del cliente	

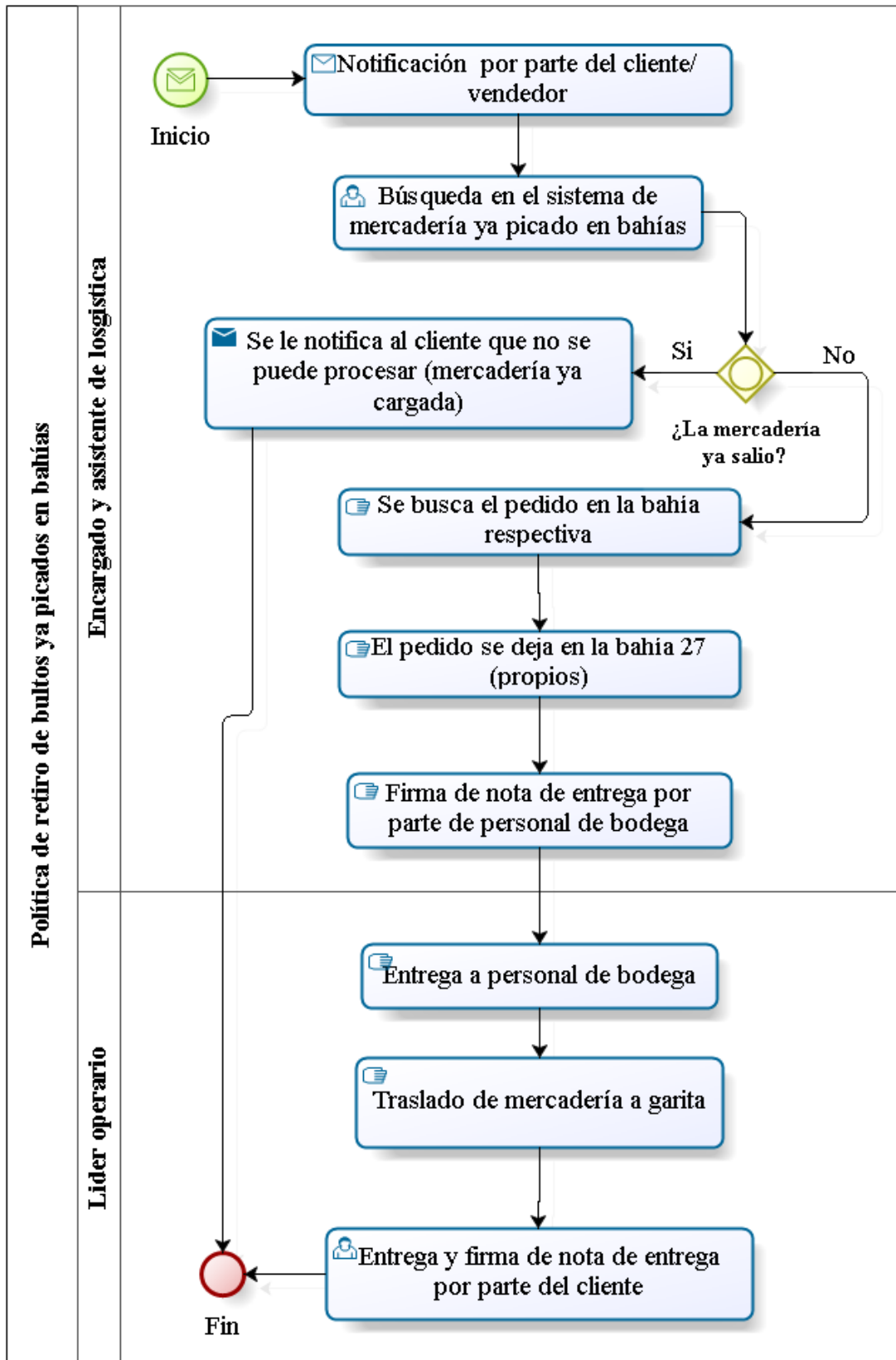


Figura 3.18 Flujo de actividades del proceso de política de retiro

Tabla 3.30 Cursograma del 2° subproceso de política de retiro SERVIENTREGA


		CURSOGRAMA ANALITICO									
DIAGRAMA NO. _	9	PROCESO	Política de retiro de bultos ya picados en bahías (SERVIENTREGA)								
ACTIVIDAD	N°	SUBPROCESO	Traslado a garita y firma de nota de entrega								
OPERACIÓN	2	ACTIVIDAD:									
INSPECCIÓN	-	HORA DE INICIO									
DEMORA	-	10:00:00									
TRANSPORTE	1	HORA DE FIN									
ALMACENAMIENTO	-	19:00:00									
ELABORADO POR :	Caisaguano Mauricio, Erazo Jonathan										
ACTIVIDADES DEL PROCESO	REVISADO POR:	TIEMPO (s)	DISTANCIA (m)	CANT. PERSONAS	OBSERVACIONES						
Entrega a personal de bodega		120	1	1							
Traslado de mercadería a garita		900	95	1							
Entrega y firma de nota de entrega por parte del cliente		600	1	2							
total		1620	97								

Tabla 3.31 Cursograma del 1° subproceso de política de retiro URBANO

		CURSOGRAMA ANALITICO											
DIAGRAMA NO. 7		PROCESO		10:00:00		19:00:00		ENCARGADO DEL PROCESO:					
ACTIVIDAD		Política de retiro de bultos ya picados en bahías (URBANO)											
OPERACIÓN		SUBPROCESO											
INSPECCIÓN													
DEMORA													
TRANSPORTE													
ALMACENAMIENTO													
ELABORADO POR :		Caisaguano Mauricio, Erazo Jonathan		REVISADO POR:									
ACTIVIDADES DEL PROCESO													
Notificación por parte del cliente/vendedor						TIEMPO (s)	60	DISTANCIA (m)	1	CANT. PERSONAS	1	OBSERVACIONES	
Búsqueda en el sistema de mercadería ya picada en bahías						TIEMPO (s)	100	DISTANCIA (m)	-	CANT. PERSONAS	1	OBSERVACIONES	
Se dirige a la bahía respectiva						TIEMPO (s)	60	DISTANCIA (m)	15	CANT. PERSONAS	-	OBSERVACIONES	
Se toma los pedidos						TIEMPO (s)	600	DISTANCIA (m)	-	CANT. PERSONAS	-	OBSERVACIONES	
El pedido se deja en la bahía 27(proprios)						TIEMPO (s)	300	DISTANCIA (m)	15	CANT. PERSONAS	3	OBSERVACIONES	
Firma de nota de entrega por parte del personal de bodega						TIEMPO (s)	60	DISTANCIA (m)	1	CANT. PERSONAS	1	OBSERVACIONES	
total	3	1	-	2	-	TIEMPO (s)	1180	DISTANCIA (m)	32	CANT. PERSONAS		OBSERVACIONES	

Tabla 3.32Cursograma del 2° subproceso de política de retiro URBANO










		CURSOGRAMA ANALITICO													
DIAGRAMA NO. _	9	PROCESO		Política de retiro de bultos ya picados en bahías (URBANO)											
ACTIVIDAD	N°	SUBPROCESO		Traslado a garita y firma de nota de entrega											
OPERACIÓN	2			ACTIVIDAD:											
INSPECCIÓN	-			HORA DE INICIO		10:00:00		HORA DE FIN		19:00:00		ENCARGADO DEL PROCESO:			
DEMORA	-														
TRANSPORTE	1														
ALMACENAMIENTO	-														
ELABORADO POR :		Calsaguano Mauricio, Erazo Jonathan													
ACTIVIDADES DEL PROCESO												TIEMPO (s)	DISTANCIA (m)	CANT. PERSONAS	OBSERVACIONES
Entrega a personal de bodega												120	1	1	
Traslado de mercadería a garita												900	95	1	
Entrega y firma de nota de entrega por parte del cliente												600	1	2	
total	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1620	97		

Tabla 3.33 Cursograma del 1° subproceso de política de retiro POSMARK














		CURSograma ANALITICO									
		PROCESO		SUBPROCESO		ACTIVIDAD:		ENCARGADO DEL PROCESO:			
DIAGRAMA NO. 7		Política de retiro de bultos ya picados en bahías (POSMARK)		Notificación del cliente y comprobación en el sistema		10:00:00		19:00:00			
ACTIVIDAD											
OPERACIÓN		N°									
INSPECCIÓN		3									
DEMORA		1									
TRANSPORTE		-									
ALMACENAMIENTO		2									
ALMACENAMIENTO		-									
ELABORADO POR :		Calsaguano Mauricio, Erazo Jonathan									
ACTIVIDADES DEL PROCESO		REVISADO POR:									
Notificación por parte del cliente/vendedor											
Búsqueda en el sistema de mercadería ya picada en bahías											
Se dirige a la bahía respectiva											
Se toma los pedidos											
El pedido se deja en la bahía 27(proprios)											
Firma de nota de entrega por parte del personal de bodega											
total	3	1	-	2	-	-	-	1220	52	1	

Tabla 3.35 Diagrama de recorrido POSMARK

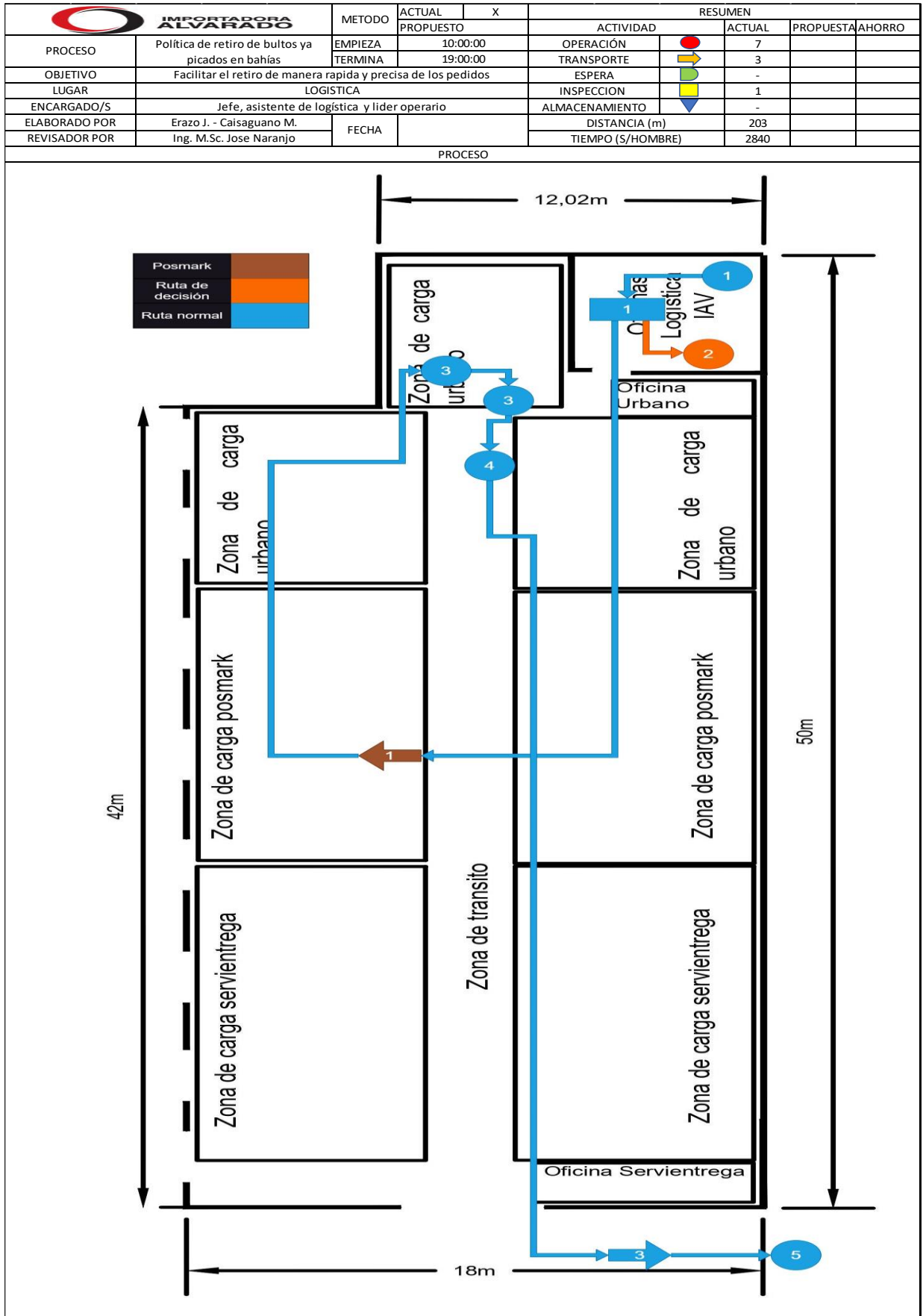
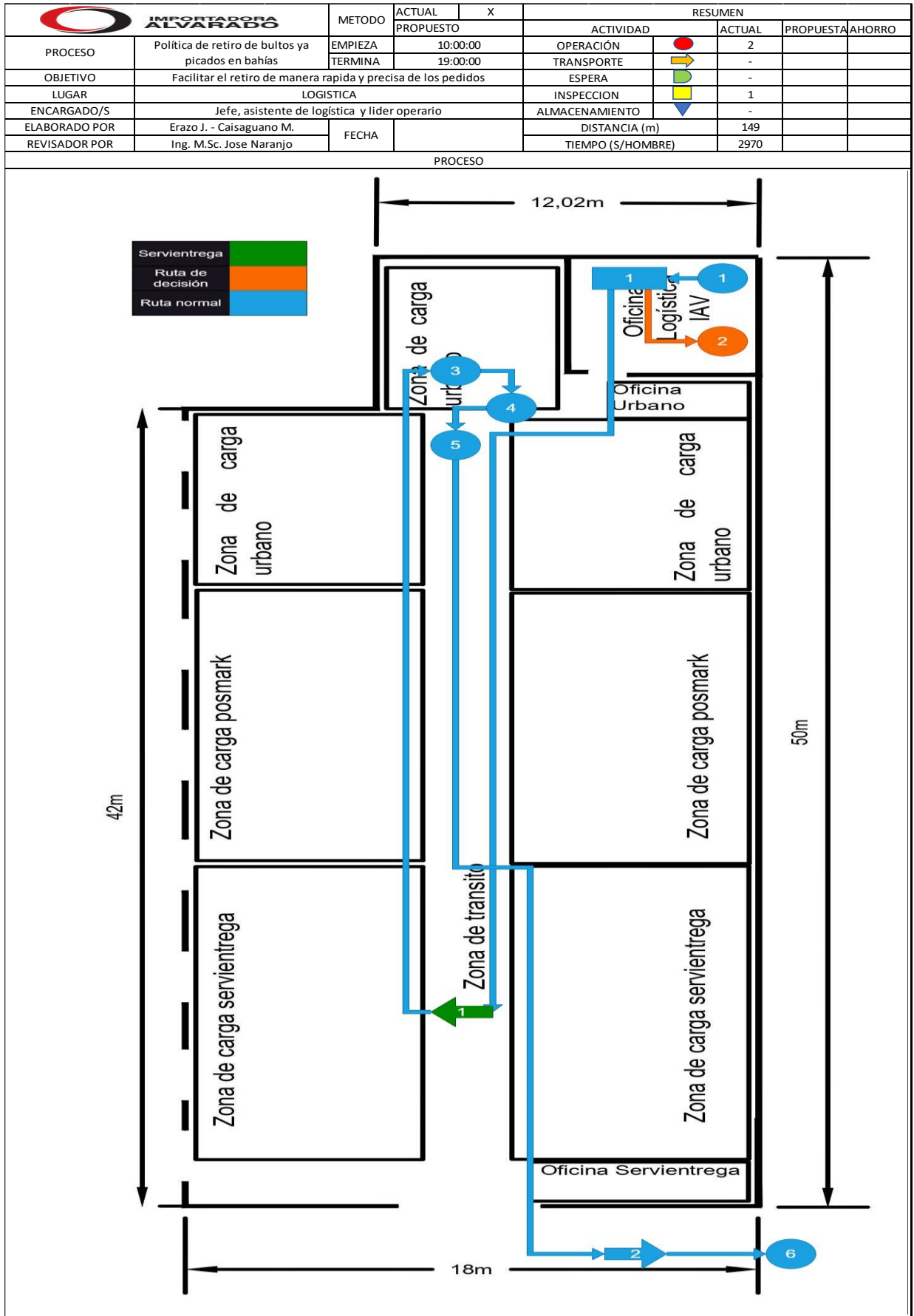



Tabla 3.37 Diagrama de recorrido SERVIENTREGA



Proceso: Anulación de pedido

Se contempla las actividades en la **Figura 3.19, Tabla 3.38, Tabla 3.39, Tabla 3.40, Tabla 3.41, Tabla 3.42, Tabla 3.43 y Tabla 3.44.**

Tabla 3.38 Actividades del proceso de anulación

 IMPORTADORA ALVARADO	Proceso	Pedidos anulados
	Subproceso	Pedidos anulados y despacho
	Encargado	Operador líder
	Código	LO-PA-PAD
OBJETIVO	Gestionar de forma eficiente las solicitudes de cancelación de pedidos	
ENTRADAS	Notificación del cliente	
RECURSOS	Hand Held, computadoras, mano de obra y transpaleta	
SALIDAS	Firma acta de entrega	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCION
1	Notificación por parte del cliente	El cliente/vendedor notifica la anulación de su pedido por medio de correo electrónico a las oficinas del área de logística
2	Búsqueda de mercadería en bahías	Receptado el mensaje se procede a buscar toda la mercadería presente en las bahías
3	Se toma toda la mercadería del pedido	El líder operativo procede a recoger la mercadería en su totalidad para su traslado
4	Se traslada al área de devoluciones	La mercadería se traslada al área de devoluciones para que la misma proceda a reingresar la mercadería en el sistema
5	Se firma acta de entrega	Se firma un acta de entrega para que quede constancia del mismo

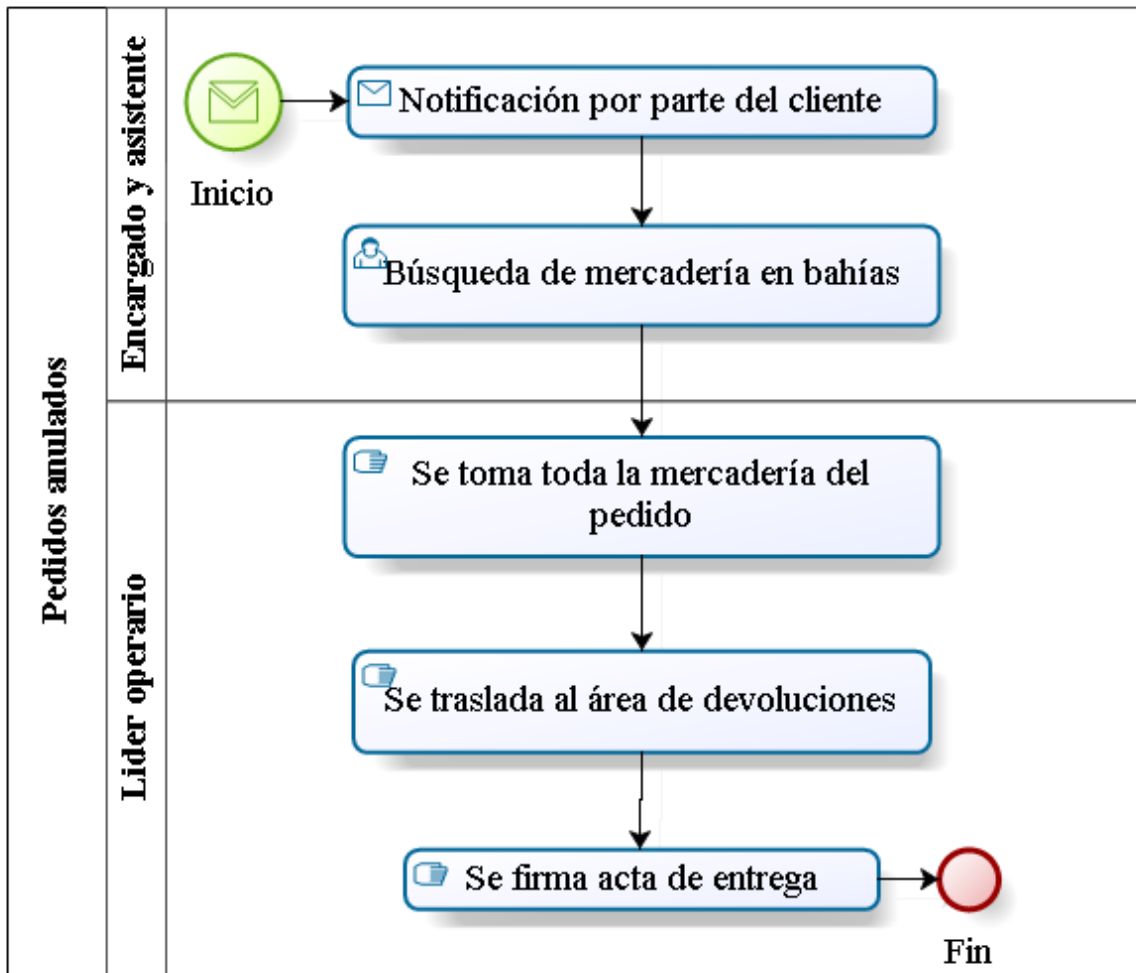


Figura 3.19 Flujo de actividades del proceso de anulación

Tabla 3.40 Cursograma del proceso de anulación URBANO








		CURSograma ANALITICO									
DIAGRAMA NO. _	10	PROCESO		Pedidos anulados (URBANO)							
ACTIVIDAD	N°	SUBPROCESO		Pedidos anulados y despacho							
OPERACIÓN	3			ACTIVIDAD:							
INSPECCIÓN	-			HORA DE INICIO	10:00:00	HORA DE FIN	19:00:00	ENCARGADO DEL PROCESO:			
DEMORA	-			REVISADO POR:							
TRANSPORTE	2			Caisaguano Mauricio, Erazo Jonathan							
ALMACENAMIENTO	-										
ELABORADO POR :											
ACTIVIDADES DEL PROCESO						TIEMPO (s)	DISTANCIA (m)	CANT. PERSONAS	OBSERVACIONES		
Notificación por parte del cliente						60	-	1			
Búsqueda en el sistema de mercadería ya picada en bahías						50	-	-			
Se toma toda la mercadería del pedido						900	15	-			
Se traslada al área de devoluciones						600	40	1			
Se firma acta de entrega						60	-	1			
total	3	-	-	2	-	1670	55				

Tabla 3.41 Cursograma del proceso de anulación POSMARK


		CURSograma ANALITICO											
DIAGRAMA NO. 10		PROCESO		Pedidos anulados (POSMARK)									
ACTIVIDAD		SUBPROCESO		Pedidos anulados y despacho									
				ACTIVIDAD:									
				HORA DE INICIO		10:00:00		HORA DE FIN		19:00:00		ENCARGADO DEL PROCESO:	
ELABORADO POR :		Cáisaguano Mauricio, Erazo Jonathan											
ACTIVIDADES DEL PROCESO		■	■	■	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
		■	■	■	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
Notificación por parte del cliente		●		■	▲								
Búsqueda en el sistema de mercadería ya picada en bahías		●											
Se toma toda la mercadería del pedido		●											
Se traslada al área de devoluciones		●											
Se firma acta de entrega		●											
total		3	-	-	2	-	-	1700	-	65	-	1	

Tabla 3.42 Diagrama de recorrido SERVIENTREGA

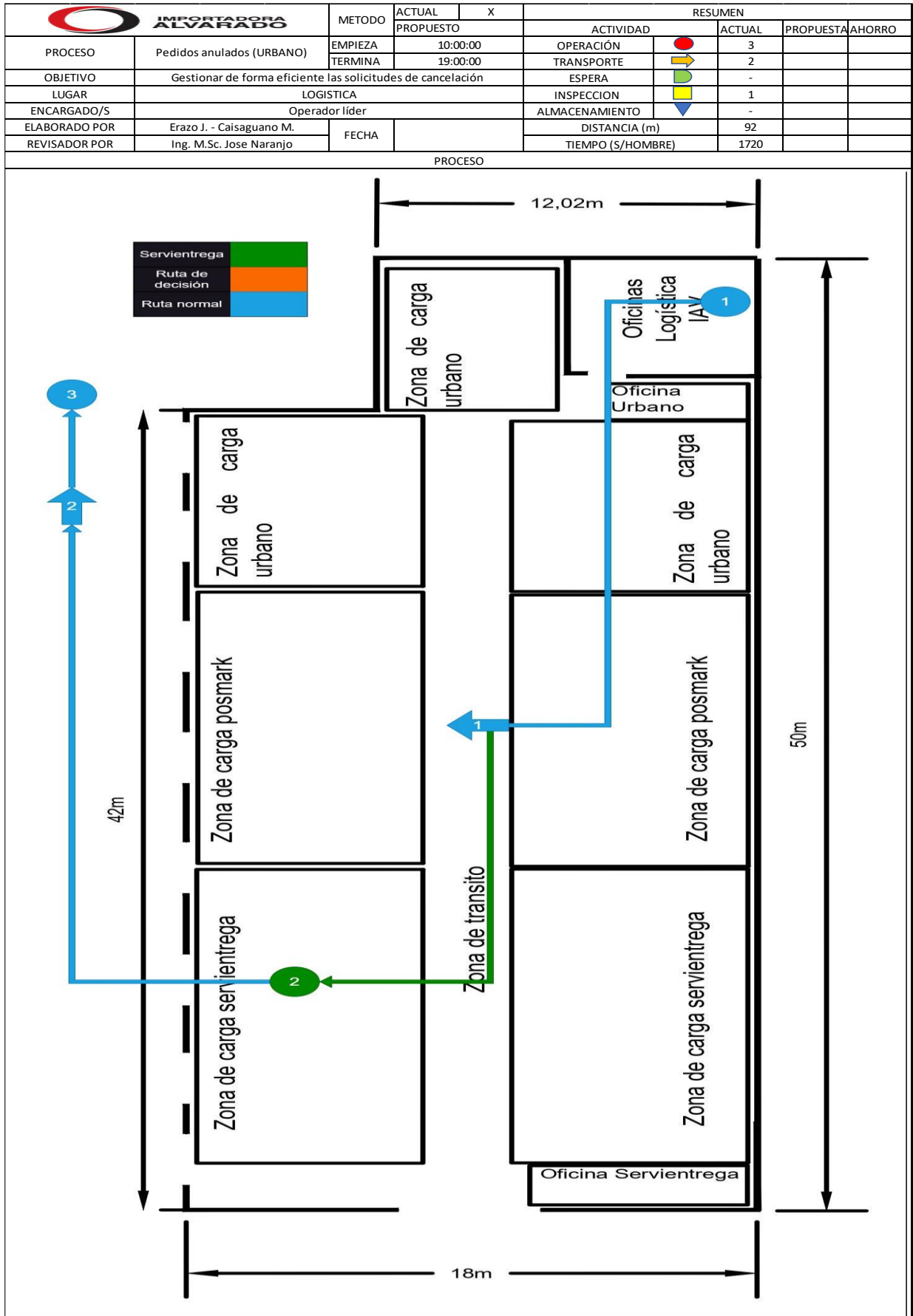


Tabla 3.43 Diagrama de recorrido URBANO

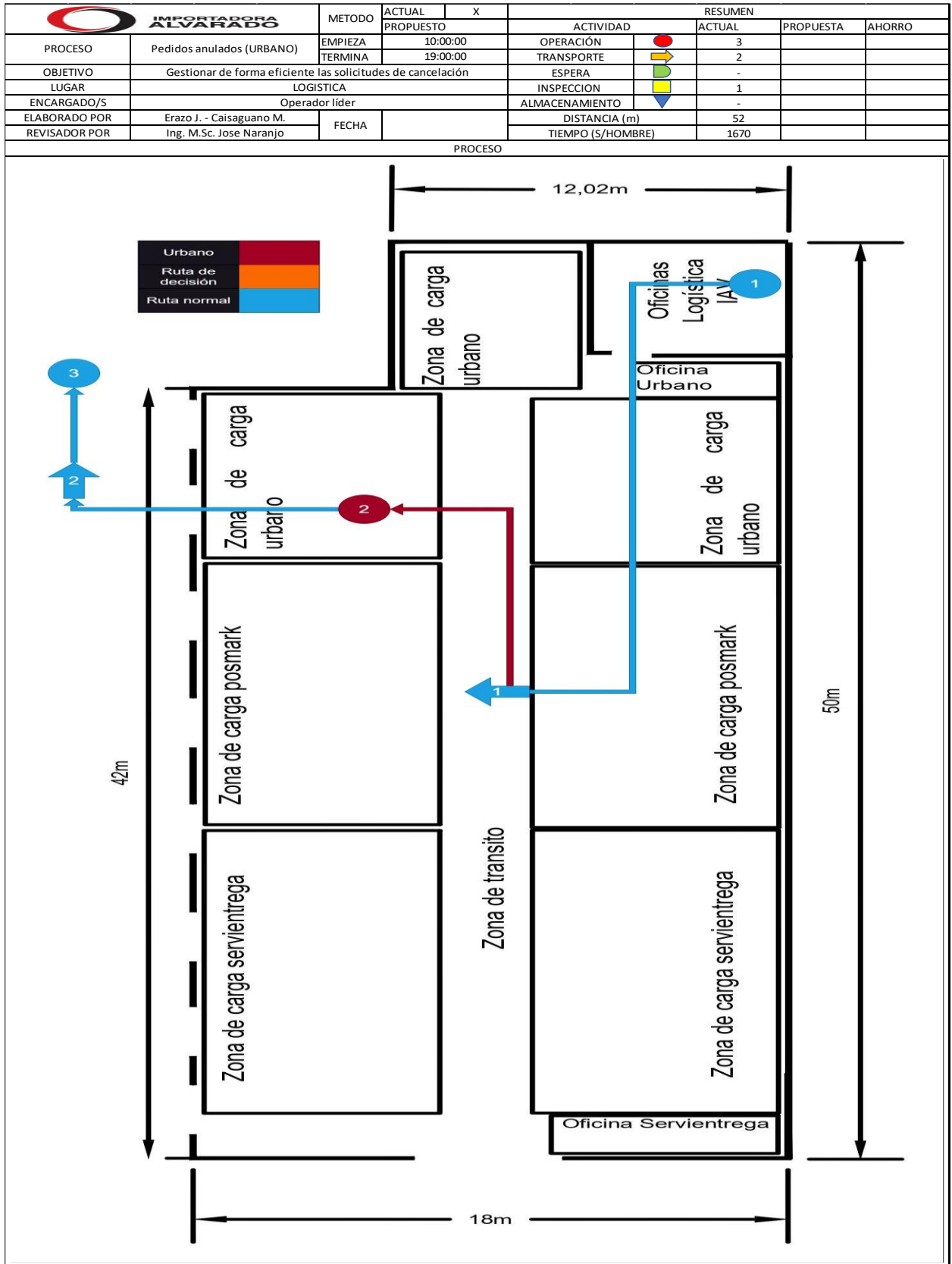
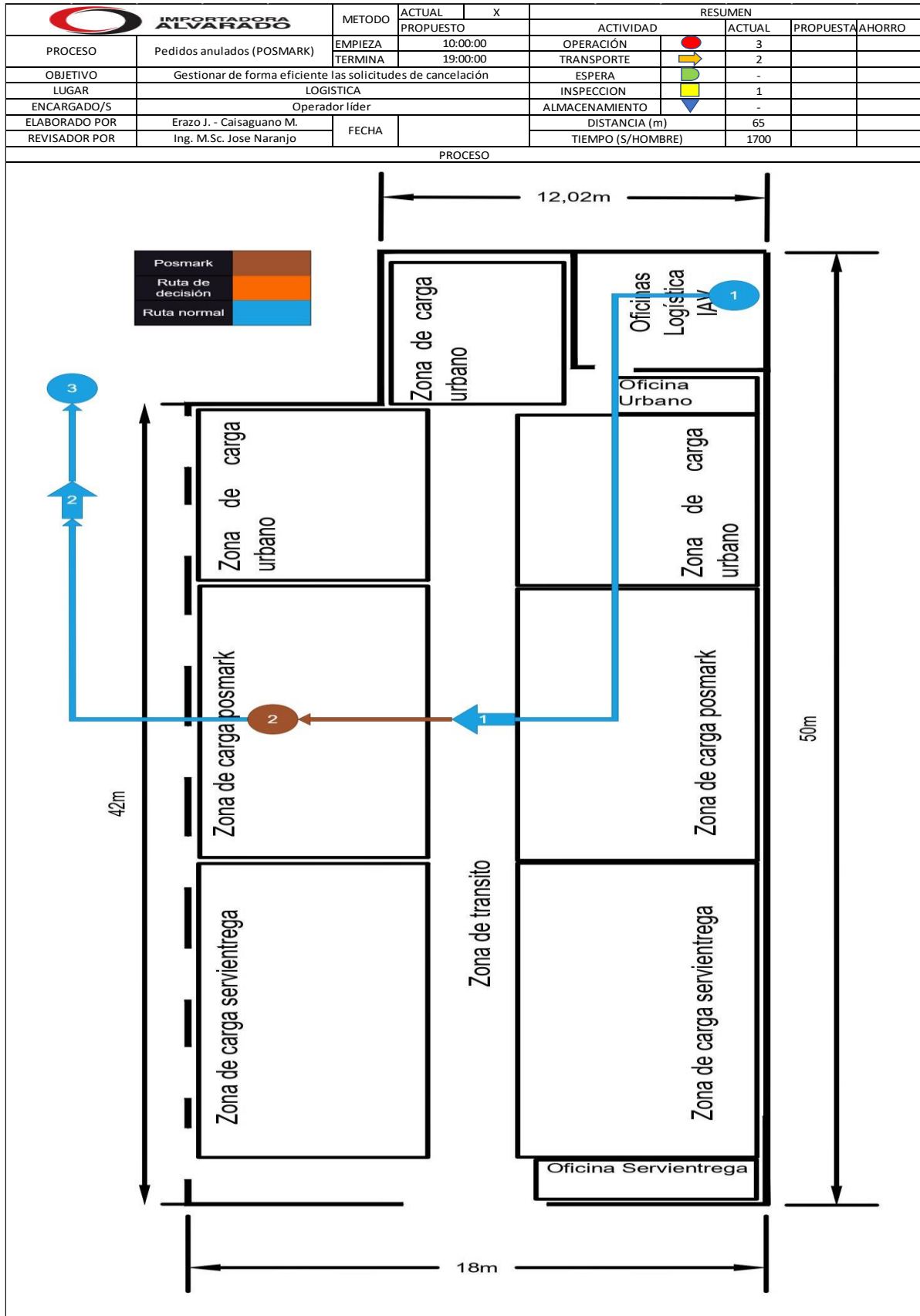


Tabla 3.44 Diagrama de recorrido POSMARK



3.3.3.3 Tercera actividad

Se procedió a elaborar una propuesta de manual de procesos detallando de forma general los procesos que se desarrollan en el área de logística, los responsables, códigos de los procesos, etc. **Anexo**

3.3.4 Análisis y discusión del tercer objetivo

3.3.4.1 Primera Actividad

Se realizó una propuesta de manual de procedimientos en la cual se detalla a profundidad las actividades de cada proceso, los responsables de las mismas, los recursos empleados, las distintas entradas y salidas de cada uno de los procesos que se desarrollan dentro del área de logística. **Anexo**

3.4 EVALUACION TÉCNICO, SOCIAL, AMBIENTAL Y/O ECONOMICA:

3.4.1 Evaluación Técnica

El actual proyecto es de gran importancia para la empresa Importadora Alvarado Cía. Ltda. el cual está centrado específicamente en el área de logística, se cumplió con el objetivo el cual fue realizar el levantamiento de procesos. La importancia de poseer procedimientos precisos y eficientes para manejar las cargas, cargar los camiones, retirar pedidos del almacenamiento y gestionar los pedidos cancelados en Importadora Alvarado. Establecer adecuadamente estos procesos tendrá un impacto significativo en la optimización de las actividades logísticas, la reducción de errores y la garantía de un flujo de trabajo más fluido y efectivo dentro del área. Además, estos procedimientos establecerán una base sólida para monitorear y mejorar continuamente las prácticas logísticas, permitiendo al área adaptarse con agilidad a las exigencias del mercado y mantener altos niveles de satisfacción del cliente.

3.4.2 Evaluación social

La evaluación social realizada dentro del área logística en Importadora Alvarado destaca la importancia de tener procedimientos claros y eficientes, lo que puede mejorar el bienestar de los empleados al reducir el estrés y la frustración.

3.4.3 Evaluación ambiental

En términos de impacto ambiental al manejar una gestión logística más eficiente podría conllevar a reducir el consumo de recursos y optimizar el uso de transporte lo cual ayudaría a disminuir la contaminación al medio ambiente.

3.4.4 Evaluación económica

Al tener procesos bien definidos y documentados ayudan a que los miembros quienes desempeñan sus labores dentro del área tengan muy en claro las actividades que deben cumplir en su puesto de trabajo lo cual para la empresa sería beneficioso ya que el tiempo de respuesta que tendrá el personal será óptimo y los despachos de pedidos se agilizarían.

4 CONCLUSIONES DEL PROYECTO

4.1 CONCLUSIONES

- El análisis del estado actual del área de logística reveló una serie de desafíos y oportunidades de mejora significativas. Se identificó una falta de cohesión en los procesos documentados, lo que resultaba en retrasos en el flujo de trabajo. Además, se observaron deficiencias en la coordinación entre los diferentes departamentos involucrados en la logística, lo que generaba problemas de comunicación y dificultades en la toma de decisiones. Este análisis resalta la necesidad urgente de implementar medidas para optimizar la gestión logística y mejorar la eficiencia operativa de la importadora.
- La identificación de los procesos del área de logística permitió obtener una visión general de las actividades y tareas involucradas en la gestión del flujo de trabajo. Se identificaron diversos procesos, cada uno con sus respectivos subprocesos. Este análisis exhaustivo sienta las bases para una documentación precisa y completa de los procesos logísticos al emplear las herramientas de calidad que fueron esenciales para detallar y evidenciar cada uno de las etapas a la cuales son sometidos los elementos que se tratan dentro del espacio logístico, facilitando así su comprensión para con ello poder preparar al personal tanto nuevo como personal que forman parte de la empresa en tiempo considerable en la organización.
- El desarrollo del manual de procedimientos representa un aspecto crucial en el proceso de levantamiento de información de los procesos logísticos. Este documento proporciona una guía detallada y estructurada para la ejecución de cada tarea y actividad dentro del área de logística las cuales se determinaron empleando el método de cascada, el mismo que permitió desarrollar la investigación por etapas ya que la estructura que posee es empezar la actividad y terminarla en su totalidad debido a esto no se permite regresar a la fase terminada. Al establecer normas y protocolos claros, el manual de procedimientos promueve la coherencia, la eficiencia y la calidad en la ejecución de las operaciones logísticas. Además, sirve como una herramienta invaluable para la

formación y capacitación del personal, garantizando la uniformidad en la aplicación de los procesos en toda la organización.

4.2 RECOMENDACIONES

- Proponer la implementación de tecnologías y herramientas que pueden mejorar la eficiencia y la gestión de los procesos.
- Dar capacitaciones de manera periódica acerca del flujo de trabajo en el área.
- Elaborar KPIs para tener un mejor control acerca de los tiempos de entrega, costos operativos, etc.
- Analizar la importancia de establecer medidas de desempeño, las que tiene que estar alineados con los objetivos estratégicos de la empresa.
- Contemplar la elaboración de un estudio de tiempos y movimientos para mejorar el rendimiento.

BIBLIOGRAFÍA

- [1] G. Quishpe Haro, “Levantamiento de proceso para elaboración de trámites mediante la herramienta BPM bonita soft en el departamento financiero del gobierno autónomo descentralizado municipal, baños de agua santa”, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, 2020.
- [2] D. Vargas Torres y S. Muyulema Garcés, “Levantamiento de procesos y procedimientos de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo: en el ámbito del vicerrectorado académico”, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, 2020.
- [3] J. Fernández Murillo, “Levantamiento y estandarización de procesos administrativos en JAFERS para una propuesta de mejoramiento de la estructura organizacional”, Universidad Internacional del Ecuador, Quito, 2022.
- [4] A. Lindao Bohorquéz y M. Cardenas Medina, “Levantamiento y diseño de procesos misionales en la organización red de educadores del Ecuador año 2022”, Universidad de Guayaquil, Guayaquil , 2022.
- [5] Leyva Molina N. y Ramirez Alfonso L., “Levantamiento de procesos y procedimientos de la empresa Aviles confecciones S.A.S basado en la NTC 9001:2015”, Universidad de Ibagué, Ibagué, 2019.

- [6] F. Duque Aldaz, H. Pérez Benítez, J. Fierro Aguilar, E. Pazán Gómez, y G. Tobar Farías, *Las 7 herramientas básicas de la calidad*, Primera. Babahoyo, 2018.
- [7] J. Beltrán Sanz, M. Carmona Calvo, R. Carrasco Pérez, M. Rivas Zapata, y F. Tejedor Panchon, “Guía para una gestión basada en procesos”. 2004.
- [8] E. X. Benavídez Vera, E. M. Segarra Farfán, E. Colina-Morles, L. C. Siguenza-Guzman, y R. N. Arcentales-Carrión, “Levantamiento de procesos como base para la aplicación de sistemas de costeo basado en actividades en empresas de ensamblaje”, *Revista Economía y Política*, vol. XV, núm. 30, pp. 40–71, jul. 2019, doi: 10.25097/rep.n30.2019.03.
- [9] A. Gonzáles Carvajal, J. Mancera Vanegas, y M. Zurita Parrales, “Diseño de un manual de procesos para la empresa Cornejo & Iglesias asociadas S.A.”, 2020.
- [10] J. Carrasco Bravo, *Gestión de Procesos*. Santiago de Chile: Editorial Evolución S. A., 2009.
- [11] Instituto Uruguayo de Normas Técnicas, *Herramientas para la mejora de la calidad*. Montevideo, 2009. [En línea]. Disponible en: www.unit.org.uy
- [12] Oficina general de plantamiento y presupuesto, “Guía para la Implementación de la gestión por procesos”. 2021.
- [13] Jaramillo Palacios F., “Expandir la metodología para el levantamiento de procesos de la superintendencia de telecomunicaciones”, Quito, 2013.
- [14] Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, *PROPUESTAS METODOLÓGICAS PARA EL LEVANTAMIENTO Y MODELAMIENTO DE PROCESOS*. Santiago, 2016.
- [15] Bizagi, “Una Plataforma para todos los procesos Guía de usuario”, 2021.
- [16] bizagi Suite, “Una Plataforma para todos los procesos Guía de usuario”, 2021.
- [17] BizAgi, “bizagi”, 2021.
- [18] M. DE Educación Y Formación Profesional y P. Jorge Vázquez Fernando para INTEF, “Draw.io: mucho más que mapas mentales”, 2020. [En línea]. Disponible en: <https://intef.es>
- [19] Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura, “Guía para la elaboración de diagramas de flujo de los procesos institucionales”. 2022.
- [20] Gómez Iván, M. Guerrero Carrasco, G. Martínez Vanoni, A. Gómez ríos, y J. Zapata Cortés, *Administración de Operaciones*, Primera. Guayaquil, 2020.
- [21] R. Sanchis Gisbert, “Diagramación de Procesos”. Valencia, 2020.
- [22] A. Ramírez Sandoval, *Cuadernillo de ejercicios de diagramas de recorrido y bloques*. Estado de México, 2013.

- [23] E. Yacuzzi, D. Pinchuk, R. Wood, y S. Kakazu, *Diseño de un layout de planta : Marmicoc Argentina SA*, Primera. Buenos aires: Univ. del CEMA, 2009.
- [24] A. Gonzáles Carvajal, J. Mancera Vanegas, y M. Zurita Parrales, “Diseño de un manual de procesos para la empresa cornejo & Iglesias asociadas S.A.”, 2020.
- [25] Universidad Nacional Autónoma de México, *Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos*, Primera Edición. 1994.
- [26] D. De Organización, G. Técnica, P. La, E. De, y M. De Procedimientos, “GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS”, jun. 2004.
- [27] R. Togra Pacheco, ““Diseño de un manual de procesos para la empresa industrial, Mecánica de Precisión Lemas del Pacifico, Meprelpa S,A,”” Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, 2015.
- [28] J. García Regalado y J. Bermeo Pacheco, *Logística Empresarial*, Primera. Machala, 2018.
- [29] L. Mora García, *Gestión Logística Integral*. Bogota, 2010.
- [30] Salazar Espinoza A., “Proyecto de importación y comercialización de repuestos automotrices para la empresa ‘Rodamientos Salazar’ de la ciudad de Latacunga en época de pandemia desde el mercado internacional Beijing – China.”, 2022.

ANEXOS



CERTIFICACIÓN DE INFORME DE SIMILITUD

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación con el tema: "Levantamiento de procesos en el área de logística de la empresa Importadora Alvarado " de Caisaguano Mullo Edison Mauricio y Erazo Dias Jonathan Mauricio, de la carrera de Ingeniería Industrial, remito la captura de pantalla del reporte del sistema de reconocimiento de texto Compilation, con un porcentaje de coincidencia de 3%; y, expreso una vez más, mi conformidad en cuanto a la dirección del trabajo de titulación.

ZTESIS_LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LOGÍSTICA

3% Textos sospechosos

3% Similitudes
< 1% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas
< 1% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: ZTESIS_LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LOGÍSTICA.docx	Depositante: MEDARDO ANGEL ULLOA ENRIQUEZ	Número de palabras: 17.501
ID del documento: 790a02cb240ab3503854b3473c08d05aba408d1e	Fecha de depósito: 27/2/2024	Número de caracteres: 118.340
Tamaño del documento original: 6,19 MB	Tipo de carga: Interface	fecha de fin de análisis: 27/2/2024

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Latacunga, Marzo 2024

Ing. Mg. José Ezequiel Naranjo Robalino
C.C: 1804710463
TUTOR



2TESIS_LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LOGÍSTICA



Nombre del documento: 2TESIS_LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LOGÍSTICA.docx
ID del documento: 790a02cb240ab3503854b3473c08d05aba408d1e
Tamaño del documento original: 6,19 MB

Depositante: MEDARDO ANGEL ULLOA ENRIQUEZ
Fecha de depósito: 27/2/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 27/2/2024

Número de palabras: 17.501
Número de caracteres: 118.340

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	www.iav.com.ec Importadora Alvarado - POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INT... http://www.iav.com.ec/article/32/politica-del-sistema-de-gestion-integral	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (109 palabras)
2	repositorio.uta.edu.ec https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18531/1/T31581.pdf 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (93 palabras)
3	www.iav.com.ec Importadora Alvarado - Inicio http://www.iav.com.ec/	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (65 palabras)
4	TESIS_ANALUISA_ANDRANGO_2023.pdf TESIS_ANALUISA_ANDRANGO_20... #9651ac El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (46 palabras)
5	repositorio.utc.edu.ec http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/8045/3/PI-001773.pdf.txt	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (38 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.utc.edu.ec http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/6768/6/T-001555.pdf.txt	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (26 palabras)
2	Documento de otro usuario #d913c5 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (12 palabras)
3	Documento de otro usuario #182299 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)
4	repositorio.uta.edu.ec Repositorio Universidad Técnica de Ambato: Levantamien... https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/30727	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (18 palabras)
5	dialnet.unirioja.es https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8504203.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (24 palabras)

Fuente mencionada (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.


1 <https://intef.es>

IMPORTADORA ALVARADO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE IMPORTADORA ALVARADO



**IMPORTADORA
ALVARADO**

IMPORTADORA ALVARADO		CODIGO: IAV-MP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA	VERSIÓN: 0.0
		DOCUMENTO: DOC-01

EMPRESA “IMPORTADORA ALVARADO”

1. Objetivo

Asegurar que la mercadería sea enviada a los clientes de manera oportuna, completa y en condiciones óptimas, garantizando así la adecuada entrega de los pedidos.


Definir de manera precisa una serie de pasos y criterios para llevar a cabo la asignación de carga.

2. Alcance


Este manual aplica para detallar las actividades que se llevan a cabo en el área de logística de la empresa Importadora Alvarado. La cual comprende el embarque distribución y entrega de pedidos de autopartes.

3. Glosario de terminos

- **Picado:** Actividad con la cual se realiza la lectura del código QR de la etiqueta que se coloca en cada bulto.
- **Void:** Es un adhesivo de seguridad con el cual se puede verificar si un elemento fue manipulado.
- **Proceso:** Hace referencia a una secuencia de pasos o acciones interconectadas y estructuradas que se ejecutan con la finalidad de alcanzar un resultado específico.
- **Procedimiento:** Se describe como una serie detallada y ordenada de pasos o acciones específicas que deben seguirse de manera sistemática para llevar a cabo una tarea o alcanzar un objetivo.
- **Subproceso:** Hace referencia a una secuencia de pasos o acciones particulares que constituyen una parte integrante de un proceso más extenso.
- **Gestión:** Hace referencia a un conjunto de procesos y su ejecución teniendo como objetivo la planificación, coordinación y supervisión de los recursos, el personal las operaciones de la organización para lograr cumplir con los objetivos planteados.
- **Nota de entrega:** Es un comprobante comercial empleado para documentar la entrega de bienes o servicios de un proveedor a un cliente. Incluye detalles específicos sobre los productos o servicios entregados, la cantidad, la fecha de entrega, y otros aspectos importantes. Generalmente, esta nota acompaña a la mercancía o servicio, sirviendo como evidencia de la transacción.

IMPORTADORA ALVARADO		CODIGO: IAV-MP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA	VERSIÓN: 0.0
		DOCUMENTO: DOC-01

- **Manual:** Es un documento escrito que brinda información detallada sobre la ejecución de tareas específicas, el manejo de equipos y cumplir con procedimientos. Este tipo de documentos se utiliza en diferentes entornos.
- **Bahía:** Sitio destinado para la ubicación de mercadería y su posterior embarque y traslado.
- **Bulto:** Hace referencia a un paquete o grupo de objetos que están empaquetados, envueltos o colocados juntos en un solo contenedor.
- **Digitador:** Es el responsable de ingresar datos en un sistema informático.
- **Cronograma:** Consiste en una representación visual y minuciosa de las tareas, actividades o eventos programados a lo largo de un periodo de tiempo determinado. Su aplicación principal se encuentra en la gestión de proyectos, donde facilita la visualización y organización de las diversas actividades, junto con sus fechas de inicio y término.
- **Ruta:** Indica la secuencia de paradas o ubicaciones que debe seguir un vehículo o una operación para alcanzar sus objetivos.
- **Consolidar:** Unificar objetos para reducir su cantidad.
- **HandHeld:** Dispositivo que permite hacer referencia a dispositivos electrónicos portátiles que se pueden sostener y manejar con una sola mano. Estos dispositivos son típicamente pequeños y ligeros, diseñados para facilitar su transporte. Algunos ejemplos comunes de dispositivos handheld incluyen teléfonos inteligentes, tabletas, asistentes digitales personales (PDA) y lectores de códigos de barras portátiles.
- **Check List:** Consiste en una enumeración detallada de elementos, tareas o verificaciones que requieren revisión, ejecución o consideración. Su función principal es servir como una herramienta de control para garantizar que todas las actividades o elementos esenciales estén adecuadamente completos y en el orden requerido.
- **Política:** Se refiere a un conjunto de principios, reglas y normas que guían las decisiones y acciones de la organización.
- **Devolucion:** Hace referencia al procedimiento mediante el cual un cliente devuelve los productos o mercancías que adquirió previamente. Estas devoluciones pueden tener lugar por diversas razones, como la insatisfacción del cliente, la recepción de productos defectuosos, errores en el proceso de envío u otras circunstancias que motiven al cliente a querer retornar los productos.

IMPORTADORA ALVARADO		CODIGO: IAV-MP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA	VERSIÓN: 0.0
		DOCUMENTO: DOC-01

4. Acrónomimos

SIAV: Sistema de Importadora Alvarado Vásconez.

SRI: Servicio de rentas Internas.

5. Desarrollo del manual

Este Manual de Procesos brinda una visión detallada de las operaciones fundamentales del área de logística de la empresa Importadora Alvarado. Diseñado como una guía práctica, su propósito es proporcionar las herramientas necesarias para llevar a cabo tareas de manera eficiente y coherente.

5.1. Empresa Inimportadora Alvarado – Área logística


Dentro de esta área se realiza el embarque y la distribución de autopartes tanto a nivel provincial e interprovincial con vehiculos pertenecientes a la empresa y empresas tercerizadas para de esta forma avastecer a los clientes de manera puntual cumpliendo con proveer repuestos de calidad y en buenas condiciones.

5.2. Reseña historica

José Ernesto Alvarado y Gladys Lascano, con una visión comprometida para lograr lo que parece imposible, fundaron IMPORTADORA Alvarado Vascones en 1958 como un modesto negocio de repuestos automotrices en Ambato. A lo largo de los años, la empresa experimentó una transformación significativa, obteniendo su reconocimiento legal en 1986 y consolidándose como Compañía Limitada.

Desde el 2001, IMPORTADORA Alvarado implementó cambios fundamentales, incorporando un sistema contable integrado y desarrollando instalaciones avanzadas en Samanga. La siguiente década fue testigo de eventos clave, como la transición al sistema ERT Microsoft Dynamics GP en 2010 y la introducción de una plataforma web transaccional. En 2012, la empresa formalizó sus estructuras y niveles estratégicos mediante la instauración de un gobierno corporativo. En 2018, con un enfoque en infraestructura y tecnología, optimizó su sistema de almacenaje y logística, mientras que 2022 marcó el lanzamiento de la Aplicación para Cobros en Línea.

En la actualidad, IMPORTADORA Alvarado se destaca, figurando entre las 500 principales del país y las 10 más grandes de Tungurahua. Su liderazgo en la importación y distribución de repuestos automotrices refleja un asombroso crecimiento respaldado por la satisfacción del cliente y el talento de su equipo.

IMPORTADORA ALVARADO		CODIGO: IAV-MP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA	VERSIÓN: 0.0
		DOCUMENTO: DOC-01

5.3. Misión

Somos una empresa líder con gran trayectoria, en importación y comercialización de autopartes, alta variedad de productos alternos y originales, con cobertura nacional, asesoría comercial personalizada y un equipo humano altamente calificado.

5.4. Visión

Seremos el mayor proveedor de autopartes en el país, con presencia en la región Andina, enfocados en clientes mayoristas, reconocidos por la calidad en nuestra gestión, con un equipo humano comprometido.

5.5. Valores empresariales

Enfoque de servicio: Por nuestra iniciativa, vamos más allá de lo esperado, para solucionar los problemas y brindar el mejor servicio al cliente.

Honestidad: Realizamos siempre una gestión transparente, respetando nuestras políticas y todas las leyes.

Responsabilidad: Llevamos siempre a cabo nuestras tareas con cuidado y atención, reflexionando en las consecuencias que podrían tener.

Trabajo en equipo: Avanzamos de la mano para alcanzar objetivos comunes, con respeto a los demás y poniéndonos en sus zapatos.

5.6. Lineamientos estratégicos


- Incrementar el volumen de facturación
- Incrementar Participación de mercado
- Incrementar la rentabilidad del negocio
- Ganar reconocimiento nacional por la gestión empresarial
- Ganar reconocimiento nacional por la gestión humana

5.7. Política de Gestión Integral

El compromiso de IMPORTADORA ALVARADO CÍA. LTDA. es la importación y distribución de repuestos y accesorios automotrices, cumpliendo con los requisitos de nuestros clientes y la normativa vigente. Para ello, asignamos los recursos para el funcionamiento de nuestro sistema Integrado de gestión orientado a la prevención de la contaminación, riesgos y enfermedades en el trabajo, al control de los aspectos ambientales y al desarrollo de una cultura de mejoramiento continuo.

5.8. Política de calidad

Políticas, normas y regulaciones de la planificación de rutas del área logística

IMPORTADORA ALVARADO		CODIGO: IAV-MP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA	VERSIÓN: 0.0
		DOCUMENTO: DOC-01

Normas de calidad .- Importadora Alvarado brinda una calidad de alto nivel en cuanto a su mercadería llevando a cabo un cumplimiento estricto con las siguientes normas con las cuales trabaja dentro del mercado para cumplir con las demandas y necesidades de los clientes.

- Norma ISO 9001
- Norma ISO 14001
- Norma ISO 45001

El jefe de logística determina oportunamente los viajes que se procederá a realizar al día siguiente.

El asistente de logística deberá notificar las rutas al chofer.

Objetivos de la gestión de carga

Colocar la mercadería solicitada por los clientes en los distintos transportes de la empresa de una manera ordenada para una correcta entrega.

Políticas, normas y regulaciones de la gestión de carga del área logística

- Norma ISO 9001
- Norma ISO 14001
- Norma ISO 45001

Todo vehículo debe ingresar con el tanque de combustible lleno, de acuerdo al documento de check list.

El personal de Seguridad Física al momento del ingreso del vehículo a las instalaciones de la empresa debe controlar el kilometraje, la hora de llegada y que el tanque de combustible esté lleno (tablero del vehículo)

El chofer deberá respetar los horarios (hora de salida y llegada) de tiempo de rutas.


El chofer deberá entregar al departamento de logística todas las notas de entrega de la mercadería distribuida a los clientes, en el que se indique el nombre y número de cédula de la persona que recibe la mercadería, además de la hora de entrega.

El chofer tiene la obligación de traer la mercadería que sea para el departamento de devoluciones.

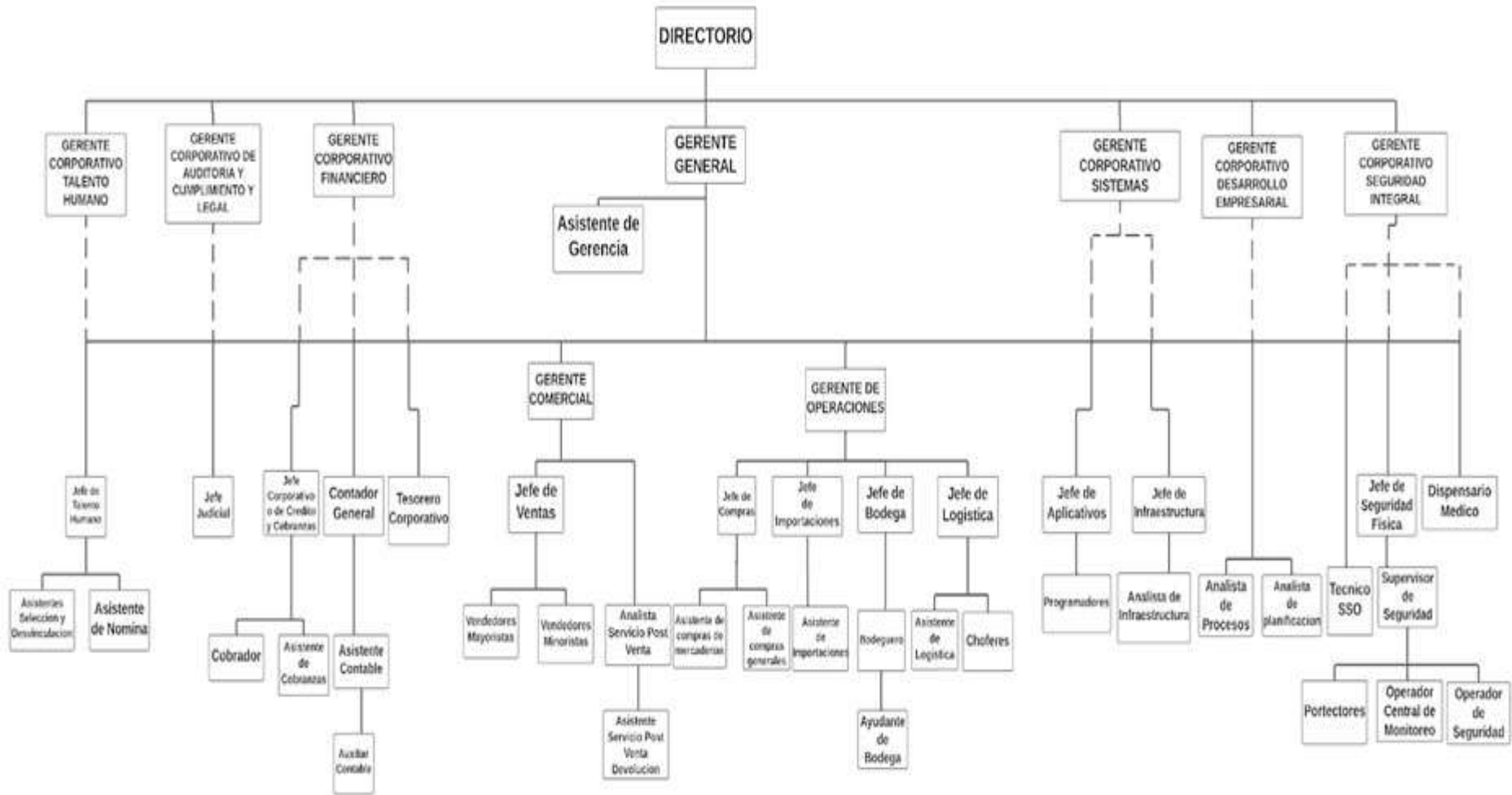
El chofer deberá acogerse al cronograma de mantenimiento preventivo de los vehículos.


Objetivo de la carga de camiones

Dar a conocer al personal de logística de matriz, incluido los tercerizados, las directrices y pasos a seguir para la recepción, revisión, embarque y entrega adecuada en los vehículos de transporte de los productos.

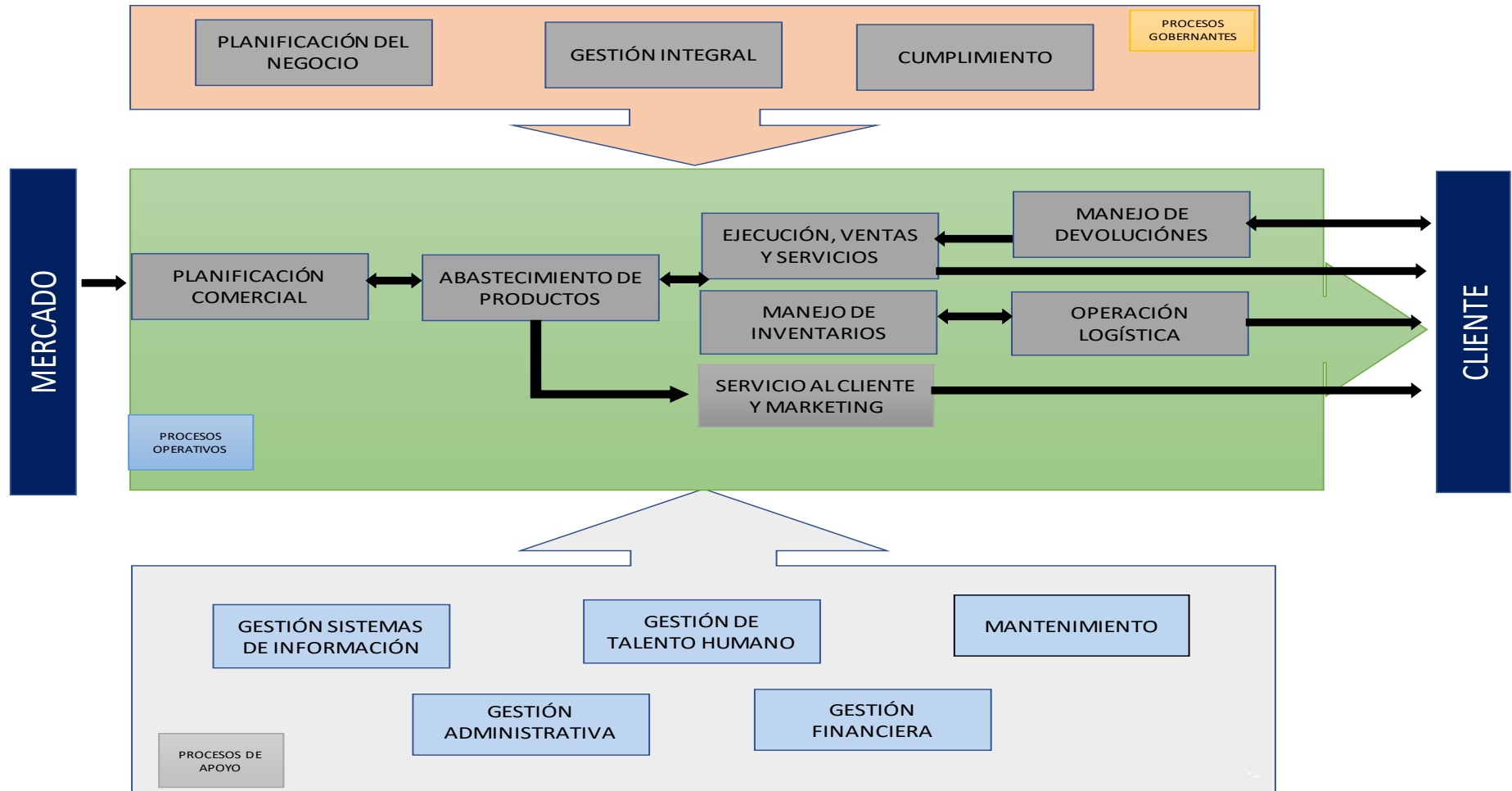
IMPORTADORA ALVARADO		CODIGO: IAV-MP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA	VERSIÓN: 0.0
		DOCUMENTO: DOC-01


5.9. Organigrama funcional de la empresa



IMPORTADORA ALVARADO		CODIGO: IAV-MP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA	VERSIÓN: 0.0
		DOCUMENTO: DOC-01

5.10. Mapa de procesos



IMPORTADORA ALVARADO		CODIGO: IAV-MP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA	VERSIÓN: 0.0
		DOCUMENTO: DOC-01

6. Control de documentos

6.1. Responsabilidad de documentos

Se emplea una lista principal de documentos para la administración del sistema documental en toda la organización. Únicamente los documentos incluidos en la lista principal son considerados válidos y pueden ser compartidos internamente.

Cada proceso cuenta con un responsable designado, cuya responsabilidad consiste en proporcionar copias controladas a todas las áreas de la empresa. Si el encargado del proceso determina la necesidad de actualizar o modificar el formato de un documento, deberá aprobar y actualizar el documento correspondiente en la lista principal. Esto implica considerar la distribución adecuada, el tratamiento en curso y la comunicación a las partes interesadas.

6.2. Control de documentos

La persona encargada de la documentación se encargará de actualizar el documento, modificar su versión y distribuirlo una vez que los cambios propuestos por la persona responsable de cada área sean aceptados. En caso de que existan documentos obsoletos, se eliminarán para evitar su uso indebido. La base de datos se actualizará con la última versión publicada, y el gestor documental registrará y mantendrá los cambios en la información.

Los cambios en los documentos y la adopción de nuevas versiones deberán ser notificados cuando sea necesario, y la lista principal de documentos se actualizará de manera periódica.

6.3. Elaboración de documentos


Este documento servirá como referencia de estilo y presentación para el formato. Algunas de las funciones actuales incluyen:


Tamaño y tipo de letra: 12 puntos – Times New Roman

Margen: superior 3cm, izquierdo 3 cm, inferior 2 cm, derecho 2 cm.

Interlineado: 1,5 puntos.

A continuación el siguiente cuadro deberá ser utilizado por cada página del documento del manual de procesos.

IMPORTADORA ALVARADO		CODIGO: XX-YY-ZZ
	MANUAL DE PROCESOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA	VERSIÓN: 0.0
		DOCUMENTO:

IMPORTADORA ALVARADO		CODIGO: IAV-MP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA	VERSIÓN: 0.0
		DOCUMENTO: DOC-01

Al finalizar la edición del documentos se debera utilizar el siguiente pie de pagina.

ELABORADO POR: Edison Caisaguano Jonathan Erazo	REVISADO POR: Ing. Mg. Jose Naranjo	APROBADO POR: Econ. Carlos Mencías
--	---	--

Codigo: La organización de los códigos alfabéticos asignados sigue la siguiente estructura.

XX-YY-ZZZ

Para lo cual se caracteriza de la siguiente manera:

XX: Estos caracteres hace referencia al área.


YY: Hace referencia al nombre del porceso.

ZZZ: hace referencia al subproceso.

- En caso de que el nombre del proceso sea una palabra, se formará utilizando las tres primeras letras de dicho proceso.
- Si el nombre del proceso está formado por dos palabras, el código estará compuesto por las dos primeras letras de la primera palabra y la letra inicial de la segunda palabra.
- Si el nombre del proceso esta formado por más de dos palabras, se utilizará la primera letra de cada palabra hasta un máximo de tres letras para formar el código.

Procesos

Proceso	Subproceso	Código
Asignación de carga	Asignación de rutas y despacho	LO-AC-ARD
Carga de camiones	Recepción de guías, carga, embarque y entrega de pedidos.	LO-CC-RGT
	Embarque y entrega de pedidos	LO-CC-EEP
Política de retiro de bultos ya picados en bahías	Notificación del cliente y comprobación en el sistema	LO-PR-NCC
	Traslado a garita y firma de nota de entrega	LO—PR-TGF

IMPORTADORA ALVARADO		CODIGO: IAV-MP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA	VERSIÓN: 0.0
		DOCUMENTO: DOC-01

Pedidos aulados	Pedidos anulados y despacho	LO-PA-PAD
-----------------	-----------------------------	-----------

Documento: Este se define como el tipo de documento, donde la representación se realiza de forma ordenada de manera numérica, siguiendo la secuencia desde el último documento emitido.

Versión: Al ser una propuesta, estedcumento representa una versión 0.0.


Lista General de Datos			
Tipo de documento	Operadora	Codigo	Versión
Nota de entrega	POSMARK	LO-NE-PK	0.0
	SERVIENTREGA	LO-NE-SE	
	URBANO	LO-NE-UR	
Adhesivo	POSMARK	LO-AD-PK	0.0
	SERVIENTREGA	LO-AD-SE	
	URBANO	LO-AD-UR	
Check List	POSMARK	LO-CL-PK	0.0
	SERVIENTREGA	LO-CL-SE	
	URBANO	LO-CL-UR	

Además del encabezado, se tienen en cuenta los siguientes tipos de documentos.

Tipos de documentos	Códificación
Documento	DOC
Nota de entrega	NE
Check list	CI

Dentro del código denominado como DOC tenemos.


- Reglamentos
- Manuales.

IMPORTADORA ALVARADO		CODIGO: IAV-MP-01
 IMPORTADORA ALVARADO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA	VERSIÓN: 0.0
		DOCUMENTO: DOC-01

- Políticas.
- Procesos.

El manual de procedimientos abarcará los siguientes aspectos:

1. Declaración de la misión del proceso
2. Delimitación del alcance del proceso
3. Identificación de los responsables del proceso
4. Compilación de un glosario de términos
5. Desglose de los elementos del proceso
6. Inclusión de referencias


IMPORTADORA ALVARADO		CODIGO: IAV-MP-01
 IMPORTADORA ALVARADO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA	VERSIÓN: 0.0
		DOCUMENTO: DOC-02

PROCESO DE ASIGNACIÓN DE CARGA




IMPORTADORA ALVARADO


ELABORADO POR: Edison Caisaguano Jonathan Erazo	REVISADO POR: Ing. Mg. Jose Naranjo	APROBADO POR: Econ. Carlos Mencías
--	---	--






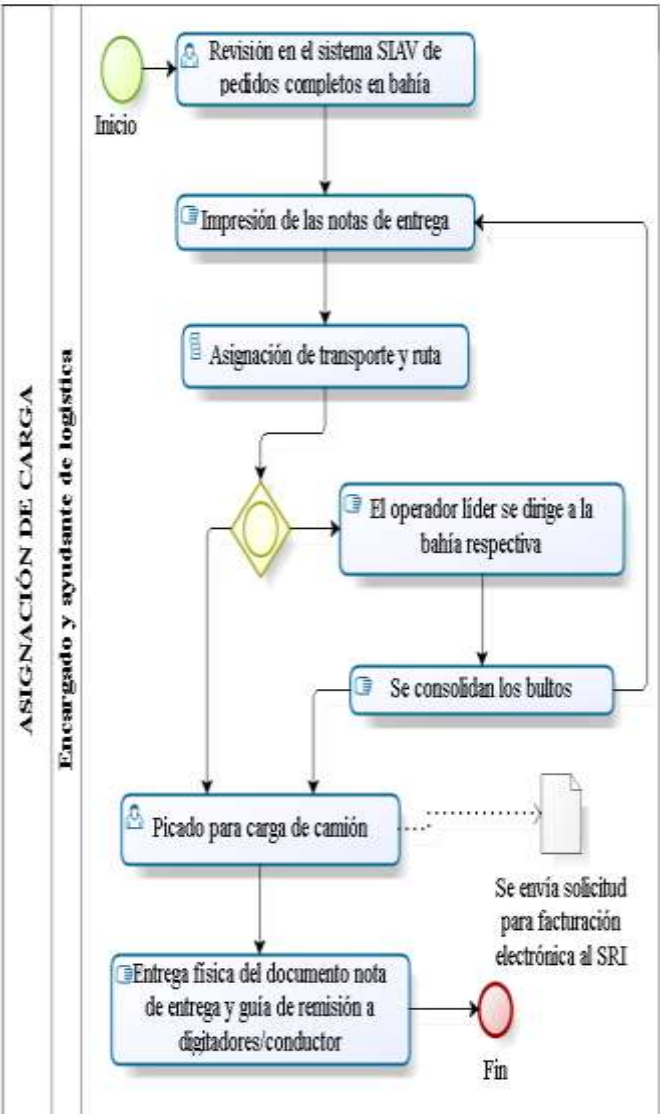
IMPORTADORA ALVARADO		CODIGO: IAV-MP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA	VERSIÓN: 0.0
		DOCUMENTO: DOC-02


Declaración de la misión del proceso		
<p>La misión del proceso de asignación de carga en Importadora Alvarado se centra en garantizar una distribución eficiente y precisa de los envíos. Buscamos asignar cada carga de manera óptima a los vehículos y rutas disponibles, con el objetivo de maximizar la capacidad de carga y reducir los tiempos de espera. Nuestra misión incluye cumplir con los plazos de entrega establecidos, preservar la integridad de la carga y asegurar la satisfacción de nuestros clientes a través de un proceso de asignación transparente y efectivo.</p>		
Delimitación del alcance del proceso		
Inicio de proceso	Fin de proceso	
Revisión del sistema SIAV de pedidos completos en bahía	Entrega física de documentos nota de entrega y guía de resmisión a digitadores/conductor	
Identificación de los responsables del proceso		
Responsable de proceso	Equipo a cargo del proceso	
<p>Encargado de área</p> <p>Garantiza el cumplimiento de los estándares de claridad y eficiencia en la gestión de carga y distribución de pedidos.</p>	<p>Asistente de Encargado de área</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisión en el sistema SIAV de pedidos completos en bahía. ▪ Impresión de notas de entrega. ▪ Entrega física del documento nota de entrega a digitador/conductor. ▪ Coloca las notas de entrega en las bandejas de distribución de ruta. <p>Lider operador (personal de bodega):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Consolidar los bultos en caso de ser necesario. 	
Elementos del proceso		
Asignación de carga		
Recursos	Entradas	Salidas
Computadoras HandHeld Impresora	Confirmación de llegada del pedido mediante sistema	Notas de entrega
Documentos	Proveedores	Clientes

IMPORTADORA ALVARADO		CODIGO: IAV-MP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA	VERSIÓN: 0.0
		DOCUMENTO: DOC-02

LO-NE-PK: Logística nota de entrega para POSMARK	Proveedore internos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bodega 	Clienye interno: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conductores
LO-NE-SE: Logística nota de entrega para SERVIENTREGA		
LO-NE-UR: Logística nota de entrega para URBANO		


IMPORTADORA ALVARADO		CODIGO: IAV-MP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA	
	VERSION: 0.0	
		DOCUMENTO: DOC-02

		DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE ASIGNACION DE CARGA	
FECHA DE REALIZACION		DIAGRAMA N°	01
LEYENDA		AREA	LOGISTICA
	INICIO/ FIN	PROCESO	Asignación de carga
	ACTIVIDAD	SUBPROCESO	Asignación de rutas y despacho
	DECISION	ENCARGADO DEL PROCESO	Jefe y asistente de logística
	CONECTOR	Entradas	Nota de entrega
		Recursos	Hand Held-Computadores-Mano de obra
		Salidas	Notas de entrega
Elaborado por:	Erazo J. - Caisaguano E.	Revisado por:	Aprobado por:
ACTIVIDAD	FLUJO		DESCRIPCION
Revisión en el sistema SIAV de pedidos completos en bahía			Se verifica el sistema SIAV los pedidos que ya fueron completados para proceder con la asignación de la carga
Se imprime las notas de entrega			Se imprimen todas las notas de entrega que ya están completados
Asignación de transporte y ruta			Se procede a clasificar las notas de entrega según el transporte y la ruta
El operador líder se dirige a la bahía respectiva			En caso de ser necesario hacer la consolidación de pedidos, el operario líder se dirige a la bahía respectiva
Se consolida los bultos			El operario líder consolida los bultos, después vuelve a imprimir las notas de entrega
Picado para carga de camión			Se realiza el picado del código de la nota de entrega mediante el uso del equipo Hand Held, el sistema emite la solicitud al SRI para enviar la factura electrónica
Entrega física del documento nota de entrega a digitadores/conductor			Se procede a entregar las guías de remisión y notas de entrega a los digitadores/conductores

IMPORTADORA ALVARADO		CODIGO: IAV-MP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA	VERSIÓN: 0.0
		DOCUMENTO: DOC-02

Estrategía	
Para el envío de mercadería por transporte tercerizado, lo coordina directamente el proveedor.	
Referencias	
Normas	Información
Norma ISO 9001	Definir los estándares para la implementación eficaz de un sistema de gestión de calidad en una organización.
Norma ISO 14001	Ofrecer una estructura para que las organizaciones creen e instauren con eficacia un sistema de gestión ambiental.
Norma ISO 45001	Suministrar un marco para el mejoramiento de la seguridad y salud laboral, evitando lesiones y riesgos para la salud asociados al trabajo.
Norma ISO 704:2022	Terminología y lexicografía – Principios y metodos. Establece directrices para crear definiciones y presentar terminos en documentos de temas técnicos y científicos.

ELABORADO POR: Edison Caisaguano Jonathan Erazo	REVISADO POR: Ing. Mg. Jose Naranjo	APROBADO POR: Econ. Carlos Mencías
--	---	--


IMPORTADORA ALVARADO		CODIGO: IAV-MP-01
 IMPORTADORA ALVARADO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA	VERSIÓN: 0.0
		DOCUMENTO: DOC-03

**PROCESO DE CARGA DE CAMIONES
SERVIENTREGA/URBANO**









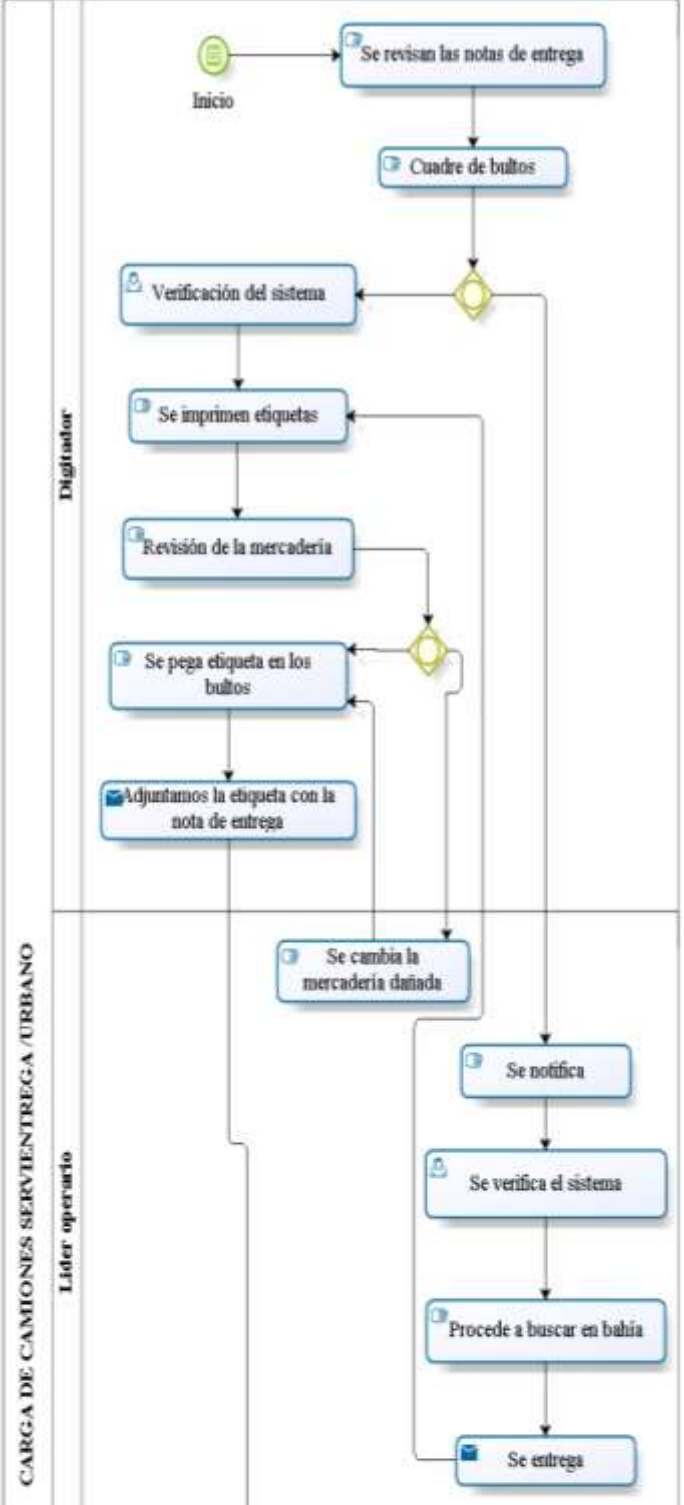
IMPORTADORA ALVARADO


ELABORADO POR: Edison Caisaguano Jonathan Erazo	REVISADO POR: Ing. Mg. Jose Naranjo	APROBADO POR: Econ. Carlos Mencías
--	---	--

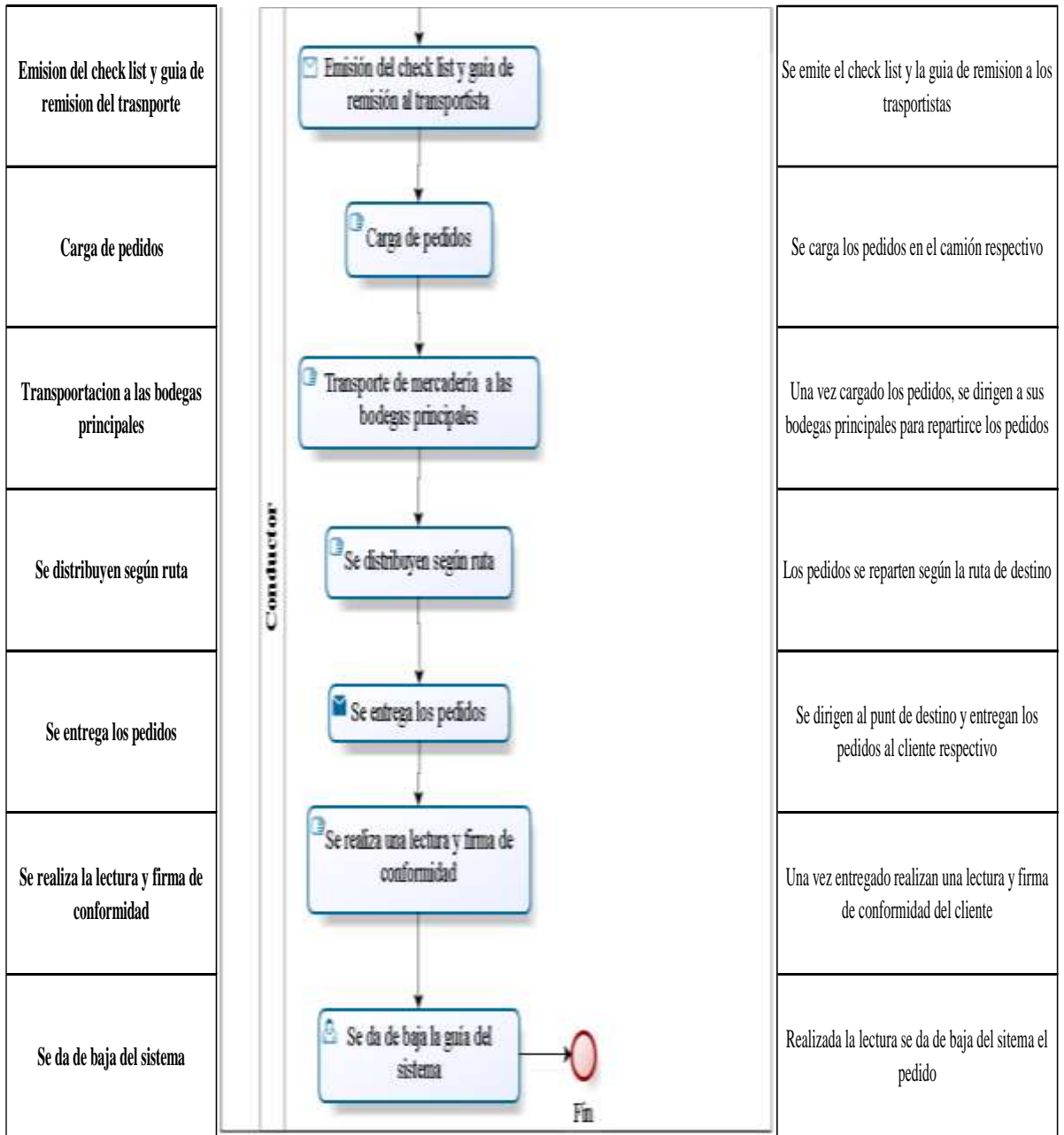
IMPORTADORA ALVARADO		CODIGO: IAV-MP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA	VERSIÓN: 0.0
		DOCUMENTO: DOC-03


Declaración de la misión del proceso		
<p>La misión del proceso de carga de camiones es garantizar una distribución efectiva y precisa de la carga. El enfoque principal es reducir los tiempos de carga, maximizar la capacidad de transporte y preservar la integridad de la mercancía. El objetivo principal es cumplir con los plazos de entrega establecidos, mejorando la eficiencia logística de carga para satisfacer las necesidades de los clientes de manera clara y eficaz.</p>		
Delimitación del alcance del proceso		
Inicio de proceso	Fin de proceso	
Revisión de notas de entrega SERVIENTREGA/URBANO.	Entrega de mercadería a los clientes, posteriormente se da de baja la guía del sistema.	
Identificación de los responsables del proceso		
Responsable de proceso	Equipo a cargo del proceso	
Digitadores <ul style="list-style-type: none"> ▪ Son los responsables de ingresar datos en un sistema informático 	Conductores <ul style="list-style-type: none"> ▪ Transportar el pedido a su lugar de destino. 	
Elementos del proceso		
Asignación de carga		
Recursos	Entradas	Salidas
Computadoras HandHeld Impresora	Confirmación de llegada del pedido mediante sistema	Notas de entrega
Documentos	Proveedores	Clientes
LO-NE-SE: Logística nota de entrega para SERVIENTREGA	Proveedores internos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bodega 	Cliente externo: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Clientes/Vendedores
LO-NE-UR: Logística nota de entrega para URBANO		
LO-CL-PK: Logística Check List de Posmark.		
LO-CL-SE: Logística Check List de SERVIENTREGA.		

IMPORTADORA ALVARADO		CODIGO: IAV-MP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA	VERSIÓN: 0.0
		DOCUMENTO: DOC-03

		DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE ASIGNACION DE CARGA	
FECHA DE REALIZACION		DIAGRAMA N°	02
LEYENDA		AREA	LOGISTICA
	INICIO/ FIN	PROCESO	Carga de camiones SERVIENTREGA/URBANO
	ACTIVIDAD	SUBPROCESO	Recepción de guías, carga, embarque y entrega de pedidos
	DECISION	ENCARGADO DEL PROCESO	Digitadores, choferes y ayudantes
	CONECTOR	ENTRADAS	Nota de entrega
		RECURSOS	Hand Held-Computadores-Mano de obra-Camiones
		SALIDAS	Firma de conformidad del cliente
Elaborado por:	Erazo J. - Caisaguano E.	Revisado por:	Aprobado por:
ACTIVIDAD	FLUJO		DESCRIPCION
Se revisan las notas de entrega			Los transportistas revisan las notas de entrega
Cuadre de bultos			Realizan el cuadro de bultos contabilizando que el numero de bultos esten en las bahias
Verificacion del sistema			Si estan todos los bultos se procede a veerificar el sistema que manejan las terciarias
Se imprimen etiquetas			Imprimen las etiquetas por cada bulto del total del pedido
Revision de la mercaderia			Proceden a revisar el estado de las carrocerias por parte del personal de SERVIENTREGA / URBANO
Se pega etiqueta en los bultos			Si la mercaderia esta en buen estado se pega la etiqueta en cada bulto
Adjuntamos la etiqueta con la nota de entrega			Adjuntamos una etiqueta con la nota de entrega
Se cambia la mercaderia dañada			La mercaderia que no esta en buen estado se procede a cambiar
Se notifica			Si al momento de cuadrar los bultos no se encuentran todos se informa al operario lider
Se verifica el sistema			El lider operario verifica en el sistema en que bahia se encuentra el pedido
Procede a buscar en el area			El operario lider se dirige a buscar el bulto en la bahia
Se entrega			Se entrega en la bahia respectiva


IMPORTADORA ALVARADO		CODIGO: IAV-MP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA	VERSIÓN: 0.0
		DOCUMENTO: DOC-03



IMPORTADORA ALVARADO		CODIGO: IAV-MP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA	VERSIÓN: 0.0
		DOCUMENTO: DOC-04

Estrategias	
Para el envío de mercadería por transporte tercerizado, lo coordina directamente el proveedor.	
Referencias	
Normas	Información
Norma ISO 9001	Definir los estándares para la implementación eficaz de un sistema de gestión de calidad en una organización.
Norma ISO 14001	Ofrecer una estructura para que las organizaciones creen e instauren con eficacia un sistema de gestión ambiental.
Norma ISO 45001	Suministrar un marco para el mejoramiento de la seguridad y salud laboral, evitando lesiones y riesgos para la salud asociados al trabajo.
Norma ISO 704:2022	Terminología y lexicografía – Principios y metodos. Establece directrices para crear definiciones y presentar terminos en documentos de temas técnicos y científicos.

ELABORADO POR: Edison Caisaguano Jonathan Erazo	REVISADO POR: Ing. Mg. Jose Naranjo	APROBADO POR: Econ. Carlos Mencías
--	---	--


IMPORTADORA ALVARADO		CODIGO: IAV-MP-01
 IMPORTADORA ALVARADO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA	VERSIÓN: 0.0
		DOCUMENTO: DOC-04

PROCESO DE CARGA DE CAMIONES POSMARK




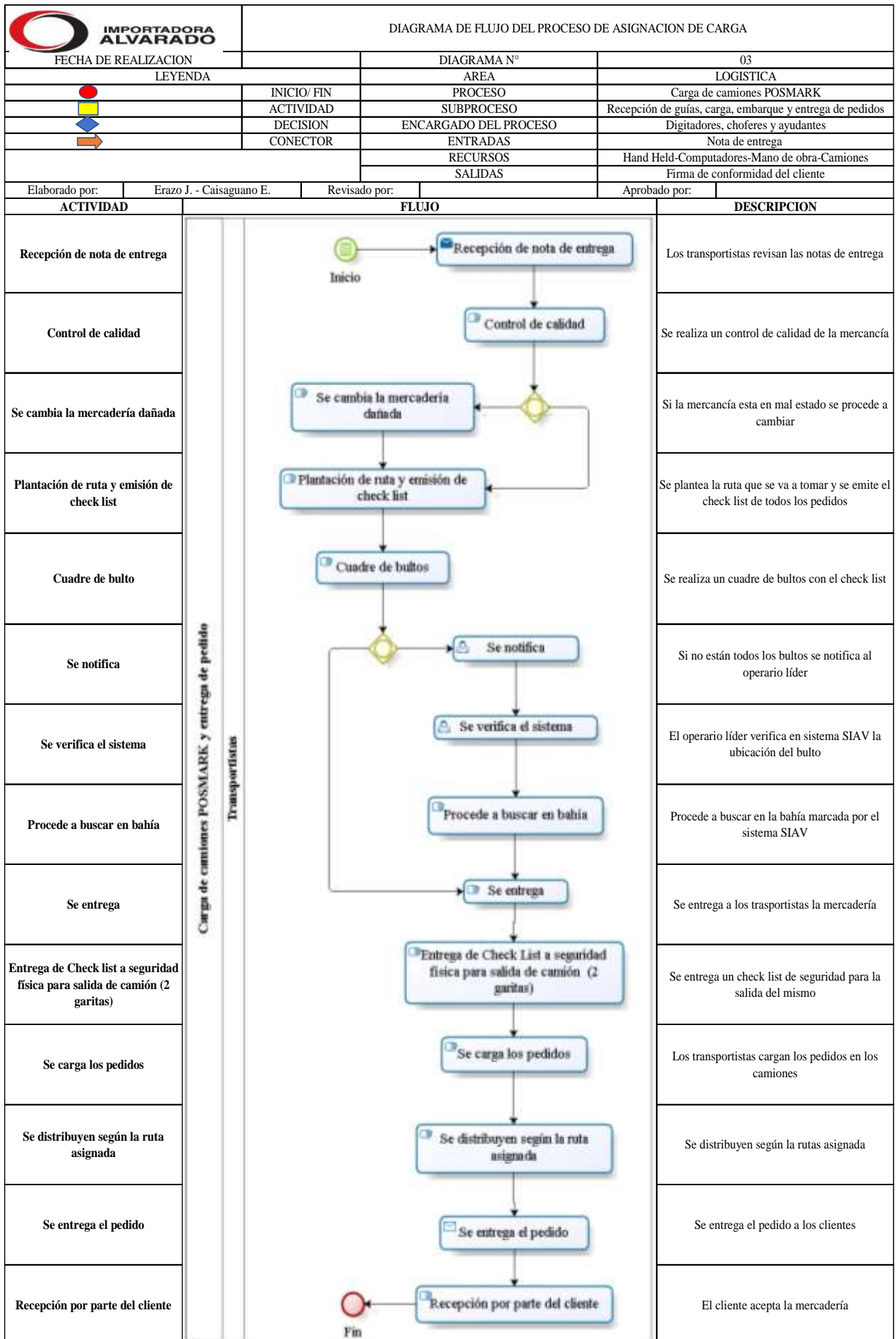
IMPORTADORA ALVARADO


ELABORADO POR: Edison Caisaguano Jonathan Erazo	REVISADO POR: Ing. Mg. Jose Naranjo	APROBADO POR: Econ. Carlos Mencías
--	---	--

IMPORTADORA ALVARADO		CODIGO: IAV-MP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA	VERSIÓN: 0.0
		DOCUMENTO: DOC-04

Declaración de la misión del proceso		
<p>La misión del proceso de carga de camiones es garantizar una distribución efectiva y precisa de la carga en los vehículos asignados, asegurando la óptima utilización de espacio y recursos disponibles. El enfoque principal es reducir los tiempos de carga, maximizar la capacidad de transporte y preservar la integridad de la mercancía. El objetivo principal consiste en cumplir con los plazos de entrega establecidos, mejorando la eficiencia logística de carga para satisfacer las necesidades de los clientes de manera clara y eficaz.</p>		
Delimitación del alcance del proceso		
Inicio de proceso	Fin de proceso	
Emisión de notas de entrega POSMARK	Colocación de etiqueta en los pedidos	
Identificación de los responsables del proceso		
Responsable de proceso	Equipo a cargo del proceso	
Conductores <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se encargan de verificar y embarcar los pedidos en los camiones. 	Conductores <ul style="list-style-type: none"> ▪ Transportar el pedido a su lugar de destino cumpliendo con los tiempos preestablecidos de entrega. Ayudantes <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuda al embarque y entrega de pedidos. 	
Elementos del proceso		
Asignación de carga		
Recursos	Entradas	Salidas
Camion	Nota de entrega	Firma de conformidad del cliente
Documentos	Proveedores	Clientes
LO-NE-PK: Logística nota de entrega para SERVIENTREGA	Proveedores internos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bodega 	Cliente externo: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Clientes/Vendedores
LO-CL-PK: Logística Check List de Posmark.		
LO-AD-PK: Logística Adhesivo de POSMARK		


IMPORTADORA ALVARADO		CODIGO: IAV-MP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA	
	DOCUMENTO: DOC-04	



IMPORTADORA ALVARADO		CODIGO: IAV-MP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA	VERSIÓN: 0.0
		DOCUMENTO: DOC-04

Estrategias	
Para el envío de mercadería por transporte tercerizado, lo coordina directamente el proveedor.	
Referencias	
Normas	Información
Norma ISO 9001	Definir los estándares para la implementación eficaz de un sistema de gestión de calidad en una organización.
Norma ISO 14001	Ofrecer una estructura para que las organizaciones creen e instauren con eficacia un sistema de gestión ambiental.
Norma ISO 45001	Suministrar un marco para el mejoramiento de la seguridad y salud laboral, evitando lesiones y riesgos para la salud asociados al trabajo.
Norma ISO 704:2022	Terminología y lexicografía – Principios y metodos. Establece directrices para crear definiciones y presentar terminos en documentos de temas técnicos y científicos.

ELABORADO POR: Edison Caisaguano Jonathan Erazo	REVISADO POR: Ing. Mg. Jose Naranjo	APROBADO POR: Econ. Carlos Mencías
--	---	--


IMPORTADORA ALVARADO		CODIGO: IAV-MP-01
 IMPORTADORA ALVARADO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA	VERSIÓN: 0.0
		DOCUMENTO: DOC-06

**PROCESO DE PLÍTICA DE RETIRO DE BULTOS YA
PICADOS EN BAHÍA**




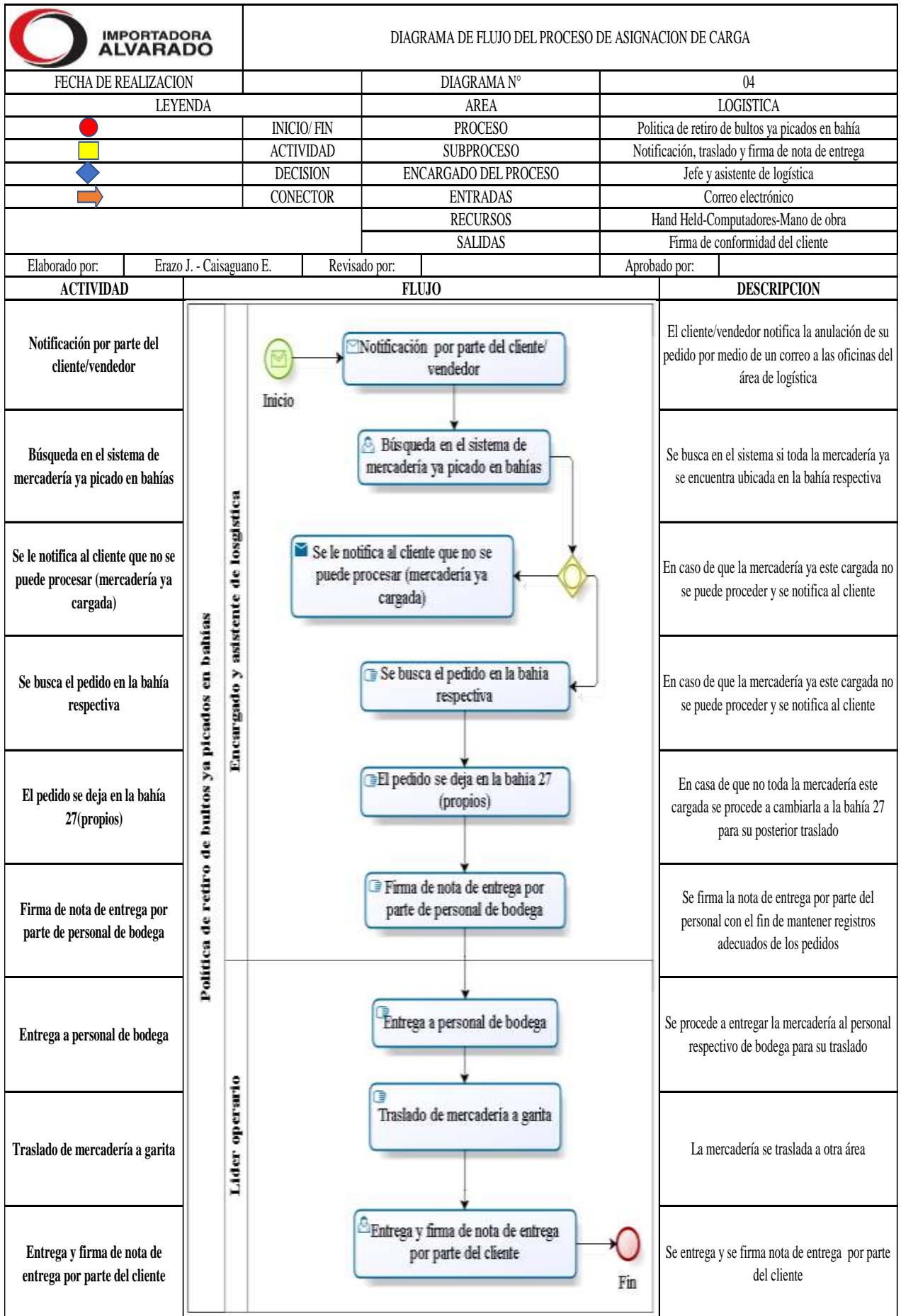
IMPORTADORA ALVARADO


ELABORADO POR: Edison Caisaguano Jonathan Erazo	REVISADO POR: Ing. Mg. Jose Naranjo	APROBADO POR: Econ. Carlos Mencías
--	---	--

IMPORTADORA ALVARADO		CODIGO: IAV-MP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA	VERSIÓN: 0.0
		DOCUMENTO: DOC-06

Declaración de la misión del proceso		
<p>La misión del proceso de Política de Retiro de Bultos ya Picados en Bahía consiste en establecer un conjunto eficiente de reglas y procedimientos para llevar a cabo de manera organizada el retiro de bultos que han sido previamente preparados en la zona de carga. El principal propósito de este proceso es facilitar una retirada rápida y precisa de la mercancía, asegurando un flujo operativo logístico eficiente.</p>		
Delimitación del alcance del proceso		
Inicio de proceso	Fin de proceso	
Notificación por parte del cliente mediante correo electrónico	Retiro de pedido y firma de nota de entrega por parte del cliente	
Identificación de los responsables del proceso		
Responsable de proceso	Equipo a cargo del proceso	
Asistente de Encargado de área <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verifica que el pedido no se encuentre ya cargado en el camión para dar paso al retiro del pedido en planta. 	Lider operador (personal de bodega): <ul style="list-style-type: none"> ▪ Traslada la mercadería de las instalaciones de logística hacia garita para que el cliente retire el pedido. 	
Elementos del proceso		
Asignación de carga		
Recursos	Entradas	Salidas
Computadoras HandHeld Impresora EPP: Casco, calzado industrial, overol, guantes	Notificación del cliente	Entrega y firma de nota de entrega por parte del cliente
Documentos	Proveedores	Cientes
Nota de entrega para retiro en garita	Proveedores internos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Logística 	Cliente interno: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bodega


IMPORTADORA ALVARADO		CODIGO: IAV-MP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA	
	VERSIÓN: 0.0	
		DOCUMENTO: DOC-06



IMPORTADORA ALVARADO		CODIGO: IAV-MP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA	VERSIÓN: 0.0
		DOCUMENTO: DOC-06

Referencias	
Normas	Información
Norma ISO 9001	Definir los estándares para la implementación eficaz de un sistema de gestión de calidad en una organización.
Norma ISO 14001	Ofrecer una estructura para que las organizaciones creen e instauren con eficacia un sistema de gestión ambiental.
Norma ISO 45001	Suministrar un marco para el mejoramiento de la seguridad y salud laboral, evitando lesiones y riesgos para la salud asociados al trabajo.
Norma ISO 704:2022	Terminología y lexicografía – Principios y métodos. Establece directrices para crear definiciones y presentar terminos en documentos de temas técnicos y científicos.

ELABORADO POR: Edison Caisaguano Jonathan Erazo	REVISADO POR: Ing. Mg. Jose Naranjo	APROBADO POR: Econ. Carlos Mencías
--	---	--

IMPORTADORA ALVARADO		CODIGO: IAV-MP-01
 IMPORTADORA ALVARADO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA	VERSIÓN: 0.0
		DOCUMENTO: DOC-06


PROCESO DE PEDIDOS AULADOS Y DESPACHO



**IMPORTADORA
ALVARADO**






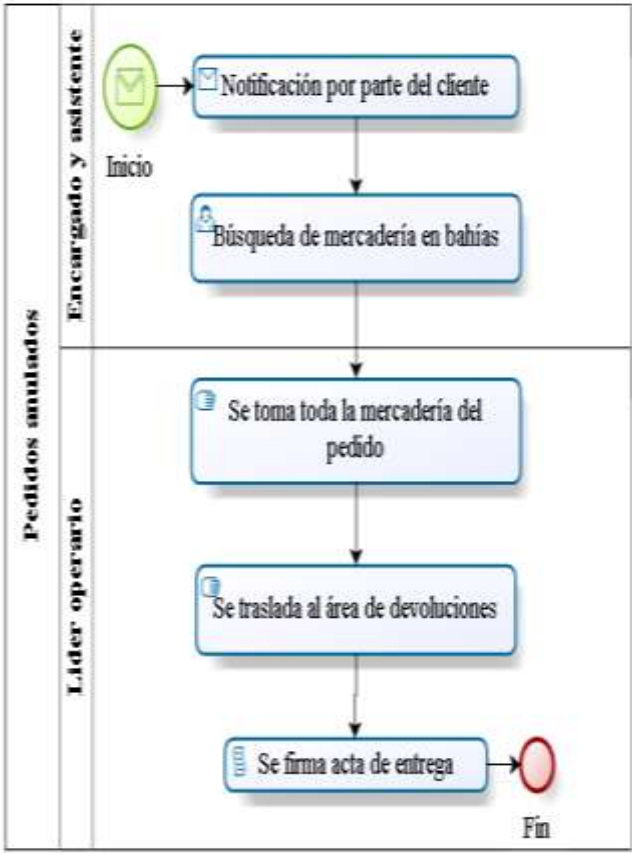
IMPORTADORA ALVARADO


ELABORADO POR: Edison Caisaguano Jonathan Erazo	REVISADO POR: Ing. Mg. Jose Naranjo	APROBADO POR: Econ. Carlos Mencías
--	---	--

IMPORTADORA ALVARADO		CODIGO: IAV-MP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA	VERSIÓN: 0.0
		DOCUMENTO: DOC-06


Declaración de la misión del proceso		
<p>La misión del proceso consiste en gestionar de forma eficiente las solicitudes de cancelación de pedidos por parte de los clientes, asegurando una ejecución rápida y precisa de dichas cancelaciones en el sistema. Además, el proceso se dedica a coordinar de manera efectiva el despacho de los pedidos hacia el área de devoluciones para su reingreso al sistema de la empresa</p>		
Delimitación del alcance del proceso		
Inicio de proceso	Fin de proceso	
Notificación por parte del cliente mediante correo electrónico	Se traslada al área de devoluciones y se deja constancia mediante una nota de entrega la cual es firmada por parte del personal del área de devoluciones	
Identificación de los responsables del proceso		
Responsable de proceso	Equipo a cargo del proceso	
Asistente de Encargado de área <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verifica la ubicación del pedido para iniciar el proceso de anulación. 	Lider operador (personal de bodega): <ul style="list-style-type: none"> ▪ Traslada la mercadería de las instalaciones del área de Logística hacia el área de devoluciones para su proceso respectivo. 	
Elementos del proceso		
Asignación de carga		
Recursos	Entradas	Salidas
Computadoras HandHeld Impresora EPP: Casco, calzado industrial, overol, guantes.1	Notificación del cliente	Entrega de pedido anulado con la nota de entrega al área de devoluciones
Documentos	Proveedores	Clientes
Nota de entrega	Proveedores internos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Logística 	Cliente interno: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Devoluciones

IMPORTADORA ALVARADO		CODIGO: IAV-MP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA	VERSIÓN: 0.0
		DOCUMENTO: DOC-06

		DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE ASIGNACION DE CARGA	
FECHA DE REALIZACION		DIAGRAMA N°	05
LEYENDA		AREA	LOGISTICA
	INICIO/ FIN	PROCESO	Pedidos anulados
	ACTIVIDAD	SUBPROCESO	Pedidos anulados y despacho
	DECISION	ENCARGADO DEL PROCESO	Encargado y asistente de logística
	CONECTOR	ENTRADAS	Correo electrónico
		RECURSOS	Hand Held-Computadores-Mano de obra
		SALIDAS	Firma acta de entrega
Elaborado por:	Erazo J. - Caisaguano E.	Revisado por:	Aprobado por:
ACTIVIDAD	FLUJO		DESCRIPCION
Notificación por parte del cliente			El cliente/vendedor notifica la anulación de su pedido por medio de correo electrónico a las oficinas del área de logística
Búsqueda de mercadería en bahías			Receptado el mensaje se procede a buscar toda la mercadería presente en las bahías
Se toma toda la mercadería del pedido			El lider operativo procede a recoger la mercadería en su totlidad para si traslado
Se traslada al área de devoluciones			La mercadería se traslada al área de devoluciones para que la misma proceda a reingresar la mercadería en el sistema
Se firma acta de entrega			Se firma un acta de entrega para que quede constancia del mismo


IMPORTADORA ALVARADO		CODIGO: IAV-MP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA	VERSIÓN: 0.0
		DOCUMENTO: DOC-06

Estrategias	
Todo pedido que haya sido anulado debe ser trasladado al área de deboluciones para su proceso de reingreso	
Referencias	
Normas	Información
Norma ISO 9001	Definir los estándares para la implementación eficaz de un sistema de gestión de calidad en una organización.
Norma ISO 14001	Ofrecer una estructura para que las organizaciones creen e instauren con eficacia un sistema de gestión ambiental.
Norma ISO 45001	Suministrar un marco para el mejoramiento de la seguridad y salud laboral, evitando lesiones y riesgos para la salud asociados al trabajo.
Norma ISO 704:2022	Terminología y lexicografía – Principios y metodos. Establece directrices para crear definiciones y presentar terminos en documentos de temas técnicos y científicos.

IMPORTADORA ALVARADO		CODIGO: IAV-MP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA	VERSIÓN: 0.0
		DOCUMENTO: DOC-06

NOTA DE ENTREGA IMPORTADORA ALVARADO									
USUARIO	janeth.ramirez	Fecha Impresión:	18/10/2023						
EMPAQUE	obastidas;	Consolidado	24/2023	341850					

Bodega:	MATRIZ	N° Documento:	P-GPIAV-00943606						
Ruta:	LATACUNGA-PRINCIPAL	F. Inicio:	16/10/2023 14:33						
Telefonos:	XXXXXXXXXX	F. Fin:	16/10/2023 17:07						
Cliente:	XXXXXXXXXX								
RUC:	XXXXXXXXXX								
Dirección:	XXXXXXXXXX								
Razon Social:	CORPORACIÓN AUTOMOTRIZ PLANET CAR	Tipo de Pedido	GRANDE						
Ciudad:	LATACUNGA-PRINCIPAL								
Parroquia:	ELOY ALFARO (SAN FELIPE)								
CODIGO	DESCRIPCIÓN	PVP	CANT	BULTO	OBSERVACIÓN				
02-001-34-0001	01-041-59-001---TYG---GUARDAXCHOQUE DEL SUZUKI FORSA	XX	4	*90231	1/4				
02-001-25-0108	01-015-39-019---NJ---CAPOT MAZDA B2200 04 07 B2600 04	XX	1	*90257					
02-001-25-0063	01-015-39-026---NJ---CAPOT MAZDA BT-50 05 16---UR56-52-310 MZ204-02AX MZ204-02AX/(**)	XX	1	*90317					
02-001-34-0013	01-015-59-003 --- TYG---CAPOT SUZUKI FORZA 87 91 ---/(**)	XX	1	*90318					
02-001-08-0562	01-041-10-056---TYG---GUARDACHOQUE DEL CHEVROLET	XX	1	*90319					
01-001-08-0712	01-041-10-041---TYG---GUARDACHOQUE DEL CHEVROLET	XX	1	*90319	1/2				
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 20%;">TOTAL BULTOS</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">5</td> <td style="width: 30%;">SUBTOTAL:</td> <td style="width: 35%; text-align: center;">XXXX</td> </tr> </table>						TOTAL BULTOS	5	SUBTOTAL:	XXXX
TOTAL BULTOS	5	SUBTOTAL:	XXXX						
OBSERVACIÓN									
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 45%; vertical-align: top;"> Recibe Conforme _____ <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">Nobre y Apellido</div> </td> <td style="width: 10%; text-align: center; vertical-align: middle;">Etregue Conforme</td> <td style="width: 45%; vertical-align: top;"> _____ <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">Importadora Alvarado</div> </td> </tr> </table>						Recibe Conforme _____ <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">Nobre y Apellido</div>	Etregue Conforme	_____ <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">Importadora Alvarado</div>	
Recibe Conforme _____ <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">Nobre y Apellido</div>	Etregue Conforme	_____ <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">Importadora Alvarado</div>							
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 45%; vertical-align: top;"> Fima _____ <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">C.C</div> </td> <td style="width: 10%; text-align: center; vertical-align: middle;">Firma</td> <td style="width: 45%; vertical-align: top;"> RUC ----- </td> </tr> </table>						Fima _____ <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">C.C</div>	Firma	RUC -----	
Fima _____ <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">C.C</div>	Firma	RUC -----							

IMPORTADORA ALVARADO		CODIGO: IAV-MP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA	VERSIÓN: 0.0
		DOCUMENTO: DOC-06

RETIRO

NOTA DE ENTREGA IMPORTADORA ALVARADO					
USUARIO	alvaro.aldas	Fecha Impresión:	11/10/2023		
EMPAQUE	fsanchez;	Consolidado24/2023	340998		
<hr/>					
Bodega:	MATRIZ	N° Documento:	P-GPIAV-00942408		
Ruta:	AMBATO - BAHÍA 12 - POSMARK	F. Inicio:	11/10/2023 15:51		
Telefonos:	XXXXXXX	F. Fin:	11/10/2023 16:19		
Cliente:	XXXXXXX				
RUC:	XXXXXXX				
Dirección:	XXXXXXX				
Razon Social:	PEREZ PAZMIÑO LEONARDO RUBEN	Tipo de Pedido	URGENTE - (@)		
Ciudad:	AMBATO				
Parroquia:	HUACHI CHICO				
CODIGO	DESCRIPCIÓN	PVP	CANT	BULTO	OBSERVACIÓN
02-002-08-0339	CHEVROLET TRAILBLAZER 03 07 L C/S---15131574/15000	XX	1	85588	1
<p>TOTAL BULTOS 1 SUBTOTAL: XXXX</p> <p>OBSERVACIÓN Cliente rretira de bodega hoy</p> <p>Recibe Conforme _____ Etregue Conforme _____</p> <p style="margin-left: 100px;">Nombre y Apellido</p> <p style="margin-left: 500px;">Importadora Alvarado</p> <p>Firma _____ Firma RUC -----</p> <p style="margin-left: 100px;">C.C</p>					


NOTA DE ENTREGA SERVIENTREGA

IMPORTADORA ALVARADO

MANUAL DE PROCESOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE IMPORTADORA ALVARADO



**IMPORTADORA
ALVARADO**

IMPORTADORA ALVARADO- MANUAL DE PROCESOS		CODIGO: IAV-MP-01
	CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA	VERSIÓN: 0.0
		DOCUMENTO: DOC-01

EMPRESA “IMPORTADORA ALVARADO”

1. Objetivo

Asegurar que la mercadería sea enviada a los clientes de manera oportuna, completa y en condiciones óptimas, garantizando así la adecuada entrega de los pedidos.

Definir de manera precisa una serie de pasos y criterios para llevar a cabo la asignación de carga.

Objetivos de la gestión de carga

Colocar la mercadería solicitada por los clientes en los distintos transportes de la empresa de una manera ordenada para una correcta entrega.

Objetivo de la carga de camiones


Dar a conocer al personal de logística de matriz, incluido los tercerizados, las directrices y pasos a seguir para la recepción, revisión, embarque y entrega adecuada en los vehículos de transporte de los productos.

2. Alcance


Este manual aplica para identificar y documentar los procesos que se llevan a cabo en el área de logística de la empresa Importadora Alvarado. La cual comprende el embarque, distribución y entrega de pedidos de autopartes.

3. Glosario de terminos

- **Picado:** Actividad con la cual se realiza la lectura del código QR de la etiqueta que se coloca en cada bulto.
- **Void:** Es un adhesivo de seguridad con el cual se puede verificar si un elemento fue manipulado.
- **Proceso:** Hace referencia a una secuencia de pasos o acciones interconectadas y estructuradas que se ejecutan con la finalidad de alcanzar un resultado específico.
- **Procedimiento:** Se describe como una serie detallada y ordenada de pasos o acciones específicas que deben seguirse de manera sistemática para llevar a cabo una tarea o alcanzar un objetivo.
- **Subproceso:** Hace referencia a una secuencia de pasos o acciones particulares que constituyen una parte integrante de un proceso más extenso.

IMPORTADORA ALVARADO- MANUAL DE PROCESOS		CODIGO: IAV-MP-01
	CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA	VERSIÓN: 0.0
		DOCUMENTO: DOC-01

- **Gestión:** Hace referencia a un conjunto de procesos y su ejecución teniendo como objetivo la planificación, coordinación y supervisión de los recursos, el personal las operaciones de la organización para lograr cumplir con los objetivos planteados.
- **Nota de entrega:** Es un comprobante comercial empleado para documentar la entrega de bienes o servicios de un proveedor a un cliente. Incluye detalles específicos sobre los productos o servicios entregados, la cantidad, la fecha de entrega, y otros aspectos importantes. Generalmente, esta nota acompaña a la mercancía o servicio, sirviendo como evidencia de la transacción.
- **Manual:** Es un documento escrito que brinda información detallada sobre la ejecución de tareas específicas, el manejo de equipos y cumplir con procedimientos. Este tipo de documentos se utiliza en diferentes entornos.
- **Bahía:** Sitio destinado para la ubicación de mercadería y su posterior embarque y traslado.
- **Bulto:** Hace referencia a un paquete o grupo de objetos que están empaquetados, envueltos o colocados juntos en un solo contenedor.
- **Digitador:** Es el responsable de ingresar datos en un sistema informático.
- **Cronograma:** Consiste en una representación visual y minuciosa de las tareas, actividades o eventos programados a lo largo de un periodo de tiempo determinado. Su aplicación principal se encuentra en la gestión de proyectos, donde facilita la visualización y organización de las diversas actividades, junto con sus fechas de inicio y término.
- **Ruta:** Indica la secuencia de paradas o ubicaciones que debe seguir un vehículo o una operación para alcanzar sus objetivos.
- **Consolidar:** Unificar objetos para reducir su cantidad.
- **HandHeld:** Dispositivo que permite hacer referencia a dispositivos electrónicos portátiles que se pueden sostener y manejar con una sola mano. Estos dispositivos son típicamente pequeños y ligeros, diseñados para facilitar su transporte. Algunos ejemplos comunes de dispositivos handheld incluyen teléfonos inteligentes, tabletas, asistentes digitales personales (PDA) y lectores de códigos de barras portátiles.
- **Check List:** Consiste en una enumeración detallada de elementos, tareas o verificaciones que requieren revisión, ejecución o consideración. Su función principal

IMPORTADORA ALVARADO- MANUAL DE PROCESOS		CODIGO: IAV-MP-01
	CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA	VERSIÓN: 0.0
		DOCUMENTO: DOC-01

es servir como una herramienta de control para garantizar que todas las actividades o elementos esenciales estén adecuadamente completos y en el orden requerido.

- **Política:** Se refiere a un conjunto de principios, reglas y normas que guían las decisiones y acciones de la organización.
- **Devolución:** Hace referencia al procedimiento mediante el cual un cliente devuelve los productos o mercancías que adquirió previamente. Estas devoluciones pueden tener lugar por diversas razones, como la insatisfacción del cliente, la recepción de productos defectuosos, errores en el proceso de envío u otras circunstancias que motiven al cliente a querer retornar los productos.

4. Acrónimos

SIAV: Sistema de Importadora Alvarado Vásquez.

SRI: Servicio de Rentas Internas.

5. Desarrollo del manual

Este Manual de Procesos brinda una visión general de los procesos fundamentales del área de logística de la empresa Importadora Alvarado. Diseñado como una guía práctica, su propósito es proporcionar las herramientas necesarias para tener en claro como se desarrolla las actividades dentro del área y que las mismas se ejecuten de manera eficiente y coherente.


5.1. Empresa Importadora Alvarado – Área logística

Dentro de esta área se realiza el embarque y la distribución de autopartes tanto a nivel provincial e interprovincial con vehículos pertenecientes a la empresa y empresas tercerizadas para de esta forma avastecer a los clientes de manera puntual cumpliendo con proveer repuestos de calidad y en buenas condiciones.

5.2. Reseña histórica

José Ernesto Alvarado y Gladys Lascano, con una visión comprometida para lograr lo que parece imposible, fundaron IMPORTADORA Alvarado Vascones en 1958 como un modesto negocio de repuestos automotrices en Ambato. A lo largo de los años, la empresa experimentó una transformación significativa, obteniendo su reconocimiento legal en 1986 y consolidándose como Compañía Limitada.

Desde el 2001, IMPORTADORA Alvarado implementó cambios fundamentales, incorporando un sistema contable integrado y desarrollando instalaciones avanzadas en Samanga. La siguiente década fue testigo de eventos clave, como la transición al sistema ERT Microsoft Dynamics GP en 2010 y la introducción de una plataforma web transaccional. En 2012, la

IMPORTADORA ALVARADO- MANUAL DE PROCESOS		CODIGO: IAV-MP-01
	CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA	VERSIÓN: 0.0
		DOCUMENTO: DOC-01

empresa formalizó sus estructuras y niveles estratégicos mediante la instauración de un gobierno corporativo. En 2018, con un enfoque en infraestructura y tecnología, optimizó su sistema de almacenaje y logística, mientras que 2022 marcó el lanzamiento de la Aplicación para Cobros en Línea.

En la actualidad, IMPORTADORA Alvarado se destaca, figurando entre las 500 principales del país y las 10 más grandes de Tungurahua. Su liderazgo en la importación y distribución de repuestos automotrices refleja un asombroso crecimiento respaldado por la satisfacción del cliente y el talento de su equipo.

5.3. Misión

Somos una empresa líder con gran trayectoria, en importación y comercialización de autopartes, alta variedad de productos alternos y originales, con cobertura nacional, asesoría comercial personalizada y un equipo humano altamente calificado.

5.4. Visión

Seremos el mayor proveedor de autopartes en el país, con presencia en la región Andina, enfocados en clientes mayoristas, reconocidos por la calidad en nuestra gestión, con un equipo humano comprometido.


5.5. Valores empresariales

Enfoque de servicio: Por nuestra iniciativa, vamos más allá de lo esperado, para solucionar los problemas y brindar el mejor servicio al cliente.

Honestidad: Realizamos siempre una gestión transparente, respetando nuestras políticas y todas las leyes.

Responsabilidad: Llevamos siempre a cabo nuestras tareas con cuidado y atención, reflexionando en las consecuencias que podrían tener.

Trabajo en equipo: Avanzamos de la mano para alcanzar objetivos comunes, con respeto a los demás y poniéndonos en sus zapatos.

IMPORTADORA ALVARAD-MANUAL DE PROCESOS		CODIGO: IAV-MP-01
	LINEAMIENTOS Y POLÍTICAS	VERSIÓN: 0.0
		DOCUMENTO: DOC-02

1. Lineamientos estratégicos

- Incrementar el volumen de facturación
- Incrementar Participación de mercado
- Incrementar la rentabilidad del negocio
- Ganar reconocimiento nacional por la gestión empresarial
- Ganar reconocimiento nacional por la gestión humana

2. Política de Gestión Integral

El compromiso de IMPORTADORA ALVARADO CÍA. LTDA. es la importación y distribución de repuestos y accesorios automotrices, cumpliendo con los requisitos de nuestros clientes y la normativa vigente. Para ello, asignamos los recursos para el funcionamiento de nuestro sistema Integrado de gestión orientado a la prevención de la contaminación, riesgos y enfermedades en el trabajo, al control de los aspectos ambientales y al desarrollo de una cultura de mejoramiento continuo.

3. Política de calidad


Políticas, normas y regulaciones de la planificación de rutas del área logística

Normas de calidad .- Importadora Alvarado brinda una calidad de alto nivel en cuanto a su mercadería llevando a cabo un cumplimiento estricto con las siguientes normas con las cuales trabaja dentro del mercado para cumplir con las demandas y necesidades de los clientes.

- Norma ISO 9001
- Norma ISO 14001
- Norma ISO 45001

El jefe de logística determina oportunamente los viajes que se procederá a realizar al día siguiente.

El asistente de logística deberá notificar las rutas al chofer.

IMPORTADORA ALVARADO- MANUAL DE PROCESOS		CODIGO: IAV-MP-01
	LINEAMIENTOS Y POLÍTICAS	VERSIÓN: 0.0
		DOCUMENTO: DOC-02

Políticas, normas y regulaciones de la gestión de carga del área logística

- Norma ISO 9001
- Norma ISO 14001
- Norma ISO 45001

Todo vehículo debe ingresar con el tanque de combustible lleno, de acuerdo al documento de check list.

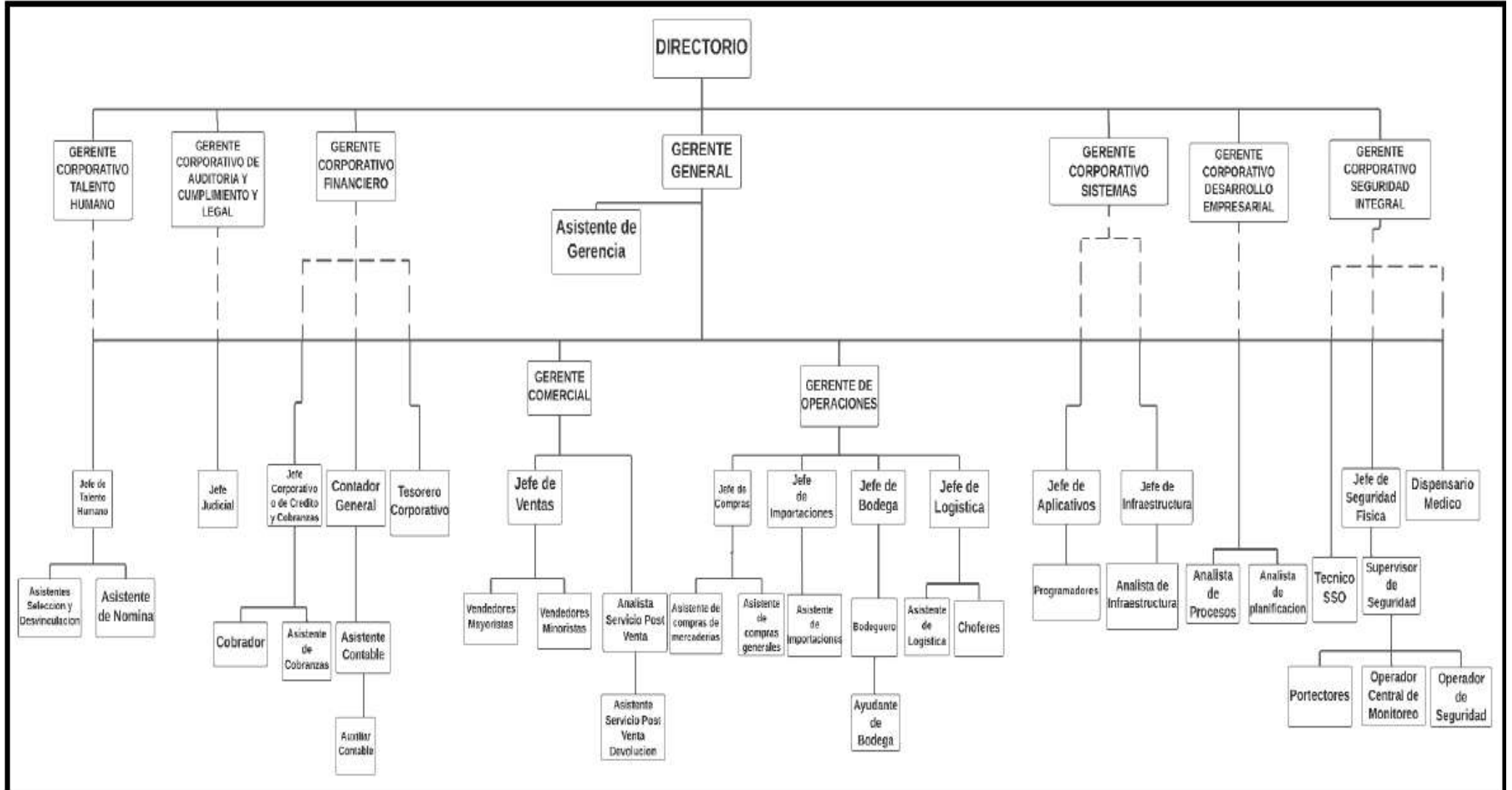
El personal de Seguridad Física al momento del ingreso del vehículo a las instalaciones de la empresa debe controlar el kilometraje, la hora de llegada y que el tanque de combustible esté lleno (tablero del vehículo)


El chofer deberá respetar los horarios (hora de salida y llegada) de tiempo de rutas.

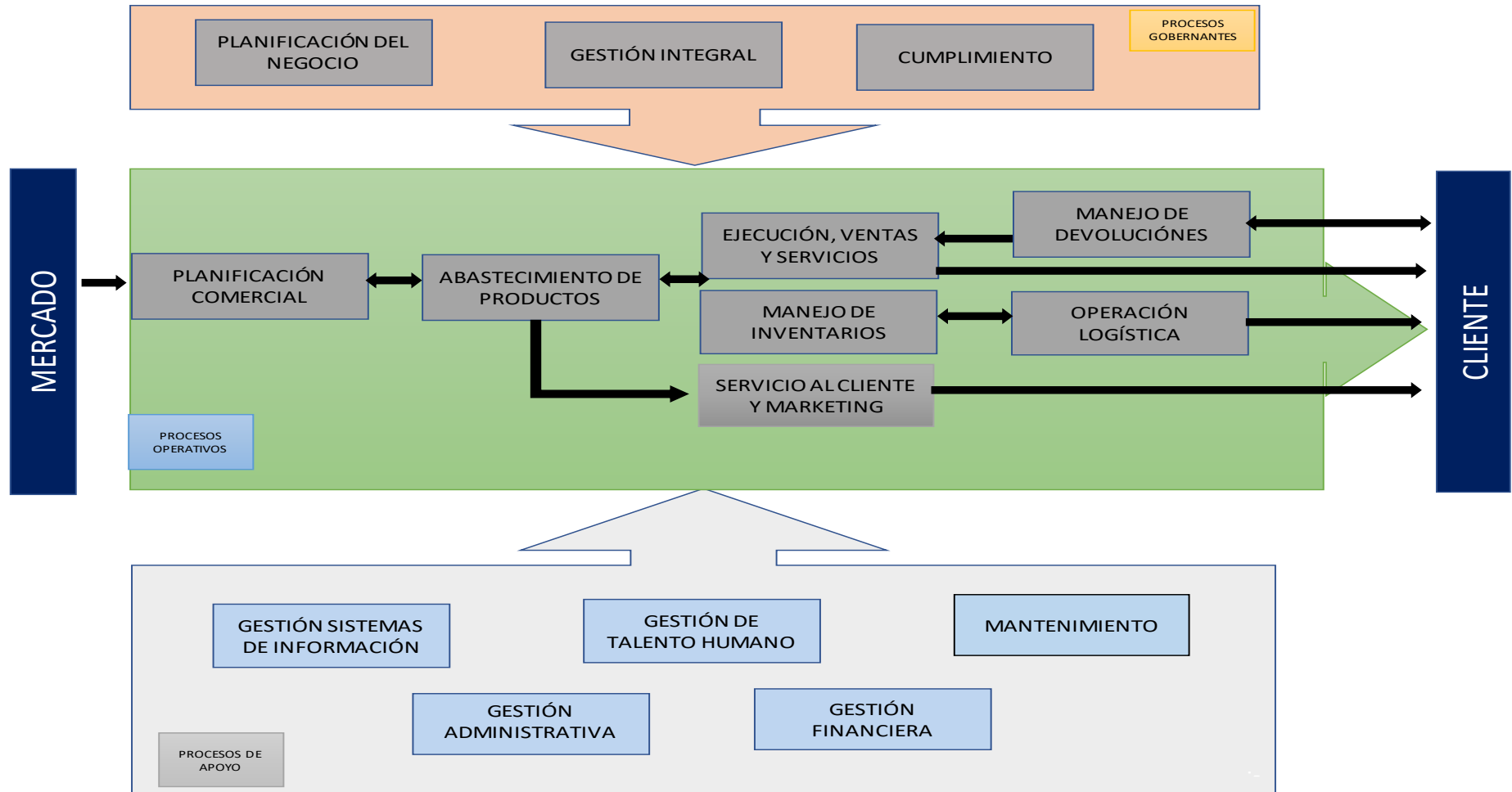
El chofer deberá entregar al departamento de logística todas las notas de entrega de la mercadería distribuida a los clientes, en el que se indique el nombre y número de cédula de la persona que recibe la mercadería, además de la hora de entrega.


El chofer tiene la obligación de traer la mercadería que sea para el departamento de devoluciones.

El chofer deberá acogerse al cronograma de mantenimiento preventivo de los vehículos.

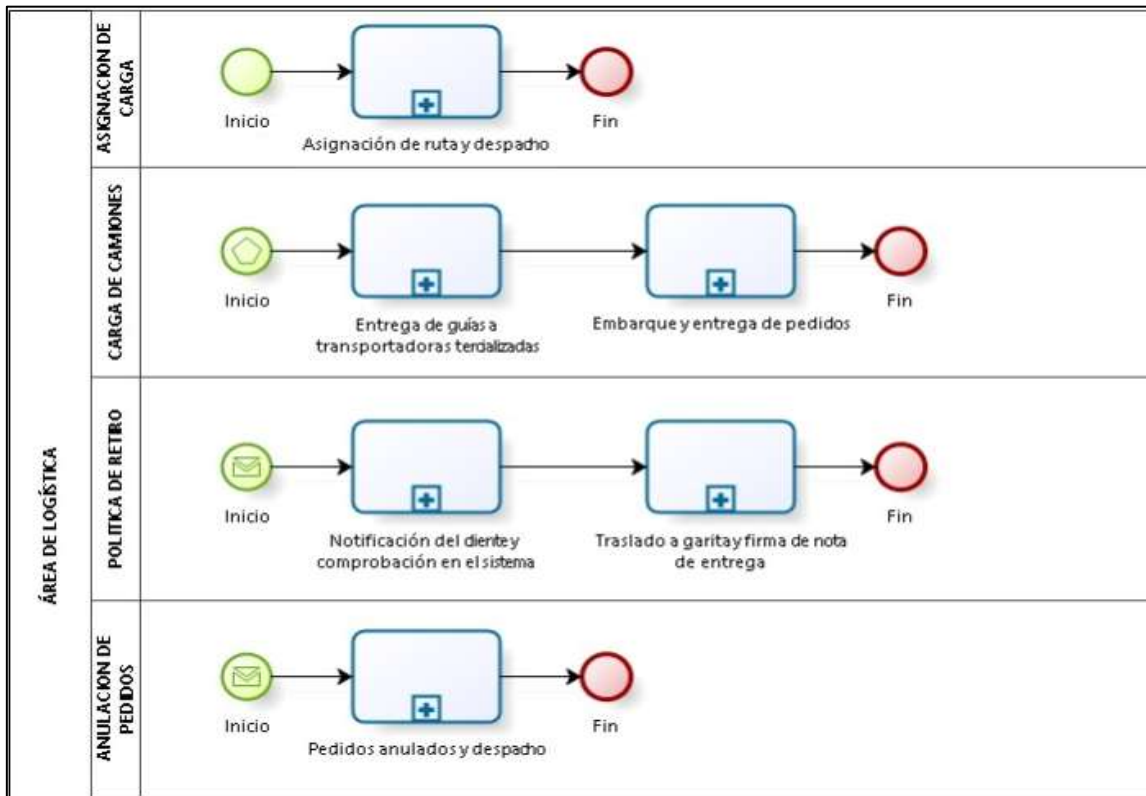


IMPORTADORA ALVARAD-MANUAL DE PROCESOS		CODIGO: IAV-MP-01
	MANUAL DE PROCESOS	VERSIÓN: 0.0
		DOCUMENTO: DOC-04



IMPORTADORA ALVARADO- MANUAL DE PROCESOS		CODIGO: IAV-MP-01
	OPERACIÓN LOGÍSTICA	VERSIÓN: 0.0
		DOCUMENTO: DOC-05

Procesos y Subprocesos



En cada empresa dedicada a la venta de mercadería el proceso logístico es esencial, el cual es un factor clave para la competitividad y mejorar la eficiencia al momento de cumplir con sus políticas. En el manual de procesos especificamos los procesos que se desarrollan en el área los cuales son asignación de carga, carga de camión, política de retiro de mercadería ya picada en bahía y anulación de pedidos.

Por consiguiente los procesos serán desglosados en otro documento el cual se denomina manual de procedimientos, el cual contendrá procesos, subprocesos, actividades y tareas que se realizan, la información detallada en el documento será enumerada de manera continua al presente documento.