



Uleam

UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

**UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
CONTABLES Y COMERCIO**

CARRERA DE COMERCIO EXTERIOR

TRABAJO DE TITULACIÓN

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN COMERCIO EXTERIOR**

TEMA:

**“PROCESO LOGÍSTICO Y SUS ESTRATEGIAS EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS:
EMPRESA CONTRACPOR S.A”**

ELABORADO POR:

MARÍA JOSÉ VERA MENDOZA

TUTOR/A:

VANESSA GUADALUPE FERNÁNDEZ ÁLAVA, MG.

MANTA – ECUADOR

2024



Uleam

UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

**UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
CONTABLES Y COMERCIO**

CARRERA DE COMERCIO EXTERIOR

TRABAJO DE TITULACIÓN

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN COMERCIO EXTERIOR**

TEMA:

**PROCESO LOGÍSTICO Y SUS ESTRATEGIAS EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS:
EMPRESA CONTRACPOR S.A**

ELABORADO POR:

MARÍA JOSÉ VERA MENDOZA

TUTOR:

VANESSA GUADALUPE FERNÁNDEZ ÁLAVA, MG.

MANTA – ECUADOR

2024

Declaración de autoría

Yo, **Vera Mendoza María José**

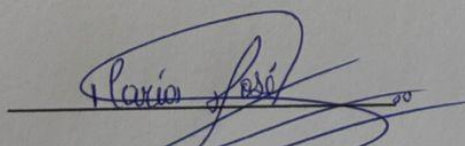
DECLARO QUE:

El contenido en el presente Trabajo de Titulación, "**Proceso Logístico Y Sus Estrategias En La Gestión De Servicios: Empresa COMTRACPOR S.A**" ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas y pie de las páginas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Los resultados, análisis, lecciones y recomendaciones obtenidas de un amplio estudio son única y exclusiva responsabilidad de la autora, datos que no pueden ser modificados sin la debida autorización.

A través de esta declaración, cedo la investigación a la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí para que la utilice como estime conveniente, según lo establecido por las Leyes y Reglamentos estipulados y por la normativa institucional vigente.


Manta. 11 de diciembre del 2024.



Vera Mendoza María José.

CI: 2350654915

Certificación del Tutor

 UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Carrera de Comercio Exterior de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante **Vera Mendoza María José**, legalmente matriculada en la carrera de Comercio Exterior período académico 2024(1)-2024(2), cumpliendo el total de **384 horas**, cuyo tema del proyecto es "PROCESO LOGÍSTICO Y SUS ESTRATEGIAS EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS: EMPRESA COMTRACPOR S.A".

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 11 de diciembre de 2024.

Lo certifico,



Ing. Vanessa Guadalupe Fernández Álava
Docente Tutora
Área: Comercio Exterior

Certificado Antiplagio



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

COMTRACPOR SA V24

1%
Textos sospechosos



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

Nombre del documento: COMTRACPOR SA V24.docx
ID del documento: dd100f70e4ce0a0adca347f0e106ec795b8fe257
Tamaño del documento original: 55,02 kB
Autores: []

Depositante: Vanessa Fernández Álava
Fecha de depósito: 11/12/2024
Tipo de carga: Interface
fecha de fin de análisis: 11/12/2024

Número de palabras: 3528
Número de caracteres: 23.216

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuente con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	portal.amelica.org Metodos Inductivo, deductivo y teoria de la pedagogia critica http://portal.amelica.org/amei/journal/656/6503400006/html/	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)

Dedicatoria

Dedico con un tono poético y significativo, este escrito va dirigido a quienes han iluminado mi vida con su presencia y apoyo, convirtiendo los desafíos en oportunidades de crecimiento y aprendizajes

Con gratitud infinita dedico este trabajo a Dios, por ser mi guía y fortaleza, este logro no habría sido posible sin el apoyo y amor de quienes me han acompañado en cada paso y han sido mi refugio en los días más difíciles.

A mi padre, cuyo amor incondicional han sido mi mayor inspiración. Gracias por enseñarme el valor del esfuerzo, inculcarme sabidurías en especial por criarme con un gran valor que es el respeto, por creer en mis sueños y lo más importante por creer en mí.

A mi madre, quién con su compañía, palabras de alientos, momentos de alegrías y tristezas fue mi refugio constante, quien sabiamente es mi pilar fundamental. Su luz y amor estuvieron hechos para mí, para lograr este camino juntas con Dios presente.

Y por último a mis hermanos, compañeros de vida y aliados incondicionales. Gracias por su apoyo, incluso en la distancia me han impulsado alcanzar mis sueños.

A todos ustedes, les dedico este logro con el corazón lleno de gratitud y cariño, porque sin ustedes, esto no habría sido posible.

Reconocimiento

El camino hacia este trabajo ha sido largo y desafiante, pero nunca lo recorrí sola. Gracias a la presencia de seres queridos, colegas y mentores, pude avanzar con confianza y determinación.

Quiero expresar mi profunda gratitud a mis profesores, mis distinguidos, mis queridos y estimados docentes Tanya Andina, Mayra Párraga, Marjorie, Ernesto Cano, Erick Menéndez cuya dedicación, guía y conocimientos fueron esenciales para mi formación. Sus enseñanzas no solo enriquecieron este trabajo, sino también mi vida académica y personal.

A mi tutora y maestra, distinguida Vanessa Fernández, Mg. Quien sin duda alguna me inculco aprendizajes esenciales guiándome en el transcurso de este escrito y a lo largo de la carrera, gran mentora. Gracias por creer en mí desde el principio y por brindarme siempre el impulso necesario para seguir adelante

Y aquellos que sin duda alguna día a día estaban a mi lado para apoyarme a mis amigos, quienes con su alegría, consejos y compañía me recordaron que incluso en los días más difíciles, siempre hay razones para seguir adelante.

Y agradezco a la vida, que me enseñó que el camino no es fácil y que los desafíos llegan para nosotros salir adelante, nada más satisfactorio que rodearse de seres maravillosos que te brindan todo su apoyo y su amor sin esperar nada cambio.

I. ÍNDICE

Declaración de autoría.....	III
Certificación del Tutor	IV
Certificado Antiplagio	V
Dedicatoria	VI
Reconocimiento	VII
I. ÍNDICE.....	VIII
II. Resumen / Summary.....	X
1. Introducción.....	1
2. Antecedentes.....	2
3. Definición del problema	2
3.1. Delimitación	2
3.2. Planteamiento	2
3.3. Preguntas	3
4. Preguntas de Reflexión	3
5. Justificación y propósito.....	5
6. Objetivos.....	5
6.1. Objetivo General	5
6.2. Objetivo Especifico	5
7. Idea a defender.....	5
8. Unidades de análisis	5
9. Metodología.....	6
10. Marco conceptual	7
10.1. COMTRACPOR S.A	7
10.2. Proceso logístico de carga	7
10.3. Estrategia y Gestión de servicio	8
10.4. Herramientas tecnológicas	8

11.	Resultados Obtenidos	9
12.	Análisis de Resultados	10
13.	Lecciones y Recomendaciones	10
14.	Bibliografía	11
15.	Anexos.....	14

II. Resumen / Summary

La investigación se centra en el análisis de la eficiencia de los procesos logístico y sus estrategias en la gestión de servicios de la empresa Comtracpor S.A La empresa con su a eficiencia en los procesos logísticos es esencial para el éxito de las empresas, especialmente en un entorno competitivo. COMTRACPOR S.A, dedicada al transporte y almacenamiento de mercancías, enfrenta retos significativos en la gestión de sus operaciones logísticas, lo que afecta su competitividad. La empresa presenta deficiencias en la planificación de rutas, el manejo de tecnología adecuadas en los documentos para optimizar los procesos. A pesar de contar con herramientas como Hunter y Tracklink para el rastreo en tiempo real, la falta de un sistema integral y un enfoque estratégico limita su capacidad operativa.

Palabras claves: Proceso logístico, COMTACPORT S.A, Estrategias de servicio, Herramientas Tecnológicas.

Summary

The research focuses on the analysis of the efficiency of logistics processes and their strategies in the management of services of the company Comtracpor S.A. The company with its efficiency in logistics processes is essential for the success of companies, especially in a competitive environment. COMTRACPOR S.A., dedicated to the transport and storage of goods, faces significant challenges in the management of its logistics operations, which affects its competitiveness. The company has deficiencies in route planning, the management of appropriate technology in documents to optimize processes. Despite having tools such as Hunter and Tracklink for real-time tracking, the lack of an integrated system and a strategic approach limits its operational capacity.

Key words: Logistics process, COMTACPORT S.A., Service strategies, Technological tools.

1. Introducción

En la actualidad, las empresas enfrentan un entorno cada vez más exigente donde la eficiencia en los procesos logísticos se erige como un pilar fundamental. Buscan optimizar sus operaciones sin comprometer la esencia, la calidad o el servicio ofrecido. Asimismo, la gestión de los procesos logísticos emerge como una herramienta crítica para asegurar el éxito operativo. Una gestión efectiva no solo influye positivamente en la calidad de los servicios, sino que también potencia la competitividad de la empresa. **La falta de una gestión logística adecuada puede impactar negativamente en la eficiencia y en la toma de decisiones, resultando en un bajo rendimiento en la gestión de suministros y la incapacidad de alcanzar ventajas competitivas significativas.**

En este contexto, La Compañía de Transporte de Carga Puerta de Oro, empresa dedicada a la gestión de servicios de transporte y almacenamiento de mercancías, juega un papel crucial. Desde la recepción de la mercancía hasta su entrega al cliente final, la empresa se esfuerza por garantizar un desarrollo óptimo del servicio sin afectar negativamente la experiencia del cliente.

El presente trabajo plantea describir las estrategias de gestión de servicios del transporte logístico estableciendo un análisis estratégico que satisfaga las necesidades de los clientes en un dinámico entorno. A través de un análisis detallado, donde se busca proponer acciones que permitan a la empresa incrementar su competitiva. Con el fin de mejorar los procesos logísticos y estrategias de COMTRACPOR S.A., para aumentar su competitividad en el mercado nacional.

Este análisis busca detallar los procesos logísticos mediante la metodología cualitativa siendo un enfoque analítico y sintético que nos brinda una perspectiva óptima para brindar un mejor servicio. No obstante, la gestión de sus rutas de distribución, el uso de las herramientas tecnológicas y un sistema son necesario para mejorar la eficiencia en la documentación y optimización de sus servicios en la entrega de mercancías. Además, se evalúa las deficiencias en la comunicación, con el fin de proponer nuevas estrategias que incrementen la competitividad de la empresa.

2. Antecedentes

Según Roig y Castillo Gutiérrez (2022), la logística ha evolucionado por la necesidad de transportar bienes y materiales de manera más eficiente y rápida, transformando la función secundaria de almacenamiento y transporte en una disciplina estratégica que estimula la eficiencia con la competitividad en toda la cadena de suministro, impulsando así la evolución de la tecnología y la infraestructura.

De acuerdo con Ramírez Meneses (2020), no se cuestionaban la importancia de la logística y su impacto en las empresas. No obstante, la tecnología ha avanzado rápidamente donde aquellas empresas destinadas a prestar sus servicios han tenido que adaptarse ante esta modalidad implicando hacer cambios en su competitividad y su gestión en la cadena de suministros.

En Ecuador los procesos logísticos abarcan diversas actividades relacionadas con la planificación, implementación y control eficiente por ende estos se manejan con infraestructura de transporte, centros de distribuciones, aduana y tecnologías.

COMTRACPOR S.A. Inició sus operaciones el 3 de enero del 2002, previa constitución ante el Notario Vigésimo Noveno del Distrito Metropolitano de Quito por escritura pública aprobada el 13 de diciembre del año 2001 e inscrito en el registro de la propiedad del Cantón el Carmen, Provincia de Manabí.

Es una empresa dedicada a la prestación de servicio de transporte público de carga pesada, tales como carga a granel, carga contenerizada y carga suelta, distribuyéndose en diferentes lugares de la provincia de Manabí: Junín, Manta, Guayaquil y Quevedo

3. Definición del problema

3.1. Delimitación

Tema macro: Proceso Logístico y Estrategias en la Gestión de Servicios

Delimitación: Empresa COMTRACPOR S.A

Problemática: Inadecuado manejo en los procesos y estrategias logísticas

3.2. Planteamiento

En términos generales, la empresa está trabajando en la optimización de sus protocolos administrativos para simplificar la gestión logística, que actualmente se maneja de manera inadecuada. Este manejo deficiente impacta negativamente en la eficiencia y la toma de

decisiones del servicio, resultando en un bajo desempeño y, por ende, en una disminución de sus ventajas competitivas.

COMTRACPOR S.A. presenta una alta deficiencia en sus procesos logísticos y en la gestión de su cadena de suministro, atribuible al uso inadecuado de procedimientos en el área de documentación y a la planificación ineficiente de las rutas de transporte durante la distribución de la carga.

Otro factor que afecta el servicio es la ausencia de nuevas tecnologías, la posible falta de una herramienta tecnológica con lleva a que los procesos en la entrega de la carga también se vean afectados en gran medida.

3.3. Preguntas

- ¿Cuáles son los tipos de documentos que utiliza la empresa para gestionar sus procesos logísticos?
- ¿Cómo se planifican y ejecutan las rutas de distribución en la empresa COMTRACPOR S.A.?
- ¿Qué herramientas tecnológicas utiliza la empresa para gestionar y optimizar sus procesos logísticos?

4. Preguntas de Reflexión

¿Cuál es el proceso operativo que lleva a cabo la empresa?

El proceso operativo de la empresa consiste en la recepción de la mercadería. También, se encarga de las rutas de distribución, la logística de la carga, lo que hace ideal que está llegue a su destino final en óptimas condiciones.

¿Qué sistemas o herramientas utiliza para gestionar y rastrear las entregas de mercancías?

Los sistemas que la compañía utiliza son Hunter y Tracklink, por lo que se permite rastreas en tiempo real la mercancía. Estos sistemas son contratados independientemente, por lo que son pagados anualmente y se facilita también al proveedor.

¿Cómo se gestionan las rutas y los tiempos de entrega para asegurar que la carga llegue a tiempo y de manera segura?

Es crucial enfocarse en esta operación ya que está puede ser inestable con el factor tiempo, también como el retraso del barco o el contenedor, pero de ello depende el proveedor que esté constantemente comunicado.

¿Qué tipos de documentos utiliza la empresa para la gestión y control de sus procesos logísticos?

Se utilizan documentos básicos como órdenes de compra, guías de remisión, recibos de entrega y facturas comerciales, que permiten gestionar los procesos de logística; de esta forma se lleva un control sobre la mercadería desde su recepción hasta su entrega final, y se asegura de que cada proceso este debidamente documentado. Cuando son cargas grandes, se utilizan formularios de declaración de responsabilidad, así como registros de entrada y salida del almacén.

¿Qué tipo de comunicación utilizan para mantenerse conectados con los clientes?

La empresa COMTACPORT S.A no tiene un canal oficial, sin embargo, se utiliza el correo electrónico o mediante por WhatsApp.

¿Qué conocimientos tienes sobre la normativa de peso y dimensiones permitidas para la carga pesada dentro de la provincia?

El personal administrativo no cuenta con capacitaciones constante que cumplan con estándares mencionados. No obstante, se informan mediante el Ministerio de transporte terrestre y obras Públicas.

¿Cuál ha sido el mayor problema que ha enfrentado la empresa en el transporte de carga pesada y qué estrategias ha utilizado para superarlo?

El problema que se abarcar con la compañía COMTRACPORT, son los precios ya que otras compañías son más bajos, lamentablemente no hay un precio mínimo dentro del Ministerio. Por ende, una de sus estrategias es la publicidad destacando la responsabilidad de la compañía.

¿Cuáles son las expectativas de la empresa para los próximos años?

El éxito de la compañía es crucial abordar las falencias actuales para mejorar los servicios y así lograr la expansión con otras provincias destacando en el mercado.

5. Justificación y propósito

El análisis se enfoca en los procesos logísticos y las estrategias de gestión de servicios de la empresa COMTRACPOR S.A., con el objetivo de comprender y optimizar los procedimientos relacionados con la entrega de mercancías. Se han identificado deficiencias en estos procesos, lo que ha ocasionado una disminución en la eficiencia operativa. Por lo tanto, es crucial detectar las dificultades que enfrenta la empresa a través de un análisis de sus áreas clave. Esto permitirá una mejor planificación y ejecución de las rutas de distribución de las mercancías, además de mejorar el servicio mediante el uso de herramientas tecnológicas que contribuyan a la optimización de los procesos logísticos.

6. Objetivos

6.1. Objetivo General

Analizar los procesos logísticos y las estrategias en la gestión de servicios, de la empresa COMTRACPOR S.A

6.2. Objetivo Especifico

- Identificar los tipos de documentos que utiliza la empresa COMTRACPOR S.A para gestionar sus procesos logísticos.
- Analizar la planificación y la ejecución de las rutas de distribución de la empresa COMTACPOR S.A
- Describir las herramientas tecnológicas utilizadas por COMTRACPOR S.A para gestionar y optimizar sus procesos logísticos.

7. Idea a defender

COMTRACPOR S.A. busca implementar estrategias eficaces para mejorar continuamente sus procesos logísticos y la gestión de sus servicios. El uso adecuado de herramientas tecnológicas, junto con una mejor en la organización en la entrega de mercancías, contribuirá a optimizar estos procesos y elevar la calidad del servicio ofrecido por la empresa.

8. Unidades de análisis

- La Compañía de Transporte de Carga Puerta de Oro (COMTRACPOR S.A)
- Procesos Logísticos
- Estrategias de servicios

9. Metodología

Este estudio se desarrolla a partir de un paradigma de metodología ya que se direcciona en la investigación, por lo tanto, de los principios de la investigación cualitativa que se basa en el desarrollo de teorías. Este enfoque mediante la perspectiva de Curillo Tama (2024) “es un enfoque analítico y sintético, que busca examinar los riesgos y la calidad del servicio del transporte pesado” aplicado para la compañía COMTRACPOR S.A, permitirá mediante la recolección de datos conocer el manejo en los procesos tecnológicos, documentos y las rutas de distribución. El estudio se complementará con una revisión de artículos de revista, documentos oficiales y otras fuentes pertinentes del desarrollo de este.

La investigación se enfoca en los problemas específicos del transporte de carga pesada. En consecuencia, el paradigma de metodología empleada tiene como objetivo analizar y desarrollar estrategias, como también soluciones efectivas para mejorar la gestión de estos servicios.

En virtud, al método direccionado con los objetivos de la investigación fue el método deductivo, en el cual, Palmett Urzola (2020) “destaca que el método deductivo sirve de enlace entre la teoría y la observación para la aproximación hacia la construcción de hipótesis” (p.39).

De igual forma, este estudio se direccionará como método descriptivo donde pretende no solo sistematizar, observar y comparar, sino también entender a fondo los procesos logísticos entre empresas, con el fin de identificar y abordar los retos que enfrenta el sector. Guevara Alban et. al (2020).

La entrevista es una técnica esencial para la recolección de información que, además de ser una estrategia común en procesos de investigación, conserva altos estándares en su aplicación, ya sea como parte de un estudio estructurado o de manera independiente. Feria et.al (2020).

El principal instrumento de recopilación de datos será la entrevista, la cual se realizó a la ejecutiva de COMTRACPOR S.A., con el objetivo de obtener información directa desde una perspectiva profesional. Esta información proporcionó un valioso aporte para una mejor comprensión en los procesos logísticos y la gestión de servicio que ofrece la compañía. De acuerdo con Rojas et.al (2020) “destacan aspectos cruciales para asegurar la calidad en el servicio entre ellos el método de entrevista”. Su combinación permitirá obtener una visión más clara de la gestión del servicio.

En vista con dichos métodos utilizados puestos que estos ayudarán a entender la información documentada donde se pudo clarificar las preguntas de investigación y ejecutar los objetivos planteados.

10. Marco conceptual

10.1. COMTRACPOR S.A

De acuerdo con Smart (2024) .Compañía de Transporte de Carga Puerta de Oro S.A o COMTRACPOR S.A., registrada bajo el código CIIU H4923.01, que clasifica sus actividades económicas dentro del sector de transporte de carga por carretera, con sede en el Carmen, Manabí, es una empresa que se dedica al transporte de carga terrestre y fundada con el objetivo de brindar soluciones de servicios para el movimiento de bienes, por lo que ha destacado en el sector por su capacidad de transporte de mercancías de distintos tipos.

Esta empresa se especializa en un conjunto de servicios de transporte terrestre que incluyen cargas generales, transporte de carga suelta y al granel, que incluye enormes mercancías como también en grandes cantidades.

10.2. Proceso logístico de carga

Un proceso logístico es el conjunto de actividades que tienen como objetivo hacer llegar productos y bienes al mercado con el menor costo posible, a fin de satisfacer las necesidades de un consumidor Lazaro (2019).

El proceso logístico de COMTRACPOR S.A se enfoca en el traslado eficiente de mercancías de un punto a otro. Inicia con la recepción de la carga a través del proveedor, donde se evalúan los detalles y se planifican las rutas más adecuadas. Posteriormente, se organiza el transporte utilizando tractocamiones especializados. Durante el trayecto, se realiza un monitoreo constante para garantizar la seguridad de la carga. Al llegar al destino, se efectúa la descarga de la mercancía y una inspección final para asegurar que todo esté en perfecto estado. (*Ver ilustración 1*)

Por consiguiente, la planificación de rutas es un proceso en donde se seleccionan los mejores caminos para el transporte, con el objetivo de reducir costos y tiempos de entrega; esta planificación incluye cálculos de distancia entre el punto de partida al punto de entrega, en donde se analiza la distancia y el tiempo de transporte de varias rutas, para elegir la más indicada (Cachimuel, Monar, Garay, & Velásquez, 2022).

La planificación de rutas implementada por COMTRACPOR S.A. ha permitido optimizar los recorridos de transporte, reduciendo al máximo la distancia entre dos puntos. Para lograrlo, se emplean modelos matemáticos avanzados que identifican la opción más eficiente.

10.3. Estrategia y Gestión de servicio

Desde el punto de vista de Arcentales y Veliz (2023). La gestión de servicios tiene como objetivo cumplir continuamente con los estándares de proceso para satisfacer las necesidades del cliente, mejorando las capacidades que ayudan al proveedor a brindar un mejor servicio y eficiente. Las estrategias de servicio en el sector de transporte se concentran en la retención de clientes y su lealtad, algo que es muy importante dentro del mercado competitivo.

COMTRACPOR S.A brinda un servicio de calidad que se ofrece a los usuarios, ahora, debido a la alta competitividad y globalización, es fundamental que se realicen esfuerzos por conocer a los clientes y entender sus expectativas. Esto implica no solo una gestión del servicio, el precio, la promoción y la distribución, sino también considerar elementos clave como la infraestructura de transporte, el uso de tecnología y la calidad.

10.4. Herramientas tecnológicas

Como señala Rivera (2022) “Las herramientas tecnológicas en la actualidad sirven para mejorar la gestión de servicios de transporte a través de la implementación de medios electrónicos, sistemas logísticos avanzados y rastreo de vehículos”. Por lo tanto, las herramientas tecnológicas sirven para brindar seguridad al transporte mediante medidas que garanticen la protección de la infraestructura y del servicio, promoviendo entregas seguras y eficientes.

Contar con sistemas tecnológicos no solo aumenta la rentabilidad del servicio y reduce costos, sino que también facilita analizar el índice de productividad y mejorar la calidad del servicio de transporte, es por esto, que la empresa COMTRACPOR S.A le resulta importante contar con un sistema que integre toda la logística y es una de las razones por las cuales existen empresas que están creando sistemas para coordinar las operaciones logísticas.

No obstante, la variedad en los procesos y los diversos tipos de transporte hacen que adaptar un único sistema a todos estos cambios, sea un complejo problema por resolver Gongora et al. (2021).

11. Resultados Obtenidos

De acuerdo con la metodología aplicada, se evidenciaron múltiples deficiencias en los procesos logísticos y en las estrategias de gestión de servicios de COMTRACPOR S.A., las cuales afectan de manera significativa la eficiencia operativa y la capacidad competitiva de la empresa. Una de las principales falencias detectadas es la falta de un sistema propio para el control y registro detallado de documentos claves, como órdenes de compra, guías de remisión, recibos de entrega y facturas comerciales. La gestión manual de estos documentos no solo incrementa el riesgo de errores, sino que también retrasa considerablemente las operaciones diarias y dificulta la trazabilidad de la información necesaria para la toma de decisiones.

Además, la técnica de entrevista reveló que la planificación de las rutas de distribución en COMTRACPOR S.A. se lleva a cabo de forma empírica, sin el respaldo de una metodología formal, herramientas especializadas o un enfoque estratégico que considere variables clave como costos, tiempos de entrega y eficiencia en el uso de recursos. Aunque la empresa evalúa factores como los retrasos en el transporte marítimo y los tiempos estimados de tránsito, la falta de un sistema estructurado limita su capacidad para implementar mejoras significativas. Esto se traduce en oportunidades perdidas para reducir costos operativos y optimizar el servicio al cliente. A pesar de estas carencias, la comunicación constante con proveedores y clientes se ha convertido en un pilar fundamental que permite cumplir con los compromisos de entrega y mitigar parcialmente estas deficiencias.

En cuanto al uso de herramientas tecnológicas, COMTRACPOR S.A. ha implementado plataformas como Hunter y Tracklink para el rastreo en tiempo real de las mercancías. Estas soluciones, adquiridas anualmente, ofrecen a los clientes acceso directo a información relevante sobre el estado y ubicación de sus envíos, fortaleciendo la confianza en los servicios ofrecidos. Adicionalmente, herramientas más convencionales, como el correo electrónico y WhatsApp, se utilizan como canales de apoyo para el monitoreo y la coordinación de las cargas. Estas tecnologías han mejorado en cierta medida la transparencia y la agilidad en las operaciones.

Sin embargo, estas soluciones, aunque útiles, no se gestionan de manera integral dentro de un sistema propio. La dependencia de servicios subcontractados implica un costo adicional recurrente y genera limitaciones para personalizar los procesos de acuerdo con las necesidades específicas de la empresa lo que también limita la capacidad operativa y estratégica de COMTRACPOR S.A.

12. Análisis de Resultados

Considerando los resultados obtenidos, se puede inferir que, la empresa COMTRACPOR S.A. maneja una deficiencia significativa en sus procesos logísticos y la gestión de servicios mediante una desatención a través de los documentos claves que aseguran el inventario de los productos, como la recepción y entrega final. Así mismo, radica en la gestión manual de estos documentos aumentando el riesgo de errores y retraso de las operaciones, dificultando la trazabilidad de la información y la toma de decisiones estratégicas

No obstante, otro aspecto crítico es la planificación empírica de las rutas de distribución realizadas sin metodologías, ni herramientas especializadas. Si bien, el retraso marítimo es una carencia significativa lo que limita la ausencia de un enfoque estratégico. Por ende, estas carencias de sistemas impiden agilizar factores como costos, tiempos de entrega y uso eficientes de recursos|

Sin embargo, hay aspectos que, particularmente afecta en la comunicación, debido a que, la empresa no cuenta con un canal oficial de comunicación con sus clientes, limitándose al correo electrónico y WhatsApp, lo que podría afectar la eficiencia y formalidad del servicio. Referente a las estrategias de herramientas tecnológicas como Hunter y Tracklink, COMTRACPOR S.A., hace hincapié en la calidad y responsabilidad en sus servicios ya que les permite a sus clientes brindar información en tiempo real sobre sus envíos. Referente a las estrategias de herramientas tecnológicas como Hunter y Tracklink, COMTRACPOR S.A., hace hincapié en la calidad y responsabilidad en sus servicios ya que les permite a sus clientes brindar información en tiempo real sobre sus envíos.

13. Lecciones y Recomendaciones

En el análisis de los procesos logísticos y las estrategias de servicio de COMTRACPOR S.A. se identificaron ciertas situaciones que afectan tanto la eficiencia operativa como la calidad del servicio ofrecido. A partir de las lecciones aprendidas y las recomendaciones destacadas, se plantean mejoras en los procedimientos y estrategias, especialmente en lo relacionado con la entrega de mercadería al cliente final.

El uso de tecnología de rastreo es una fortaleza evidente, la implementación de sistemas como Hunter y Tracklink ha demostrado ser una herramienta eficaz para mantener el control. La ausencia de un canal de comunicación oficial es una debilidad clara, esto se debe a que, depender únicamente de correo electrónico y WhatsApp limita la capacidad de la empresa para

mantener una relación formal. Se recomienda implementar un canal oficial para la comunicación, como una línea telefónica de atención y un software en línea con soporte en tiempo real, aumentando el profesionalismo y seguridad.

La poca formación del personal, en especial sobre aspectos de normativa de peso y dimensiones, representa un riesgo de cumplimiento regulatorio que limita la eficiencia de operación. Es necesario que la empresa implemente un programa de capacitación al personal, en donde se expongan las normativas de transporte y manejo adecuado de carga, en donde se incluya información sobre los pesos y dimensiones permitidos. Así, se aseguraría que las operaciones cumplan con los requisitos legales y no haya contratiempos, fortaleciendo la confianza de los clientes a través del profesionalismo de la empresa y sus operadores.

La empresa presenta dificultades para competir en un mercado sumamente competitivo, donde otras empresas ofrecen tarifas más bajas. La estrategia de destacar la calidad en las operaciones de transporte y de responsabilidad o seguridad en el servicio, puede representar una ventaja. No obstante, debería reforzar su estrategia de marketing, no solo destacando la responsabilidad y puntualidad, sino también incorporando testimonios de clientes, casos de éxito y una comunicación más clara sobre el valor agregado de su servicio. Esto permitirá que los clientes perciban los beneficios de trabajar con COMTRACPOR S.A. frente a competidores de menor precio.

14. Bibliografía

- Apaza, Y., & Mamani, G. (2024). Marketing mix en el sector transporte: una revisión literaria científica 2018 - 2023. *Revista Científica Disciplinarias*, 3(1). Obtenido de <https://revistas.unsa.edu.pe/index.php/disciplinarias/article/view/147/186>
- Arcentales, F., & Veliz, M. (2023). Gestión del Servicio y su Incidencia en el Desempeño de una Empresa de Telecomunicaciones de Manabí. *Journal Scientific MQR Investigar*, 7(1), 2487-2506. Obtenido de <https://www.investigarmqr.com/ojs/index.php/mqr/article/view/304/1227>
- Cachimuel, D., Monar, R., Garay, V., & Velásquez, P. (2022). Proceso de diseño y planificación de rutas de transporte para mejorar los tiempos de entrega. *Polo del Conocimiento*, 7(4), 13-30. doi:10.23857/pc.v7i4.3806
- Curillo Tama, M. (19 de febrero de 2024). Auditoría de gestión de calidad en el servicio de transporte de carga pesada para la compañía "Transroymansur" de la ciudad de Cuenca.

- Creative commons*, 12-14. Obtenido de <https://revistas.uazuay.edu.ec/flip/udaakadem/13/uazuay-udaakadem-13-08.pdf>
- EMIS. (2023). *Compañía de Transporte de Carga Puerta de Oro Contracpor S.A. (Ecuador)*. Obtenido de EMIS In, On and For Emerging Markets: https://www.emis.com/php/company-profile/EC/Compania_de_Transporte_de_Carga_Puerta_de_Oro_Contracpor_SA_es_3966809.html
- Feria Avila, H., Matilla González, M., & Mantecón Licea, S. (18 de Agosto de 2020). LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS O TÉCNICAS DE. *Didasc*, 62-65. Obtenido de <file:///D:/Usuario/Downloads/Dialnet-LaEntrevistaYLaEncuesta-7692391.pdf>
- Gongora, S., Gutierrez, W., & Villareal, A. (2021). *Desarrollo de software para la optimización de trayectos en la ciudad de bogotá destinado a la comunidad Eanista Plataforma Worry Free Ean Routes*. [Tesis de grado, Universidad EAN], Bogotá. Obtenido de <https://repository.universidadean.edu.co/server/api/core/bitstreams/d5246a96-248e-4c9a-9872-e89ae18fe112/content>
- Guevara Alban, G., Verdesoto Arguello, A., & Castro Molina, N. (01 de 07 de 2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Resimundo*, 165-167. Obtenido de <file:///D:/Usuario/Downloads/Dialnet-MetodologiasDeInvestigacionEducativaDescriptivasEx-7591592.pdf>
- Haro, S., Lascano, E., & Paladines, L. (2022). Análisis de los procesos logísticos en el modelo de gestión de las distribuidoras de Guayaquil, con el uso de modelos matemáticos. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 15(12), 121-136.
- Henao, L. (2020). Calidad del servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Contaduría y Administración*, 65(3), 1-23. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v65n3/0186-1042-cya-65-03-00010.pdf>
- Kohl, M., Krottenthaler, J., Muller, K., Fottner, J., & Lopitzsch, J. (2021). Socio-Technical Process Modules for Configuring Current and Future Logistics Processes. *IEEE*

International Engineering and Applications, 8, 607-615.
doi:<https://doi.org/10.1109/ICIEA52957.2021.9436721>

Lazaro, M. (2019). *Logística de almacenamiento*. Ediciones Paraninfo.

Palmett Urzola, A. (14 de Junio de 2020). Metodos inductivo, deductivo y teoría de la pedagogía crítica. *Petroglifos Revista Crítica Transdisciplinar*, 39. Obtenido de <https://portal.amelica.org/ameli/journal/650/6503406006/6503406006.pdf>

QuadMins. (7 de julio de 2022). *3 problemas logísticos en Ecuador y su posible solución*. Obtenido de <https://www.quadminds.com/blog/problemas-logisticos-3/>

Quimi, D. (2019). Sistemas de calidad enfocado a las normas ISO 9001 y 21001: Caso Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(1), 279-288. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n1/2218-3620-rus-11-01-279.pdf>

Ramírez Meneses, C. (2020). Evolución de la gestión de la cadena de suministro y la logística, desde una visión tecnológica y sostenible. *Reto*, 1-5. Obtenido de <https://revistas.sena.edu.co/index.php/RETO/article/view/2863/4114>

Rivera, P., Rodríguez, D., Ortiz, M., & Díaz, S. (2022). Herramientas tecnológicas utilizadas para la optimización de la gestión de transporte. *Polo del Conocimiento*, 7(4), 49-65. doi:10.23857/pc.v7i4.3809

Rodríguez, L., Pérez, I., & Núñez, S. (2024). Caracterización del proceso logístico para la toma de decisiones en la Sucursal Emprestur Pinar del Río. *Avances*, 26(1), 18-35. Obtenido de <http://avances.pinar.cu/index.php/publicaciones/>

Roig, M., & Castillo Gutiérrez, C. (2022). Evolución de la logística: pasado, presente y futuro. *OIKONOMICS*, 1-4. Obtenido de https://oikonomics.uoc.edu/divulgacio/oikonomics/_recursos/documents/17/OIKONOMICS17_02_viu_ES.pdf

Rojas Martínez, C., Niebles Nuñez, W., Pacheco Ruiz, C., & Hernández Palma, H. (12 de mayo de 2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información Tecnológica*, 223-225. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-221.pdf>

TFC Smart. (2024). *Compañía de transporte de carga puerta de oro Comtracpor S.A.* Obtenido de TFC Smart Sistema de medición, análisis de resultados y tendencias2024: <https://www.tfcsmart.com/demo/empresas/compaia-de-transporte-de-carga-puerta-de-oro-comtracpor-sa>

15. Anexos

Ilustración 1 Proceso logístico de la empresa COMTRACPOR S.A



Elaboración propia

Fuente: COMTRACPOR S.A. 2024