



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ECUATORIANO DE
PRODUCTIVIDAD**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

**ELABORACIÓN DE UNA GUIA DE LOGISTICA PARA LA EMPRESA
RUNFOOD APP Y PODER MEJORAR LOS PROCESOS DE ENTREGA DE
PRODUCTOS Y SERVICIOS**

**Trabajo de Titulación previo la obtención del título de Tecnólogo en
Administración**

AUTOR: JENNY ELIZABETH GÓMEZ CORAL

TUTOR: Msc. Ramiro Toro

Quito, 2024



CESIÓN DE DERECHOS

Quito, 15 de julio de 2024

Yo Jenny Elizabeth Gómez Coral, alumna de la Carrera de Administración de Empresas, reconozco que el presente proyecto es de mi autoría, pero los derechos de propiedad intelectual pertenecen al Instituto Superior Tecnológico Ecuatoriano de la Productividad.

Tema: Elaboración de una guía de logística para la empresa RunFood App y poder mejorar los procesos de entrega de productos y servicios

Jenny Elizabeth Gómez Coral

C.I.: 1721763520

**ELABORACIÓN DE UNA GUIA DE LOGISTICA PARA LA EMPRESA RUNFOOD APP Y PODER
MEJORAR LOS PROCESOS DE ENTREGA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**



DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Jenny Elizabeth Gómez Coral, declaro bajo juramento que la investigación es absolutamente original, autentica, es de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas, resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad

Jenny Elizabeth Gómez Coral

C.C: 1721763520

**ELABORACIÓN DE UNA GUIA DE LOGISTICA PARA LA EMPRESA RUNFOOD APP Y PODER
MEJORAR LOS PROCESOS DE ENTREGA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**



LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, Jenny Elizabeth Gómez Coral portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. 1721763520 de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado Elaboración de una guía de Logística para la empresa RunFood App y poder mejorar los procesos de entrega de productos y servicios con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Ecuatoriano de Productividad

Jenny Elizabeth Gómez Coral

C.C: 1721763520

Quito, 17/06/2024

**ELABORACIÓN DE UNA GUIA DE LOGISTICA PARA LA EMPRESA RUNFOOD APP Y PODER
MEJORAR LOS PROCESOS DE ENTREGA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**



DEDICATORIA

Dedico, esta tesis a mamá que siempre existirá en mi corazón y que nunca se rindió conmigo y a mi papá que siente mis logros como propios, por el inmenso e incondicional amor que les tengo y sé que me tienen.

**ELABORACIÓN DE UNA GUIA DE LOGISTICA PARA LA EMPRESA RUNFOOD APP Y PODER
MEJORAR LOS PROCESOS DE ENTREGA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**



AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi novio Henry que siempre ha estado para mí incondicionalmente, a la Institución, Msc. Ramiro Toro y a todas las autoridades que me permitieron cumplir esta meta.

**ELABORACIÓN DE UNA GUIA DE LOGISTICA PARA LA EMPRESA RUNFOOD APP Y PODER
MEJORAR LOS PROCESOS DE ENTREGA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I	1
1. ANTECEDENTES	1
1.1 Contexto	1
1.2 Justificación	3
1.3 Definición del problema central	5
CAPÍTULO II	6
2. ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS	6
2.1 Mapeo de involucrados	6
2.2 Matriz de análisis de involucrados	8
CAPÍTULO III	1
3. PROBLEMAS Y OBJETIVOS	1
3.1 Árbol de problemas	1
3.2 Árbol de objetivos	2
CAPÍTULO IV	3
4. MARCO LÓGICO	3
4.1 Diagrama de estrategias	3
4.2 Matriz de Marco Lógico (MML)	3
CAPÍTULO V	1
5. PROPUESTA	1
5.1 Filosofía de la propuesta	1
5.1.1 Misión	1
5.1.2 Visión	1
5.1.3 Objetivo General	1
5.1.4 Objetivos Específicos	2
5.1.5 Valores	2
5.1.6 Políticas	3
5.1.7 Organigrama Estructural	4

5.1.8	Aspecto legal.....	5
5.2	MARCO CONCEPTUAL.....	6
5.2.1	Definiciones importantes	6
5.2.2	Metodología de investigación	16
5.3	DESARROLLO DE LA PROPUESTA	29
5.3.1	Análisis de la situación actual.....	29
5.3.2	Elaboración de guía de procesos.....	2
5.3.3	Levantamiento de guía de procesos	4
CAPÍTULO VI.....		2
6.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	3
6.1	Recursos	3
6.2	Presupuesto.....	3
6.3	Cronograma.....	4
CAPÍTULO VII.....		4
7.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	4
7.1	Conclusiones.....	4
7.2	Recomendaciones	5
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		7
ANEXOS		8

LISTA DE TABLAS

Tabla 1.	Matriz T.....	6
Tabla 2.	Matriz de Involucrados	1
Tabla 3.	Matriz de Marco Lógico	1
Tabla 4.	Situación Actual	1
Tabla 5.	Estructura de división de servicios	2
Tabla 6.	Áreas de desarrollo.....	3
Tabla 7.	Manual entrega de servicio sistema RunFood	4

**ELABORACIÓN DE UNA GUIA DE LOGISTICA PARA LA EMPRESA RUNFOOD APP Y PODER
MEJORAR LOS PROCESOS DE ENTREGA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

Tabla 8. Manual entrega de equipos para puntos de venta RunFood	3
Tabla 9. Cuadro comparativo	2
Tabla 10. Presupuesto detallado	3
Tabla 11. Cronograma.....	4

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Mapeo de Involucrados.....	7
Ilustración 2. Árbol de problemas	1
Ilustración 3. Árbol de objetivos	2
Ilustración 4. Diagrama de Estrategias.....	3
Ilustración 5. Organigrama departamento instalaciones.....	4
Ilustración 6. Organigrama general.....	4
Ilustración 7. Simbología Diagramas de flujo	10

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Check List de Inspección.....	8
Anexo 2. Calendario CRM.....	1



RESUMEN

Este proyecto tiene como finalidad la elaboración de una guía de procesos en el área de logística de la empresa RunFood App, empresa que se dedica a desarrollar sistemas de facturación para: restaurantes, hoteles y mini-markets, así como también la venta y distribución de equipos para puntos de venta. El objetivo del mismo es mejorar la calidad de servicio en la cadena de suministro, distribución y entrega del servicio del sistema de facturación. Es indispensable que se tenga un manual de procesos en un entorno tecnológico donde la precisión y la rapidez son fundamentales para satisfacer las necesidades de los clientes y mantener la competitividad en el mercado. Implementar procesos en estas áreas puede mejorar significativamente varios aspectos clave de la empresa. En primer lugar, la experiencia nos ha demostrado que con una guía adecuada de procesos la eficiencia operativa se ve mejorada al estandarizar los procedimientos de almacenamiento, embalaje y envío de equipos de puntos de venta y software, contar con procesos claros y bien definidos, facilita la capacitación del personal nuevo y minimiza la posibilidad de mal entendidos o confusiones durante las tareas de cada persona.

La implementación de procesos en logística permite una mejor gestión del inventario y una planificación más efectiva de la cadena de suministro, lo que puede resultar en una reducción de costos operativos y una mayor rentabilidad para la empresa, un manual de procesos en el área de logística en una empresa de desarrollo de software es esencial para garantizar un funcionamiento eficiente, una entrega de productos y servicios de alta calidad, y una ventaja competitiva en el mercado.

PALABRAS CLAVE

FLUJO DE PROCESOS

LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

EFICIENCIA

EFICACIA

GESTION DE PROCESOS

**ELABORACIÓN DE UNA GUIA DE LOGISTICA PARA LA EMPRESA RUNFOOD APP Y PODER
MEJORAR LOS PROCESOS DE ENTREGA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**



ABSTRACT

This project aims to compile a procedural manual for the logistics division of RunFood App, a company dedicated to developing billing systems for restaurants, hotels, mini-markets, as well as the sale and distribution of point-of-sale equipment. The primary objective is to enhance the service quality within the supply chain, distribution, and delivery of the billing system service. A well-executed procedural manual providing a clear guide for personnel involved in these operations ensures that each step is consistently and efficiently executed. It is essential to have a procedural manual in a technological environment where precision and speed are paramount to meet customer needs and maintain competitiveness in the market. Implementing processes in these areas can significantly improve various key aspects of the company.

Experience has shown that with proper process guidance, operational efficiency is enhanced by standardizing procedures for storage, packaging, and shipping of point-of-sale equipment and software. Having clear and well-defined processes eases the training of new personnel and minimizes the possibility of misunderstandings or confusion during each person's tasks. The implementation of logistics processes enables better inventory management and more effective supply chain planning, which can result in reduced operating costs and increased profitability for the company.

In the context of software development companies, having a procedural manual for logistics is vital for ensuring efficient operations, delivering high-quality products and services, and maintaining a competitive edge in the market.

**ELABORACIÓN DE UNA GUIA DE LOGISTICA PARA LA EMPRESA RUNFOOD APP Y PODER
MEJORAR LOS PROCESOS DE ENTREGA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**



CAPÍTULO I

1. Antecedentes

1.1 Contexto

Con el surgimiento de la Revolución Industrial en los siglos XVIII y XIX, las empresas comenzaron a adoptar procesos más sistemáticos para la producción y distribución de bienes. Este período también vio el desarrollo de estándares de calidad y métodos de gestión.

A medida que las empresas crecieron en tamaño y complejidad, se volvió esencial gestionar las operaciones de manera eficiente. El enfoque en la eficiencia llevó a una mayor formalización de procesos y procedimientos.

En el siglo XX, varias metodologías de gestión, como la Administración Científica de Frederick Taylor y el Enfoque de Calidad Total, influyeron en la forma en que las empresas estructuraban y documentaban sus procesos. (Lifeder, 2022)

A medida que la logística se convirtió en una parte integral de las operaciones comerciales, la necesidad de coordinar eficientemente el transporte, almacenamiento y distribución de bienes llevó a una mayor atención a la documentación detallada de los procesos logísticos.

La implementación de sistemas de gestión de la calidad, como la norma ISO 9000, destacó la importancia de la documentación detallada de procesos para garantizar la consistencia y la mejora continua. (Wikipedia, 2018)



Las regulaciones gubernamentales y los requisitos del mercado también han influido en la necesidad de documentar los procesos. Las empresas buscan cumplir con normativas específicas y satisfacer las expectativas de los clientes.

Hoy en día, la elaboración de manuales de procesos en logística se realiza de manera más accesible y eficiente gracias a las herramientas tecnológicas. Estos documentos son esenciales para mantener la coherencia operativa, capacitar al personal, cumplir con estándares de calidad y adaptarse a los cambios en el entorno empresarial.

A medida que las teorías de gestión moderna se difundieron a nivel mundial, las empresas en Ecuador comenzaron a adoptar enfoques más estructurados y eficientes para gestionar sus procesos. Esto incluye la adopción de prácticas de calidad y la documentación de procesos.

La globalización y la apertura de mercados han llevado a un mayor énfasis en la adopción de normativas y estándares internacionales. Las empresas ecuatorianas que buscaban competir a nivel internacional tuvieron que adaptarse a prácticas de gestión reconocidas a nivel mundial, lo que incluye la documentación de procesos.

La presencia de empresas multinacionales en Ecuador también ha influido en la adopción de prácticas de gestión globalmente reconocidas. Estas empresas, al introducir métodos de gestión eficientes, han contribuido a la adopción de manuales de procesos en el ámbito empresarial ecuatoriano.

En general, la introducción de manuales de procesos en las empresas ecuatorianas probablemente se haya intensificado en las últimas décadas del siglo XX y principios del siglo XXI. Este período coincide con la globalización, la apertura de mercados, y la creciente influencia de estándares y prácticas de gestión internacionales.

**ELABORACIÓN DE UNA GUIA DE LOGISTICA PARA LA EMPRESA RUNFOOD APP Y PODER
MEJORAR LOS PROCESOS DE ENTREGA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**



En muchos casos, las grandes empresas y aquellas que operan en sectores altamente regulados fueron las primeras en implementar estas prácticas, mientras que las pequeñas y medianas empresas pudieron haber seguido este ejemplo a medida que la conciencia y la necesidad de eficiencia aumentaron.

RunFood App, es una empresa de desarrollo de Software Empresarial, especializado en sistemas Facturación con experiencia de más de 7 años en el mercado. Cuenta con más de 2000 negocios utilizando el sistema de facturación, ofreciendo diferentes tipos de soluciones para cualquier variedad de clientes.

La empresa se enfoca en desarrollar sistemas de facturación para restaurantes, mini - markets, y hoteles, también la venta de equipos de puntos de venta completos, como: Computadores, monitores, impresoras, etc.

A pesar de tener ya varios años de funcionamiento en el cual los clientes han sido atendidos de manera exitosa y oportuna ayudándoles con sus problemas de administración para sus establecimientos, internamente se maneja un problema de procesos, que no ha sido establecido, principalmente en el área de logística que es quien se encarga de la organización en general del servicio brindado a los clientes, la solución para este problema es establecer un manual de procesos adecuados para el área y que este se cumpla para mejorar el servicio a los clientes.

1.2 Justificación

El problema principal de radica en que no hay un proceso establecido en el área de logística , lo cual lleva a la inconsistencia en el producto y servicio que brinda, la falta de procesos muchas veces genera desperdicio de tiempo, dinero y otros recursos al no haber un proceso claro para la gestión de inventario, la empresa muchas veces incurre en costos adicionales al mantener un inventario excesivo o quedarse sin productos en momentos

**ELABORACIÓN DE UNA GUIA DE LOGISTICA PARA LA EMPRESA RUNFOOD APP Y PODER
MEJORAR LOS PROCESOS DE ENTREGA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**



críticos, en otras ocasiones se presta para confusiones en las tareas a realizar, como realizarlas, cuando y quien es la persona que debe de realizarlas, a quien dirigir la responsabilidad de las mismas.

En conclusión, la falta de procesos tiene un impacto significativo en la eficiencia y efectividad de la empresa.

La solución propuesta para este inconveniente es realizar un manual de procesos, para el área de logística, de esta manera se podrá solucionar una variedad de problemas y proporcionar numerosos beneficios.

Entre estos, establecer pasos más exactos que deben seguirse para realizar diversas tareas, como adquisición de mercadería, garantizando que el servicio dado a todos los clientes sea el mejor y más adecuado en cuanto a la calidad de los productos que RunFood App ofrece, mejorando la atención al cliente.

Un manual de procesos proporciona un recurso valioso para capacitar a nuevos empleados y para el desarrollo profesional continuo de los empleados existentes. Les brinda una guía clara sobre cómo realizar sus funciones y cómo cumplir con los estándares de la empresa.

El resultado esperado es ayudar a una empresa a operar de manera más eficiente, mejorar la calidad de sus productos y servicios, fortalecer la capacitación y el desarrollo de los empleados, mejorar la comunicación y facilitar el cumplimiento de los objetivos que tiene la empresa.

**ELABORACIÓN DE UNA GUIA DE LOGISTICA PARA LA EMPRESA RUNFOOD APP Y PODER
MEJORAR LOS PROCESOS DE ENTREGA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

1.3 Definición del problema central

La falta de procesos en el área de logística de RunFood App, ha generado una situación de desorganización que impacta negativamente en varias áreas de la compañía. La ausencia de procedimientos estandarizados para el almacenamiento, solicitud y envío de los equipos ha resultado en retrasos en las entregas, errores en los pedidos y una gestión ineficiente del inventario. Esto ha llevado a situaciones de confusión entre el personal, dificultades para cumplir con los plazos de entrega acordados con los clientes y un aumento de los costos operativos debido a la necesidad de corregir errores y realizar envíos urgentes. La falta de procesos claros y estructurados en logística también ha impactado en la calidad del servicio ofrecido que es la entrega del software de facturación, generando insatisfacción entre los clientes y poniendo en riesgo la reputación de la empresa en el mercado. En consecuencia, la desorganización causada por la falta de procesos en el área de logística se ha convertido en un problema que afecta la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y la rentabilidad de la empresa.

1.3.1 Matriz T

De acuerdo al análisis de la Matriz T se logró identificar que lo más importante para el desarrollo del presente proyecto es definir claramente las áreas y personas implicadas en un proceso. Este paso es esencial para poder desarrollar una guía de procesos efectiva, ya que permite delimitar con precisión los aspectos clave que intervienen en la ejecución de cualquier tarea o proyecto.

Tabla 1. Matriz T

SITUACIÓN EMPEORADA		SITUACIÓN ACTUAL				SITUACIÓN MEJORADA	
PÉRDIDAS ECONOMICAS		DESORGANIZACIÓN LABORAL POR FALTA DE PROCESOS				PRODUCTIVIDAD MEDIANTE LA APLICACIÓN DE LOS PROCESOS	
FUERZA IMPULSADORA		I -	PC +	I +	PC -	FUERZA BLOQUEADORA	
ACTIVIDADES	DELIMITAR LAS ÁREAS INVOLUCRADAS	1	5	5	1	NO SABER CUALES SON LAS ÁREAS INVOLUCRADAS	
	IDENTIFICAR LAS PERSONAS INVOLUCRADAS	2	5	5	2	NO IDENTIFICAR A LAS PERSONAS INVOLUCRADAS	
	ELABORACIÓN DE UNA GUIA PROCESOS	1	5	4	1	NO REALIZAR LA GUIA CORRECTAMENTE	
	SOCIALIZAR LA GUIA	1	4	5	1	NO INFORMAR A TODAS LAS AREAS LA GUIA	
	SEGUIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE LA GUIA	1	4	4	1	NO DAR EL SEGUIMIENTO ADECUADO	
	EVALUACIÓN DE RESULTADOS	1	5	5	1	NO REVISAR Y EVALUAR LOS RESULTADOS	

FUENTE: Investigación propia
ELABORADO POR: Jenny Gómez

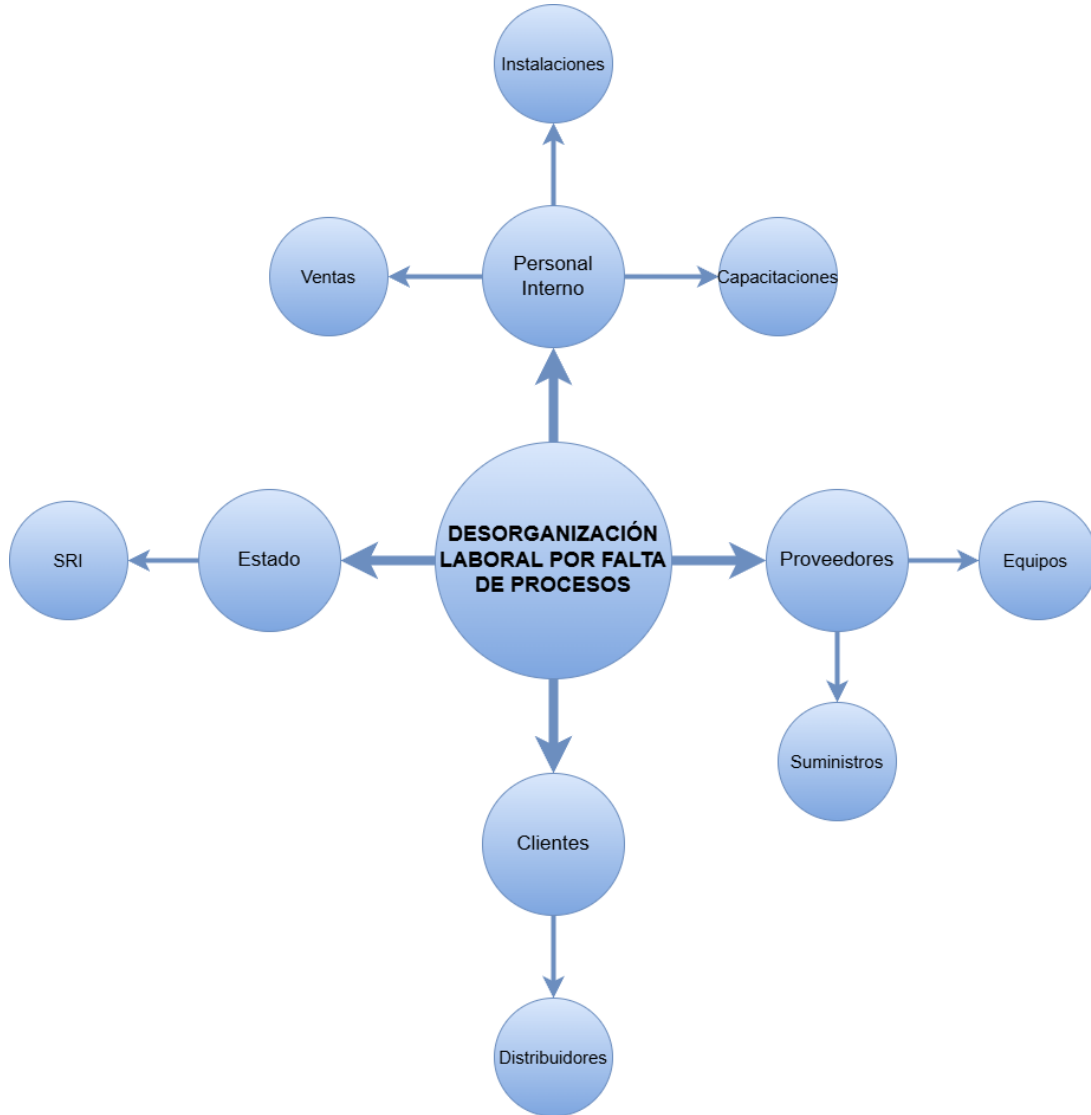
CAPÍTULO II

2. Análisis de involucrados

2.1 Mapeo de involucrados

El presente diagrama proporciona una representación visual y detallada de las relaciones entre los involucrados en el presente proyecto, lo que facilita la comprensión, la gestión y la comunicación efectiva con estas partes interesadas.

Ilustración 1. Mapeo de Involucrados



FUENTE: Investigación propia
ELABORADO POR: Jenny Gómez

Con el Mapeo de involucrados, se logró identificar: Estado, Proveedores, Clientes, Personal interno como principales involucrados en los procesos a seguir.

**ELABORACIÓN DE UNA GUIA DE LOGISTICA PARA LA EMPRESA RUNFOOD APP Y PODER
MEJORAR LOS PROCESOS DE ENTREGA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**



2.2 Matriz de análisis de involucrados

La presente herramienta ayuda a identificar, analizar y gestionar a los diferentes, partes involucradas proporcionando una estructura clara y detallada facilitando una comunicación efectiva y una toma de decisiones informada, a continuación, la matriz de involucrados.

Tabla 2. Matriz de Involucrados

Actores Involucrados	Intereses sobre el problema central	Problemas percibidos	Recursos, Mandatos y Capacidades	Intereses sobre el proyecto	Conflictos Potenciales
Personal Interno	Establecer, puestos y responsables de cada área de la empresa	Falta de colaboración de los trabajadores	Manual de procesos, organigrama para saber los puestos,	Implementar un manual de procesos en el área de logística	Falta de cumplimiento del manual
Capacitaciones	Direccionar al departamento de capacitaciones, para que sean	Que las capacitaciones no sean dadas adecuadamente	Hacer un check list de capacitación, revisar los temas previamente	Brindar capacitaciones adecuadas para reducir la cola de soporte	Falta de cumplimiento de los puntos de las capacitaciones
Instalaciones	Organizar al departamento de instalaciones, para que se hagan	Incumplimiento en las instalaciones por falta de	Agendar adecuadamente las instalaciones, calendarizar los servicios	Realizar las instalaciones a tiempo	Incumplimiento en horarios y citas con los clientes
Ventas	Orientar al departamento de ventas, para que brinde la información adecuada en sus contratos	Mala información brindada a los clientes por el departamento de ventas, que se refleje en inconformidad con los clientes	Dar instrucciones claras de el plan de trabajo a seguir posterior a la venta, validar que los clientes tengan la información clara	Erradicar reclamos, por procesos no clarificados	No dar información al cliente
Proveedores	Establecer, un estándar de calidad	Entregas no realizadas a tiempo	Confirmar los tiempos de garantías, validar las marcas con anterioridad	Tener una relación solida con los proveedores	Proveedores incumplidos, y con productos de mala calidad
Equipos	Verificar, la entrega y de solicitud de equipos	Deficiencia, en verificación de calidad de los equipos	Financiero, tener stock previsorio	Entregar productos en tiempos menores	Mala calidad de parte de las marcas
Suministros	Planificar, el ingreso de suministros	Falta de control, y previsión en la entrega de suministros	Financiero, programar stock solicitado	Menorar la falta de stock	Falta de dinero para compra de stock
Clientes	Brindar un servicio a tiempo y de calidad	Clientes insatisfechos, por falta de cumplimiento	Programar las entregas en tiempos adecuados, financieros, recursos humanos	Mayor rapidez en el servicio reduciendo costos de entregas en los servicios y equipos	Clientes quejándose de la falta de entrega
Distribuidores	Fortalecer, los vínculos con los distribuidores	Inconformidad con la organización de la distribución	Crear estrategias, y planes de trabajos que beneficien a las dos partes	Encontrar distribuidores, cumplidos y responsables	Distribuidores, mal informados,
Estado	Formalizar, la cadena de distribución para el uso adecuado de transporte	Falta de formalismo en el transporte dentro de la ciudad	Establecer un transporte formal para la entrega de equipos	Encontrar transportistas, formales, para asegurar entregas	Incumplimiento en la entrega de documentos tributarios
SRI	Procesar adecuadamente la cadena de suministros, para la declaración de	Pago inadecuado de impuestos por malos ingresos	Reconocer las normativas de impuestos	Realizar las declaraciones a tiempo	Ingresos a destiempo de inventario

FUENTE: Investigación propia
ELABORADO POR: Jenny Gómez

ELABORACIÓN DE UNA GUIA DE LOGISTICA PARA LA EMPRESA RUNFOOD APP Y PODER MEJORAR LOS PROCESOS DE ENTREGA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

El resultado del análisis arroja, lo siguiente:

- Establecer responsabilidades
- Realizar capacitaciones contantes.
- Organizar los departamentos implicados
- Brindar servicio adecuado a los clientes.
- Fortalecer vínculos con los distribuidores.

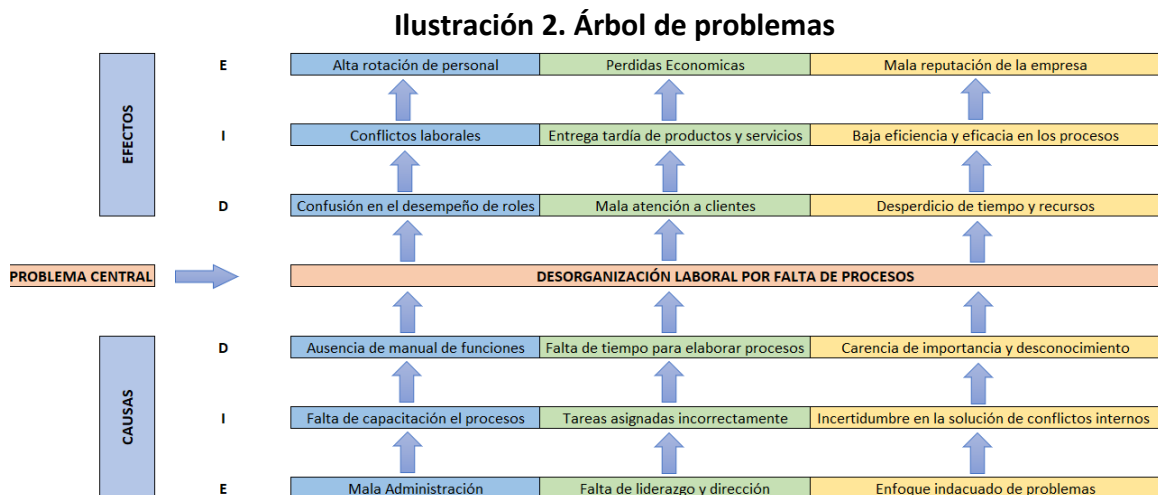
Estos puntos de manera principal, para el desarrollo del proyecto.

CAPÍTULO III

3. Problemas y objetivos

3.1 Árbol de problemas

El árbol de problemas que se visualiza a continuación ayuda a identificar, organizar y analizar los problemas subyacentes en un proyecto, a continuación, detallamos el diagrama.



FUENTE: Investigación propia
ELABORADO POR: Jenny Gómez

El problema principal: Desorganización laboral por falta de procesos, los efectos que tiene este problema son: confusión en el desempeño de roles, mala atención a los clientes, desperdicio de tiempo y recursos.

3.2 Árbol de objetivos

El presente diagrama de árbol de objetivos proporciona una estructura clara y detallada de los objetivos del presente proyecto, mostrando la relación entre los objetivos específicos y el objetivo general, a continuación, se detalla el diagrama.



FUENTE: Investigación propia
ELABORADO POR: Jenny Gómez

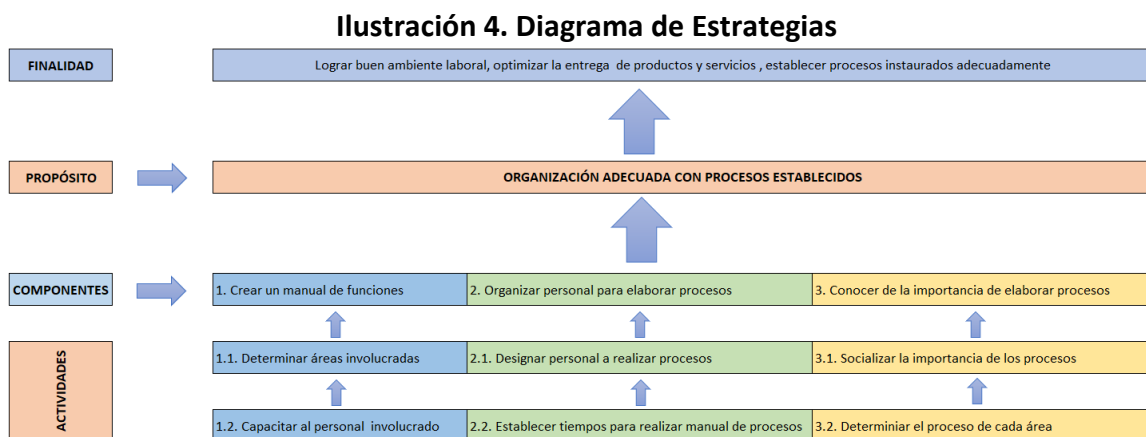
El objetivo de este proyecto es: Organización adecuada con procesos establecidos, para lograr: determinar roles claros dentro de la organización, mejorar el servicio al cliente, optimizar recursos y tiempo.

CAPÍTULO IV

4. Marco lógico

4.1 Diagrama de estrategias

El presente diagrama de estrategias proporciona una visión integral y estructurada del plan estratégico de la organización y el proyecto a seguir, facilitando la comprensión, comunicación y ejecución de sus objetivos y acciones, en la siguiente ilustración se detalla el diagrama correspondiente al proyecto.



FUENTE: Investigación propia
ELABORADO POR: Jenny Gómez

4.2 Matriz de Marco Lógico (MML)

La Matriz de Marco Lógico por sus siglas MML proporciona una visión integral del proyecto, abarcando desde los objetivos hasta los métodos de evaluación, y considerando los riesgos y factores externos que pueden influir en su éxito. Esto facilita la planificación, la toma de decisiones y la evaluación continua del proyecto, a continuación, se detalla la matriz del presente proyecto.

Tabla 3. Matriz de Marco Lógico

		INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FINALIDAD	Lograr buen ambiente laboral, optimizar la entrega de productos y servicios , establecer procesos instaurados adecuadamente	A finales de 2024, se espera mejorar el ambiente laboral, mejorar la entrega de productos y servicios estableciendo procesos en el área de logística.	Calificaciones , de parte los clientes, sobre la satisfacción en el servicio, mejora de estadísticas en cuanto a la rapidez de entrega de productos y servicios	No se socialice adecuadamente los procesos establecidos
PROPOSITO	ORGANIZACIÓN ADECUADA CON PROCESOS ESTABLECIDOS	Para finales del 2024, incrementar la productividad y eficiencia, en un 20% la entrega de productos y servicios	Informes de la jefatura de Instalaciones e implementaciones, encuestas de satisfacción a clientes	Falta de seguimiento de los procesos
COMPONENTES	1. Crear un manual de funciones	1. Realizar un manual de procesos	1. Manual de procesos	1. Manual incompleto
	2. Organizar personal para elaborar procesos	2. Validar que todo el personal este organizado adecuadamente	2. Informe del departamento de RRHH de la organización	2. Falta de compromiso de los trabajadores
	3. Conocer de la importancia de elaborar procesos	3. Personal informado completamente de la importancia de los procesos	3. Evaluaciones de la importancia de los procesos	3. Falta de atención prestada por los colaboradores
ACTIVIDADES		PRESUPUESTO		
	1.1. Determinar áreas involucradas	\$0,00	Facturas, actas de capacitación, resultado de evaluaciones, listado de involucrados	Determinación inadecuada de áreas
	1.2. Capacitar al personal involucrado	\$200,00		Ausentismo en capacitaciones
	2.1. Designar personal a realizar procesos	\$0,00		Falta de interes del personal
	2.2. Establecer tiempos para realizar manual de procesos	\$0,00		Falta de tiempo para realizar los procesos
	3.1. Socializar la importancia de los procesos	\$100,00		Comunicación inadecuada de los procesos
	3.2. Determinar el proceso de cada área	\$0,00		Procesos elaborados incorrectamente
TOTAL		\$300,00		

FUENTE: Investigación propia
ELABORADO POR: Jenny Gómez

ELABORACIÓN DE UNA GUIA DE LOGISTICA PARA LA EMPRESA RUNFOOD APP Y PODER MEJORAR LOS PROCESOS DE ENTREGA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

CAPÍTULO V

5. Propuesta

5.1 Filosofía de la propuesta

5.1.1 Misión

Ofrecer soluciones de software de vanguardia especializadas en sistemas de facturación electrónica y puntos de venta, diseñados para optimizar la gestión comercial y mejorar la experiencia de nuestros clientes. Nos comprometemos a proporcionar herramientas tecnológicas innovadoras y de alta calidad que impulsen la eficiencia, la precisión y la rentabilidad en los procesos de facturación y ventas de nuestros clientes. Nuestro enfoque se centra en la excelencia en el desarrollo de software, la atención personalizada a las necesidades específicas de cada negocio y el continuo soporte técnico para garantizar la satisfacción y el éxito de nuestros usuarios.

5.1.2 Visión

Nuestra visión para el año 2027 es convertirnos en un socio estratégico preferido de las empresas en soluciones tecnológicas para la gestión empresarial en el sector de restaurantes, hoteles y mini-markets. Nos proyectamos como una empresa reconocida por su capacidad para anticiparse a las necesidades del mercado, por la excelencia en la ejecución de nuestros procesos y por la innovación constante en nuestros productos y servicios. Queremos ser la opción preferida de los clientes que buscan eficiencia, calidad y confiabilidad en sus sistemas de facturación y puntos de venta, contribuyendo así al éxito y crecimiento sostenible de sus negocios.

5.1.3 Objetivo General

Elaborar una guía de procesos para el área de logística con el objetivo de la optimización de la gestión del inventario, la coordinación de las entregas de manera



eficiente en toda la cadena de suministro y la mejorara del servicio de instalaciones del sistema de facturación RunFood App.

5.1.4 Objetivos Específicos

- Establecer procedimientos claros y detallados para el control y registro del inventario en el área de logística, con el fin de reducción de pérdidas y la garantía de un nivel óptimo de existencias para cumplimiento de la demanda de los productos.

- Desarrollar un sistema de coordinación de entregas que permita agilizar los tiempos de distribución de los equipos y servicios de la empresa, optimizando rutas y minimizando tiempos de espera.

- Implementar mejoras en el proceso de instalación del sistema de facturación RunFood App, asegurando una mayor eficiencia en la atención al cliente y una reducción en el tiempo de respuesta para la puesta en funcionamiento de los sistemas.

- Socializar la guía de procesos de logística al personal del área en el uso de la misma, con el objetivo de garantizar una correcta aplicación de los procedimientos y un alto nivel de desempeño en las actividades relacionadas con la gestión de inventario, coordinación de entregas y servicio de instalaciones

5.1.5 Valores

- Puntualidad
- Ética
- Orientación al servicio
- Sentido de Urgencia
- Responsabilidad

**ELABORACIÓN DE UNA GUIA DE LOGISTICA PARA LA EMPRESA RUNFOOD APP Y PODER
MEJORAR LOS PROCESOS DE ENTREGA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

- Liderazgo
- Trabajo en equipo
- Empatía

5.1.6 Políticas

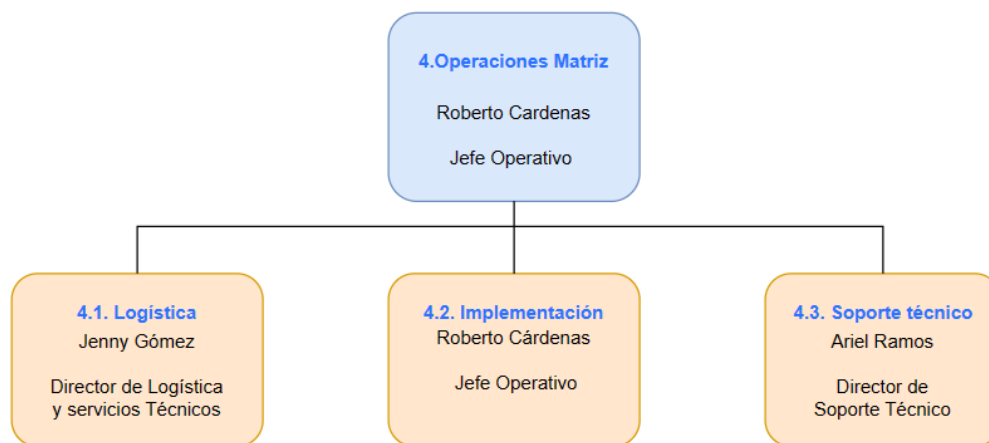
- Política de Control de Inventario:
 - Registro exhaustivo de entrada y salida de inventario.
 - Control de inventarios físicos periódicos para verificar la exactitud de los registros.
- Política de Coordinación de Entregas:
 - Elaboración de rutas de distribución eficientes que minimicen los tiempos de entrega y los costos asociados.
 - Coordinar y monitorear las entregas para asegurar su puntualidad.
 - Seguimiento a los clientes para garantizar la trazabilidad de los envíos.
- Política de Mejora Continua en Instalaciones:
 - Evaluar periódicamente el proceso de instalación de RunFood App para identificar oportunidades de mejora.
 - Capacitar al personal técnico en las últimas actualizaciones y mejores prácticas en la instalación de sistemas.
- Política de Capacitación y Desarrollo del Personal:
 - Capacitación inicial y continua al personal del área de logística en los procedimientos y herramientas de gestión de inventario.
 - Fomentar la participación en programas de desarrollo profesional y técnico para fortalecer las habilidades del equipo.

**ELABORACIÓN DE UNA GUIA DE LOGISTICA PARA LA EMPRESA RUNFOOD APP Y PODER
MEJORAR LOS PROCESOS DE ENTREGA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

- Promover un ambiente de trabajo colaborativo que incentive la comunicación y el intercambio de conocimientos entre los empleados.
- Política de Cumplimiento Normativo y Seguridad:
 - Cumplir rigurosamente todas las normativas y regulaciones relacionadas con el manejo de inventario, transporte de productos y seguridad laboral.
 - Implementar medidas de seguridad en los almacenes y durante el transporte para proteger el inventario y garantizar la integridad de los productos.
 - Promover una cultura de seguridad y responsabilidad entre todo el personal, incentivando el reporte de cualquier incidente o situación de riesgo.

5.1.7 Organigrama Estructural

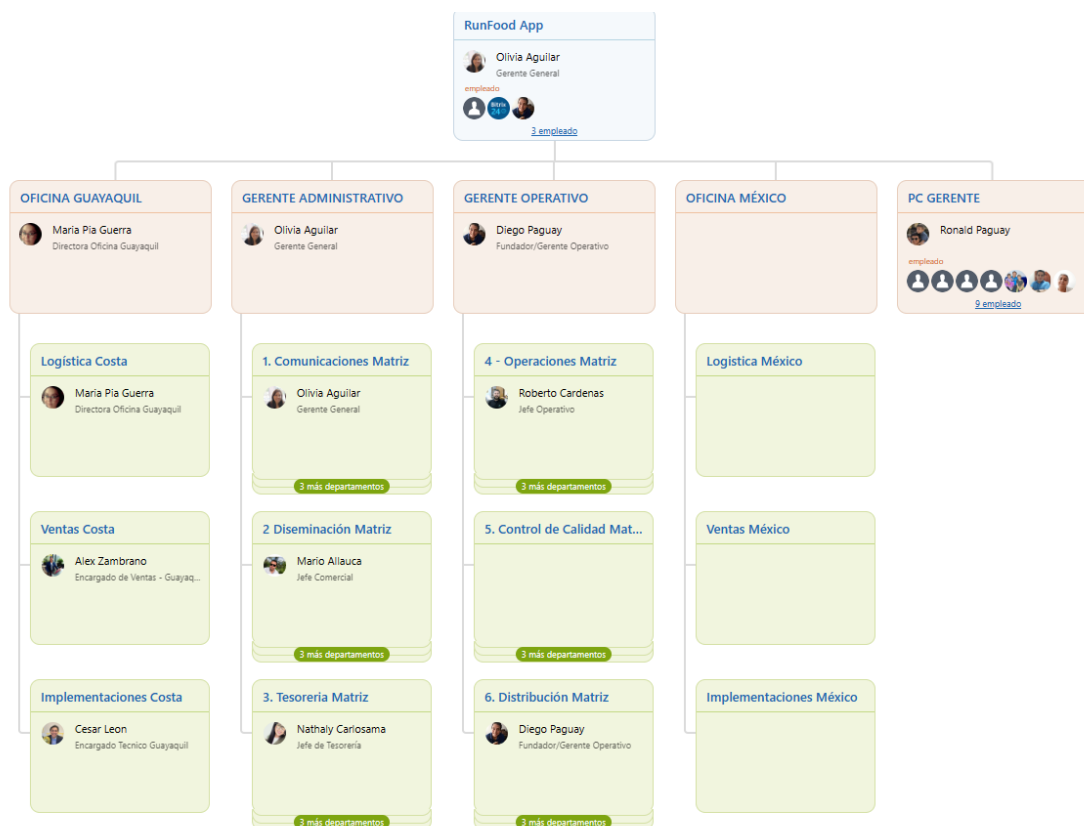
Ilustración 5. Organigrama departamento instalaciones



FUENTE: Investigación propia
ELABORADO POR: Jenny Gómez

Ilustración 6. Organigrama general

**ELABORACIÓN DE UNA GUIA DE LOGISTICA PARA LA EMPRESA RUNFOOD APP Y PODER
MEJORAR LOS PROCESOS DE ENTREGA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**



FUENTE: Investigación propia
ELABORADO POR: Jenny Gómez

5.1.8 Aspecto legal

- Cumplimiento normativo y regulaciones de inventario: La política de control de inventario debe asegurar el cumplimiento de las normativas relacionadas con la tenencia, registro y movimiento de inventario. Esto puede incluir regulaciones fiscales, normas contables y otras regulaciones específicas.
- Seguridad en la logística y transporte: Las políticas relacionadas con la coordinación de entregas deben tener en cuenta las leyes y regulaciones de transporte, incluyendo licencias, seguros, restricciones de carga, tiempos de conducción y descanso para conductores, entre otros aspectos. Además, se deben considerar las leyes de

ELABORACIÓN DE UNA GUIA DE LOGISTICA PARA LA EMPRESA RUNFOOD APP Y PODER MEJORAR LOS PROCESOS DE ENTREGA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

protección de datos si se manejan información personal durante el proceso de entrega.

- Derechos de autor y propiedad intelectual: En el contexto de la mejora continua en instalaciones y desarrollo de nuevas metodologías, es importante proteger los derechos de autor y la propiedad intelectual de la empresa. Esto implica asegurar que el personal no infrinja derechos de terceros y que se respeten las leyes de propiedad intelectual al desarrollar y aplicar nuevas soluciones tecnológicas.
- Normativas laborales y de capacitación: Las políticas de capacitación y desarrollo del personal deben cumplir con las leyes laborales y de seguridad ocupacional vigentes en la jurisdicción donde opera la empresa. Esto incluye garantizar condiciones laborales seguras, respeto a los derechos laborales, acceso a la capacitación adecuada y cumplimiento de las normativas de prevención de riesgos laborales.
- Cumplimiento de auditorías y regulaciones internas: La política de cumplimiento normativo y seguridad debe incluir procedimientos para cumplir con auditorías internas y externas, así como para garantizar que la empresa esté al día con todas las regulaciones internas y externas aplicables a su operación.

5.2 Marco conceptual

5.2.1 Definiciones importantes

Mejoramiento de procesos:

El mejoramiento de procesos se refiere a una metodología que busca resolver problemas que enfrenta una empresa, siendo una herramienta esencial para revitalizar y actualizar la organización. (Velasco, 2010)



Al considerar el mejoramiento de procesos en una empresa, es fundamental tener en cuenta los siguientes aspectos relacionados con sus procesos internos:

- Es indispensable para el mejoramiento de una empresa
- Da un valor agregado al crecimiento de la empresa, y este valor se ve reflejado en los clientes.
- La distribución y ejecución de tareas mejora considerablemente
- Tienen un papel fundamental para el logro y cumplimiento de objetivos.

Eficiencia:

La eficiencia se refiere al uso adecuado de los recursos para lograr resultados satisfactorios. (Equipo, 2019)

Eficacia:

Se refiere a la habilidad de una persona para alcanzar los objetivos o metas que se ha propuesto (Equipo, 2019)

Gestión de procesos:

Los procesos son la actividad fundamental de una organización. Por ejemplo, en el ámbito comercial, abarcan la planificación de ventas, la adquisición de productos, la venta, la distribución, el cobro y el servicio postventa. En una cadena de tiendas, estos procesos son llevados a cabo por múltiples personas en diferentes áreas funcionales. Una actividad se refiere a las acciones individuales realizadas en un momento específico, como completar una solicitud o efectuar un pago en caja. Por otro lado, una interacción se refiere a lo que ocurre entre estas actividades, como el intercambio de documentos entre distintas etapas del proceso.

El objetivo principal de la gestión de procesos es incrementar la productividad en las organizaciones. La productividad, en este contexto, se refiere a la eficiencia y al valor



agregado para el cliente. En una organización con procesos bien gestionados, se observan varios aspectos:

- Se prioriza la atención al cliente en primer lugar.
- Se tiene en cuenta el propósito y la razón de ser de la organización, así como el esfuerzo dirigido hacia la obtención de resultados significativos.
- Se satisfacen las necesidades de los "clientes internos", que incluyen la dirección, los participantes del proceso y los usuarios.
- Los participantes en los procesos están sensibilizados, comprometidos, capacitados, motivados y empoderados.
- La responsabilidad social y la gestión gerencial del proceso están integradas en el modelo de operación.
- Se prioriza la realización de las tareas de manera eficiente para garantizar la continuidad operacional.
- El desempeño de los procesos está alineado con la estructura de incentivos de la organización, lo que facilita el cambio y motiva a las personas.
- La dirección de la organización muestra un compromiso firme con la gestión de procesos y asigna los recursos necesarios para llevar a cabo los cambios requeridos.

"La gestión de procesos es una técnica de gestión que ayuda a los dueños de procesos a identificar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización

**ELABORACIÓN DE UNA GUIA DE LOGISTICA PARA LA EMPRESA RUNFOOD APP Y PODER
MEJORAR LOS PROCESOS DE ENTREGA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**







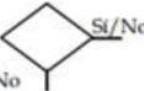






aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores" (Carrasco, 2010)

Diagrama de Flujo de procesos:

Un diagrama de flujo es una representación visual del flujo de un algoritmo o de una serie de acciones habituales. Utiliza símbolos diversos para mostrar operaciones específicas, conectados por flechas que indican la secuencia de las operaciones. En el contexto del análisis administrativo o de la gestión de organizaciones públicas y privadas, los diagramas de flujo, también conocidos como flujogramas, son representaciones gráficas que utilizan símbolos para mostrar las etapas de un proceso, su secuencia lógica y la coordinación entre quienes participan en ellas. La representación visual de los procesos o procedimientos en un diagrama de flujo agrega valor a la institución, ya que permite que sean evaluados tanto por quienes están a cargo de su ejecución como por otros interesados, quienes pueden aportar nuevas ideas para su mejora. (Arbos, 2020)

Ilustración 7. Simbología Diagramas de flujo

Símbolo	Significado	¿Para que se utiliza?
	Operación	Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento.
	Operación e Inspección	Indica la verificación o supervisión durante las fases del proceso, método o procedimiento de sus componentes.
	Inspección y Medición	Representa el hecho de verificar la naturaleza, cantidad y calidad de los insumos y productos.
	Transporte	Indica cada vez que un documento se mueve o traslada a otra oficina y/o funcionario.
	Entrada de bienes	Indica productos o materiales que ingresan al proceso.
	Almacenamiento	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Demora	Indica cuando un documento o el proceso se encuentra detenido, ya que se requiere la ejecución de otra operación o el tiempo de respuesta es lento.
	Conector	Conector dentro de página. Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página.
	Conector de página	Representa la continuidad del diagrama en otra página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo.



Procesos:

Cada producto o servicio tiene asociado un proceso, y viceversa; es decir, no hay proceso sin producto o servicio. Un sistema se refiere a los controles aplicados a un proceso para garantizar su eficiencia y eficacia. Un proceso, por su parte, es cualquier actividad o conjunto de actividades que utiliza insumos, añade valor a estos, y proporciona un producto a un cliente, ya sea interno o externo. Los procesos hacen uso de los recursos de la organización para generar resultados concretos. El proceso de producción abarca cualquier actividad que involucre contacto físico con el hardware o software que será entregado a un cliente externo, hasta el punto en que el producto se empaqueta, como la fabricación de computadoras o la preparación de alimentos. Esto no incluye las etapas de embarque y distribución.

Un proceso empresarial se define como un conjunto de tareas relacionadas lógicamente que utilizan los recursos de la organización para alcanzar resultados específicos en apoyo de los objetivos empresariales. La organización, por su parte, puede ser cualquier entidad como un grupo, empresa, corporación, división, departamento, planta o una oficina de ventas. Las funciones son grupos dentro de la organización que cumplen roles específicos, como ventas y marketing, contabilidad, ingeniería, desarrollo, compras y control de calidad. Finalmente, un departamento se compone de un gerente o supervisor y todos los empleados que le reportan. (Harrington, 1995)

Cadena de Valor:

La cadena de valor es una herramienta que nos ayuda a comprender mejor cómo una empresa desarrolla su ventaja competitiva, es decir, cómo se destaca en comparación con sus competidores.

Puedes pensar en la cadena de valor como un espejo que refleja todas las actividades clave que realiza una empresa, desde el diseño de un producto hasta su entrega al



consumidor final. Al mirar en este espejo, las empresas pueden identificar claramente en qué áreas están gastando más recursos, dónde pueden optimizar costos y cómo pueden ofrecer algo único que las diferencie de otras compañías.

El concepto de la cadena de valor se originó en 1985 cuando el profesor Michael E. Porter de la Universidad de Harvard introdujo este análisis en su libro "Competitive Advantage". Porter amplió este análisis basándose en el enfoque previamente utilizado por Mckinsey & Co., con el objetivo de mejorar la rentabilidad de las empresas. (Porter, 2008)

Mejora Continua:

La mejora continua implica analizar constantemente el desempeño, detectar oportunidades de mejora y realizar ajustes graduales en los procesos, productos y equipo humano. Al revisar y optimizar los procesos, tu empresa puede reducir el tiempo empleado y ofrecer productos de mayor calidad en general.

Utilizar herramientas y metodologías para la mejora continua implica incorporar prácticas que fomenten una mentalidad de constante mejora en tu día a día laboral. Las herramientas más efectivas para este propósito son aquellas que se integran de manera natural con tu trabajo real, y las prácticas recomendadas son aquellas que aplicas de forma repetida y constante.

Como empresa, adoptar un ciclo de mejora continua puede facilitarte la implementación de modificaciones que mejoren la satisfacción, eficiencia y calidad global de tus empleados. Estas son algunas de las principales ventajas de seguir este proceso de mejora continua.



Administración:

La administración implica la gestión, planificación, control y dirección de los diversos recursos disponibles para una persona, empresa, negocio u organización, con el propósito de alcanzar una serie de objetivos. Se trata de una disciplina social que se enfoca en el estudio de las organizaciones, tanto privadas como públicas, y las estrategias utilizadas en la planificación, coordinación, control y dirección de recursos para mejorar su funcionamiento y lograr metas establecidas.

La forma en que se administra una organización determinará su capacidad para utilizar eficientemente sus recursos en la consecución de sus objetivos. Por lo tanto, el papel del administrador influye de manera significativa en el desempeño de las organizaciones.

La administración incluye el uso eficaz de recursos humanos, financieros, técnicos, materiales, intelectuales y sistémicos para maximizar los beneficios de una organización o empresa. Dado su enfoque interdisciplinario, los estudios de administración están vinculados con otras áreas que intervienen en la gestión empresarial, como economía, estadística, contabilidad, marketing y derecho, entre otras. Algunas disciplinas administrativas importantes incluyen la mercadotecnia, que estudia el comportamiento de los consumidores en el mercado, y la contabilidad, que proporciona información esencial para la toma de decisiones financieras. (Equipo, 2019)

Logística:

La logística desempeña un papel fundamental en el mundo empresarial al organizar y supervisar de manera efectiva el movimiento de productos, servicios y datos desde su origen hasta su destino final. Su principal meta es atender las demandas de los clientes de manera puntual y a un costo mínimo. En sus responsabilidades se incluyen tareas como transporte, almacenamiento, distribución, control de inventarios y manejo de la cadena de suministro.

**ELABORACIÓN DE UNA GUIA DE LOGISTICA PARA LA EMPRESA RUNFOOD APP Y PODER
MEJORAR LOS PROCESOS DE ENTREGA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

Es una función esencial en cualquier empresa, dado que tiene un impacto directo en la satisfacción del cliente, los gastos de operación y la competitividad en el mercado. Una eficiente administración logística contribuye a disminuir los gastos operativos de una empresa. Al mejorar los procedimientos de transporte, almacenamiento y distribución, se reducen los costos asociados con inventarios, transporte, almacenamiento y manipulación de productos. (Nuño, 2023)

Cadena de Suministro:

Una cadena de suministro engloba todas las acciones, instalaciones y vías de distribución requeridas para completar el ciclo de venta de un producto de principio a fin. Esto incluye desde la adquisición de materias primas, su transformación, y la etapa de fabricación, hasta el transporte y la entrega del producto al consumidor final.

El propósito principal de la cadena de suministro es garantizar la satisfacción óptima del cliente final. Esto implica alcanzar los siguientes objetivos:

- Entregar productos y servicios de manera puntual.
- Minimizar pérdidas o desperdicios no necesarios.
- Mejorar los tiempos de distribución.
- Gestionar los inventarios y almacenes de forma eficiente.
- Establecer canales de comunicación y coordinación efectivos.
- Adaptarse a cambios inesperados en la demanda, oferta u otras condiciones.

Optimización:

La optimización empresarial implica identificar áreas de mejora y aplicar estrategias efectivas para aumentar el rendimiento y alcanzar los objetivos establecidos.

En un entorno empresarial dinámico, es fundamental que las empresas estén dispuestas a adaptarse y expandirse. La optimización empresarial aborda esta necesidad al examinar detenidamente diversos aspectos del negocio, desde la gestión de recursos humanos hasta la eficiencia operativa. Al hacerlo, se pueden descubrir oportunidades para mejorar procesos, reducir costos y elevar la calidad del producto o servicio.

Uno de los pilares fundamentales en la optimización empresarial es el análisis de datos. Al recabar y analizar información pertinente, las empresas pueden obtener una visión más clara de su desempeño actual y tomar decisiones fundamentadas para mejorar. Esto puede implicar la utilización de herramientas avanzadas de análisis de datos para detectar patrones, tendencias y oportunidades que podrían pasar desapercibidas.

La cadena de suministro está compuesta por tres componentes fundamentales:

- **Abastecimiento:** Involucra todas las actividades requeridas para adquirir y proveer las materias primas necesarias para la producción.
- **Producción:** Corresponde al proceso en el que las materias primas se transforman para crear un producto o servicio final.
- **Distribución:** Consiste en llevar los productos o servicios hasta los consumidores finales mediante una red de transporte, puntos de venta y almacenes.

Logística Inversa:

La logística inversa implica manejar la devolución de productos en cualquier punto de una cadena de suministro de manera rentable y eficiente en términos de costos. En otras palabras, se encarga de gestionar el retorno de excedentes de inventario, el reciclaje de envases, la gestión de residuos y las devoluciones de los clientes finales.

No obstante, la logística inversa va más allá de simplemente establecer un proceso para devolver productos. También considera qué sucede con el producto devuelto: si está defectuoso y necesita reparación, o si puede reintegrarse a la cadena de suministro para ser utilizado por otro cliente, prolongando así su vida útil.

5.2.2 Metodología de investigación

Tipo de Investigación:

- **Investigación documental:** Para el desarrollo del presente proyecto es necesario utilizar la investigación documental la cual se centra en el uso de fuentes escritas o grabadas, conocidas como fuentes documentales, que incluyen libros, periódicos, revistas, grabaciones, películas, entre otros. Estas fuentes serán utilizadas para analizar y comprender los hechos, permitiéndonos formular conclusiones y construir argumentos sólidos basados en la evidencia recopilada.

Métodos de Investigación:

- **El método lógico-deductivo** implica la aplicación de principios generales a casos específicos, mediante conexiones lógicas de juicios. Esto implica descubrir nuevos principios a partir de los ya conocidos y también deducir consecuencias desconocidas de principios establecidos previamente.
- **El método deductivo directo** se emplea principalmente en la lógica y el razonamiento formal, donde se extrae una conclusión verdadera y única de un conjunto finito de premisas verificadas.
- **El método deductivo indirecto** se basa en el silogismo, donde se comparan dos premisas iniciales para obtener una conclusión final. Por lo general, la primera premisa es general o universal, la segunda es particular, y la conclusión puede ser una u otra.

- **El método hipotético-deductivo** comienza con una hipótesis inicial o explicación, de la cual se derivan conclusiones particulares que luego se verifican experimentalmente. Involucra una etapa inicial de inferencias empíricas, como la observación, para deducir una hipótesis que luego se somete a pruebas.

Técnicas de Investigación:

- **Observación:** La observación es un pilar esencial en toda investigación, independientemente de su enfoque cuantitativo. De hecho, es una herramienta tan crucial en el ámbito científico que la mayoría de los conocimientos científicos se han adquirido mediante esta técnica cualitativa.

Los investigadores se valen de la observación para recopilar la mayor cantidad posible de datos. Esto les permite observar comportamientos que pueden no ser medibles mediante encuestas o que el sujeto de estudio puede realizar de forma inconsciente. Además, es común utilizar esta técnica al inicio de una investigación, especialmente cuando se carece de suficiente información sobre un fenómeno específico.

Herramientas de la investigación

- **Técnica de recolección de datos**

Encuesta: Hacer una encuesta nos permite obtener datos directos y específicos de los empleados y las personas involucradas, lo que asegura que entendamos a fondo las prácticas y desafíos actuales. Además, podemos diseñar las encuestas para cubrir una amplia variedad de temas y aspectos logísticos, lo que nos da una visión completa del estado del área que estamos estudiando. La información que obtenemos puede ser tanto cuantitativa como cualitativa, lo que nos permite hacer un análisis detallado y



sólido, y con esto, ofrecer recomendaciones prácticas y aplicables para mejorar los procesos logísticos.

- **Justificación de la metodología de investigación**

Recolectar datos mediante una encuesta es una opción eficiente y económica, ya que nos permite llegar a un gran número de personas en poco tiempo. Esta eficiencia es crucial para obtener una muestra representativa que realmente refleje la realidad del área logística. Además, la información obtenida con las encuestas nos da la posibilidad de hacer análisis detallados y sólidos. Los datos cuantitativos nos permiten realizar análisis estadísticos precisos, mientras que los datos cualitativos nos ofrecen una visión más profunda sobre las percepciones y experiencias de los participantes.

Modelo de encuesta

Encuesta para Determinar la Necesidad de Elaborar Procesos en el Área de Logística

Estimado/a Colaborador/a,

Le agradeceríamos que complete la siguiente encuesta para ayudarnos a comprender mejor las necesidades y desafíos en el área de logística. Su opinión es muy importante para nosotros.

1. Nombre:

2. Ciudad en la que trabaja

- Quito
- Guayaquil

3. ¿Cómo evaluaría la eficiencia actual de los procesos logísticos en RunFood App?

- Muy eficiente
- Eficiente
- Neutral
- Ineficiente
- Muy ineficiente

4. ¿Con qué frecuencia enfrenta problemas relacionados con la logística en su trabajo diario?

- Nunca
- Rara vez
- A veces
- A menudo
- Siempre

5. ¿Cree que la implementación de procesos estandarizados en logística mejoraría su productividad?

- Sí, mucho
- Sí, en cierta medida
- No estoy seguro/a
- No, no mejoraría
- No, empeoraría



6. ¿Qué aspectos de la logística actual considera más problemáticos? (Puede seleccionar más de una opción)

- Gestión de inventarios
- Tiempo de entrega
- Coordinación entre departamentos
- Comunicación interna
- Seguimiento de envíos
- Otro (por favor especifique): _____

7. ¿Ha recibido alguna capacitación sobre los procesos logísticos actuales?

- Sí, de manera completa
- Sí, pero fue insuficiente
- No, nunca
- No, pero creo que es necesario

8. ¿Cómo calificaría la comunicación entre el área de logística y otros departamentos?

- Excelente
- Buena
- Adecuada
- Deficiente
- Muy deficiente

9. ¿Qué tan importante cree que es la mejora de los procesos logísticos para el éxito general de la empresa?

ELABORACIÓN DE UNA GUIA DE LOGISTICA PARA LA EMPRESA RUNFOOD APP Y PODER MEJORAR LOS PROCESOS DE ENTREGA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS



- Muy importante
- Importante
- Algo importante
- Poco importante
- Nada importante

10. ¿Ha visto o sabe que tiene procesos en el área de logística?

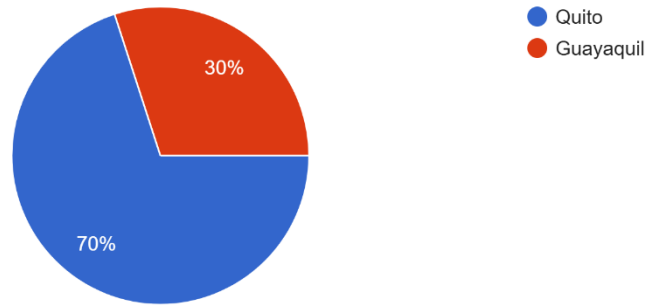
- Si
- No

Gracias por su colaboración

Tabulación de la encuesta

Ilustración 8. Pregunta 2

Ciudad en la que trabaja
10 respuestas

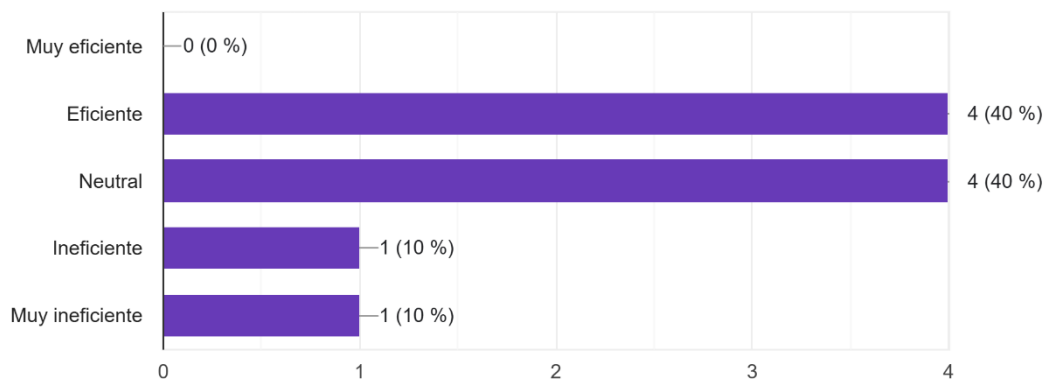


FUENTE: Investigación propia
ELABORADO POR: Jenny Gómez

Análisis: De acuerdo al resultado de la encuesta el mayor porcentaje de trabajadores es de la región sierra en donde se encuentra el área de logística de la empresa RunFood App.

Ilustración 9. Pregunta 3

¿Cómo evaluaría la eficiencia actual de los procesos logísticos en RunFood App?
10 respuestas



FUENTE: Investigación propia
ELABORADO POR: Jenny Gómez

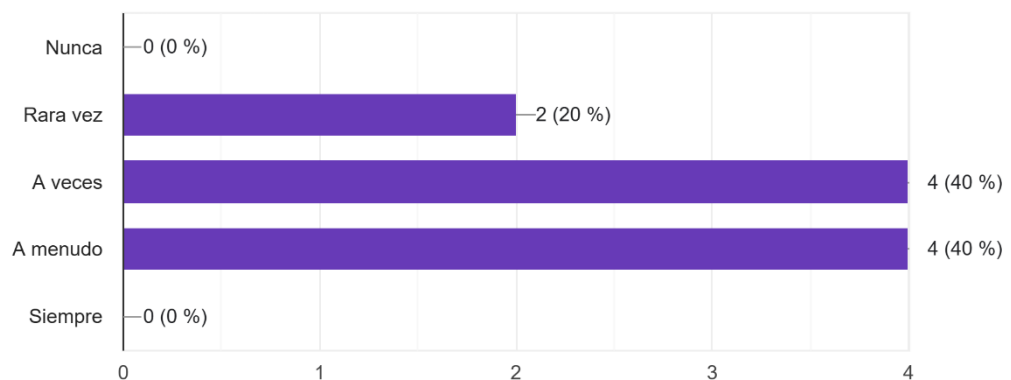
**ELABORACIÓN DE UNA GUIA DE LOGISTICA PARA LA EMPRESA RUNFOOD APP Y PODER
MEJORAR LOS PROCESOS DE ENTREGA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

Análisis: Los resultados de la encuesta muestran que el 40% de los colaboradores percibe los procesos logísticos como neutrales y eficientes, respectivamente. Sin embargo, ninguno considera que estos procesos sean muy eficientes, lo que sugiere que existe un margen significativo para la mejora.

Ilustración 10. Pregunta 4

¿Con qué frecuencia enfrenta problemas relacionados con la logística en su trabajo diario?

10 respuestas



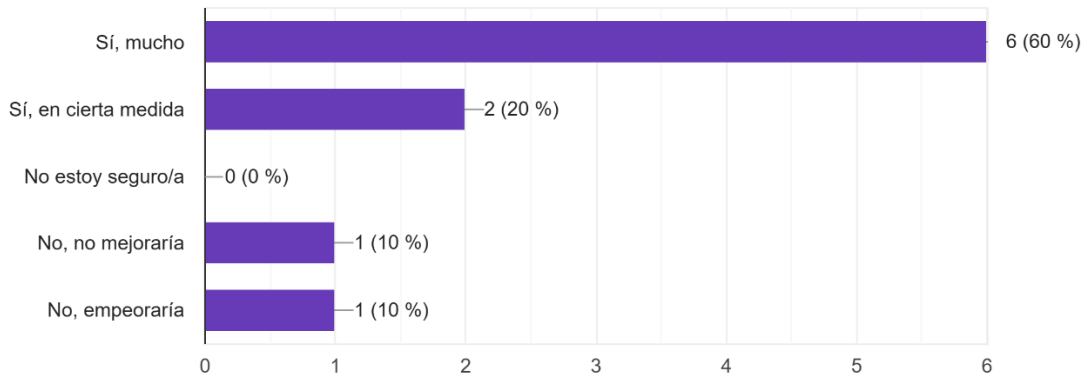
FUENTE: Investigación propia
ELABORADO POR: Jenny Gómez

Análisis: La encuesta revela que el 40% de los empleados experimenta problemas en el área de logística con frecuencia. Idealmente, estos problemas deberían ser raros o inexistentes, lo que indica claramente que hay un problema significativo en esta área que necesita ser abordado.

Ilustración 11. Pregunta 5

¿Cree que la implementación de procesos estandarizados en logística mejoraría su productividad?

10 respuestas



FUENTE: Investigación propia

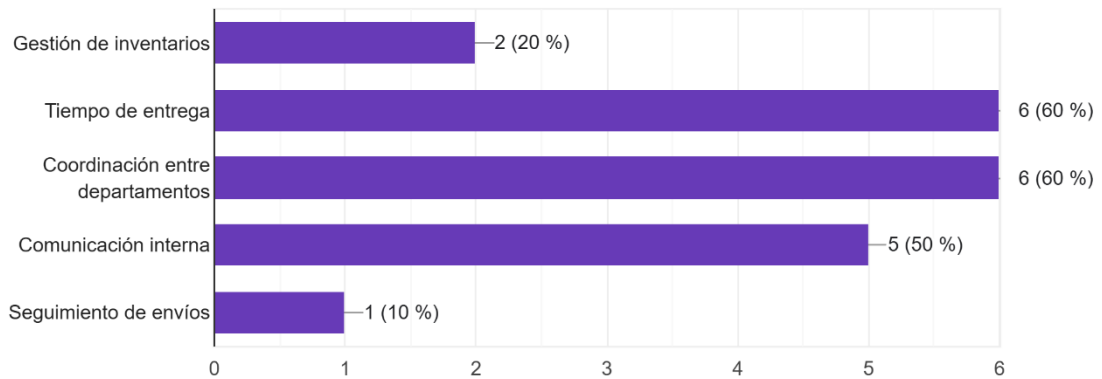
ELABORADO POR: Jenny Gómez

Análisis: El 60% de los encuestados cree que la implementación de nuevos procesos mejoraría su productividad. Esto indica que debemos actuar rápidamente para introducir estas mejoras, con el fin de aumentar la eficiencia y eficacia en nuestra operación.

Ilustración 12. Pregunta 6

¿Qué aspectos de la logística actual considera más problemáticos? (Puede seleccionar más de una opción)

10 respuestas



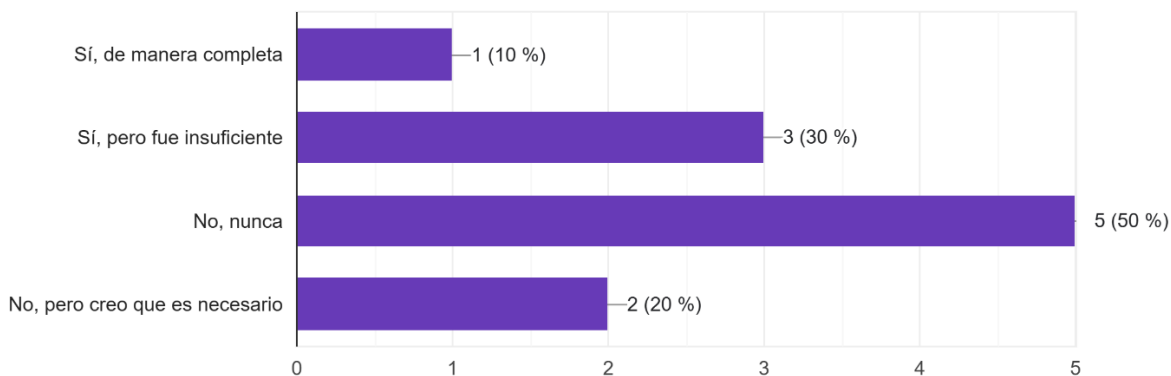
FUENTE: Investigación propia

ELABORADO POR: Jenny Gómez

Análisis: Con un 20% de colaboradores identificando la gestión de inventarios como el aspecto más problemático, mientras que un 60% señala los tiempos de entrega y otro 60% menciona la coordinación entre departamentos, podemos determinar claramente cuáles son las áreas de mayor prioridad y en las que debemos enfocarnos en primera instancia

Ilustración 13. Pregunta 7

¿Ha recibido alguna capacitación sobre los procesos logísticos actuales?
10 respuestas

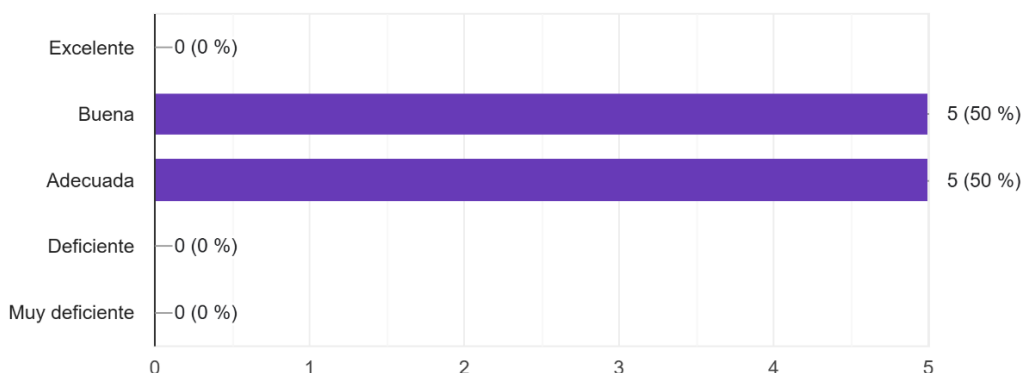


FUENTE: Investigación propia
ELABORADO POR: Jenny Gómez

Análisis: El 50% de los empleados señala que nunca ha recibido capacitación sobre procesos logísticos, lo que indica un desconocimiento generalizado del tema. Esto, a su vez, contribuye a la confusión en diversas áreas de la empresa.

Ilustración 14. Pregunta 8

¿Cómo calificaría la comunicación entre el área de logística y otros departamentos?
10 respuestas



FUENTE: Investigación propia
ELABORADO POR: Jenny Gómez

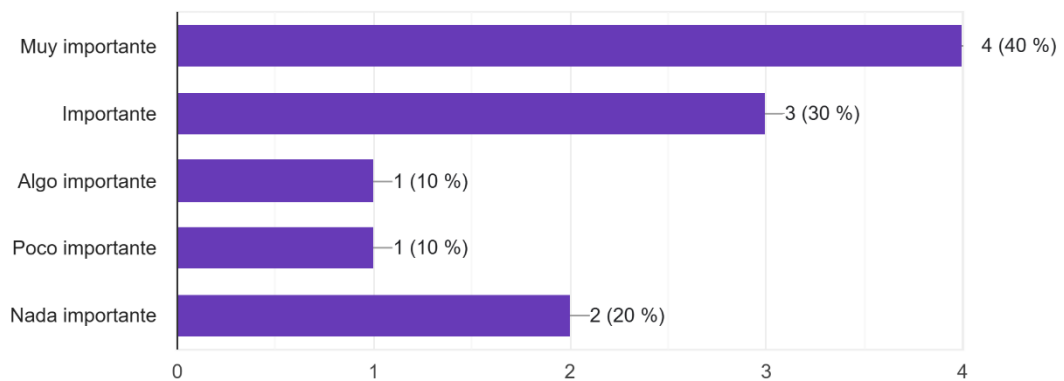
**ELABORACIÓN DE UNA GUIA DE LOGISTICA PARA LA EMPRESA RUNFOOD APP Y PODER
MEJORAR LOS PROCESOS DE ENTREGA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

Análisis: El 50% de las opiniones indica que la comunicación entre el área de logística y otros departamentos es buena, mientras que el otro 50% la considera adecuada. Esto sugiere un potencial de mejora en esta área con el objetivo de alcanzar un nivel de excelencia

Ilustración 15. Pregunta 9

¿Qué tan importante cree que es la mejora de los procesos logísticos para el éxito general de la empresa?

10 respuestas



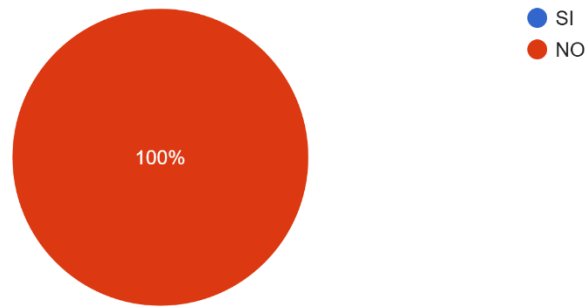
FUENTE: Investigación propia
ELABORADO POR: Jenny Gómez

Análisis: Según los resultados obtenidos, el 40% de los colaboradores opina que la mejora de los procesos logísticos contribuirá significativamente al éxito general de la empresa. Solo el 10% considera que este aspecto es poco importante. Estos hallazgos indican la necesidad de priorizar la mejora de los procesos logísticos como una acción clave para el desarrollo de la empresa.

Ilustración 16. Pregunta 10

¿Ha visto o sabe que tiene procesos en el área de logística?

10 respuestas



FUENTE: Investigación propia

ELABORADO POR: Jenny Gómez

Análisis: El 100% de los colaboradores afirma no tener conocimiento alguno sobre los procesos logísticos de la empresa, lo que sugiere una falta de atención significativa en esta área. Es imperativo que se dedique esfuerzo y trabajo en la elaboración y mejora de estos procesos dentro del ámbito logístico de la empresa.



5.3 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

5.3.1 Análisis de la situación actual

En este capítulo, se analiza la situación actual de RunFood App, una empresa de tamaño pequeño o mediano (pyme) que se enfrenta a nuevos desafíos en áreas como administración, ventas y logística. En la actualidad, la empresa cuenta con aproximadamente 2000 clientes entre restaurantes, hoteles y mini-markets, y debido a su crecimiento, se ha visto en la necesidad de implementar nuevas políticas y reglamentos. A pesar de estos avances, todavía hay aspectos por mejorar y en este análisis nos centraremos principalmente en el área de Logística, en el recuadro siguiente se muestra un análisis, del proceso que se maneja actualmente y el tiempo que implica cada actividad

Tabla 4. Situación Actual

HOJA RUTA ACTUAL							
TIPO DE ACTIVIDAD:		ENTREGA DE EQUIPOS DE PUNTOS VENTA				FECHA:	3/5/2024
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTACTOS	RECURSOS	FECHA INICIO	FECHA FINAL	TIEMPO (MIN)
1	Verificar Orden de compra	Area de Logística	Ventas	CRM / Orden de compra	Día que se genero la orden de compra	Día que se genero la orden de compra	1:00:00
5	Revisión de equipos para despacho	Area de Logística	Bodega	Equipos, herramientas	Día que se genero la orden de compra	Día que se genero la orden de compra	3:00:00
8	Elaboración de acta de Entrega - Recepción	Area de Logística	Bodega	Sistema de inventario / Orden de compra	Día de la entrega de equipos	Día de la entrega de equipos	1:30:00
12	Confirmación de recepción del cliente	Area de Logística	Transportista / Cliente	CRM / Teléfono del cliente	Día de la entrega de equipos	Día de la entrega de equipos	1:00:00
TIEMPO TOTAL ESTIMADO							6:30:00

HOJA DE RUTA ACTUAL							
TIPO DE ACTIVIDAD:		ENTREGA DE SERVICIO SISTEMA RUNFOOD				FECHA:	3/5/2024
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTACTOS	RECURSOS	FECHA INICIO	FECHA FINAL	TIEMPO (MIN)
1	Revisar ficha de inspección en el CRM	Area de Logística	Personal de ventas	Ficha técnica en CRM	Diariamente	24 horas posteriores a la revisión de la ficha	2:30:00
2	Elaborar hoja de inspección	Area de Logística	Logística	Check list completo	Máximo 24 horas despues de revisar la ficha de inspección	Mismo día de iniciada la inspección	2:00:00
9	Asignar al técnico a cargo	Area de Logística	Técnicos Instaladores	CRM / Calendario en tiempo real	Día de la inspección	Mismo día de la inspección	1:00:00
TIEMPO TOTAL ESTIMADO							5:30:00

FUENTE: Investigación propia
ELABORADO POR: Jenny Gómez

ELABORACIÓN DE UNA GUIA DE LOGISTICA PARA LA EMPRESA RUNFOOD APP Y PODER MEJORAR LOS PROCESOS DE ENTREGA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS



Introducción:

En el contexto del desarrollo de software y la venta de equipos para puntos de venta, RunFood App se enfrenta a la necesidad de optimizar su área de logística para cumplir eficazmente con sus objetivos estratégicos. Para ello, es esencial desarrollar una guía de procesos específica que contemple el crecimiento continuo de la empresa y mejore la instalación, entrega e implementación de sus productos y servicios.

La implementación de esta guía permitirá a RunFood App mantener un control riguroso sobre el área de logística, asegurando un servicio más eficaz y eficiente. Además, garantizará que el personal tenga un claro conocimiento de sus funciones y responsabilidades, lo cual es crucial para optimizar el nivel de servicio. Esta estructura no solo mejorará la eficiencia operativa, sino que también impulsará el crecimiento sostenible y aumentará la satisfacción del cliente.

Justificación:

Para cumplir eficazmente con los objetivos establecidos para RunFood, es esencial contar con una guía de procesos específica para el área de logística. Esta guía debe contemplar el desarrollo continuo de la empresa y la mejora en la instalación, entrega e implementación de sus productos y servicios. La implementación de dicha guía permitirá a RunFood App mantener un control riguroso sobre el área de logística, garantizando un servicio más eficaz y eficiente. Además, asegurará que el personal tenga un claro conocimiento de sus funciones y responsabilidades, lo cual es crucial para optimizar el nivel de servicio. Esta estructura no solo mejorará la eficiencia operativa, sino que también impulsará el crecimiento sostenible y la satisfacción del cliente.

**ELABORACIÓN DE UNA GUIA DE LOGISTICA PARA LA EMPRESA RUNFOOD APP Y PODER
MEJORAR LOS PROCESOS DE ENTREGA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

Alcance

El presente proyecto de elaboración de una guía de logística para la empresa RunFood App y poder mejorar los procesos de entrega de productos y servicios se debe de aplicar al área de logística.

Estructura del área de logística.

RunFood App tiene 2 opciones de mercado que se complementan mutuamente: Servicios y Productos, mismas que se detallan a continuación.

Tabla 5. Estructura de división de servicios

SERVICIOS		PRODUCTOS	
SISTEMAS DE FACTURACIÓN	LICENCIA SENCILLA	EQUIPOS DE PUNTOS DE VENTA	COMPUTADORES
	LICENCIA TIEMPO REAL		MONITORES
	LICENCIA AVANZADA		IMPRESORAS
	MODULOS ADICIONALES		CAJONES DE MONEDAS
			PISTOLAS DE CÓDIGOS DE BARRAS
			TABLETS

FUENTE: Investigación propia
ELABORADO POR: Jenny Gómez

Actualmente, estos procesos se llevan a cabo sin una ejecución adecuada, es decir, no se manejan procesos establecidos, lo que genera confusión, inconformidad con las entregas y desorganización en el área, lo cual resulta en gastos adicionales para la empresa.

5.3.2 Elaboración de guía de procesos

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, se llevará a cabo un levantamiento de procesos de acuerdo a las necesidades de la empresa. Cabe recalcar, que las áreas en las que nos vamos a enfocar son las siguientes:

Tabla 6. Áreas de desarrollo

SERVICIOS	PRODUCTOS
Planificación	Distribución
Ejecución	Almacenamiento
	Despacho

FUENTE: Investigación propia
ELABORADO POR: Jenny Gómez

Planificación: implica analizar y evaluar diferentes opciones para tomar decisiones estratégicas que beneficien a la empresa en la entrega de productos y servicios que la empresa ofrece. Se busca identificar la mejor alternativa disponible que permita alcanzar los objetivos de la organización con el menor costo posible.


Distribución: Se encarga de organizar y gestionar la entrega de productos y servicios para garantizar que las solicitudes de los clientes sean atendidas de manera oportuna y eficiente.

Almacenamiento: Implica la organización y mantenimiento adecuado de los productos en la bodega. Esto incluye recibir los productos, etiquetarlos, clasificarlos según su tipo y ubicarlos estratégicamente dentro del espacio de almacenamiento. Además, llevar un registro preciso de las entradas y salidas de productos, controlar los niveles de inventario para evitar excesos o faltantes, y garantizar la seguridad y conservación de los productos en el almacén.

Despachos: organizar y coordinar el envío de productos y servicios a los clientes de manera eficiente y oportuna. Esto incluye planificar las rutas de entrega, seleccionar los medios de transporte más adecuados, coordinar la logística de distribución para asegurar que los productos.

5.3.3 Levantamiento de guía de procesos

Tabla 7. Manual entrega de servicio sistema RunFood

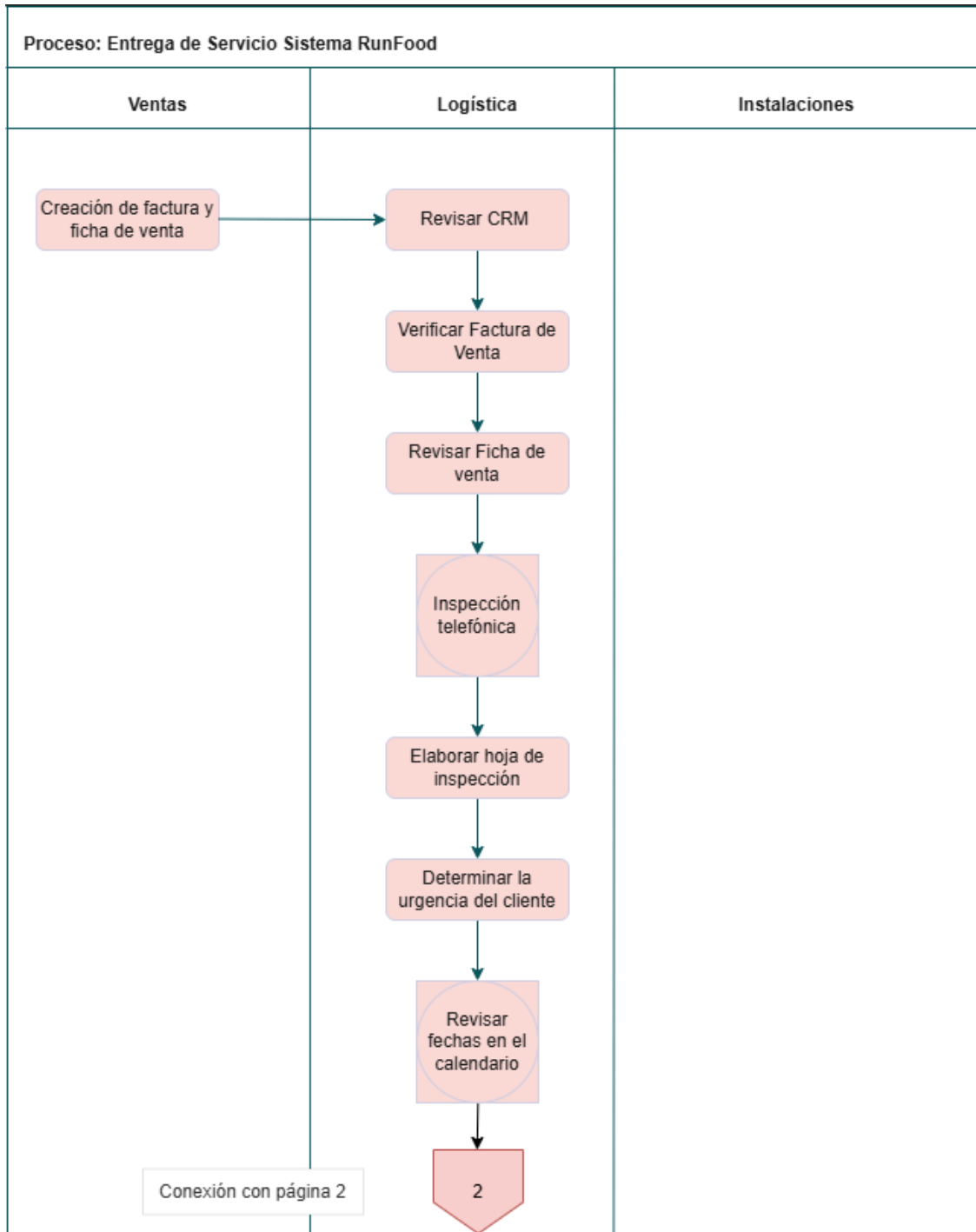
MANUAL DE PROCESOS RUNFOOD APP 	
MACROPROCESO: DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA	PRECESO: LOGÍSTICA
SUBPROCESO: Entrega de servicio sistema RunFood	
1. OBJETIVO: Mejorar las condiciones operativas a travez de una gestion adecuada para brindar el servicio entrega del sistema RunFood App.	
2. ALCANCE: El presente proceso se va a enfocar realizar un proceso de el área unicamente de logística, desde el ingreso de la venta hasta la entrega al cliente.	
3. HOJA DE RUTA DE EL PROCESO:	

HOJA RUTA DEL DIAGRAMA DE FLUJO									
TIPO DE ACTIVIDAD:		ENTREGA DE SERVICIO SISTEMA RUNFOOD				FECHA:		3/5/2024	
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTACTOS	RECURSOS	FECHA INICIO	FECHA FINAL	TIEMPO (MIN)	OBJETIVO	OBSERVACIONES
1	Revisar CRM en flujo de instalaciones	Jenny Gómez	Personal de ventas	Acceso a negociaciones / CRM	Diariamente	Diariamente	0:10:00	Validar asignaciones nuevas en la cola de negociaciones	CUMPLIR AL 100%
2	Verificar la factura de venta	Jenny Gómez	Personal de ventas	Factura de venta, sistema de facturación	Mismo día de subida la negociación al CRM	Mismo día de subida la negociación al CRM	0:15:00	Validar lo que el cliente solicita	CUMPLIR AL 100%
3	Revisar ficha de inspección en el CRM	Jenny Gómez	Personal de ventas	Ficha técnica en CRM	Mismo día de subida la negociación al CRM	Mismo día de subida la negociación al CRM	0:10:00	Analizar los datos que el vendedor recopiló	CUMPLIR AL 100%
4	Inspeccionar telefónicamente	Jenny Gómez	Cliente a cargo	Teléfono del cliente / CRM / Check list de inspección	Mismo día de subida la negociación al CRM	Mismo día de subida la negociación al CRM	0:30:00	Despejar dudas al respecto de la instalación	CUMPLIR AL 100%
5	Elaborar hoja de inspección	Jenny Gómez	Cliente a cargo	Check list completo	Mismo día de subida la negociación al CRM	Mismo día de subida la negociación al CRM	0:15:00	Recopilar datos adicionales para el técnico	CUMPLIR AL 100%
6	Determinar la urgencia del cliente	Jenny Gómez	Cliente a cargo	Teléfono del cliente /CRM	Mismo día de subida la negociación al CRM	Mismo día de subida la negociación al CRM	0:10:00	Establecer el tiempo óptimo para realizar la instalación	CUMPLIR AL 100%
7	Revisar las fechas en el calendario	Jenny Gómez	Jenny Gómez	Calendario en tiempo real / CRM	Mismo día de subida la negociación al CRM	Mismo día de subida la negociación al CRM	0:20:00	Verificar que haya disponibilidad en agenda	CUMPLIR AL 100%
8	Analizar la disposición de los técnicos	Jenny Gómez	Técnicos Instaladores	Teléfono de técnico /CRM / Calendario en tiempo real	Mismo día de subida la negociación al CRM	Mismo día de subida la negociación al CRM	1:00:00	Determinar tiempos y horarios que toma llegar al cliente	CUMPLIR AL 100%
9	Asignar al técnico a cargo	Jenny Gómez	Técnicos Instaladores	CRM /Calendario en tiempo real	Mismo día de subida la negociación al CRM	Mismo día de subida la negociación al CRM	0:15:00	Designar al técnico más apto según los datos recopilados anteriormente	CUMPLIR AL 100%
10	Agendar la fecha de instalación	Jenny Gómez	Jenny Gómez	CRM / Calendario en tiempo real	Mismo día de subida la negociación al CRM	Mismo día de subida la negociación al CRM	0:10:00	Registrar, la fecha, horario, y persona a cargo de la instalación	CUMPLIR AL 100%
11	Monitorer que se cumpla con la agenda asignada	Jenny Gómez	Técnico a cargo, cliente	Teléfono cliente y técnico /CRM	Día de visita programada	Día de visita programada	0:15:00	Validar que tanto el cliente como el técnico a cargo de la instalación haya cumplido con la agenda dispuesta	CUMPLIR AL 100%
12	Establecer contacto con el cliente luego de la instalación	Jenny Gómez	Cliente a cargo	Teléfono cliente / CRM	Día de visita programada	Día de visita programada	0:15:00	Validar con el cliente el trabajo de el técnico	CUMPLIR AL 100%
13	Crear una lista de observaciones	Jenny Gómez	Cliente a cargo	Office / CRM	Día de visita programada	Día de visita programada	0:15:00	Recopilar observaciones del cliente para realizar mejoras	CUMPLIR AL 100%
14	Recopilar informes de visita	Jenny Gómez	Técnico a cargo	Informes firmados	Día de visita programada	Hasta 48 horas de la visita realizada	0:15:00	Recopilar información de la visita y gestionar novedades	CUMPLIR AL 100%
TIEMPO TOTAL ESTIMADO							4:15:00		

FUENTE: Investigación propia
ELABORADO POR: Jenny Gómez

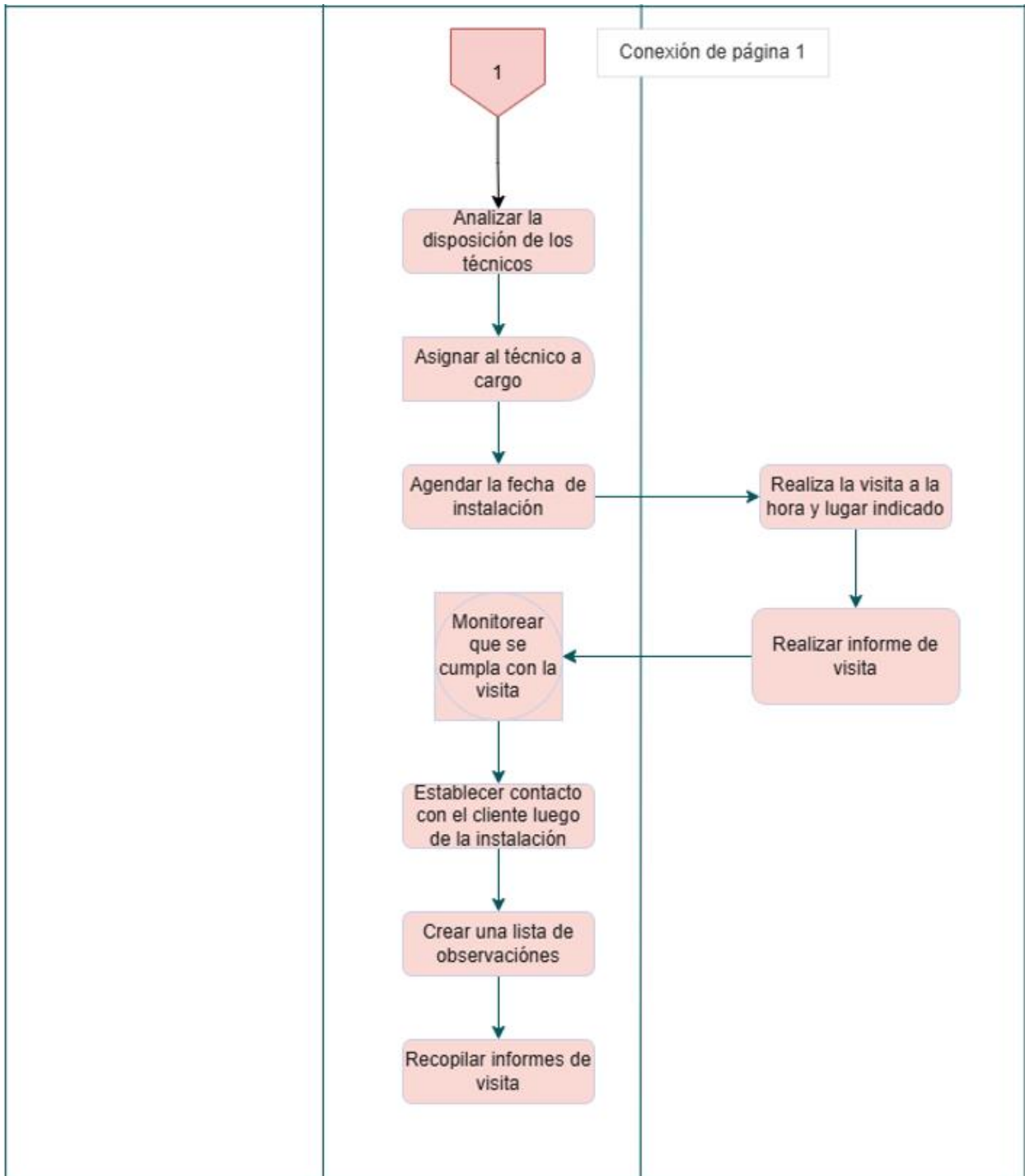
ELABORACIÓN DE UNA GUIA DE LOGISTICA PARA LA EMPRESA RUNFOOD APP Y PODER MEJORAR LOS PROCESOS DE ENTREGA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

4. DIAGRAMACIÓN:



FUENTE: Investigación propia
ELABORADO POR: Jenny Gómez

**ELABORACIÓN DE UNA GUIA DE LOGISTICA PARA LA EMPRESA RUNFOOD APP Y PODER
MEJORAR LOS PROCESOS DE ENTREGA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**




FUENTE: Investigación propia
ELABORADO POR: Jenny Gómez

**ELABORACIÓN DE UNA GUIA DE LOGISTICA PARA LA EMPRESA RUNFOOD APP Y PODER
MEJORAR LOS PROCESOS DE ENTREGA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

5. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN:		
RESPONSABLE: Director de Logística		
PROPOSITO: Optimizar la entrega de el servicio		
META: Mejorar la eficiencia en 5%		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dirección de Logística	Jefe de área	Gerencia Operativa
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Tabla 8. Manual entrega de equipos para puntos de venta RunFood

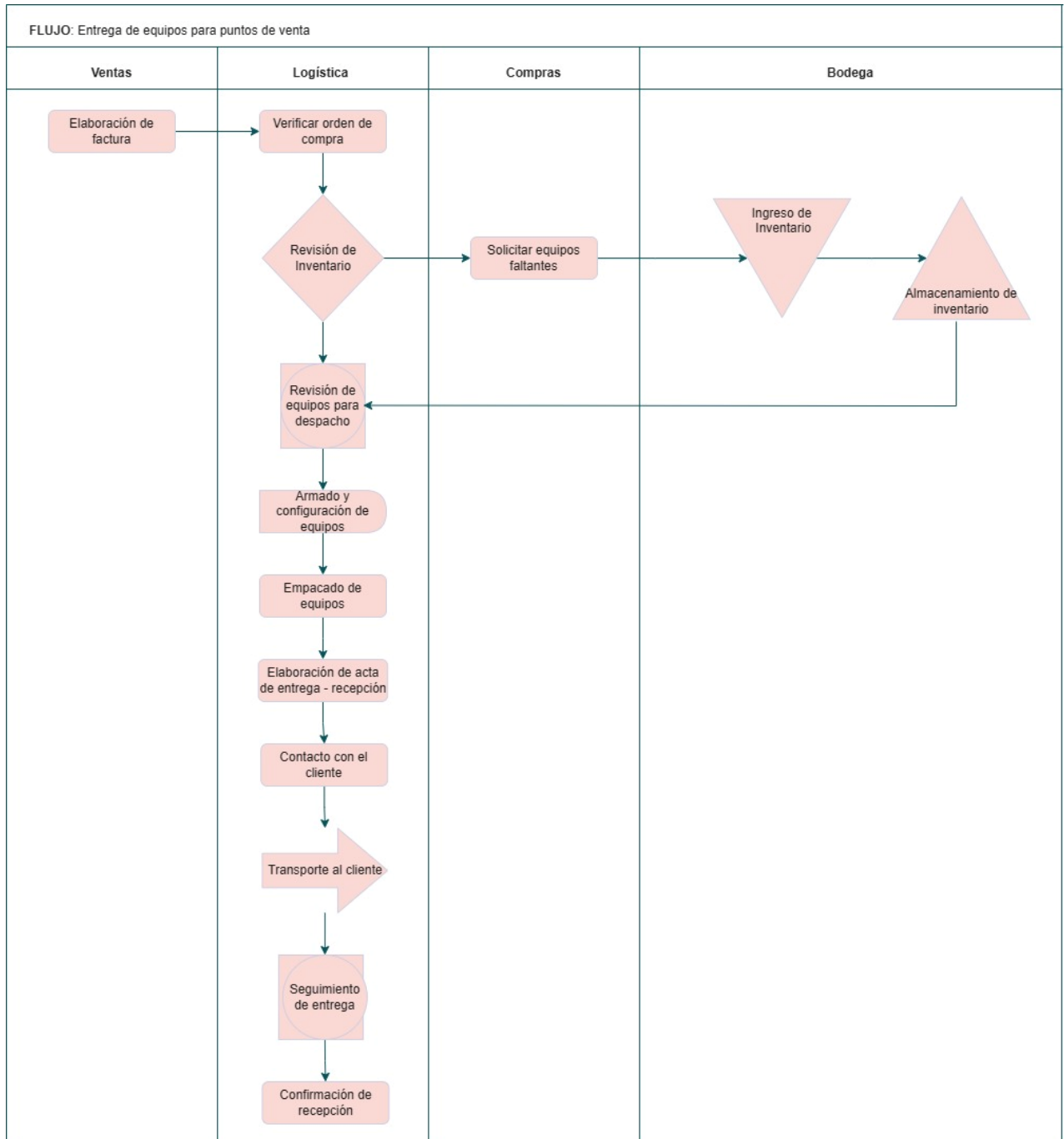
MANUAL DE PROCESOS RUNFOOD APP		
MACROPROCESO: DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA	PRECESO: LOGÍSTICA	
SUBPROCESO: Entrega de equipos para puntos de venta		
1. OBJETIVO: Mejorar entrega de los productos que distribuye RunFood APP, para que estos lleguen en condiciones ótimas en el tiempo adecuado.		
2. ALCANCE: El presente proceso se va a enfocar realizar un proceso de el área unicamente de logística, desde el ingreso de la venta hasta la entrega al cliente.		
3. HOJA DE RUTA DE EL PROCESO:		

HOJA RUTA DEL DIAGRAMA DE FLUJO									
TIPO DE ACTIVIDAD:		ENTREGA DE EQUIPOS DE PUNTOS VENTA			FECHA:		3/5/2024		
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTACTOS	RECURSOS	FECHA INICIO	FECHA FINAL	TIEMPO (MIN)	OBJETIVO	OBSERVACIONES
1	Verificar Orden de compra	Jenny Gómez	Personal de ventas	CRM / Orden de compra	Día que se genero la orden de compra	Día que se genero la orden de compra	0:15:00	Revisar la orden de compra para saber que se encasita	CUMPLIR AL 100%
2	Revisión de inventario	Jenny Gómez	Bodega	Inventario / Bodega	Día que se genero la orden de compra	Día que se genero la orden de compra	0:10:00	Determinar si hay todos los equipos solicitados	CUMPLIR AL 100%
3	Solicitar los equipos faltantes	Jenny Gómez	Proveedores	Financieros	Día que se genero la orden de compra	Día que se genero la orden de compra	0:40	Completar la orden de compra	CUMPLIR AL 100%
4	Ingresar el inventario nuevo	Jenny Gómez	Proveedores	Sistema de Inventario / Factura de compra / Seriales	Día que se genero la orden de compra	Día que se genero la orden de compra	0:15:00	Ingresar el inventario actual en el sistema	CUMPLIRSE AL 100%
5	Revisión de equipos para despacho	Jenny Gómez	Bodega	Equipos, herramientas	Día que se genero la orden de compra	Día que se genero la orden de compra	1:00:00	Revisar que los equipos se encuentren en óptimas condiciones y completos	CUMPLIR AL 100%
6	Armado y configuración de equipos	Jenny Gómez	Bodega	Equipos, herramientas	Día que se genero la orden de compra	Hasta 24 horas después de generada la orden de compra	2:00:00	Comprobar funcionalidad de los equipos	CUMPLIR AL 100%
7	Empacado de equipos	Jenny Gómez	Bodega	Equipos	Día en que se completo la orden de compra	Día en que se completo la orden de compra	0:15:00	Empacar correctamente los equipos	CUMPLIR AL 100%
8	Elaboración de acta de Entrega - Recepción	Jenny Gómez	Bodega	Sistema de invnetario / Orden de compra	Día de la entrega de equipos	Día de la entrega de equipos	0:20:00	Realizar el descargo de los equipos del inventario	CUMPLIR AL 100%
9	Contactarse con el cliente	Jenny Gómez	Cliente a cargo	CRM / Teléfono de cliente	Día de la entrega de equipos	Día de la entrega de equipos	0:10:00	Coordinar la hora y fecha de entrega de los equipos	CUMPLIR AL 100%
10	Contacto con el transporte	Jenny Gómez	Transportista (Encomienda, Servientrega, Uber)	CRM / contato de curirer	Día de la entrega de equipos	Día de la entrega de equipos	0:10:00	Coordinar la entrega de los equipos	CUMPLIR AL 100%
11	Seguimiento de entrega	Jenny Gómez	Transportista / Cliente	CRM / Teléfono de clientes, Contacto del currier	Día de la entrega de equipos	Día de la entrega de equipos	0:15:00	Validar que la entrega se realice adecuadamente	CUMPLIR AL 100%
12	Confirmación de recepción del cliente	Jenny Gómez	Transportista / Cliente	CRM / Teléfono del cliente	Día de la entrega de equipos	Día de la entrega de equipos	0:10:00	Confirmar que la entrega se haya realizado a tiempo	CUMPLIR AL 100%
TIEMPO TOTAL ESTIMADO							5:40:00		

FUENTE: Investigación propia
ELABORADO POR: Jenny Gómez

ELABORACIÓN DE UNA GUIA DE LOGISTICA PARA LA EMPRESA RUNFOOD APP Y PODER MEJORAR LOS PROCESOS DE ENTREGA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

4. DIAGRAMACIÓN:



FUENTE: Investigación propia
ELABORADO POR: Jenny Gómez

**ELABORACIÓN DE UNA GUIA DE LOGISTICA PARA LA EMPRESA RUNFOOD APP Y PODER
MEJORAR LOS PROCESOS DE ENTREGA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

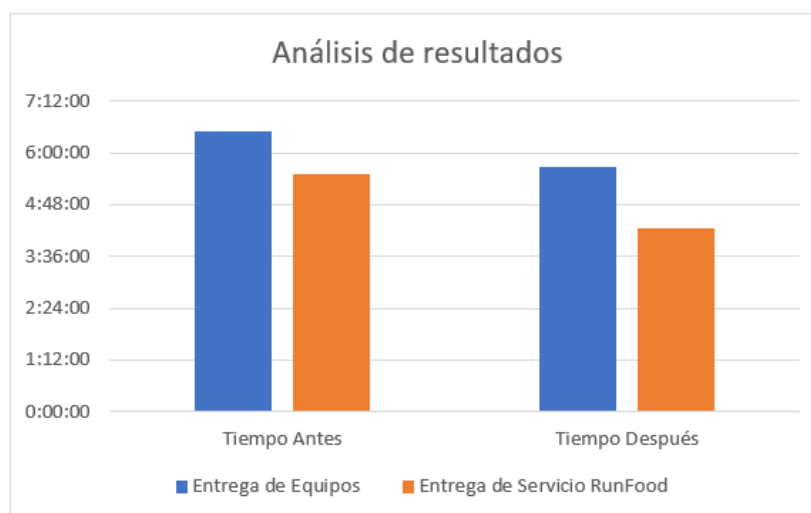
5. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN:		
RESPONSABLE: Director de Logística		
PROPOSITO: Optimizar la entrega de los equipos		
META: Mejorar la eficiencia en 5%		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dirección de Logística	Jefe de área	Gerencia Operativa
Fecha:	Fecha:	Fecha:

5.3.4 Análisis de resultados

De acuerdo con la nueva guía de procesos levantada, se puede observar un mejoramiento notable en cuanto al tiempo que tarda en realizar las actividades. Tanto en la entrega de servicios como en la entrega de equipos, la mejora es del 13% en la entrega de equipos y del 23% en la entrega de servicios. A continuación, se detalla un gráfico con el análisis comparativo.

Tabla 9. Cuadro comparativo

Proceso	Tiempo Antes	Tiempo Después	Mejora	Porcentaje de mejora
Entrega de Equipos	6:30:00	5:40:00	0:50:00	13%
Entrega de Servicio RunFood	5:30:00	4:15:00	1:15:00	23%



FUENTE: Investigación propia
ELABORADO POR: Jenny Gómez

CAPÍTULO VI

6. Aspectos administrativos

6.1 Recursos

Gestionar adecuadamente los recursos humanos, financieros y materiales necesarios para llevar a cabo las actividades logísticas. Esto implica reclutar y capacitar al personal adecuado, asignar presupuestos y recursos financieros de manera eficiente, y gestionar el inventario y los suministros de manera óptima.

6.2 Presupuesto

La siguiente tabla detalla los costos asociados con la implementación del presente proyecto, considerando tanto los materiales como los servicios necesarios para su desarrollo.

Tabla 10. Presupuesto detallado

Materiales	DESCRIPCIÓN	COSTO UNITARIO	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Materiales de procesamiento de datos	MICROSOFT VISIO Y PROJECT	\$ 20,00	2	\$ 40,00
Materiales de oficina	PC, USB	\$ 700,00	1	\$ 700,00
Impresos	Material impreso	\$ 20,00	2	\$ 40,00
Total Materiales				\$ 780,00
Servicios				
Movilidad local	Movilidad a empresa RunFood	\$ 23,00	1	\$ 23,00
Pago de servicios profesionales	Costo por hora trabajo de campo	\$ 550,00	1	\$ 550,00
Pago de servicios secretariado	Costo por hora trabajo de campo	\$ 400,00	1	\$ 400,00
Implementación de proyecto	Socialización y seguimiento	\$ 200,00	1	\$ 200,00
Total de Servicios				\$ 1.173,00
PRESUPUESTO TOTAL				\$ 1.953,00

FUENTE: Investigación propia
ELABORADO POR: Jenny Gómez

6.3 Cronograma

El presente cronograma detalla el tiempo, que tardó poner en ejecución el presente proyecto.

Tabla 11. Cronograma

		ACTIVIDADES AÑO 2024													
N.	ACTIVIDADES	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	Antecedentes bibliográficos	■	■												
2	Planteamiento del problema			■											
3	Marco Teórico				■	■	■	■							
4	Justificación e importancia							■							
5	Objetivos							■							
6	Hipótesis								■						
7	Identificación de variables									■					
8	Indicadores										■				
9	Metodología										■	■	■	■	
10	Cronograma													■	
11	Presupuesto														■

FUENTE: Investigación propia

ELABORADO POR: Jenny Gómez

CAPÍTULO VII

7. Conclusiones y Recomendaciones

7.1 Conclusiones

RunFood App ha desarrollado sus procesos en base a la experiencia de su personal, sin contar con un sistema formal para recopilar información esencial que permita evaluar la efectividad y viabilidad de sus operaciones.

La responsabilidad de la gestión recae en gran medida en el gerente, lo que ha generado un entorno caracterizado por altos niveles de burocracia y una falta de iniciativa entre los colaboradores.

El equipo carece de una comprensión clara de sus responsabilidades, funciones y competencias, lo que se traduce en una ejecución deficiente de las tareas. Durante el análisis realizado, se evidenció la ausencia de procesos documentados y una realización

ELABORACIÓN DE UNA GUIA DE LOGISTICA PARA LA EMPRESA RUNFOOD APP Y PODER MEJORAR LOS PROCESOS DE ENTREGA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS



de actividades de manera dispersa, sin un seguimiento adecuado del tiempo asignado a cada tarea y un uso ineficiente del horario laboral.

Además, la falta de canales de comunicación efectivos complica aún más la organización y planificación de las actividades, al carecer de las herramientas necesarias para realizarlas de manera eficiente. Como resultado de la evaluación, se llevó a cabo un relevamiento de información de los procesos logísticos de la empresa, lo que permitió un diseño y análisis minucioso de los mismos. Aunque se ha generado un documento base que detalla las actividades de cada área de trabajo, se identificó la necesidad de implementar mejoras para lograr procesos más efectivos y eficientes.

7.2 Recomendaciones

Se recomienda realizar una mejora en los procesos que han sido analizados y diseñados, adaptándolos a las necesidades y objetivos tanto de la empresa como de sus clientes. Este enfoque debe abarcar todas las áreas de la empresa, no limitándose únicamente a la parte logística. Es crucial otorgar mayor autonomía a los colaboradores en cuanto a los procesos que deben seguir, permitiéndoles desempeñarse de manera más eficiente.

Es fundamental orientar los estudios futuros hacia la satisfacción de los clientes, lo que implica mejorar la eficiencia y eficacia en la entrega de productos y servicios. Además, se sugiere difundir los procesos creados en cada área de la empresa para que todo el universo organizacional tenga conocimiento de ellos, facilitando la identificación de los involucrados y responsables de cada área.

Asimismo, se propone recopilar una cantidad significativa de datos históricos sobre el personal que ingresa y sale de la empresa, ya que esta información puede servir como una valiosa bitácora que será útil en el futuro. Por último, se recomienda capacitar al

**ELABORACIÓN DE UNA GUIA DE LOGISTICA PARA LA EMPRESA RUNFOOD APP Y PODER
MEJORAR LOS PROCESOS DE ENTREGA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**



personal en temas relacionados con los procesos en todas las áreas de la empresa, con el objetivo de agilizar el servicio y mejorar el trabajo interno en general.

**ELABORACIÓN DE UNA GUIA DE LOGISTICA PARA LA EMPRESA RUNFOOD APP Y PODER
MEJORAR LOS PROCESOS DE ENTREGA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arbos, L. C. (2020). *Manual de organización e ingeniería de la producción y gestión de operaciones*. Profit Editorial.

Carrasco, J. B. (2010). *Gestión de procesos*. Santiago: Evolución.

Equipo, E. (13 de 12 de 2019). *Significados*. Obtenido de Significados: <https://www.significados.com/eficiencia/>

Harrington, H. J. (1995). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. McGraw-Hill.

Hofacker, A. (2008). *Rapid lean construction - quality rating model*. Manchester: s.n.

Koskela, L. (1992). *Application of the new production philosophy to construction*. Finland: VTT Building Technology.

Nuño, P. (09 de 08 de 2023). *EMPRENDEPYME.NET*. Obtenido de EMPRENDEPYME.NET: <https://emprendepyme.net/la-logistica-empresarial.html>

Porter, M. E. (2008). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. Simon and Schuster.

Velasco, J. A. (2010). *Gestión por procesos*. ESIC Editorial.

ANEXOS

- CHECK LIST DE INSPECCIÓN

Anexo 1. Check List de Inspección

CHECK LIST INSPECCIÓN

Persona que realiza la inspección:

Fecha:

Hora:

1. Nombre de contacto:
2. Cargo que desempeña:
3. Nombre del establecimiento:
4. Ciudad y Dirección:
5. Número de contacto:
6. Horario de preferencia para la instalación y capacitación:
7. Persona responsable del sistema:
 - Teléfono:
 - Cargo:
 - Horario disponible:
8. Licencia Adquirida
 - Sencilla
 - Tiempo real
 - Avanzada
 - MiniMarkets
 - Hoteles
 - Otros:
9. Módulos Adicionales
 - Producción y Transformación
 - Cuentas por cobrar
 - Módulo de comandas electrónicas
10. ¿Que se espera que el sistema mejore o solucione?
11. ¿Cuántos espacios tiene?
12. ¿Qué áreas van a trabajar con el sistema?
 - Cocina
 - Bar
 - Caja
 - Mesas
 - Otros
13. Equipos a utilizar. (Llenar con las características y cantidad)
 - CPU:
 - IMPRESORAS:
 - DISPOSITIVOS MÓVILES:
 - MONITOR DE COMANDAS
14. Espacio físico y adecuaciones
 - Dispone de tomas eléctricas:
 - Dispone de punto de red:
 - Tiene internet por CABLE O WIFI: CABLE Y WIFI
 - Señal de WI-FI (EN TODO EL ESTABLECIMIENTO):
 - Dispone de IP PÚBLICA:

15. Información adicional de Internet:

- Proveedor:
- Plan actual:
- IP Pública o Fija:
- ¿Router manipulable por terceros?

DATOS ADICIONALES PARA EL INSTALADOR:

1. Equipos extra a llevar:
 - Cable
 - Ponchadora
 - Conectores
 - Escalera
 - Router / Mesh
2. Información acerca de la capacitación:
 - Número de personas a capacitar:
3. Archivos Adicionales:
 - Lista de artículos
 - Lista de Clientes
 - Menú
4. Enlaces a otros sistemas:
 - SI
 - NO
5. Firma Electrónica
 - SI
 - NO



Anexo 2. Calendario CRM

Mayo, 2024							Mes	<	Hoy	>
Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom				
29 <ul style="list-style-type: none"> AR - LA YAPA - FORMATEO, I... 9:40 AR - HORNADOS FABIOLITA... 11:00 Saliente a 098 854 9304 13:36 AR - REYES DEL CHOCLO - C... 15:00 	30 <ul style="list-style-type: none"> AR - CROWS - REINSTALACIO... 9:00 RC: MOJITOS- INSTLACIÖN ... 10:00 SG: KOI SUSHI- CAPACITACI... 10:30 AR - ROMARINA - ACTUALI... 11:00 CL: MONGOS- REINSTALACI... 11:00 Mostrar todo 8	May 1 Día del Trabajo <ul style="list-style-type: none"> RC: LA VACA AL GRILL- INSTA... 9:00 AR - Cafetería El Punto - CAM... 9:30 SG: VERDE SABROSO- INSTAL... 9:30 demos silvia /online 10:00 RC - La Carreta - Capacitaciö... 17:00 Mostrar todo 8	2 <ul style="list-style-type: none"> AR: POLLOS DON EDGAR- CR... 8:00 RC: AL TIESTO- PRESENCIAL 8:30 SG: AL TIESTO EXPRESS- REV... 9:30 SG: VERDE SABROSO- REVIL... 12:00 Entrante desde 093 951 8984 16:35 Mostrar todo 8	3 descanso laboral correspondiente a <ul style="list-style-type: none"> Reunión Semanal 8:30 	4 <ul style="list-style-type: none"> ST - PEÑAS DEL JUNCAL - R... 16:00 	5				
6 <ul style="list-style-type: none"> RC: ALVARO OLINTES- CAPAC... 9:00 	7 <ul style="list-style-type: none"> AR - PIKO RIKO - INSTALACIO... 8:00 SG: ALE ASPIAZU - TOFFEE S... 9:00 RC: SAN ARNULFO- CONFIGU... 9:00 SG: REAGENDAMIENTO - AL... 9:30 SG: ANTONIO ZAMBRANO- I... 9:40 Mostrar todo 14	8 <ul style="list-style-type: none"> AR - PIKO RIKO - INSTALACIO... 8:00 AR - HPH burger - Actualiza... 9:00 RC: ITALIAN ROOFTOP- INST... 9:00 SG: SELINA- CONFIGURACIÖ... 9:00 JJ: ESCENCIA LAUNGE- CAPA... 9:00 Mostrar todo 8	9 <ul style="list-style-type: none"> RC: POLLOS AL GUSTO- INST... 9:00 SG: Antonio Zambrano - insta... 9:30 SG: TACO PACO- INSTALACI... 11:30 RC: LA CARRETA- REVISIÖN ... 15:30 SG: GOLDEN BURGER: REINS... 16:30 Mostrar todo 8	10 <ul style="list-style-type: none"> Reunión Semanal 8:30 RC: BLACK IRON- CAPACITAC... 9:00 visita tecnica, la chozita 9:30 AR: ISAMAR: INSTALACIÖN ... 11:00 DP: SOPORTE TÉCNICO- RE... 13:00 Mostrar todo 7	11 <ul style="list-style-type: none"> Entrante desde 097 988 0610 15:53 	12				
13 <ul style="list-style-type: none"> RC: DULCE CARBON- VISITA T... 9:00 Saliente a +593 98 609 4945 9:31 RC: CANTARITOS- CAPACITA... 16:00 	14 <ul style="list-style-type: none"> SG: EL COFFE- REISIÖN DE C... 10:00 RC: QTSDE- CAPACITACIÖN ... 10:30 AR - Sisakuna Lodge - ACTU... 11:30 RC: MACROFOOD- VISTA PR... 14:00 SG: VERDE CAFE- REINSTAL... 15:00 Mostrar todo 7	15 <ul style="list-style-type: none"> RC: RESTO PIZA EC- INSTALA... 8:30 SG: MANUEL TINTIN- INSTAL... 9:00 Saliente a 099 809 4865 11:15 AR - CARLOS MERCHAN - C... 13:20 Saliente a 099 809 4865 13:24 Mostrar todo 8	16 <ul style="list-style-type: none"> RC: EL REY DEL ENCEBOLLAD... 8:30 SG: OPA- INSTALACIÖN Y C... 11:00 RC: YIKIS- INSTALACIÖN RE... 14:00 AR - BOLONCITY - ACTUALI... 15:00 Reservar IP servidor - Pagu / Punta Mostrar todo 8	17 <ul style="list-style-type: none"> Reunión Semanal 8:30 RC: ALATNAZA - CAPACITACI... 9:00 	18	19				
20 <ul style="list-style-type: none"> AR - LOS CERROS - ACTUALIZ... 9:30 	21	22	23	24 Batalla de Pichincha <ul style="list-style-type: none"> Reunión Semanal 8:30 	25	26				
27	28	29	30	31 <ul style="list-style-type: none"> Reunión Semanal 8:30 	Jun 1	2				

ELABORACIÓN DE UNA GUIA DE LOGISTICA PARA LA EMPRESA RUNFOOD APP Y PODER MEJORAR LOS PROCESOS DE ENTREGA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 3%

Date: Sabado, Julio 13, 2024

Statistics: 264 words Plagiarized / 8816 Total words

Remarks: YES Plagiarism Detected - Your Document is Healthy.

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ECUATORIANO DE PRODUCTIVIDAD CARRERA DE ADMINISTRACIÓN ELABORACIÓN DE UNA GUIA DE LOGISTICA PARA LA EMPRESA RUNFOOD APP Y PODER MEJORAR LOS PROCESOS DE ENTREGA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS Trabajo de Titulación previo la obtención del título de Tecnólogo en Administración **AUTOR: JENNY ELIZABETH GÓMEZ CORAL** TUTOR: Mgtr. Ramiro Toro Quito, 2024. Este proyecto tiene como finalidad la elaboración de una guía de procesos en el área de logística de la empresa RunFood App, empresa que se dedica a desarrollar sistemas de facturación para: restaurantes, hoteles y mini-markets, así como también la venta y distribución de equipos para puntos de venta. El objetivo del mismo es mejorar la calidad de servicio en la cadena de suministro, distribución y entrega del servicio del sistema de facturación. Es indispensable que se tenga un manual de procesos en un entorno tecnológico donde la precisión y la rapidez son fundamentales para satisfacer las necesidades de los clientes y mantener la competitividad en el mercado. Implementar procesos en estas áreas puede mejorar significativamente varios aspectos clave de la empresa. En primer lugar, la experiencia nos ha demostrado que con una guía adecuada de procesos la eficiencia operativa se ve mejorada al estandarizar los procedimientos de almacenamiento, embalaje y envío de equipos de puntos de venta y software, contar con procesos claros y bien definidos, facilita la capacitación del personal nuevo y minimiza la posibilidad de mal entendidos o confusiones durante las tareas de cada persona. La implementación de procesos en logística permite una mejor gestión del inventario y una planificación más efectiva de la cadena de suministro, lo que puede resultar en una reducción de costos operativos y una mayor rentabilidad para la empresa, un manual de procesos en el área de logística en una empresa de desarrollo de software es esencial para garantizar un funcionamiento eficiente, una entrega de productos y servicios de alta calidad, y una ventaja competitiva en el mercado. PALABRAS CLAVE FLUJO DE PROCESOS LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

EFICIENCIA

**ELABORACIÓN DE UNA GUIA DE LOGISTICA PARA LA EMPRESA RUNFOOD APP Y PODER
MEJORAR LOS PROCESOS DE ENTREGA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**