

ESCUELA ESPECIALIZADA EN INGENIERIA
ITCA-FEPADE MEGATEC LA UNIÓN
DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA Y ADUANAS

PROYECTO DE INNOVACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE
INGENIERO (A) EN LOGÍSTICA Y ADUANAS

**“DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO
DE LAS EMPRESAS DEDICADAS A LA ENTREGA DE PAQUETERÍA DE CARGA
GENERAL EN LA CIUDAD DE SAN MIGUEL Y DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE
MEJORA DE LA EMPRESA CARGO EXPRESO HUB SAN MIGUEL”**

ASESOR:

ING. SAMUEL ENRIQUE ORELLANA PAZ

PRESENTADO POR:

TEC. BRENDA LISSETTE LOVO ANDRADE

TEC. LEONARDO FRANCISCO MELÉNDEZ NÚÑEZ

TEC. LUIS MANUEL PAVÓN BENÍTEZ

EL SALVADOR, C.A CIUDAD DE CONCHAGUA, LA UNIÓN, DICIEMBRE 2022

CRÉDITOS Y FIRMAS

MSc. LUIS ANGEL RAMÍREZ BENÍTEZ

DIRECTOR REGIONAL ITCA-FEPADE MEGATEC LA UNIÓN

INGA. MARCIA CECILIA GARCÍA VENTURA

**DOCENTE COORDINADORA INGENIERÍA EN LOGÍSTICA Y ADUANAS Y
TÉCNICO EN MANEJO INTEGRADO DE RECURSOS COSTEROS MARINOS.**

ING. SAMUEL ENRIQUE ORELLANA PAZ

ASESOR

AGRADECIMIENTOS.

Brindo mis agradecimientos primeramente a Dios por llegar a cumplir un triunfo más en mi vida y brindarme la sabiduría y fuerzas para salir adelante y cumplir la meta establecida, por brindarme salud, entendimiento para lograr terminar el objetivo de tesis y culminarla, y posteriormente graduarme.

A mi Madre, Dora Del Carmen Benitez, por ayudarme a culminar mi meta como Ingeniero en Logística y Aduanas, por motivarme siempre y ser el apoyo en los momentos difíciles de la carrera.

A **Escuela Especializada en Ingeniería ITCA FEPADE MEGATEC La Unión**, por brindarme la BECA de estudio y ser el compañero con todos los docentes, por las actividades durante los 6 años de estudio, y brindarme el apoyo necesario para cumplir esta meta de ser un Ingeniero en Logística y Aduanas.

A nuestro asesor: Agradezco a nuestro asesor de tesis el Ingeniero Samuel Orellana por su paciencia en el desarrollo de la tesis, y por el apoyo brindado en la elaboración de nuestra tesis, hasta lograr finalizarla.

Luis Manuel Pavón Benítez

A DIOS: Todopoderoso porque me ha dado salud, fuerza, fortaleza y sabiduría a lo largo de mi vida, quien me ha cuidado y bendecido de una manera especial. Más gracias sean dadas a Dios, que nos da la victoria por medio de nuestro Señor Jesucristo. 1 Corintios 15:57.

A mis padres: Ana Andrade y Carlos Lovo. Gracias mamá por su amor incondicional por ser una mujer valiente, apoyarme y motivarme a dar lo mejor de mí siempre, sobre todo por la mejor herencia, Mi carrera. Gracias, papá que, aunque ya no esté en vida su apoyo y amor al inicio de mi carrera siempre estuvo presente, sé que estarías muy orgulloso de tu niña. Te Amo y te extraño.

A mis hermanos: Cristian, gracias, por ser mi mejor ejemplo de perseverancia y consistencia, saber que todo es posible con la ayuda de Dios y esfuerzo, William, por sus palabras de aliento y amor.

A mis seres queridos: Que su amistad, amor y apoyo incondicional ha sido de gran ayuda durante estos años, por esas palabras de motivación y muestras de amor, por escucharme y estar ahí siempre, Gabriela Pineda, Flor López, Ana Hernández, Roberto Chacón, Saúl Reyes, Carolina Murillo.

A nuestro asesor: Agradezco a nuestro asesor de tesis el Ingeniero Samuel Orellana por compartir sus conocimientos, brindarnos tiempo y apoyo durante este proceso. Ha sido uno de los pilares fundamentales para culminar nuestro proyecto.

A ITCA-FEPADE MEGATEC LA UNIÓN: Agradezco a la institución por brindarme beca de estudio y recursos durante toda mi formación académica, que a través de la carrera me ha permitido conocer personas excepcionales.

Brenda Lisette Lovo Andrade

Agradezco a la Escuela Especializada en Ingeniería ITCA FEPADE MEGATEC La Unión, que me brindó la oportunidad de estudiar becado y en cuyas instalaciones recibí una educación de calidad por los mejores docentes que tuve el gusto de tener.

Agradezco a nuestro asesor el Ingeniero Samuel Enrique Orellana Paz, quien nos guio con paciencia y convicción en este difícil sendero, gracias por su paciencia y disposición.

Agradezco a mis progenitores, pues ellos me demostraron que en ellos siempre podre confiar, ellos me ayudaron en muchos sentidos y me brindaron su sabiduría.

También agradezco a mis abuelos, en especial a mi abuela, a quien no puede mostrar como culminaba mis estudios, aunque yo sé que ella deseo mucho poder hacerlo, pero, pese a que ella ya no se encuentre a mi lado, ella me apoyo en todo el camino, y sé que, aunque yo no pueda verla me seguirá apoyando, mi mayor agradecimiento es para ella.

Leonardo Francisco Meléndez Núñez

INDICE

| | |
|---|-----------|
| CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. | 14 |
| 1.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA | 14 |
| 1.2 ESTADO DEL ARTE | 19 |
| 1.3 JUSTIFICACIÓN | 22 |
| 1.4 OBJETIVOS | 24 |
| 1.4.1 OBJETIVO GENERAL | 24 |
| 1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 24 |
| CAPÍTULO II: ALCANCES Y LIMITACIONES. | 26 |
| 2.1 ALCANCES Y LIMITACIONES | 26 |
| 2.1.1 ALCANCES | 26 |
| 2.1.2 LIMITACIONES | 26 |
| 2.2 HIPÓTESIS | 27 |
| CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN. | 29 |
| 3.1 MARCO TEÓRICO | 29 |
| 3.1.1 LOGÍSTICA DE EMPRESAS DE PAQUETERÍAS | 29 |
| 3.1.2 CADENA DE SUMINISTRO DE LAS EMPRESAS DE PAQUETERÍA | 29 |
| 3.1.3 ESLABÓN COMERCIAL DE LAS EMPRESAS DE PAQUETERÍAS | 31 |
| 3.1.4 ESLABÓN OPERATIVO | 34 |
| 3.1.5 ALMACENAMIENTO PAQUETERÍA | 50 |
| CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN | 52 |
| 4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN | 52 |
| 4.1.1 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA | 52 |
| 4.1.2 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN | 53 |
| 4.1.3 POBLACIÓN | 53 |
| 4.1.4 MUESTRA | 53 |
| 4.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS | 55 |

| | | |
|--|---|------------|
| 4.2.1 | ENTREVISTA | 55 |
| 4.2.2 | ENCUESTA | 55 |
| 4.3 | INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN | 56 |
| 4.4 | INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS | 58 |
| CAPÍTULO V: ANÁLISIS DE RESULTADOS. | | 73 |
| 5.1 | ANÁLISIS DE INFORMACIÓN PROVENIENTES DE ENTREVISTAS REALIZADAS EN LAS ÁREAS COMERCIAL, RECOLECCIÓN, ALMACENAMIENTO, DISTRIBUCIÓN Y DESPACHO DE LAS EMPRESAS OBJETO DE ESTUDIO | 73 |
| 5.1.1 | ANÁLISIS DE ENTREVISTAS GENERALIDADES | 73 |
| 5.1.2 | ANÁLISIS DE ENTREVISTAS ÁREA COMERCIAL | 74 |
| 5.1.3 | ANÁLISIS DE ENTREVISTAS ÁREA DE RECOLECTAS | 75 |
| 5.1.4 | ANÁLISIS DE ENTREVISTAS ÁREA ALMACENAMIENTO | 76 |
| 5.1.5 | ANÁLISIS DE ENTREVISTAS ÁREA DE DISTRIBUCIÓN | 78 |
| 5.1.6 | ANÁLISIS DE ENTREVISTAS ÁREA DE DESPACHO | 80 |
| 5.1.7 | ANÁLISIS GENERAL DE LAS ENTREVISTAS | 82 |
| 5.2 | TABULACIÓN DE INFORMACIÓN PROVENIENTE DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS EN LAS ÁREAS COMERCIAL, RECOLECCIÓN, ALMACENAMIENTO, DISTRIBUCIÓN Y DESPACHO DE LAS EMPRESAS OBJETO DE ESTUDIO | 83 |
| 5.2.1 | TABULACIÓN ENCUESTA ÁREA COMERCIAL | 83 |
| 5.2.1 | TABULACIÓN ENCUESTA ÁREA DE RECOLECCIÓN | 98 |
| 5.2.2 | TABULACIÓN ENCUESTA ÁREA DE ALMACENAMIENTO | 113 |
| 5.2.3 | TABULACIÓN ENCUESTA ÁREA DE DISTRIBUCIÓN | 133 |
| 5.2.4 | TABULACIÓN ENCUESTA ÁREA DE DESPACHO | 145 |
| 5.2.5 | ANÁLISIS GENERAL DE LAS ENCUESTAS | 160 |
| 5.3 | MATRIZ FODA | 161 |
| 5.3.1 | ANÁLISIS DE LA MATRIZ | 162 |
| CAPÍTULO VI: DISEÑO. | | 165 |

| | |
|--|------------|
| 6.1 REESTRUCTURAR PROCESOS EN LOS SERVICIOS DEL ESTABÓN COMERCIAL | 165 |
| 6.2 MANUAL PARA EL USO CORRECTO DEL SISTEMA SHIPPING PORTAL | 168 |
| 6.3 VIDEO TUTORIALES E INFOGRAFÍAS SOBRE EL REQUERIMIENTO DE EMBALAJE PRIMARIO, SECUNDARIO Y TERCIARIO, Y SUS PICTOGRAMAS | 239 |
| 6.4 DISEÑAR UN LAYOUT PARA LA BODEGA QUE PERMITA DISTRIBUIR CORRECTAMENTE EL ESPACIO DISPONIBLE, OPTIMIZANDO LOS TIEMPOS DE DISTRIBUCIÓN Y BÚSQUEDA DE PAQUETERÍA | 242 |
| 6.5 ELABORAR EL PROCESO DE CONTROL DE LA FLOTA VEHICULAR PROPIA Y SELECCIÓN DE SUBCONTRATADOS, SEGÚN LA DEMANDA DE PAQUETERÍA QUE CONTRIBUYA A OPTIMIZAR COSTOS | 248 |
| 6.6 MANUAL DE SEGURIDAD INDUSTRIAL | 264 |
| CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. | 316 |
| 7.1 CONCLUSIONES | 316 |
| 7.2 RECOMENDACIONES | 317 |
| ANEXOS | 318 |
| ANEXO 1: BASE DE DATOS QUE SE DEDICAN A LA ENTREGA DE PAQUETERÍA EN LA CIUDAD DE SAN MIGUEL. | 319 |
| ANEXO 2: INSTRUMENTO DE ENCUESTA | 320 |
| ANEXO 3: VISITA A SUCURSAL DE URBANO EXPRESS | 322 |

INDICE DE ILUSTRACIONES

| | |
|--|-----|
| ILUSTRACIÓN 1 CADENA DE SUMINISTRO DE EMPRESAS DE ENTREGA DE PAQUETERÍA | 15 |
| ILUSTRACIÓN 2 TIPO DE CANALES DE VENTA | 23 |
| ILUSTRACIÓN 3 CADENA DE SUMINISTRO DE EMPRESAS DE PAQUETERÍA | 30 |
| ILUSTRACIÓN 4 ORDEN DE SERVICIO ESTÁNDAR | 32 |
| ILUSTRACIÓN 5 ORDEN DE SERVICIO COD | 33 |
| ILUSTRACIÓN 6 LOGÍSTICA DE RECOLECCIÓN AGENCIA | 34 |
| ILUSTRACIÓN 7 LOGÍSTICA DE RECOLECCIÓN UBICACIÓN CLIENTE | 34 |
| ILUSTRACIÓN 8 LOGÍSTICA ENTREGA FINAL CLIENTE. | 35 |
| ILUSTRACIÓN 9 CICLO DE LOGÍSTICA INVERSA DE UN PRODUCTO O PAQUETE. | 36 |
| ILUSTRACIÓN 10 FLUJO DE LOGÍSTICA DIRECTA. | 37 |
| ILUSTRACIÓN 11 LOGÍSTICA INVERSA APLICADA A OPERADOR LOGÍSTICOS. | 37 |
| ILUSTRACIÓN 12 FLUJOGRAMA DE LOGÍSTICA DE DEVOLUCIÓN EN DEPARTAMENTOS | 40 |
| ILUSTRACIÓN 13 FLUJOGRAMA DE LOGÍSTICA DE <i>PAQUETERÍA A FISCALIZAR</i> | 41 |
| ILUSTRACIÓN 14 RELACIÓN DE COSTOS ENTRE DISTANCIAS DE ENTREGAS | 43 |
| ILUSTRACIÓN 15 RELACIÓN ENTRE PESO Y TRANSPORTÉ COSTO LIBRA. | 43 |
| ILUSTRACIÓN 16 DENSIDAD DEL PRODUCTO EN COSTOS LIBRA | 44 |
| ILUSTRACIÓN 17 PROCESO DE RECOLECTAS | 46 |
| ILUSTRACIÓN 18 PROCESO DE DEVOLUCIÓN. | 47 |
| ILUSTRACIÓN 19 PROCESO DE PAQUETES A FISCALIZAR | 48 |
| ILUSTRACIÓN 20 PROCESO DE ESPECIAL DE BODEGA RETENIDO E INVENTARIOS. | 49 |
| ILUSTRACIÓN 21 DISTRIBUCIÓN DE PAQUETERÍA EN HUB DE OPERACIONES EN EL SALVADOR | 50 |
| ILUSTRACIÓN 22 FLUJOGRAMA DE CREACIÓN DE CÓDIGO EN SISTEMA | 166 |
| ILUSTRACIÓN 23 FLUJOGRAMA DE RECOLECCIÓN ALMACENAMIENTO | 167 |
| ILUSTRACIÓN 24 CAMBIO DE CONTRASEÑA | 171 |
| ILUSTRACIÓN 25 NUEVA CONTRASEÑA | 171 |
| ILUSTRACIÓN 26 CONFIRMACIÓN DE CAMBIO DE CONTRASEÑA. | 173 |
| ILUSTRACIÓN 27 CUENTAS SECUNDARIAS | 175 |
| ILUSTRACIÓN 28 NÚMEROS AGRUPADORES. | 204 |
| ILUSTRACIÓN 29 HISTORIAL INTENTOS DE ENTREGA. | 213 |

| | |
|---|------------|
| ILUSTRACIÓN 30 INTENTOS DE ENTREGA | 214 |
| ILUSTRACIÓN 31 VIDEO EMBALAJES PRIMARIOS, SECUNDARIOS Y TERCARIOS | 239 |
| ILUSTRACIÓN 32 INFOGRAFÍA EMBALAJES PRIMARIOS, SECUNDARIOS Y TERCARIOS | 240 |
| ILUSTRACIÓN 33 PICTOGRAMAS ISO MÁS UTILIZADOS | 241 |
| ILUSTRACIÓN 34 LAYOUT GENERAL CARGO EXPRESO HUB SAN MIGUEL. | 242 |
| ILUSTRACIÓN 35 BODEGA Y OFICINAS | 243 |
| ILUSTRACIÓN 36 BODEGA GENERAL | 243 |
| ILUSTRACIÓN 37 DISEÑO 2D NUEVO ALMACÉN CARGO EXPRESO. | 244 |
| ILUSTRACIÓN 38 VISTA FRENTE CON 7 MUELLES Y AGENCIA CARGO EXPRESO. | 245 |
| ILUSTRACIÓN 39 VISTA BODEGA GENERAL Y ÁREAS OPERATIVAS. | 245 |
| ILUSTRACIÓN 40 FLUJOGRAMA INICIO DE HERRAMIENTA DE CONTROL DE FLOTA DE VEHÍCULOS | 248 |
| ILUSTRACIÓN 41 FLUJOGRAMA INICIO DE HERRAMIENTA DE CONTROL DE FLOTA DE VEHÍCULOS | 248 |
| ILUSTRACIÓN 42 VISITA A EMPRESA URBANO EXPRESS OFICINA DE BODEGA | 312 |
| ILUSTRACIÓN 43 VISITA A EMPRESA URBANO EXPRESS | 322 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|--|------------|
| TABLA 1: CLASIFICACIÓN DE EMPRESA POR NÚMERO DE EMPLEADOS Y SU CLASIFICACIÓN..... | 15 |
| TABLA 2: CLASIFICACIÓN DE TIPOS DE EMPRESAS..... | 53 |
| TABLA 3: EMPRESAS A REALIZAR ENCUESTA..... | 54 |
| TABLA 4: TABLA COMPARATIVA ALMACENAMIENTO | 246 |
| TABLA 5: INSTRUMENTOS DE TRABAJO PLAN DE SEGURIDAD INDUSTRIAL | 293 |
| TABLA 6: TIPOS DE CAMILLA | 304 |

RESUMEN

En esta investigación se tiene como finalidad la evaluación de toda una cadena de suministro de las empresas de paquetería, en donde se realizó la investigación es en la empresa objeto de estudio Cargo Expreso, sobre los procesos de entrega, recolección, distribución, y satisfacer al consumidor final.

Para determinar los problemas en la empresa donde se realizó la investigación y en tanto en la competencia, de el mismo rubro de distribución de paquetería se realizó un diagnóstico, sobre los problemas de la cadena de suministro, utilizando instrumentos de recolección de datos, tanto de empresas emprendedoras y tantas empresas fuertes de gran reconocimiento a nivel oriental.

La cadena de suministro de las empresas logísticas de distribución y entrega de paquetería comienza desde la estructura comercial, este eslabón se encarga de la gestión con los clientes, para que la organización se mantenga en un promedio de paquetería en distribución, o se realice un incremento de paquetería por los nuevos clientes generados.

El siguiente eslabón de la cadena de suministro es la parte operativa; este eslabón es el gestor de supervisar las recolectas, distribución, entregas y liquidaciones, es decir, es el que le brinda el soporte completo al área comercial, para cumplir la satisfacción a los clientes

Con el presente trabajo se pretende dar un diagnóstico de la cadena de suministro de los procesos logísticos que se desarrollan en las empresas que se encargan en recolectar, distribuir y entregar paquetería, para identificar estos problemas y proponer soluciones en los procesos logísticos.

Como objetivos se obtuvo, mejorar los procesos de entrega de paquetería a su vez, desarrollar manuales de uso de aplicaciones para el buen funcionamiento de las entregas de paquetería y en cuanto cuidar al trabajador el manual de seguridad industrial, obteniendo una mejor operación y un mejor control de los procesos de Cargo Expreso.

INTRODUCCIÓN

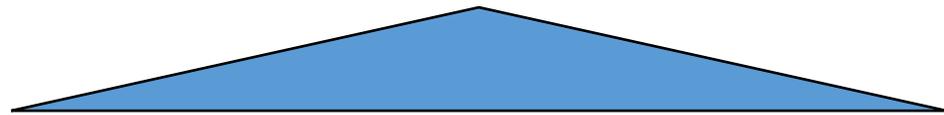
La presente investigación está enfocada en crear propuestas de mejora que permita solventar problemas en eslabones de la cadena de suministro encontrados durante el desarrollo investigación a las empresas de paquetería de carga general, con cargo expreso como caso de estudio.

Para la gestión los eslabones de la cadena de suministro es importante primero definirlos: Comercial, Recolectas, Almacenamiento, Distribución y Despacho. Para que estos desarrollen de una mejor manera sus actividades primero se deberá de identificar los problemas que tienen los eslabones de la cadena de suministro, y luego proponer soluciones a dichos problemas.

Este proyecto está compuesto por:

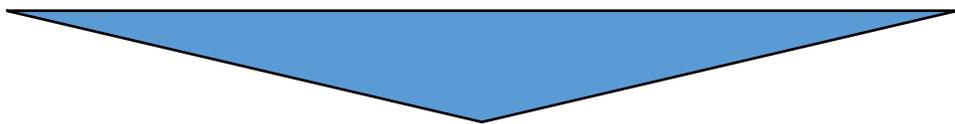
- Capítulo I: contiene la definición de los principales problemas a los que se enfrentan las empresas de carga general y el planteamiento del proyecto, así como la justificación del porqué es importante realizar esta investigación y el impacto que tendrá en las empresas del sector. De igual manera se presentan proyectos afines relevantes y se plantean los objetivos que se planean cumplir con el desarrollo de la investigación.
- Capítulo II: contiene los alcances y limitaciones que se tendrá en esta investigación para llevarse a cabo, también plantea a la presente investigación como de tipo descriptiva.
- Capítulo III: contiene el marco teórico de la investigación.
- Capítulo IV: Contiene el tipo de investigación, población, muestra seleccionada y los instrumentos a emplear.
- Capítulo V: contiene la tabulación y el análisis de los resultados obtenidos durante la investigación.
- Capítulo VI: contiene las propuestas de mejora para eslabones de la cadena de suministro.

Capítulo VII: contiene un las conclusiones y recomendaciones destiladas de los hallazgos del proyecto de investigación



CAPÍTULO 1

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA



CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

En El Salvador, las restricciones de movilidad impuestas para reducir contagios a causa de la pandemia del covid-19 hicieron emerger la creatividad de las personas y empresas. El comercio electrónico pasó a ser una actividad principal y, en muchos casos, la única manera que los proveedores encontraron para hacer llegar sus productos a los clientes y sobrellevar la economía debido a las restricciones impuestas.

Esta modalidad de intercambio de bienes a través de redes sociales u otros medios electrónicos, tuvo un incremento del 83% en El Salvador así lo determinó una encuesta desarrollada por la Defensoría del Consumidor en el año 2021, generando que las empresas logísticas que se encargan de entregar y distribuir paquetería adquiridas en los comercios electrónicos aumentaron su actividad, convirtiéndose en la opción más viable y segura para entregar los productos al consumidor final.

La cadena de suministro de las empresas logísticas de distribución y entrega de paquetería comienza desde la estructura comercial, este eslabón se encarga de la gestión con los clientes, para que la organización se mantenga en un promedio de paquetería en distribución, o se realice un incremento de paquetería por los nuevos clientes generados.

El siguiente eslabón de la cadena de suministro es la parte operativa; este eslabón es el gestor de supervisar las recolectas, distribución, entregas y liquidaciones, es decir, es el que le brinda el soporte completo al área comercial, para cumplir la satisfacción a los clientes

Cadena de suministro de empresas de entrega de paquetería.

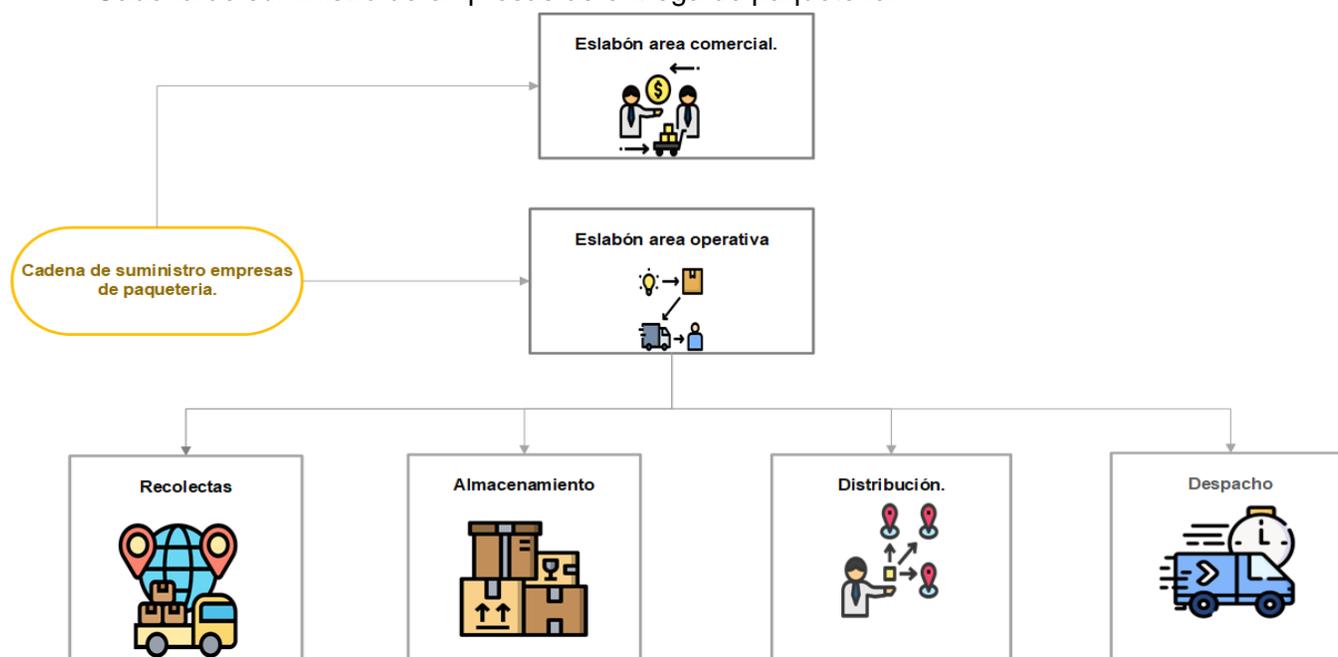


Ilustración 1 Cadena de suministro de empresas de entrega de paquetería

En el municipio de San Miguel cuenta con 8 empresas que se dedican al servicio de entrega de paquetería a nivel oriental y nacional, según datos proporcionados por la Alcaldía Municipal de San Miguel (Ver tabla 1). Esta tabla representa el tamaño, considerando lo que establece el Banco Central de Reserva de El Salvador según la cantidad de empleados.

Tabla 1: Clasificación de empresa por número de empleados y su clasificación.

| N° | Empresa | Número de empleados | Clasificación |
|----|------------------------|---------------------|-----------------|
| 1 | Cargo Expreso | De 20 a 99 | Mediana Empresa |
| 2 | Urbano Express | De 20 a 99 | Mediana Empresa |
| 3 | Aero flash | De 20 a 99 | Mediana Empresa |
| 4 | C807xpress | De 20 a 99 | Mediana Empresa |
| 5 | C-Imberton S.A De C. V | De 20 a 99 | Mediana Empresa |
| 6 | Delivery Go | De 1 a 10 | Microempresa |
| 7 | Mandaditos Express | De 1 a 10 | Microempresa |
| 8 | Salvador Express | De 1 a 10 | Microempresa |

Fuente: Elaborada por equipo de investigación a partir de datos proporcionados por la Alcaldía Municipal y Banco Central de Reserva.

Al realizar un diagnóstico previo de la cadena de suministro de las empresas que se dedican a la entrega de paquetería general en la ciudad de San Miguel, haciendo uso de instrumento de investigación (Ver anexo 2 y 3), se identificaron los siguientes inconvenientes:

- De manera general, se identificó que el 50% de las empresas encuestadas conocen poco o nada sobre el término cadena de suministro, esto indica que el nivel del conocimiento sobre el término es bajo considerando de que la actividad económica que realizan este tipo de empresas requiere que se conozcan de una manera segura para implementar mejoras en los procesos, (ver anexo 3 pregunta 2)
- Además, de consultar sobre el conocimiento del término logística, se identificó que del 100% de las empresas encuestadas, el 25% no conoce sobre el término “logística” y esto indicaría que los encuestados tampoco tienen noción del conocimiento técnico de logística, por lo tanto, no podrían aplicar estrategias fundamentadas que mejoren el servicio para una mayor satisfacción del cliente. (ver anexo 3 pregunta 3.)

Los problemas identificados del en el prediagnóstico de las empresas que se dedican al servicio de entrega de paquetería en el municipio de San Miguel, los cuales son el grupo de empresas identificadas, (ver tabla 1), se identificaron problemas en común en la cadena de suministro incluyendo la empresa del caso práctico de Cargo Expreso, Hub San Miguel, debido a que representa el caso de estudio en la presente investigación, por lo tanto se describe a continuación los problemas, que se encuentran en los eslabones de la cadena de suministro tanto como Cargo Expreso, como en las demás empresas. (ver tabla 1)

| | |
|---|--|
| <p>Eslabón comercial</p> | <p>En el área comercial se determinaron problemas de ordenes no elaboradas correctamente por el cliente (ver anexo 4) esto causa que él envió se pueda demorar en tiempos de entrega o que el paquete no se despache o se recolecte y ofrecer un mal servicio, problemas de conexiones de sistemas de trazabilidad de despacho de paquetería en ruta para el seguimiento del cliente, esto generara reclamos por clientes y perdidas de cliente por no obtener datos correctos del sistema por un mal proceso, recolectas no realizadas generando reclamos por un mal servicio por lo tanto se genera pérdida de clientes , registros y asignación de saldo de clientes nuevos para su generación de su código en sistema Shipping Portal, generando que el cliente no pueda generar envíos por no tener saldo en su usuario y perder la venta por no enviarse en tiempo; este sistema permite la creación de órdenes por el cliente para realizar su envió, y está conectado con el sistema Loginext para seguimiento por el área operativa. Al consultar el uso de sistemas para el control y monitoreo de paquetería en el área comercial se identificó que el 75%, si utiliza de manera correcta el sistema y un 25% no lo utiliza de una forma correcta para garantizar un buen resultado y respuesta al cliente, obteniendo errores por datos incorrectos en entregas, y devoluciones generadas por entregas fuera de tiempo, en el tiempo de 24, a 48 horas, adicional no se tiene un manual de procedimiento para seguimiento de venta, políticas y servicios que no se cumplen.</p> |
| <p>Área operativa Eslabón (Recolectas)</p> | <p>En el proceso de recolección se determinaron problemas de paquetes no embalados correctamente siguiendo las prácticas de embalajes necesarios los cuales son, primario, secundario, terciario, estos embalajes son de mucha importancia ya que si el paquete no va con el embalaje requerido se estará generando posibles daños en las operaciones necesarias de carga, descarga y distribución de paquetería, hasta llegar al destino final, luego de eso también se presentaba el problema de señalización de paquetería con su pictograma de manejo operativo, generando posibles pérdidas de producto interno de paquetería, daños de paquetería por no saber cómo el paquete se tiene que colocar en el almacenamiento y unidad de transporte , las asignaciones tardes de recolectas que por falta de tiempo no se lograba completar generando retrasos y reclamos por paquetes no recolectados y no realizadas, o paquetes que no estaban listos, con los requerimientos necesarios por el cliente al momento de su visita en la ubicación brindada por el sistema. adicional la seguridad industrial aplicada para el cuidado del operador para su levantamiento de carga, e ingreso a la unidad de transporte, y descarga al Hub Cargo Expreso San Miguel.</p> |

| | |
|--|---|
| <p>Área operativa Eslabón (Almacenamiento)</p> | <p>En el proceso de almacenamiento , también se debe al problema , de el origen del proceso de recolectas, un paquete que no cumple con el embalaje adecuado y necesario de embalaje primario, secundario, terciario, ocasionará daños por la operaciones de carga y descarga para el proceso de distribución y entrega final, ocasionando reclamos y disgustos por el servicio prestado, y en caso si Cargo Expreso, es responsable del daño ocasionado en la paquetería, tendría la obligación de ser pagado como garantía, sobre el daño del producto, ofreciendo disculpas al cliente por un servicio mal realizado, dañando la credibilidad de la empresa y perdida por un proceso no correcto, adicional que no se tiene espacio en bodega por lo tanto se tiene que plantear como se puede optimizar el almacén para una mejor distribución.</p> |
| <p>Área operativa Eslabón (Distribución)</p> | <p>En el eslabón de distribución también se encontraron problemas de mala distribución de rutas y asignación de paquetes a pilotos, ya que no se tiene un proceso correcto y a seguir para ofrecer una correcta trazabilidad al cliente y seguimiento de tracking en tiempo real, generando posibles despachos de rutas tardes, y esto en consecuencia entregas fuera de tiempo. Las direcciones incorrectas, u órdenes no creadas correctamente, por el cliente en el sistema Shipping portal (ver anexo 4), que una entrega no se realice, en el tiempo de 24 a 48 horas ocasionando un mal servicio y reclamos por una entrega no realizada y posiblemente una devolución al cliente y pérdida total.</p> |
| <p>Área operativa Eslabón (Despacho entrega final)</p> | <p>En eslabón de despacho de rutas, se encontraron problemas de asignaciones a TRIP de viaje de ruta en sistema Loginext, este problema genera, trazabilidad incorrecta de un paquete al momento de ser rastreado en la página web de Cargo Expreso, adicionalmente se encontró con situaciones de sobre carga de rutas para lograr entregar la paquetería por situaciones por motivos de mal ubicación de carga o salidas tardes por operaciones de distribución tardes ,lo cual incrementaba los costó operativos al subcontratar flota de camiones para realizar entregas, y no presentar reclamos por entregas no realizadas en tiempo, de 24 a 48 horas.</p> |

1.1.1 Enunciado del problema

¿Qué estrategias se necesitan para mejorar los procesos logísticos en la cadena de suministro de la empresa Cargo Expreso Hub San Miguel, dedicada a la entrega de paquetería de carga general en el oriente del país?

1.2 ESTADO DEL ARTE

| INVESTIGACION 1 | |
|------------------------------|--|
| Nombre del proyecto | Manual De Políticas, Procedimientos Y Controles Sobre El Envío De Encomiendas A Través De Gestores Y Empresas Courier En El Salvador. |
| Nombre de autores | Bernal Miranda, Xiomara Arely. |
| | Hernández, María Luz. |
| | Rivera Rodríguez, Vilma Elizabeth |
| Lugar del proyecto | Universidad de El Salvador, Departamento de Ciencias Económicas, Sección de Administración De Empresas, San Salvador, El Salvador. |
| Objetivo del proyecto | Analizar las actividades que realizan las empresas Courier y los gestores de encomiendas, de tal manera que dichos entes puedan verificar el correcto cumplimiento de sus obligaciones formales. |
| Fecha del proyecto | Marzo, 2014. |
| Síntesis | La investigación surge con la necesidad de conocer cuáles son los procesos que realizan los importadores de encomiendas con el fin de contribuir a su desarrollo y evitar multas. |
| Link | http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/6632/1/Tesis%20GA6.pdf |

INVESTIGACION 2

| | |
|------------------------------|--|
| Nombre del proyecto | desarrollo de una guía de diagnóstico para la mejora de la red logística de distribución de la industria de productos de higiene personal. |
| Nombre de autores | Darío Vélez Barahona. |
| Lugar del proyecto | Universidad Dr. José Matías Delgado Escuela De Ingeniería Industrial, San Salvador, El Salvador. |
| Objetivo del proyecto | Diseñar y presentar un sistema para la evaluación del transporte de productos que pueda ser aplicado en las empresas encargadas de la distribución de productos de higiene personal, que diagnostique y optimice dicha función en los procesos de logística. |
| Fecha del proyecto | Noviembre, 2008. |
| Síntesis | Con el fin de maximizar los recursos de las empresas distribuidoras de artículos de higiene personal a través de procesamiento de pedidos e inventarios óptimos. |
| Link | https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESIS/05/INI/ADVD0000397.pdf |

INVESTIGACION 3

| | |
|------------------------------|--|
| Nombre del proyecto | Innovación y estrategias de marketing en la empresa Logitech en servicios de distribución. |
| Nombre de autores | Ana Patricia Ramírez Quinteros. Delia Catalina Hernández Ramírez. Juan Francisco González Campos. |
| Lugar del proyecto | Universidad Tecnológica de El Salvador. |
| Objetivo del proyecto | Analizar la situación actual de la empresa Logitech para determinar las causas de su situación en el mercado salvadoreño. |
| Fecha del proyecto | Abril 2017 |
| Síntesis | Ofrecer La planificación estratégica y analizar la demanda del transporte logístico en El Salvador que permita evaluar la posición de Logitech en su entorno y sus competidores. |
| Link | http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/tesis/941000993.pdf |

1.3 JUSTIFICACIÓN

El comercio electrónico, hace una función importante para las empresas que realizan las entregas de paquetería debido a su contribución al desarrollo de la micro, pequeñas, medianas y grandes empresas, ayudando a la actividad de distribución de paquetes y a su crecimiento considerado como oportunidad, que permite disponer de un artículo en apenas horas o días. Los usuarios tienen acceso a cualquier artículo en cualquier momento sin salir de casa y con métodos de pago seguros.

Con el presente trabajo se pretende dar un diagnóstico de la cadena de suministro de los procesos logísticos que se desarrollan en las empresas que se encargan en recolectar, distribuir y entregar paquetería, para identificar estos problemas y proponer soluciones en los procesos logísticos.

Al realizar un prediagnóstico se identificaron problemas en los eslabones de cadena de suministro en los eslabones de áreas comerciales y operativas, que afectan el desempeño logístico y se traduce en un mal servicio al cliente.

A partir de los problemas identificados en la cadena de suministro, se pretende con el proyecto generando oportunidad de mejorar, encaminada a ayudar a solventar en aquellas deficiencias encontradas en la cadena de suministro, para lo cual se desarrollará un caso práctico en la empresa Cargo Expreso Hub San Miguel, en lo cual se crearán estrategias de mejora para mejorar los procesos logísticos, estas estrategias se podrán implementar en otras empresas de servicio de entrega de paquetería.

El contexto de confinamiento, producto de la crisis sanitaria trajo consigo consecuencias en diferentes ámbitos de la vida cotidiana de las personas. En ese sentido, las relaciones comerciales no fueron la excepción. En primer lugar, muchas personas perdieron empleos formales con los que contaban debido a recortes de personal o el cierre total de las instituciones en las que laboraban. Esto hizo que una parte importante de la población pasara a estar desempleada y en búsqueda de nuevas alternativas para solventar sus necesidades se crea el comercio electrónico, y comienza a crecer el servicio de distribución de paquetería, por lo que muchas personas comenzaron sus propios emprendimientos en búsqueda de alternativas de generación de ingresos

Según datos estadísticos la defensoría del consumidor¹ tuvo un incremento del 83% en El Salvador así lo determinó una encuesta desarrollada por la Defensoría del Consumidor en el año 2021, lo cual para el 2022 esta tendencia puede aumentar debido o se puede mantener debido a la facilidad de comercio electrónico, según el último informe el comercio electrónico en el año 2022 se ha tenido movilidad del 92% de crecimiento en comercio electrónico, obteniendo \$25 billones de crecimiento.

Según la organización de lo que demuestra la defensoría del consumidor son canales de venta B2B², y B2C³, los cuales hacen énfasis según cada necesidad de la empresa, y problemas, que se pueden encontrar en este eslabón de cadena de suministro en área comercial por la diferencia de cada canal de venta y su seguimiento hasta finalizar la entrega final.



Ilustración 2 Tipo de canales de venta

1 Defensoría del consumidor encuesta año 2022.

2 B2B (empresa a empresa) hacen referencia al mercado corporativo, aquellas empresas que comercializan sus productos o servicios a otras empresas.

3 B2C (empresa a consumidor) Se refieren al mercado de consumo masivo, es decir empresas que ofrecen productos o servicios, o personas.

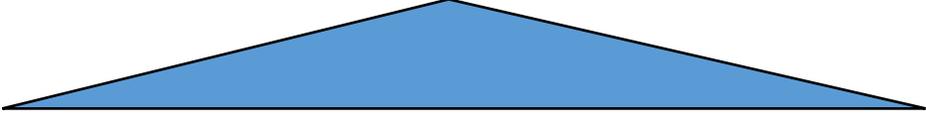
1.4 OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Elaborar un diagnóstico de los procesos logísticos en la cadena de suministro, de las empresas dedicadas a la entrega de paquetería de carga general en la ciudad de San Miguel que permita desarrollar estrategias de mejora en la empresa Cargo Expreso Hub San Miguel.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Crear un diagnóstico de los procesos logísticos de la cadena de suministro de las empresas dedicadas al servicio de paquetería en la ciudad de San Miguel que permita identificar problemáticas en el desarrollo de sus actividades.
2. Reestructurar procesos en los servicios del estabón comercial para su actualización según los procesos logísticos que permita obtener una mayor satisfacción del cliente.
3. Elaborar un tutorial, y manual para el uso correcto del sistema de Shipping Portal, que ayude a evitar errores en la elaboración de órdenes de envíos y asignación de recolectas.
4. Crear video tutoriales e infografías que permitan brindar información detallada al cliente sobre el requerimiento de embalaje primario, secundario y terciario, y sus pictogramas de rotulación según normas ISO para manejar de manera correcta el paquete y que este no sufra daños o pérdidas durante su distribución.
5. Diseñar un layout para la bodega que permita distribuir correctamente el espacio disponible, optimizando los tiempos de distribución y búsqueda de paquetería.
6. Elaborar el proceso de control de la flota vehicular propia y selección de subcontratados, según la demanda de paquetería que contribuya a optimizar costos.
7. Elaborar un manual de seguridad industrial que reduzca riesgos de accidentes o enfermedades laborales provocadas por las condiciones y actos inseguros, como no utilizar las herramientas y equipos necesarios para el desarrollo de las operaciones de Cargo Expreso Hub San Miguel.



CAPÍTULO 2

ALCANCES Y

LIMITACIONES



CAPÍTULO II: ALCANCES Y LIMITACIONES.

2.1 ALCANCES Y LIMITACIONES

2.1.1 ALCANCES

- 1 Creación de diagnóstico de la cadena de suministro de las empresas que brindan el servicio de entrega de paquetería en el departamento de San Miguel, haciendo uno del análisis FODA.
- 2 Elaboración y actualización de políticas de servicio de Cargo Expreso Hub San Miguel, detallando las responsabilidades de Cargo Expreso, y los tipos de servicio.
- 3 Creación de un tutorial de cómo utilizar correctamente el sistema de creación de envíos Shipping Portal, que permita evitar errores.
- 4 Diseño de recursos multimedia (video e infografía) que permitan brindar información de requerimientos de forma de embalajes a utilizar por parte del cliente y la empresa, siguiendo lineamiento de normativa ISO, para evitar daños en la paquetería.
- 5 Creación de nuevo layout que permita optimizar el espacio en almacén.
- 6 Señalización de estanterías y espacios en el almacén.
- 7 Elaboración del control de flota de vehículos interno y requerimientos necesarios de selección de proveedor de rutas subcontratadas, obteniendo disminución de costos operativos.
- 8 Elaboración de manual de seguridad industrial en el eslabón operativo (almacenamiento) con uso de herramientas y en procesos de recolecciones, distribución y entregas, que permita establecer lineamientos para la seguridad de los empleados.

2.1.2 LIMITACIONES

- El diagnóstico se limitará a las empresas dedicadas a la entrega de paquetería de carga general en la Ciudad de San Miguel.
- No está previsto instruir a los trabajadores en las propuestas de mejoras de procesos.
- La decisión de implementar las estrategias de mejora estará a criterio de los jefes inmediatos en cada eslabón de la cadena de suministro de la empresa Cargo Expreso Hub San Miguel.

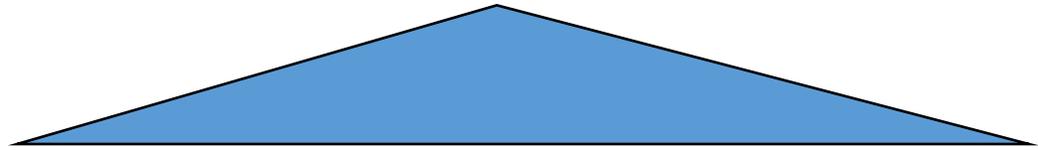
2.2 HIPÓTESIS

Tomando en cuenta los enfoques de una investigación, cuantitativos, cualitativos y mixtos en El libro Metodología de la investigación de Roberto Hernández Sampieri⁴ sexta edición en el Capítulo 1 menciona sobre las definiciones de los enfoques, cuantitativo y cualitativo sus similitudes y diferencias y explica que un enfoque cualitativo busca principalmente la “dispersión o expansión” de los datos e información, mientras que el enfoque cuantitativo pretende “acotar” intencionalmente la información medir con precisión las variables del estudio

Un estudio cuantitativo se basa en investigaciones previas, el estudio cualitativo se fundamenta primordialmente en sí mismo para que el investigador se forme creencias propias sobre el fenómeno estudiado

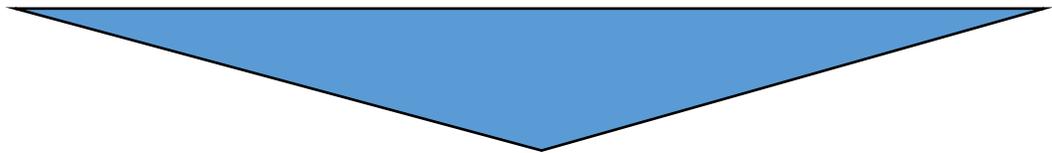
Nuestra investigación es de tipo descriptiva la cual no maneja hipótesis ya que no se pretende comprobar algo es decir, no pretendemos comprobar la eficiencia de la cadena de suministro o de igual manera no podemos comprobar tales mediciones que afectan a este, también se realizara un diagnóstico para conocer cómo está en la actualidad la cadena de suministro de las empresas dedicadas a la entrega de paquetería en la ciudad de San Miguel, en donde nuestro proyecto se basa en un enfoque cualitativo ya que los elementos involucrados en la cadena de suministro en su totalidad son procesos, considerando que en un enfoque cualitativo se puede prescindir de las hipótesis, lo cual no se realizaran ya que se realizan suposiciones previas en la investigación y además busca conocer diferentes puntos de vista sobre lo que se está investigando en nuestro caso los procesos logísticos en la cadena de suministro en el caso práctico de la empresa Cargo Expreso Hub San Miguel por lo tanto no hay mediciones posibles.

⁴ Roberto Hernández Sampieri, (2000), Metodología de la investigación 6 edición. McGRAW-HILL.



CAPITULO 3

**MARCO TEÓRICO DE
LA INVESTIGACIÓN**



CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1 MARCO TEÓRICO

3.1.1 LOGÍSTICA DE EMPRESAS DE PAQUETERÍAS ⁵

La logística es el proceso mediante el cual una empresa se asegura que los recursos estén en el lugar correcto en el momento adecuado, principalmente cuando se habla de los productos terminados y puestos a la venta.

Se le define como La planificación, implementación y control de un flujo de servicios, información y bienes entre el punto de origen y el de consumo, a fin de garantizar su calidad final

3.1.2 CADENA DE SUMINISTRO DE LAS EMPRESAS DE PAQUETERÍA⁶

La cadena de suministro de las empresas que se dedican a la distribución de paquetería de carga general en la ciudad de San Miguel posee un conjunto eslabones que forman la cadena de suministro a fin de garantizar su servicio.

A palabras del libro “Logística Administración de la Cadena de Suministro” se entiende por cadena de suministro lo siguiente: “La administración de la cadena de suministros (SC, por sus siglas en inglés) abarca todas las actividades relacionadas con el flujo y transformación de bienes, desde la etapa de materia prima (extracción) hasta el usuario final, así como los flujos de información relacionados. Los materiales y la información fluyen en sentido ascendente y descendente en la cadena de suministros”

Que aplicado a las cadenas de suministro de las empresas de paquetería de carga general sería distinto, pues en estas empresas no se lleva procesos de materia prima o manufactura de productos en una fábrica como producción si no que el enfoque es dirigido a un servicio de transporte y distribución tanto a clientes de empresas como a particulares, se muestra un diagrama de una cadena de suministro de paquetería.

⁵ Pak2goLogistics (septiembre 2021), Principales funciones de la Logística Recuperado de: <https://www.pak2go.com/blog/principales-funciones-de-la-logistica/>

⁶ Ronald H. Ballou, (2004 y México), “Logística Administración de la cadena de suministro, Quinta edición”, PEARSON EDUCACIÓN, página 5

Generalidades de la empresa.

MISIÓN: Revolucionar la industria logística mejorando la vida de los clientes, colaboradores, accionistas y entorno.

VISIÓN: Brindar a nuestros clientes la mayor seguridad de su producto mientras esté en nuestras manos, ofrecer la mayor confiabilidad en nuestro servicio, dar a nuestros clientes, socios y amigos el trato cálido y amable que nos caracteriza y nos ha hecho una familia, establecer un sistema operativo que nos ayude a mantener el control de la mercancía en tránsito y así cumplir con todas las exigencias de nuestros clientes.

VALORES: Honestidad, responsabilidad, respeto, orden

CADENA DE SUMINISTRO DE EMPRESA DE PAQUETERÍA.

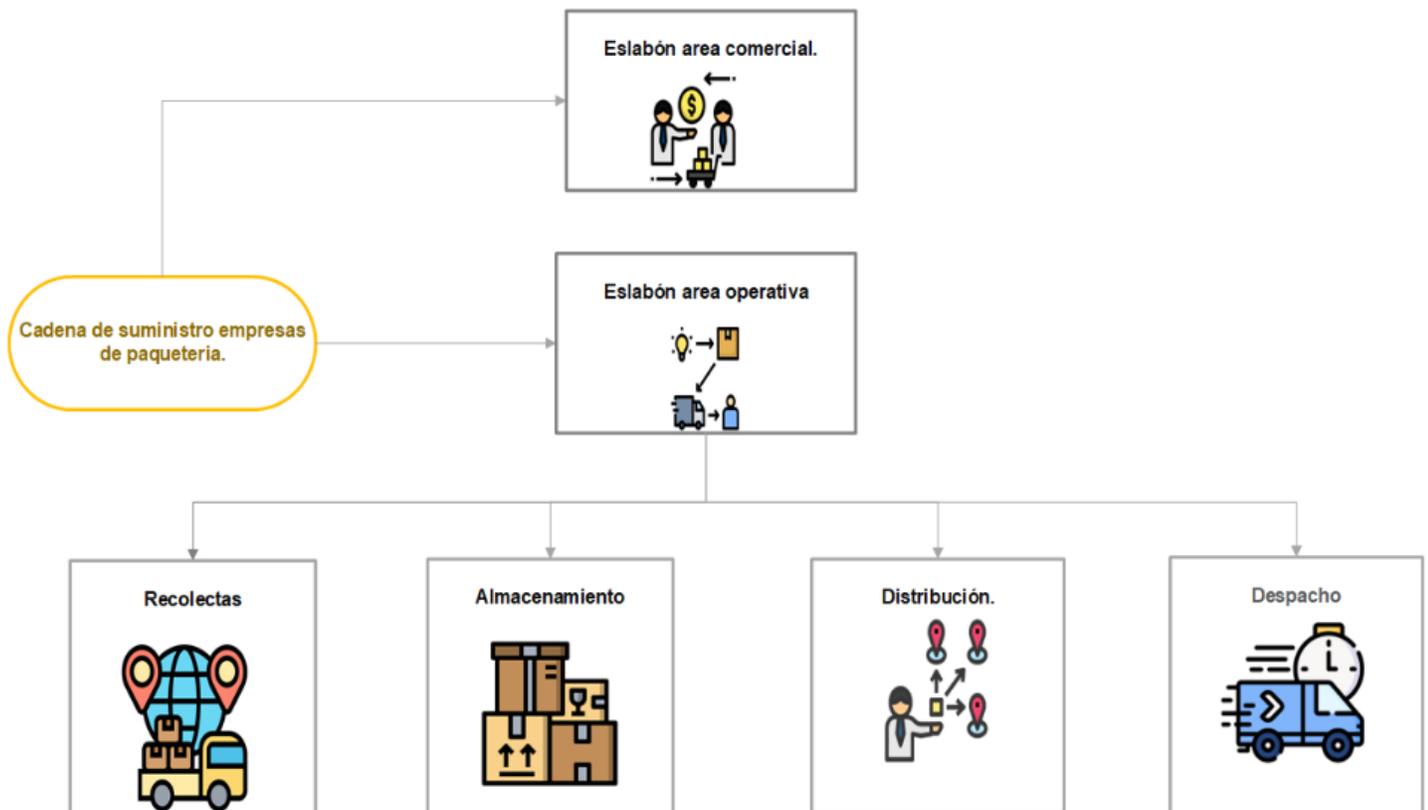


Ilustración 3 Cadena de suministro de empresas de paquetería

Fuente: Equipo investigador basado en datos de información de empresas de paquetería

3.1.3 ESLABÓN COMERCIAL DE LAS EMPRESAS DE PAQUETERÍAS

3.2.3.1 TIPOS DE SERVICIO⁷

Cargo expreso cuenta con el servicio de envío de paquetería y son categorizados:

1. Servicio Estándar

Envío en el transcurso del siguiente día hábil, para envíos interdepartamentales la entrega se hace en el segundo día hábil. Esta es una opción segura y económica para el envío de cartas, documentos, paquetería, mobiliario, repuestos o lo que necesite enviar a nivel nacional.

2. Servicio Especial

Entrega garantizada antes de las 10:00am del siguiente día hábil en donde esté disponible el servicio. Este servicio está diseñado para envíos urgentes, los cuales son procesados con prioridad y transportados en rutas especiales. Incluye servicio de recolección hasta las 18:00 horas, de lunes a viernes y hasta las 14:00 en sábados.

3. Servicio C.O.D.

Se realiza la entrega de su envío y se COBRA el valor de la mercadería que se está entregando al destinatario. Posteriormente le entregaremos una liquidación de los cobros efectuados. Este servicio está diseñado para empresas que buscan atender a sus clientes de forma rápida y eficiente, y a la vez libera los recursos de esta, ya que nosotros nos hacemos cargo de recibir y liquidar los pagos.

⁷ Cargo Expreso, Servicios, 2022 Recuperado de: <https://www.cargoexpreso.com/servicios/>

4. Servicio Collect

Opción de cobro del servicio al destinatario (receptor del envío).

5. CAEX Courier

Es un servicio de envío de sobres y paquetes internacional, con cobertura mundial, tenemos las tarifas más competitivas del mercado y tiempos de entrega rápidos. Puedes llevar tus paquetes a cualquier agencia de Cargo Expreso y solicitar el envío internacional a cualquier país.

3.2.3.2 TIPOS DE ÓRDENES SEGÚN SERVICIO

ORDEN SERVICIO ESTÁNDAR ⁸

| | | |
|--|-------------------------------|---|
|  | PBX 2240-6900 WA 2240-6900 | SE 13/7/2022 |
| 85388662-1 | 1/1 | |
|  | | |
| Remitente: KHADER STORE | Contacto: 7009-5814 | Origen ANA 1lbs Paquete |
| Destinatario: Jaime Franco | Contacto: 7971-5371 | Destino ANA |
| Dirección: Barrio San Francisco, Colonia San Antonio casa #1, Area Urbana , El Congo, Santa Ana | | Poblado ANA L,K,M,J,V,S |
| Referencia 1: PASARELA INCO Referencia 2: N/A | | |

Ilustración 4 Orden de Servicio Estándar

⁸ Cargo expreso; portal de creación de ordenes; 2022, Recuperado de: <https://portal.cargoexpreso.com>

ORDEN DE SERVICIO C.O.D COBRO POR ENTREGA ⁹

| | | |
|---|-----------------------------------|---|
|  | PBX 2240-6900 WA 2240-6900 | CD 2/12/2021 |
| 23089504-1 | 1/1 Valor de la pieza: USD 200 | |
|  | | |
| Remitente: ACCESORIOS SV | Contacto: 7603-0471 | Origen SLV 10lbs Paquete |
| Destinatario: Don Felipe - Dirección: Complejo educativo agropecuario la chorrera, Area Urbana , San Antonio, San Miguel Referencia 1:200 mts despues de Iglesia la luz del mu- Referencia 2:N/A | Contacto: 7582-8870 | Destino MIG Poblado MIG L,M,V |

Ilustración 5 Orden de Servicio COD

3.2.3.3 CREACIÓN DE CÓDIGO EN SISTEMA

En este eslabón se realizará el siguiente procedimiento.

- Se toman datos del cliente personales como dirección de recolectar, dirección de su casa documentos personales, cuenta bancaria, que tipo de servicio necesita, cuanta paquetería será en distribución, sus dimensiones de paquetería.
- Ya con los datos que el cliente proporciona se hace el siguiente procedimiento, de registrar al cliente, y se solicita el depósito mínimo de 10 envíos según la tarifa que sea asignada y luego en el Shipping Portal, e ingresar los datos al sitio comercial.
- Se espera 1 día hábil para que Procurement Guatemala, realice el correcto registro en Shipping Portal y realicen pruebas para brindar credenciales al usuario.
- Se le brinda las credenciales al usuario para sus envíos nuevos.
- Se brinda capacitación y soporte al cliente mediante callcenter o asesor comercial.

⁹ Cargo expreso; portal de creación de ordenes: 2022, Recuperado de: <https://portal.cargoexpreso.com>

3.1.4 ESLABÓN OPERATIVO

3.2.4.1 LOGÍSTICA DE RECOLECCIÓN DE PAQUETERÍA

En el proceso de recolección de paquetería las empresas brindan el servicio de dos opciones.

- 1- La recolección en agencia: El cliente se traslada a la agencia para dejar su paquete al centro de distribución luego se procede a asignación de ruta para su entrega al cliente final



Ilustración 6 Logística de Recolección Agencia

Fuente: Equipo investigador por datos proporcionados por Cargo Expreso

- 2- Recolección en punto de dirección de recolecta acordado por el cliente.

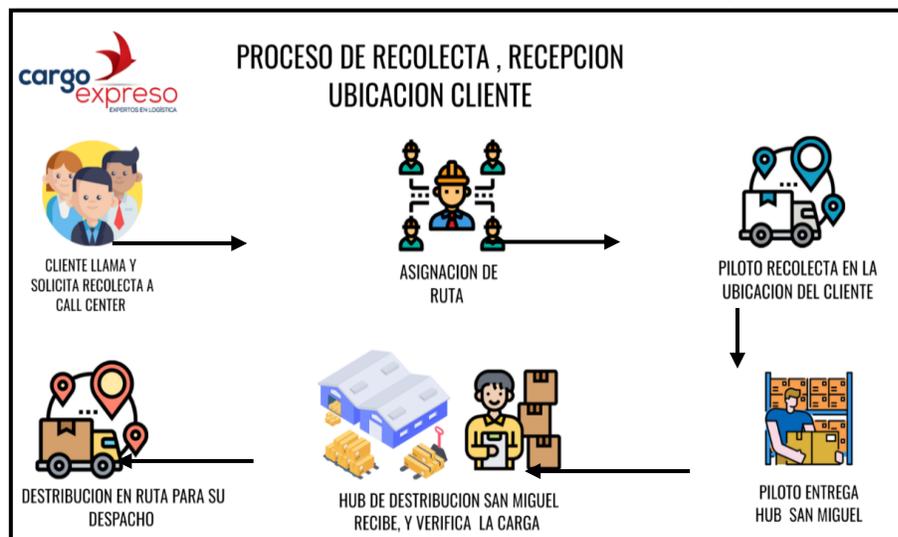


Ilustración 7 Logística de Recolección Ubicación Cliente

Fuente: Equipo investigador por datos proporcionados por Cargo Expreso

3.2.4.2 LOGÍSTICA DE PAQUETERÍA ENTREGA CLIENTE

En este proceso de logística de entrega de paquetería se realizan los siguientes puntos.

- Distribución de paquetería según la ruta y cobertura del lugar.
- Despacho y asignación de ruta según piloto y luego a TRIP de cada viaje.
- Piloto asigna a su TRIP y dispositivo Handheld para dar salida a ruta del paquete.
- Piloto entrega paquetería a cliente y toma fotografía de entrega, y cliente firma POD para validar entrega en dispositivo.
- Recibimiento de pilotos al Hub, para validar cuantos paquetes fueron entregados y cuáles no son entregados y cuales son recolecciones.
- Liquidación de paquetes entregados para luego depositar el dinero a cliente, de sus envíos en tiempo de 5 días hábiles.

Flujograma de proceso de entrega final.

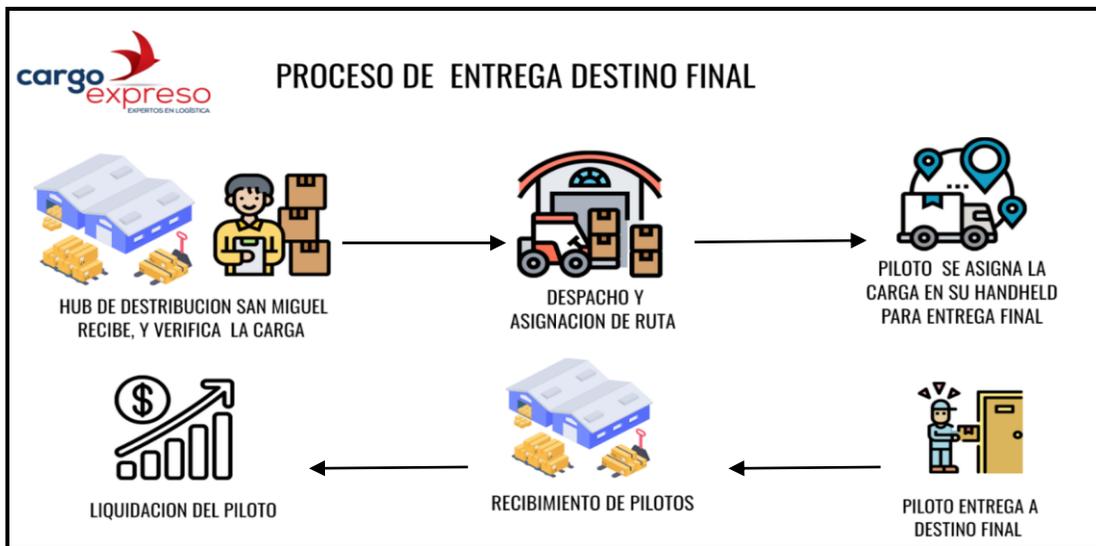


Ilustración 8 Logística Entrega Final Cliente.

3.2.4.3 LOGÍSTICA INVERSA¹⁰

La logística es la estrategia que permite en cada caso cumplir los requisitos que pide el cliente con la máxima seguridad y la combinación óptima de costes, recursos y existencias en estrecha colaboración con los integrantes de la cadena de suministro global.

El proceso de planificar, implementar y controlar eficientemente el flujo efectivo de materias primas, inventario semiprocesado, bienes terminados e información referida a estos, desde el punto de consumo al punto de origen, con la finalidad de obtener valor o su correcta descomposición.

La logística inversa es un proceso mediante el cual las empresas pueden llegar a ser más eficientes medioambientalmente por medio del reciclaje, la reutilización y la reducción de la cantidad del material que utilizan.

La logística inversa abarca el conjunto de actividades logísticas de recogida, desmontaje y desmembramiento de productos ya usados o sus componentes, así como de materiales de distinto tipo y naturaleza con el objeto de maximizar el aprovechamiento de su valor, en sentido amplio de su uso sostenible y, en último caso, su destrucción.

Ciclo de logística inversa.

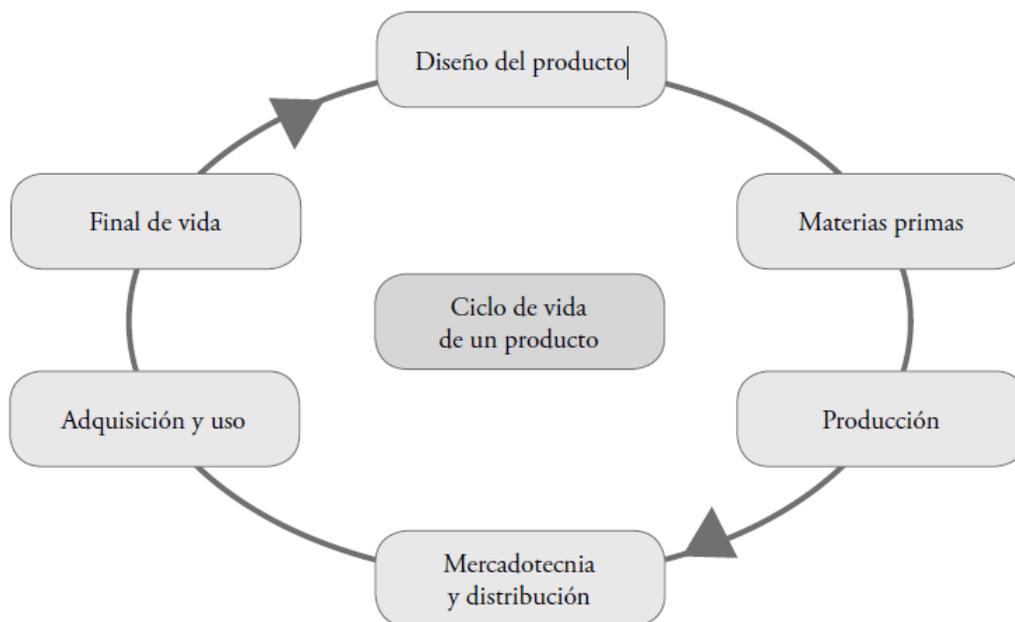


Ilustración 9 Ciclo de Logística Inversa de un Producto o Paquete.

¹⁰ Domingo Cabeza, 1 edición 2012, Logística Inversa de la cadena de suministro. Pag 25

3.2.4.4 FLUJO DE LOGISTICA DIRECTA, E INVERSA¹¹

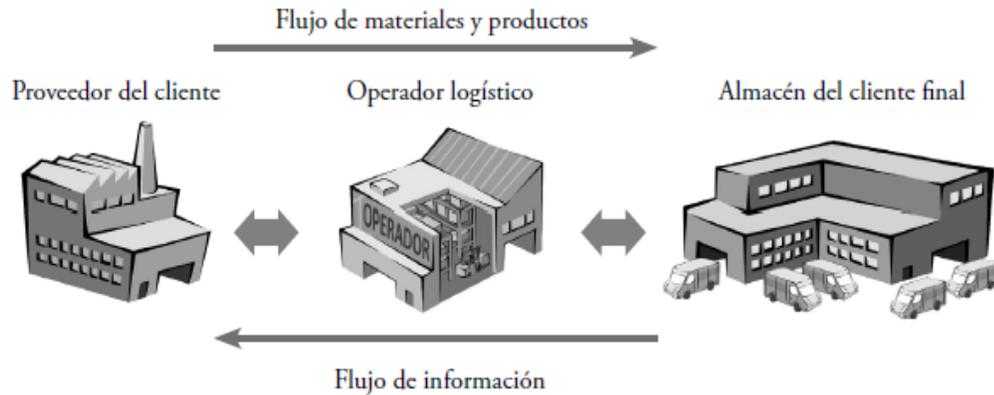


Ilustración 10 Flujo de Logística Directa.

3.2.4.5 LOGÍSTICA INVERSA APLICADA A EMPRESAS DE PAQUETERÍA

Consiste en recuperar el producto para darle un nuevo uso, dado que este mantiene su forma y posee un escaso deterioro. En este caso, el producto es sometido a operaciones de limpieza y mantenimiento que permiten aprovecharlo en su totalidad, aunque existan mínimas diferencias con productos similares pero nuevos.

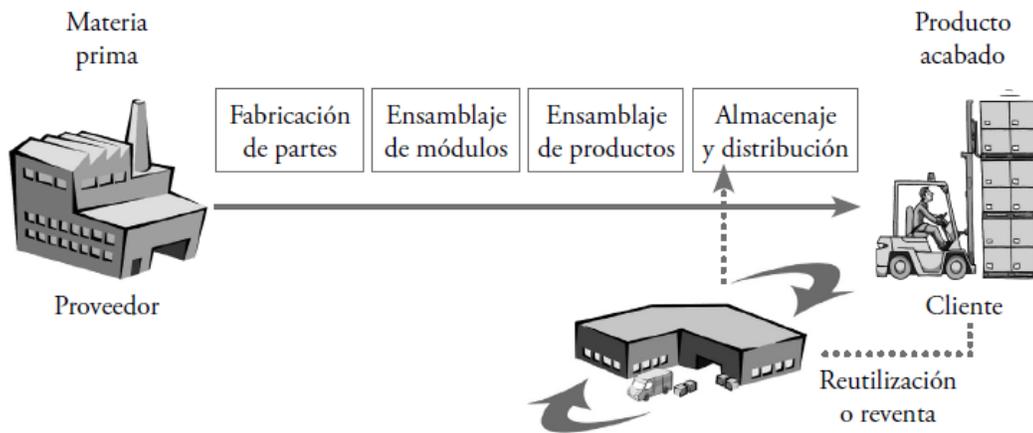


Ilustración 11 Logística Inversa Aplicada a Operador Logísticos.

¹¹ Domingo Cabeza, 1 edición 2012, Logística Inversa de la cadena de suministro. Pag 30

3.2.4.6 EMBALAJE, EMPAQUETADO DE PAQUETERÍA¹²

Con la excepción de un número ilimitado de artículos, como materias primas a granel. Muebles, y de mayor parte de los productos que se comercializa y se distribuyen en algún tipo de operadores logísticos.

Hay un buen número de razones por las que incurre en el gasto de embalaje los cuales pueden ser:

- Facilitar el almacenamiento y el manejo.
- Promover una mejor utilización del equipo de transporte.
- Brindar protección al producto.
- Promover la venta del producto.
- Cambiar la densidad del producto.
- Facilitar el uso del producto.
- Proporcionar el valor de reutilización para el cliente.

No todos estos objetivos pueden alcanzarse mediante la dirección de logística, sin embargo, cambiar la densidad del producto, y el embalaje protector son motivos de ocupación de esta materia. El embalaje protector es una dimensión particularmente importante del producto para la planeación logística. En muchos aspectos, el embalaje es el foco de la planeación, con el producto mismo como segundo tema. El empaque es el que tiene la forma, volumen y peso.

El embalaje protector es un gasto añadido que es equilibrado con precios más bajos de transporte y almacenamiento, así como menos y más baratas reclamaciones por daños. Las consideraciones logísticas del diseño de embalaje pueden ser importantes para que marketing alcance sus objetivos. Controlar la densidad del producto puede ser crítico para el éxito de un producto.

¹² Ronald H. Ballou Logística administración de la cadena de suministro 5 edición, Pearson Educación 2004 pág. 76

3.2.4.7 EMPAQUETADO DE PAQUETERÍA¹³

En los últimos años se ha ido focalizando paulatinamente el interés en la presentación del producto, ya que no es suficiente que el paquete o el propio envase del producto tenga una reseña sobre su contenido y composición en una etiqueta pues el consumidor exige una mayor comodidad en el manejo del producto, una apariencia actual, un tamaño reducido y esto para permitir una mayor movilidad en las operaciones necesarias.

Funciones del empaquetado de un paquete:

- Proteger el producto.
- Favorecer una mayor aceptación del producto.
- Servir a un reclamo si es válido.
- Facilitar el reconocimiento del producto.
- Ayudar a la promoción en impulsar marca de la organización.

Los diseñadores de un embalaje, de paquetería deben tener en consideración estas funciones básicas para un diseño de un buen embalaje, pero teniendo en cuenta la necesidad del producto y específicas del cliente y cuestiones de operaciones como:

- Almacenaje.
- Manejo de producto.
- Elección de material, textura, acabado y color.
- Costes de materiales.
- Etiquetado del producto.
- Distribución.
- Modo de exposición del cliente en su local comercial entrega final.

Estas técnicas de empaquetado con sus embalajes permiten realizar operaciones rápidas y eficientes para una mejor logística.

¹³ Almudena Aparicio Andión, Técnicas de paquetería, 2006 Editorial Ideas Propias, pág. 9

3.2.4.8 LOGÍSTICA DE DEVOLUCIÓN DE PAQUETERÍA

Las devoluciones de paquetería se basarán en el siguiente proceso ejecutado.

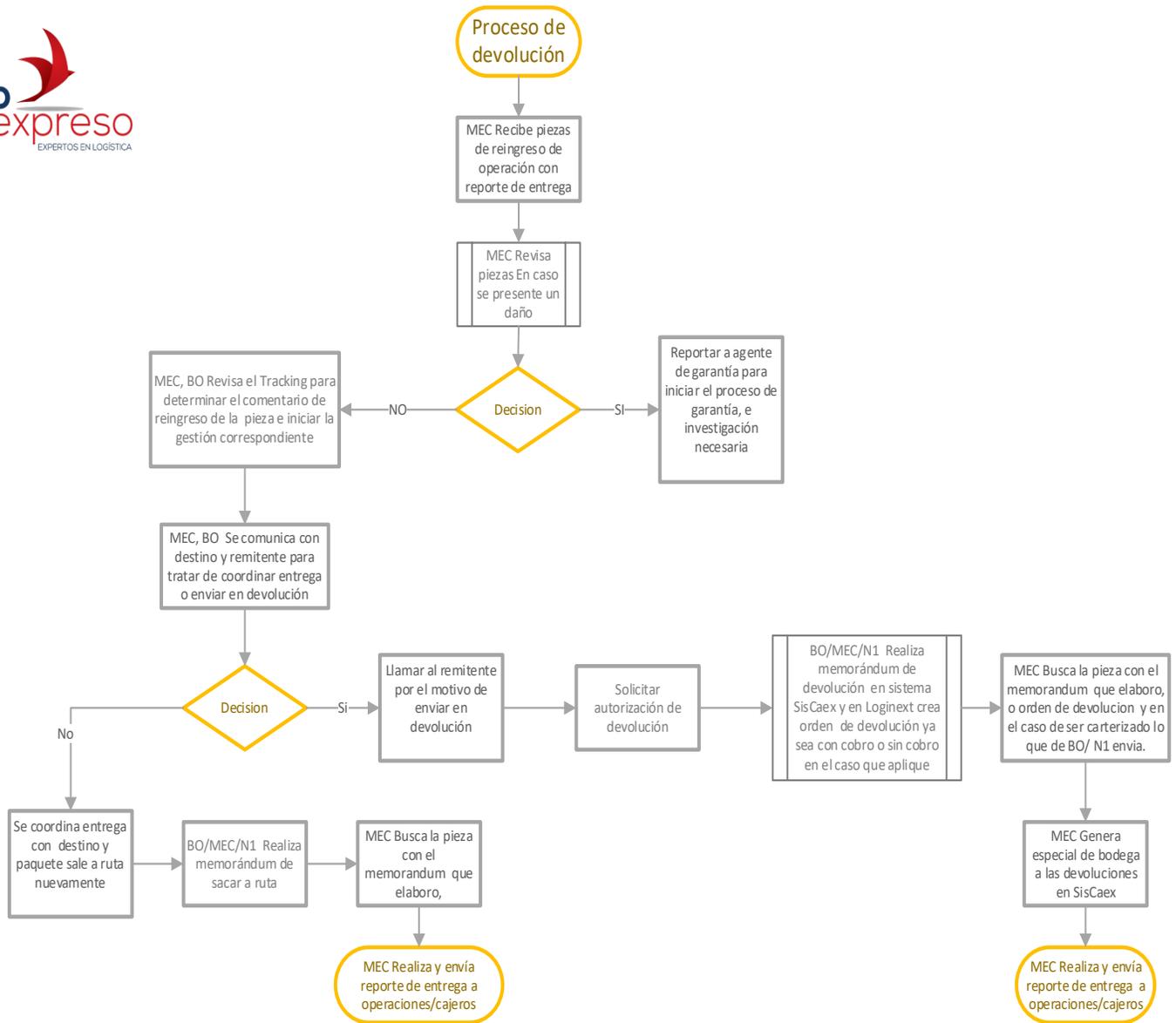


Ilustración 12 Flujoograma de logística de devolución en departamentos

3.2.4.9 LOGÍSTICA DE PAQUETERÍA A FISCALIZAR

Los paquetes que son fiscalizados porque tienen más de 30 días en almacenamiento, se basarán en el siguiente proceso.

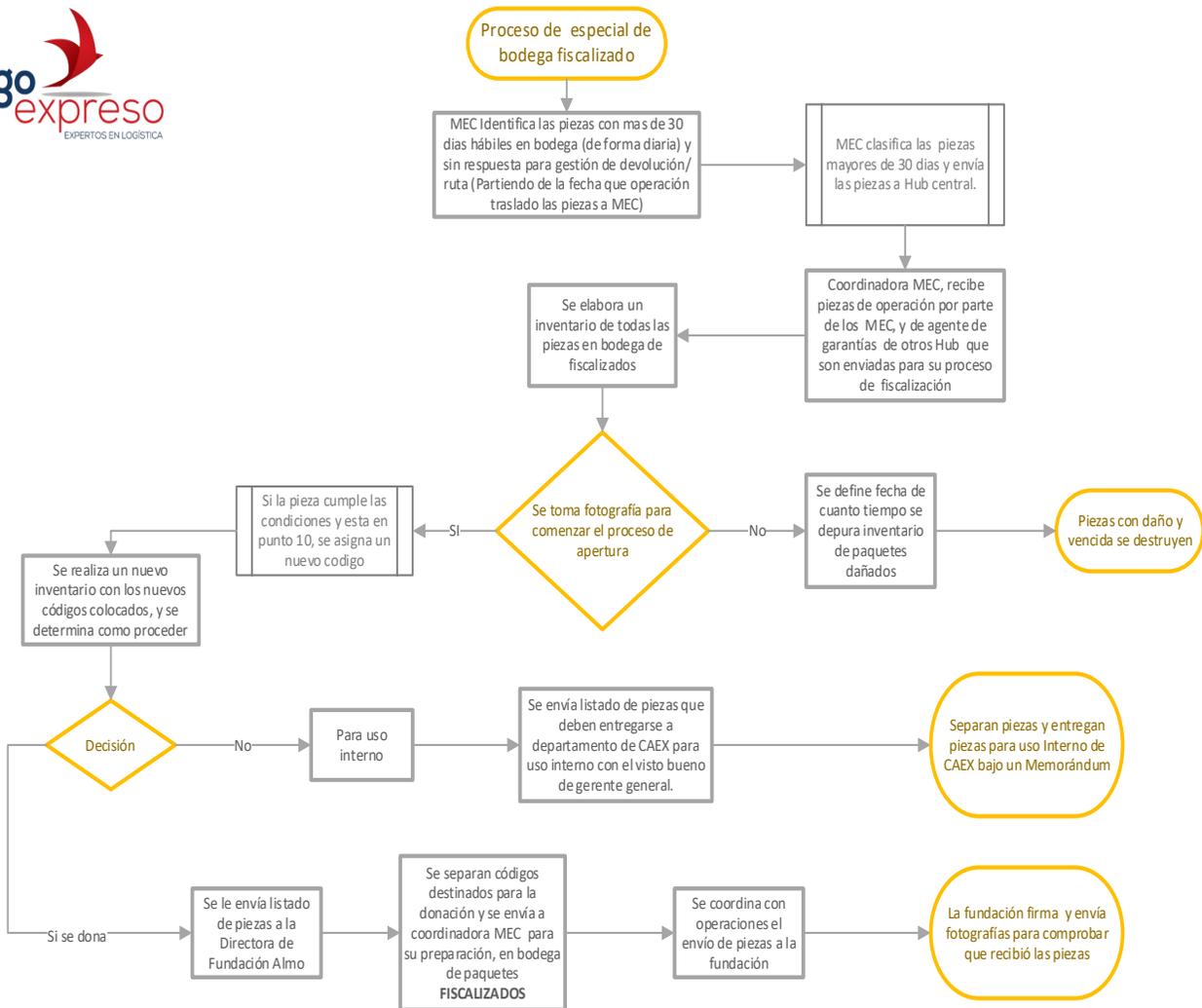


Ilustración 13 Flujograma de logística de *paquetería a fiscalizar*

3.2.4.10 CONTROL DE FLOTAS VEHICULAR EN RUTAS SUBCONTRATADAS PARA ENTREGA DE PAQUETERÍA¹⁴

La economía del transporte y la determinación de precios están relacionadas con los factores y las características que dirigen el costo. Para desarrollar una estrategia logística eficaz, es necesario comprender dichos factores y características.

Una negociación exitosa requiere comprender por completo la economía del transporte.

Los cuales los precios constan de cuatro temas relacionados entre sí:

- los impulsores económicos.
- la determinación de costos.
- la estrategia en la determinación de precios del transportista.
- las tarifas y las clasificaciones del transporte.

3.2.4.11 IMPULSADORES ECONÓMICOS EN EL TRANSPORTE

Las economías de los operadores logísticos en el transporte son impulsadas por siete factores.

Aunque éstos no son componentes directos de las tarifas del transporte, cada uno de ellos las afecta.

Estos factores son:

- Distancia.
- Peso.
- Densidad.
- Capacidad De Estiba.
- Manejo.
- Responsabilidad.
- Mercado.

A continuación

Se analiza la importancia relativa de cada factor desde la perspectiva del operador logístico. Hay que recordar que varía el impacto preciso de cada factor, dependiendo de las características específicas del mercado y del producto y según la cantidad a distribuir.

¹⁴ Administración y logística en la cadena de suministro, Donald J. Bowersox, David J. Closs, M. Bixby Cooper, 2007, Mc Graw- Hill Interamericana.

3.2.4.12 DISTANCIA

Es un factor importante del costo del transporte porque contribuye directamente a los gastos variables, como la mano de obra, el combustible y el mantenimiento.

general entre la distancia y el costo del transporte. Se señalan dos puntos importantes.

- Primero.

la curva del costo no comienza en cero porque existen costos fijos asociados con la recolección y la entrega de un paquete, sin tomar en cuenta la distancia.

- Segundo.

la curva del costo aumenta en una tasa decreciente como una función de la distancia.

Esta característica se conoce como el **principio de disminución**.



Ilustración 14 Relación de costos entre distancias de entregas

3.2.4.13 PESO

El segundo factor es el peso de la carga. Igual que con otras actividades logísticas, existen economías de escala en la mayoría de los movimientos del transporte. Esta relación, ilustrada en la figura, indica que el costo del transporte por unidad de peso disminuye conforme aumenta el tamaño de la carga. Esto ocurre porque los costos fijos de la recolección, la entrega y la administración.

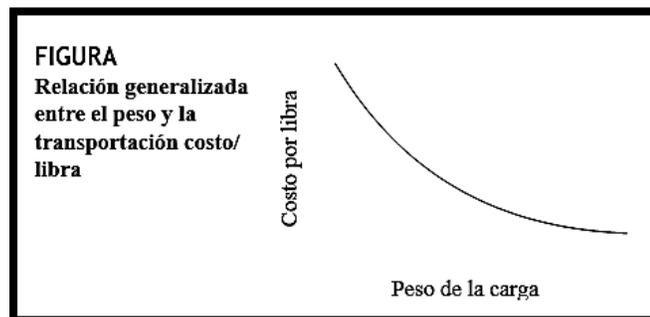


Ilustración 15 Relación entre peso y transporté costo libra.

La tracción se distribuye entre un peso mayor. Esta relación está limitada por el tamaño del vehículo de transporte. Una vez que el vehículo está lleno, la relación vuelve a comenzar

con cada vehículo adicional. La implicación administrativa es que las cargas pequeñas deben consolidarse en cargas más grandes para maximizar las economías de escala.

3.2.4.14 DENSIDAD

Un tercer factor es la densidad del producto. La densidad es la combinación del peso y el volumen. Estos elementos son importantes porque el costo del transporte para cualquier movimiento se suele cotizar en dólares por unidad de peso.

En términos de peso y volumen, los vehículos suelen estar más limitados por la capacidad de espacio que por el peso. Debido a que los gastos reales por el vehículo, la mano de obra y el combustible no son afectados de manera significativa por el peso, los productos con mayor densidad permiten distribuir el costo fijos del transporte entre más peso. Como resultado, los productos de mayor densidad tienen un costo de transporte más bajo por unidad de peso. La ilustración en la relación de disminución del costo de transporte por unidad de peso conforme aumenta la densidad del producto. En general, los administradores de tráfico buscan mejorar la densidad del producto para utilizar por completo la capacidad de espacio de un vagón.

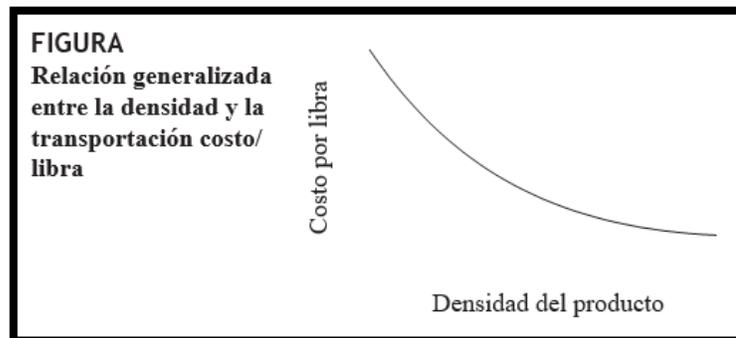


Ilustración 16 Densidad del producto en costos libra

3.2.4.15 DIAGRAMA DE PROCESOS¹⁵

El diagrama de procesos, también conocido como diagrama de flujo, es una de las herramientas más útiles para cualquier compañía y en la gestión de proyectos de todo tipo. Permite conocer los procesos empresariales dentro de un único documento y sus

¹⁵ Grupo Primavera, 8 diciembre 2020 Recuperado de <https://www.ekon.es/blog/diagrama-procesos-empresa/>

relaciones, identificar puntos de mejora y, en general, dar importancia a todos los procesos de una compañía, por pequeños que puedan parecer.

Un diagrama de procesos es una representación gráfica de los principales procesos que se llevan a cabo en una compañía, su orden y sus interrelaciones, muestra la secuencia e interacción de las actividades de un proceso a través de símbolos gráficos, que proporcionan una mejor visualización del funcionamiento del proceso, ayudando a su entendimiento y haciendo su descripción más visual e intuitiva.

Estos diagramas están compuestos por elementos como terminadores, símbolos de procesos, de subprocesos y de decisiones, líneas con flechas y conectores. Los principales elementos están representados de la siguiente forma:

- **Procesos o actividades.** Representados como rectángulos, se refieren a una acción en un proceso de negocios. Son, posiblemente, los elementos más importantes de un diagrama de procesos, los que aparecen siempre, y por eso deben describirse de forma clara y concisa. Deben ser descritos con una frase única de verbo y sustantivo. Por ejemplo: “Redactar un nuevo informe para presentar a los accionistas del grupo”.
- **Subprocesos.** Estos están representados como un rectángulo con líneas dobles en cada lado. Son partes de procesos padre; así, normalmente forman parte de otros más complejos y sirven para asignar tareas más simples al diagrama de flujo.
- **Nodos de decisión.** Están representados mediante un diamante y son nodos en los que, dependiendo de la respuesta, el árbol se dirige hacia un camino u otro. Generalmente, responden a la decisión de “sí” o “no”.
- **Conectores.** Gráficamente, son pequeños círculos o cuadros conectores que se etiquetan utilizando letras. Aseguran que todos los procesos están conectados de forma lógica y correcta en varias páginas.
- **Líneas de flecha.** Su función es mantener la coherencia y claridad en un diagrama de procesos. Se dibujan hacia una u otra dirección, normalmente representando el camino por el que fluirá el diagrama.
- **Terminadores.** Están representados por un rectángulo con esquinas curvas. Aparecen al inicio y al final de un diagrama de flujo, e indican la finalización de un diagrama.

Proceso de Recolectas.

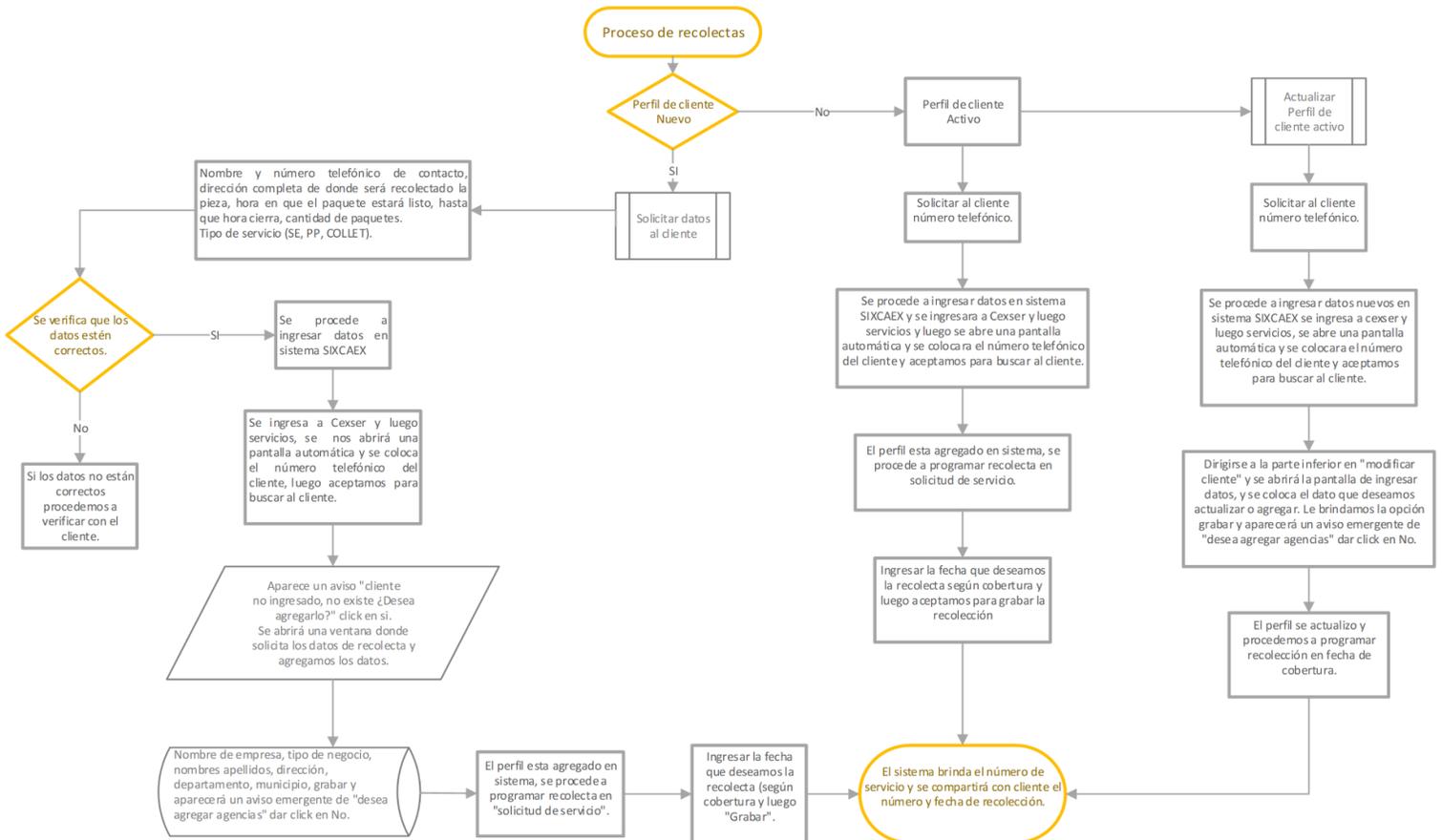


Ilustración 17 Proceso de Recolectas

Proceso de Devoluciones.

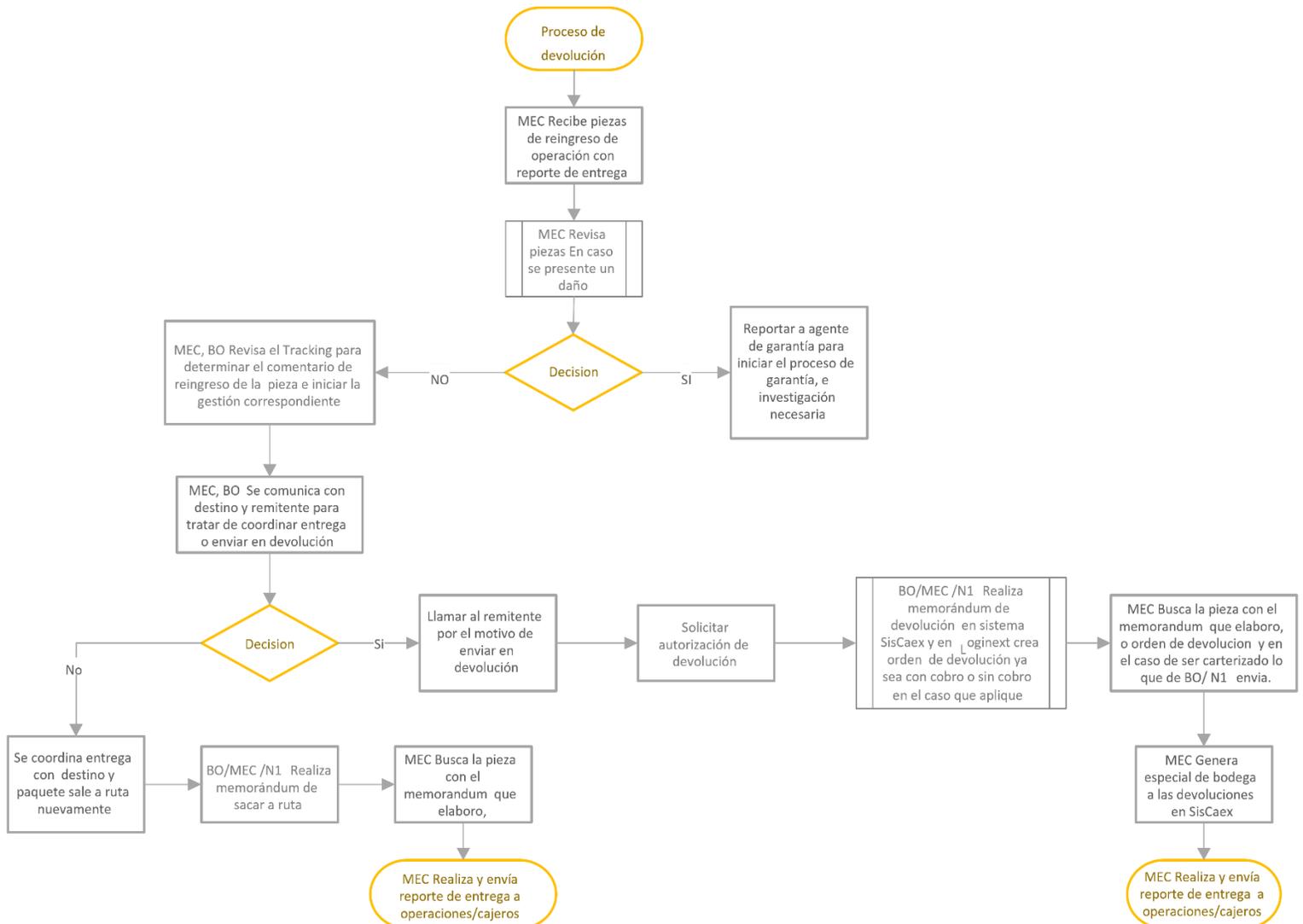


Ilustración 18 Proceso de devolución.

Proceso de Paquetes para fiscalizar

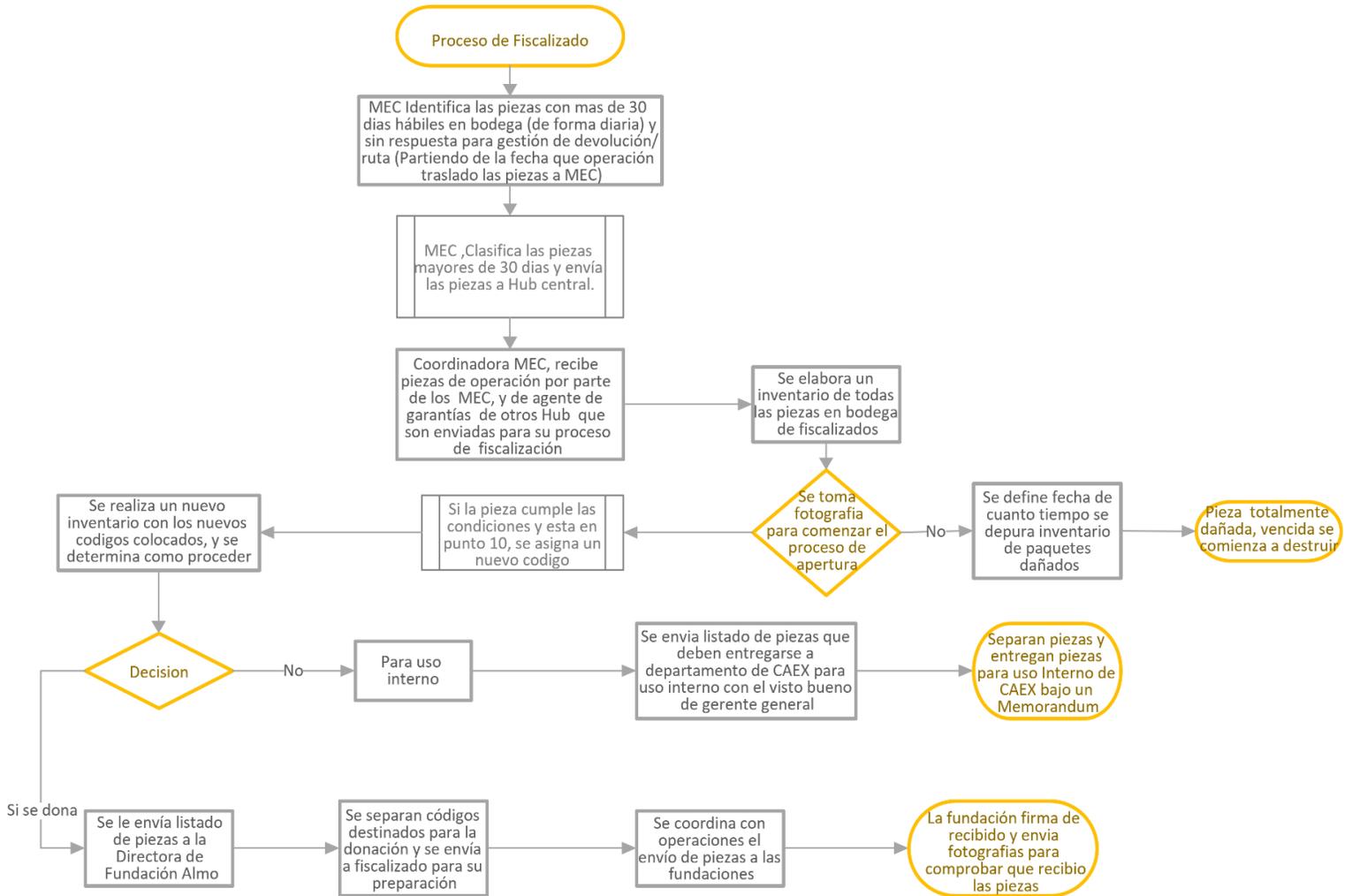


Ilustración 19 Proceso de paquetes a fiscalizar

Proceso de inventario de bodega RETENIDO.

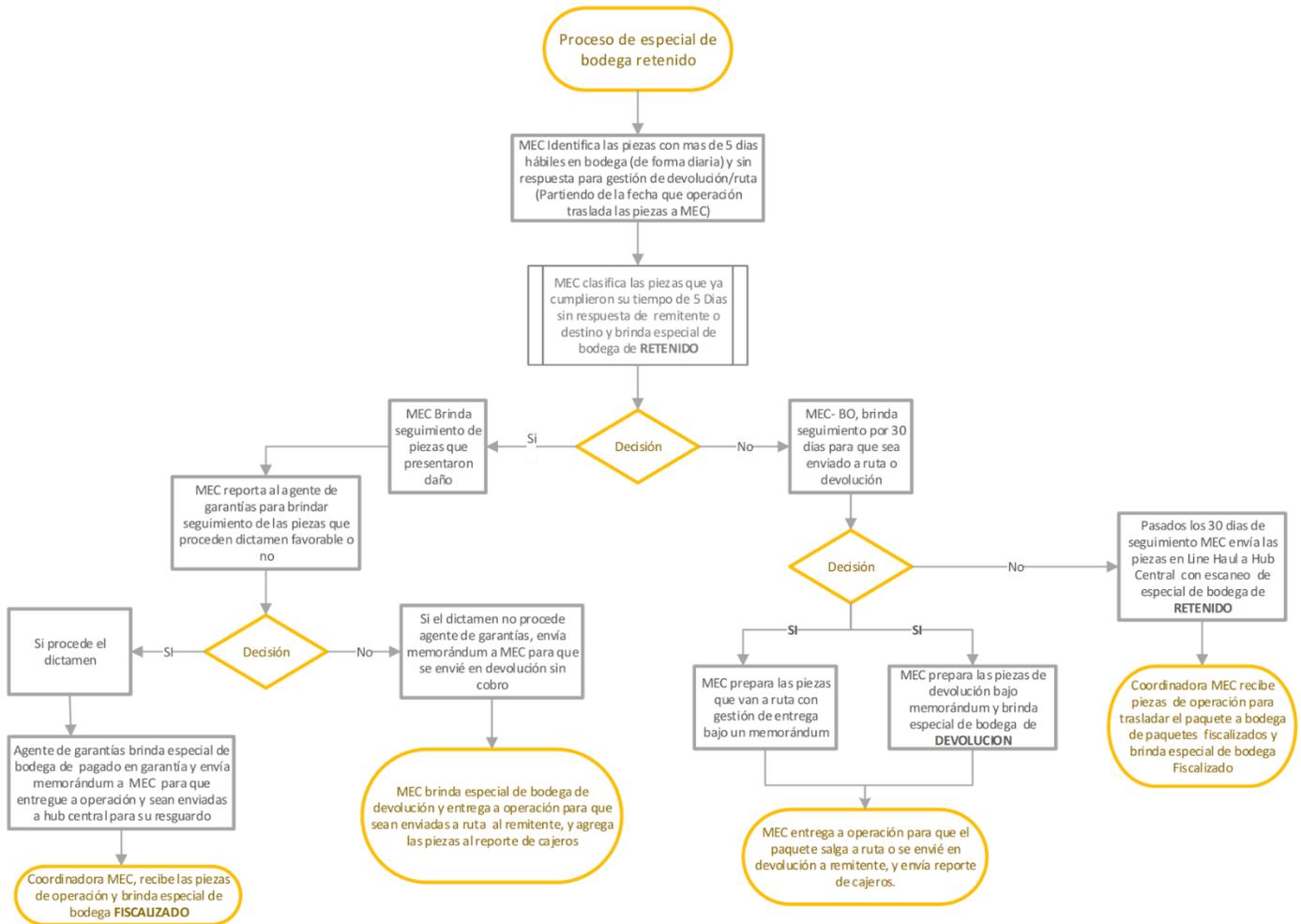


Ilustración 20 Proceso de especial de bodega Retenido e inventarios.

3.1.5 ALMACENAMIENTO PAQUETERÍA

La Logística de almacenamiento es la organización de las actividades de almacenaje para asegurar que los paquetes se encuentren en buen estado, en el lugar correcto y en la disponibilidad adecuada para su despacho en el área de almacenamiento o su salida hacia la venta.

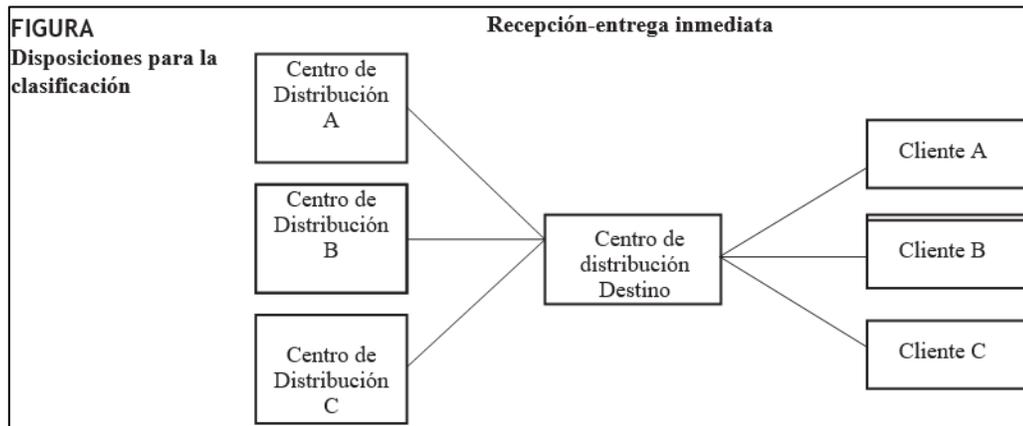


Ilustración 21 Distribución de paquetería en Hub de operaciones en El Salvador

3.2.5.1 Recolección almacenamiento

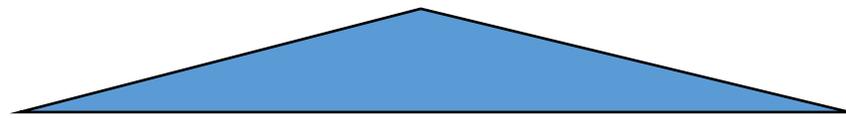
En los procesos de recolectas de paquetería en los operadores logísticos y en la cadena de suministro para luego ser entregados son los siguientes.

- Eslabón comercial para creación de usuarios y uso de Shipping Portal.
- Usuario crea la orden para luego ser recolectada.
- Operador torre de control indica la recolección al piloto
- Paquete es recolectado y actualiza tracking en sistema Loginext como intento de recolecta o recolectado.
- Paquete ingresa a bodega para ser distribuido según cobertura de entrega.

3.2.5.2 DISEÑO DE ALMACÉN

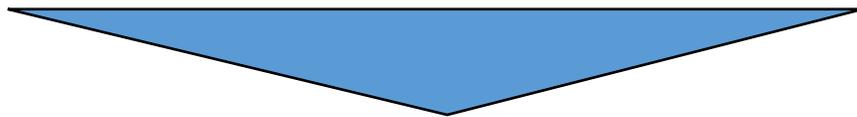
Los aspectos que considerar para diseñar el almacén y mejora serán los siguientes:

- Recepción
- Almacenamiento
- Zona de salida o zona de devoluciones (para llevar a cabo una correcta logística inversa).



CAPITULO 4

METODOLOGIA DE INVESTIGACION



CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

4.1.1 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

Los estudios descriptivos buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice, por lo tanto, la investigación descriptiva es un método que intenta recopilar información para ser utilizada en el análisis estadístico de la muestra de población, características y los perfiles de empresas de paquetería en la ciudad de San Miguel, es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren.

El presente proyecto es de tipo descriptivo debido a que, para recopilar información se utilizará como técnicas la encuesta y entrevista, con el fin de encontrar patrones, rasgos y características de la cadena de suministro de las empresas de paquetería, para entender las actitudes y opiniones de los encuestados sobre el comportamiento de la cadena de suministro en las empresas de paquetería.

La determinación de la investigación descriptiva será bajo la muestra de las empresas de paquetería en la ciudad de San Miguel, a base de instrumentos de recolección de datos, esto permitirá:

1. Diagnosticar la cadena de suministro de las empresas.
2. Obtener datos estadísticos en cada eslabón de la cadena de suministro.
3. Entender la problemática de la cadena de suministro de las empresas de paquetería.

La presente investigación de tipo descriptiva permitirá identificar aspectos de mejora, para el rubro de empresas de distribución y entregas de paquetería en la ciudad de San Miguel, estos aspectos de mejora se van a proponer diferentes soluciones según cada área en la cadena de suministro, donde se realizará en capítulos posteriores del presente documento.

4.1.2 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El enfoque de esta investigación será de tipo cualitativo debido a que se estudiarán las características y el que hacer de la cadena de suministro de las empresas dedicadas a la entrega de paquetería en la ciudad de San Miguel, sin medir ni probar nada, simplemente diagnosticando problemáticas e identificando el que hacer de la cadena de suministro.

Por lo tanto, el enfoque cualitativo lo que modela es un proceso inductivo de una forma de razonamiento, contextualizado en un ambiente natural, esto se debe a que en la recolección de datos se establece una estrecha relación entre los participantes de la investigación sustrayendo sus experiencias e ideologías según el instrumento de medición predeterminado.

4.1.3 POBLACIÓN

La población sería del mismo tamaño que la muestra en este proyecto de estudio sobre en la cadena de suministro de las empresas de paquetería serán las 6 empresas que cumplen con las características a investigar, las cuales son: estar ubicadas en la ciudad de San Miguel y que su actividad económica sea la distribución de paquetes.

Tabla 2: Clasificación de tipos de empresas

| Tamaño de la empresa | Cantidad |
|----------------------|----------|
| Mediana | 3 |
| Micro | 3 |
| Total | 6 |

Fuente: Elaborada por equipo de investigación a partir de datos proporcionados por la Alcaldía Municipal y Banco Central de Reserva.

4.1.4 MUESTRA

La muestra es un subconjunto que se extrae de la población para aplicar los instrumentos de investigación y posteriormente realizar el análisis generalizando los resultados obtenidos.

Categorizamos las muestras en dos grandes ramas, las muestras probabilísticas y las no probabilísticas. En las probabilísticas todos los elementos de la investigación tienen la misma probabilidad de ser escogidas para la muestra y se obtienen definiendo las

características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis.

En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos de los investigadores.

Bajo criterio de los investigadores se decidió por tomar a toda la población como muestra, puesto que la población es escasa con solo 6 empresas, volviendo a esta una muestra no probabilística, porque no se seleccionaron los elementos de esta en base a la probabilidad sino a conveniencia de la investigación.

Los datos por recolectar provienen de dueños, administradores o gerentes de las empresas dedicadas a distribución de paquetería, y según los eslabones de la cadena de suministro que se está realizando el diagnóstico.

Tabla 3: Empresas a realizar encuesta.

| Tamaño | Empresas | Comercial | Áreas | | | |
|---------------|------------------------|-----------|-------------|----------------|----------|--------------|
| | | | Recolección | Almacenamiento | Despacho | Distribución |
| Microempresas | Delivery Go | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | Mandaditos Express | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | Cargo Expreso | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Medianas | Aero flash | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | C807xpress | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | C-Imberton S.A De C. V | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| TOTAL | | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |

Fuente: Desarrollada por el equipo que realizó la investigación.

4.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.2.1 ENTREVISTA

La entrevista es una técnica donde existe el entrevistador y entrevistado donde se hacen preguntas para saber información sobre algo en específico en este caso, la entrevista se utilizó para recopilar información referente, a los eslabones de la cadena de suministro que contempla este tipo de empresa en estudio.

Esta entrevista se pasó a supervisores, gerentes y administradores que cumplen funciones importantes en las empresas.

4.2.2 ENCUESTA

Esta técnica tiene como objeto plantear preguntas abiertas y cerradas para recolectar información, a los diferentes eslabones de la cadena de suministro según el objeto de estudio, el cual derivan o se generan según cada área a estudiar los cuales son:

- Comercial
- Recolectas
- Almacenamiento
- Despacho
- Distribución

4.3 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

4.3.1 Guion de entrevista

A continuación, se presenta el siguiente instrumento.

GUIÓN DE ENTREVISTA

“DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO DE LAS EMPRESAS DEDICADAS A LA ENTREGA DE PAQUETERÍA DE CARGA GENERAL EN LA CIUDAD DE SAN MIGUEL”

Entrevistado: _____ Fecha: ___/___/___

Empresa: _____ Cargo: _____

Objetivo: Recopilar información sobre la cadena de suministro de las empresas dedicadas a servicio de paquetería para realizar un diagnóstico de la situación actual.

ÁREA COMERCIAL

1. ¿Qué procesos se hacen en el área comercial?
2. ¿Cuáles son los inconvenientes que tienen actualmente en área comercial?
3. ¿Cuáles son los planes a futuro para mejorar esa área?
4. ¿Cuáles son los principales retos que se presentan para afrontar esta área?

ÁREA DE RECOLECTAS

5. ¿Qué procesos se hacen en el área de recolecta?
6. ¿Cuáles son los inconvenientes que tienen actualmente en el área de recolecta?
7. ¿Cuáles son los planes que se tienen a futuro para el área de recolecta?
8. ¿Cuáles son los principales retos que se presentan para afrontar esta área?

ÁREA ALMACENAMIENTO

9. ¿Qué procesos se hacen en el área de almacenamiento?
10. ¿Cuáles son los inconvenientes que tienen actualmente en el área de almacenamiento?
11. ¿Cuáles son los planes que se tienen a futuro para el área de almacenamiento?
12. ¿Cuáles son los principales retos que se presentan para afrontar esta área?

ÁREA DE DISTRIBUCIÓN

13. ¿Qué procesos se hace en el eslabón distribución?
14. ¿Cuáles son los inconvenientes que tienen actualmente en el área de distribución?
15. ¿Cuáles son los planes que se tienen a futuro para el área de distribución?
16. ¿Cuáles son los principales retos que se presentan para afrontar esta área?

ÁREA DE DESPACHO

17. ¿Qué procesos se hace en el eslabón despacho?
18. ¿Cuáles son los inconvenientes que tienen actualmente en el área de despacho?
19. ¿Cuáles son los planes que se tienen a futuro para el área de despacho?
20. ¿Cuáles son los principales retos que se presentan para afrontar esta área?

4.3.2 Cuestionario

Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.

4.4 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.4.1 Cuestionario

| FORMATO DE ENCUESTA: “DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO DE LAS EMPRESAS DEDICADAS A LA ENTREGA DE PAQUETERÍA DE CARGA GENERAL EN LA CIUDAD DE SAN MIGUEL” | |
|--|-----------|
| EMPRESA: | |
| AREA: | COMERCIAL |
| FECHA: | |

Objetivo: Recopilar datos del área comercial para hacer un análisis del estado actual de ese eslabón en la cadena de suministro de las empresas que se encargan de la paquetería de carga general en San Miguel.

1. ¿Cuánto sabe sobre cadena de suministro?
Mucho ()
Poco ()
Nada ()
2. ¿Cuánto sabe sobre logística?
Mucho ()
Poco ()
Nada ()
3. ¿La empresa cuenta con tarifas comerciales?
Si ()
No ()
Si su respuesta es **Si**
¿Cuáles?:_____.
4. ¿El área comercial determina la negociación de cliente a base de envíos y tarifas?
Si ()
No ()

5. ¿Existen procesos comerciales de creación de código y usuario para el cliente comience a generar envíos?

Si ()

No ()

6. ¿Hay procesos del área comercial/atención al cliente que tiene margen de mejora?

Si ()

No ()

Si su respuesta es **Si**

¿Cuáles y por qué?: _____

_____.

7. ¿Los empleados han sido correctamente capacitados para las actividades de su área?

Si ()

No ()

Si su respuesta es **Si**

¿Capacita en qué temas?: _____
_____.

Si su respuesta es **No**

¿Por qué?: _____
_____.

8. ¿De qué manera hacen saber al cliente cómo embalar debidamente sus envíos?

- Anuncios en redes sociales ()
- Infografías en la pared ()
- Página web ()
- Folletos ()
- Otros: (Mencione) ()
- Ninguna ()

Si su respuesta es **Otros**

¿Cuáles?: _____.

9. ¿Con que frecuencia se presentan reclamos por envíos dañados o extraviados?
- Diariamente ()
- Semanalmente ()
- Mensualmente ()
- Nunca ()
10. ¿Tienen infografías o empleados que indique artículos prohibidos para él envío o restricciones en dimensiones de los paquetes?
- Si ()
- No ()
- Si su respuesta es **No**
- ¿Por qué?: _____
- _____.
11. ¿El área comercial envía información al área operativa para que el trato hacia un nuevo cliente sea satisfactorio?
- Si ()
- No ()
12. ¿El área comercial está obligada a brindarle información necesaria al cliente cuando suceda un reclamo por un envío no entregado o liquidado?
- Si ()
- No ()
13. ¿El área comercial está obligado a brindarle información necesaria al cliente cuando suceda un reclamo por un paquete dañado?
- Si ()
- No ()
14. ¿El área comercial informa al departamento de garantías y pagos por un daño de un paquete o extraviado para brindarle seguimiento al cliente y mantenerlo informado?
- Si ()
- No ()
- Si su respuesta es **Si**
- ¿De qué manera le informa?: _____
- _____.

| | |
|---|-------------------|
| FORMATO DE ENCUESTA: | |
| “DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO DE LAS EMPRESAS DEDICADAS A LA ENTREGA DE PAQUETERÍA DE CARGA GENERAL EN LA CIUDAD DE SAN MIGUEL” | |
| EMPRESA: | |
| AREA: | RECOLECTAS |
| FECHA: | |

Objetivo: Recopilar datos del área de recolectas para hacer un análisis del estado actual de ese eslabón en la cadena de suministro de las empresas que se encargan de la paquetería de carga general en San Miguel.

1. ¿Cuánto sabe sobre cadena de suministro?
 Mucho ()
 Poco ()
 Nada ()

2. ¿Cuánto sabe sobre logística?
 Mucho ()
 Poco ()
 Nada ()

3. ¿Los empleados han sido correctamente capacitados para las actividades de su área?
 Si ()
 No ()
 Si su respuesta es **Si**
 ¿Capacita en qué temas?: _____

 Si su respuesta es **No**
 ¿Por qué?: _____

4. ¿Los empleados se quejan con frecuencia por dolencias causadas por el trabajo?
Si ()
No ()
5. ¿Los empleados usan equipos de seguridad adecuados, como por ejemplo fajas?
Si ()
No ()
Si su respuesta es **No**
¿Por qué?: _____
_____.
6. ¿La empresa posee herramientas necesarias cuando un paquete es demasiado pesado o dimensionado?
Si ()
No ()
7. ¿Utiliza equipos que leen códigos de barras para agilizar sus procesos?
Si ()
No ()
8. ¿Hay procesos del área de recolectas que tenga margen de mejora?
Si ()
No ()
Si su respuesta es **Si**
¿Cuáles y por qué?: _____
_____.
9. ¿Conque frecuencia tienen problemas información incorrecta o faltante en documentos o en sistemas informáticos?
Diariamente ()
Semanalmente ()
Mensualmente ()
Nunca ()
10. ¿Conque frecuencia recibe paquetes mal embalados por los clientes o los empleados?
Diariamente ()
Semanalmente ()
Mensualmente ()
Nunca ()

11. ¿La empresa cuenta con criterios de embalajes?

Si ()

No ()

Si su respuesta es **Si**

¿Cuáles?: _____
_____.

12. ¿La empresa cuenta con rutas asignadas a recolecciones?

Si ()

No ()

Si su respuesta es **Si**

¿De qué manera las crearon?: _____
_____.

13. ¿Posee estanterías para la colocación de paquetes en el camión?

Si ()

No ()

14. ¿Existen procesos de recolección a seguir para no tener errores en el sistema de la empresa?

Si ()

No ()

Si su respuesta es **Si**

¿Cuáles?: _____
_____.

Si su respuesta es **No**

¿Por qué?: _____
_____.

15. ¿Organizan los paquetes por medio de las rutas de distribución al momento de ingreso de las recolecciones dentro del almacén?

Si ()

No ()

| FORMATO DE ENCUESTA: “DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO DE LAS EMPRESAS DEDICADAS A LA ENTREGA DE PAQUETERÍA DE CARGA GENERAL EN LA CIUDAD DE SAN MIGUEL” | |
|--|-----------------------|
| EMPRESA: | |
| AREA: | ALMACENAMIENTO |
| FECHA: | |

Objetivo: Recopilar datos del área de almacenamiento para hacer un análisis del estado actual de ese eslabón en la cadena de suministro de las empresas que se encargan de la paquetería de carga general en San Miguel.

- ¿Cuánto sabe sobre cadena de suministro?
 Mucho ()
 Poco ()
 Nada ()
- ¿Cuánto sabe sobre logística?
 Mucho ()
 Poco ()
 Nada ()
- ¿Los empleados han sido correctamente capacitados para las actividades de su área?
 Si ()
 No ()
 Si su respuesta es **Si**
 ¿Capacita en qué temas?: _____

 Si su respuesta es **No**
 ¿Por qué?: _____

- ¿Considera que el espacio en bodega puede ser mejor aprovechado?
 Si ()
 No ()

5. ¿Los empleados se quejan con frecuencia por dolencias causadas por el trabajo?
Si ()
No ()
6. ¿Hay procesos del área de almacenamiento que tenga margen de mejora?
Si ()
No ()
Si su respuesta es Si
¿Cuáles y por qué?: _____
_____.
7. ¿Los empleados usan equipos de seguridad adecuados, como por ejemplo fajas?
Si ()
No ()
Si su respuesta es **No**
¿Por qué?: _____
_____.
8. ¿Utiliza equipos que leen códigos de barras para agilizar sus procesos?
Si ()
No ()
9. ¿Con que frecuencia tienen problemas información incorrecta o faltante en documentos o en sistemas informáticos?
Diariamente ()
Semanalmente ()
Mensualmente ()
Nunca ()
10. ¿Organizan los paquetes por medio de las rutas de distribución dentro del almacén?
Si ()
No ()
Si su respuesta es **Si**
¿Cómo lo hace?: _____
_____.
11. ¿Posee pallet para la colocación de paquetes en almacén?
Si ()
No ()

12. ¿Posee estanterías para la colocación de paquetes en almacén?
Si ()
No ()
13. ¿La empresa cuenta con señalización dentro del almacén?
Si ()
No ()
Si su respuesta es **Si**
¿De qué tipo?:_____.
14. ¿Están codificados alfanuméricamente los estantes?
Si ()
No ()
15. ¿La empresa cuenta con un área de reclamos por paquetes averiados o extraviados?
Si ()
No ()
16. ¿La empresa cuenta con seguridad industrial dentro del almacén?
Si ()
No ()
Si su respuesta es **No**
¿Por qué?:_____.
17. ¿La empresa cuenta con paquetería en área de cobertura posterior al despacho del paquete?
Si ()
No ()
18. La empresa cuenta con un área de paquetes que no se pueden entregar por direcciones incorrectas o datos erróneos
Si ()
No ()

| | |
|---|---------------------|
| FORMATO DE ENCUESTA: | |
| “DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO DE LAS EMPRESAS DEDICADAS A LA ENTREGA DE PAQUETERÍA DE CARGA GENERAL EN LA CIUDAD DE SAN MIGUEL” | |
| EMPRESA: | |
| AREA: | DISTRIBUCIÓN |
| FECHA: | |

Objetivo: Recopilar datos del área de distribución para hacer un análisis del estado actual de ese eslabón en la cadena de suministro de las empresas que se encargan de la paquetería de carga general en San Miguel.

1. ¿Cuánto sabe sobre cadena de suministro?
 Mucho ()
 Poco ()
 Nada ()
2. ¿Cuánto sabe sobre logística?
 Mucho ()
 Poco ()
 Nada ()
3. ¿Los empleados han sido correctamente capacitados para las actividades de su área?
 Si ()
 No ()
 Si su respuesta es **Si**
 ¿Capacita en qué temas?: _____

 Si su respuesta es **No**
 ¿Por qué?: _____

4. ¿Los empleados se quejan con frecuencia por dolencias causadas por el trabajo?
 Si ()
 No ()

5. ¿Los empleados usan equipos de seguridad adecuados, como por ejemplo fajas?
Si ()
No ()
Si su respuesta es **No**
¿Por qué?: _____
_____.
6. ¿Hay procesos del área de distribución que tenga margen de mejora?
Si ()
No ()
Si su respuesta es Si
¿Cuáles y por qué?: _____
_____.
7. ¿Utiliza equipos que leen códigos de barras para agilizar sus procesos?
Si ()
No ()
8. ¿Con que frecuencia tienen problemas información incorrecta o faltante en documentos o en sistemas informáticos?
Diariamente ()
Semanalmente ()
Mensualmente ()
Nunca ()
9. ¿Considera que las rutas de distribución se pueden optimizar para reducir costos?
Si ()
No ()
10. ¿Cómo se generan las rutas con las que se hacen las entregas?
Son generadas por software ()
Se utilizan rutas preestablecidas ()
Otra (Mencione) ()
Si su respuesta es **Otra**
¿Cuál?: _____.
11. ¿Hay retrasos ocasionales por la llegada tardía de vehículos o personas?
Si ()
No ()

| | |
|---|-----------------|
| FORMATO DE ENCUESTA: | |
| “DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO DE LAS EMPRESAS DEDICADAS A LA ENTREGA DE PAQUETERÍA DE CARGA GENERAL EN LA CIUDAD DE SAN MIGUEL” | |
| EMPRESA: | |
| AREA: | DESPACHO |
| FECHA: | |

Objetivo: Recopilar datos del área de despacho para hacer un análisis del estado actual de ese eslabón en la cadena de suministro de las empresas que se encargan de la paquetería de carga general en San Miguel.

1. ¿Cuánto sabe sobre cadena de suministro?
 Mucho ()
 Poco ()
 Nada ()

2. ¿Cuánto sabe sobre logística?
 Mucho ()
 Poco ()
 Nada ()

3. ¿Los empleados han sido correctamente capacitados para las actividades de su área?
 Si ()
 No ()
 Si su respuesta es **Si**
 ¿Capacita en qué temas?: _____

 Si su respuesta es **No**
 ¿Por qué?: _____

4. ¿Hay procesos del área de despacho que tenga margen de mejora?
Si ()
No ()
Si su respuesta es Si
¿Cuáles y por qué?: _____
_____.
5. ¿Los empleados usan equipos de seguridad adecuados, como por ejemplo fajas?
Si ()
No ()
Si su respuesta es **No**
¿Por qué?: _____
_____.
6. ¿Los empleados se quejan con frecuencia por dolencias causadas por el trabajo?
Si ()
No ()
7. ¿Utilizan un sistema “último en entrar, primero en salir” para decidir la prioridad de los envíos normales?
Si ()
No ()
8. ¿Utiliza equipos que leen códigos de barras para agilizar sus procesos?
Si ()
No ()
9. ¿Conque frecuencia tienen problemas información incorrecta o faltante en documentos o en sistemas informáticos?
Diariamente ()
Semanalmente ()
Mensualmente ()
Nunca ()
10. ¿Las rutas tienen zonas rojas o restringidas por alto índice de pandillas o zonas rurales de difícil acceso a camiones?
Si ()
No ()

12. ¿Con que frecuencia se usa un vehículo de más, que con un mejor acomodo de los paquetes se podría haber evitar?

Diariamente ()

Semanalmente ()

Mensualmente ()

Nunca ()

13. ¿Al acomodar los paquetes los empleados siguen sus propios criterios o siguen un proceso?

Proceso ()

Criterio propio ()

Si su respuesta es **Criterio propio**

¿Por qué?: _____
_____.

14. ¿La empresa cuenta con sistema de geoposicionamiento en tiempo real para visualizar el tracking del paquete en vivo?

Si ()

No ()

15. ¿La empresa cuenta con procesos de despacho de rutas?

Si ()

No ()

Si su respuesta es **No**

¿Por qué?: _____
_____.

16. ¿La empresa envía mensajes de texto al cliente cuando se ha entregado un paquete?

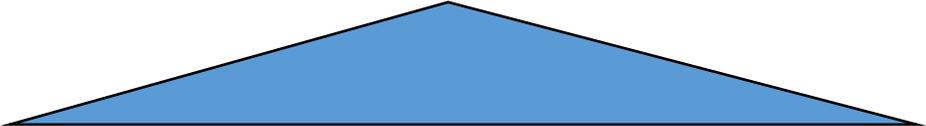
Si ()

No ()

17. ¿La empresa tiene políticas de tiempos de depósitos de dinero cuando se ha entregado un paquete?

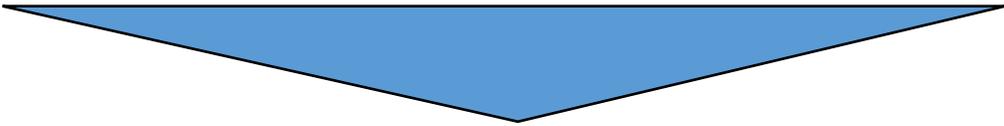
Si ()

No ()



CAPITULO 5

ANÁLISIS DE RESULTADOS



CAPÍTULO V: ANÁLISIS DE RESULTADOS.

5.1 ANÁLISIS DE INFORMACIÓN PROVENIENTES DE ENTREVISTAS REALIZADAS EN LAS ÁREAS COMERCIAL, RECOLECCIÓN, ALMACENAMIENTO, DISTRIBUCIÓN Y DESPACHO DE LAS EMPRESAS OBJETO DE ESTUDIO

5.1.1 ANÁLISIS DE ENTREVISTAS GENERALIDADES

| PREGUNTA | OBJETIVO | ANALISIS |
|--|--|---|
| 1. ¿Cuánto tiempo tiene la empresa en la Ciudad de San Miguel? | Identificar la trayectoria de las empresas de paquetería en la Ciudad de San Miguel. | Según entrevistas realizada identificamos que la mayoría de las empresas cuentan con una larga trayectoria en el mercado esto al momento de ser elegido por nuevos clientes sirve de respaldo y garantía en sus operaciones dando como resultado que algunas tienen hasta 30 años desarrollándose y un mínimo de tiempo de 2 a 8 años caracterizándose por ser empresas sólidas y competitivas. |
| 1. ¿Detalle cómo está conformada la cadena de suministro de la empresa? | Distinguir los eslabones que conforman la cadena de suministro de las empresas de paquetería en la ciudad de San Miguel. | Las áreas que conforman la cadena de suministro son las siguiente: comercial que es la encargada de hacer la conexión con la cartera de clientes y posibles clientes, recolecciones: de recopilar los paquetes en un punto de encuentro o recepción en oficinas administrativas, Almacenamiento: resguardo del paquete, Distribución: Hacer entrega en lugar asignado por el cliente. |

5.1.2 ANÁLISIS DE ENTREVISTAS ÁREA COMERCIAL

| ÁREA COMERCIAL | | |
|---|---|---|
| PREGUNTA | OBJETIVO | ANALISIS |
| 4. ¿Cuáles son los inconvenientes que tienen actualmente en área comercial? | Distinguir oportunidades de mejora en el área comercial a fin de proporcionar un plan de acción minimizar errores en el área comercial. | En base a las respuestas dadas por las 6 empresas que se entrevistaron respecto los inconvenientes que en el área comercial indica los siguientes resultados: Problemas operativos esto debido a ordenes incompletas del cliente , datos erróneos, Paquetes no entregados en tiempo establecido: por direcciones equivocadas, cambios climáticos, paquetes despachados en rutas equivocadas, robos, daños y extravíos de paquetes. |
| 5. ¿Cuáles son los planes a futuro para mejorar esa área? | Identificar de mejora continua en procesos, para desarrollo del área comercial. | La entrevista indicó que las áreas comerciales tienen proyectos a fin de minimizar errores y garantizar la preferencia del cliente brindando un servicio de calidad para mejorar la comunicación con el cliente en el proceso de embalaje se pretende crear una guía que sirva como instrumento para un buen embalaje del paquete. |
| 6. ¿Cuáles son los principales retos que se presentan para afrontar esta área? | Conocer las limitantes y alcances que tienen en el área comercial para afrontar retos en conjunto con el área operativa. | Las limitantes que se presentan en el área comercial son los siguientes: paquetes no entregados por los clientes en tiempos estipulados esto genera un retraso al iniciar con el proceso operativo del paquete, reclamos por un servicio o falta de asesoría al cliente generando que el cliente desconozca el proceso de embalaje primario, secundario o terciario dependiendo la necesidad del producto a enviar con el objetivo de evitar daños al producto por un embalaje incorrecto, paquetes no despachados en ruta, paquetes extraviados. |

5.1.3 ANÁLISIS DE ENTREVISTAS ÁREA DE RECOLECTAS

| ÁREA DE RECOLECTAS | | |
|--|--|---|
| PREGUNTA | OBJETIVO | ANALISIS |
| 7. ¿Qué procesos se hacen en el área de recolecta? | Distinguir los procesos y responsabilidades que se llevan a cabo en el área de recolecta con el fin de tener un panorama más amplio de este eslabón dentro de la cadena de suministro. | El área de recolecta al igual que los demás eslabones cumple un papel muy importante, pero este es el encargado de tener el contacto directo con el cliente el recibir o movilizarse hasta donde este el paquete en un punto designado por el cliente luego, junto a la orden corroborar datos en la orden proporcionada por el cliente, verificar e informar al cliente si su embalaje cumple con las condiciones óptimas para el cuidado del paquete, luego se procede a ingresar este mismo al inventario, carga y descarga en lugar de destino, para poder entregar el paquete de forma segura. |
| 9. ¿Cuáles son los planes que se tienen a futuro para el área de recolecta? | Conocer los proyectos para solventar inconvenientes presentados en el área de recolecta con el fin de garantizar la satisfacción del cliente. | Como plan de acción se espera corregir y proporcionar al cliente ejemplos claros y precisos del llenado de órdenes de envíos también implementar una guía práctica visual para el cliente a fin de que pueda identificar cual es el proceso correcto para embalar un paquete y que este cuente con las características necesarias, pictogramas para ser transportado. |
| 10. ¿Cuáles son los principales retos que se presentan para afrontar esta área? | Nombrar los objetivos que se esperan lograr para el mejor funcionamiento del área de recolecta teniendo una visión clara y precisa de lo que se espera lograr. | Dentro de los enfoques para el área de recolecta está en garantizar que la información que está en la orden que fue llenada por el cliente este correcta para evitar complicaciones al realizar la entrega del paquete, embalaje apropiado, paquetes listos para ser recolectados en los tiempos estipulados. |

5.1.4 ANÁLISIS DE ENTREVISTAS ÁREA ALMACENAMIENTO

| ÁREA ALMACENAMIENTO | | |
|---|---|---|
| PREGUNTA | OBJETIVO | ANALISIS |
| 11. ¿Qué procesos se hacen en el área de almacenamiento? | Identificar los procesos que se realizan en el área de almacenamiento. | En base a las respuestas dadas en la entrevista indicó que en el área de almacenamiento se desarrolla el almacenaje temporal de los paquetes mientras se organiza la ruta en la que se transportara, también aquellos paquetes que serán devueltos a su remitente por causa de una devolución o daños. |
| 12. ¿Cuáles son los inconvenientes que tienen actualmente en el área de almacenamiento? | Determinar soluciones a partir de los inconvenientes presentados por el área de almacenamiento. | <p>Las respuestas dadas indican que la causa mayor de las incidencias presentadas en el área de almacenamiento es, paquetes dañados por mal embalaje proporcionado por el cliente, paquetes no entregados porque el vehículo no alcanzo a completar la ruta completa de entrega de paquetería, y paquetes con direcciones incorrectas o que no existen.</p> <p>Para evitar problemas con paquetes mal embalados las empresas tendrían que brindar un servicio de embalado de paquetes para evitar que personas no capacitadas embalen los envíos y así cerciorándose que el embalaje sea el adecuado para el tipo de envío; Para el caso de rutas no completadas se requeriría indagar mar para saber las causas de estas, pero de ser por negligencia del conductor simplemente se requería de una reprimenda para que no se repita; para tratar con incorrectas idealmente se tendría que utilizar un software que compare la dirección del destinatario escrito en el paquete con una base de datos para saber si figura en esta, esto antes de proceder con el cobro por el servicio.</p> |

| | | |
|---|---|---|
| <p>13. ¿Cuáles son los planes que se tienen a futuro para el área de almacenamiento?</p> | <p>Conocer las expectativas a futuro y los propios planes de mejora hechos por las empresas, y no relacionados con los desarrollados para este proyecto para el área de almacenamiento.</p> | <p>Los planes a futuro en el área de almacenamiento son que los paquetes tengan correctamente el embalaje para las operaciones necesarias de entrega, que las direcciones sean correctas para que sea una entrega efectiva.</p> <p>Se debería de hacer el embalaje del envío en la recepción para que el embalaje sea el óptimo, también se deberían de verificar las direcciones en la recepción para saber si la dirección existe, esta correcta y que no sea un área inaccesible.</p> |
| <p>14. ¿Cuáles son los principales retos que se presentan para afrontar esta área?</p> | <p>Determinar los planes de acción de mejora que se pueden desarrollar en el área de almacenamiento para cumplir con la demanda, con calidad y eficiencia.</p> | <p>Los retos principales para esta área según el análisis es tener una proyección de entregas eficientes y un buen manejo de carga y descarga de paquetes.</p> <p>Las acciones que tomar serian: optimizar rutas de entrega, conseguir un programa que las genere o mejorar el que se tenga; para el problema con la cargar y descargar se les debería de proveer a los empleados con tutoriales, manual o infografías donde puedan asimilar la manera correcta y segura de hacer la carga, acomodo y descarga de los paquetes.</p> |

5.1.5 ANÁLISIS DE ENTREVISTAS ÁREA DE DISTRIBUCIÓN

| ÁREA DE DISTRIBUCIÓN | | |
|---|---|---|
| PREGUNTA | OBJETIVO | ANÁLISIS |
| <p>15. ¿Qué procesos se hacen en el eslabón distribución?</p> | <p>Conocer los procesos del área de distribución para identificar posibles oportunidades de mejora.</p> | <p>Las respuestas indican que los procesos en el eslabón de distribución son brindar un escaneo de salida a los paquetes para que sea un control efectivo de visibilidad con el cliente y trazabilidad en la organización y posteriormente brindar escaneo de entrega para dar por finalizado la operación desde la recolección de paquetería.</p> <p>Es bueno el hacer un escaneo al salir y al ser entregado el paquete puesto que se puede usar como una manera de control, puesto que se puede ver si el paquete o su embalaje ha sido mal logrado, y así comenzar un proceso de identificación de la fuente del daño.</p> |
| <p>16. ¿Cuáles son los inconvenientes que tienen actualmente en el área de distribución?</p> | <p>Identificar oportunidades de mejora en el área distribución y proporcionar un plan de acción para mejorar en base a ellas.</p> | <p>Las respuestas indican que los problemas en las empresas de paquetería en su eslabón de despacho son: paquetes mal embalados, y direcciones incorrectas.</p> <p>Para evitar problemas con paquetes mal embalados las empresas tendrían que brindar un servicio de embalado de paquetes para evitar que personas no capacitadas embalen los envíos y así cerciorándose que el embalaje sea el adecuado para el tipo de envío; para tratar con incorrectas idealmente se tendría que utilizar un software que compare la dirección del destinatario escrito en el paquete con una base de datos para saber si figura en esta, esto antes de proceder con el cobro por el servicio.</p> |

| | | |
|---|---|---|
| <p>17. ¿Cuáles son los planes que se tienen a futuro para el área de distribución?</p> | <p>Conocer las expectativas a futuro y los propios planes de mejora hechos por las empresas, y no relacionados con los desarrollados para este proyecto para el área de distribución.</p> | <p>Las respuestas indican que el plan a futuro es contar con una rotación de inventario más eficiencia, para evitar atrasos en las entregas y cumplir con los estándares de calidad, y satisfacción a los clientes, adicional cumpliendo los procesos de los diferentes sistemas de rastreo de los paquetes.</p> <p>Las empresas podrían lograr esos objetivos contratando a personal capas y capacitando a los que ya están en la empresa con el fin de ser más eficientes en su labor y para la implementación o mejora de los sistemas de rastreo de paquetes se debería de implementar las tecnologías necesarias para este fin más recientes y capacitar a los empleados para su correcto uso.</p> |
| <p>18. ¿Cuáles son los principales retos que se presentan para afrontar esta área?</p> | <p>Determinar los planes de acción de mejora que se pueden desarrollar en el eslabón de distribución para cumplir con la demanda, con calidad y eficiencia.</p> | <p>Los retos principales para esta área son tener una proyección de entregas eficientes y un buen manejo de carga y descarga de paquetes.</p> <p>Por lo tanto, las acciones a tomar deberían de ser: mejorar las rutas de entrega, o de tener un sistema automatizado que las genere, hacer que sus rutas generadas sean más eficientes; para la cargar y descargar se les podría proveer a los empleados con infografías, manual o tutoriales donde figure la forma más eficiente y segura de hacer la carga, acomodo y descarga de los paquetes.</p> |

5.1.6 ANÁLISIS DE ENTREVISTAS ÁREA DE DESPACHO

| ÁREA DE DESPACHO | | |
|---|---|--|
| PREGUNTA | OBJETIVO | ANÁLISIS |
| <p>19. ¿Qué procesos se hace en el eslabón despacho?</p> | <p>Conocer los procesos del área de despacho para identificar posibles oportunidades de mejora.</p> | <p>Los procesos en el eslabón de despacho son brindar escaneo de salida a los paquetes para que sea un control efectivo de visibilidad con el cliente y trazabilidad en la organización, adicional a eso llevar el control de lo que se despacha por rutas y asignación de paquetería, para que sea entregada eficientemente.</p> <p>Las respuestas indican que cuentan con sistemas que facilitan las gestiones dentro de las empresas, porque entre otras cosas hacer escaneos a los paquetes al salir, esto es algo muy bueno porque incluir dichos sistemas e implementarlos correctamente disminuye significativamente los tiempos de los procesos.</p> |
| <p>20. ¿Cuáles son los inconvenientes que tienen actualmente en el área de despacho?</p> | <p>Identificar oportunidades de mejora en el área despacho y proporcionar un plan de acción para mejorar en base a ellas.</p> | <p>Las respuestas indican que los problemas en las empresas de paquetería en su eslabón de despacho son: paquetes mal embalados, y direcciones incorrectas. Para evitar problemas con paquetes mal embalados las empresas tendrían que brindar un servicio de embalado de paquetes para evitar que personas no capacitadas embalen los envíos y así cerciorándose que el embalaje sea el adecuado para el tipo de envío; para tratar con incorrectas idealmente se tendría que utilizar un software que compare la dirección del destinatario escrito en el paquete con una base de datos para saber si figura en esta, esto antes de proceder con el cobro por el servicio.</p> |

| | | |
|---|---|--|
| <p>21. ¿Cuáles son los planes que se tienen a futuro para el área de despacho?</p> | <p>Conocer las expectativas a futuro y los propios planes de mejora hechos por las empresas, y no relacionados con los desarrollados para este proyecto para el área de despacho.</p> | <p>Las respuestas indican que el plan a futuro es cumplir con eficiencia las entregas, cumplir los tiempos de entrega y cumplir con los estándares de calidad, y satisfacción a los clientes, adicionalmente cumpliendo los procesos de los diferentes sistemas de rastreo de los paquetes.</p> <p>El presente proyecto trata también con estos planes de mejora mencionados cuando se formulan propuestas para los problemas encontrados.</p> |
| <p>22. ¿Cuáles son los principales retos que se presentan para afrontar esta área?</p> | <p>Determinar los planes de acción de mejora que se pueden desarrollar en el eslabón de despacho para cumplir con la demanda, con calidad y eficiencia.</p> | <p>Los retos principales para esta área es tener una proyección de entregas eficientes y tener un buen manejo en la carga y descarga de paquetes.</p> <p>Las acciones que tomar serian: optimizar rutas de entrega, conseguir un programa que las genere o mejorar el que se tenga; para el problema con la cargar y descargar se les debería de proveer a los empleados con tutoriales, manual o infografías donde puedan asimilar la manera correcta y segura de hacer la carga, acomodo y descarga de los paquetes.</p> |

5.1.7 ANÁLISIS GENERAL DE LAS ENTREVISTAS

En el presente análisis de las entrevistas pasadas en las 6 empresas de paquetería según la muestra en la ciudad de San Miguel, muestra un resultado de los problemas y acontecimientos encontrados en sus cadenas de suministro y en cada eslabón, lo cual en el eslabón comercial indica de que, si existen procesos en las grandes empresas, pero en las pequeñas empresas no lo realizan de la forma correcta para brindar un soporte al cliente brindando un estándar de servicio y calidad al cliente final, lo cual el diagnóstico en este eslabón comercial da como resultado que la demanda sigue creciendo y las empresas necesitan fortalecer el eslabón comercial para brindar un servicio de calidad y mejores relaciones comerciales.

Dando seguimiento al análisis encontramos con el siguiente eslabón en la cadena de suministro de las empresas de paquetería, que es el eslabón de recolección de paquetería, los resultados de los problemas e inconvenientes de este eslabón fueron que los paquetes no son embalados cumpliendo los estándares de las operaciones necesarias, ya que estos embalajes si no cumple con la protección del paquete se termina dañando, causando una consecuencia de reclamo al cliente por atrasos de entrega, y pérdidas para la organización.

Continuando con el análisis de el eslabón de almacenamiento y distribución la problemática encontrados fueron, direcciones incorrectas o que no existen, adicional el problema de embalajes, la manipulación de carga y descarga en la paquetería y coordinación de trazabilidad en los sistemas de la organización para mostrar una visibilidad al cliente en que estatus se encuentra el paquete.

Por último, culminando la cadena de suministro, en el eslabón de despacho donde salen en ruta los paquetes, los problemas encontrados fueron que no brindan un correcto seguimiento de trazabilidad en sistema y adicional el adecuado manejo de las operaciones de carga y descarga de paquetería en tránsito y entrega final del paquete.

5.2 TABULACIÓN DE INFORMACIÓN PROVENIENTE DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS EN LAS ÁREAS COMERCIAL, RECOLECCIÓN, ALMACENAMIENTO, DISTRIBUCIÓN Y DESPACHO DE LAS EMPRESAS OBJETO DE ESTUDIO

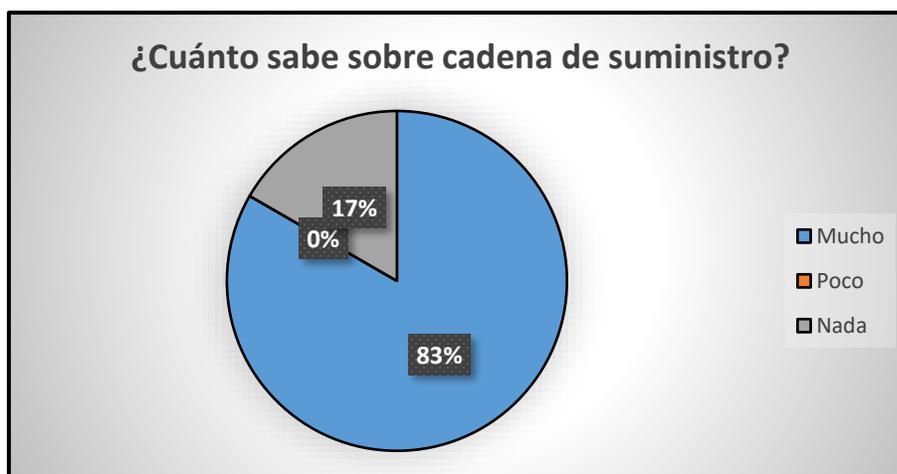
5.2.1 TABULACIÓN ENCUESTA ÁREA COMERCIAL

Pregunta 1

¿Cuánto sabe sobre cadena de suministro?

Objetivo: Identificar el nivel de competencia en base a los conocimientos de dicen saber los individuos encuestados.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores porcentuales |
|--------------|---------------------|----------------------|
| Mucho | 5 | 83.33% |
| Poco | 0 | 0% |
| Nada | 1 | 16.67% |
| Total | 6 | 100% |



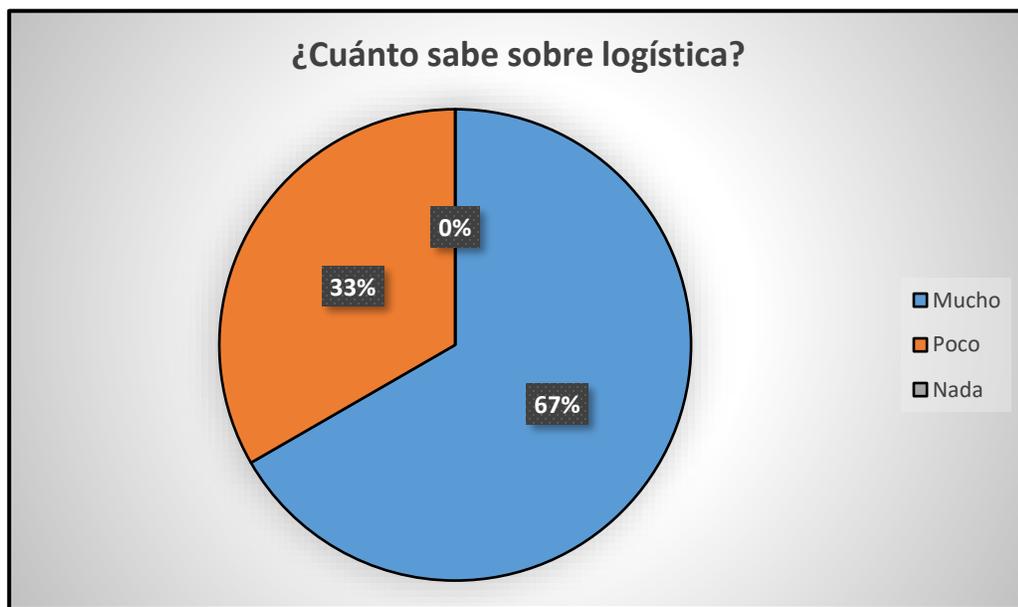
Análisis: A partir de los resultados obtenidos se puede identificar que el 83.33% conoce mucho de este término esencial para las empresas dedicadas a este rubro, pese a que el 16.67%, que es solo una persona de las encuestadas, no conoce el término cadena de suministro, representa una minoría y además no perjudica su falta de conocimiento estando en el área comercial, donde este conocimiento no es esencial.

Pregunta 2

¿Cuánto sabe sobre logística?

Objetivo: Determinar grado de conocimiento sobre logística que tienen los trabajadores en las empresas del rubro de paquetería en el área de Comercio.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| Mucho | 4 | 66.67% |
| Poco | 2 | 33.33% |
| Nada | 0 | 0% |
| Total | 6 | 100% |



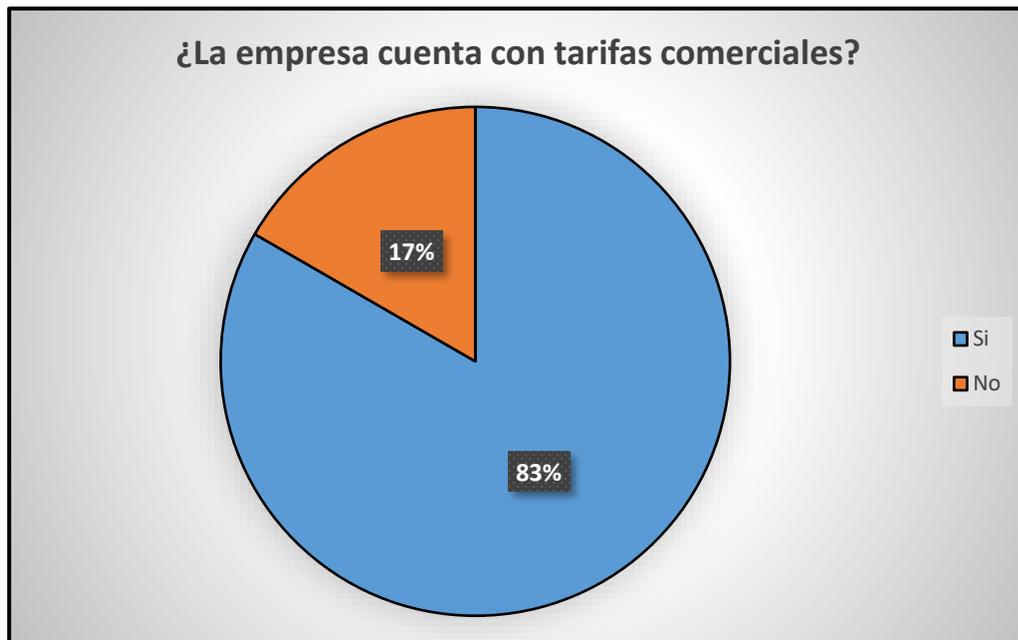
Análisis: A partir de los resultados obtenidos se puede identificar que el 66.67% conoce mucho de logística, algo que esencial para las empresas dedicadas a este rubro, incluso el 33.33% de las personas encuestadas conocen por lo menos un poco del término logística, lo que muestra que son empleados bien informados.

Pregunta 3

¿La empresa cuenta con tarifas comerciales?

Objetivo: Conocer cuántas empresas cuentan con tarifas comerciales y cuáles serían estas tarifas.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| Si | 5 | 83.33% |
| No | 1 | 16.67% |
| Total | 6 | 100% |

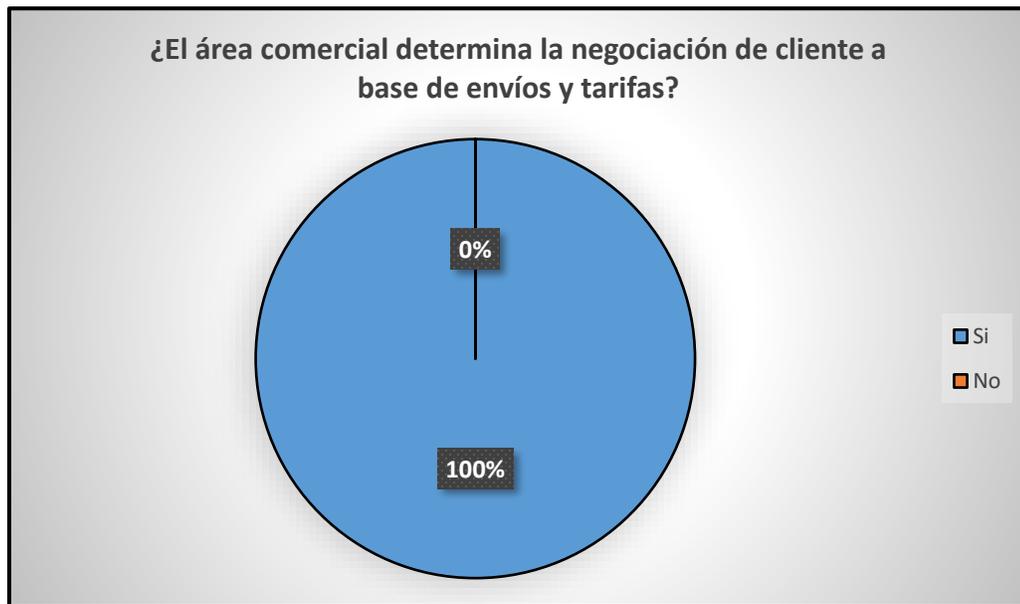


Análisis: Solo una empresa no cuenta con tarifas comerciales, lo cual es problemático puesto que no tener un control de aspectos como las dimensiones del paquete y como estas influyen en sus costos operativos mientras las tarifas se mantienen reduce las ganancias, por lo tanto, las tarifas se basan por libra y dimensión de paquete y por servicio de entrega si son especiales o de servicio de entrega rápida en menos de 24 horas.

Pregunta 4

¿El área comercial determina la negociación de cliente a base de envíos y tarifas?

Objetivo: Conocer si hay algún caso excepcional donde los envíos y tarifas no determine la negociación entre el cliente y la empresa, y de ser así porqué.

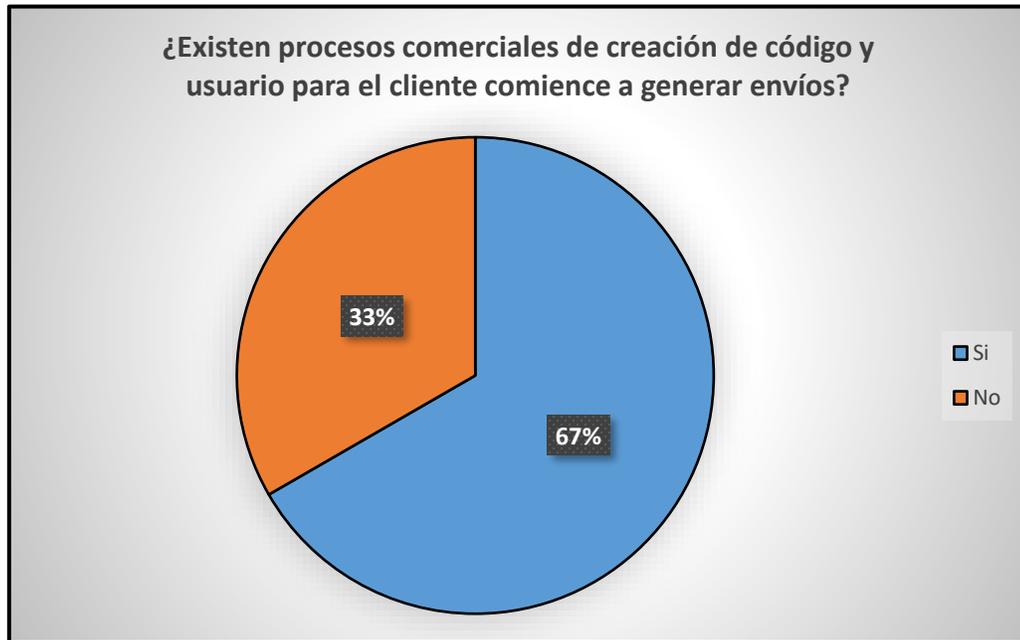


Análisis: Según se aprecia en los resultados, todas personas encuestadas indican la negociación se determinan en base a los envíos y las tarifas. Lo que indica que las empresas participantes no toman en cuenta factores externos para sus negociaciones, solo factores relativos a los paquetes a enviar y las tarifas manejadas por cada empresa.

Pregunta 5

¿Existen procesos comerciales de creación de código y usuario para el cliente comience a generar envíos?

Objetivo: Conocer cuántas de las empresas participantes realizan actividades para para otras empresas.



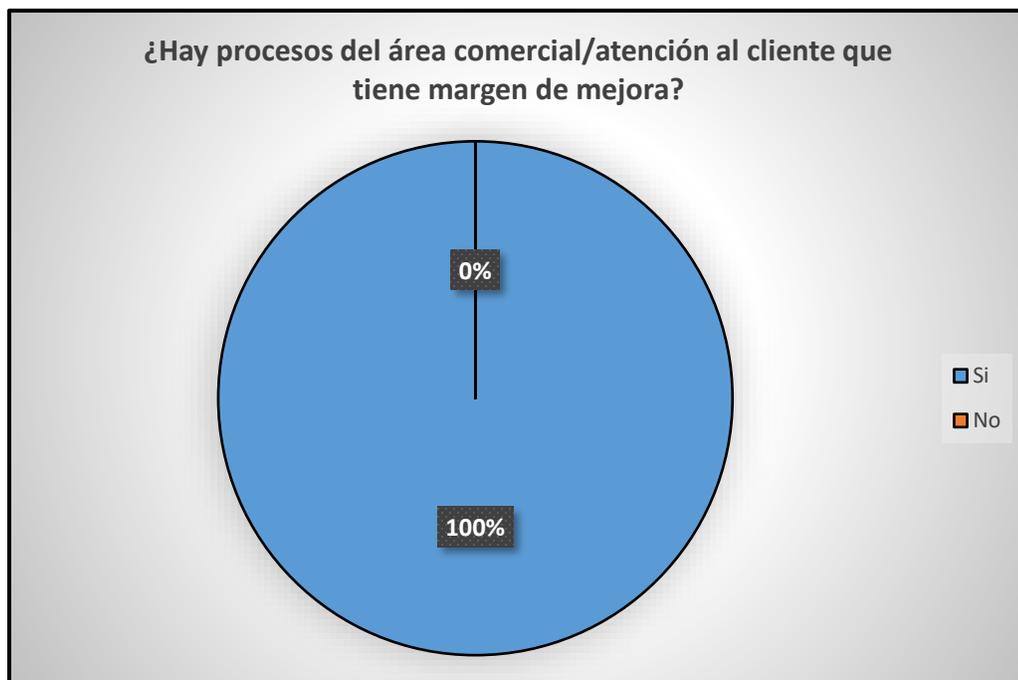
Análisis: Según se aprecia en los resultados un 66.67% de las empresas usan este sistema, indicando que estas proveen servicios de envíos a otras empresas.

Pregunta 6

¿Hay procesos del área comercial/atención al cliente que tiene margen de mejora?

Objetivo: Conocer si las empresas encontraron oportunidades de mejora por en el área comercial y cuáles serían.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| Si | 6 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 6 | 100% |



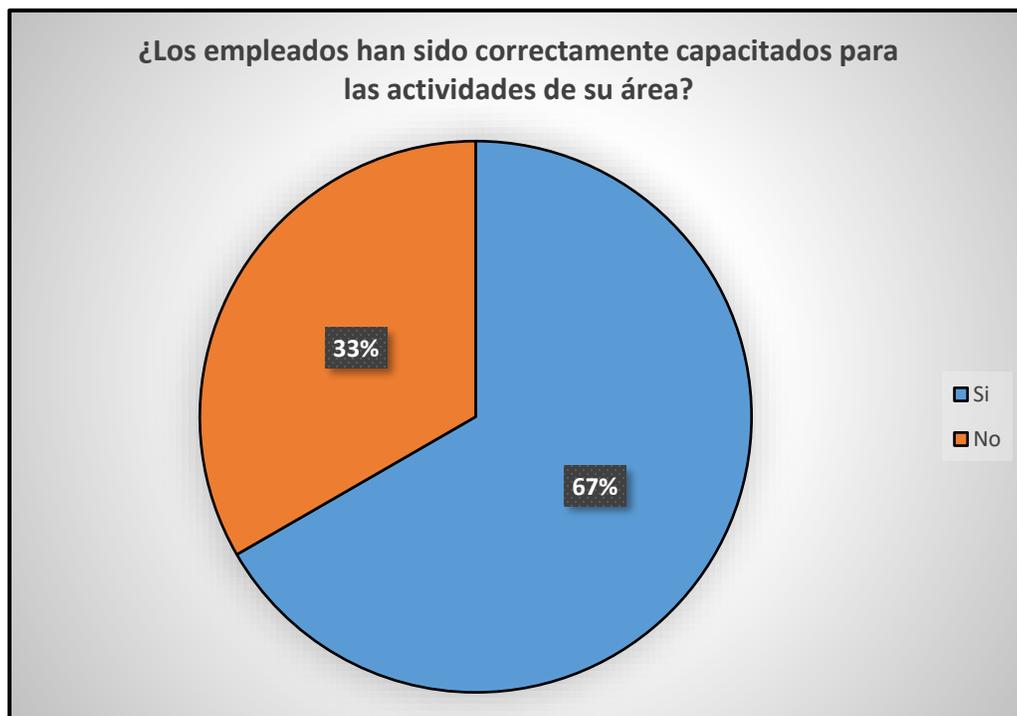
Análisis: Todos los encuestados respondieron afirmativamente a la interrogante de si encuentran margen de mejora, entre las cosas que se pueden mejorar y que son relativos al área comercial está el mejorar el área donde se atiende al cliente, el cómo varía según cada empresa encuestada,

Pregunta 7

¿Los empleados han sido correctamente capacitados para las actividades de su área?

Objetivo: Conocer en cuantas empresas capacitan a sus empleados para saber si se tiene un margen de mejora viable.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| Si | 4 | 66.67% |
| No | 2 | 33.33% |
| Total | 6 | 100 % |



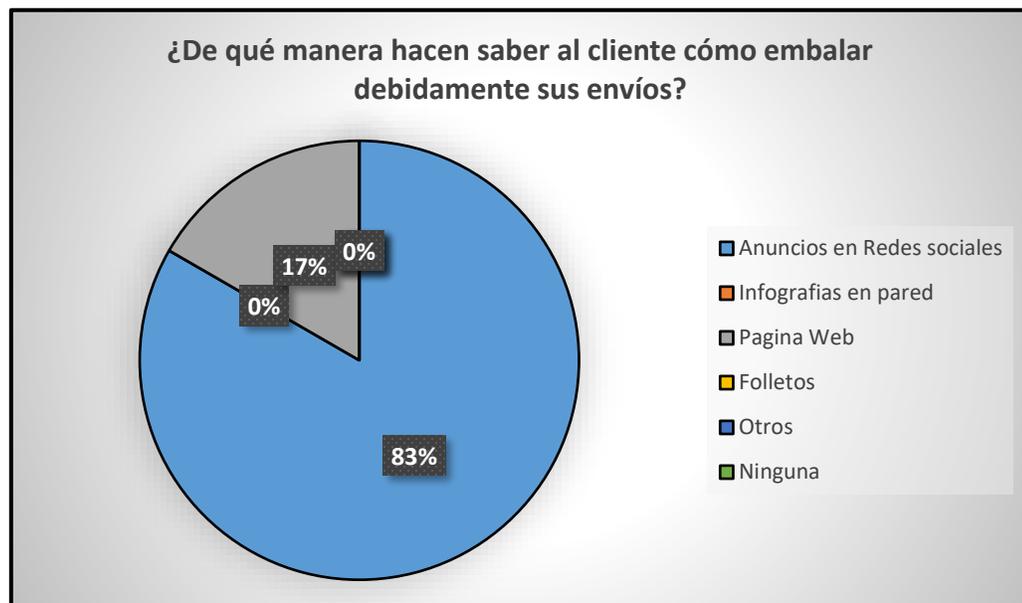
Análisis: En las empresas estructuradas, los temas de capacitación se desarrollan con un enfoque a la atención al cliente y el tratamiento de este y en el área operativa las maneras de manipular los paquetes y el trato hacia el cliente en campo., a partir de los resultados obtenidos se puede identificar que el 66.67% de las empresas capacitan a sus empleados, mientras que el 33.33% se abstienen de esto y solo se limitan a dar observaciones a los empleados y que estos mejoren en base a estas, donde realizan mejora continua.

Pregunta 8

¿De qué manera hacen saber al cliente cómo embalar debidamente sus envíos?

Objetivo: Determinar cuál es la tendencia del marketing para saber cuáles son los medios más efectivos.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores porcentuales |
|----------------------------|---------------------|----------------------|
| Anuncios en Redes sociales | 5 | 83.33% |
| infografías en pared | 0 | 0% |
| Página Web | 1 | 16.67% |
| Folletos | 0 | 0% |
| Otros | 0 | 0% |
| Ninguna | 0 | 0% |
| Total | 6 | 100 % |



Análisis: Según se aprecia en los resultados, los medios de difusión más convencionales se han quedado atrás por otros como los digitales, esto podría deberse a una tendencia en la que se captan más cuentas por redes sociales y pagina web, por tanto, los otros medios quedarían relegados.

Pregunta 9

¿Con que frecuencia se presentan reclamos por envíos dañados o extraviados?

Objetivo: Conocer la necesidad de cambiar los procesos de manipulación de la carga o la necesidad de capacitaciones a los empleados en base a la frecuencia de incidentes.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores porcentuales |
|--------------|---------------------|----------------------|
| Diariamente. | 1 | 16.67% |
| Semanalmente | 4 | 66.67% |
| Mensualmente | 1 | 16.67% |
| Nunca | 0 | 0% |
| Total | 6 | 100 % |

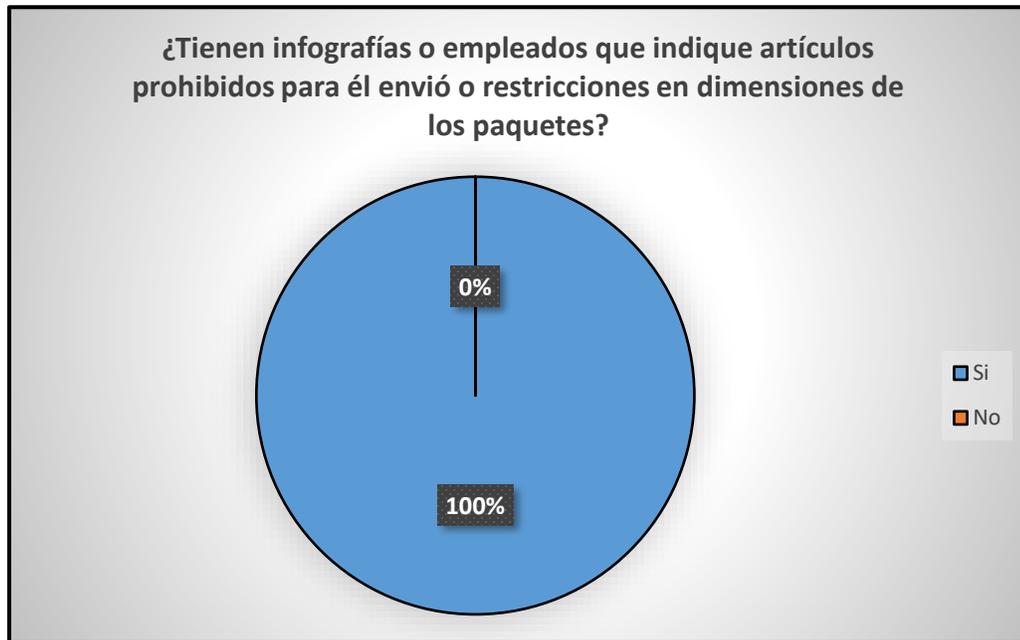


Análisis: Es solo una empresa que tiene problemas graves con los embalajes del envío y su manipulación, puesto que se reportan incidentes de daños o extravíos a diario, por eso se recomienda el hacer un análisis de su cadena de suministro y los posibles problemas que tenga.

Pregunta 10

¿Tienen infografías o empleados que indique artículos prohibidos para el envío o restricciones en dimensiones de los paquetes?

Objetivo: Conocer si las empresas encuestadas cuentan con restricciones que mantengan seguro a sus equipos y personal, y seguir las reglamentaciones del país.

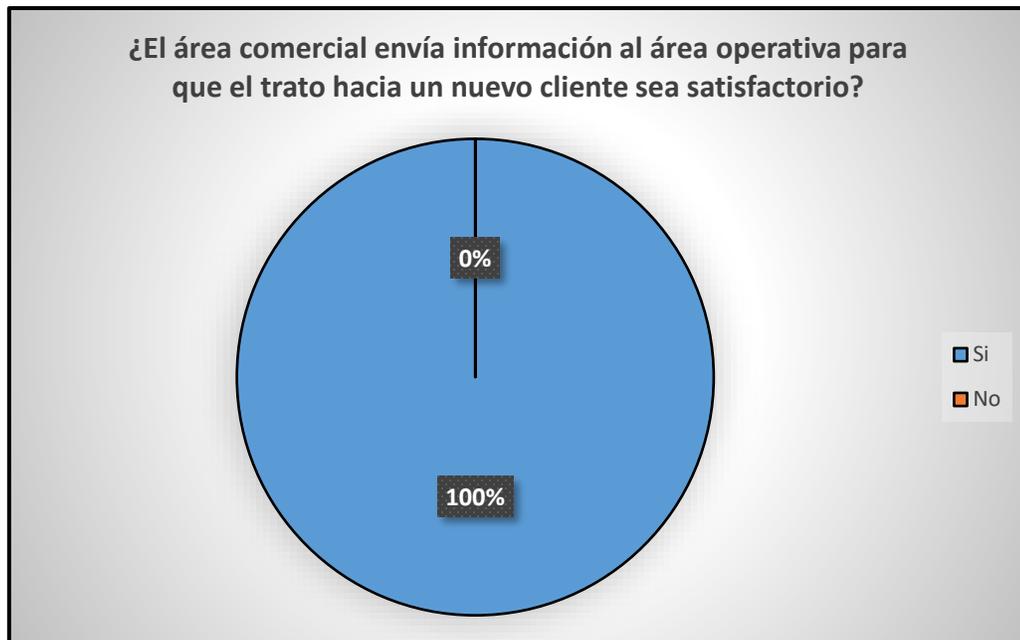


Análisis: La totalidad de la población respondió afirmativamente, lo que significa que no hay problemas por tratar en este apartado.

Pregunta 11

¿El área comercial envía información al área operativa para que el trato hacia un nuevo cliente sea satisfactorio?

Objetivo: Identificar si hay comunicación interna entre las diferentes áreas de la empresa.

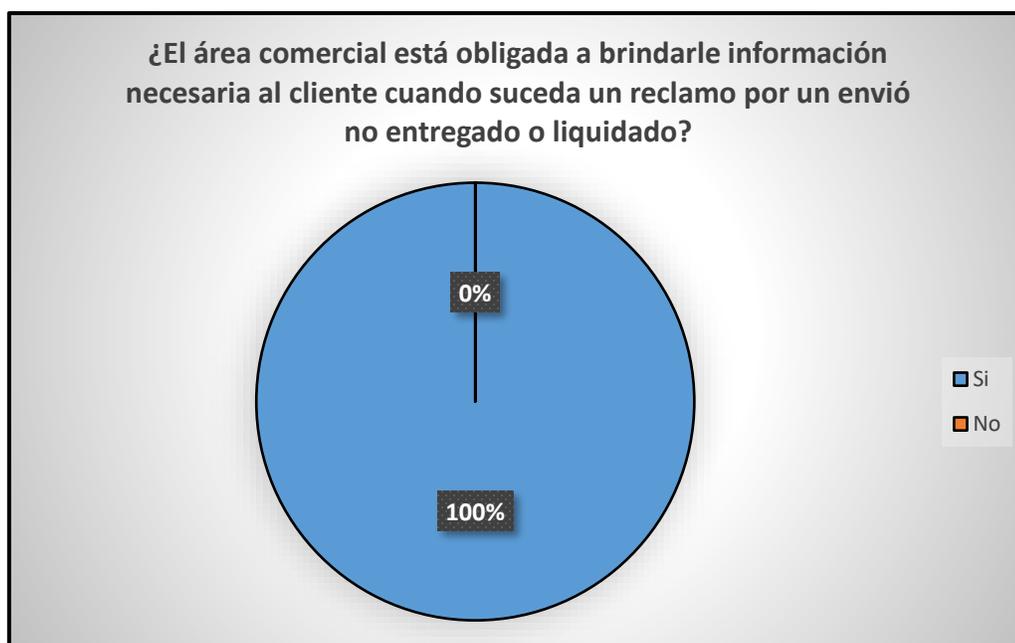


Análisis: La totalidad de la población respondió afirmativamente, lo que significa que no hay problemas por tratar en este apartado.

Pregunta 12

¿El área comercial está obligada a brindarle información necesaria al cliente cuando suceda un reclamo por un envío no entregado o liquidado?

Objetivo: Saber sobre la comunicación de empresa y cliente en caso de algún imprevisto.



Análisis: Todas las empresas actúan de forma responsable y le facilitara la información necesaria al cliente que la solicite, lo cual genera confianza del cliente a la empresa.

Pregunta 13

¿El área comercial está obligado a brindarle información necesaria al cliente cuando suceda un reclamo por un paquete dañado?

Objetivo: Saber sobre la comunicación de empresa y cliente en caso de algún imprevisto.



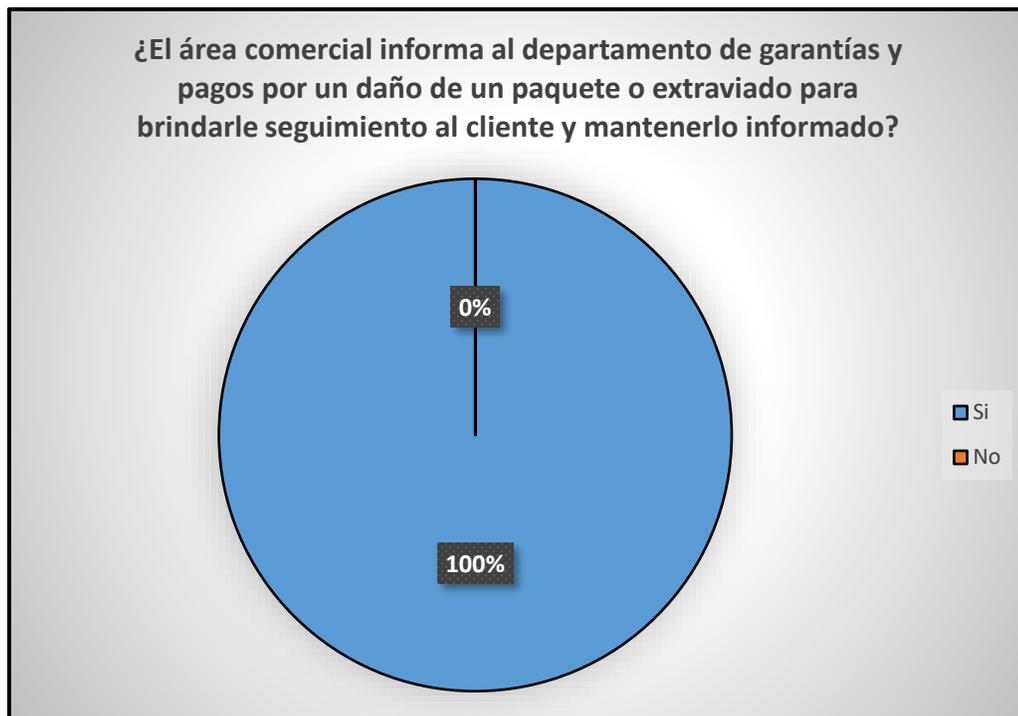
Análisis: Todas las empresas actúan de forma responsable y le facilitara la información necesaria al cliente que la solicite, lo cual genera confianza del cliente a la empresa.

Pregunta 14

¿El área comercial informa al departamento de garantías y pagos por un daño de un paquete o extraviado para brindarle seguimiento al cliente y mantenerlo informado?

Objetivo: Saber si las empresas notifican de manera oportuna a los remitentes en caso de daños o extravíos.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| Si | 6 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 6 | 100% |



Análisis: Todas las empresas afirman hacer arreglos para informar al remitente y darle seguimiento, lo cual es esencial en estos casos de percances. ¿De qué manera le informa?: Brinda informe mediante un correo electrónico haciendo saber al departamento de garantía para brindar seguimiento con las áreas involucradas, en operación.

5.2.1.1 ANÁLISIS DE ENCUESTA AREA COMERCIAL

Las empresas en su área comercial tienen un problema con la frecuencia con la que se presentan casos de envíos dañados o extraviados, con un 16.67% teniéndolos diariamente y un 66.67% teniéndolos semanalmente, estos casos manchan la imagen de las compañías y hace perder la fidelidad de los clientes. Las causas de envíos dañados o extraviados podrían deberse a fallos a la hora de ingresar, guardar, mover la información entre áreas de las empresas o en sus sistemas informáticos, esto pudiendo causar que se les pierda el rastro a algunos envíos, también podría deberse a procedimientos mal ejecutados o a que no se toma en cuenta las características del envío, como la etiqueta “Frágil”, causando daños en paquetes. Estos problemas podrían estar relacionados con que en el área comercial un 33.33% respondieron con que los empleados no son capacitados.

También se les cuestiono a las personas encuestadas si encuentran margen de mejora en el área comercial, todas respondieron afirmativamente, en sus respuestas también decían se deberían de mejorar tiempos de entrega y las condiciones del paquete, relacionado con esto último también fue mencionado que el embalaje debería mejorar además del cómo se manejan los paquetes.

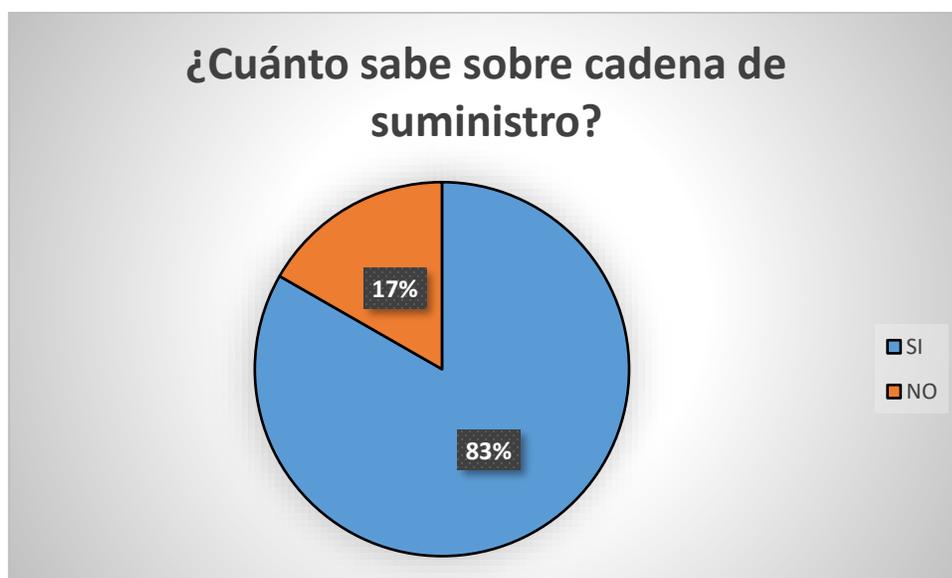
5.2.1 TABULACIÓN ENCUESTA ÁREA DE RECOLECCIÓN

Pregunta 1

¿Cuánto sabe sobre cadena de suministro?

Objetivo: determinar el conocimiento sobre los eslabones de la cadena de suministro de las empresas de paquetería, y si conocen los procedimientos y la forma de aplicar la terminología hasta llegar al cliente final.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| SI | 4 | 83,20% |
| NO | 2 | 16,70% |
| Total | 6 | 100% |



Análisis: se determinó según el instrumento de cuestionario y de las entrevistas realizadas con los supervisores y dueños de empresas, que el 83.30% si conocen el termino e indica que saben la terminología de cadena de suministro y sus procesos y el 16.70% que es el porcentaje de las microempresas y emprendedores no conocen la terminología de cadena de suministro más sin embargo trabajan en mejora continua en sus procesos.

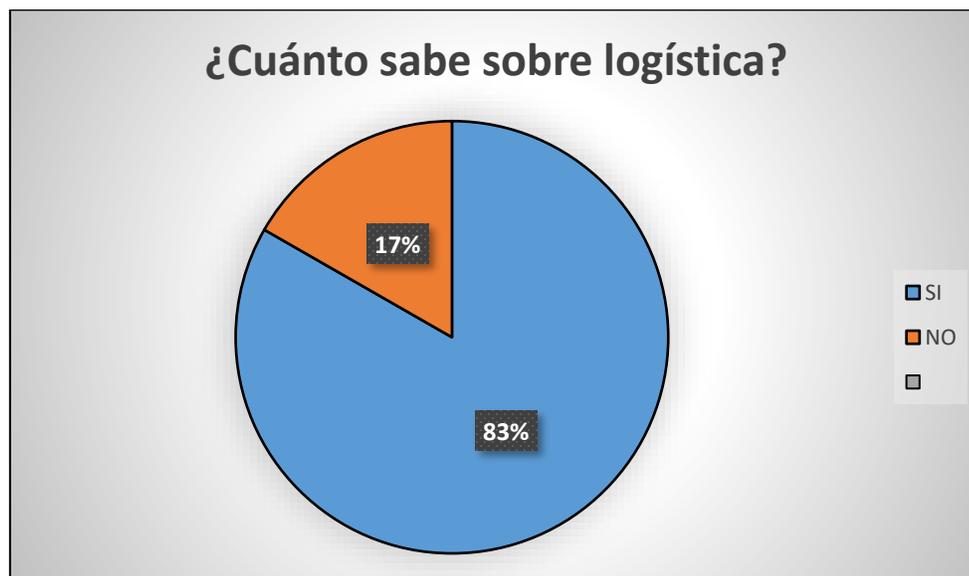
Pregunta 2.

¿Cuánto sabe sobre logística?

Objetivo:

determinar el conocimiento sobre el conocimiento de que es las logísticas en las empresas de paquetería, y si conocen los procedimientos y la forma de aplicar la terminología hasta llegar al cliente final.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| SI | 4 | 66,64% |
| POCO | 2 | 33,36% |
| NADA | 0 | 0,00% |
| Total | 6 | 100 % |



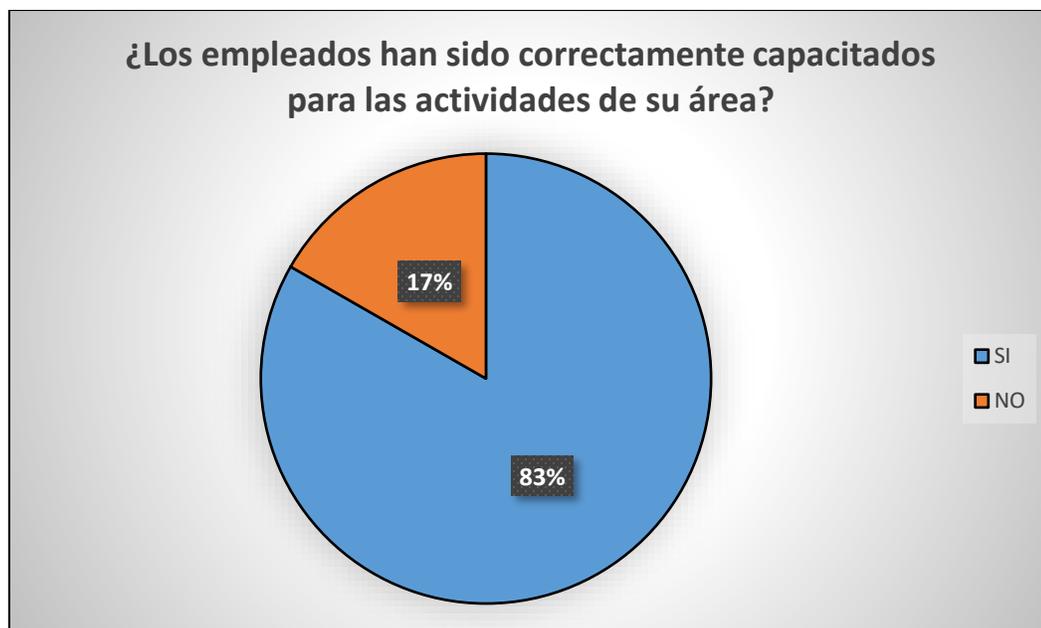
Análisis: se determinó según el instrumento de cuestionario y de las entrevistas realizadas con los supervisores y dueños de empresas, que el 67 % si conocen el termino e indica que saben la terminología de logística y sus procesos y el 33% que es el porcentaje de las micro empresas y emprendedores no conocen la terminología de logística, esto indica que los procesos del porcentaje menor trabajan según las incidencias y problemas que se presentan en el día a día, más sin embargo desconocen con solidos el termino logística.

Pregunta 3.

3. ¿Los empleados han sido correctamente capacitados para las actividades de su área?

Objetivo: Determinar el nivel de capacitación de los empleados en las organizaciones según estudio.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| SI | 4 | 83,30 % |
| NO | 2 | 16,70 % |
| Total | 6 | 100 % |



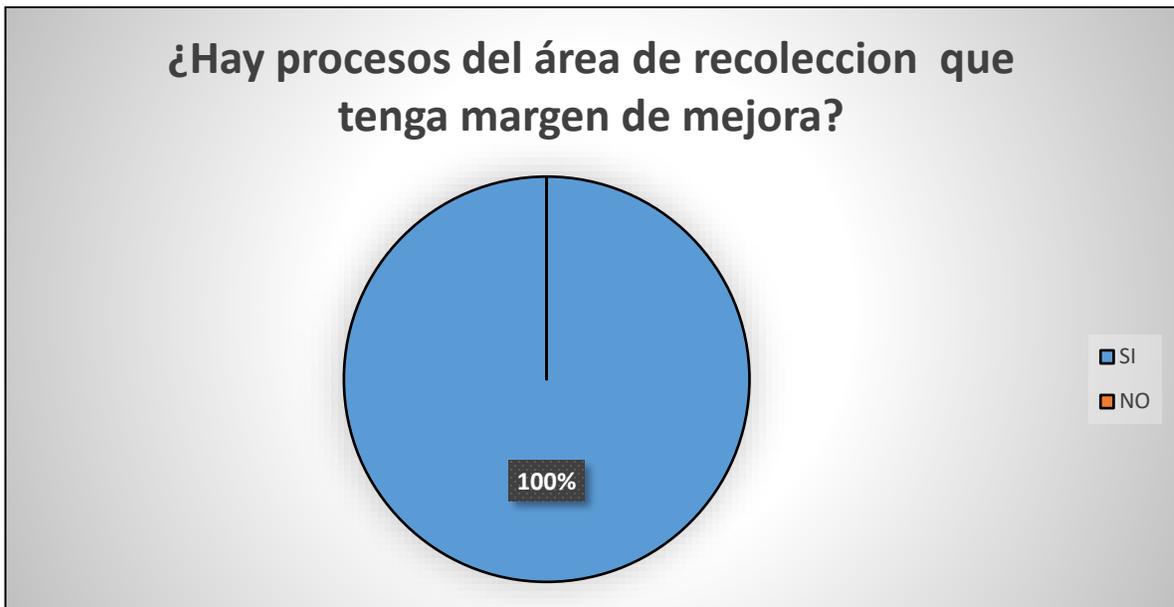
Análisis: Según los datos pasados, el 83% determina que las empresas con la solides establecida, si invierten en capacitar el personal, luego se obtiene el 17% que son las microempresas de envíos que ellos se desarrollan en la capacitación según se presente una incidencia con el cliente y se necesite mejorar para obtener un mejor servicio.

Pregunta 4.

4. ¿Hay procesos del área de recolección que tenga margen de mejora?

Objetivo: Identificar si existen porcentaje de mejora en eslabón de almacenamiento según la cadena de suministro de las empresas objeto de estudio.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| SI | 6 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| Total | 6 | 100% |



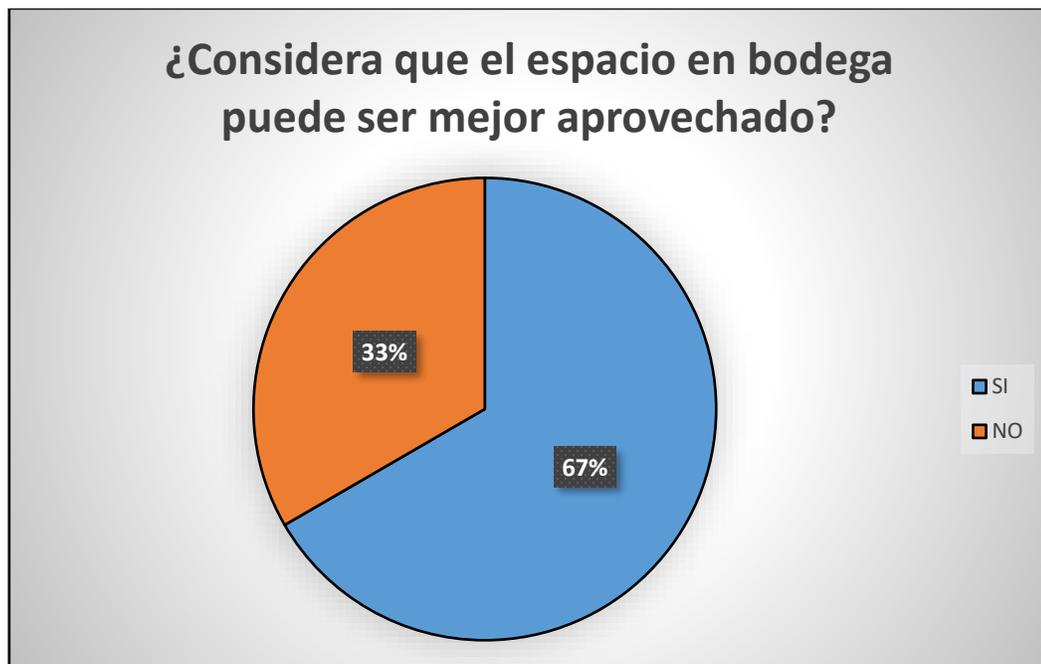
Análisis: según el análisis las empresas no invierten en salud y seguridad ocupacional, en las operaciones necesarias lo cual indica, el riesgo que existe el sufrir un accidente laboral.

Pregunta 5

5. ¿Considera que el espacio en bodega puede ser mejor aprovechado?

Objetivo: analizar los espacios de bodega si son aprovechados en su máxima capacidad o, dejan espacios libres reduciendo la operación y ocasionando desorden en la bodega.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| SI | 4 | 66,64% |
| NO | 2 | 33,36 |
| Total | 6 | 100% |



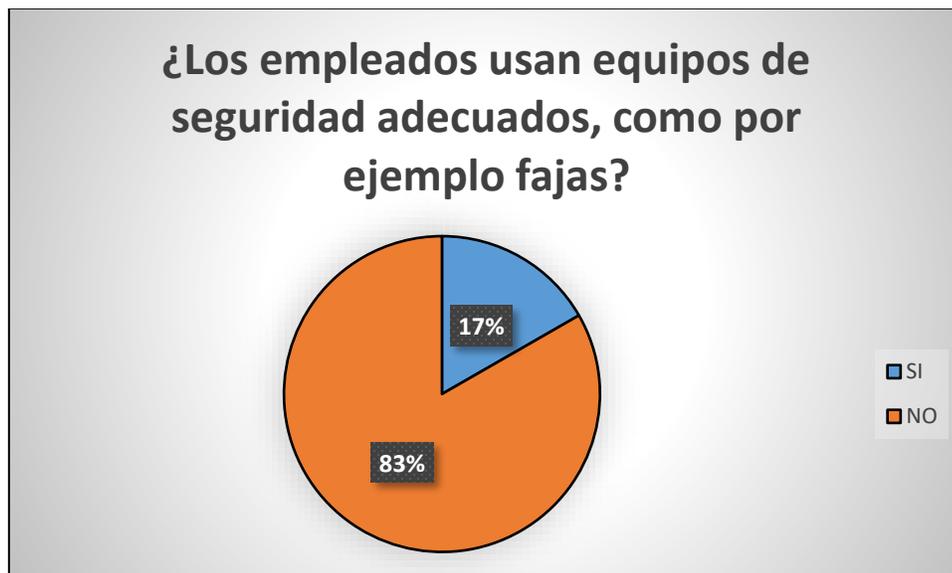
Análisis: Las empresas solidas si tienen un control de almacenamiento para aprovechar la máxima capacidad del almacén obteniendo resultados, de desorden sin embargo comentan que, si siempre se tiene margen de error de daño de paquetería, y el otro porcentaje de las empresas emprendedoras que ellos aprovechan según sea la demanda de paquetería no hay lugar específicos o herramientas de almacenaje.

Pregunta 6

6. ¿Los empleados usan equipos de seguridad adecuados, como por ejemplo fajas?

Objetivo: Analizar los aspectos de seguridad ocupacional en las empresas objeto de estudio, si se implementan buenas prácticas o no se implementan.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| SI | 2 | 16,70% |
| NO | 4 | 83,30% |
| Total | 6 | 100% |



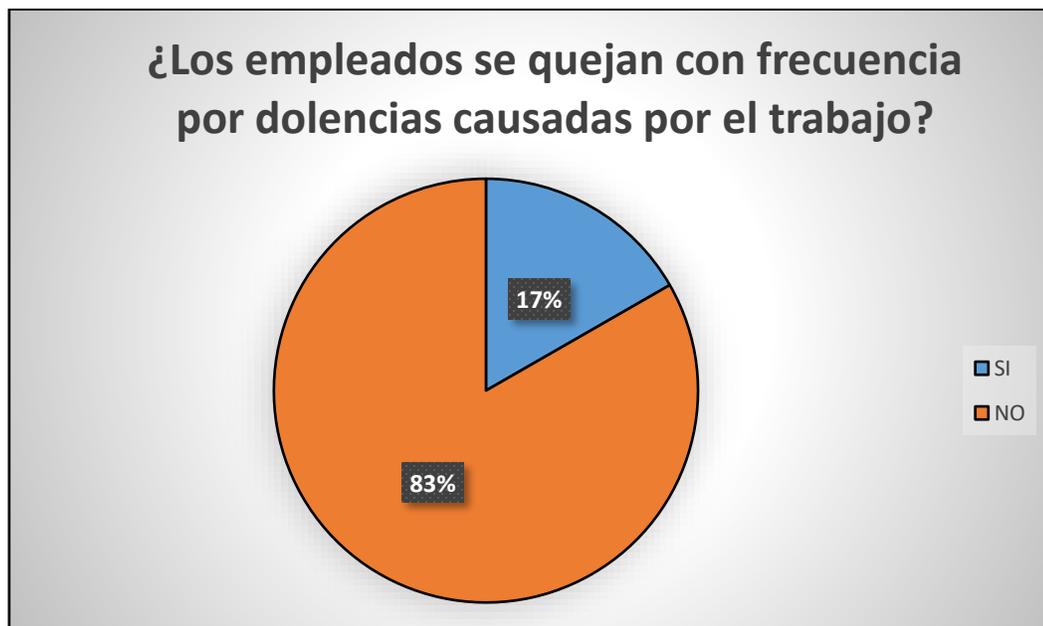
Análisis: Los procesos de seguridad industrial no se cumplen en las empresas, ya que esto indica el riesgo en los trabajadores al momento de una entrega, o en las operaciones necesarias de carga y descarga y distribución en el almacén.

Pregunta 7

7. ¿Los empleados se quejan con frecuencia por dolencias causadas por el trabajo?

Objetivo: conocer la seguridad industrial de las empresas según objeto de estudio.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| Si | 2 | 16,70% |
| No | 4 | 83,30% |
| Total | 6 | 100% |



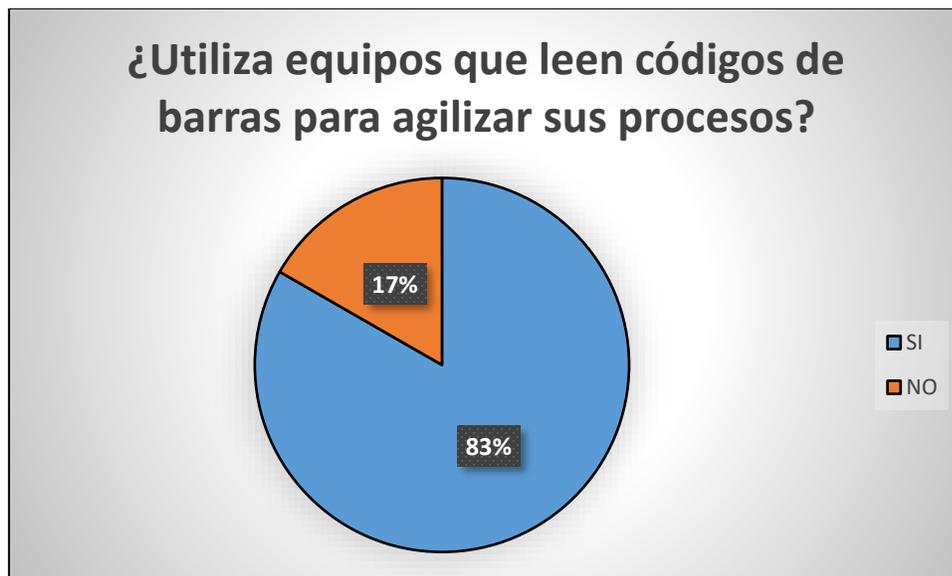
Análisis: Se determinó que las empresas no les interesa la seguridad industrial, y desconocen el proceso del riesgo que se tiene al no contar con seguridad ocupacional en las operaciones de almacenamiento de la paquetería y el cuidado del personal, lo que indica un alto índice de quejas por dolencias en el trabajo.

Pregunta 8

8. ¿Utiliza equipos que leen códigos de barras para agilizar sus procesos?

Objetivo: Determinar el uso de tecnología, y dispositivos en las empresas objeto de estudio.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| SI | 4 | 83,30% |
| NO | 2 | 16,70% |
| Total | 6 | 100% |



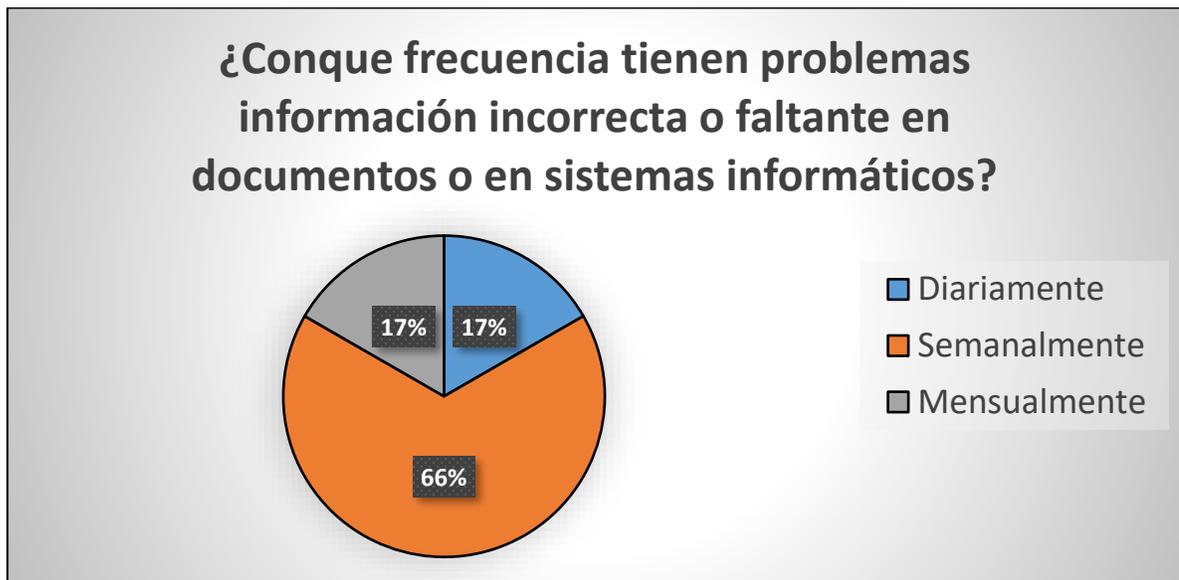
Análisis: Se determinó que las empresas grandes y establecidas si manejan procedimiento de trazabilidad en codificación de barra en sistemas propios de la organización, en los procedimientos de recolecciones despacho y entrega al cliente final, a base del código de barra creado únicamente en él envió que se está realizando, más sin embargo los pequeños emprendedores trabajan de la forma tradicional de indicaciones mediante a una factura de entrega.

Pregunta 9.

9. ¿Con que frecuencia tienen problemas con información incorrecta o faltante en documentos o en sistemas informáticos?

Objetivo: Conocer las deficiencias en el área de análisis de información, o faltante de información al momento de ingresar al sistema de entregas de paquetería.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------------|---------------------|----------------------|
| Diariamente | 1 | 16,68% |
| Semanalmente | 4 | 66,64% |
| Mensualmente | 1 | 16,68% |
| Nunca | 0 | 0% |
| Total | 6 | 100% |



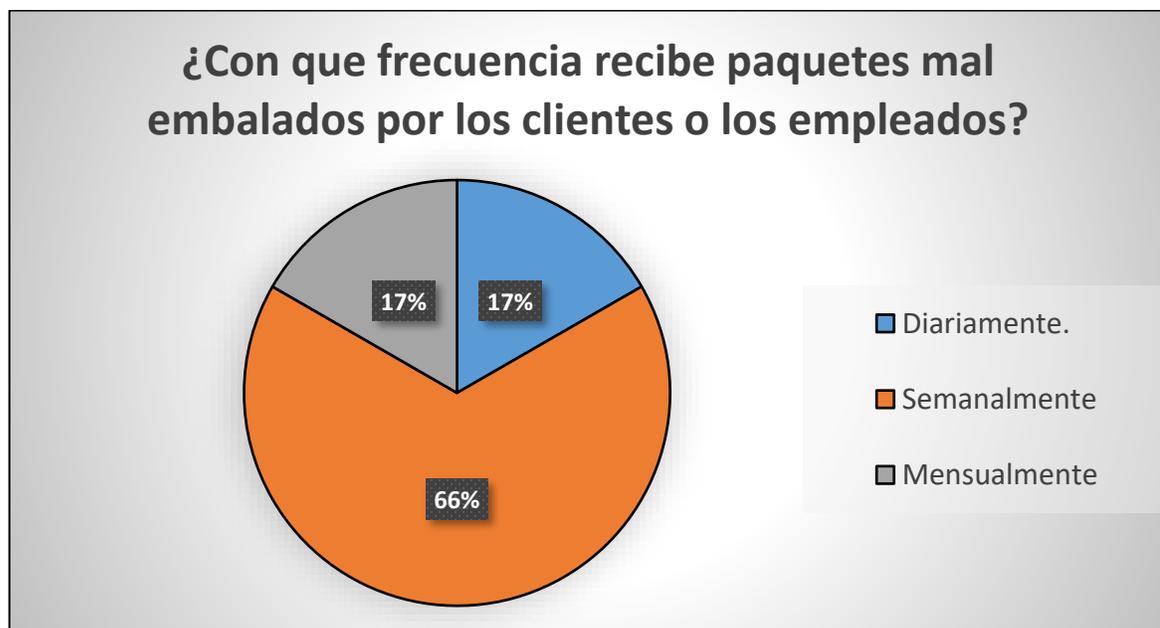
Análisis: Las respuestas muestran que un 66.64% de las empresas presentan este tipo de problemas a semanalmente, estos problemas pueden derivar en la perdida de paquetes, esto último puede ser motivo para la perdida de la fidelización de los clientes, para remediarlo se tendría que hacer un análisis profundo de los procesos por los que se guarda y se procesa la información para así encontrar fallos y remediarlos.

Pregunta 10

10. ¿Con que frecuencia recibe paquetes mal embalados por los clientes o los empleados?

Objetivo: Conocer la modalidad de embalajes que utilizan en la paquetería que es enviada y distribuida, en las empresas objeto de estudio.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------------|---------------------|----------------------|
| Diariamente | 1 | 16,68% |
| Semanalmente | 4 | 66,64% |
| Mensualmente | 1 | 16,68% |
| Total | 6 | 100% |



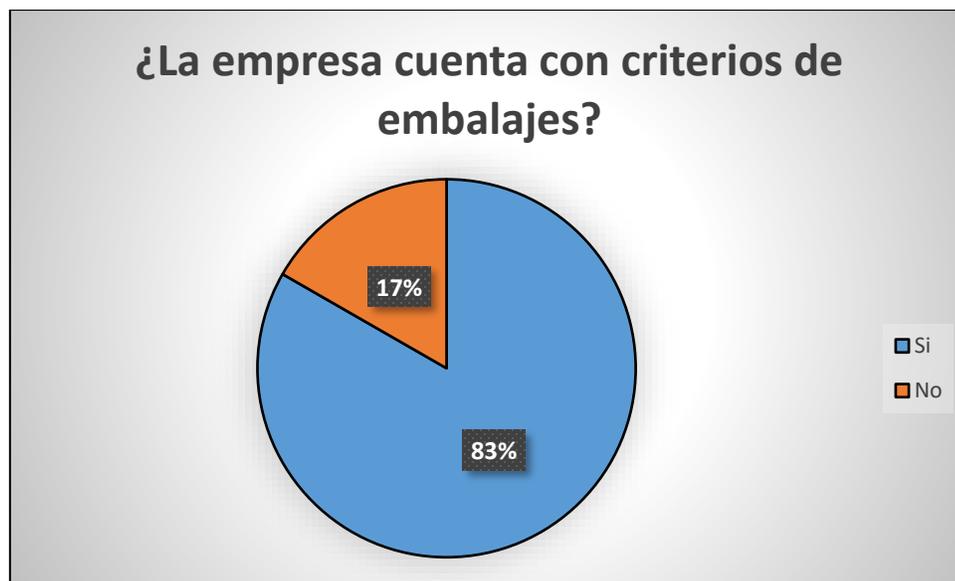
Análisis: Según las incidencias presentadas y estadísticamente, la paquetería se ve afectada por no utilizar un embalaje adecuado de paquetería, por las operaciones necesarias de recolección, y almacenamiento y entrega de la paquetería, lo cual indica que siempre existen daños.

Pregunta 11

11. ¿La empresa cuenta con criterios de embalajes?

Objetivo: Determinar si cuentan con políticas de embalajes en las empresas objeto de estudio.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| Si | 4 | 83.30% |
| No | 2 | 16.70 % |
| Total | 6 | 100% |



Análisis: Según las estadísticas, las empresas solidas que representan el 83% si cuentan con criterio de embalajes de los cuales se utilizan las cajas de cartón, papel film, más sin embargo no existen procesos en los cuales a seguir para brindar instrucciones al cliente, las pequeñas microempresas trabajan de manera se van presentando problemas de daños e informando a clientes que con más frecuencia se presentan.

Pregunta 12

12. ¿La empresa cuenta con rutas asignadas a recolecciones?

Objetivo: Conocer si existe planeación de rutas de recolectas, cumpliendo la satisfacción del cliente.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| Si | 4 | 83.30 % |
| No | 2 | 16.70 % |
| Total | 6 | 100 % |



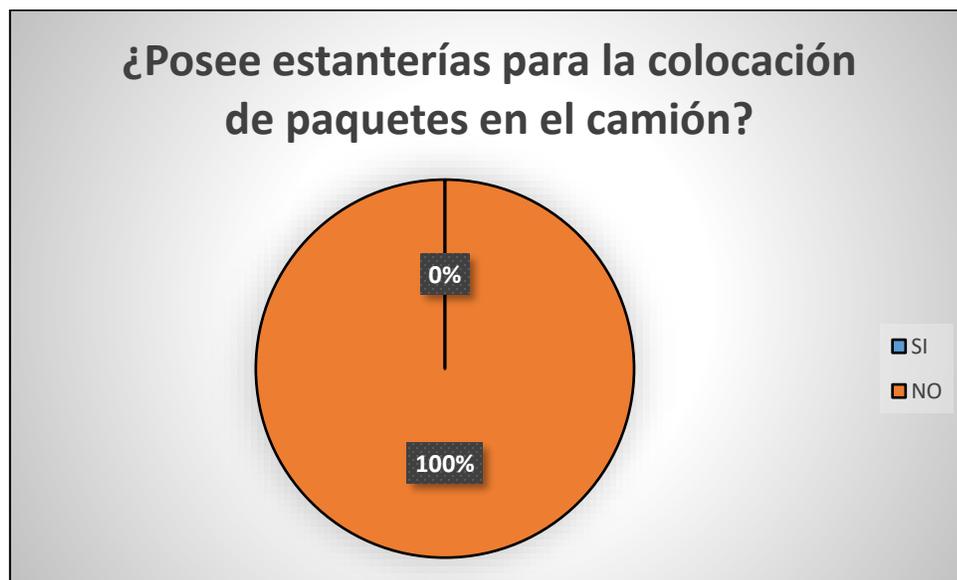
Análisis: Según las estadísticas, las empresas del 83% que son las empresas que están establecidas con solides en el departamento de San Miguel, si cuentan con control de asignación de recolectas cumpliendo no dejar de recolectar clientes y evitando reclamos por recolectas no realizadas, mientras el 17 % que representa las pequeñas empresas emprendedoras, realizan recolectas según sea la demanda y distancia entre clientes diarias.

Pregunta 13

13. ¿Posee estanterías para la colocación de paquetes en el camión?

Objetivo: Determinar el manejo de la carga al momento de transportarla al centro de operación de las empresas objeto de estudio.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| Si | 0 | 0% |
| No | 6 | 100% |
| Total | 6 | 100% |



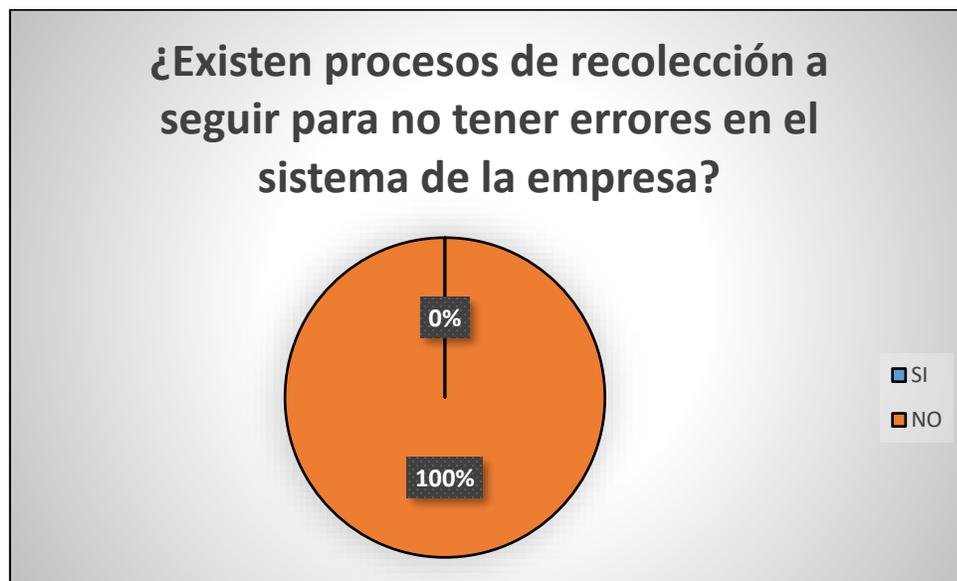
Análisis: Se determinó que las empresas no cuentan con equipo de estanterías de colocación de paquetería en el camión de recolecciones.

Pregunta 14

14. ¿Existen procesos de recolección a seguir para no tener errores en el sistema de la empresa?

Objetivo: Conocer si existen procesos alternativos al momento de un error de guía al momento de ingresar la recolección al sistema de trazabilidad de la empresa.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| Si | 0 | 0% |
| No | 6 | 100% |
| Total | 6 | 100% |



Análisis: Se determinó que no existen procesos a seguir, al momento que se genera un error en sistema de las empresas objeto de estudio, por lo cual indica que se tiene una mala satisfacción al cliente al momento que se genera un error por un proceso mal realizado.

5.2.2.1 ANÁLISIS DE ENCUESTA ÁREA DE RECOLECCIÓN

Se ha determinado que el análisis del eslabón de área de recolección tiene deficiencias en el área de embalajes, y en el área de salud e higiene laboral al momento de ejercer las operaciones necesarias de recolectar y del traslado del paquete al área de almacenamiento para ser distribuido en la ruta que corresponde el paquete, para luego ser despachado y entregado, adicional a esa problemática también se hace conocimiento de la codificación de barras para obtener una correcta visibilidad de tracking al cliente sobre en qué estado el paquete.

Por lo tanto, se realizará recomendaciones en soluciones de mejoramiento en embalajes para evitar daños en paquetería e evitar tener los costos para la empresa de tener que ser pagado por paquetes dañado por un mal embalaje y una operación no correcta, adicional a eso también se realizara recomendaciones del cuidado del personal de operación, en lo salud e higiene ocupacional al momento de ejercer sus labores para evitar accidentes labores y manuales de uso de él buen uso del sistema para obtener una mejor visibilidad de tracking del paquete y evitar errores en sistema de la organización

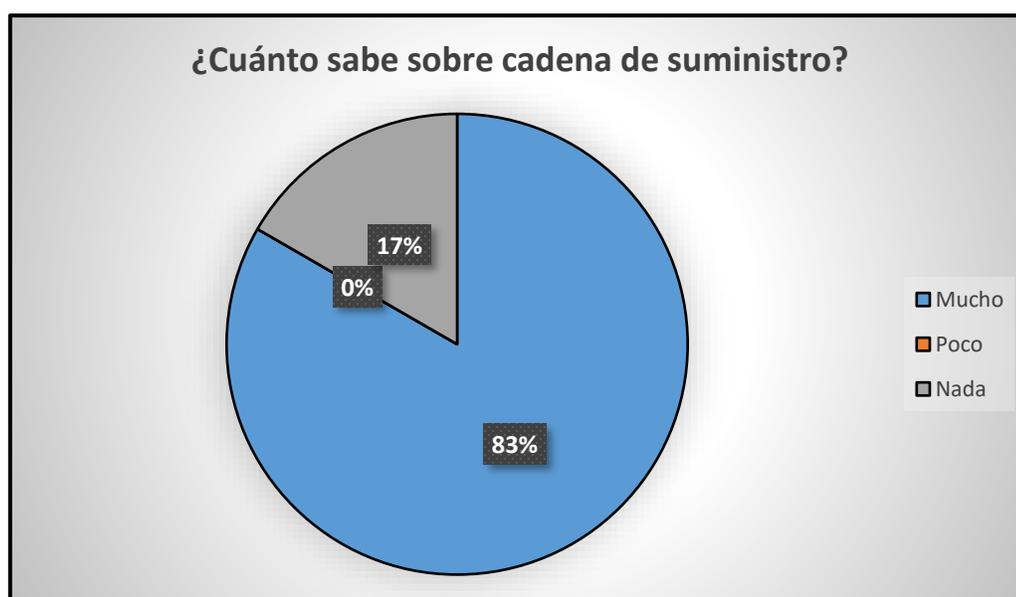
5.2.2 TABULACIÓN ENCUESTA ÁREA DE ALMACENAMIENTO

Pregunta 1

¿Cuánto sabe sobre cadena de suministro?

Objetivo: Identificar el nivel de competencia en base a los conocimientos de dicen saber los individuos encuestados.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| Mucho | 5 | 83.33% |
| Poco | 0 | 0% |
| Nada | 1 | 16.67% |
| Total | 6 | 100 % |

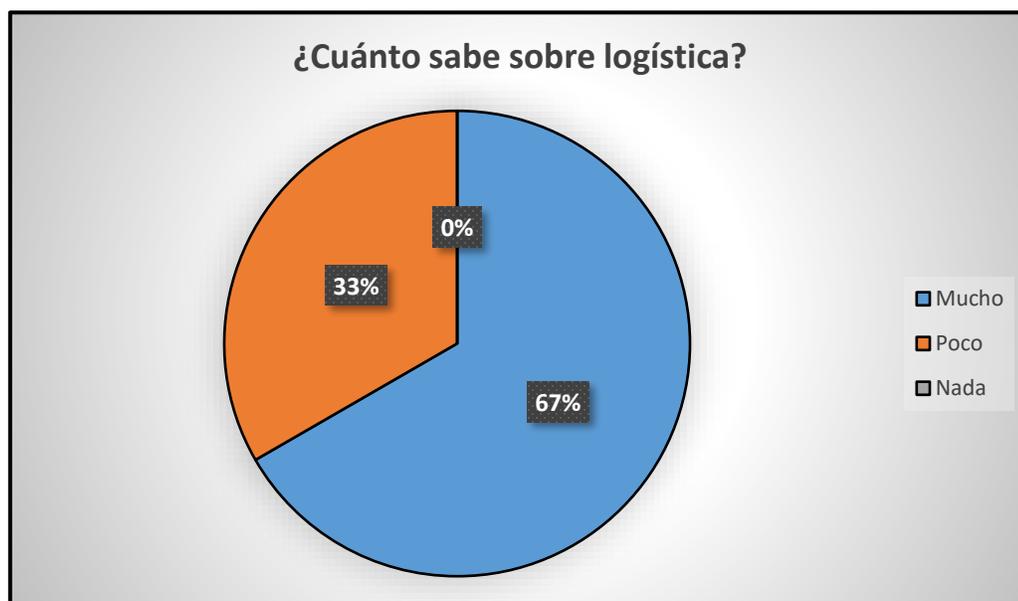


Análisis: A partir de los resultados obtenidos se puede identificar que el 83.33% conoce mucho de este término esencial para las empresas dedicadas a este rubro, pese a que el 16.67%, que es solo una persona de las encuestadas, no conoce el término cadena de suministro, representa una minoría y además no perjudica su falta de conocimiento estando en el área comercial, donde este conocimiento no es esencial.

Pregunta 2

¿Cuánto sabe sobre logística?

Objetivo: Determinar grado de conocimiento sobre logística que tienen los trabajadores en las empresas del rubro de paquetería en el área de Comercio.



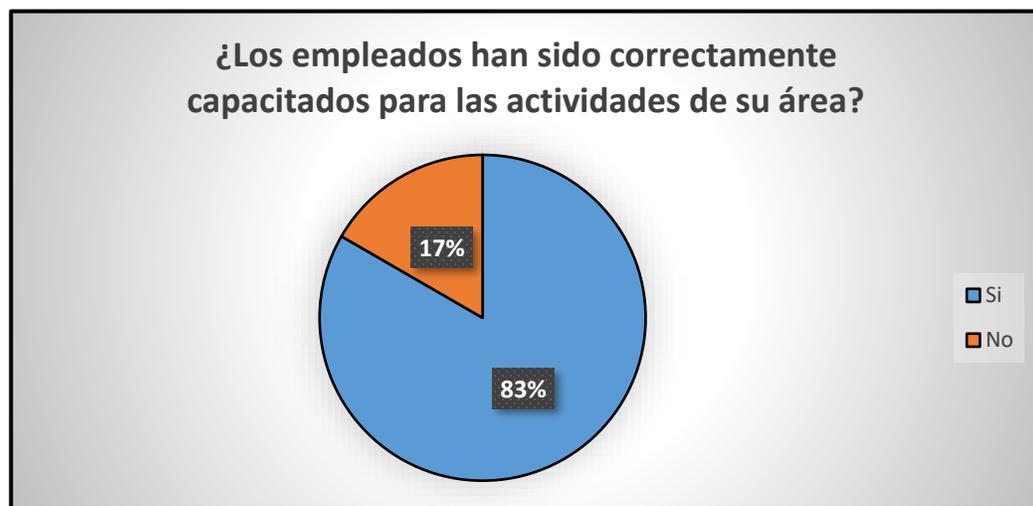
Análisis: A partir de los resultados obtenidos se puede identificar que el 66.67% conoce mucho de logística, algo que esencial para las empresas dedicadas a este rubro, incluso el 33.33% de las personas encuestadas conocen por lo menos un poco del término logística, lo que muestra que son empleados bien informados.

Pregunta 3

¿Los empleados han sido correctamente capacitados para las actividades de su área?

Objetivo: Saber en cuantas empresas capacitar a los empleados en sería un margen de mejora viable.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| Si | 5 | 83.33% |
| No | 1 | 16.67% |
| Total | 6 | 100 % |

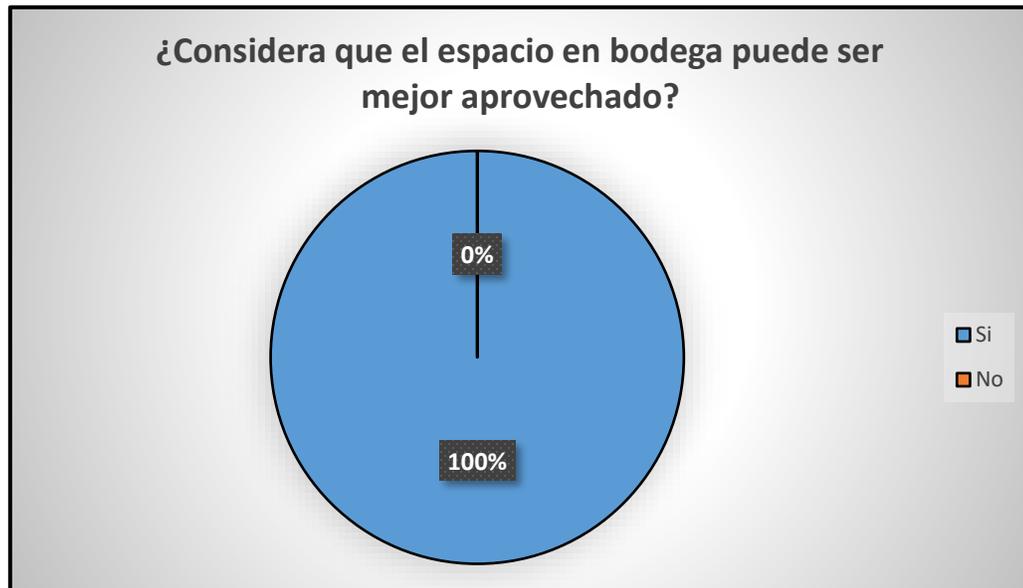


Análisis: Las empresas que respondieron con un no y que es el 17% fueron las empresas son de las empresas emprendedoras de envíos lo cual ellos no capacitan el personal solamente trabajan en mejora continua de las operaciones con los sucesos que se van presentan, lo que indica que parte de la razón que los costes sean económicos en cada área operativa, y el 83 % respondió que por lo tanto las capacitaciones van acorde al manejo de paquetería cuando es descargada de la unidad de transporte y cuando se levanta la carga para ser distribuida en cada ruta, cuidando su bienestar en salud y ocupación laboral.

Pregunta 4

¿Considera que el espacio en bodega puede ser mejor aprovechado?

Objetivo: Saber si es necesario capacitar a los empleados en el correcto cubicaje.

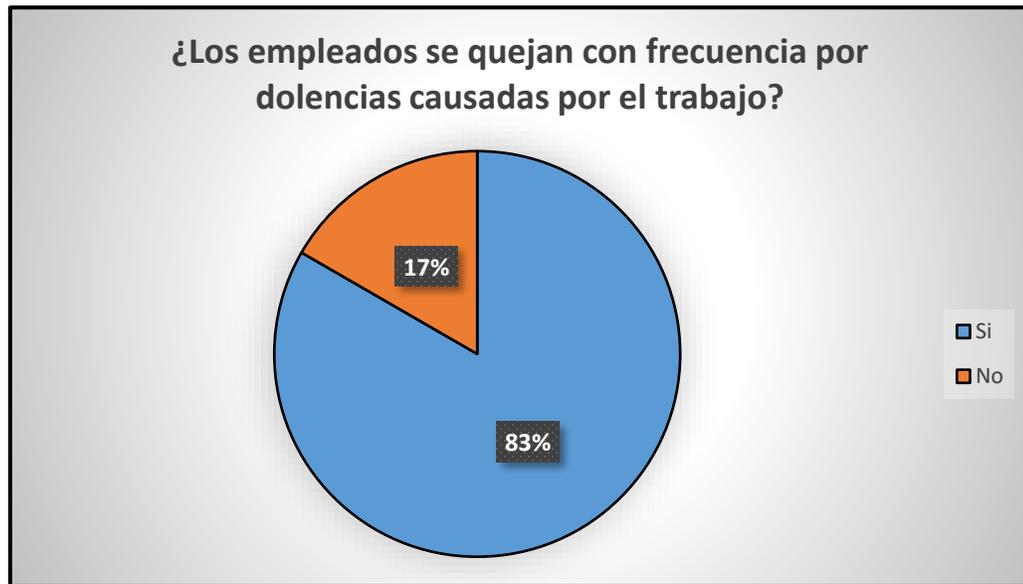


Análisis: Es recomendable el capacitar a los empleados en la forma correcta de aprovechar el espacio del almacén y los paquetes para optimizar más el espacio en bodega, para si tener mayor orden para acomodar más paquetes o tener un mayor margen en caso de que en un día se acumulen demasiados.

Pregunta 5

¿Los empleados se quejan con frecuencia por dolencias causadas por el trabajo?

Objetivo: Identificar si hay una necesidad de mejores proceso, protocolos y equipos para la seguridad de los trabajadores.



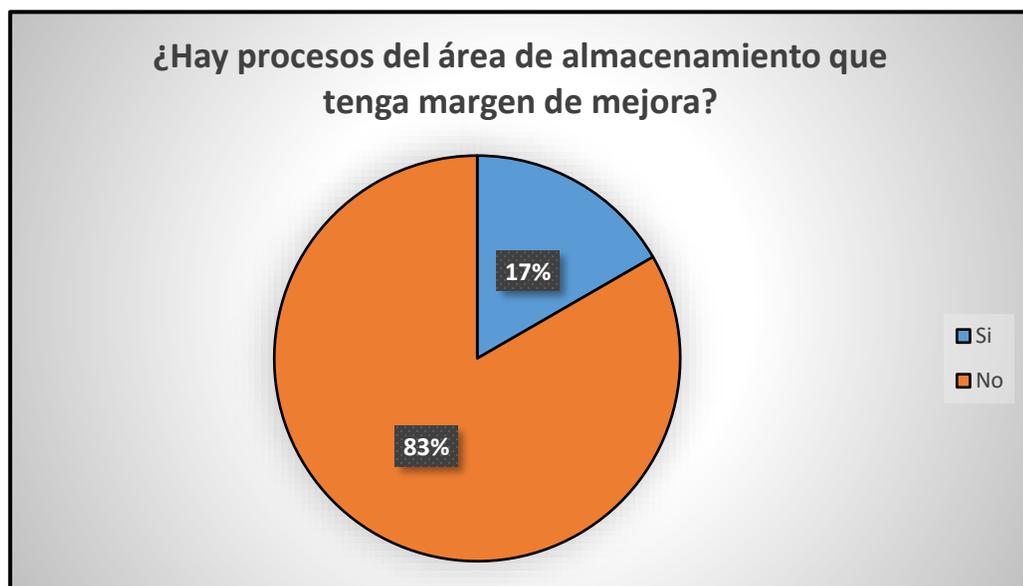
Análisis: Dado que el 83.33% respondieron de forma afirmativa, la recomendación sería que se debe de capacitar a los empleados en cómo trabajar en sus actividades, pero de forma segura y proveerles de fajas y demás indumentaria.

Pregunta 6

¿Hay procesos del área de almacenamiento que tenga margen de mejora?

Objetivo: Conocer si las empresas encontraron oportunidades de mejora por en el área almacén y cuáles serían.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| Si | 1 | 16.67% |
| No | 5 | 83.33% |
| Total | 6 | 100% |

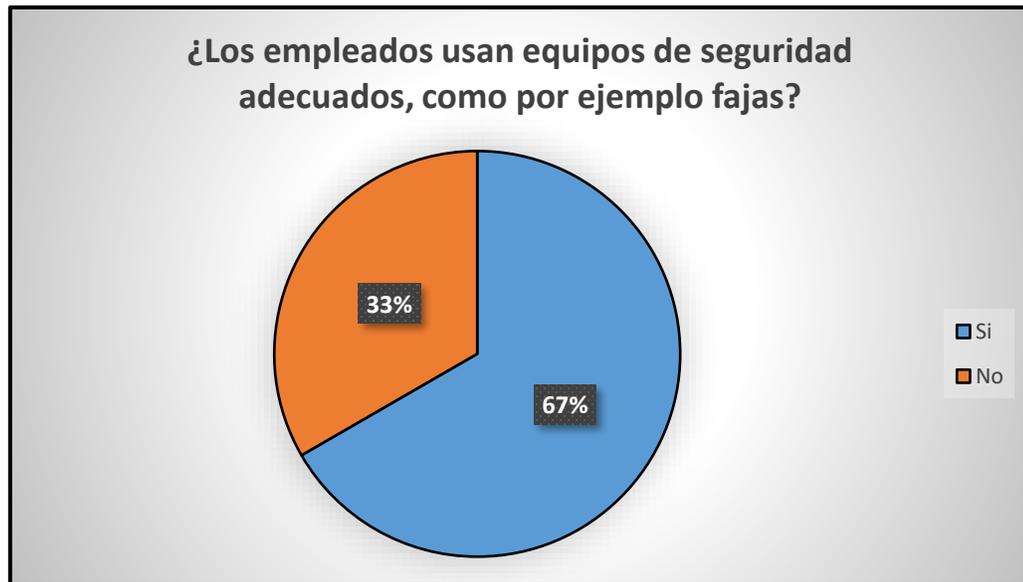


Análisis: La mayoría de los encuestados niegan que haya margen de mejora en los procesos del área de almacén, lo que indica que es un área en constante mejora y que se encuentra actualmente en un muy alto nivel de afectividad.

Pregunta 7

¿Los empleados usan equipos de seguridad adecuados, como por ejemplo fajas?

Objetivo: Identificar si esta es la razón de la dolencia de los empleados.

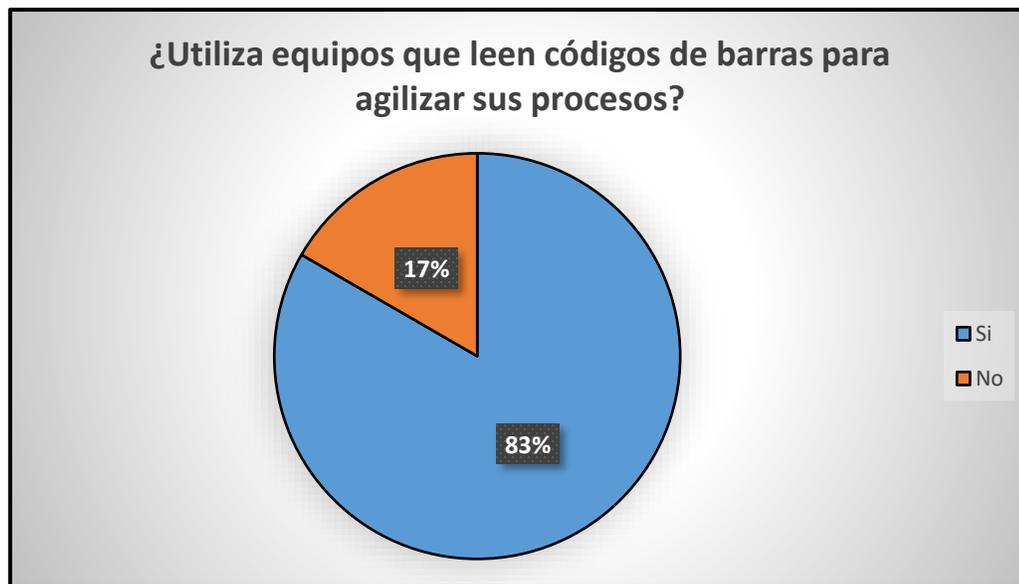


Análisis: Omitir el uso de fajas no causa un daño inmediato, pero a largo plazo hace decaer la eficiencia del empleado, así como su calidad de vida, que el 33.33% no hagan uso de ellos no es aceptable.

Pregunta 8

¿Utiliza equipos que leen códigos de barras para agilizar sus procesos?

Objetivo: Saber si las empresas optimizan sus procesos automatizándolos con códigos de barras.



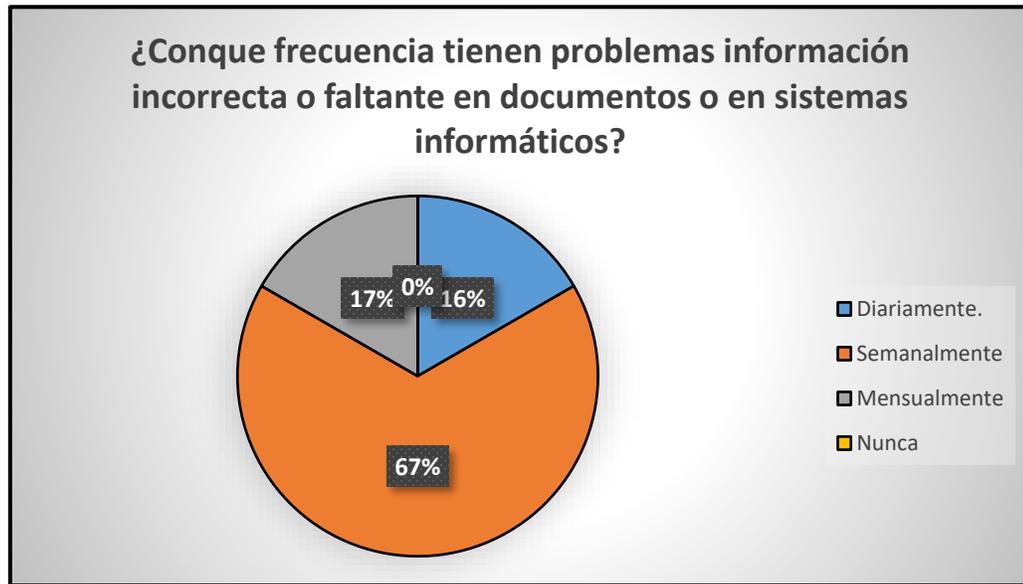
Análisis: El 17% de las empresas encuestadas no usan códigos de barras para agilizar sus procesos en el área de almacenamiento, lo que significa que es una oportunidad de mejora para reducir los tiempos que llevan los registros de los paquetes en dicha área.

Pregunta 9

¿Con que frecuencia tienen problemas información incorrecta o faltante en documentos o en sistemas informáticos?

Objetivo: Conocer la fiabilidad con la se transmite la información entre áreas de la misma empresa y sus sistemas informáticos.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------------|---------------------|----------------------|
| Diariamente. | 1 | 16.67% |
| Semanalmente | 4 | 66.67% |
| Mensualmente | 1 | 16.67% |
| Nunca | 0 | 0% |
| Total | 6 | 100 % |



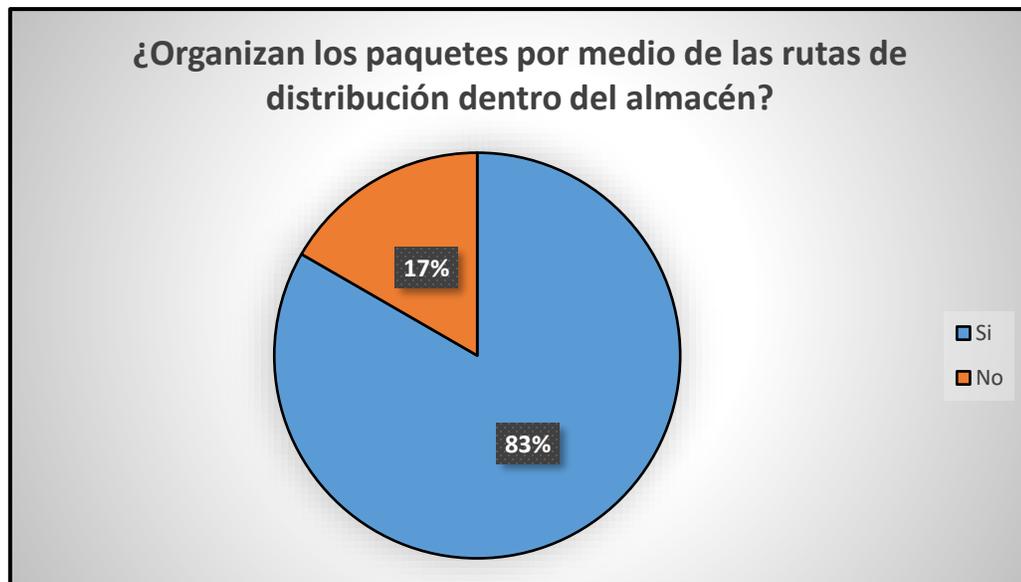
Análisis: A partir de los resultados obtenidos se puede identificar que el 66.67% se le presentan estos casos semanalmente y a un 16.67% le sucede a diario, según lo observado en el caso de estudio estos podrían deberse a empleados que no han sido debidamente capacitados o que sus manuales no estén actualizados.

Pregunta 10

¿Organizan los paquetes por medio de las rutas de distribución dentro del almacén?

Objetivo: Conocer como organizan los almacenes las empresas encuestadas.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| Si | 5 | 83.33% |
| No | 1 | 16.67% |
| Total | 6 | 100% |

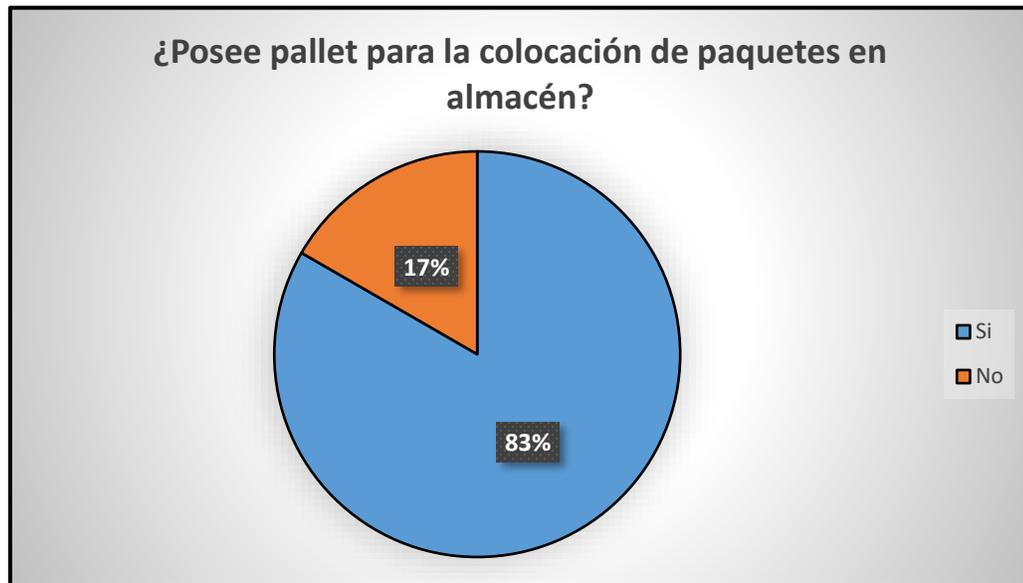


Análisis: A partir de los resultados obtenidos se puede identificar que el 83% organizan rutas dentro del almacén para acelerar proceso y optimizar mejor el espacio, mientras que una empresa todavía no incorpora esta metodología.

Pregunta 11

¿Posee pallet para la colocación de paquetes en almacén?

Objetivo: Conocer los equipos que emplean las empresas para el desarrollo de sus actividades.

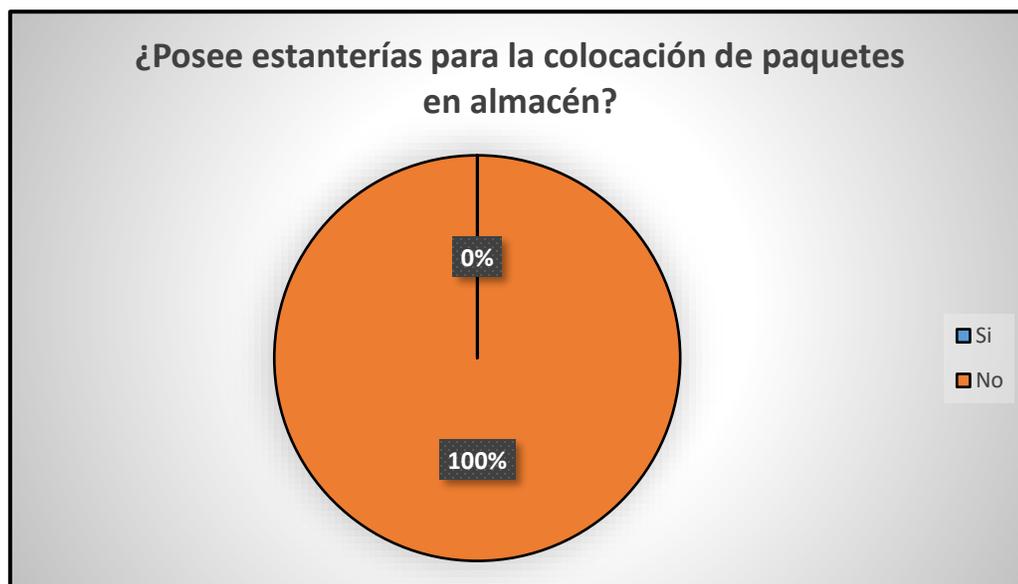


Análisis: A partir de los resultados obtenidos se puede identificar que la mayoría emplean pallet para el desarrollo de sus actividades, que daría una empresa que no las usa, se recomienda el empleo de pallets y los equipos para su manejo para mover mayores volúmenes de paquetes empleando menos esfuerzo, además de facilitar la carga y descarga.

Pregunta 12

¿Posee estanterías para la colocación de paquetes en almacén?

Objetivo: Conocer cómo se acomodan los paquetes dentro del almacén.

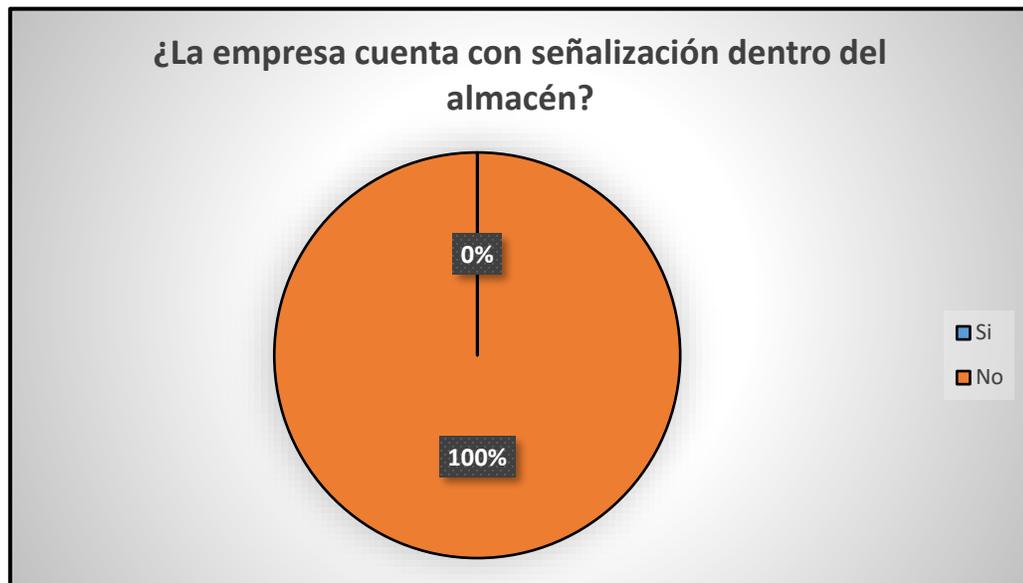


Análisis: La totalidad de los encuestados respondieron que no, no es necesariamente malo, deben de tener otros métodos para almacenar los paquetes que sean más adecuados a las necesidades de sus empresas

Pregunta 13

¿La empresa cuenta con señalización dentro del almacén?

Objetivo: Conocer los equipos que emplean las empresas para el desarrollo de sus actividades.

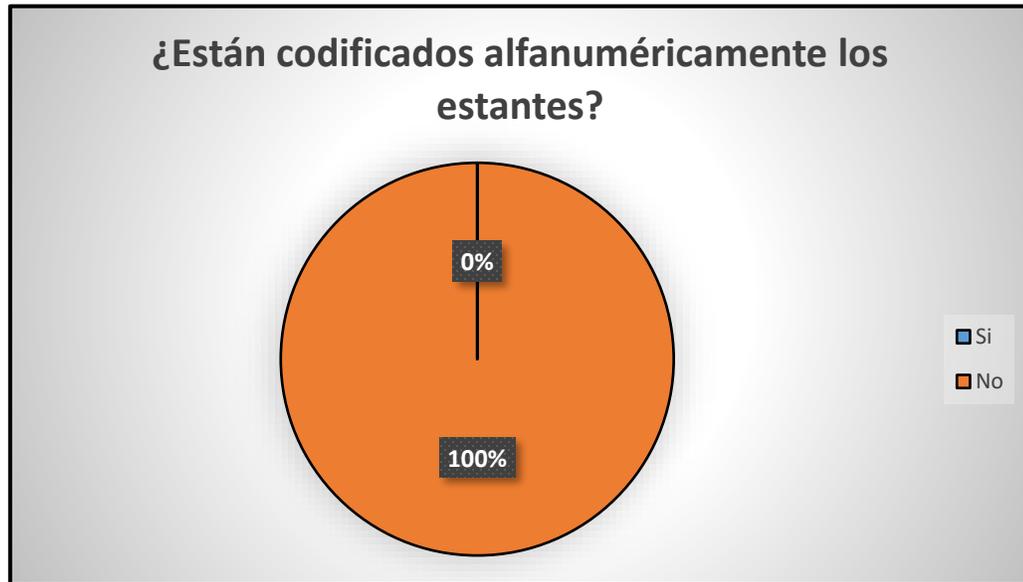


Análisis: La totalidad respondieron de forma negativa, esto indicaría que el espacio en bodega no es lo suficientemente grande como para que señalizarlo sea una necesidad.

Pregunta 14

¿Están codificados alfanuméricamente los estantes?

Objetivo: determinar si estas codificados con numeración los estantes para un mejor orden.

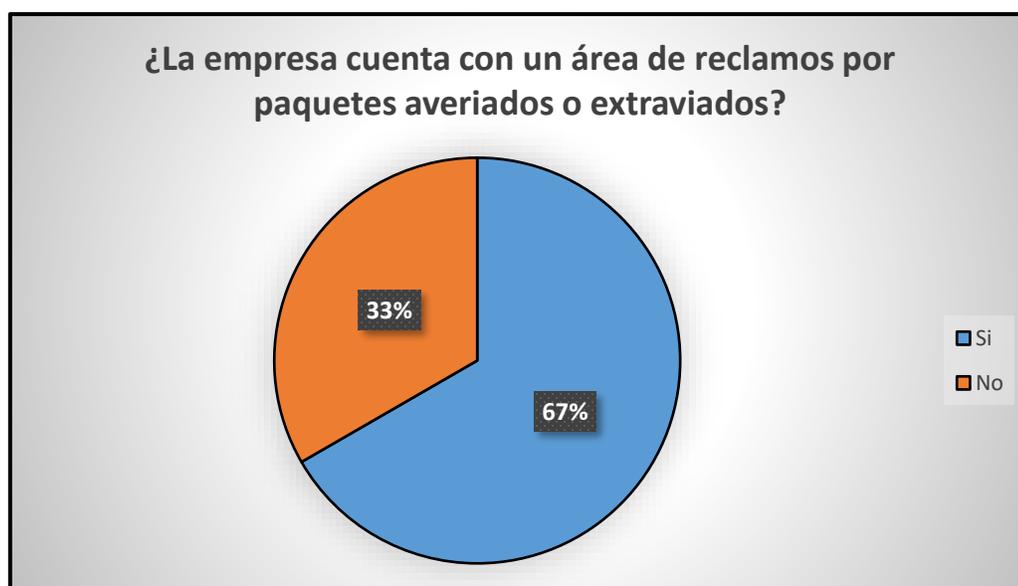


Análisis: La totalidad de los encuestados respondieron que no, esto se debe a que no utilizan estantes en los almacenes, por ende, estos no pueden estar organizados alfanuméricamente.

Pregunta 15

¿La empresa cuenta con un área de reclamos por paquetes averiados o extraviados?

Objetivo: Conocer si cuentan con lugares de atención para clientes que sufrieron daños en sus paquetes o que se extraviaron.



Análisis: Según se aprecia en los resultados, todas personas encuestadas indican que el 66.67% de los encuestados si cuentan con dicha área, esto facilita la resolución de problemas relacionados con paquetes averiados o extraviados a las empresas y a los clientes.

Pregunta 16

¿La empresa cuenta con seguridad industrial dentro del almacén?

Objetivo: Identificar posibles riesgos a la salud de los empleados.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| Si | 0 | 0% |
| No | 6 | 100% |
| Total | 6 | 100% |

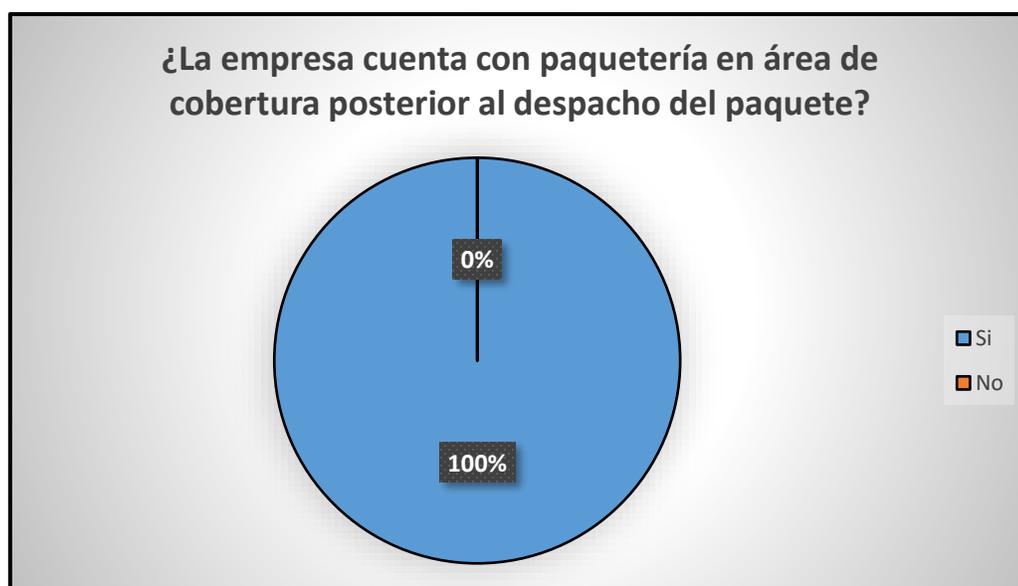


Análisis: El 100% de las empresas no cuentan con seguridad industrial en el área de almacén, lo cual es riesgo para la salud de los trabajadores puesto que estas áreas indican como minimizar lesiones al efectuar sus labores además de proveer de equipos de seguridad como fajas para reducir lesiones de espalda.

Pregunta 17

¿La empresa cuenta con paquetería en área de cobertura posterior al despacho del paquete?

Objetivo: Conocer si la empresa da cobertura después del despacho del paquete

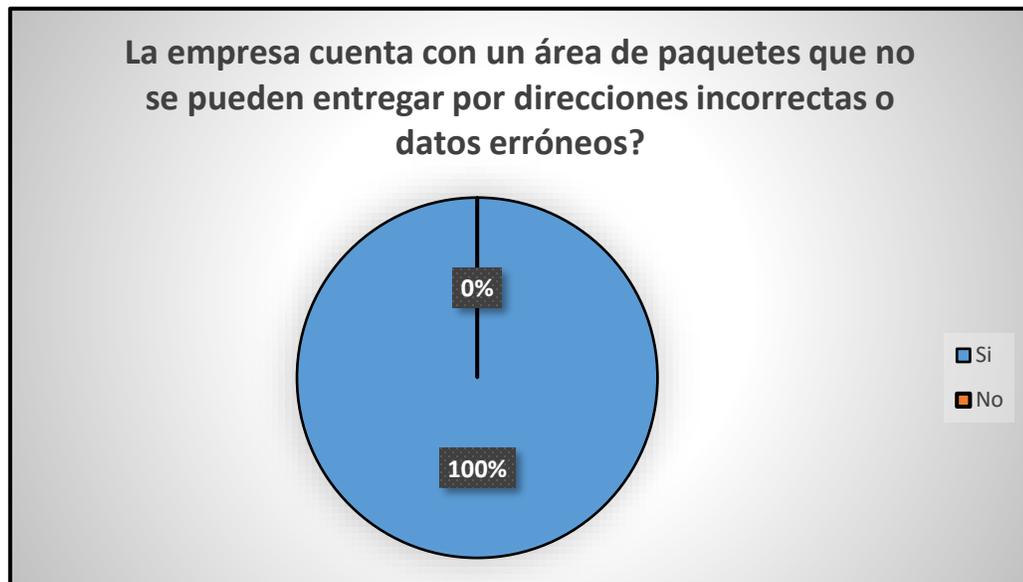


Análisis: A partir de los resultados obtenidos se puede identificar que el 100% cuenta con paquetería en área de cobertura posterior al despacho del paquete, no hay margen de mejora en este apartado.

Pregunta 18

¿La empresa cuenta con un área de paquetes que no se pueden entregar por direcciones incorrectas o datos erróneos?

Objetivo: determinar si existen un área de comprobación de direcciones al momento de realizar distribución despacho y entrega.



Análisis: A partir de los resultados obtenidos se puede identificar que el 100% de las empresas cuentan con dicha área, esto se podría deber a que paquetes que no se pueden entregar por direcciones incorrectas o datos erróneos son cosas que suceden con frecuencia, por ello la necesidad de emplear dichas áreas en las empresas.

5.2.3.1 ANÁLISIS DE ENCUESTA ÁREA DE ALMACENAMIENTO

Los problemas más remarcables del área de almacenamiento por su frecuencia o consecuencias son la falta de implementación de seguridad industrial o un área dedicada a ella, los casos de información incorrecta o faltante en documentos o en sistemas informáticos, y falta de aprovechamiento de espacio en bodega.

Seguridad industrial.

Un 83.33% de los encuestados respondió afirmativamente a la pregunta de ¿Los empleados se quejan con frecuencia por dolencias causadas por el trabajo?, una clara consecuencia del no poner en práctica la seguridad industrial y tener un área que se dedique a ella con la que podría ayudar a los empleados de la área de almacenamiento además de las áreas de recepción y despacho, la seguridad industrial se encarga de que no sucedan incidentes que afecten negativamente las instalaciones, el equipo y el personal, un ejemplo de cómo esta podría ayudar está en que aquellas personas que sufren de dolencias causadas por el trabajo, ya que estas dolencias no necesariamente aparecen por una excesiva carga de trabajo, estas dolencias podrían deberse a que estos trabajadores a la hora de levantar o bajar cargas pesadas lo hacen de tal manera que las articulaciones y espalda sufren de un estrés mayor que el que sufrirían si estas actividades se hicieran de la manera correcta y con el equipo necesario.

Información incorrecta o faltante

Un 66.67% tienen de estos problemas semanalmente y un 16.67% los tiene a diario, el que se dé uno de estos casos podría potencialmente evitar que el envío llegue a su destino o mínimo entorpecer las operaciones. Estos pueden darse por causas diversas como problemas con el software, con el hardware, se podrían extraviar documentos, entre otros, pero a raíz de lo observado en la empresa que es caso de estudio del presente proyecto se determinó de que en su mayoría se deben a hábitos que no van acorde al correcto procedimiento del ingreso a la información, podría deberse a que desean hacer las cosas más rápido o por dejadez, y en otro caso más particular, podría deberse manuales desactualizados.

Espacio de bodega desaprovechado

Este problema puede tener varios orígenes, podría ser que el volumen de envíos no sea lo suficientemente alto como para que se necesita siquiera un 70% del espacio para almacenarlos, podría ser que los empleados no están capacitados en lo que es el cubicaje y como cubicar los envíos para optimizar el espacio, también podría deberse a que las empresas no aprovechan el espacio vertical de los almacenes, porque todos los encuestados respondieron que no utilizaban estanterías en sus almacenes.

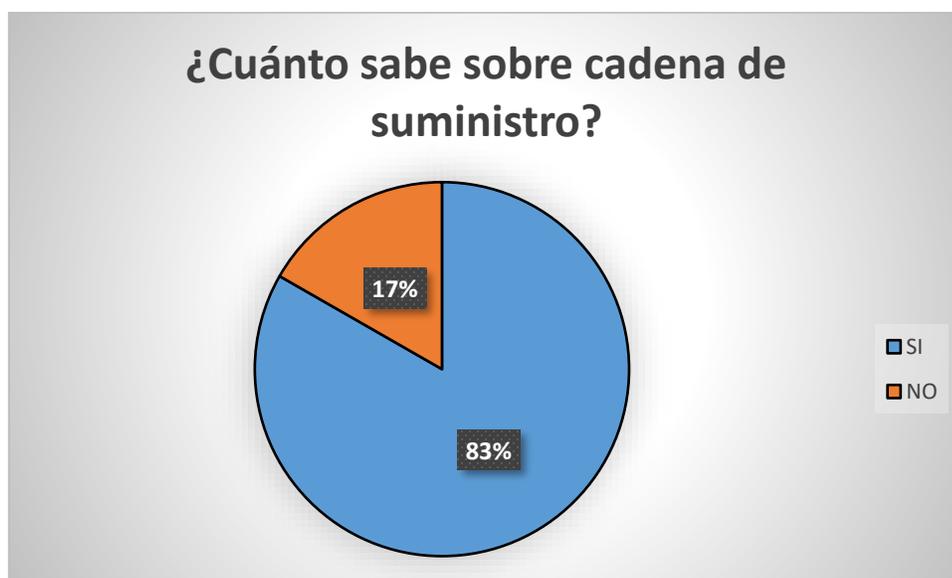
5.2.3 TABULACIÓN ENCUESTA ÁREA DE DISTRIBUCIÓN

Pregunta 1

¿Cuánto sabe sobre cadena de suministro?

Objetivo: determinar el conocimiento sobre los eslabones de la cadena de suministro de las empresas de paquetería, y si conocen los procedimientos y la forma de aplicar la terminología hasta llegar al cliente final.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| Si | 4 | 83,20% |
| No | 2 | 16,70% |
| Total | 6 | 100% |



Análisis: se determinó según el instrumento de cuestionario y de las entrevistas realizadas con los supervisores y dueños de empresas, que el 83.30% si conocen el termino e indica que saben la terminología de cadena de suministro y sus procesos y el 16.70% que es el porcentaje de las microempresas y emprendedores no conocen la terminología de cadena de suministro más sin embargo trabajan en mejora continua en sus procesos.

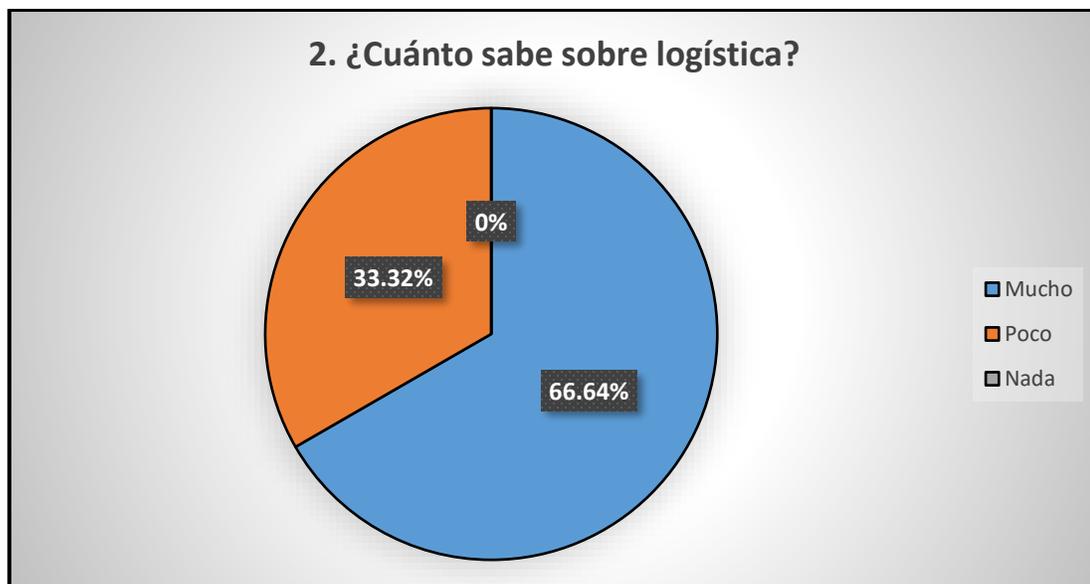
Pregunta 2.

¿Cuánto sabe sobre logística?

Objetivo:

determinar el conocimiento sobre el conocimiento de que es las logísticas en las empresas de paquetería, y si conocen los procedimientos y la forma de aplicar la terminología hasta llegar al cliente final.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| Si | 4 | 66,64% |
| Poco | 2 | 33,36% |
| Nada | 0 | 0,00% |
| Total | 6 | 100 % |



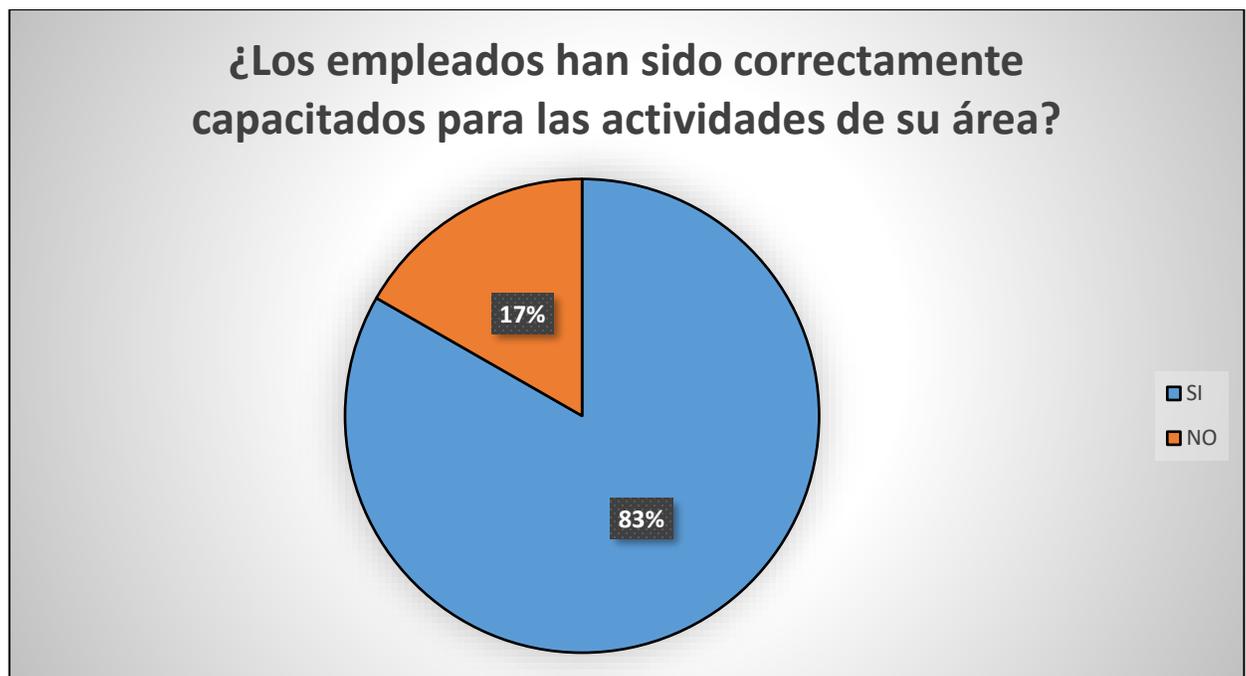
Análisis: se determinó según el instrumento de cuestionario y de las entrevistas realizadas con los supervisores y dueños de empresas, que el 67 % si conocen el termino e indica que saben la terminología de logística y sus procesos y el 33% que es el porcentaje de las micro empresas y emprendedores no conocen la terminología de logística, esto indica que los procesos de el porcentaje menor trabajan según las incidencias y problemas que se presentan en el día a día, más sin embargo desconocen con solidos el termino logística.

Pregunta 3.

3. ¿Los empleados han sido correctamente capacitados para las actividades de su área?

Objetivo: Determinar el nivel de capacitación de los empleados en las organizaciones según estudio.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| SI | 4 | 66,64% |
| NO | 2 | 33,36% |
| Total | 6 | 100% |



Análisis: Según los datos pasados, el 83% determina que las empresas con la solides establecida, si invierten en capacitar el personal, luego se obtiene el 17% que son las microempresas de envíos que ellos se desarrollan en la capacitación según se presente una incidencia con el cliente y se necesite mejorar para obtener un mejor servicio.

Pregunta 4

4. ¿Los empleados se quejan con frecuencia por dolencias causadas por el trabajo?

Objetivo: conocer la seguridad industrial de las empresas según objeto de estudio.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| SI | 2 | 16,70% |
| NO | 4 | 83,30% |
| Total | 6 | 100% |



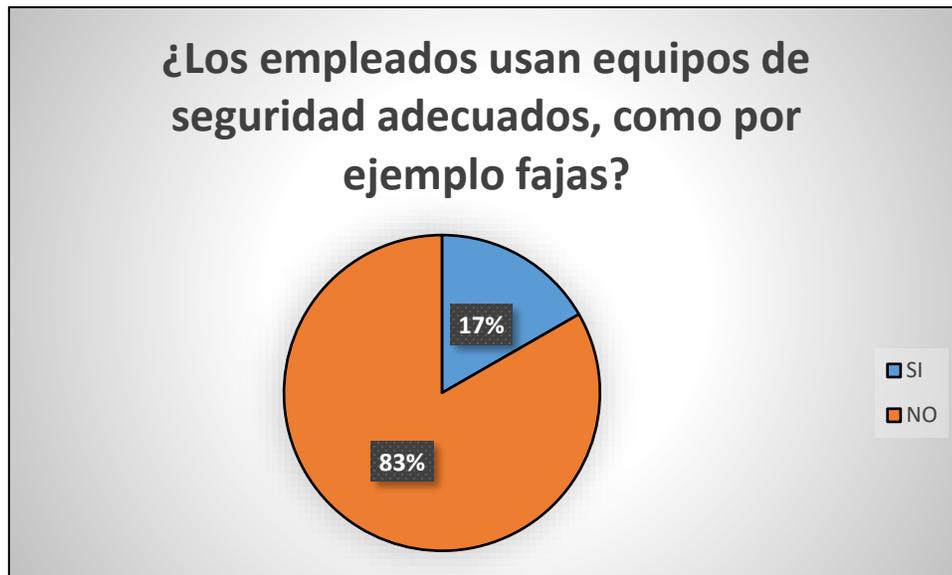
Análisis: Se determinó que las empresas no les interesa la seguridad industrial, y desconocen el proceso del riesgo que se tiene al no contar con seguridad ocupacional en las operaciones de almacenamiento de la paquetería y el cuidado del personal, lo que indica un alto índice de quejas por dolencias en el trabajo.

Pregunta 5

5. ¿Los empleados usan equipos de seguridad adecuados, como por ejemplo fajas?

Objetivo: Analizar los aspectos de seguridad ocupacional en las empresas objeto de estudio, si se implementan buenas prácticas o no se implementan.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| SI | 2 | 16,70% |
| NO | 4 | 83,30% |
| Total | 6 | 100% |



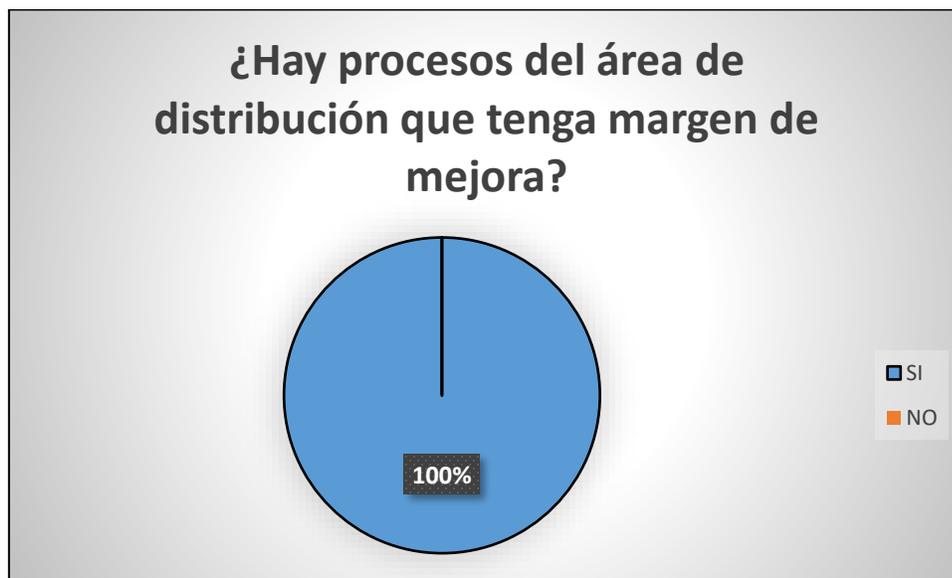
Análisis: Los procesos de seguridad industrial no se cumplen en las empresas, ya que esto indica el riesgo en los trabajadores al momento de realizar la distribución y levantamiento de paquetería para ser colocada en la ruta correcta de entrega y en las operaciones necesarias de carga y descarga y despacho en el almacén.

Pregunta 6

6 ¿Hay procesos del área de distribución que tenga margen de mejora??

Objetivo: Determinar si existen proceso de mejora al momento de realizar la distribución de paquetería, buscando optimizar el almacén y buen despacho de rutas

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| Si | 6 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 6 | 100% |



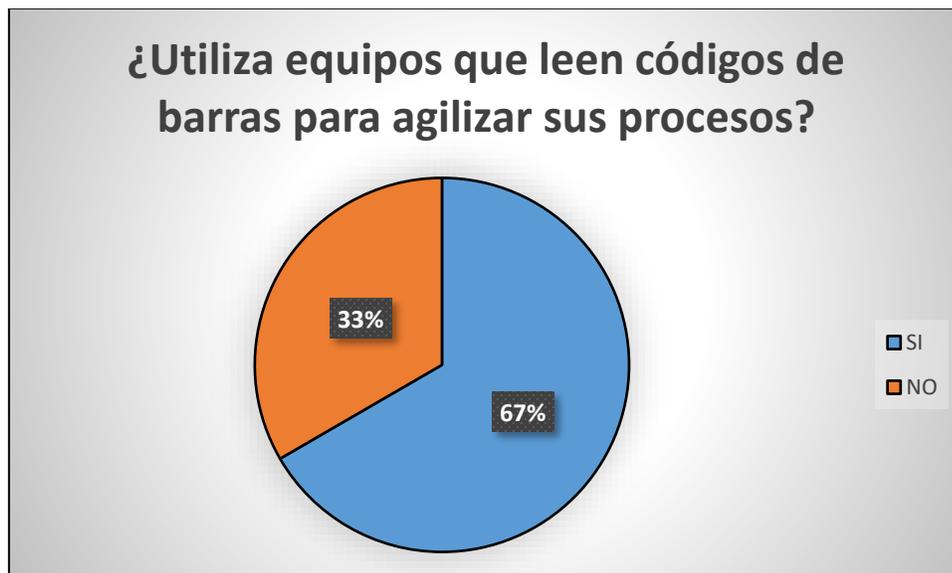
Análisis: Los procesos de mejora según las estadísticas son procesos en el área de distribución de paquetería, y manipulación de carga, para evitar daños de paquetería, al momento de ingreso al centro de operaciones los paquetes recolectados.

Pregunta 7

7. ¿Utiliza equipos que leen códigos de barras para agilizar sus procesos?

Objetivo: Determinar el uso de dispositivos de lector de códigos de barras, y transformación digital de la empresa.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| Si | 4 | 66,64% |
| No | 2 | 33,36% |
| Total | 6 | 100% |



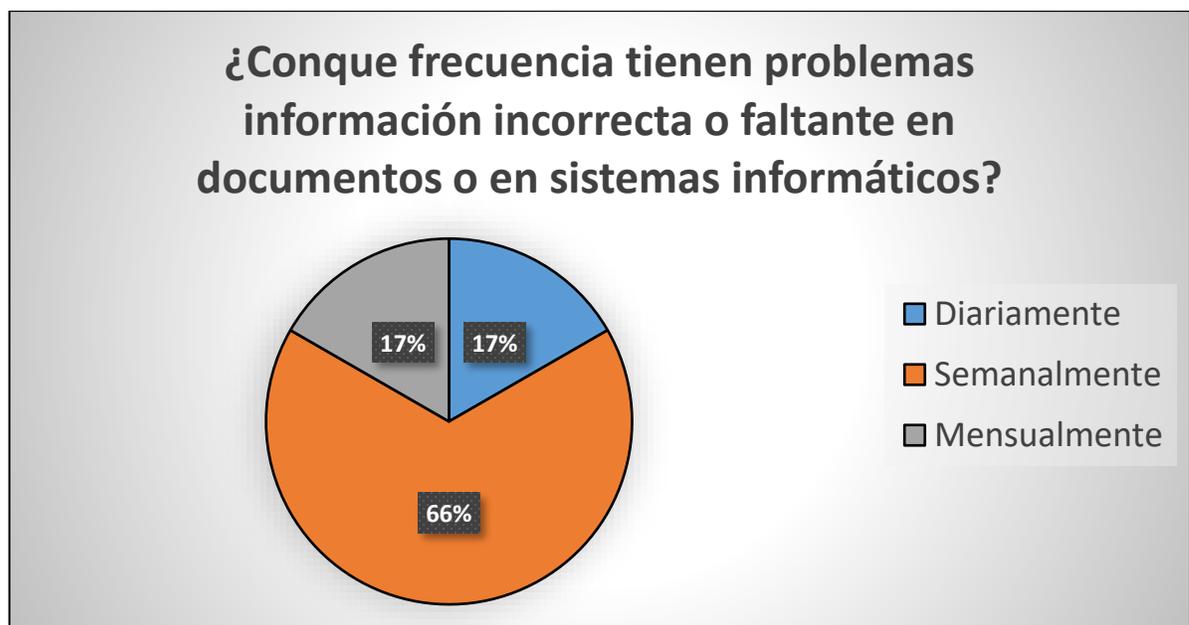
Análisis: Según las estadísticas, si existen dispositivos de lectores de código, y codificación de barra del 67% de las empresas entrevistadas en el departamento de San Miguel, esto ayuda a la operación para escanear paquetería al momento de realizar inventario, y realizar el despacho de rutas.

Pregunta 8.

8. ¿Con que frecuencia tienen problemas información incorrecta o faltante en documentos o en sistemas informáticos?

Objetivo: Conocer las deficiencias en el área de análisis de información, o faltante de información al momento de ingresar al sistema de entregas de paquetería.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------------|---------------------|----------------------|
| Diariamente | 1 | 16,68% |
| Semanalmente | 4 | 66,64% |
| Mensualmente | 1 | 16,68% |
| Nunca | 0 | 0% |
| Total | 6 | 100% |



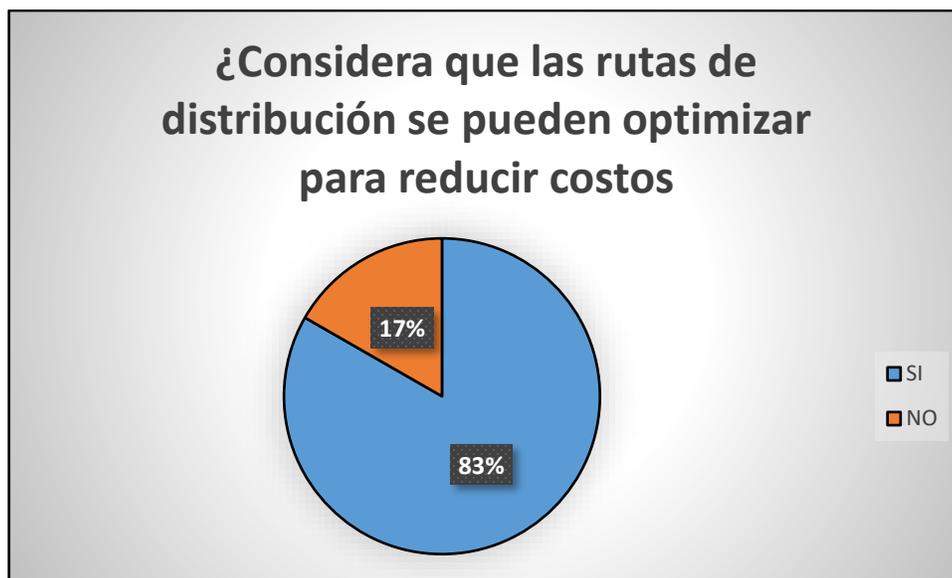
Análisis: Según las estadísticas al momento de realizar la distribución y despacho de rutas siempre se mantiene margen de error por problemas, de creación de ordenes por parte del cliente, y estos problemas se mantiene un porcentaje diario y luego semanalmente se incrementa por volúmenes de pronóstico de paquetería, y el ordenamiento de rutas al momento de la distribución y posteriormente el despacho.

Pregunta 9

9. ¿Considera que las rutas de distribución se pueden optimizar para reducir costos?

Objetivo: Determinar si existe la reducción de costos al momento de las rutas de distribución de paquetería.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| Si | 4 | 83.30% |
| No | 2 | 16.70 % |
| Total | 6 | 100% |



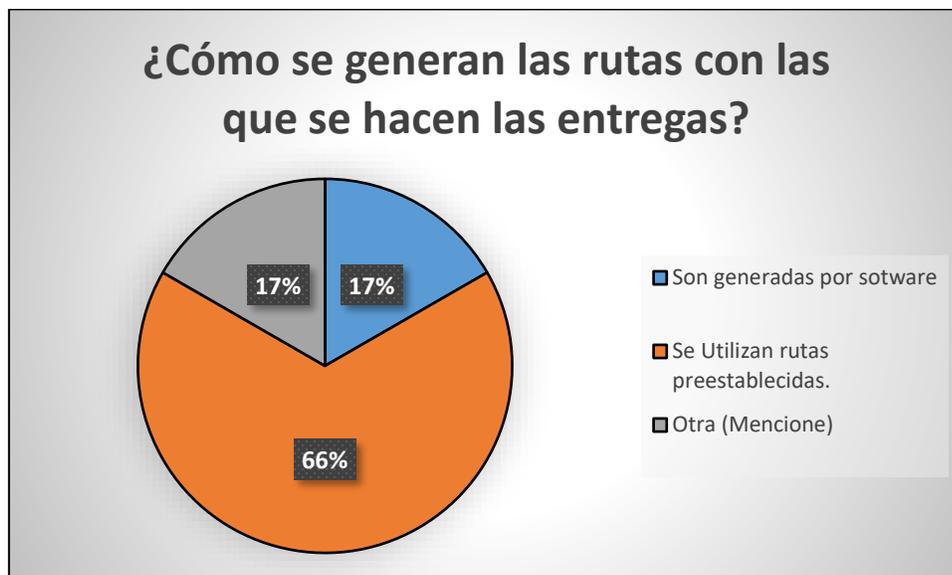
Análisis: Según el estudio y las respuestas estadísticamente del cuestionario de las empresas objeto de estudio, se determinó que, si existe posibilidades de un buen correcto uso de rutas disminuyendo costos dependiendo la demanda de paquetería, mientras las pequeñas empresas emprendedoras que representa el 16.70%, ellos determinan que a base lo que está en el almacén de forma distribuida tiene que ser despachado, obteniendo un nivel satisfactorio al cliente.

Pregunta 10

10. ¿Cómo se generan las rutas con las que se hacen las entregas?

Objetivo: Determinar si cuentan con políticas de asignación de rutas en las empresas objeto de estudio.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|------------------------------------|---------------------|----------------------|
| Son generadas por software | 1 | 16,68% |
| Se Utilizan rutas preestablecidas. | 4 | 66,64% |
| Otra (Mencione) | 1 | 16,68% |
| Total | 6 | 100% |



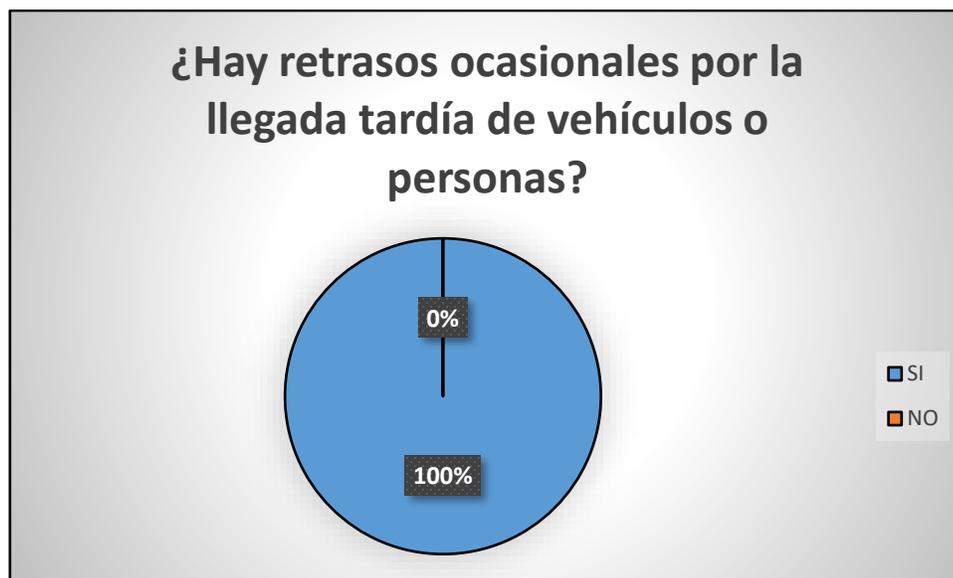
Análisis: Según las estadísticas, las empresas solidas que representan el 66% si cuentan con criterio de rutas preestablecida de los cuales, el sistema apoya para que sea una ruta más corta y tengo un mejor tiempo en entregar paquetería, de igual los otros porcentajes del 17 % nos indican que el mensajero repartidor pueda conocer la ruta o son generados por el sistema para una entrega especifica en un lugar.

Pregunta 11

11. ¿Hay retrasos ocasionales por la llegada tardía de vehículos o personas?

Objetivo: Conocer si existe retrasos en entrega ocasionales en las empresas objeto de estudio o sucesos que se puedan presentar en las operaciones de distribución y despacho de paquetería.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| SI | 6 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| Total | 6 | 100% |



Análisis: Según las estadísticas, las empresas si manifiestan que existe retrasos por entrega de paquetería, ya sea por manifestaciones de cierre de calles, daños mecánicos en la unidad de transporte en tránsito de entrega, o accidentes de tránsito que puede retrasar la entrega y no visitar una zona por falta de tiempo.

5.2.4.1 ANÁLISIS DE ENCUESTA ÁREA DE DISTRIBUCIÓN

Se ha determinado que el análisis del eslabón de área de distribución tiene deficiencias en el área de embalajes, y en el área de salud e higiene laboral al momento de ejercer las operaciones necesarias de distribuir y realizar levantamientos de carga al pallet de almacenamiento y ser trasladado a unidad de transporte y preparar el picking de despacho utilizando herramientas de escaneo de códigos de barra, para luego ser entregado el paquete.

Por lo tanto, se realizará recomendaciones en soluciones de mejoramiento en embalajes para evitar daños en paquetería e evitar tener los costos para la empresa de tener que ser pagado por paquetes dañado por un mal embalaje y una operación no correcta, adicional a eso también se realizara recomendaciones del cuidado del personal de operación, en lo salud e higiene, ocupacional recomendando herramientas necesarias al momento de ejercer sus labores para evitar accidentes labores y manuales de uso de él buen uso del sistema para obtener una mejor visibilidad de tracking del paquete, preparación de pedidos y evitar errores en sistema de la organización .

Adicional realizar soluciones del manejo de carga de paquetería al momento de ser cargado en la unidad de transporte y luego ser entregado al destino final, cumpliendo estándares de calidad al servicio al cliente.

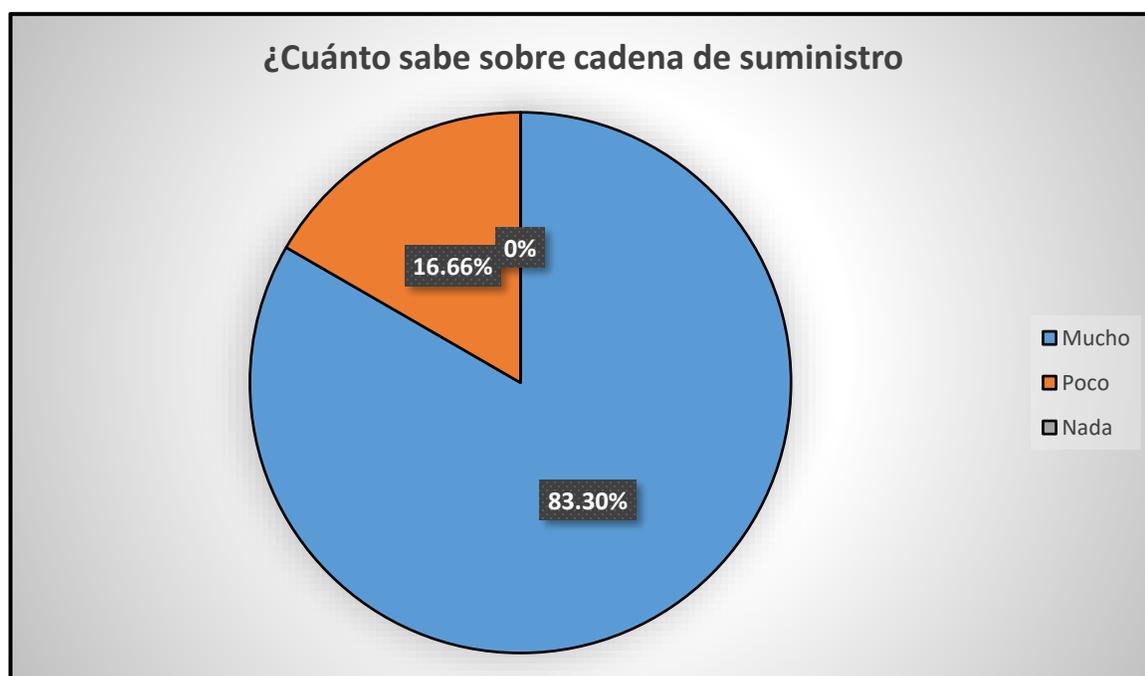
5.2.4 TABULACIÓN ENCUESTA ÁREA DE DESPACHO

Pregunta 1

¿Cuánto sabe sobre cadena de suministro?

Objetivo: Identificar el conocimiento en el área de despacho, en relación con la cadena de suministro

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| Mucho | 4 | 83.30% |
| Poco | 2 | 16,66% |
| Nada | 0 | 0% |
| Total | 6 | 100% |



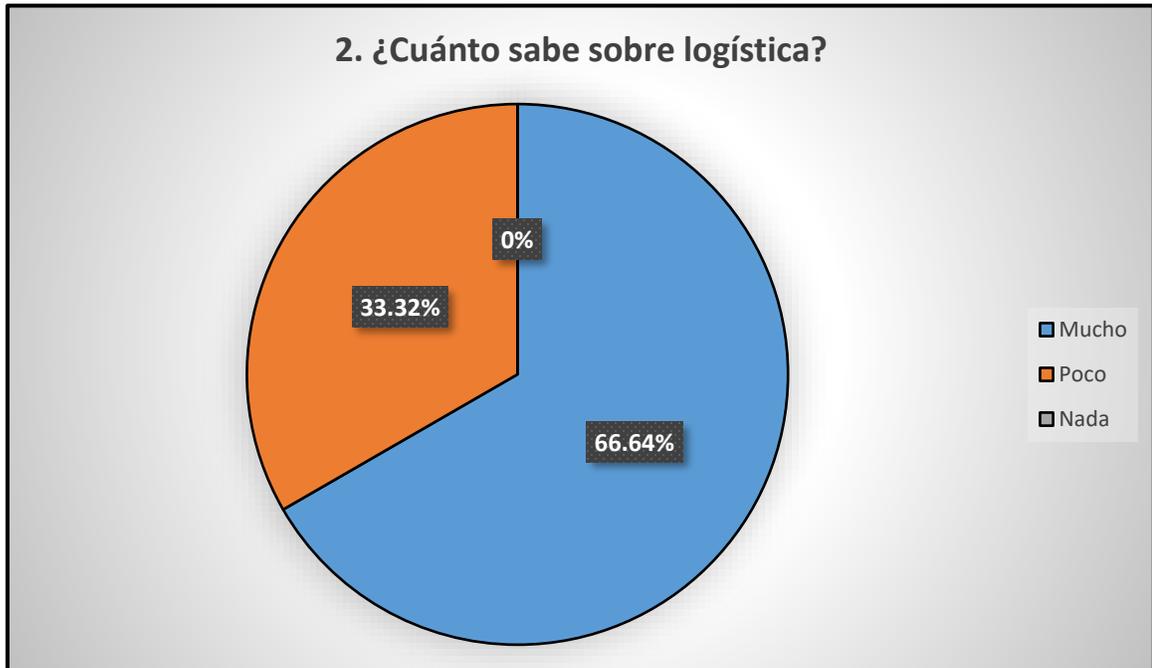
Análisis: Como resultado de la encuesta realizada a las 6 empresas es evidente que tienen un conocimiento amplio sobre la cadena de suministro esto considera un aspecto muy importante ya que conocen los eslabones que la conforman y el desarrollo en cada uno, aunque el 16.70% es representado por los pequeños emprendedores que aún no tienen claro a su totalidad la cadena de suministro.

Pregunta 2

¿Cuánto sabe sobre logística?

Objetivo: Identificar el nivel de conocimiento de los trabajadores sobre la logística y su importancia.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| Mucho | 4 | 66.64% |
| Poco | 2 | 33.32% |
| Total | 6 | 100% |



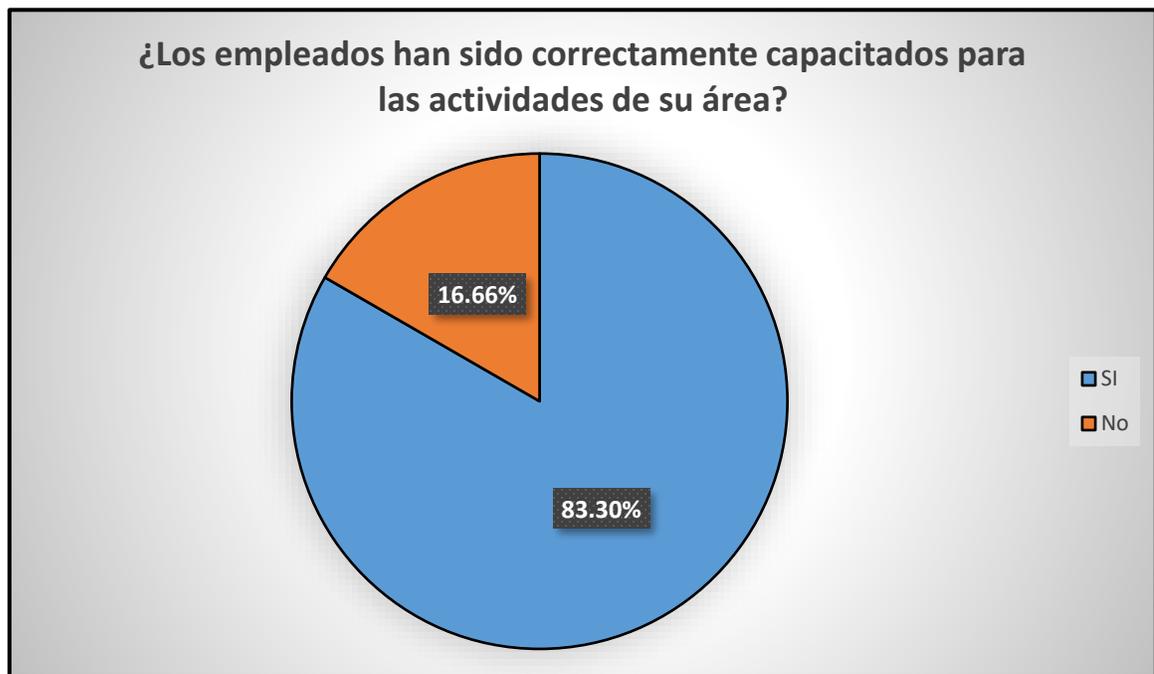
Análisis: Según los datos recolectados por las encuestas indican que, si se tienen una base sobre la logística, aunque esto puede variar de acuerdo con la magnitud del conocimiento de cada uno identificando la importancia de tener en claro el concepto y lo que incluye.

Pregunta 3

¿Los empleados han sido correctamente capacitados para las actividades de su área?

Objetivo: Reconocer el nivel de conocimiento del área donde se desarrolla el colaborador identificando oportunidades de mejora.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| Si | 5 | 83.33% |
| No | 1 | 16.66% |
| Total | 6 | 100% |



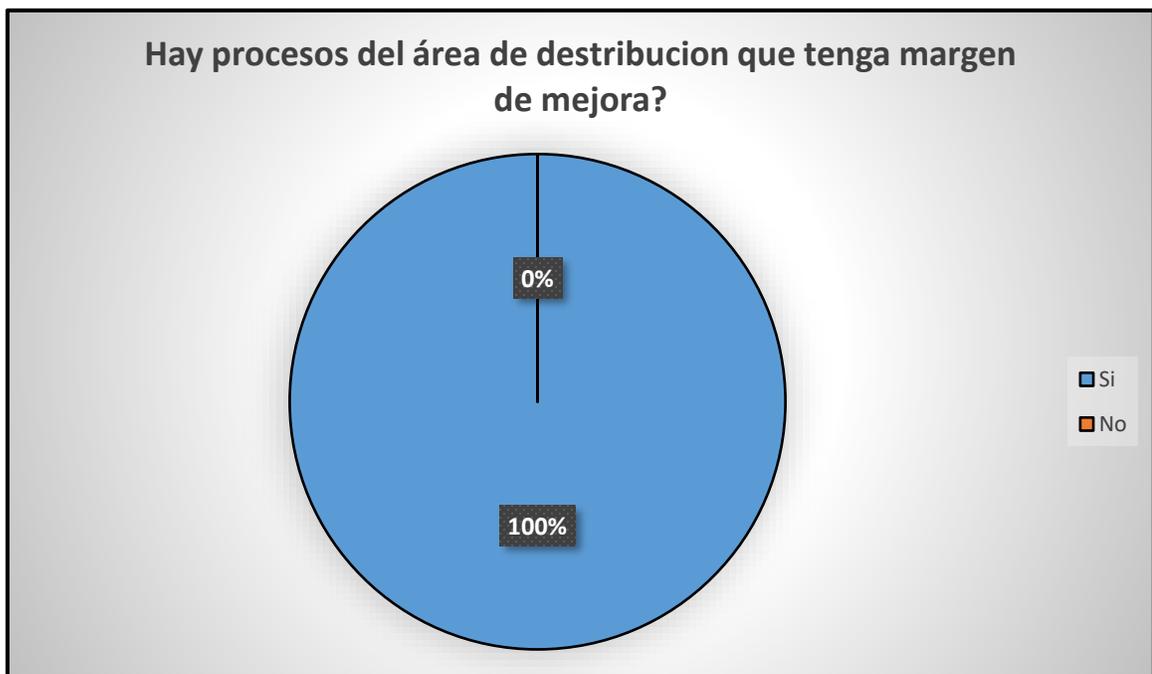
Análisis: Se identificó que en la mayoría de las empresas encuestadas si realizan una capacitación previa a desarrollarse en el área operativa donde se desarrollara el personal identificando sus funciones, procesos y obligaciones, sin embargo, tenemos un porcentaje minoritario que lo representan los pequeños emprendedores que justificaron que no realizan un proceso de aprendizaje previo.

Pregunta 4

¿Hay procesos del área de distribución que tenga margen de mejora?

Objetivo: Distinguir oportunidades del área de distribución a fin de garantizar un excelente servicio.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| Si | 6 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 6 | 100% |



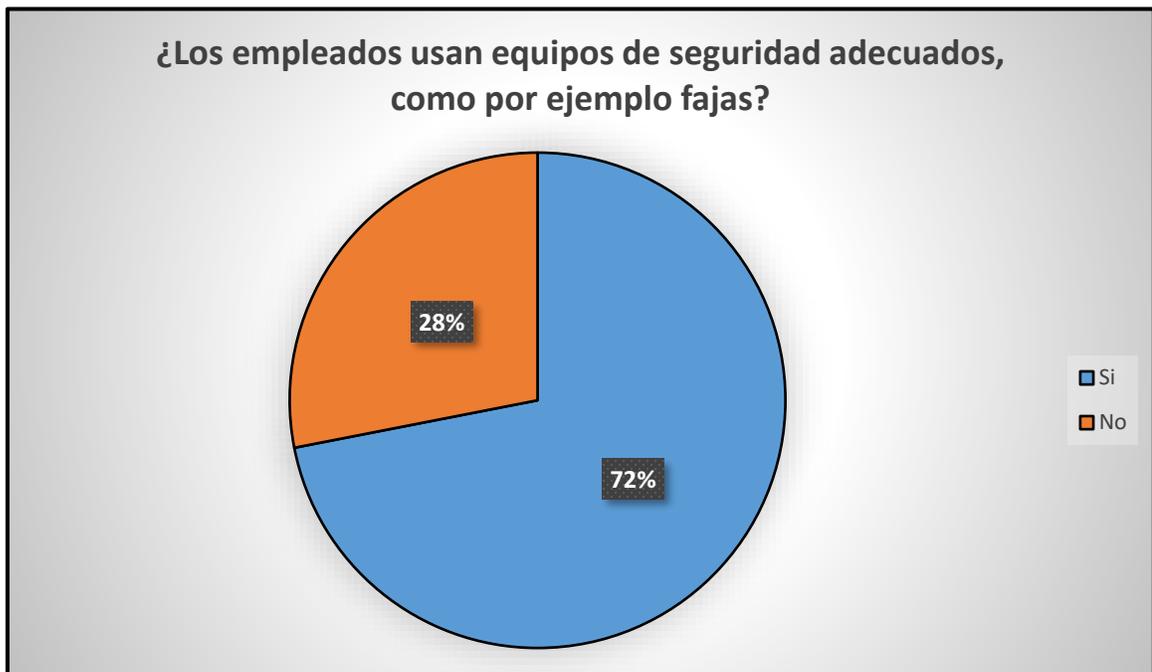
Análisis: En el proceso de carga y descarga de paquete se identifica deficiencia debido a que al momento de llenar la orden no se hace el cumplimiento correctamente de la misma esto provoca un atraso durante su despacho no cumpliendo los tiempos de entrega estipulado por lo tanto se crea una ineficiencia en el proceso.

Pregunta 5

¿Los empleados usan equipos de seguridad adecuados, como por ejemplo fajas?

Objetivo: Identificar el nivel de seguridad industrial que poseen las empresas a fin de darle cumplimiento a la ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| Si | 4 | 72% |
| No | 2 | 28% |
| Total | 6 | 100% |



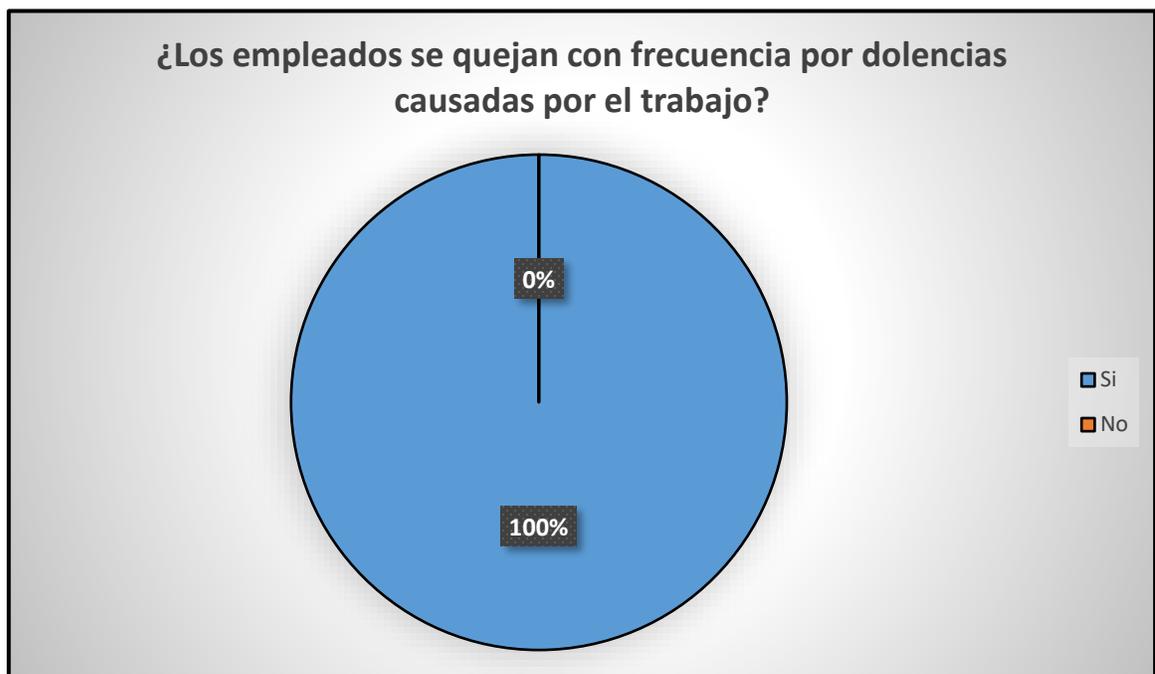
Análisis: La mayoría de las empresas cuentan con equipo de seguridad industrial pero no con las cantidades necesarias de acuerdo con el número de colaboradores que poseen esto debido al poco presupuesto que se tiene, además no se tiene un manual de seguridad ocupacional y riesgos de acuerdo con el área donde se desarrollan.

Pregunta 6

¿Los empleados se quejan con frecuencia por dolencias causadas por el trabajo?

Objetivo: Identificar si hay una necesidad de mejores proceso, protocolos y equipos para la seguridad de los trabajadores.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| Si | 6 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 6 | 100% |



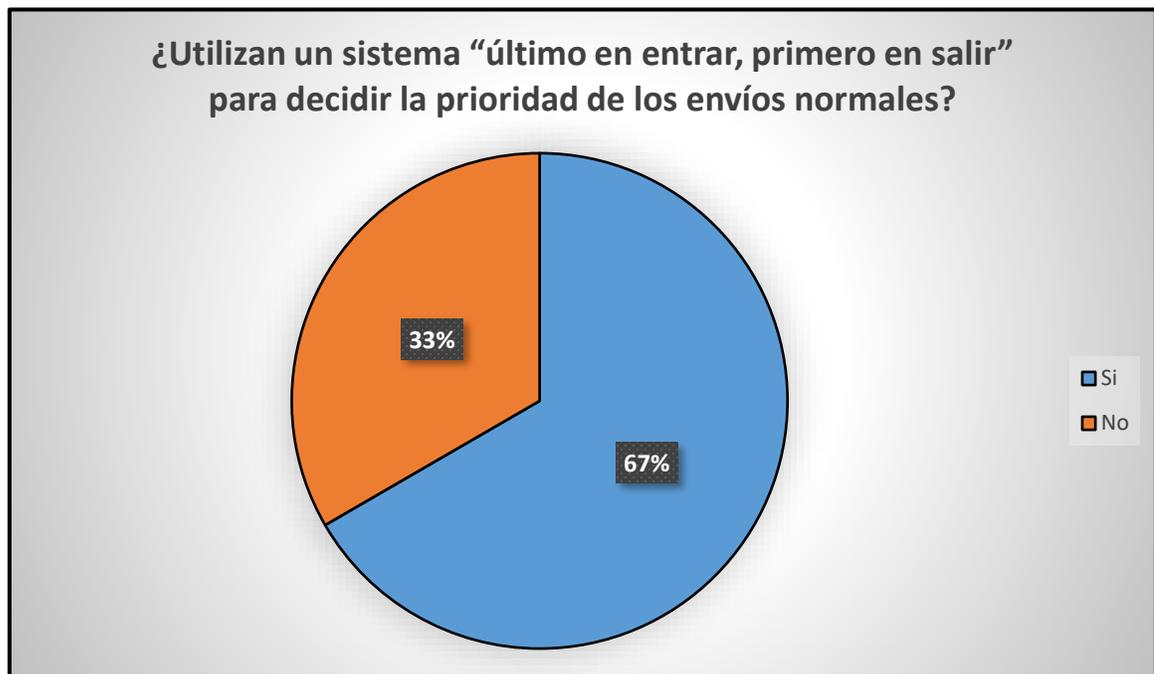
Análisis: A causa de no tener las herramientas necesarias para resguardar la salud y prevención de riesgos dentro de la jornada laboral los colaboradores se ven afectados y muestran su descontento por no tener los implementos que ayuden a desarrollar sus actividades de una forma más eficiente y garantizando su salud.

Pregunta 7

¿Utilizan un sistema “último en entrar, primero en salir” para decidir la prioridad de los envíos normales?

Objetivo: Distinguir el uso de flujo de inventario práctico dentro del área de despacho a fin de garantizar en un desarrollo de los paquetes de acuerdo con el orden de recepción.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| Si | 4 | 67% |
| No | 2 | 33% |
| Total | 6 | 100% |



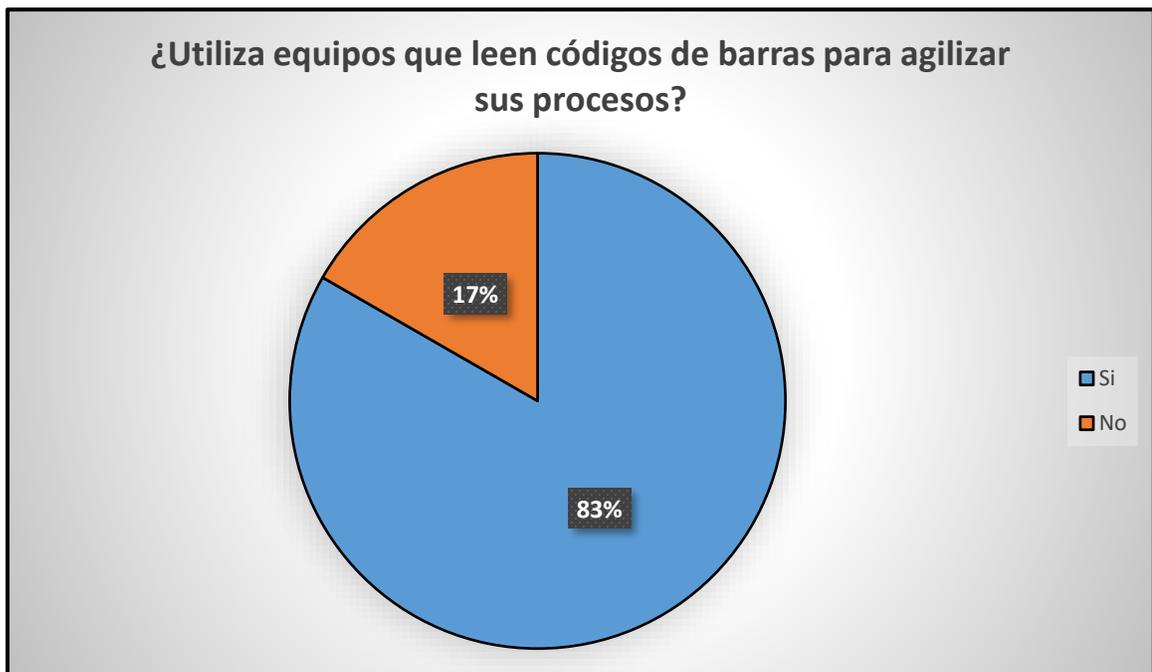
Análisis: Empresas cuentan con un sistema que ordena los paquetes de acuerdo con su recepción así sea su despacho garantizando un flujo constante de estos dentro de la operación y evitar confundirlos con aquellos tienen menor tiempo dando prioridad a los iniciales, pero en los emprendedores no se lleva un control exacto de los paquetes generando una confusión y retraso en su entrega.

Pregunta 8

¿Utiliza equipos que leen códigos de barras para agilizar sus procesos?

Objetivo: Implementan equipo lector de barras para minimizar los tiempos de búsqueda de paquetes.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| Si | 4 | 83% |
| No | 2 | 17% |
| Total | 6 | 100% |



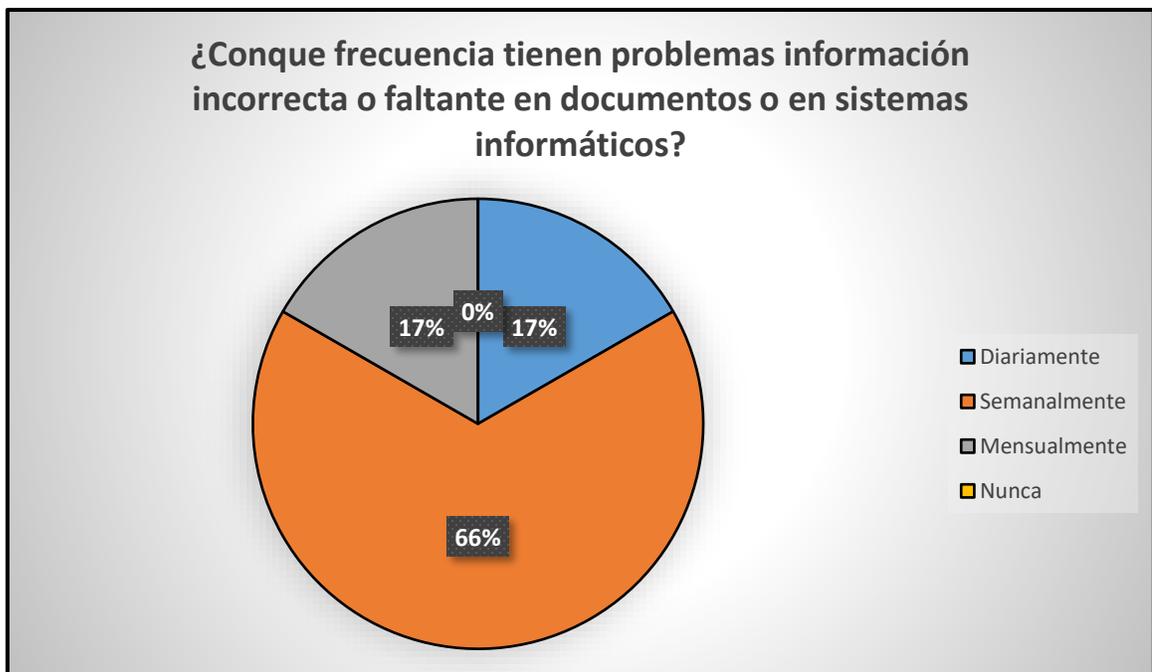
Análisis: El uso de herramientas lectoras de bandas en paquetes es de los principales sistemas de apoyo para escanear e identificar la información importante de este paquete como es su destinatario, peso y magnitud de este, algunas empresas no poseen con esta herramienta debido a su costo.

Pregunta 9

¿Con que frecuencia tienen problemas información incorrecta o faltante en documentos o en sistemas informáticos?

Objetivo: Interpretar la frecuencia de errores en el proceso y cuáles son las causas.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------------|---------------------|----------------------|
| Diariamente | 1 | 66% |
| Semanalmente | 4 | 17% |
| Mensualmente | 1 | 17% |
| Nunca | 0 | 0% |
| Total | 6 | 100% |



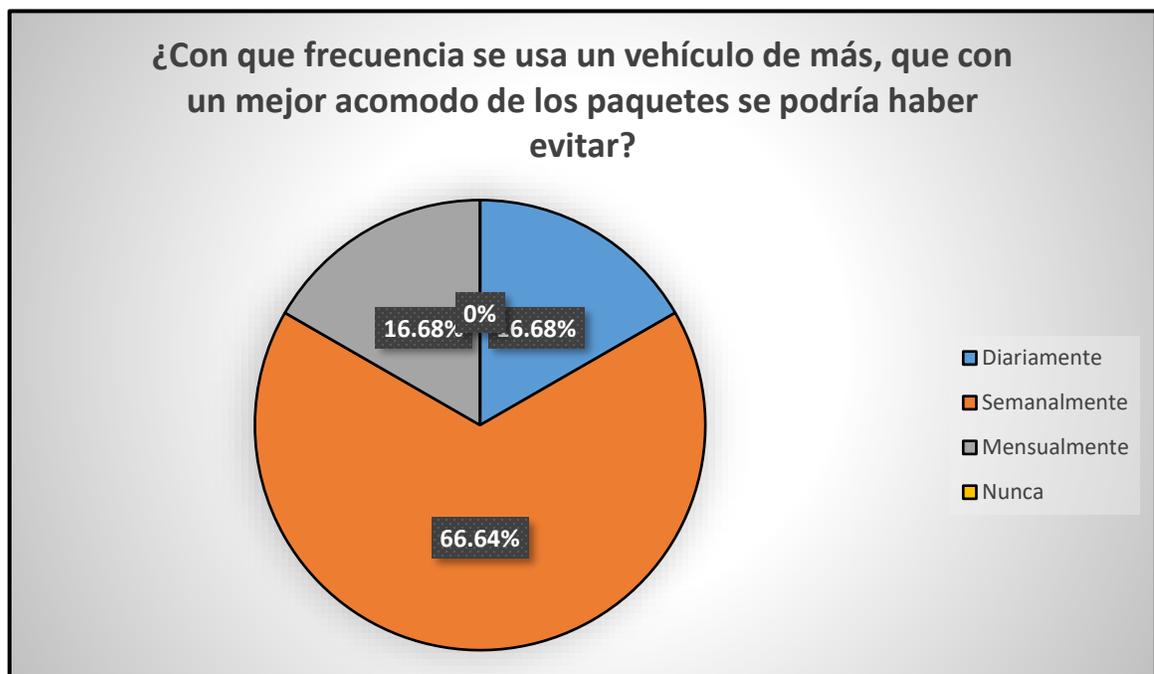
Análisis: Se identificó que los errores son constantes esto debido a confusión y falta de asesoría al llenado de la orden de parte del cliente esto es un problema que se genera desde las pequeñas hasta las grandes empresas debido a esto se genera un retraso en la recepción y despacho de paquete.

Pregunta 10

¿Con que frecuencia se usa un vehículo de más, que con un mejor acomodo de los paquetes se podría haber evitado?

Objetivo: Descubrir con qué frecuencia se altera los costos operativos debido al uso innecesario de medio de transporte.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------------|---------------------|----------------------|
| Diariamente | 1 | 66.64% |
| Semanalmente | 4 | 16.68% |
| Mensualmente | 1 | 16.68% |
| Nunca | 0 | 0% |
| Total | 6 | 100% |



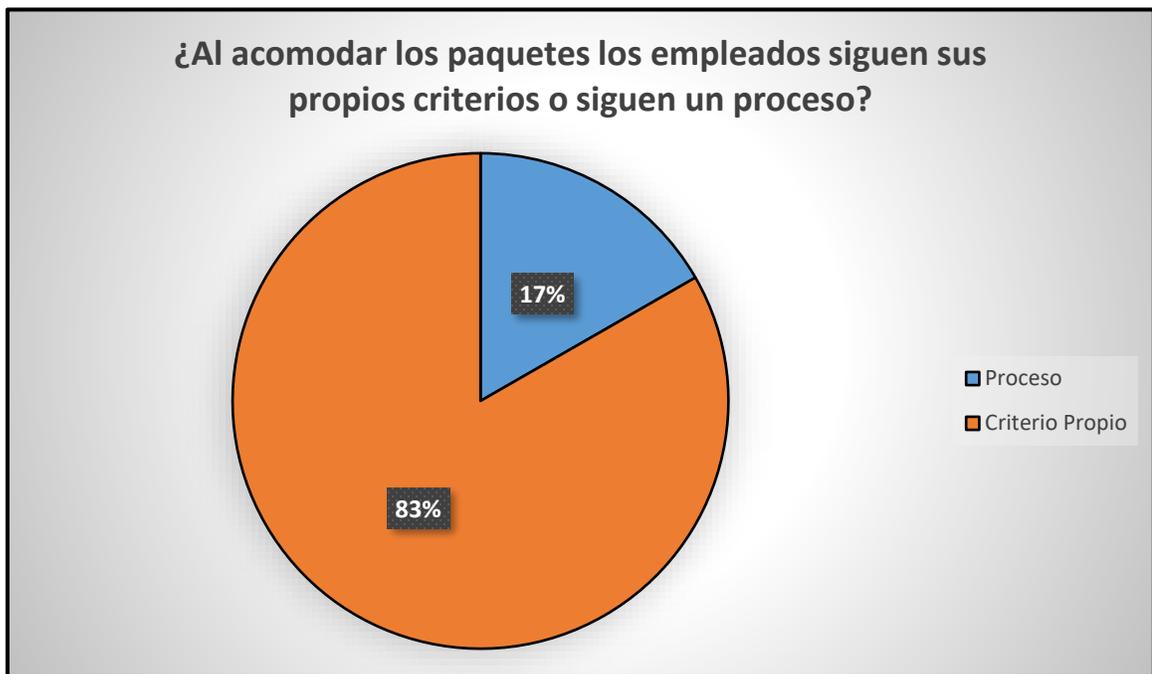
Análisis: El uso y manejo del medio de transporte para la movilidad de paquetes debido a errores por clientes o del mismo personal eso genera un costo operativo ya que en ocasiones las empresas tienen que contratar flota de vehículo para cumplir con la demanda que se tiene, la frecuencia con la que se incurre este tipo de errores muestra una tendencia de diariamente a semanal.

Pregunta 11

¿Al acomodar los paquetes los empleados siguen sus propios criterios o siguen un proceso?

Objetivo: Identificar si los procesos establecidos por la empresa son seguidos por el personal a fin de garantizar el buen manejo de los paquetes.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|-----------------|---------------------|----------------------|
| Proceso | 1 | 83% |
| Criterio Propio | 5 | 17% |
| Total | 6 | 100% |



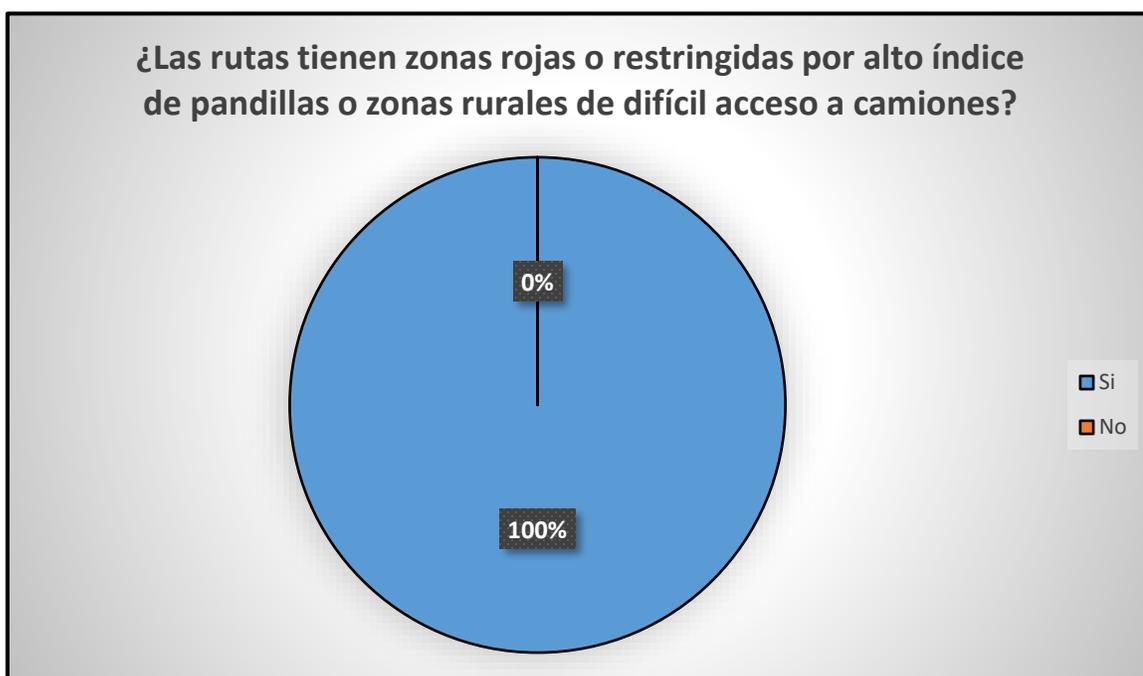
Análisis: Se distingue que durante el proceso de despacho de paquetes algunos empleados se rigen de acuerdo con procesos estandarizados por la empresa mientras que aquellos que lo hacen bajo un criterio empírico son los pequeños emprendedores esto con un riesgo de un posible daño a un manejo, y cubicaje inapropiado del paquete.

Pregunta 12

¿Las rutas tienen zonas rojas o restringidas por alto índice de pandillas o zonas rurales de difícil acceso a camiones?

Objetivo: Identificar si las empresas tienen zonas restringidas y bajo qué criterio no acceden a ellas.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| Si | 6 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 6 | 100% |



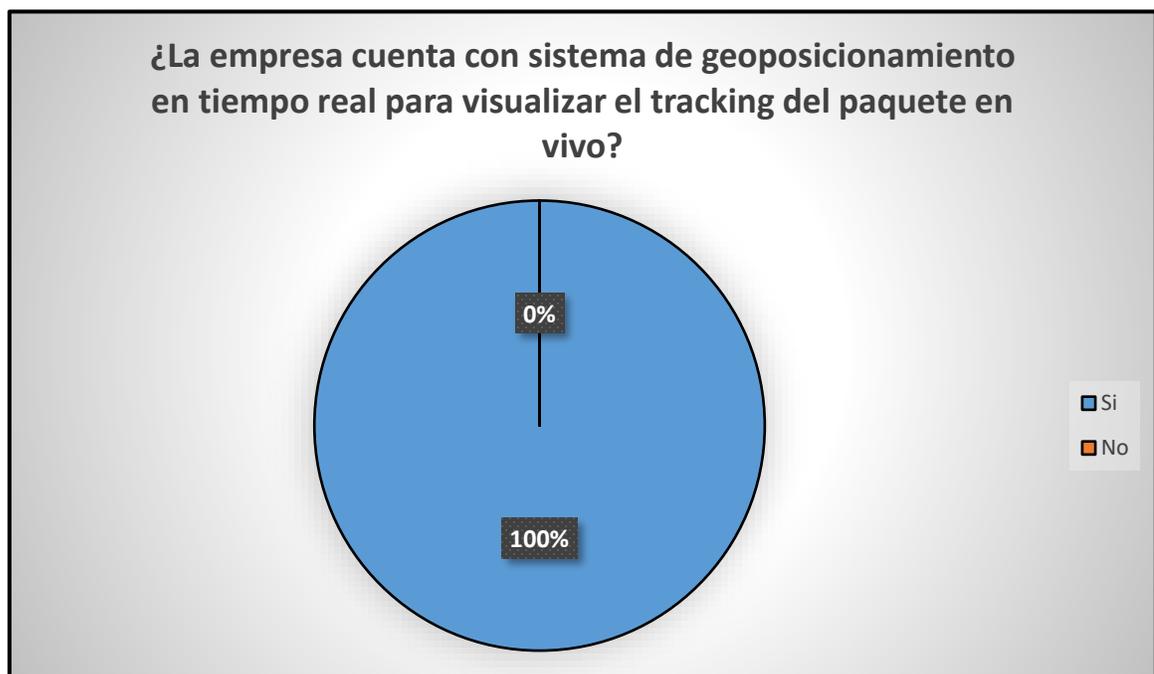
Análisis: El total de empresas encuestadas argumentaron que cuentan con lugares de restricción esto debido a índices de violencia registrados, en otros casos no acceden a lugares por difícil acceso dando una opción al cliente de un punto de encuentro medio para completar la entrega.

Pregunta 13

¿La empresa cuenta con sistema de geoposicionamiento en tiempo real para visualizar el tracking del paquete en vivo?

Objetivo: Implementación de un sistema que proporcione la ubicación del paquete dentro de la cadena de suministro.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| Si | 6 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 6 | 100% |



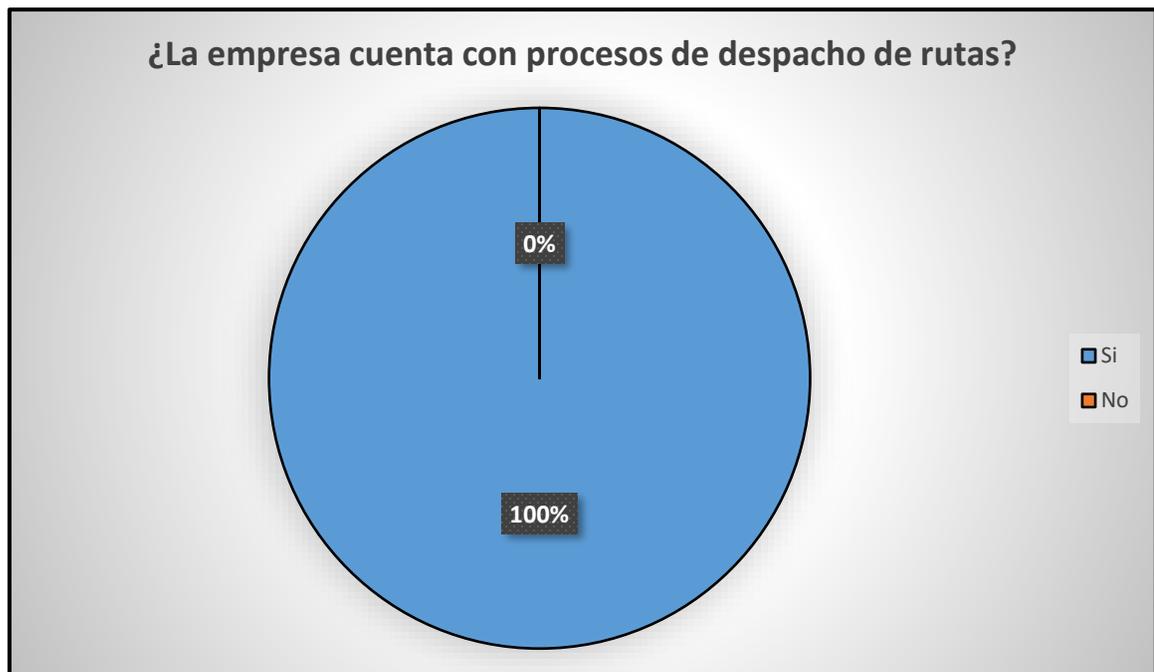
Análisis: Las empresas le proporcionan al cliente una opción para que este pueda identificar la ubicación del paquete a espera mientras llega a su lugar de destino.

Pregunta 14

¿La empresa cuenta con procesos de despacho de rutas?

Objetivo: Identificar cual es el proceso que realizan las empresas para llevar el paquete a su destino.

| Opción | Frecuencia Relativa | Valores Porcentuales |
|--------|---------------------|----------------------|
| Si | 6 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 6 | 100% |



Análisis: La distribución de paquetes de hace de acuerdo con rutas estipuladas que tienen los motoristas de acuerdo con las zonas que se dividen.

5.2.5.1 ANÁLISIS DE ENCUESTA ÁREA DE DESPACHO

Uno de los eslabones que es parte de la cadena de suministro es el Despacho se realizó una investigación previa a las 6 empresas encuestas analizando principales áreas de oportunidad que se tienen en este campo. Ejemplo de ellas es el conocimiento limitado por parte de los colaboradores en base a términos logístico o cadena de suministro dado el caso que son empresas cuyas bases son aplicadas a dichos términos.

Se llegó a resultados que los principales problemas en común son ordenes no detalladas de acuerdo con las especificaciones necesarias no cuentan con información importante que es fundamental para su proceso de despacho esto generando un retraso al momento de entregar el paquete. Además, por parte de los clientes no se entrega los paquetes con embalaje apropiado al paquete provocando posibles daños al paquete.

El uso de equipo de protección personal para evitar riesgos o accidentes de trabajo tiene que ser indispensable dentro de todos los trabajos sin embargo no todas las empresas cumplen con esta normativa dado el caso que su presupuesto es limitado o que las herramientas no son suficientes para dar a todo el personal, esto genera una queja constante dentro del trabajo.

5.2.5 ANÁLISIS GENERAL DE LAS ENCUESTAS

De manera general, se identificó que el 66,64% de las empresas encuestadas conocen poco o nada sobre el término cadena de suministro, esto indica que el nivel del conocimiento sobre el término es bajo considerando de que la actividad económica que realizan este tipo de empresas requiere que se conozcan de una manera segura para implementar mejoras en los procesos, mientras el porcentaje de 33,36% si conoce el la terminología pero de una forma no teórica si no de la manera de implementación de mejora continua en el área de cadena de suministro.

También se les cuestiono a las personas encuestadas si encuentran margen de mejora en el área comercial, todas respondieron afirmativamente, en sus respuestas también comentaban que se deberían de mejorar los tiempos de entrega y las condiciones del paquete al momento de ser recolectado, relacionado con esto último también fue mencionado que el embalaje debería mejorar por las operaciones necesarias, de paquetería entrega final

Dando seguimiento al análisis encontramos con el siguiente eslabón en la cadena de suministro de las empresas de paquetería, que es el eslabón de recolección, los resultados de los problemas e inconvenientes de este eslabón fueron que los paquetes no son embalados cumpliendo los estándares de las operaciones necesarias, ya que estos embalajes si no cumple con la protección del paquete se termina dañando, causando una consecuencia de reclamo al cliente por atrasos de entrega, y perdidas para la organización.

En el eslabón de distribución también se encontraron problemas de mala distribución de rutas y asignación de paquetes a pilotos, ya que no se tiene un proceso correcto y a seguir para ofrecer una correcta trazabilidad al cliente y seguimiento de tracking en tiempo real, generando posibles despachos de rutas tardes, y esto en consecuencia entregas fuera de tiempo.

En eslabón de despacho de rutas, encontramos con problemas de asignaciones a TRIP de viaje de ruta en sistema de las organizaciones de la empresa este problema genera, trazabilidad incorrecta de un paquete al momento de ser rastreado para conocer su estado y encontramos también con la situación de sobre carga de rutas para lograr entregar la paquetería por situaciones por motivos de mal ubicación de carga o salidas tardes por operaciones de distribución tardes ,lo cual incrementaba los costó operativos al subcontratar flota de camiones para realizar entregas y lograr un buen servicio al cliente.

5.3 MATRIZ FODA

| <p style="text-align: center;">→ Factores internos →</p> <p style="text-align: center;">↓Factores externos↓</p> | Fortalezas | Debilidades |
|---|--|---|
| | <p>F.1. Gran cobertura en el departamento de San Miguel.</p> <p>F.2. Flota de vehículos propia.</p> <p>F.3. Empresas con trayectoria en el mercado.</p> | <p>D.1. Las empresas solo se dedican a entrega de paquetería de carga general.</p> <p>D.2. Los paquetes no son embalados correctamente</p> <p>D.3. No se cuenta con las herramientas para la reducción de accidentes laborales</p> <p>D.4. Procesos que se siguen bajo conocimientos empíricos.</p> |
| Oportunidades | Estrategias FO | Estrategias DO |
| <p>O.1. Ampliar el mercado a diferentes tipos de cargas.</p> <p>O.2. Óptimo desarrollo de los sistemas empleados.</p> <p>O.3. Aumento de grado de satisfacción del cliente.</p> | <p>F.2. O.1 Elaborar el proceso de control de la flota vehicular propia y selección de subcontratados, según la demanda de paquetería que contribuya a optimizar costos.</p> <p>F.1. O.2. Elaborar un tutorial para el uso correcto del sistema de Shipping Portal, que contribuya a evitar errores en la elaboración de órdenes de envíos y asignación de recolectas.</p> | <p>D.3. O.3. Crear video tutoriales e infografías que permitan brindar información detallada al cliente sobre el requerimiento de embalaje</p> <p>D.3. O.3. Elaborar un manual de seguridad industrial que reduzca riesgos de accidentes o enfermedades laborales.</p> <p>D.4. O.3. Reestructurar procesos en los servicios para su actualización según los procesos logísticos que permita obtener una mayor satisfacción del cliente.</p> |
| Amenazas | Estrategias FA | Estrategias DA |
| <p>A.1. Pandemia.</p> <p>A.2. Cambios climáticos.</p> <p>A.3. El poco espacio que se cuenta dentro de las bodegas y el bajo presupuesto.</p> <p>A.4. Incremento en los precios del combustible.</p> | <p>F.2. A.3. Diseñar un layout para la bodega que permita distribuir correctamente el espacio disponible, optimizando los tiempos de distribución y búsqueda de paquetería.</p> | <p>D.2. D.4.A.3. Basarse bajo lineamientos estipulados y manuales estandarizados para evitar alteraciones que afecten el tiempo del flujo del paquete.</p> <p>D.3. A.1. A.2. Priorizar el bienestar de los colaboradores designando un comité de seguridad activo que identifique los riesgos dentro del ambiente laboral, y proporciones los implementos necesarios para el desarrollo de las actividades y si las condiciones son las apropiadas para desarrollar rutas o rutas alternas.</p> |

5.3.1 ANÁLISIS DE LA MATRIZ

Es un instrumento de gestión que, de una forma resumida, permite dar una idea clara y rápida de la situación interna del proyecto y del entorno en el cual se desarrollará.

Se enlistaron aspectos negativos del entorno, o amenazas, que pueden ser solventados por las fortalezas de la empresa y cuales amenazas por el contrario pueden verse agudizadas porque afecten a un punto débil de la empresa.

De la misma manera ayuda a ver qué debilidades de nuestra empresa caso de estudio no son relevantes, debido a las características del entorno en el cual se desenvuelven y qué oportunidades son potencialmente favorables.

La amenaza de estas empresas puede ser solventada con algunas de las fortalezas que tiene la empresa, como la agilidad de entrega, la efectividad y los horarios de entrega, al igual que se ve que su debilidad de la competencia con empresas que no utilizan un buen servicio al cliente, zonas con alta actividad delictiva, surgimiento y establecimiento de otras empresas Courier en San Miguel, posibilidad de la aparición de nuevas pandemias, y el alto precio de los combustibles.

Como objetivo de proyecto de innovación es crear un diagnóstico de los procesos logísticos de la cadena de suministro de las empresas de paquetería de carga general en la ciudad de San Miguel, y para poder realizar un diagnóstico previo es necesario desempeñar una investigación como herramientas para tener un panorama más amplio sobre las empresas se consideró la implementación de la Matriz FODA donde se identifica cuáles son los cuatro pilares importantes que se han observado durante la investigación dividiéndose en dos que es un análisis interno el cual su principal característica es que son aquellos que pueden ser controlados como son las debilidades y fortalezas. Y el análisis externo que son: Amenazas y oportunidades. Que son factores claves para nuestra empresa y son incontrolables, pero influyen directamente en su desarrollo de esta.

Pero para crear una Matriz FODA no es suficiente el recalcar los aspectos importantes encontrados dentro de la investigación sino diseñar estrategias que brinden soluciones óptimas a fin de lograr los objetivos propuestos.

➤ **Reestructuración de los procesos.**

La finalidad que se tiene al reestructurar o estandarizar los procesos es que se lleve un lineamiento con todas las áreas y evitar que los procesos se realicen de manera empírica.

➤ **Crear video tutorial del proceso de embalaje.**

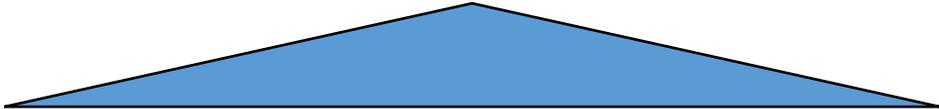
Se identificó que en el rubro de paquetería el proceso de embalaje por el cliente es deficiente ya que no tienen el conocimiento de los distintos tipos de embalaje por tanto se implementara un video tutorial del proceso correcto y tipo de material para el resguardo del paquete garantizando la satisfacción del cliente.

➤ **Control de Flota vehicular.**

Mayor eficiencia y eficacia en la flota vehicular que se cuenta para reducir los costos operativos en la adquisición de nuevos elementos en el proceso de distribución.

➤ **Seguridad Industrial.**

Brindar las herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades cotidianas y la toma de decisiones a tiempo para evitar incidentes.



CAPÍTULO 6

DISEÑO



CAPÍTULO VI: DISEÑO.

6.1 REESTRUCTURAR PROCESOS EN LOS SERVICIOS DEL ESTABÓN COMERCIAL

En este proceso, se determina los lineamientos necesarios para llevar un orden, de los procesos de registros de nuevos clientes, al sistema Shipping Portal, para brindarles sus credenciales, y que comiencen a generar sus envíos, ya que antes nada más se trabajaba a base de conocimiento.

Los trabajadores al no contar con sus procesos en una forma estructurada, durante la investigación todavía no se tenían los procesos plasmados en algún sitio sino que se transmitían de forma oral y mediante ejemplos a los empleados recién contratados, los pasos pueden llegar a variar de empleado a empleado pero estos siguen una tendencia y patrones comunes, a continuación de estructurarán los pasos que se suelen seguir:

Para la creación de un código en el sistema primero el cliente tiene que solicitarlo, luego se le informa que para proceder se le tendría que pedir un depósito con valor equivalente a 10 envíos del tipo que requiera, de aceptar se tomarían sus datos personales, se solicitarían sus documentos, se le preguntaría por sus referentes a pago como cuenta bancaria, tipo de servicio que emplearía, la cantidad de paquetes que enviaría con el servicio y las dimensiones de los envíos.

Se le solicita el valor equivalente a 10 envíos del tipo que de envío solicitado, posteriormente con los datos obtenidos de los pasos anteriores se procede a la creación del usuario de Shipping Portal, luego de un plazo de espera se reciben las credenciales de Procurement Guatemala y estas credenciales se le hacen llegar al usuario.

Proceso de creación de código en sistema reestructurado:

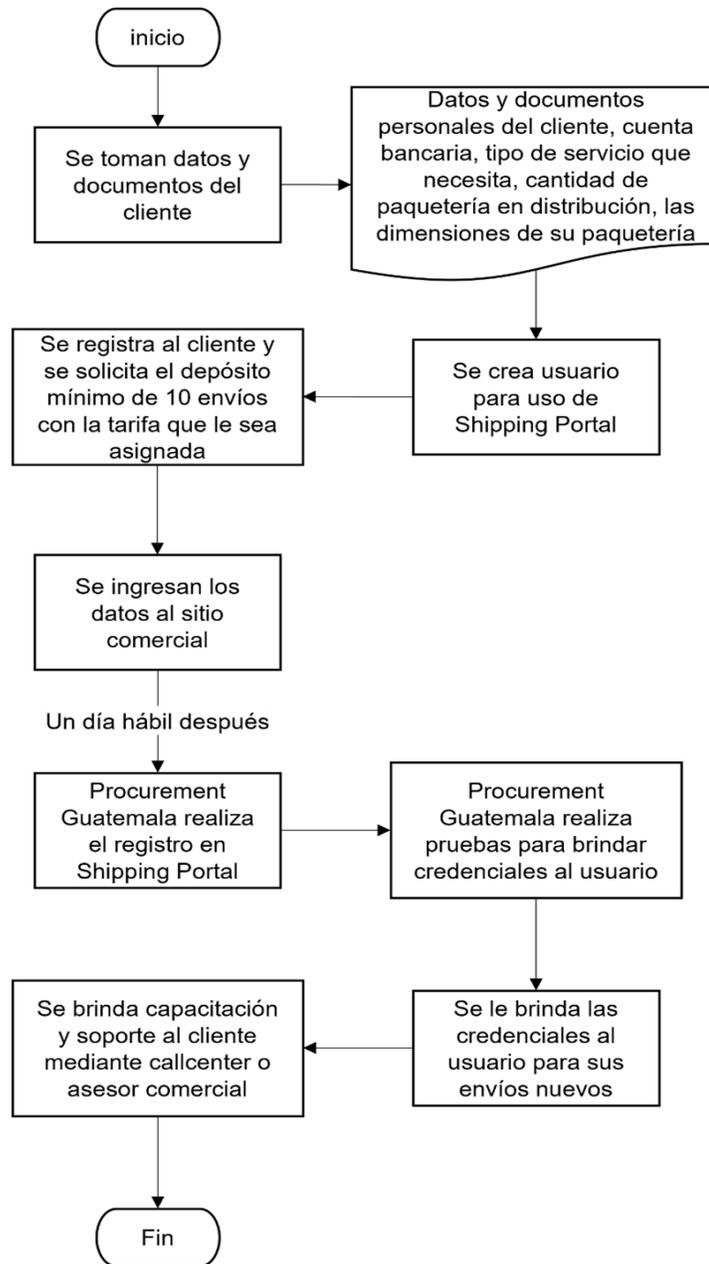


Ilustración 22 Flujo de creación de código en sistema

Además de plasmar los procesos en un orden concreto en un flujo de trabajo fácil de entender se agregó un proceso con el que se instara a los clientes a recibir asesoramiento sobre el uso de la plataforma.

En este proceso, se determina los lineamientos necesarios para llevar un orden, de los procesos de registros de nuevos clientes, y realización de su primer envío y recolección , al sistema Shipping Portal, para brindarles sus credenciales, y que comiencen a generar sus envíos, ya que antes nada más se trabajaba a base de conocimiento.

El proceso de recolección y almacenamiento típicamente se realiza de la así:

El cliente solicita una recolecta, si el cliente es nuevo se harán los pasos del proceso de creación de código en sistema, si ya cuenta con código, se crea la orden de recolecta, cuando el paquete es recolectado se actualiza el tracking en Loginext, para luego ingresar el paquete a bodega.

Proceso de recolección almacenamiento:

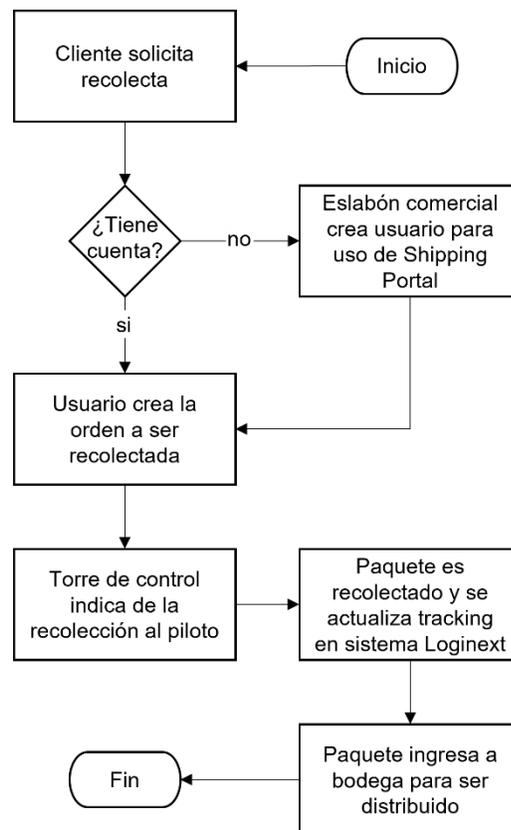


Ilustración 23 Flujograma de recolección almacenamiento

Con la base de eso pasos de reestructuraron y se plasmaron en el flujograma.

6.2 MANUAL PARA EL USO CORRECTO DEL SISTEMA SHIPPING PORTAL



Manual de usuario del Shipping Portal



 cargo expreso

6.2.1 Registro de usuarios

Activación de usuarios

Luego de que el back office, y asesor comercial gestione los accesos para que puedas utilizar la plataforma recibirás un correo que te redireccionará a activar tu cuenta.

cargosexpreso
paquetería

Hola [Redacted]

Restablezca la contraseña de su cuenta de Cargo Expreso.

Restablecer Contraseña ← **Presiona para activar tu cuenta**

Detalles

Si el enlace de restablecimiento de contraseña no funciona, copie y pegue la siguiente URL en la barra de direcciones del explorador:

<https://idcs-46bad4fcec2a42248e33a190b47ca2b4.identity.oraclecloud.com:443/ui/v1/resetpwd?token=pQc1xbiC1Afx63uvcPuO%2BGtMD3oWxlI%2BSa49WzAVSg4%3D>

Importante: Este enlace caducará el **Jueves 11 de noviembre de 2021 00H27' CST.**

Si no sabe a qué se refiere este mensaje, póngase en contacto con el administrador del sistema en la dirección soporteusuarios@caexlogistics.com

Callout: Puedes copiar y pegar la URL en el navegador en caso no te funcione el link

Luego de cambiar tu contraseña recibirás una notificación por correo:

cargosexpreso
paquetería

Hola [Redacted]

Se ha restablecido la contraseña de la cuenta de Cargo Expreso

Detalles

Importante: Si no sabe a qué se refiere este mensaje o no ha recibido ninguna comunicación sobre contraseñas, póngase en contacto con el administrador del sistema en la dirección soporteusuarios@caexlogistics.com

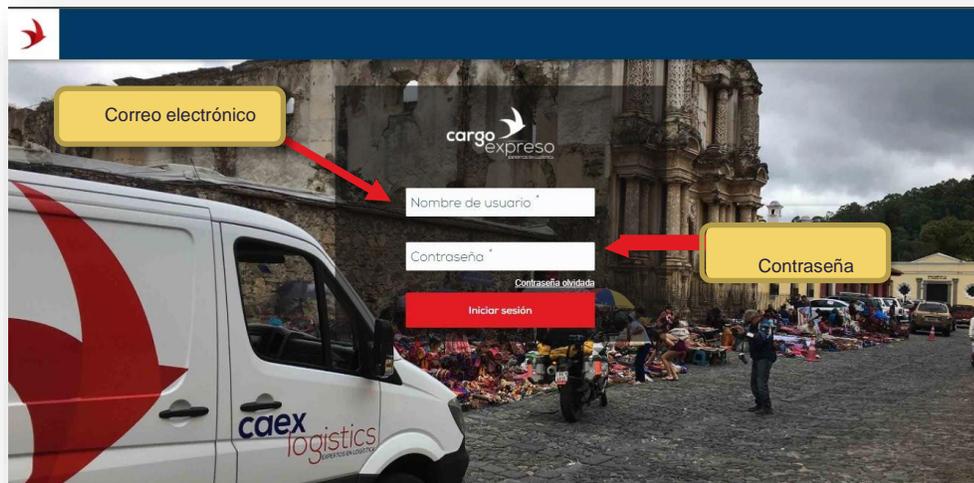
Acerca de Oracle Cloud | Avisos legales y condiciones de uso | Declaración de privacidad

Este es un mensaje generado por el sistema. No responda a este mensaje. Ha recibido este correo electrónico como resultado de su relación actual con Oracle Cloud. Se han anulado las preferencias generales de exclusión de contenido de marketing para garantizar que recibe este correo electrónico.

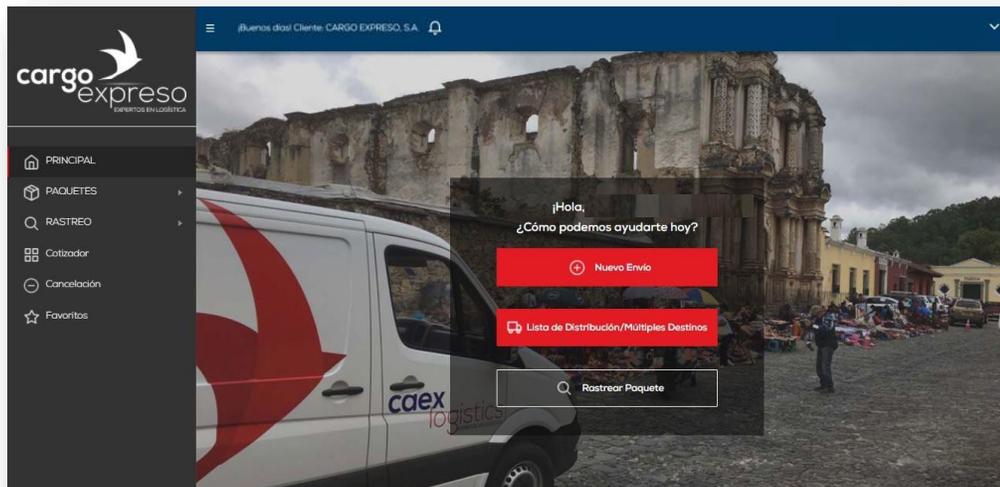
Iniciar sesión

Ingresa al siguiente **link**: <https://portal.cargoexpreso.com/?page=shell&shell=sign-in>

Introduce tus credenciales y luego presiona “iniciar sesión”.



Si ingresas correctamente tus credenciales podrás ver la pantalla de inicio



Cambio de contraseña

Recuerda que puedes cambiar tu contraseña en cualquier momento

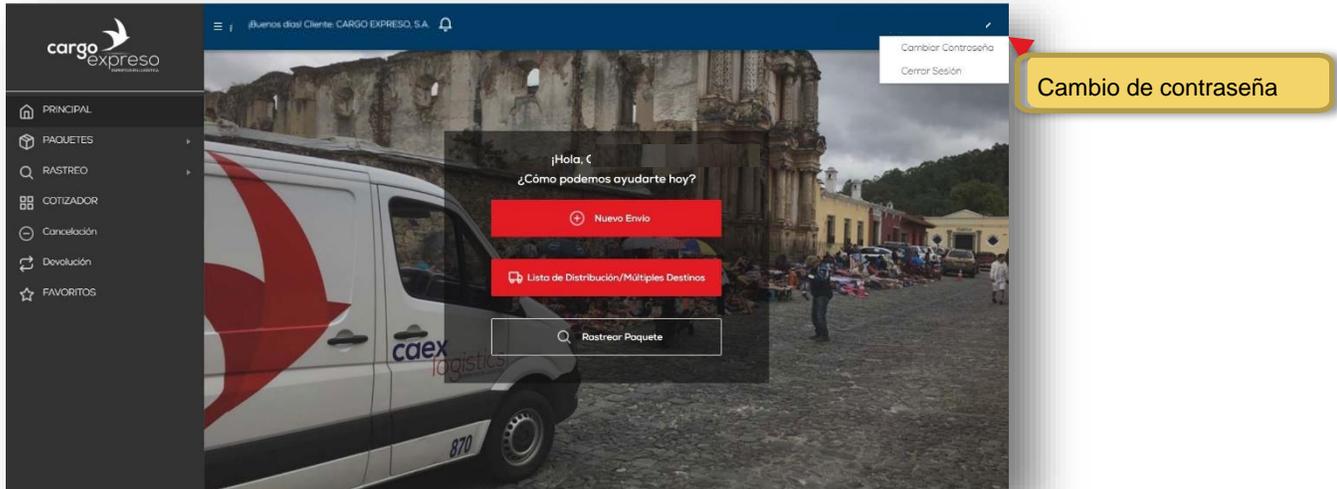


Ilustración 24 Cambio de contraseña

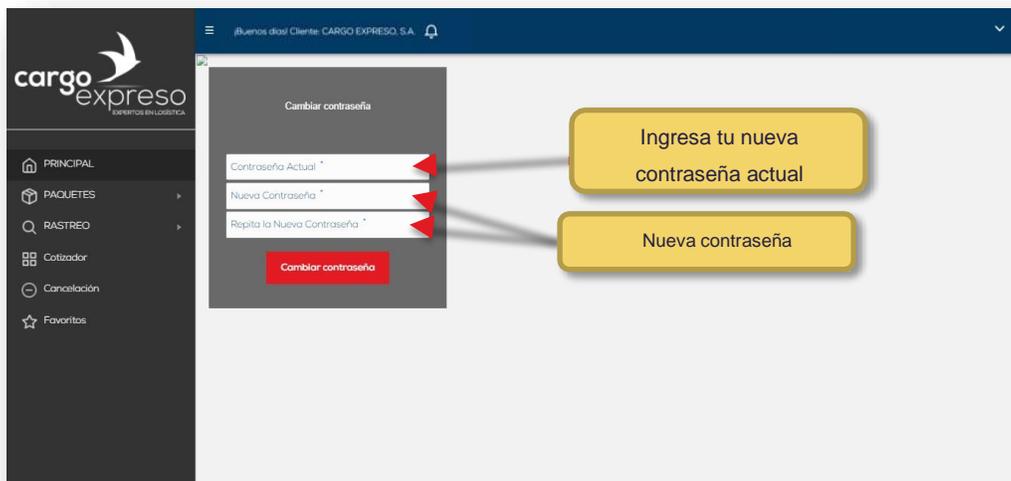
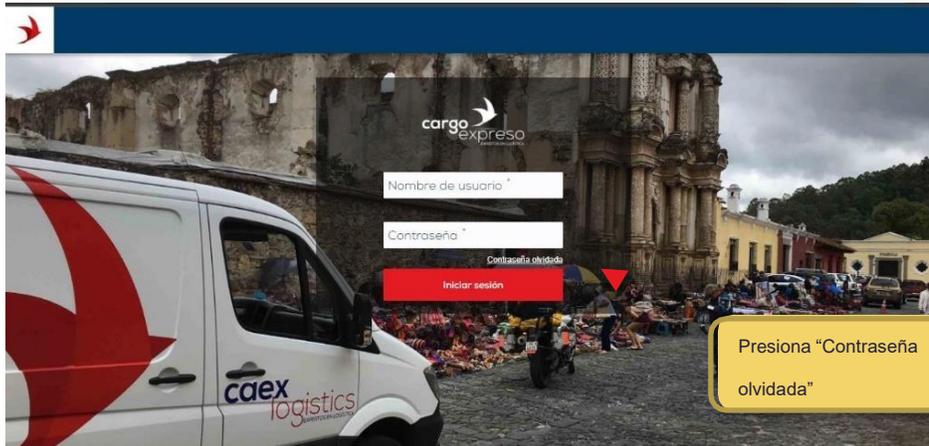


Ilustración 25 Nueva Contraseña

¿Olvidaste tu contraseña?

En caso no recuerdes tu contraseña puedes reestablecerla siguiendo los siguientes pasos:



Recibirás un correo para reestablecer la contraseña

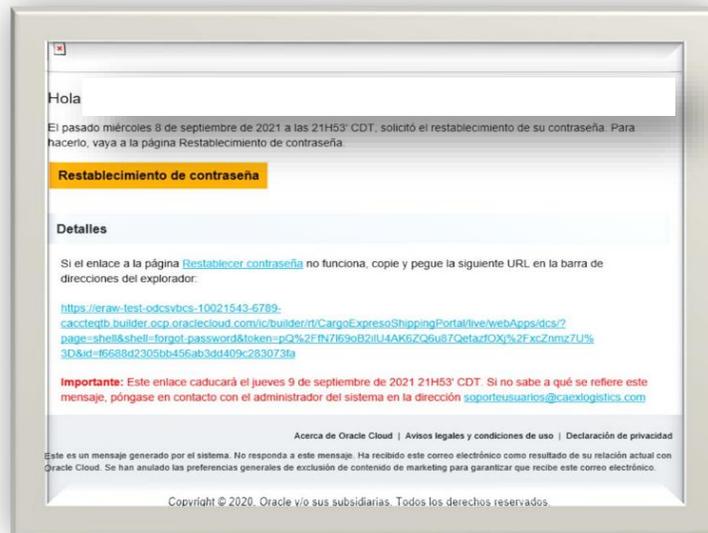
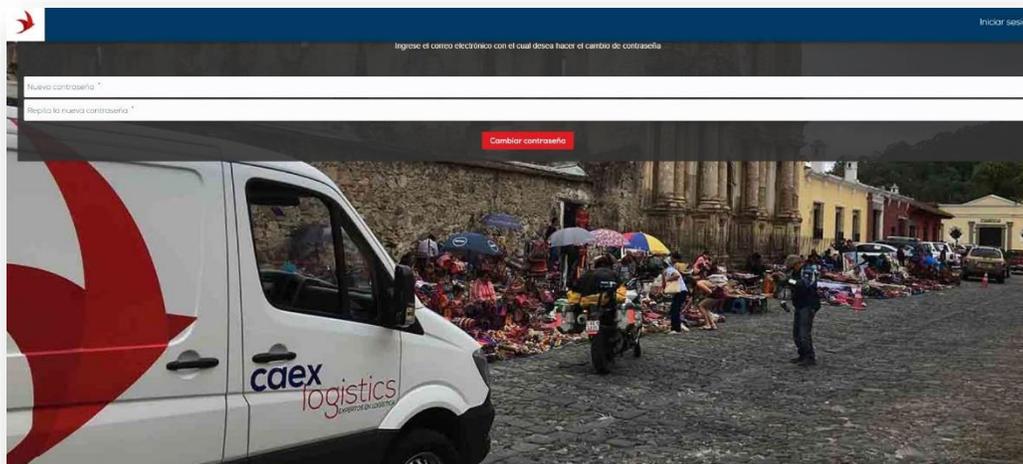


Ilustración 26 Confirmación de cambio de contraseña.

Luego al presionar el botón “Restablecimiento de contraseña” podrás ingresar la nueva contraseña, recuerda que este enlace tiene una fecha de vencimiento de 24 horas.



Solución a problemas frecuentes

- No me llegó el correo de activación
 - Intenta acceder al login y ejecutar reestablecer contraseña, si esto no funciona contáctate con callcenter.
- Presiono enlace para cambiar contraseña y se queda cargando
 - Si recibes una notificación por correo electrónico intenta presionar el botón de restablecimiento de contraseña o también puedes copiar y pegar el texto del enlace para pegarlo en otra pestaña
- No puedo acceder porque me regresa a la página de inicio
 - Intenta borrar los datos de navegación y acceder al enlace de login, si esto no funciona contáctate con callcenter.
- Mi cuenta está bloqueada
 - En ocasiones se puede bloquear la cuenta por seguridad luego de 6 intentos fallidos en un intervalo menor de 30 minutos, revisa tu correo electrónico en donde recibirás los pasos para desbloquearla y luego cambiar tu contraseña y así acceder al sistema.

6.2.2 Cuentas multicódigo

Solicitud de cuentas multicódigo

Para tener la funcionalidad de multicódigo se deberá realizar la solicitud al asesor comercial para que se realice la asociación de cuentas secundarias que se requieren formen parte de una cuenta principal.



Seleccionar cuentas secundarias

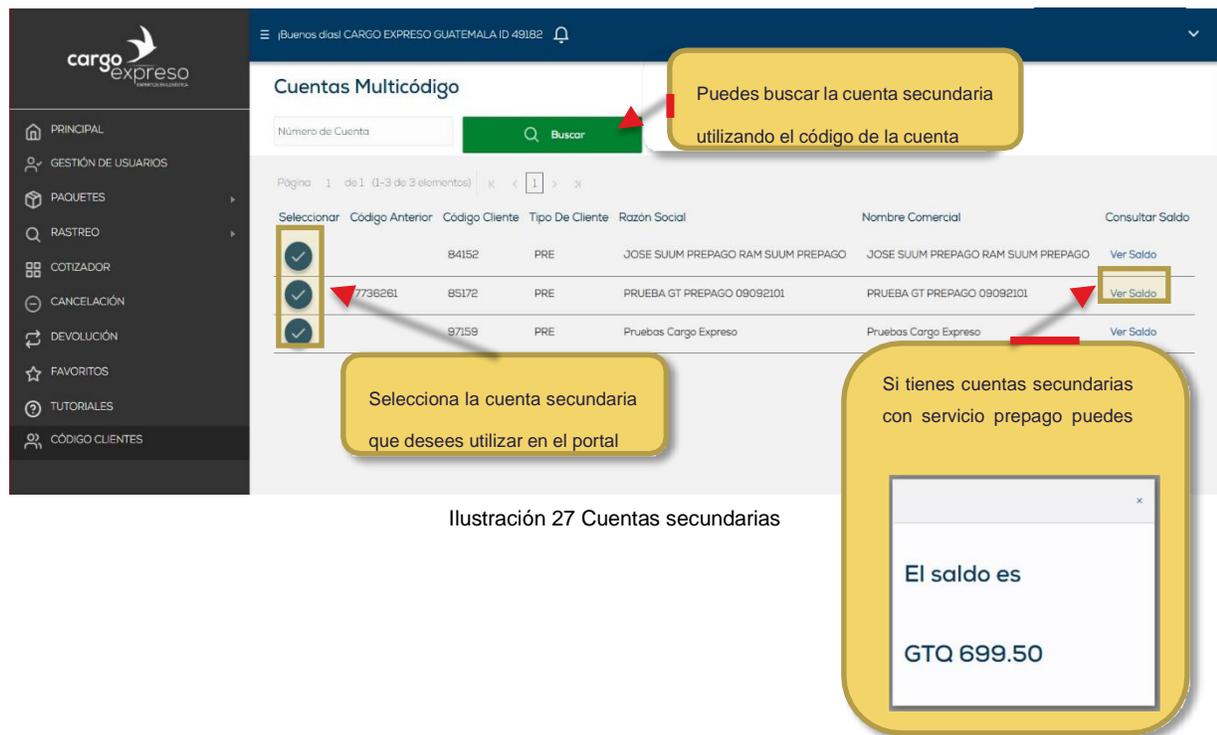


Ilustración 27 Cuentas secundarias

Deseleccionar cuentas secundarias

Al estar en una cuenta secundaria y deseas regresar a la cuenta principal o seleccionar otra cuenta secundaria, pulsa el botón deseleccionar código y te

| Seleccionar | Código Anterior | Código Cliente | Tipo De Cliente | Razón Social | Nombre Comercial | Ver Saldo |
|-------------------------------------|-----------------|----------------|-----------------|------------------------------------|-----------------------|-----------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | | 84152 | PRE | JOSE SUUM PREPAGO RAM SUUM PREPAGO | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 7738261 | 85172 | PRE | PRUEBA GT PREPAGO 09092101 | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | | 97159 | PRE | Pruebas Cargo Expreso | Pruebas Cargo Expreso | Ver Saldo |

Cuentas terciarias

Las cuentas terciarias son cuentas asociadas a las cuentas secundarias

Cuenta secundaria

Cuentas terciarias

| Seleccionar | Código Anterior | Código Cliente | Tipo De Cliente | Razón Social | Nombre Comercial | Consultar Saldo |
|-------------------------------------|-----------------|----------------|-----------------|-------------------------------|-------------------------------|-----------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 10873 | 2045 | PRE | CHACON,SAZO,MICHAEL,ALEXANDER | MICHAEL ALEXANDER CHACON SAZO | Ver Saldo |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 0025343 | 3657 | CRE | DISTRIBUCION Y VENTAS, S.A. | DIVENSA (UNISUPER) | |

Seleccionar cuentas terciarias

Numero de Cuenta

Página 1 de 1 (1-2 de 2 elementos) < 1 >

| Seleccionar | Código Anterior | Código Cliente | Tipo De Cliente | Razón Social | Nombre Comercial | Consultar Saldo |
|-------------------------------------|-----------------|----------------|-----------------|-------------------------------|-------------------------------|-----------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 10873 | 2045 | PRE | CHACON,SAZO,MICHAEL,ALEXANDER | MICHAEL,ALEXANDER CHACON SAZO | Ver Saldo |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 0025343 | 3657 | CRE | DISTRIBUCION Y VENTAS, S.A. | DIVENSA (UNISUPER) | |

Selecciona una cuenta terciaria

Deseleccionar cuentas terciarias

Numero de Cuenta

Página 1 de 1 (1-2 de 2 elementos) < 1 >

| Seleccionar | Código Anterior | Código Cliente | Tipo De Cliente | Razón Social |
|------------------|-----------------|----------------|-----------------|--------------|
| Inicializando... | | | | |

Al deseleccionar una cuenta terciaria, te regresara a la cuenta principal

6.2.3 Navegar por el portal

Navegar por sección del portal

1. El Shipping Portal tiene secciones que te ayudarán a poder ir rápidamente a realizar procesos como:
2. Sección de usuario: Cambiar contraseña y cerrar sesión.
3. Información de la cuenta y notificaciones: Nombre de cliente y código, puedes ocultar o mostrar la barra de navegación en color gris y recibir notificaciones para descargar las guías cuando generas órdenes mayores a 11.
4. Barra de navegación: Accede a funcionalidades con tus guías.
5. Accesos rápidos: Botones de fácil alcance que te hará trabajar más rápido.



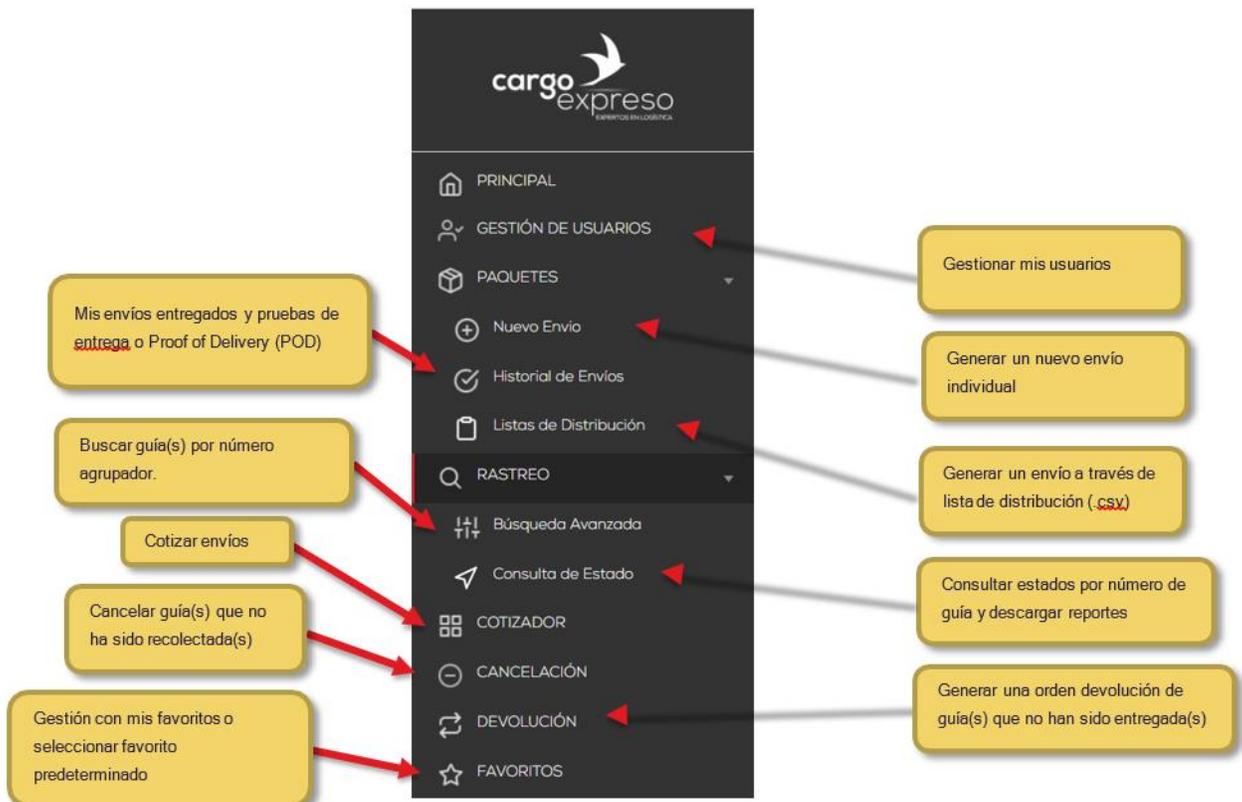
Si eres un cliente prepago tendrás las siguientes opciones adicionales

6. Compra de saldo: Registra tus boletas de depósito para recargar saldo a tu cuenta
7. Solicitudes de saldo: Revisa las solicitudes de saldo y el estado de ellas
8. Saldo disponible: Disponible para generar envíos, este según moneda del país
9. Reporte estado de cuenta: Genera el reporte de estado de cuenta para revisar los movimientos que se han realizado durante un rango de fechas



Enlaces rápidos y funcionalidades

El Shipping Portal posee accesos rápidos y algunas acciones a realizar con tus guías.



Solución a problemas frecuentes

- Mi pantalla está en blanco solo con la barra superior horizontal:
 - Esto se debe a una mala configuración de tu usuario, contactar con callcenter para corregir el usuario.
- No tengo acceso a una funcionalidad:
 - En ocasiones puedes tener usuarios con acceso limitado, para solucionar debes contactarte con callcenter.

6.2.4 Gestión de usuarios

Funcionalidad que tienen únicamente los clientes con rol de administrador, el cual podrá crear nuevos usuarios y editar los existentes:

Rol usuario:

Cliente que puede hacer uso de todas las funcionalidades disponibles descritas en el manual.

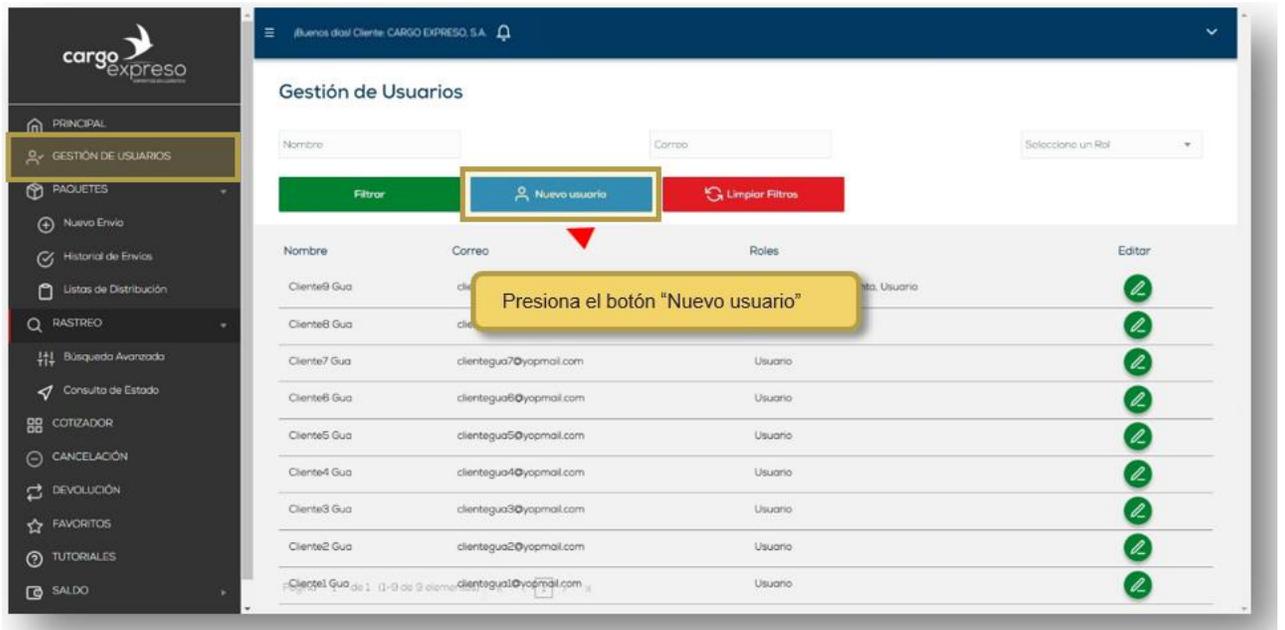
Rol administrador:

Cliente que puede hacer uso de las mismas funcionalidades de un cliente con rol de usuario, pero incluyendo la posibilidad de gestionar sus usuarios.

The screenshot shows the 'Gestión de Usuarios' (User Management) interface. On the left is a sidebar menu with options like 'PRINCIPAL', 'GESTIÓN DE USUARIOS', 'PAQUETES', 'RASTREO', 'COTIZADOR', 'CANCELACIÓN', 'DEVOLUCIÓN', 'FAVORITOS', 'TUTORIALES', and 'SALDO'. The main area has a header 'Gestión de Usuarios' and a search bar with fields for 'Nombre' and 'Correo', and a dropdown for 'Seleccione un Rol'. Below the search bar are buttons for 'Filtrar', 'Nuevo usuario', and 'Limpiar Filtros'. A table lists users with columns for 'Nombre', 'Correo', 'Roles', and 'Editar'. Callout boxes highlight: 'Puedes buscar un usuario por medio de los filtros disponibles' (pointing to the search bar), 'Puedes crear un nuevo usuario' (pointing to the 'Nuevo usuario' button), and 'Edita la información del usuario seleccionado' (pointing to an edit icon in the 'Editar' column).

| Nombre | Correo | Roles | Editar |
|--------------|-------------------------|----------------------------------|--------|
| Cliente9 Gua | clientegua9@yopmail.com | Administrador de cuenta, Usuario | [Edit] |
| Cliente8 Gua | | Usuario | [Edit] |
| Cliente7 Gua | | Usuario | [Edit] |
| Cliente6 Gua | clientegua6@yopmail.com | Usuario | [Edit] |
| Cliente5 Gua | clientegua5@yopmail.com | Usuario | [Edit] |
| Cliente4 Gua | clientegua4@yopmail.com | Usuario | [Edit] |
| Cliente3 Gua | clientegua3@yopmail.com | Usuario | [Edit] |
| Cliente2 Gua | clientegua2@yopmail.com | Usuario | [Edit] |
| Cliente1 Gua | clientegua1@yopmail.com | Usuario | [Edit] |

Crear un nuevo usuario



Editar un usuario

¡Buenos días! Cliente: CARGO EXPRESO, S.A. Saldo GTQ undefined Cliente9 Gua

Gestión de Usuarios

Nombre: Correo: Seleccione un Rol:

| Nombre | Correo | Roles | Editor |
|--------------|----------------------|----------------------------------|---------------------------------------|
| Cliente9 Gua | cliente9@yopmail.com | Administrador de cuenta, Usuario | <input type="button" value="Editar"/> |
| Cliente8 Gua | cliente8@yopmail.com | Usuario | <input type="button" value="Editar"/> |
| Cliente7 Gua | cliente7@yopmail.com | | <input type="button" value="Editar"/> |
| Cliente6 Gua | cliente6@yopmail.com | | <input type="button" value="Editar"/> |
| Cliente5 Gua | cliente5@yopmail.com | | <input type="button" value="Editar"/> |
| Cliente4 Gua | cliente4@yopmail.com | | <input type="button" value="Editar"/> |
| Cliente3 Gua | cliente3@yopmail.com | Usuario | <input type="button" value="Editar"/> |
| Cliente2 Gua | cliente2@yopmail.com | Usuario | <input type="button" value="Editar"/> |
| Cliente1 Gua | cliente1@yopmail.com | Usuario | <input type="button" value="Editar"/> |

Identifica el cliente que quieres editar y presiona el botón señalado

Editar Usuario

Usuario
 Administrador de cuenta

Y a continuación, eliges el tipo de rol que deseas que el usuario tenga asignado y para confirmar el cambio, presiona el botón "Editar"

6.2.5 Creación de guía individual

Nota: todos los campos que solicita el portal y que contienen un asterisco (*) son obligatorios.

El diagrama muestra dos formularios de creación de guía individual, uno para el remitente y otro para el destinatario. Cada formulario tiene un ícono de estrella que indica que puede ser guardado como favorito. Las anotaciones explicativas son:

- Iconos favoritos guardados remitente y destinatario:** es usado para seleccionar la información de tus contactos en favoritos.
- Información de las direcciones de origen y destino:** asegúrate que la dirección exacta se encuentre dentro del departamento, municipio y poblado seleccionado.
- El punto de referencia:** es usado para agregar algún lugar conocido cercano a la dirección, esto ayudará al piloto a encontrar fácilmente la dirección, por ejemplo: frente iglesia, Tienda la popular, etc.
- Referencia 1 y Referencia 2:** es información que viaja en la etiqueta y servirá como referencia para nuestros envíos, podemos incluir órdenes de compra, códigos de clientes, etc.
- Botones '+ agregar favorito':** Agrega favoritos para tus remitentes y destinatarios, puedes agregar un contacto como favorito si deseas volver a utilizarlo más adelante.

1. Información del Remitente

Datos de Ubicación

Departamento *

Poblado/Zona *

Dirección Exacta *

*La dirección es importante para los envíos, asegúrate de que sea correcta.
La dirección es importante para los envíos, asegúrate de que sea correcta.

Punto de Referencia

Datos del Contacto

Nombre completo *

Número de Teléfono *

+ agregar favorito

2. Información del Destinatario

Datos de Ubicación

Departamento *

Municipio *

Poblado/Zona *

Dirección Exacta *

*La dirección es importante para los envíos, asegúrate de que sea correcta.
La dirección es importante para los envíos, asegúrate de que sea correcta.

Referencia 1 *

Referencia 2 *

Datos del Contacto

Nombre completo *

Número de Teléfono *

+ agregar favorito

Selección del tipo de servicio

1. Seleccione el tipo de servicio de envío

Tipo de servicio
Servicio estándar

Servicio estándar

Servicio estándar para el envío de paquetes.

Selecciona el tipo de servicio disponible, Servicio Estándar o Servicio COD

Carga masiva de piezas / Agregar piezas individuales (Recomendaciones y restricciones de envío)

4. Información de la pieza

Tipo de envío *

Peso (lb) *

Contenido de la pieza *

Cantidad de piezas *

Valor de la pieza(moneda local) *

*Valor aplica a todos los artículos de la pieza

Agregar pieza +

Piezas agregadas

| Tipo envío | Nombre | Peso | Editar | Eliminar |
|------------|--------|------|--------|----------|
| Paquetes | pieza | 1 | | |
| Paquetes | pieza2 | 5 | | |

Puedes agregar la cantidad de piezas que desees.

Tipo de envío *

Contenido de la pieza *

Peso (lb) *

Sobre, paquete u otros (carga irregular)

Nombre que le darás a tu paquete, ejemplo: playeras, zapatos, etc.

Estimado de peso en libras

Cada pieza tendrá un número de orden el cual podrás rastrear

Valor de paquete en unidades monetarias según tu país, si seleccionas servicio COD en este campo debe ir el valor del paquete que estás enviando, la guía y será el que nosotros te depositemos a tu cuenta después de descontar la comisión.

Cantidad de piezas *

Valor de la pieza (moneda local) *

Recuerda que también puedes subir piezas de forma masiva (paquetes y sobres) utilizando el archivo de referencia.

ARRASTRAR Y SOLTAR PARA AGREGAR CARGA MASIVA DE PIEZAS, PAQUETES O SOBRES
 Seleccione o suelte el archivo aquí

Descargar archivo de referencia

Descarga el archivo de referencia

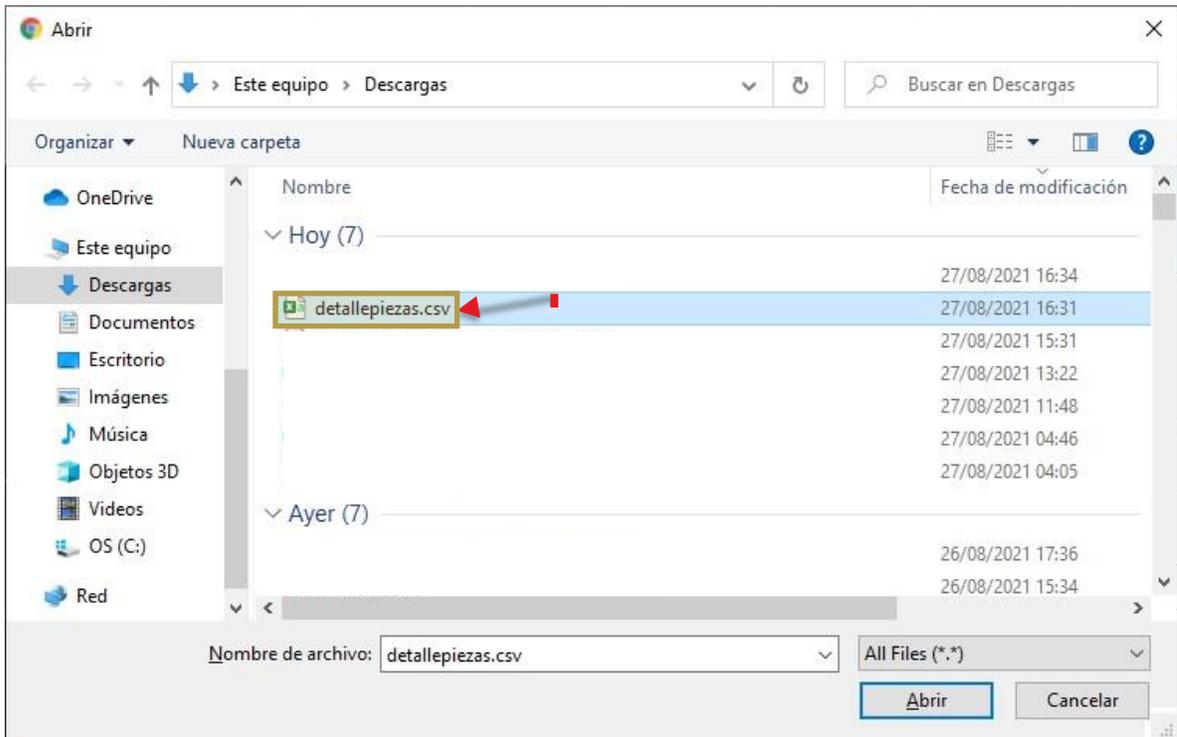
| | A | B | C | D | E | F |
|---|-----------|-------------|------|-------------|------------|---|
| 1 | TipoEnvio | NombrePieza | Peso | NumeroPieza | ValorPieza | |
| 2 | Paquetes | Pieza1 | 10 | 1 | 100 | |
| 3 | Sobres | Pieza2 | 20 | 1 | 100 | |
| 4 | | | | | | |

Guarda el archivo y súbelo arrastrando el paquete o tocando la sección de carga

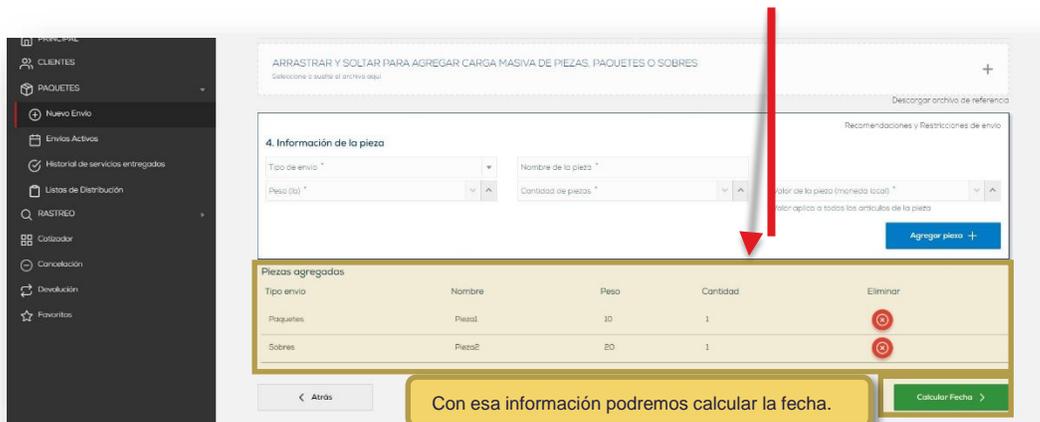
ARRASTRAR Y SOLTAR PARA AGREGAR CARGA MASIVA DE PIEZAS, PAQUETES O SOBRES
 Seleccione o suelte el archivo aquí

Descargar archivo de referencia

Se abrirá una pantalla para seleccionar el archivo de carga, recuerda que debe estar en formato .csv



Las piezas aparecerán inmediatamente en la parte de abajo.



Selección fecha de recolección

1. Seleccione la fecha de recolección
Días de Coberturas: Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes, Sábado

Días de cobertura según dirección de recolección

agosto 2021

| L | M | X | J | V | S | D |
|----|----|----|----|----|----|----|
| | | | | | | 1 |
| 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 |
| 30 | 31 | | | | | |

Hoy

Fecha de recolección

Fecha estimada de recolección sujeta a los siguientes factores:
Días de cobertura: Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes, Sábado
Fecha de recolección estimada entre 27/08/2021 06:00:0 AM y 28/08/2021 07:00:0 PM

Fecha estimada de entrega sujeta a los siguientes factores:
Días de cobertura: Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes, Sábado
Fecha de entrega estimada entre 29/08/2021 06:00:0 AM y 30/08/2021 07:00:0 PM

Fechas y horas estimadas de recolecta y entrega de paquetes según las coberturas

Selección forma de pago

2. Seleccione la forma de pago
Seleccione la forma de pago
Crédito

Estimado GTQ 27

Calcular

La forma de pago estará de forma automática según el tipo de cliente, Crédito o Prepago.

El precio del envío se calcula según la tarifa establecida por cobertura

Confirmación información ingresada



- PRINCIPAL
- CLIENTES
- PAQUETES
- Nuevo Envío
- Envíos Activos
- Listas de Distribución
- RASTREO
- Costeador
- Cancelación
- Favoritas

Piezas agregadas

| Tipo envío | Nombre | Peso | Editar | Eliminar |
|------------|--------|------|--------|----------|
| Paquetes | pieza | 1 | | |
| Paquetes | pieza2 | 5 | | |

1. Seleccione la fecha de recolección

Días de Cobertura: Lunes,Martes,Miércoles,Jueves,Viernes,Sábado

< agosto 2021 >

| | | | | | | |
|----|----|----|----|----|----|----|
| L | M | X | J | V | S | D |
| | | | | | | 1 |
| 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 |
| 30 | 31 | | | | | |

Hay

Fecha estimada de recolección sujeta a los siguientes factores:

Días de cobertura: Lunes,Martes,Miércoles,Jueves,Viernes,Sábado

Fecha de recolección estimada entre 27/08/2021 08:00:0 AM y 28/08/2021 07:00:0 PM

Fecha estimada de entrega sujeta a los siguientes factores:

Días de cobertura: Lunes,Martes,Miércoles,Jueves,Viernes,Sábado

Fecha de entrega estimada entre 28/08/2021 06:00:0 AM y 30/08/2021 07:00:0 PM

2. Seleccione la forma de pago

Seleccione la forma de pago

Crédito

- Estimado GTQ 27

Calcular

< Atras
Siguiente >

| Remitente | | Destinatario | |
|--------------------------|---|---------------------------|---|
| Nombre | Fovinto I | Nombre | Entrega Destino |
| Correo electrónico | fovint@imela.com | Correo electrónico | entrega@destino.com |
| Teléfono | 1111-1111 | Teléfono | 2222-2222 |
| Departamento | Guatemala | Departamento | Guatemala |
| Municipio | Guatemala | Municipio | Amatitlan |
| Poblado/Zona | Zona 1 | Poblado/Zona | Amatitlan |
| Código postal | | Código postal | |
| Dirección exacta | Intelfaz Zona 1 | Dirección exacta | Entrada Amatitlan |
| Punto de referencia | Referencia origen intelfaz | Punto de referencia | referencia destino |
| Tipo de dirección | Hogar | Tipo de dirección | Hogar |
| Fecha y hora de recogida | Fecha de recolección estimado entre 27/08/2021 08:35:0 AM y 27/08/2021 07:00:0 PM | Fecha estimada de entrega | Fecha de entrega estimada entre 28/08/2021 08:00:0 AM y 28/08/2021 07:00:0 PM |
| Notas de recogida | Notas recolecta intelfaz | Notas de recogida | notas entrega |

Nombre de la pieza #

| | |
|-------|----|
| pieza | 10 |
|-------|----|

Fecha de Recolección

Fecha de recolección estimada entre 27/08/2021 08:35:0 AM y 27/08/2021 07:00:0 PM

Forma de pago Crédito

Precio de envío GTQ 410

< Anterior

Términos y condiciones

He leído y acepto los términos y condiciones

Generar Envío ✓

Asegúrate que los datos sean correctos, acepta los términos y genera tu envío.

Generación de guías (Menor a 10)

Si la cantidad de piezas que agregas no superan las 10 órdenes, tu proceso de creación será inmediato, es decir que el sistema genera las ordenes mientras tus esperas una respuesta



Generación de guías (entre 11 a 500)

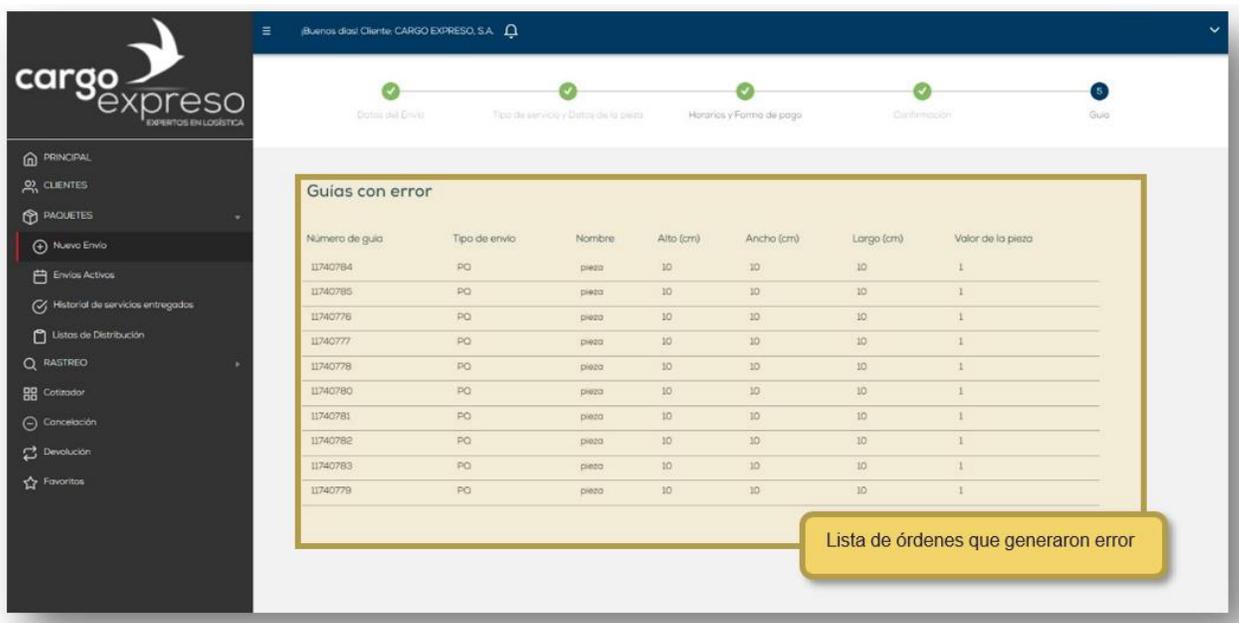
Si la cantidad de piezas que agregas superan las 11 órdenes y hasta 500, tu proceso de creación pasará en segundo plano, es decir que el sistema genera las ordenes mientras tú puedes realizar cualquier otra acción y en el ícono de notificación aparecerá tu transacción.



Guías con error

En ocasiones puede ser que encuentres errores en la creación de tus guías, los más comunes son porque tu cuenta está en proceso de activación o no se logra encontrar la cobertura seleccionada. En estos casos recibirás una pantalla como las siguientes:

Para menor a 10 órdenes:



The screenshot shows the Cargo Expresso web interface. At the top, there is a progress bar with five steps: 'Datos del Envío', 'Tipo de servicio y Datos de la pieza', 'Horarios y Formo de pago', 'Confirmación', and 'Guía'. The 'Guía' step is currently active. Below the progress bar, a yellow box titled 'Guías con error' contains a table with the following data:

| Número de guía | Tipo de envío | Nombre | Alto (cm) | Ancho (cm) | Largo (cm) | Valor de la pieza |
|----------------|---------------|--------|-----------|------------|------------|-------------------|
| 11740784 | PQ | pieza | 10 | 10 | 10 | 1 |
| 11740785 | PQ | pieza | 10 | 10 | 10 | 1 |
| 11740776 | PQ | pieza | 10 | 10 | 10 | 1 |
| 11740777 | PQ | pieza | 10 | 10 | 10 | 1 |
| 11740778 | PQ | pieza | 10 | 10 | 10 | 1 |
| 11740780 | PQ | pieza | 10 | 10 | 10 | 1 |
| 11740781 | PQ | pieza | 10 | 10 | 10 | 1 |
| 11740782 | PQ | pieza | 10 | 10 | 10 | 1 |
| 11740783 | PQ | pieza | 10 | 10 | 10 | 1 |
| 11740779 | PQ | pieza | 10 | 10 | 10 | 1 |

A yellow callout box at the bottom right of the table area contains the text: 'Lista de órdenes que generaron error'.

Para más de 11 órdenes:



The screenshot shows the Cargo Expresso web interface. A notification box at the top center reads: 'Tu transacción TR-0003157 esta siendo procesada, pronto te notificaremos'. On the right side, there is a 'Notificaciones' panel with the following information: 'Transacción: TR-0003157', 'Total registros: 30', and 'Total registros con error: 11'. Below this information, there are two buttons: 'Descargar guía' and 'Buscar guías'. A yellow callout box at the bottom right contains the text: 'Lista de órdenes que generaron error, al presionar buscar te redirigirá a la pantalla de búsqueda avanzada donde puedes usar el número de transacción.'.

Solución a problemas frecuentes

- Al descargar el archivo en Excel la información me sale en una sola línea todo junto separado por comas:
 - Puedes ver el video como pasar a columnas el texto:
<https://www.microsoft.com/es-es/videoplayer/embed/RWfEqg?pid=ocpVideo0-innerdiv-oneplayer&postJsllMsg=true&maskLevel=20&market=es-es>
- No puedo cargar el archivo en Excel:
Asegúrate de completar todas las columnas o el formato debe ser .csv.
- Toma en cuenta que no puedes cargar más de 50 piezas distintas.
- Tomar en cuenta que puedes enviar hasta 500 piezas y 300 direcciones distintas

6.2.6 Generación de listas de distribución

Crear / Modificar / Eliminar nueva lista de distribución

Supervisores

Supervior2

ESCENARIO 1-1

ESCENARIO 1-2

ESCENARIO 2-3

Página 1 de 1 (1-5 de 5 elementos)

Gestiona tus listas de distribución editando o eliminando, pulsa sobre los botones de acción.

Archivo de referencia

Si decides crear una nueva lista de distribución puedes cargar tus destinatarios según el archivo de referencia, esta carga debe ser realizada con **extensión de archivos .csv**.

Hacer click o Arrastrar y Soltar
Selecciona o suelta el archivo aquí

Descargar archivo de referencia Descargar archivo de códigos

Nombre Nueva Lista de Distribución

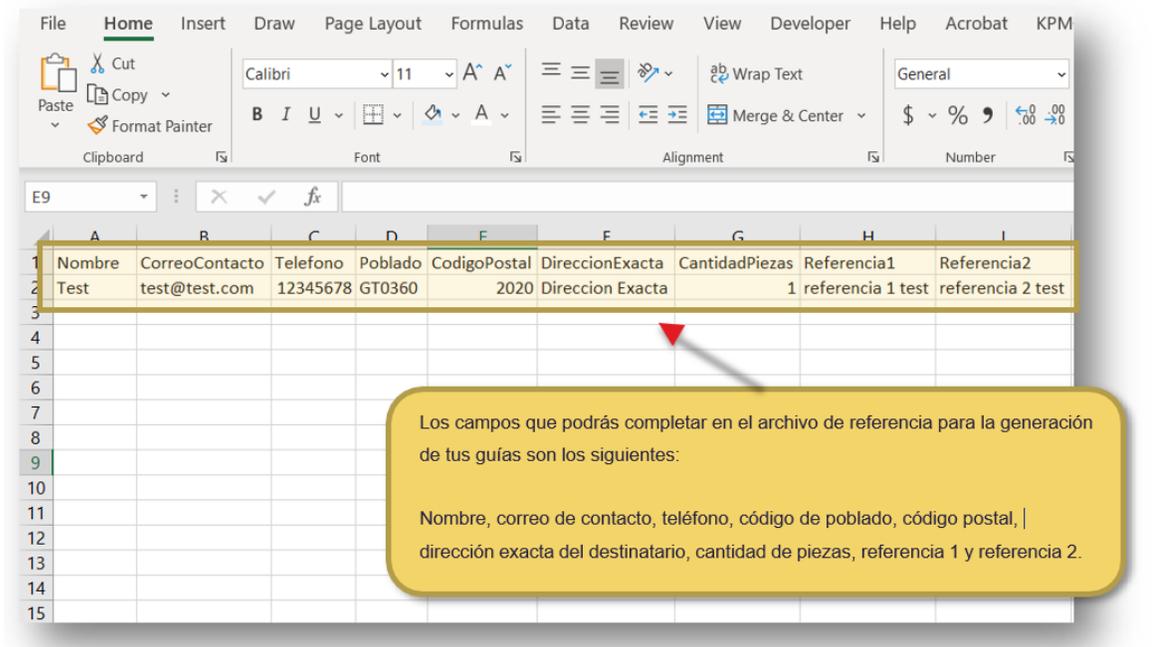
Cargar

< Atrás

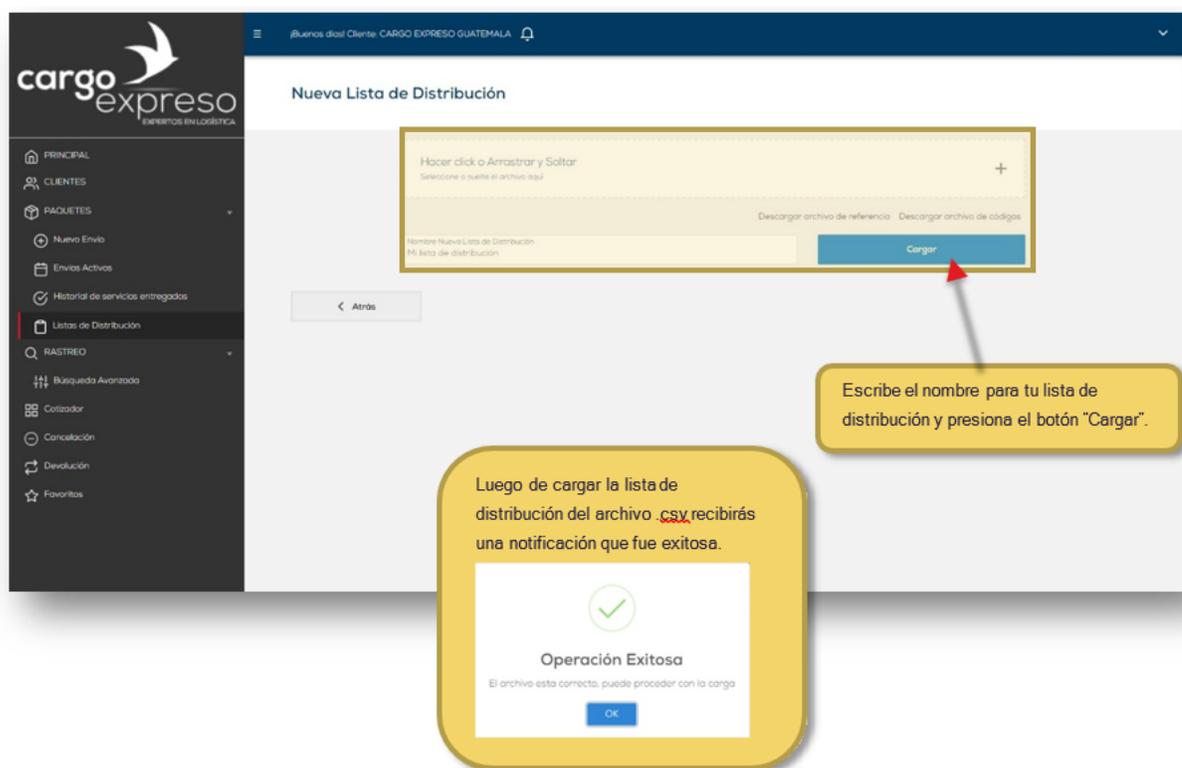
Puedes descargar el archivo de referencia en formato .csv

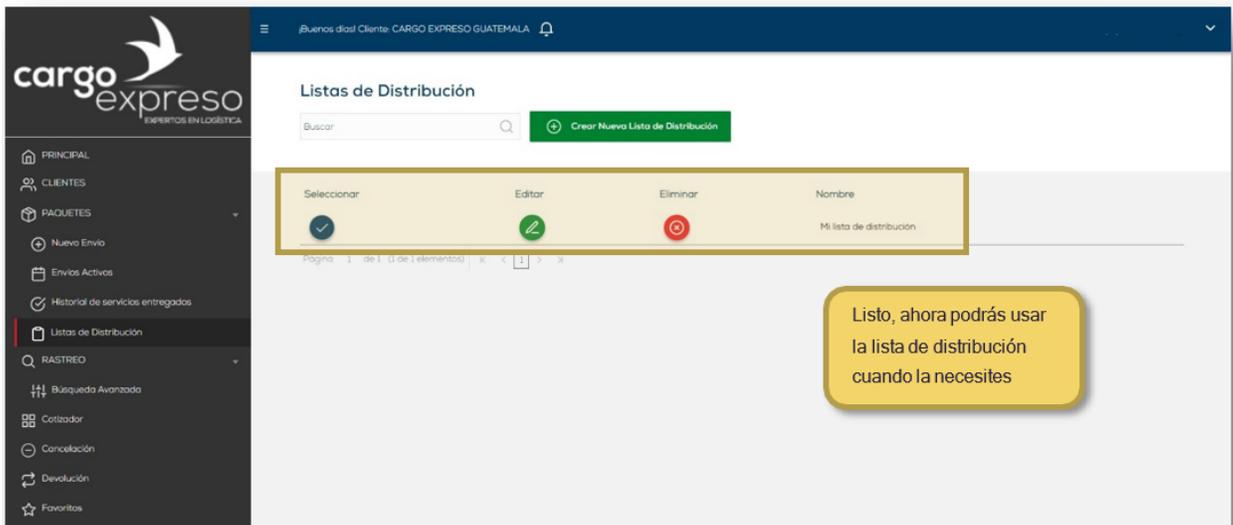
| A | B | C | D | E | F | G | H | I |
|--------|----------------|----------|---------|------------------|------------------|------------------|---------------------|-------------------|
| Nombre | CorreoContacto | Telefono | Poblado | Dirección Exacta | Dirección Exacta | Dirección Exacta | Dirección Exacta | Referencia2 |
| Test | test@test.com | 1234567 | GT0360 | 2020 | Dirección Exacta | | 1 referencia 1 test | referencia 2 test |

Recuerda que las direcciones se determinan por el código de poblado, descarga todos los códigos para guardar tu lista de distribución según la dirección.



Al completar la información de tus guías en el “archivo de referencias” es posible continuar con el proceso correspondiente:





Archivo de códigos

El archivo de códigos contiene la información de los poblados, es utilizado para buscar un código de poblado asociado a la dirección exacta.

| A | B | C | D | E | F |
|----------------|---------------------|------------------|-------------------|-----------------------|----------------------|
| Nombre Poblado | Nombre Departamento | Nombre Municipio | MZ Zona / Poblado | Nombre Zona / Poblado | |
| 2 | Guatemala | Chiquimula | Chiquimula | GT0001 | Zona 2 |
| 3 | Guatemala | Patán | Patán | GT0002 | Santa Elena |
| 4 | Guatemala | Patán | Melchor de Mencos | GT0003 | San Juan de los Rios |
| 5 | Guatemala | Patán | Melchor de Mencos | GT0007 | La Polvorera |
| 6 | Guatemala | Patán | Melchor de Mencos | GT0010 | Melchor de Mencos |
| 7 | Guatemala | Patán | Santa Ana | GT0011 | Santa Ana |
| 8 | Guatemala | Patán | Santa Ana | GT0014 | Santa Ana Vieja |
| 9 | Guatemala | Patán | La Libertad | GT0017 | La Libertad |
| 10 | Guatemala | Patán | Sequeira | GT0020 | Sequeira Alegre |
| 11 | Guatemala | Patán | San Francisco | GT0021 | San Francisco |
| 12 | Guatemala | Patán | Sequeira | GT0022 | Sequeira |
| 13 | Guatemala | Patán | San Andrés | GT0023 | San Andrés Patán |
| 14 | Guatemala | Patán | San José | GT0024 | San José Patán |
| 15 | Guatemala | Patán | La Libertad | GT0025 | El Rancho |
| 16 | Guatemala | Patán | Patán | GT0026 | Patán |
| 17 | Guatemala | Patán | San Benito | GT0027 | San Benito |
| 18 | Guatemala | Patán | Cabalen | GT0028 | El Jimón |
| 19 | Guatemala | Chiquimula | Chiquimula | GT0029 | Zona 3 |
| 20 | Guatemala | Patán | Dolores | GT0030 | Bona Del Monte |
| 21 | Guatemala | Patán | Dolores | GT0032 | Dolores |
| 22 | Guatemala | Patán | Dolores | GT0035 | San José |
| 23 | Guatemala | Patán | Dolores | GT0036 | San José |
| 24 | Guatemala | Patán | Patán | GT0039 | San Juan Domingo |
| 25 | Guatemala | Patán | San Luis | GT0040 | Chicte |
| 26 | Guatemala | Patán | San Luis | GT0041 | Chimolá |
| 27 | Guatemala | Patán | San Luis | GT0042 | Chimolá |
| 28 | Guatemala | Patán | San Luis | GT0043 | San Luis |
| 29 | Guatemala | Patán | San Andrés | GT0044 | La Cabaña |
| 30 | Guatemala | Patán | San Luis | GT0045 | La Tormenta |
| 31 | Guatemala | Patán | Patán | GT0046 | Colonia Buena Vista |
| 32 | Guatemala | Patán | Patán | GT0047 | San Juan |
| 33 | Guatemala | Patán | Patán | GT0048 | San Juan |
| 34 | Guatemala | Patán | San Luis | GT0049 | San Luis |
| 35 | Guatemala | Patán | Patán | GT0050 | Patán |
| 36 | Guatemala | Patán | Patán | GT0051 | Patán |
| 37 | Guatemala | Patán | Patán | GT0053 | San Juan |

A Ordena primero por tu departamento para el destino

B Luego busca el municipio para tu destino

C Por último, ubica el poblado, este puede ser aldea, zona, colonia, caserío etc.

Cuando encuentres el código de poblado puedes introducirlo en el archivo de referencia

| | | | | |
|-----------|---------------|-------------------|--------|--------------------|
| Guatemala | Chimaltenango | Pochute | GT0167 | San Miguel Pochute |
| Guatemala | Chimaltenango | Acaltenango | GT0201 | Acaltenango |
| Guatemala | Chimaltenango | Patricia | GT0302 | Patricia |
| Guatemala | Chimaltenango | Patricia | GT0303 | Patricia |
| Guatemala | Chimaltenango | Comalapa | GT0204 | San Juan Comalapa |
| Guatemala | Chimaltenango | San Juan Comalapa | GT0205 | San Juan Comalapa |
| Guatemala | Chimaltenango | Zaragoza | GT0206 | Zaragoza |

| | A | B | C | D | E | F | G |
|---|--------|----------------|----------|---------|--------------|---|----------------|
| 1 | Nombre | CorreoContacto | Telefono | Poblado | codigoPostal | DireccionExacta | CantidadPiezas |
| 2 | Carl | gej | 12345678 | GT0204 | | 5 calle 2-21 San Juan Comalapa, Chimaltenango | 1 |

Buscar y seleccionar lista de distribución

¡Buenos días! Cliente: CARGO EXPRESO

Listas de Distribución

Buscar

Puedes buscar o agregar una nueva lista de distribución

| Seleccionar | Editar | Eliminar | Nombre |
|-------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|---------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="button" value="✎"/> | <input type="button" value="✖"/> | Supervisores |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="button" value="✎"/> | <input type="button" value="✖"/> | Supervisor2 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="button" value="✎"/> | <input type="button" value="✖"/> | ESCENARIO 1-1 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="button" value="✎"/> | <input type="button" value="✖"/> | ESCENARIO 1-2 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="button" value="✎"/> | <input type="button" value="✖"/> | ESCENARIO 2-3 |

Página 1 de 1 (1-5 de 5 elementos)

Editar lista de distribución

¡Buenos días! Cliente: CARGO EXPRESO, S.A. Saldo GTO: 4,406.00

Lista de distribución

Mi lista de distribución

| Editar | Eliminar | Cantidad piezas | Nombre | Correo de Contacto | Departamento | Municipio | Poblado/Zona | Dirección |
|----------------------------------|----------------------------------|-----------------|--------|--------------------|--------------|-------------------|-------------------|------------------|
| <input type="button" value="✎"/> | <input type="button" value="✖"/> | 1 | Test | test@test.com | Chiquimula | Chiquimula | Zona 2 | Dirección Exacta |
| <input type="button" value="✎"/> | <input type="button" value="✖"/> | 1 | Test | test@test.com | Chiquimula | Chiquimula | Zona 2 | Dirección Exacta |
| <input type="button" value="✎"/> | <input type="button" value="✖"/> | 1 | Test | test@test.com | Chiquimula | Chiquimula | Zona 2 | Dirección Exacta |
| <input type="button" value="✎"/> | <input type="button" value="✖"/> | 1 | Test | test@test.com | Petén | Melchor de Mencos | Melchor De Mencos | Dirección Exacta |
| <input type="button" value="✎"/> | <input type="button" value="✖"/> | 1 | Test | test@test.com | Petén | Santa Ana | Santa Ana | Dirección Exacta |
| <input type="button" value="✎"/> | <input type="button" value="✖"/> | 1 | Test | test@test.com | Petén | Santa Ana | Santa Ana Vieja | Dirección Exacta |

Puedes editar destinatario, eliminar destinatario y cambiar la cantidad de piezas

Editar destinatario

| | |
|--|---------------------------------|
| Nombre * | La Union, Cahaben, Alta Verapaz |
| Correo de Contacto | |
| Teléfono * | 5555-5567 |
| Departamento * | Alta Verapaz |
| Municipio * | Cahabón |
| Poblado/Zona * | La Union |
| Código Postal | |
| Dirección Exacta Dirección exacta17 | |
| *La direccion es importante para la recolecta correcta de la guia / Faltan : 0 caracteres | |
| Referencia 1 | |
| Referencia 2 | |
| Peso | |
| Cantidad de piezas | 1 |

+ Guardar

⊗ Cerrar

Si seleccionas la opción editar destinatarios, estos son los campos que puedes modificar de la información del

Y, por último, guarda tus cambios

Información del remitente en lista de distribución

Cuando realices la carga de tu lista de distribución deberás ingresar los datos del remitente, es decir la persona que enviará los paquetes.

Lista de distribución

Mi lista de distribución

1 Lista Distribución 2 Confirmación 3 Guía

1

1. Información del Remitente

Datos de Ubicación

Departamento * Municipio * Poblado/Zona *

Dirección Exacta *

2

Punto de Referencia

Datos del Contacto

Nombre completo *

Número de Teléfono *

3

4 + agregar favorito

1 Información de las direcciones de origen o seleccionar la información de los favoritos que tienes guardados, asegúrate que la dirección exacta se encuentre dentro del departamento, municipio y poblado seleccionado.

2 El punto de referencia es usado para agregar algún lugar conocido cercano a la dirección, esto ayudará al piloto a encontrar fácilmente la dirección, por ejemplo: frente iglesia, Tienda la popular, etc.

3 El nombre completo de la persona que recibirá el paquete y teléfono de contacto, son datos obligatorios.

4 Puedes agregar un contacto como favorito si deseas volver a utilizarlo más adelante.

2. Seleccione el tipo de servicio de envío

Tipo de envío
Servicio estándar

Selecciona el tipo de servicio disponible, Servicio Estándar o Servicio COD

Servicio estándar

Servicio estándar

3. Información de la pieza Recomendaciones y Restricciones de envío

Tipo de envío * Contenido de la pieza * Peso (lb) * Agregar pieza +

Valor de la pieza (moneda local) * *

Piezas agregadas

| Tipo envío | Nombre | Peso | Editar | Eliminar |
|------------|---------|------|--------|----------|
| Paquetes | pieza | 1 | | |
| Paquetes | pieza12 | 5 | | |

Puedes agregar la cantidad de piezas que desees.

Tipo de envío * **Sobre, paquete o carga irregular**

Contenido de la pieza * **Nombre que le darás a tu paquete, ejemplo: playeras, zapatos, etc.**

Peso (lb) * **Estimado de peso en libras**

Valor de la pieza (moneda local) * **Valor de paquete en unidades monetarias según tu país, si seleccionas servicio COD en este campo debe ir el valor del paquete que estás enviando y será el que nosotros te depositemos a tu cuenta después de descontar la comisión.**

Recomendaciones y Restricciones de envío

3. Información de la pieza

Tipo de envío * Contenido de la pieza * Peso (lb) *

Valor de la pieza (moneda local) *

*Valor aplica a todos los artículos de la pieza

Agregar pieza +

Piezas agregadas

Total piezas agregadas 25

Se nos mostrará las piezas agregadas en nuestra lista

| Tipo envío | Contenido | Peso | Eliminar |
|------------|-----------|------|----------|
| Paquetes | jklsdfsf | 50 | |

Selección forma de pago, método de pago y cálculo de tarifa

Días de cobertura para recolectar

El método de pago es crédito para esta versión

4. Seleccione la fecha de recolección

Días de Coberturas: Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes, Sábado

< agosto 2021 >

L M X J V S D

| | | | | | | | |
|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 |
| 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | |

Hoy

[< Cancelar](#)

5. Seleccione el metodo de pago

Metodo de pago
Crédito

Calcular

Estimado GTQ 2511

El cálculo de envío según dirección de origen y destinos

Damos clic en Siguiente

Siguiente >

| | | | | |
|---|-----------------------------|---------|---------------------|----------|
| 1 | Sanarate, Utiapilla | 4111181 | Dirección Exacta 71 | Sanarate |
| 1 | Sanarate, Las Tunas | 4111182 | Dirección Exacta 72 | Sanarate |
| 1 | Sanarate, Puente Platanos | 4111183 | Dirección Exacta 73 | Sanarate |
| 1 | Sansare, La Trinidad | 4111184 | Dirección Exacta 74 | Sansare |
| 1 | Sansare, Las Cabezas | 4111185 | Dirección Exacta 75 | Sansare |
| 1 | Sansare, Los Cerritos | 4111186 | Dirección Exacta 76 | Sansare |
| 1 | Sanarate, Zona 2 - Sanarate | 4111187 | Dirección Exacta 77 | Sanarate |
| 1 | Sanarate, Zona 3 | 4111188 | Dirección Exacta 78 | Sanarate |
| 1 | Sanarate, Zona 4 | 4111189 | Dirección Exacta 79 | Sanarate |
| 1 | Sanarate, Zona 5 | 4111190 | Dirección Exacta 80 | Sanarate |
| 1 | Sanarate, Zona 6 | 4111191 | Dirección Exacta 81 | Sanarate |

Información de las piezas

Nombre de la pieza
pieza

Fecha de Recolección

El paquete será recolectado entre el 27/08/2021 06:19:0 AM y 27/08/2021 07:00:0 PM

Forma de pago Crédito

Precio de envío
GTQ 2511

< Atrás

**Aceptamos los términos
y generamos el envío**

Términos y condiciones

He leído y acepto los términos y condiciones

Generar Envío >

Generación de guías (Menor a 10)

Si la cantidad de piezas que agregas no superan las 10 órdenes, tu proceso de creación será inmediato, es decir que el sistema genera las ordenes mientras tus esperas una respuesta.

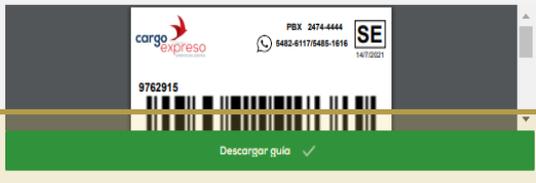
✓
Datos del Envío

✓
Tipo de servicio y Datos de la pieza

✓
Horarios y Forma de pago

✓
Confirmación

5
Guía



Descargar guía ✓

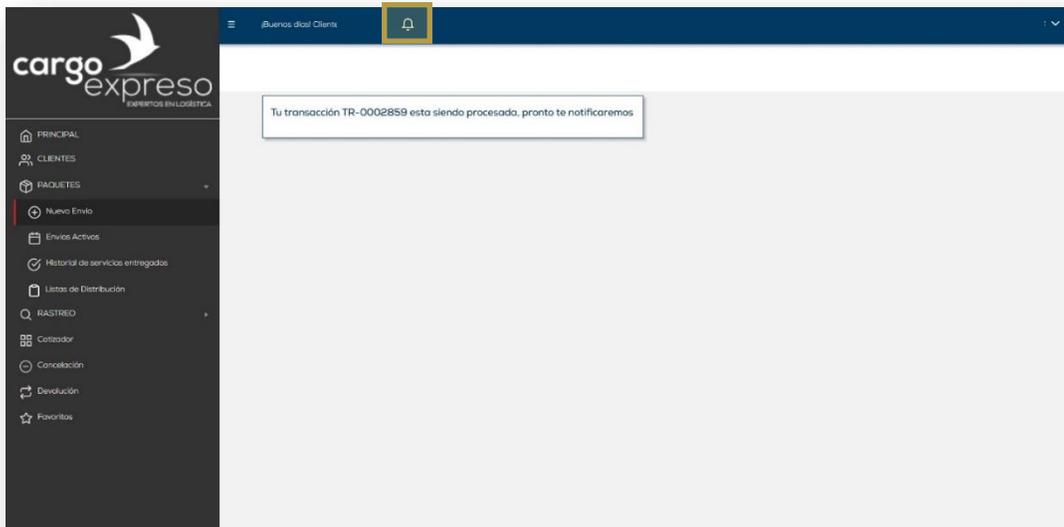
Su orden se efectuó correctamente

Sigue tu envío 🔍

Al finalizar la creación de tu envío podrás descargar, la orden generada

Generación de guías (Entre 11 a 300)

Si la cantidad de piezas que agregas superan las 11 órdenes y como un máximo, 300 órdenes, tu proceso de creación pasará en segundo plano, es decir que el sistema genera las ordenes mientras tú puedes realizar cualquier otra acción y en el ícono de notificación aparecerá tu transacción.



Solución a problemas frecuentes

¿Qué pasa si tengo errores al generar ordenes?

- Revisa la información de piezas o favoritos, es posible que algún carácter sea necesario, si el problema persiste contactar con callcenter.
- ¿Cómo ver las órdenes que tienen error para las ordenes de segundo plano?
- Cuando termina de ejecutar el proceso de creación recibirás una notificación, presiona la campanita y despliega una barra vertical a tu derecha. Recuerda que la información de las ordenes se asocian a un numero de transacción, guárdalo en algún lugar para revisar las ordenes desde rastreo de búsqueda avanzada.

Rastreo De Guías

De ahora en adelante en el Portal se podrán realizar diferentes búsquedas basados en una nueva configuración de búsqueda por transacción, número de agrupador y detalle de guías. Veamos un ejemplo de cómo es la forma de jerarquía para identificar las guías del portal.

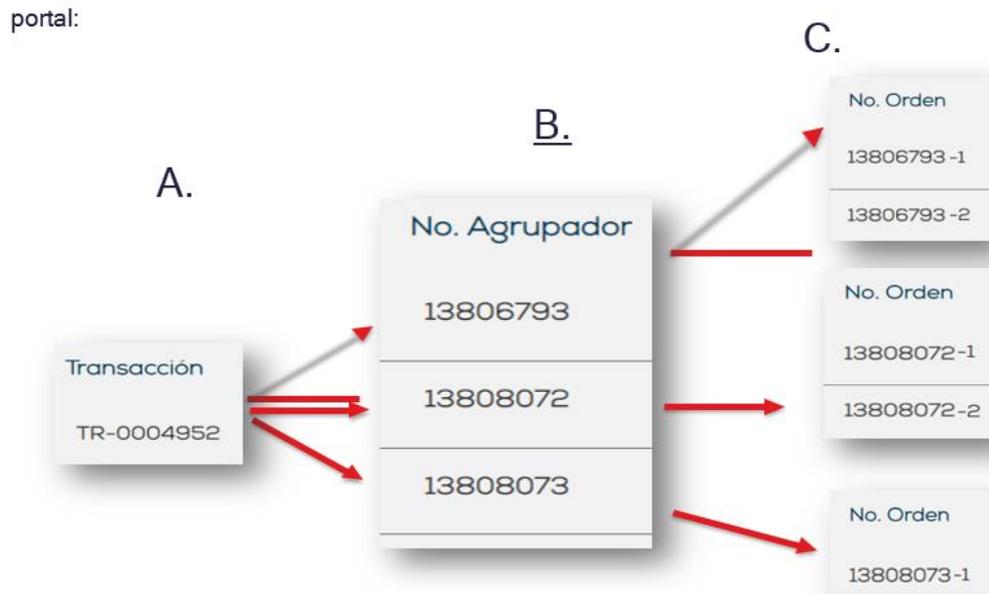


Ilustración 28 Números Agrupadores.

A. El número de transacción puede contener varios números de agrupadores y detalles. Al momento de crear de 11 a 500 guías individuales o por listas de distribución, al final del proceso se mostrará el número de transacción. El cuál puedes usar para buscar todas las guías asociadas a la transacción.

B. El número de agrupador es el conjunto de números que se visualiza al principio de cada orden o guía y como lo indica el nombre, agrupa un conjunto de guías creadas para un solo destino y/o tipo de envío. Para buscar el agrupador de tus guías, usa la opción de Rastreo y Búsqueda Avanzada.

C. El detalle de la guía es el número agrupador + el correlativo de números que se visualiza en cada orden o guía y como lo indica el nombre, detalla la cantidad de guías creadas. Para buscar el detalle y estado de cada una de las guías, usar la opción de Rastreo y Consulta de Estado.

Criterios de búsqueda – Búsqueda avanzada

Puedes buscar tus guías por número agrupador o utilizando algún criterio

Presiona "Buscar" para ejecutar el motor de búsqueda

Busqueda Avanzada

Número Agrupador Buscar por Usuario Estado de creación

Fecha de Inicio: 18/10/2021 Fecha de Finalización: 18/11/2021 Número de Transacción

Buscar Limpiar Filtros

Página 1 < 1 >

| Detalle | Creación | No. Agrupador | Destinatario | Nota de Entrega | Nombre Quien Recibe | Estado | Refer |
|---|----------|---------------|--------------|-----------------|---------------------|--------|-------|
| Presione Buscar para obtener resultados | | | | | | | |

Búsqueda avanzada

Busqueda Avanzada

Número Agrupador: Buscar por Usuario: Estado de creación:

Fecha de Inicio: 18/11/2021 Fecha de Finalización: 18/11/2021 Número de Transacción:

Página 1 de 2 (1-10 de 13 elementos)

| Detalle | Creación | No. Agrupador | Transacción | Nombre de Destinatario | Dirección Destinatario | Nota c |
|---------|------------|---------------|-------------|--------------------------------------|-----------------------------------|--------|
| | 2021-11-18 | 13736255 | TR-0005201 | Carlos Prueba Nuevas Funcionalidades | KM 165, carretera al sur, Ingenio | N/A |
| | 2021-11-18 | 13736819 | TR-0005244 | Test | Direccion Exacta | NA |
| | 2021-11-18 | 13736820 | TR-0005244 | Test | Direccion Exacta | NA |
| | 2021-11-18 | 13736822 | TR-0005244 | Test | Direccion Exacta | NA |
| | 2021-11-18 | 13757187 | TR-0005198 | Carlos Prueba Nuevas Funcionalidades | KM 165, carretera al sur, Ingenio | N/A |
| | 2021-11-18 | 13757288 | TR-0005200 | Carlos Prueba Nuevas Funcionalidades | KM 165, carretera al sur, Ingenio | N/A |

Puedes visualizar el detalle o cantidad de guías asociadas al número agrupador que las contiene y su estado

No. Agrupador 13736822

Página 1 de 1 (1 de 1 elementos)

| Fecha de Creación | No. Orden | Estado |
|-------------------|------------|---------------------|
| 2021-11-18 | 13736822-1 | PENDIENTE RECOLECTA |

Criterios de búsqueda – Consulta de estados

Recuerda que puedes buscar tus guías ingresando el número completo (ej. 1234567-1) o parte del número. También puedes utilizar otro criterio de búsqueda disponible (estado, transacción, usuario, fecha)

Presiona "Buscar" para ejecutar el motor de búsqueda

Puedes descargar un PDF de todas las guías con estado "Pendiente de recolecta"

Puedes generar el reporte de tus guías

Puedes generar el manifiesto

Para descargar todas las guías selecciona el estado pendiente de recolecta

Para generar el manifiesto selecciona el estado pendiente de recolecta

Para generar el reporte de tus guías selecciona el estado pendiente de recolecta

Puedes visualizar la información de envío del agrupador

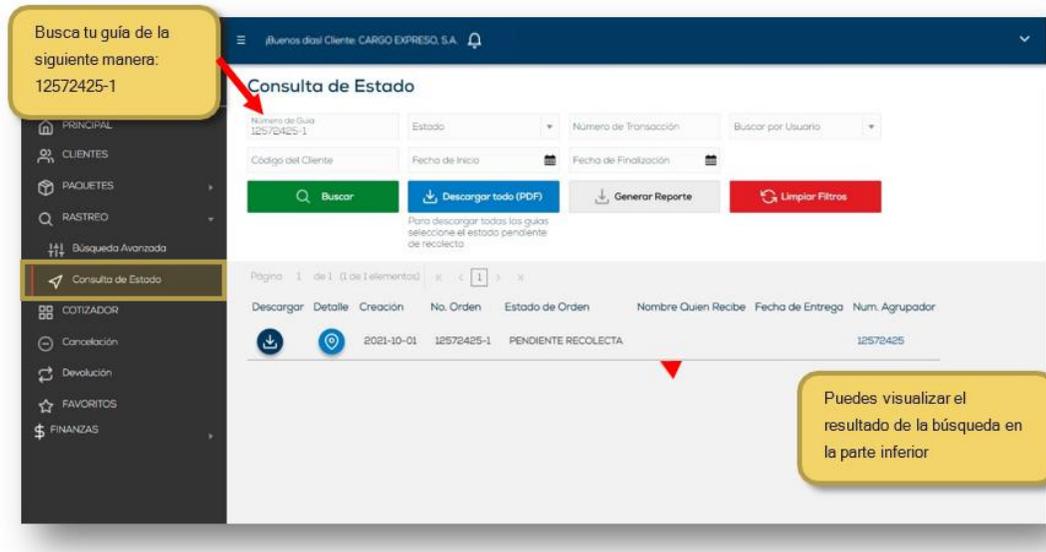
Puedes descargar un archivo .PDF con la guía seleccionada

Recuerda que tus guías están definidas como: Número agrupador - Correlativo

Al presionar este botón será posible visualizar el tracking por guía consultada

| No. Agrupador | Estado | Nombre Quien Recibe | Fecha de Entrega | Num. Agrupador |
|---------------|---------------------|---------------------|------------------|----------------|
| 13539228 | PENDIENTE RECOLECTA | | | 13539228 |
| 13539228 | PENDIENTE RECOLECTA | | | 13539228 |
| 13539228 | PENDIENTE RECOLECTA | | | 13539228 |
| 13539228 | PENDIENTE RECOLECTA | | | 13539228 |
| 13539228 | PENDIENTE RECOLECTA | | | 13539228 |
| 13539228 | PENDIENTE RECOLECTA | | | 13539228 |
| 13539228 | PENDIENTE RECOLECTA | | | 13539228 |
| 13539228 | PENDIENTE RECOLECTA | | | 13539228 |
| 13539228 | PENDIENTE RECOLECTA | | | 13539228 |

Por ejemplo, si requieres buscar una guía generada entre las siguientes fechas: 23 de septiembre al 23 de octubre 2022, deberás hacerlo como se muestra a continuación



Crterios de búsqueda (Manifiesto)– Consulta de estados

El manifiesto es un documento que contiene las órdenes creadas con estado pendiente de recolecta y un resumen de la cantidad de guías por servicio, si es COD, el monto total a cobrar al destinatario. El remitente puede descargar e imprimir este documento para que le quede como respaldo de la cantidad de paquetes entregados al piloto al momento de la recolecta, el piloto deberá firmar para confirmar de recibido.



Consulta manifiesto de carga

Seleccione el formato en el que desea imprimir el manifiesto

Seleccione un formato

Generar manifiesto

Elige el tipo de formato con el que deseas descargar

Seleccione un formato

Excel
 PDF

Si eliges el formato Excel, se te mostrará de la siguiente manera:

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R |
|----|--------------------------|-----------|------------|------------|-----------|--------|------------------------------------|-----------|-----------|-----|-----------------|-----------|------------|----------|-------------|------------|------------|--------------|
| 1 | Numero Gi | Transacci | Código Cli | Destinatar | Dirección | Origen | Destino | Remitente | Dirección | Rer | Tipo de Cliente | Valor COD | Precio Env | Peso | Tipo servic | Tipo pieza | Referencia | Referencia 2 |
| 2 | 14825685-TR-0005713922 | | Test1 | Direccion | SLV | AHU | Wilfredo Iraheta nul Residencial k | Prepago | | | | 4.52 | 5 SE | Paquetes | | | | |
| 3 | 14825685-TR-0005713922 | | Test1 | Direccion | SLV | AHU | Wilfredo Iraheta nul Residencial k | Prepago | | | | 4.52 | 5 SE | Paquetes | | | | |
| 4 | 14825685-TR-0005713922 | | Test1 | Direccion | SLV | AHU | Wilfredo Iraheta nul Residencial k | Prepago | | | | 4.52 | 5 SE | Paquetes | | | | |
| 5 | 14825685-TR-0005713922 | | Test1 | Direccion | SLV | AHU | Wilfredo Iraheta nul Residencial k | Prepago | | | | 4.52 | 5 SE | Paquetes | | | | |
| 6 | 14825685-TR-0005713922 | | Test1 | Direccion | SLV | AHU | Wilfredo Iraheta nul Residencial k | Prepago | | | | 4.52 | 5 SE | Paquetes | | | | |
| 7 | 14823991-TR-0005713922 | | Test3 | CC Las Jac | SLV | LIB | Wilfredo Iraheta nul Residencial k | Prepago | | | | 4.52 | 5 SE | Paquetes | | | | |
| 8 | 14823991-TR-0005713922 | | Test3 | CC Las Jac | SLV | LIB | Wilfredo Iraheta nul Residencial k | Prepago | | | | 4.52 | 5 SE | Paquetes | | | | |
| 9 | 14823991-TR-0005713922 | | Test3 | CC Las Jac | SLV | LIB | Wilfredo Iraheta nul Residencial k | Prepago | | | | 4.52 | 5 SE | Paquetes | | | | |
| 10 | 14823991-TR-0005713922 | | Test3 | CC Las Jac | SLV | LIB | Wilfredo Iraheta nul Residencial k | Prepago | | | | 4.52 | 5 SE | Paquetes | | | | |
| 11 | 14823991-TR-0005713922 | | Test3 | CC Las Jac | SLV | LIB | Wilfredo Iraheta nul Residencial k | Prepago | | | | 4.52 | 5 SE | Paquetes | | | | |
| 12 | 14823991-TR-0005713922 | | Test3 | CC Las Jac | SLV | LIB | Wilfredo Iraheta nul Residencial k | Prepago | | | | 4.52 | 5 SE | Paquetes | | | | |
| 13 | 14823991-TR-0005713922 | | Test3 | CC Las Jac | SLV | LIB | Wilfredo Iraheta nul Residencial k | Prepago | | | | 4.52 | 5 SE | Paquetes | | | | |
| 14 | 14823991-TR-0005713922 | | Test3 | CC Las Jac | SLV | LIB | Wilfredo Iraheta nul Residencial k | Prepago | | | | 4.52 | 5 SE | Paquetes | | | | |
| 15 | 14823991-TR-0005713922 | | Test3 | CC Las Jac | SLV | LIB | Wilfredo Iraheta nul Residencial k | Prepago | | | | 4.52 | 5 SE | Paquetes | | | | |
| 16 | 14823991-TR-0005713922 | | Test3 | CC Las Jac | SLV | LIB | Wilfredo Iraheta nul Residencial k | Prepago | | | | 4.52 | 5 SE | Paquetes | | | | |
| 17 | 14823991-TR-0005713922 | | Test3 | CC Las Jac | SLV | LIB | Wilfredo Iraheta nul Residencial k | Prepago | | | | 4.52 | 5 SE | Paquetes | | | | |
| 18 | 14823991-TR-0005713922 | | Test3 | CC Las Jac | SLV | LIB | Wilfredo Iraheta nul Residencial k | Prepago | | | | 4.52 | 5 SE | Paquetes | | | | |
| 19 | 14828278-TR-0005713922 | | Test2 | Cerca del | ISLV | ANA | Wilfredo Iraheta nul Residencial k | Prepago | | | | 4.52 | 5 SE | Paquetes | | | | |
| 20 | 14828278-TR-0005713922 | | Test2 | Cerca del | ISLV | ANA | Wilfredo Iraheta nul Residencial k | Prepago | | | | 4.52 | 5 SE | Paquetes | | | | |
| 21 | 14828278-TR-0005713922 | | Test2 | Cerca del | ISLV | ANA | Wilfredo Iraheta nul Residencial k | Prepago | | | | 4.52 | 5 SE | Paquetes | | | | |
| 22 | 14828278-TR-0005713922 | | Test2 | Cerca del | ISLV | ANA | Wilfredo Iraheta nul Residencial k | Prepago | | | | 4.52 | 5 SE | Paquetes | | | | |
| 23 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 24 | Guías Estandar 21 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 25 | Guías COD 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 26 | Guías Collect 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 27 | Total COD 0.00 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 28 | Total Precio envio 94.92 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 29 | Fecha inicial 09/01/2022 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 30 | Fecha final 09/02/2022 | | | | | | | | | | | | | | | | | |

A continuación, se te desplegará la información por guía según los campos

Se incluirá dentro del documento un resumen general, incluyendo: cantidad de guías pendientes de recolecta por tipo de servicio, monto total (si es servicio COD), precio de envío y el rango de fechas

Si eliges el formato PDF, se te mostrará de la siguiente manera:

Se te desplegará la información de tus guías organizadas según el número agrupador que le corresponda.

El manifiesto se descargará de acuerdo con el rango de fechas

Se incluirá dentro del documento un resumen general, incluyendo: cantidad de guías pendientes de recolecta por tipo de servicio, monto total (si es servicio COD) y el total del precio del envío.

Criterios de búsqueda (Devoluciones)– Consulta de estados

cargo expreso

- PRINCIPAL
- CLIENTES
- PAQUETES
- RASTREO
- Búsqueda Avanzada
- Consulta de Estado
- COTIZADOR
- Cancelación
- Devolución
- FAVORITOS
- FINANZAS

Consulta de Estado

Numero de Guía: 13638612 | Estado: [v] | Numero de Transacción: [v] | Buscar por Usuario: [v]

Código del Cliente: 1598 | Fecha de Inicio: [v] | Fecha de Finalización: [v]

Buscar
Descargar todo (PDF)
Generar Reporte
Limpiar Filtros

Para descargar todas las guías seleccione el estado pendiente de recolecta

Página 1 de 2 (1-10 de 20 elementos)

| Descargar | Detalle | Creación | No. Orden | Estado de Orden | Nombre Quien Recibe | Fecha de Entrega | Num. Agrupador |
|-----------|---------|------------|---------------|-------------------|---------------------|---------------------|----------------|
| | | 2021-11-22 | 13638612-11_D | ALMACENADO ORIGEN | | | 13638612_07 |
| | | 2021-11-22 | 13638612-12_D | ALMACENADO ORIGEN | | | 13638612_05 |
| | | 2021-11-22 | 13638612-13_D | ALMACENADO ORIGEN | | | 13638612_05 |
| | | 2021-11-22 | 13638612-15_D | ALMACENADO ORIGEN | | | 13638612_06 |
| | | 2021-11-22 | 13638612-16_D | ALMACENADO ORIGEN | | | 13638612_06 |
| | | 2021-11-16 | 13638612-34 | ALMACENADO ORIGEN | | 2021-11-16 09:23:31 | 13638612 |

Las guías de devolución se representan por un **_D**, por ejemplo: 13638612-13_D |

Histórico de intentos de recolecta – Consulta de estados

A continuación, se muestran los diferentes motivos de recolecta e intentos máximos para cuando aplique una cancelación de la guía.

| No. | Motivo de intento de recolecta | Definición | Intentos máximos | Observaciones |
|-----|--|---|------------------|--|
| 1 | Parada vacía (Cancelación) | Cuando no existe un lugar físico en la dirección indicada en la guía (terreno vacío, barranco, etc.) | 1 | Se aplicará la cancelación al tener uno de estos motivos en el primer intento de recolecta. |
| 2 | Producto no autorizado (Cancelación) | Cuando el producto no es permitido según las Recomendaciones y Restricciones de envío de los términos y condiciones del servicio. | 1 | |
| 3 | Cliente no solicitó el servicio (Cancelación) | Cuando el cliente indica que no solicitó el servicio de esta guía alpiloto. | 1 | |
| 4 | Paquete no listo | Cuando el cliente indica al piloto que el paquete no se encuentra listo para entregar | 2 | Se aplicará la cancelación de la guía al tener el segundo intento de recolecta con alguno de estos motivos |
| 5 | Embalaje no adecuado | Cuando el producto no se encuentra embalado correctamente según las Recomendaciones y Restricciones de envío de los términos y condiciones del servicio. | 2 | |
| 6 | Cliente no llegó a punto de encuentro | Si el remitente no se encuentra en el punto acordado, se programa para otro horario. | 2 | |
| 7 | Vehículo no adecuado para la recolecta (Excepción) | Cuando el transporte de Cargo Expreso no tiene las condiciones especiales para recolectar el paquete, por lo que se programa otra recolecta con un vehículo especializado. | No genera conteo | No se aplicará ningún intento de cancelación de la guía al tener algunos de estos motivos. |
| 8 | No abre sábado (Excepción) | Cuando en la oficina o local del remitente no abre los sábados, se programa otra recolecta para el próximo día hábil. | No genera conteo | |
| 9 | No se cumplió en tiempo (Excepción) | Cuando el piloto llega antes o después del horario de oficina o local del remitente. Por problemas logísticos no se pudo hacer la entrega, por lo que se reprograma al día siguiente. | No genera conteo | |

Estos intentos de recolecta estarán visibles en el portal por medio de la pantalla consulta de estados:

Consulta de Estado

Presiona "Ver intentos" para ver si tus guías tienen intentos de recolecta.

En la ventana que se desplegará puedes visualizar la fecha y hora, motivo, tipo y

No. Guía 14096445-1

| Fecha | Motivo | Tipo de Intento |
|---------------------|----------------------------|-----------------|
| 2021-12-17 13:13:43 | No abre sábado (Excepción) | Recolecta |
| 2021-12-17 13:11:25 | Paquete no listo | Recolecta |

No. Guía 14128618-1
No hay intentos registrados

Si a la guía no se le ha aplicado ningún intento de recolecta, se te desplegará un mensaje indicando que no hay intentos registrados.

Histórico de intentos de entrega– Consulta de estados:

A continuación, se muestran los diferentes motivos de entrega e intentos máximos para cuando aplique una devolución de la guía.

| No. | Motivo de intento De entrega | Definición | Intentos máximos | Observaciones |
|-----|--|--|------------------|---|
| 1 | Cliente no quiso recibir (Devolución inmediata) | El destinatario confirma al piloto que no quiere recibir el paquete | 1 | Se aplicará la devolución al |
| 2 | Monto a cobrar incorrecto COD (Devolución inmediata) | El destinatario indica al piloto que el monto del servicio COD es diferente al monto indicado en la guía, por lo que no recibe el paquete | 1 | tener uno de estos motivos en el primer intento de entrega. |
| 3 | Cliente no tiene dinero | El destinatario indica que no tiene el monto total para pagar por el servicio Collect y/o COD. | 3 | Se aplicará la devolución al tener 3 intentos de entrega con alguno de estos motivos. |
| 4 | Dirección no corresponde | La dirección del destinatario no es la correcta, por lo que se comunicarán con el remitente y/o destinatario para confirmar dirección correcta | 3 | |
| 5 | Nadie en casa o cliente no contesta | El piloto indica que el destinatario no se encontraba en casa y que no contestaba | 3 | |
| 6 | Cliente no llegó a punto de encuentro | Si el destinatario no se encuentra en el punto acordado, se programa para otro horario. | 3 | |
| 7 | Paquete lastimado | Cuando el destinatario indica que el paquete no está bien embalado | 3 | |
| 8 | Zona roja (Excepción) | Cuando la dirección del paquete es de entrega a una zona roja se coordina punto de encuentro con el destinatario. | No genera conteo | |
| 9 | No abre sábado (Excepción) | Cuando en la oficina o local del destinatario no abre los sábados, se programa otra entrega para el próximo día hábil. | No genera conteo | |
| 10 | No se cumplió en tiempo (Excepción) | Cuando el piloto llega antes o después del horario de oficina o local del destinatario. Por problemas logísticos no se pudo hacer la entrega, por lo que se reprograma al día siguiente. | No genera conteo | No se aplicará ningún intento de devolución al tener alguno de estos motivos. |

Ilustración 29 Historial intentos de entrega.

Estos intentos de entrega estarán visibles en el portal por medio de la pantalla consulta de estados:

Presiona "Ver intentos" para ver si tus guías tienen intentos de entrega.

| Fecha | Motivo | Tipo de Intento |
|---------------------|--------------------------|-----------------|
| 2021-12-17 13:14:31 | Dirección no corresponde | Entrega |
| 2021-12-17 13:14:00 | Zona roja (Excepción) | Entrega |
| 2021-12-17 13:13:30 | Cliente sin dinero | Entrega |

En la ventana que se desplegará puedes visualizar la fecha y hora, motivo, tipo y cantidad de intentos.

Ilustración 30 Intentos de entrega

No. Guía 14128508-3
No hay intentos registrados

Si a la guía no se le ha aplicado ningún intento de entrega, se te desplegará un mensaje indicando que no hay intentos registrados.

Visualización del tracking de la guía

Al seleccionar el “Detalle” en la pantalla “Consulta de estado” podrás visualizar en la parte inferior un tracking que muestra el estado e información de la orden (Explicar en qué parte se da clic).

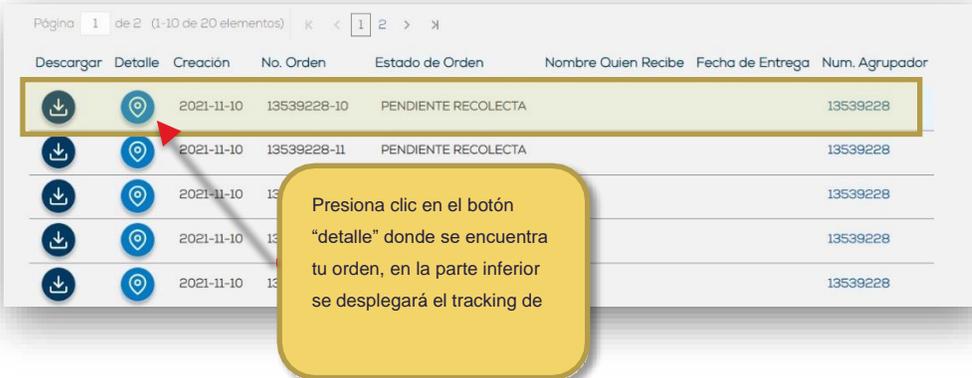
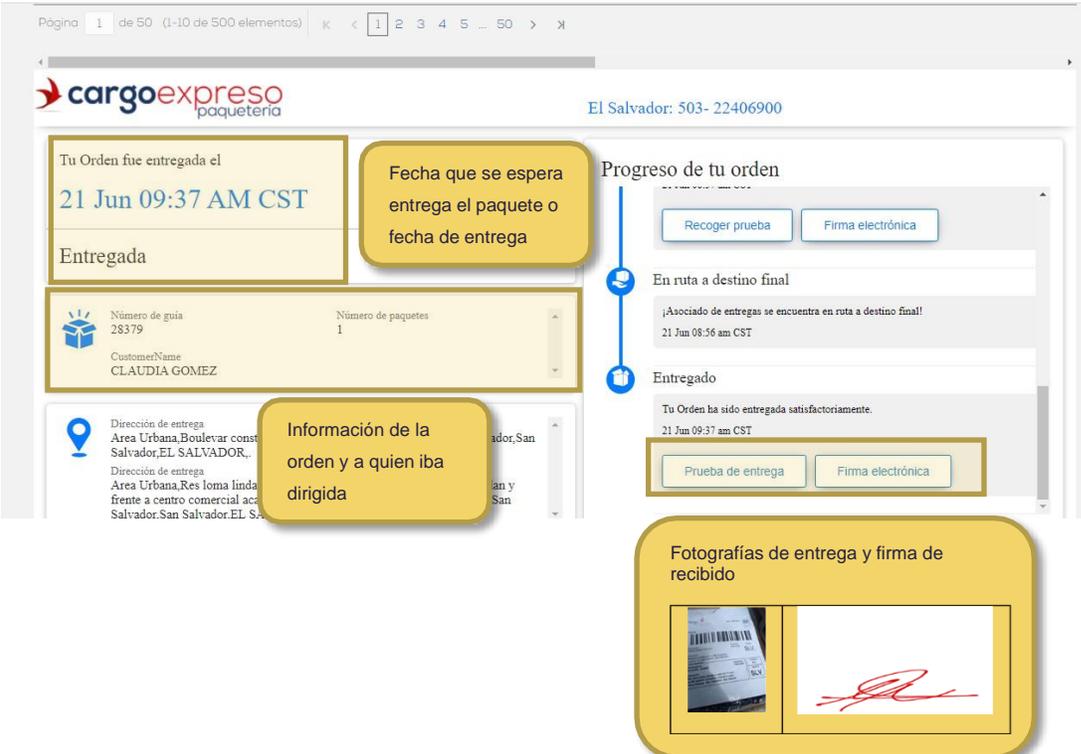


Tabla de seguimiento de órdenes:

| Descargar | Detalle | Creación | No. Orden | Estado de Orden | Nombre Quien Recibe | Fecha de Entrega | Num. Agrupador |
|-----------|---------|------------|-------------|---------------------|---------------------|------------------|----------------|
| | | 2021-11-10 | 13539228-10 | PENDIENTE RECOLECTA | | | 13539228 |
| | | 2021-11-10 | 13539228-11 | PENDIENTE RECOLECTA | | | 13539228 |
| | | 2021-11-10 | 13539228-12 | PENDIENTE RECOLECTA | | | 13539228 |
| | | 2021-11-10 | 13539228-13 | PENDIENTE RECOLECTA | | | 13539228 |
| | | 2021-11-10 | 13539228-14 | PENDIENTE RECOLECTA | | | 13539228 |

Presiona clic en el botón “detalle” donde se encuentra tu orden, en la parte inferior se desplegará el tracking de



Logo: **cargoexpreso** paquetería

El Salvador: 503- 22406900

Tu Orden fue entregada el **21 Jun 09:37 AM CST**

Entregada

Fecha que se espera entrega el paquete o fecha de entrega

Progreso de tu orden

- Recoger prueba
- Firma electrónica

En ruta a destino final

¡Asociado de entregas se encuentra en ruta a destino final!

21 Jun 08:56 am CST

Entregado

Tu Orden ha sido entregada satisfactoriamente.

21 Jun 09:37 am CST

Prueba de entrega

Firma electrónica

Información de la orden y a quien iba dirigida

Fotografías de entrega y firma de recibido



Solución a problemas frecuentes

No me carga el tracking:

- Asegúrate que tengas internet en tu computadora, si aun así no carga contacta callcenter para nosotros revisar internamente.
 - No encuentro mi guía en función de búsqueda:
- Si tu guía no aparece en el historial de servicios entregados es posible que tu orden aún no esté entregada, para asegurar puedes buscar tu orden desde el rastreo de búsqueda avanzada.
 - No tiene firma o fotografía de entrega:
- En ocasiones cuando se ejecuta una transacción recientemente el sistema demora unos minutos en cargar la imagen de la firma, si después de 10 minutos no puedes ver la imagen comunícate con callcenter.
 - ¿Cómo se quien recibió el paquete?
- En el reporte de rastreo de búsqueda avanzada puedes encontrar una columna que dice “nombre de quien recibe”. También puedes ir al reporte de historial de servicios entregados y descargar del .pdf con la información en digital.
 - ¿Cómo ver el POD del paquete?
- Puedes ir a historial de servicios entregados (Historial de envíos), la primera columna te permite descargar y previsualizar la imagen del POD.

Historial de servicios entregados

Puedes buscar por fecha o número de guía

Fecha de Inicio: 16/01/2022 | Fecha de Finalización: 16/02/2022 | Número de guía

Buscar | Descargar todos los POD | Limpiar Filtros

Seleccionar todas
*Límite de descarga permitido de 300 PODs

| Selección | POD | Guía | Estado | Destino | Fecha Entrega | Recibió paquete | Identificación | Num. Agrupador |
|--------------------------|-----|------------|-----------|---------|---------------------|-----------------|----------------|----------------|
| <input type="checkbox"/> | | 14596459-1 | ENTREGADO | CHM | 2022-02-02 15:06:29 | nodndksb | 61 | 14596459 |
| <input type="checkbox"/> | | 14602427-1 | ENTREGADO | CHM | 2022-02-02 15:09:14 | Pruebas | | 14602427 |
| <input type="checkbox"/> | | 14602418-1 | ENTREGADO | CHM | 2022-02-02 11:38:19 | Mafer | 570 | 14602418 |
| <input type="checkbox"/> | | 14602431-1 | ENTREGADO | CHM | 2022-02-02 20:10:28 | CX | 125 | 14602431 |
| <input type="checkbox"/> | | 14608216-1 | ENTREGADO | CHM | 2022-02-02 19:03:21 | | | |
| <input type="checkbox"/> | | 14635383-1 | ENTREGADO | CHM | 2022-02-02 19:03:21 | | | |

Página 1 de 1 (1-9 de 9 elementos)

Puedes visualizar la información del número agrupador que le corresponde a la guía consultada

| No. Agrupador 13591375 | |
|---------------------------|---------------------------|
| Creación | 2021-11-11T14:40:47-00:00 |
| Transacción | TR-0005048 |
| Nombre de Destinatario | 77 ordenes 1 |
| Dirección de Destinatario | Intelaf Zona 12 |
| Notas de Entrega | Notas recolecta intelafa |
| Costo por pieza | 19 |
| Costo Total | 19 |
| Cantidad | 1 |

Historial de servicios entregados

Fecha de Inicio: 16/01/2022 | Fecha de Finalización: 16/02/2022 | Número de guía

Buscar | Descargar todos los POD | Limpiar Filtros

Seleccionar todas
*Límite de descarga permitido de 300 PODs

| Selección | POD | Guía | Estado | Destino | Fecha Entrega | Recibió paquete | Identificación | Num. Agrupador |
|--------------------------|-----|------------|-----------|---------|---------------------|-----------------|----------------|----------------|
| <input type="checkbox"/> | | 14596459-1 | ENTREGADO | CHM | 2022-02-02 15:06:29 | nodndksb | 61 | 14596459 |
| <input type="checkbox"/> | | 14602427-1 | ENTREGADO | CHM | 2022-02-02 15:09:14 | Pruebas | | 14602427 |
| <input type="checkbox"/> | | 14602418-1 | ENTREGADO | CHM | 2022-02-02 11:38:19 | Mafer | 570 | 14602418 |
| <input type="checkbox"/> | | 14602431-1 | ENTREGADO | CHM | 2022-02-02 20:10:28 | CX | 125 | 14602431 |
| <input type="checkbox"/> | | 14608216-1 | ENTREGADO | CHM | 2022-02-02 19:03:21 | | | |
| <input type="checkbox"/> | | 14635383-1 | ENTREGADO | CHM | 2022-02-02 19:03:21 | | | |

Página 1 de 1 (1-9 de 9 elementos)

Puedes descargar los comprobantes de entrega seleccionando cada uno de ellos hasta un máximo de 300 PODs y luego presionar el botón de descarga, con esto

También puedes descargar el comprobante de entrega (POD) por guía, este describe quien recibió el paquete y el número de identificación del destinatario

Historial de envíos y comprobantes de entrega en forma de lista.

Historial de servicios entregados

Fecha de Inicio: 16/01/2022 | Fecha de Finalización: 16/02/2022 | Número de guía

Seleccionar todas

Limite de descarga permitido de 300 PODs

Página 1 de 1 (1-9 de 9 elementos)

| Selección | POD | Guía | Estado | Destino | Fecha Entrega | Recibio paquete | Identificación | Num. Agrupador |
|--------------------------|-----|------------|-----------|---------|---------------------|-----------------|----------------|----------------|
| <input type="checkbox"/> | ↓ | 14596459-1 | ENTREGADO | CHM | 2022-02-02 15:06:29 | nodnksb | 61 | 14596459 |
| <input type="checkbox"/> | ↓ | 14602427-1 | ENTREGADO | CHM | 2022-02-02 15:09:14 | Pruebas | 697 | 14602427 |
| <input type="checkbox"/> | ↓ | 14602418-1 | ENTREGADO | CHM | 2022-02-02 11:38:19 | Mafer | 570 | 14602418 |
| <input type="checkbox"/> | ↓ | 14602431-1 | ENTREGADO | CHM | 2022-02-02 20:10:28 | CX | 125 | 14602431 |
| <input type="checkbox"/> | ↓ | 14608216-1 | ENTREGADO | CHM | 2022-02-02 19:19:01 | Pruebas | 548 | 14608216 |
| <input type="checkbox"/> | ↓ | 14635383-1 | ENTREGADO | CHM | 2022-02-02 21:00:00 | Pruebas | 425 | 14635383 |

Nos despliega una ventana de confirmación indicando el total de PODs a descargar, presionamos descargar.

Historial de servicios entregados

Fecha de Inicio: 16/01/2022 | Fecha de Finalización: 16/02/2022 | Número de guía

Seleccionar todas

Limite de descarga permitido de 300 PODs

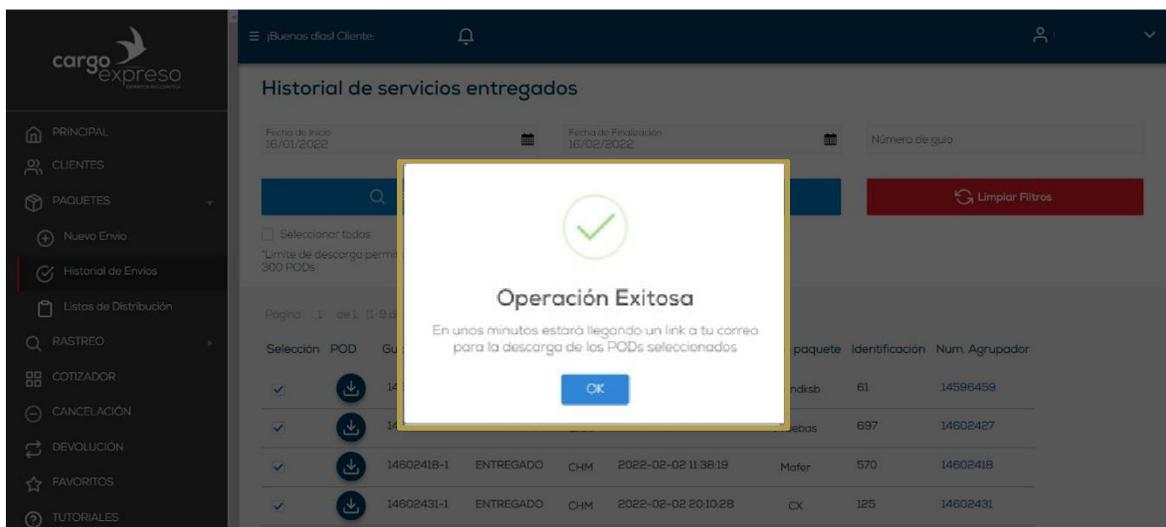
Página 1 de 1 (1-9 de 9 elementos)

¿Está seguro que desea imprimir los 9 POD(s) seleccionados?

Descargar todos los POD

| Selección | POD | Guía | Estado | Destino | Fecha Entrega | Recibio paquete | Identificación | Num. Agrupador |
|-------------------------------------|-----|------------|-----------|---------|---------------------|-----------------|----------------|----------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | ↓ | 14596459-1 | ENTREGADO | CHM | 2022-02-02 15:06:29 | nodnksb | 61 | 14596459 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | ↓ | 14602427-1 | ENTREGADO | CHM | 2022-02-02 15:09:14 | Pruebas | 697 | 14602427 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | ↓ | 14602418-1 | ENTREGADO | CHM | 2022-02-02 11:38:19 | Mafer | 570 | 14602418 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | ↓ | 14602431-1 | ENTREGADO | CHM | 2022-02-02 20:10:28 | CX | 125 | 14602431 |

Recibirás un aviso que tú, PDF, será enviado al correo electrónico que utilizaste para iniciar sesión (usuario de Shipping Portal)



El tiempo que demora recibir este correo no supera los 10 minutos, esto dependerá de cuantos PODs estés descargando. Tomar en cuenta que puedes descargar como máximo 300 PDS a través de tu correo electrónico.



Tu POD contendrá una estructura como la mostrada a continuación:

| | | | | |
|---|---|---|----------------------------|----|
| Remitente Nombre : 77 ordenes 1  Dirección : Intelaf Zona 12, Cacahuito (Aldea), Chiquimulilla, Santa Rosa | <table border="1"><tr><td>Piezas 1</td><td>Número de guía: 13591375-1</td><td>SE</td></tr></table> Destinatario Nombre: 77 ordenes 1 Dirección: Intelaf Zona 12, Cacahuito (Aldea), Chiquimulilla, Santa Rosa | Piezas 1 | Número de guía: 13591375-1 | SE |
| Piezas 1 | Número de guía: 13591375-1 | SE | | |
| Nombre de quien recibe: nombre de quien recibe No. Identificación: 646131649102026 Fecha de entrega: 11-11-2021 | Referencia 1: Referencia origen Referencia 2: Notas recolecta inte- | Firma:  | | |

Nombre de quién recibe, documento de identificación y fecha de entrega.

Firma de quien recibió el paquete

6.2.7 Cancelación de guía

Criterios de búsqueda y cancelación

Puedes buscar tus guías según criterio disponible

| Selección | Fecha de Creación | Guía | No de Transacción | Estado | Num. Agrupador |
|--------------------------|-------------------|-------------|-------------------|---------------------|----------------|
| <input type="checkbox"/> | 2022-02-15 | 14870847-2 | TR-0005750 | PENDIENTE RECOLECTA | 14870847 |
| <input type="checkbox"/> | 2022-02-15 | 14886691-1 | TR-0005749 | PENDIENTE RECOLECTA | 14886691 |
| <input type="checkbox"/> | 2022-02-15 | 14870847-11 | TR-0005750 | PENDIENTE RECOLECTA | 14870847 |
| <input type="checkbox"/> | 2022-02-15 | 14870847-10 | TR-0005750 | PENDIENTE RECOLECTA | 14870847 |
| <input type="checkbox"/> | 2022-02-15 | 14870847-9 | TR-0005750 | PENDIENTE RECOLECTA | 14870847 |
| <input type="checkbox"/> | 2022-02-15 | 14870847-8 | TR-0005750 | PENDIENTE RECOLECTA | 14870847 |
| <input type="checkbox"/> | 2022-02-15 | 14870847-7 | TR-0005750 | PENDIENTE RECOLECTA | 14870847 |

Resultado de la búsqueda en una tabla – Puedes visualizar las guías asociadas a un número agrupador

Al seleccionar una o varias guías a cancelar tendrás una confirmación y motivo por el cual cancelas la pieza.

Selecciona el motivo que más se adapte

¿Está seguro que desea cancelar las 1 guía(s) seleccionadas?

Motivo *

Cancelar Guía(s)

Presiona Cancelar Guía(s)

Operación Exitosa

Las ordenes se cancelaron correctamente

OK

Solución a problemas frecuentes

- ¿No me canceló la guía?
- Asegúrate de refrescar la pantalla para confirmar que en realidad no se canceló la guía. Si no puedes procesar la información comunícate con callcenter.
- ¿Puedo anular una cancelación de guía?
- No, de momento no es posible, deberás volver a hacer la guía.
- ¿Las guías canceladas saldrán en el rastreo de búsquedas avanzadas?
- Si, recuerda que tienes un criterio de búsqueda que se llama estado, este te mostrará todos los estados incluyendo el estado "Cancelado".

6.2.8 Devolución de guía

Criterios de búsqueda y devolución

Puedes buscar tus guías según criterio disponible

| Selección | Fecha de Creación | Guía | No de Transacción | Estado | Num. Agrupador |
|--------------------------|-------------------|-------------|-------------------|-------------------|----------------|
| <input type="checkbox"/> | 2021-11-12 | 13610296-1 | 0005089 | RECOLECTADO | 13610296 |
| <input type="checkbox"/> | 2021-11-16 | 13638612-11 | TR-0005115 | ALMACENADO ORIGEN | 13638612 |
| <input type="checkbox"/> | 2021-11-16 | 13638612-12 | TR-0005115 | ALMACENADO ORIGEN | 13638612 |
| <input type="checkbox"/> | 2021-11-16 | 13638612-13 | TR-0005115 | ALMACENADO ORIGEN | 13638612 |
| <input type="checkbox"/> | 2021-11-16 | 13638612-14 | TR-0005115 | ALMACENADO ORIGEN | 13638612 |
| <input type="checkbox"/> | 2021-11-16 | 13638612-15 | TR-0005115 | ALMACENADO ORIGEN | 13638612 |
| <input type="checkbox"/> | 2021-11-16 | 13638612-16 | TR-0005115 | ALMACENADO ORIGEN | 13638612 |

Resultado de la búsqueda en una tabla, puedes visualizar las guías asociadas a un número agrupador

Al seleccionar una o varias guías a retornar tendrás una confirmación y motivo por el cual devuelves la pieza.

¿Está seguro que desea devolver la(s) 1 guía(s) seleccionada(s)?

Motivo *

Confirmar

Selecciona el motivo que más se adapte

- Destinatario no desea recibir la pieza
- Fraude por parte del destinatario
- Remitente ya no desea entregar la pieza
- Otras
- Devolución con costo

Presiona "Confirmar"

Solución a problemas frecuentes

¿Cómo identifico mi guía de devolución?

- Cuando ejecutas el proceso de devolución desde el Shipping Portal se generará una guía con un sufijo “_D”, esto indica que tu guía es de devolución.
- Recuerda que las formas de una devolución son por 3 intentos de entrega en la dirección del destinatario y desde el Shipping Portal, este siempre y cuando esté en estado distinto a “Pendiente de recolecta”.

¿Como busco la guía de devolución?

- Si tu guía no aparece en el historial de servicios entregados es posible que tu orden aún no esté entregada, para asegurarte puedes buscar tu orden desde el rastreo de búsqueda avanzada.

6.2.9 Cotizador

Información del origen, destino, servicio, tipo de pieza y otros.

The screenshot shows the 'Cotizador' (Quoter) interface. At the top, a yellow callout box labeled 'Departamento, municipio y poblado de origen y destino' has arrows pointing to the dropdown menus in sections 1 and 2. Section 1, '1. Información del origen', contains dropdowns for 'Departamento', 'Municipio', and 'Poblado/Zona'. Section 2, '2. Información del destino', contains similar dropdowns. Section 3, '3. Pieza', includes a 'Tipo servicio' dropdown, a 'Tipo envío' dropdown, a 'Cantidad' input field, a 'Peso (lb)' input field, and radio buttons for 'Seguro adicional (SI/NO)'. A yellow callout box on the right of section 3 lists 'Cantidad de paquetes (número entero)', 'Peso en libras', and 'Aplicar seguro adicional'. Below the main form, a larger yellow callout box is divided into two columns: 'Ingresa el' and 'Ingresa el tipo de'. The 'Ingresa el' column shows a '3. Pieza' section with a 'Tipo servicio' dropdown and a list of options: 'Servicio COD' and 'Servicio estándar'. The 'Ingresa el tipo de' column shows a 'Tipo envío' dropdown and a list of options: 'Otros', 'Paquetes', and 'Sobres'. Red lines connect the callout boxes to their respective fields in the interface.

Solución a problemas frecuentes

- La tarifa del cotizado es la establecida por mi tarifario:
- Si, el cotizador interno del Shipping Portal posee el cálculo según tu tarifa.
- ¿Si yo pongo el total de piezas es incluyendo todas las piezas agregadas en mi cálculo de tarifa?
- Si, recuerda que cada pieza es sumada y calculada según cobertura de poblado.

6.2.10 Favoritos

Crear / Modificar favoritos

Lista de favoritos

Buscar por nombre: + Buscar + Nueva Dirección

Seleccione el favorito predeterminado: ILUSION SAN MIGUEL ▼

+ Guardar

| Editar | Eliminar | Nombre |
|--------|----------|---|
| | | TEST DE UBICACION |
| | | 87071744-ADELINA DEL TRANSITO SALAZAR SALAZAR |
| | | 87073842-ADILIA ENA SANTAMARIA GARCIA |
| | | 87072551-ALBA LUZ CALDERON CALDERON |

Callouts:

- Puedes buscar tus contactos favoritos escribiendo el nombre o parte de él.
- Puedes tener un remitente predeterminado, es decir que cuando decidas crear una nueva orden por defecto te cargará la información de ese contacto y dirección.

Editar o eliminar contacto favorito

Lista de favoritos

Buscar por nombre: Andrea F. + Buscar + Nueva Dirección

Seleccione el favorito predeterminado: ILUSION SAN MIGUEL ▼

+ Guardar

| Editar | Eliminar | Nombre |
|--------|----------|------------------|
| | | Andrea Fernández |

Callout: Selecciona el botón de editar o eliminar favorito

Datos de Ubicación

Nombre *
Favorito 1

Departamento *
Santa Rosa

Municipio *
Cacahuita (Aldea)

Tipo de Dirección *
Otros

Código Postal

Dirección Exacta *
Intelaf Zona 12

Punto de Referencia *
Referencia origen

Notas de Recolección
Notas recolección intelafa

Datos de Contacto

Nombre completo *
77 ordenes

Carreo Electrónico *
77ord777@intela.com

Número de Teléfono
1212-121

Edita la información que desees y presiona el botón

< Atrás

Guardar >

Seleccionar favorito de remitente predeterminado

cargo expreso
SERVICIOS DE LOGÍSTICA

PRINCIPAL

GESTIÓN DE USUARIOS

PAQUETES

RASTREO

Búsqueda Avanzada

Cotizador

Cancelación

Devolución

Favoritos

Lista de favoritos

Buscar por nombre

Buscar

Nueva Dirección

Seleccione el favorito predeterminado
ILUSION |

ILUSION SAN SALVADOR

ILUSION SANTA ANA

ILUSION SAN MIGUEL

ILUSION SANTA ANA

Abre la lista desplegable para seleccionar el favorito que ya tengas creado.

| Editar | Eliminar | Nombre |
|--------|----------|---|
| | | TEST DE UBICACION |
| | | 87071744-ADELINA DEL TRANSITO SALAZAR SALAZAR |
| | | 87073842-ADILIA ENA SANTAMARIA GARCIA |
| | | 87072551-ALBA LUZ CALDERON CALDERON |

Lista de favoritos



Solución a problemas frecuentes

¿Qué pasa si elimino mi favorito predeterminado?

Recuerda que un favorito predeterminado se carga de forma automática al generar un nuevo envío, lo recomendable es que antes de eliminar un favorito predeterminado selecciones el nuevo favorito o dejes en blanco el campo de favorito predeterminado

Solución a problemas frecuentes

¿Qué pasa si elimino mi favorito predeterminado?

Recuerda que un favorito predeterminado se carga de forma automática al generar un nuevo envío, lo recomendable es que antes de eliminar un favorito predeterminado selecciones el nuevo favorito o dejes en blanco el campo de favorito predeterminado

6.2.11 Funcionalidades prepago

Compra de saldo (con comprobante de depósito)

Compra de saldo

Tipo y fecha del depósito

1. Nueva compra de saldo

Detalle del depósito *

Fecha del depósito *

Monto que deseas recargar, este debe ser el mismo que indica la boleta de deposito

Monto a comprar *

No Depósito *

Banco *

Subir Comprobante

Número de boleta del depósito

Comprar Saldo

Debes subir tu comprobante del depósito, este puede ser en formato de imagen o .pdf

Cuando completes todos los campos puedes presionar el botón Comprar Saldo

Recibirás un aviso de operación exitosa, recuerda que esta recarga de saldo tiene un tiempo estimado de 2 días hábiles ya que pasa por un proceso de validación por el equipo de finanzas de cargo expreso.

Compra de saldo

1. Nueva compra de saldo

Detalle del depósito *

Fecha del depósito *

Monto a comprar *

No Depósito *

Banco *

Subir Comprobante

Comprar Saldo

Operación Exitosa

Depósito creado correctamente

OK

Solicitud de saldo

Recuerda que puedes revisar tus solicitudes de saldo cuando lo necesites.

| Estado | Boleta | Fecha Depósito | No de Depósito | Monto | Banco | Método de Pago | Fecha Aprobación / Cancelación | Motivo de Rechazo |
|----------|--------|----------------|----------------|-------|------------|----------------|--------------------------------|-------------------|
| APROBADO | | 24/09/2021 | 12345 | 100 | INDUSTRIAL | Deposito | 24/09/2021 | |
| APROBADO | | 24/09/2021 | 1234 | 100 | BANRURAL | Deposito | 24/09/2021 | |
| APROBADO | | 24/09/2021 | 123 | 1000 | BANRURAL | Deposito | 24/09/2021 | |
| APROBADO | | 24/09/2021 | 123 | 1000 | BAM | Deposito | 24/09/2021 | |
| APROBADO | | 27/09/2021 | 52525252 | 10000 | INDUSTRIAL | Deposito | 27/09/2021 | |
| APROBADO | | 27/09/2021 | 100 | 1000 | INDUSTRIAL | Deposito | 27/09/2021 | |
| APROBADO | | 28/09/2021 | 10 | 1000 | INDUSTRIAL | Deposito | 28/09/2021 | |
| APROBADO | | 28/09/2021 | 120 | 1500 | INDUSTRIAL | Deposito | 28/09/2021 | |
| APROBADO | | 28/09/2021 | 1 | 1000 | INDUSTRIAL | Deposito | 28/09/2021 | |

Reporte estado de cuenta

En esta sección se puede generar un estado de cuenta de los abonos y cargos que se han realizado en la cuenta.

Primero selecciona el rango de ...

Luego selecciona el formato del ...

Puedes generar un estado de ...

Por último, presiona el botón de generar reporte y te aparecerá un mensaje indicando que el ...

El reporte enviado al correo se visualizará de la siguiente manera:

The screenshot shows a Cargo Expreso account statement for the period from 15/11/2021 to 15/12/2021. The statement includes a table of transactions and a final balance. Three callout boxes with red arrows point to specific parts of the table: the first points to the transaction details (date, type, document number), the second points to the transaction status and amounts (state, quantity, debits, credits), and the third points to the final balance row.

| Fecha | Transacción | Nro Documento | Estado | Cantidad | Abono | Cargo | Saldo Anterior | Usuario |
|------------------|--------------------|---------------|----------|----------|--------|-------|----------------|--------------------|
| 13/12/2021 19:37 | DEPOSITO DETALLADO | 112233 | APROBADO | 1 | 500.00 | 0.00 | 0.00 | Correo@yopmail.com |
| 13/12/2021 19:38 | EMISION DE GUIAS | 14060241 | APROBADO | 1 | 0.00 | 0.10 | 500.00 | Correo@yopmail.com |
| 13/12/2021 19:59 | EMISION DE GUIAS | 14061918 | APROBADO | 1 | 0.00 | 33.00 | 499.90 | Correo@yopmail.com |
| Saldo Final: | | | | | | | 766.90 | |

Fecha de la transacción, Tipo de transacción como por ejemplo depósitos o emisión de guías y el número de documento relacionado a

Estado de la transacción, por ejemplo, depósitos aprobados o no aprobados. Cantidad de transacciones, montos de abonos por depósitos y cargos por emisión de

Histórico de saldos y el saldo final del reporte

Solución a problemas frecuentes

- No he recibido mi recarga y ya ha transcurrido 2 días:
- Es conveniente revisar mis solicitudes para verificar que se encuentra en estado pendiente, si es rechazada por alguna razón se verá reflejada en la última columna llamada "Motivo de rechazo".
- ¿Puedo realizar una recarga con tarjeta de crédito directamente en el sistema?
- De momento solo existe la funcionalidad de recarga para mi cuenta prepago, en un futuro tendremos nuevas funcionalidades, te estaremos notificando las nuevas funcionalidades.
- El saldo de mi cuenta no se rebaja cuando genero una orden:
- Es posible que la orden esté devolviendo un error, asegúrate que las ordenes que has generado no tengan error. Cualquier duda puedes comunicarte con nuestro equipo de Callcenter quien te puede apoyar con una pequeña inducción.
- ¿Cuál es el número de cuenta de Cargo Expreso?
- Puedes contactarnos por algún canal de comunicación de Cargo Expreso para que te brindemos la información según tu país.

6.2.12 Glosario

1. Guías: representan los envíos que generas por medio del portal y los cuales se encontrarán asociados a un número agrupador. Las puedes identificar de esta manera: “Número agrupador - cantidad de envíos bajo un mismo número agrupador”. Ejemplo: 1234567891-1
2. Número agrupador: representa un número que agrupa todas las guías que generasen una transacción, tomando en cuenta que se creara un número agrupador distinto al momento de generar un tipo de envío o dirección de destinatario diferente. Ejemplo : 1234567891
3. Proof of Delivery (POD): comprobante de entrega de tu paquete al destinatario.

6.2.13 Anexos

Anexo No. 1

A continuación, ejemplos donde se puede identificar la transacción, el número agrupador y el detalle de guías:

Número de transacción:

Si generas de 11 a 500 guías u órdenes por nuevo envío o listas de distribución, al final del proceso se te despliega el número de transacción, para que puedas seguir usando otras funcionalidades del portal o crear otro nuevo set de guías. El portal te notificará, por medio de la campana de notificaciones y mostrará que la transacción ya está lista para descargar la impresión del grupo de guías asociadas a la transacción.



Con este número de transacción se puede ir a la sección de Rastreo -> Búsqueda Avanzada o Consulta de Estado para identificar el grupo de guías asociadas a este número.



Número de agrupador:

El número de la guía se encuentra localizado en la parte superior del código de barras, los primeros 8 números de la guía es el número agrupador y luego esta un guion con un número correlativo.

El número agrupador + el correlativo genera el detalle de las guías o el número de orden/guía.



Un número agrupador se puede ir a la sección de Rastreo -> Búsqueda Avanzada para identificar el detalle de guías asociadas a este número.

a. Ingresar a la opción de Rastreo -> Búsqueda Avanzada

b. Ingresar el número de agrupador

Busqueda Avanzada

Número Agrupador: 13383467

Fecha de Inicio: Fecha de Finalización: Número de Transacción

Buscar Limpicar Filtros

Página 1 de 1 (1 de 1 elementos)

| Detalle | Creación | No. Agrupador | Transacción | Nombre de Destinatario | Dirección Destinatario | Nota |
|---------|------------|---------------|-------------|------------------------|-----------------------------------|------|
| | 2021-11-08 | 13383467 | TR-0004952 | Cristhian hernandez | 2da Avenida 5-31 Col. Santa Marta | |

c. Al seleccionar el botón de detalle,

A continuación, se muestra el resumen de las guías asociadas al número agrupador con la fecha de creación y el estado de las guías. En caso de que se necesite ver el rastreo en vivo de o los paquetes, se necesita ir a la sección de Rastreo -> Consulta de Estado

¡Buenos días! CARGO EXPRESO GUATEMALA ID 49182

Busqueda Avanzada

No. Agrupador 13383467

Página 1 de 1 (1-2 de 2 elementos)

| Fecha de Creación | No. Orden | Estado |
|-------------------|------------|---------------------|
| 2021-11-08 | 13383467-1 | PENDIENTE RECOLECTA |
| 2021-11-08 | 13383467-2 | PENDIENTE RECOLECTA |

Detalle del número de guía u orden:

Con un número de guía creada desde lista de distribución o guías individuales, se puede ir a la sección de Rastreo -> Consulta de Estado para identificar a detalle la guía individual y descargar o ver el rastreo en vivo de la guía u orden.

a. Ingresar a la opción de Rastreo -> Búsqueda Avanzada

b. Ingresar el número de guía

descargará únicamente la guía consultada

d. Al seleccionar el botón de Detalle,

6.2.14 Conclusión

En esta la elaboración de manual se concluye que se elaboró y determino el buen uso del manual para evitar errores del usuario, sobre la creación de órdenes de envíos y generación de recolectas en los procesos de cadena de suministro de recolecciones y entregas de paquetería, y generación de devoluciones y cancelación de ordenes por errores que puedan suceder por el usuario a manera de evitar reclamos por clientes y, y tener de respaldo un manual se seguimiento de pasos a seguir e instrucciones.

Las instrucciones en este manual se encontrarán en secciones según procesos de creaciones de ordenes de envió, inicio de recolecciones, procesos de devoluciones y cancelación de órdenes, por envíos que necesiten cambien en un momento que se necesite.

Este manual está elaborado con las instrucciones necesarias del sistema Shipping Portal de empresa objeto de estudio Cargo Expresó, para los operadores e indicaciones hacia el usuario registrado por departamento de comercial y que comience a generar envíos.

6.2.15 Videos tutoriales de uso de Shipping portal, en cargo expreso

Descripción de video, Registro Cliente : En este video, se tendrá como propósito, el registro de clientes y creación de usuario en el portal Shipping Portal, en Cargo Expreso, para que el usuario, pueda enviar sus envíos



Video Tutorial , Rastreo de envió, perfil de agencia.

Descripción de video, Realizar el rastreo : En este video, se tendrá como propósito, para realizar el rastreo de una guía, desde el perfil de agencia, para saber el estado de recolectas, o pendientes de recolecciones, o paquetes entregados desde una fecha predeterminada.



Historial de envió.

Descripción de envió: En este video tutorial, se observará, el historial de envíos de recolectas realizadas, paquetes entregados, pruebas de entrega POD, e historial de envíos realizados, por código de cliente, y fecha predeterminada.



6.3 VIDEO TUTORIALES E INFOGRAFÍAS SOBRE EL REQUERIMIENTO DE EMBALAJE PRIMARIO, SECUNDARIO Y TERCIARIO, Y SUS PICTOGRAMAS

6.3.1 Video: embalajes primarios, secundarios y terciarios

Descripción:

Se describe de manera básica a posibles clientes o a empleados que son los embalajes primarios, secundarios y terciarios, de una manera que aprendan a embalar de manera correcta los envíos en base a la información adquirida.



Ilustración 31 Video Embalajes primarios, secundarios y terciarios

6.3.2 Infografías

Embalajes primarios, secundarios y terciarios

Uno de los significados de embalaje es “cualquier envoltura, elemento, material y/o proceso que sirva para recubrir y proteger un producto o mercancía durante el almacenamiento y transporte de los mismos”, lo cual nos indica que una parte importante de lo que asegura la integridad del envío comienza por cómo está protegido por los embalajes.



Para saber cómo embalar correctamente primero se tiene que partir por lo que se desea enviar, esto debido a que distintos artículos tienen diferentes requerimientos, no es lo mismo enviar documentos que enviar cerámica o cristalería, uno es resistente a golpes y deformaciones y el otro no, en base a esto se elegirán los embalajes primarios y secundarios y se le agregarán pictogramas que muestren los requerimientos de su manejo.

El embalaje primario puede estar compuesto de diferentes materiales orgánicos e inorgánicos, su función es absorber la energía de vibraciones y golpes para disminuir o evitar los daños en los envíos, un ejemplo es el plástico de burbujas que envuelve los artículos y que con el aire que contiene puede absorber las vibraciones y golpes.



Para el caso de envío de carga general, el embalaje secundario es el contenedor del envío y donde se plasman sus datos, al igual que sus pictogramas, un ejemplo sería el sobre que contiene una *carta*, los más típicos son los sobres de papel y cajas de cartón para envíos más voluminosos.

También está el embalaje terciario que agrupa envíos para su transporte, considerando los requerimientos expresados por los pictogramas de los envíos además de sus dimensiones, un ejemplo sería varios paquetes agrupados en un pallet con film plástico.



 cargoexpreso

Ilustración 32 Infografía Embalajes primarios, secundarios y terciarios

Pictogramas ISO más utilizados

La mayoría de los daños en mercancías se producen durante su transporte, especialmente cuando se realiza la carga o descarga, los símbolos ISO juegan un papel decisivo para el correcto embalaje de mercancías y su llegada en perfectas condiciones a destino, colocados debidamente en las cajas, sirven de orientación para la perfecta manipulación de la carga, ya que no van acompañados de palabras escritas y son entendibles en cualquier parte del mundo.



“Fragile; handle with care” o “Frágil; manéjese con cuidado”, se utiliza para indicar que el contenido del paquete es frágil y que el paquete debe manipularse con cuidado, por ejemplo, porque el contenido del paquete podría ser hardware, cristalería o cerámica.



“Keep away from sunlight” o “Manténgase lejos de la luz solar”, se utiliza para indicar que el paquete no debe de ser expuesto a la luz solar durante su transporte, por ejemplo, porque el contenido del paquete se degrada significativamente por la exposición a la luz solar o calor.



“This way up” o “De esta manera hacia arriba”, se utiliza Para indicar la posición vertical correcta del paquete durante el transporte, un ejemplo de uso podría ser para paquetes o embalajes que pierda características de protección si se encuentra en una posición correcta.



“Keep away from rain” o “Manténgase lejos de la lluvia”, se utiliza para indicar que el paquete debe mantenerse protegido de la lluvia y en condiciones secas, un ejemplo de uso podría ser documentos que de ser expuestos a humedad o lluvias queden irreconocibles.



Ilustración 33 Pictogramas ISO más utilizados

6.4 DISEÑAR UN LAYOUT PARA LA BODEGA QUE PERMITA DISTRIBUIR CORRECTAMENTE EL ESPACIO DISPONIBLE, OPTIMIZANDO LOS TIEMPOS DE DISTRIBUCIÓN Y BÚSQUEDA DE PAQUETERÍA

LAYOUT 2D CARGO EXPRESO



Ilustración 34 Layout General Cargo Expreso Hub San Miguel.

3D LAYOUT ACTUAL





Ilustración 36 Bodega General

Áreas correspondientes.

Agencia: Área de recepción y despacho de paquetería en el Hub.

Experiencia al cliente: Área de supervisar reclamos, averías, tiempos de entrega, devoluciones,

Oficinas Áreas operativas: área de supervisar, distribución, despacho, recolectas, y salida de carga a otros departamentos.

Oficinas bodega: área de supervisar las distribuciones, despacho de rutas , e ingreso de paquetería al Hub.

Parqueo: Resguardo de camiones de despacho y entrega.

Casilla de vigilancia: Resguardo de todo el centro de operación.

Propuesta de Layout para una mejor operación.

Modelo 2D Nuevo Diseño de Almacén Cargo Expreso.

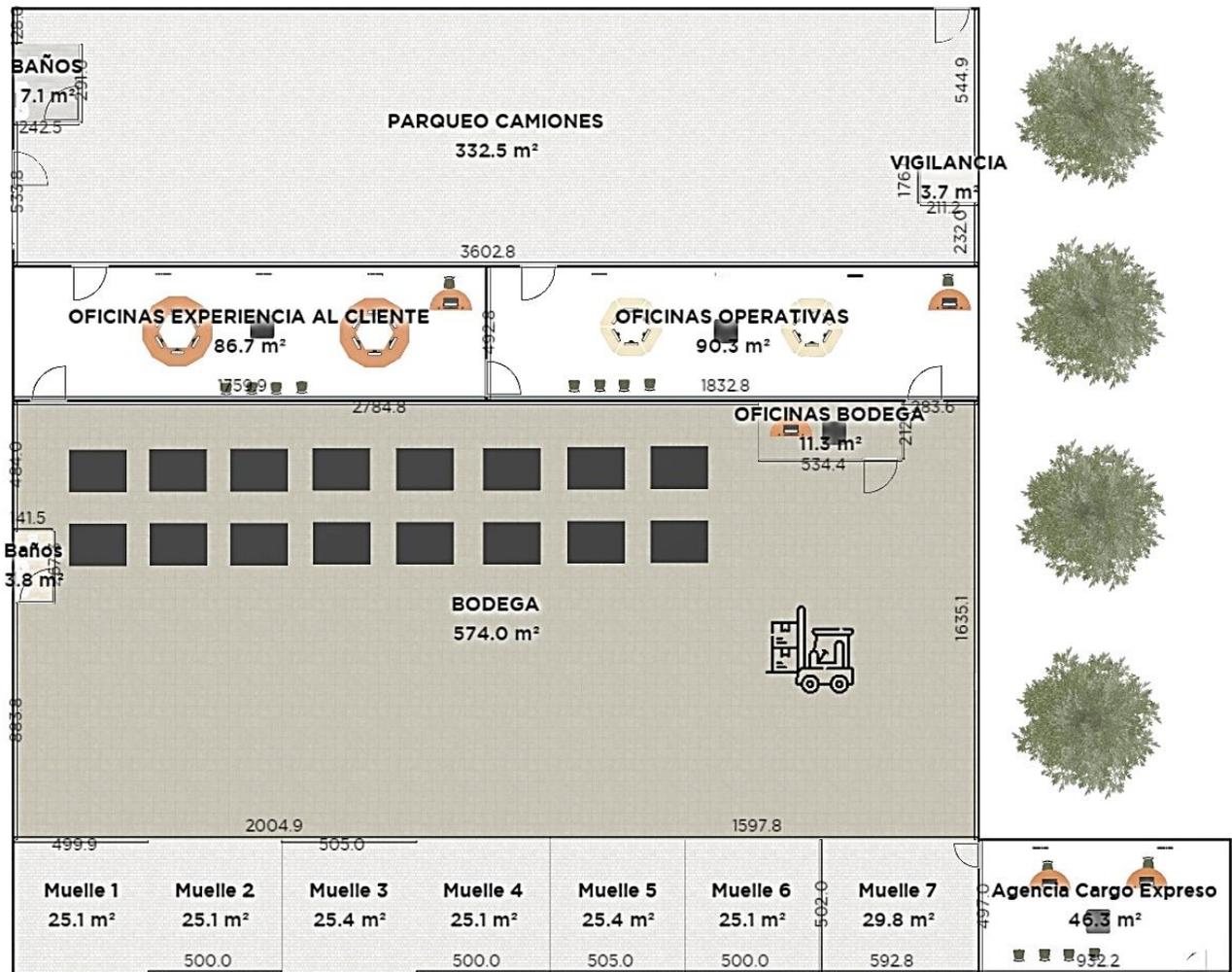


Ilustración 37 Diseño 2D Nuevo Almacén Cargo Expreso.

VISTA FRENTE

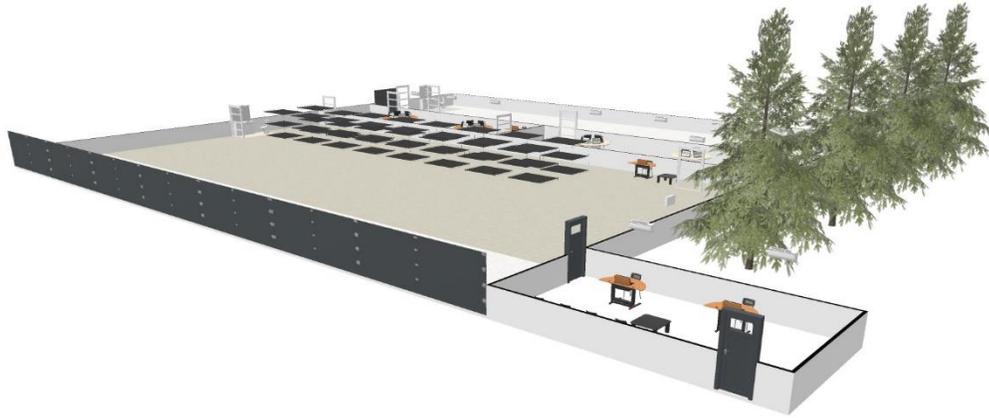


Ilustración 38 Vista Frente con 7 muelles y agencia Cargo Expreso.

Bodega general con estanterías y áreas operativas.



Ilustración 39 Vista Bodega General y áreas operativas.

Áreas contempladas nuevo almacén:

Agencia: Área de recepción y despacho de paquetería en el Hub.

Experiencia al cliente: Área de supervisar reclamos, averías, tiempos de entrega, devoluciones,

Oficinas Áreas operativas: área de supervisar, distribución, despacho, recolectas, y salida de carga a otros departamentos.

Oficinas bodega: área de supervisar las distribuciones, despacho de rutas , e ingreso de paquetería al Hub.

Parqueo: Resguardo de camiones de despacho y entrega.

Casilla de vigilancia: Resguardo de todo el centro de operación.

6.4.1 Tabla comparativa almacenamiento

Tabla 4: Tabla comparativa almacenamiento

| Objetivo De Análisis | Antes | Propuesta |
|--|-------------------|---|
| Espacio general | 755.54 Mt2 | 2000 Mt2 |
| Pasillos | Ninguno | 7 pasillos de 3 metros de ancho 8 metros de largo |
| Estanterías | Ninguna | 16 estanterías |
| Codificación de estanterías | No | si |
| Muelles | No | 7 |
| Espacio adecuado para el trabajador | No | 2 |
| Condiciones adecuadas para el trabajador | No | Si, las bodegas poseen oficinas con aire acondicionado |
| Monta carga | No | Si 1 |
| Baños adecuados | No | Si 2 baños |
| Parqueo para camiones con suficiente espacio | No | Si |
| Agencia adecuada para atención a usuarios | No | Si |
| | | |

6.4.2 Cotización de estanterías



**WAREHOUSE
RACK.COM**

23 Acres of Used & New Racks in Stock!

HOUSTON
14735 Sommermeyer
Houston, TX 77041
832-467-2221

FORT WORTH
401 NE 38th St,
Fort Worth, Texas 76106
817-498-7500

SAN ANTONIO
3550 North I-35
San Antonio, TX 78219
210-637-9100

To order: Please, sign, date and fax back to 1-888-601-6226.
Please review your ship-to address and all other information below to ensure the data is correct.
Please contact at 832-327-0728 or info@warehouse.com to make any updates or changes.

Date: **11/11/2022** Quote# **0170927988**

| | |
|---|--|
| Bill To Address: Cargo Expreso KM 134 Salida de San Miguel SPRINGFIELD, MA 01101 | Contact: Luis Pavon Phone: 75950687 Email: manuelpavon_99@hotmail.com |
|---|--|

| | | | |
|-------------------|------|-----------------------------|--------------|
| Terms: COD | Rep: | Shipping Method: LTL | P.O. Number: |
|-------------------|------|-----------------------------|--------------|

| Description | Quantity: | Unit Price: | Total: |
|--|-----------|-------------------|-------------|
| BULK STORAGE SHELVING 24" DEEP X 96" WIDE X 96" TALL; WIRE DECKING - NEW | 16 | 710.00 | \$11,360.00 |
| Estimated Weight: 0 lbs | | | |
| Freight to be determined based on customer's requirements | | | |
| We value your business! | | | |
| Merchandise returns accepted within 30 days of delivery with prior written approval from Warehouse Rack. 20% restocking fee plus freight cost applies to all approved returns. If your order arrives incomplete or damaged please state the details of the defect on the bill of lading PRIOR TO SIGNING THE BILL OF LADING. A freight claim cannot be filed if the bill of lading does not state damage or missing goods. Used goods are sold as is where is no warranty expressed or implied. Quotes are valid for 2 weeks and subject to availability. | | | |
| | | Subtotal: | \$11,360.00 |
| | | Sales Tax: | \$2,635.00 |
| | | Total: | \$13,995.00 |

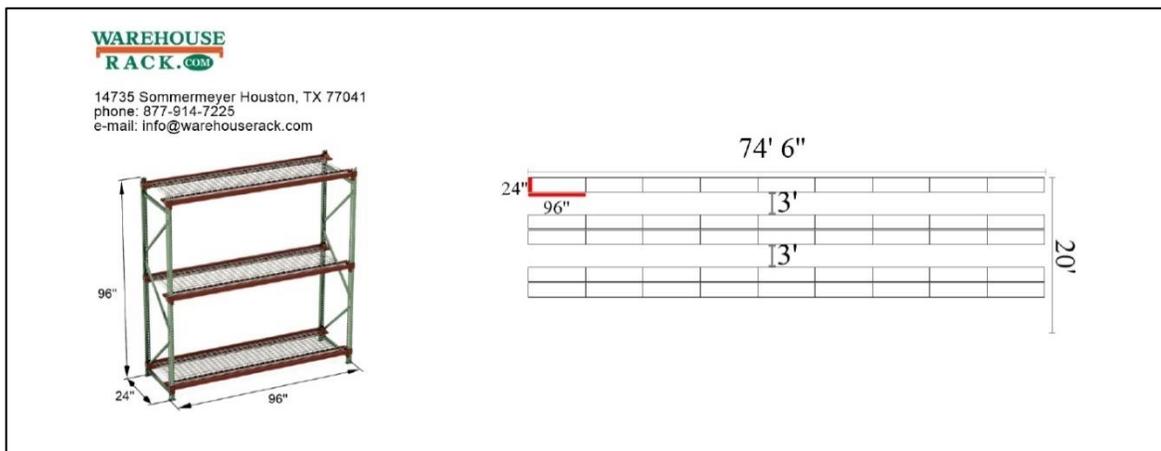


Signature confirms Above Information is Correct and Quote is Accepted _____

Date _____

PLEASE, SCROLL DOWN TO SEE YOUR LAYOUT DRAWING





6.5 ELABORAR EL PROCESO DE CONTROL DE LA FLOTA VEHICULAR PROPIA Y SELECCIÓN DE SUBCONTRATADOS, SEGÚN LA DEMANDA DE PAQUETERÍA QUE CONTRIBUYA A OPTIMIZAR COSTOS

6.5.1 Flujograma

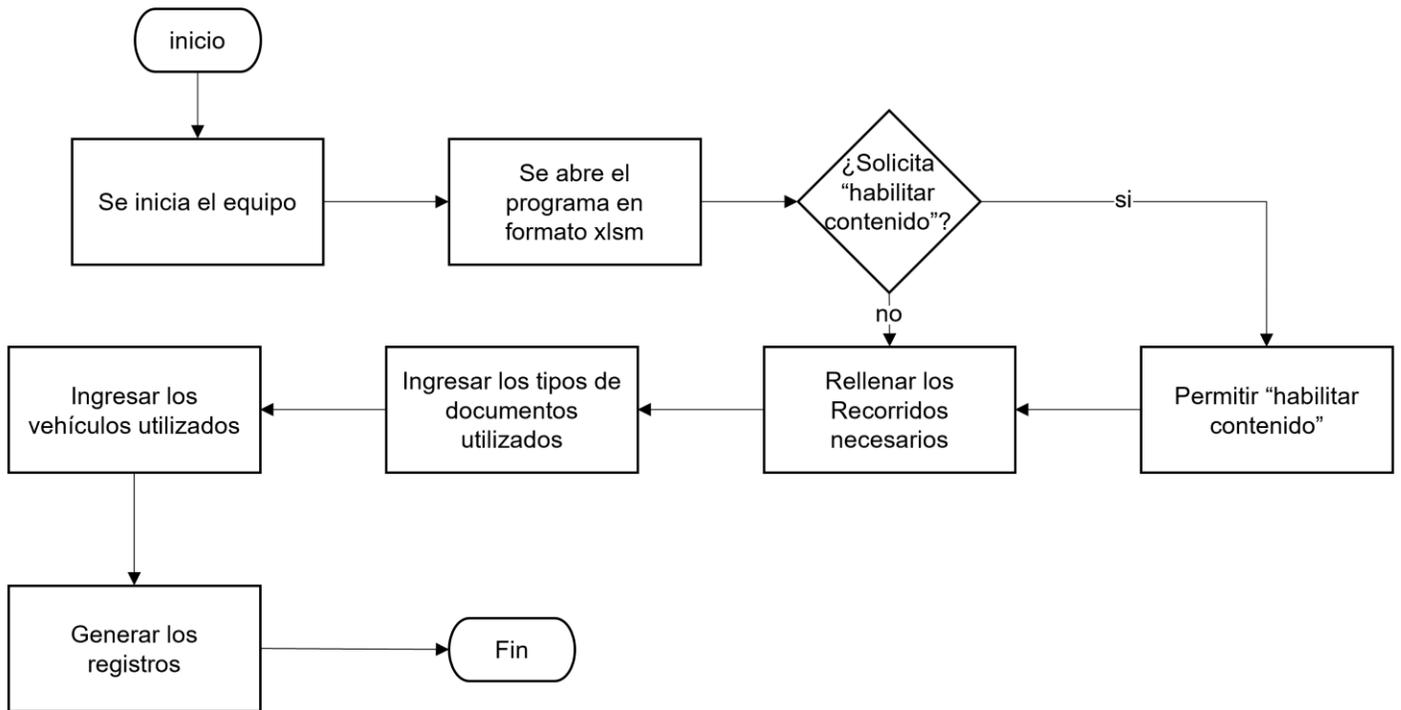


Ilustración 40 Flujograma inicio de herramienta de control de flota de vehículos

Ilustración 41 Flujograma inicio de herramienta de control de flota de vehículos

6.5.2 Manual

Manual de HERRAMIENTA CONTROL DE FLOTA DE VEHÍCULOS

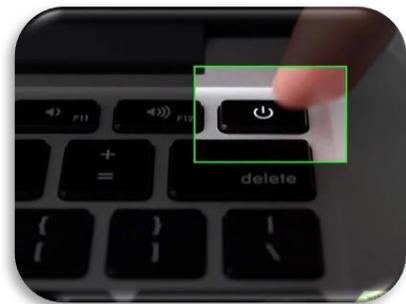


Paso 1: Encender la computadora y verificar si está conectada a corriente eléctrica

Computador Escritorio



Computador Portátil



Paso 2- Verificar si está conectada a corriente eléctrica

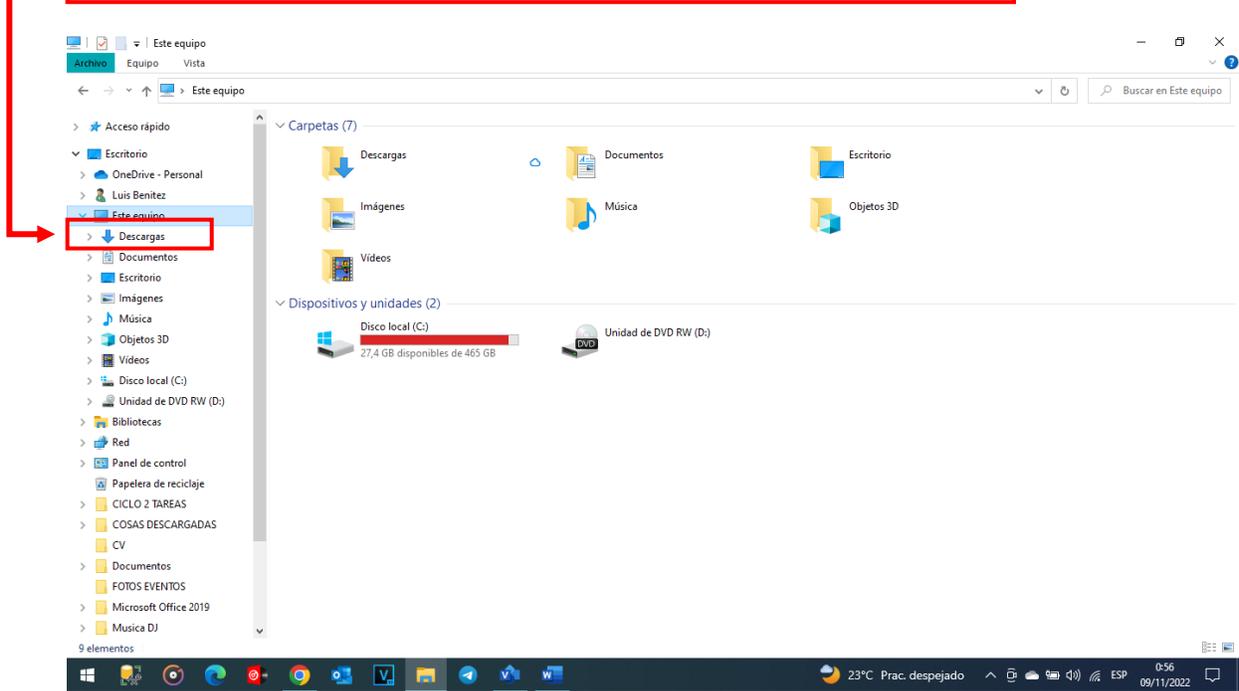


Paso 3- Ingresar en caso tenga usuario su computador en caso de que no esperar que cargue Windows

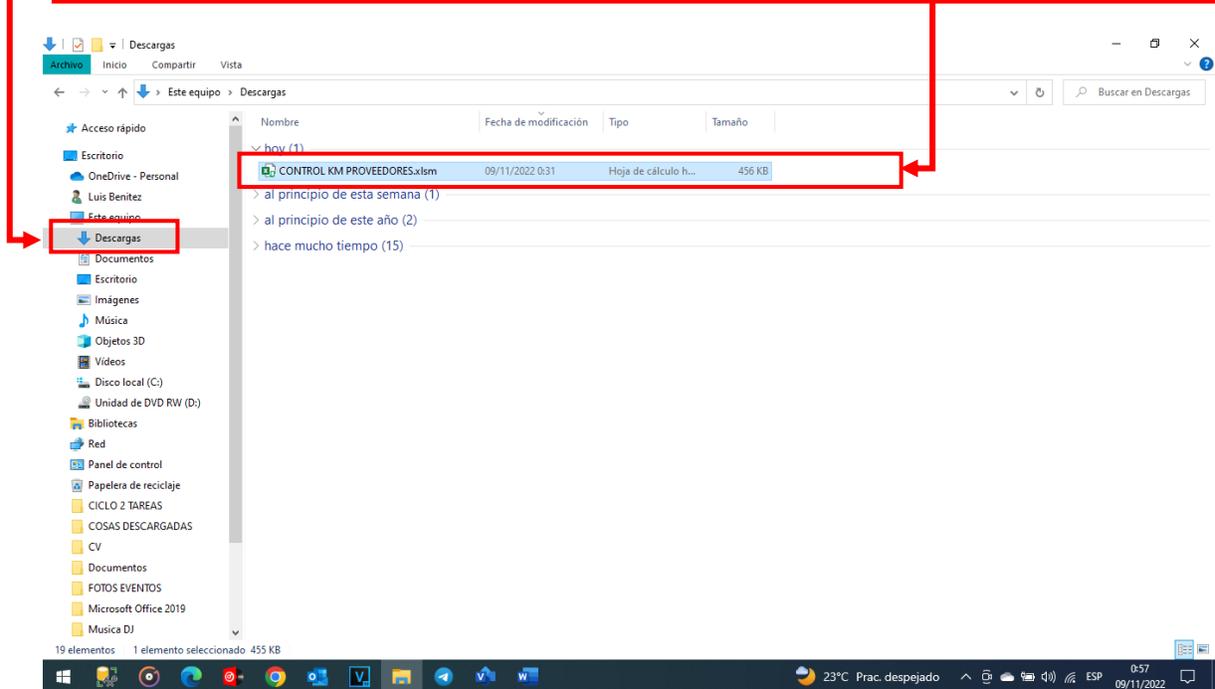


Paso 4- descascar nuestra carpeta de trabajo subido en la plataforma y buscar en descargas o en su ruta de descargas la carpeta de destino y en ella buscar el archivo Excel llamado control de proveedores kilometraje.

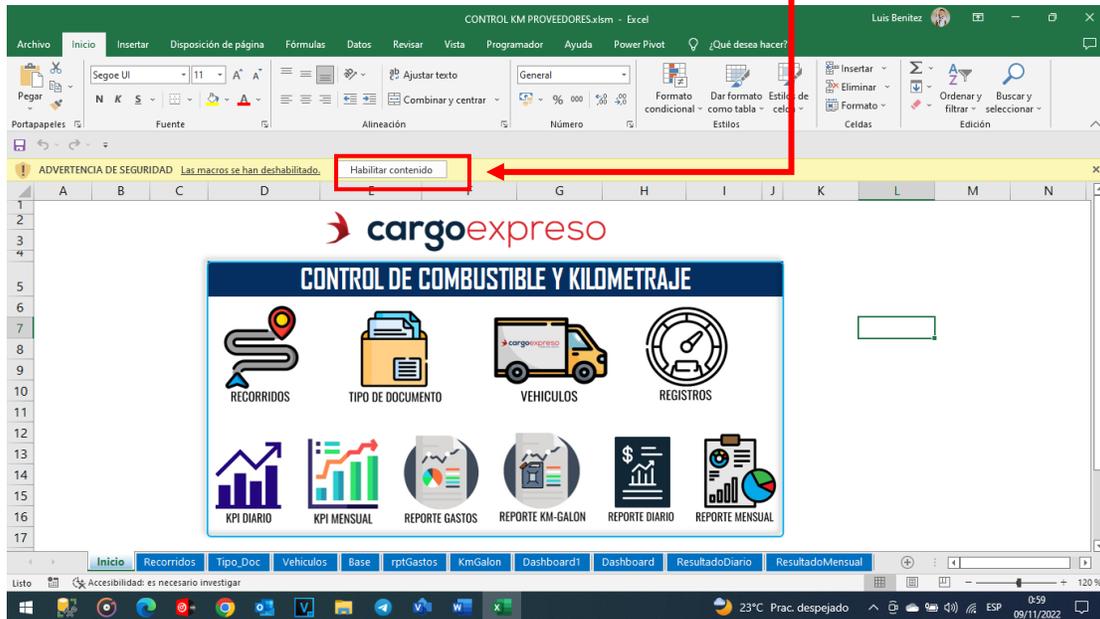
1--Seleccionar la carpeta descargas



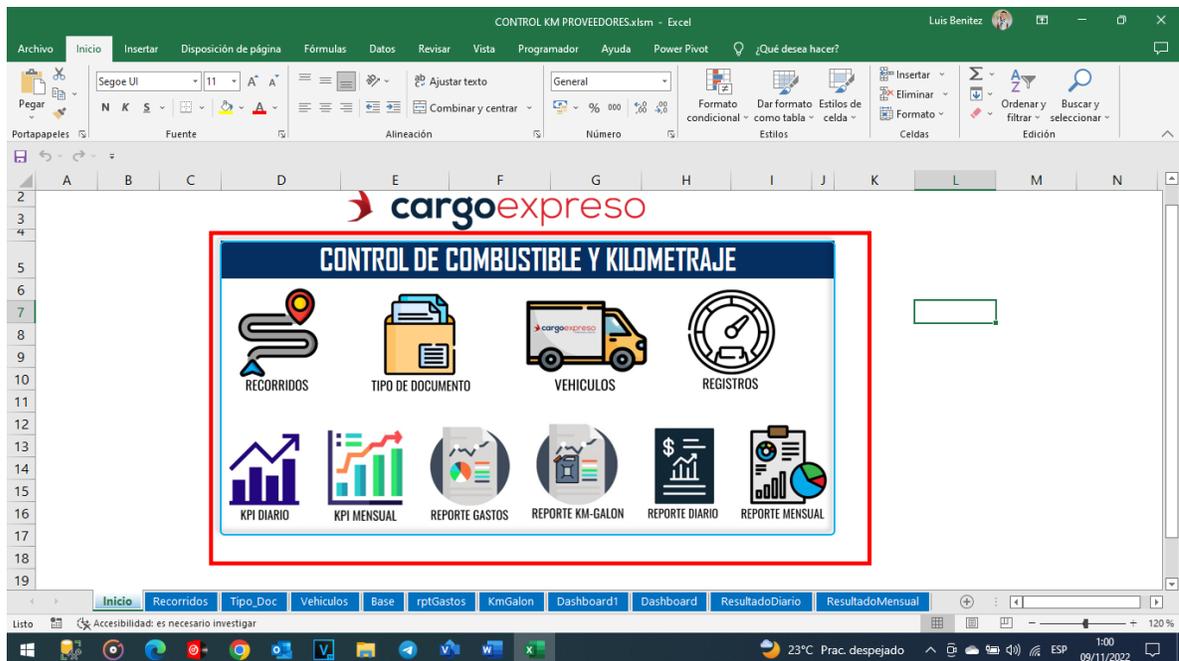
2-En la carpeta descargas seleccionas el archivo Excel.



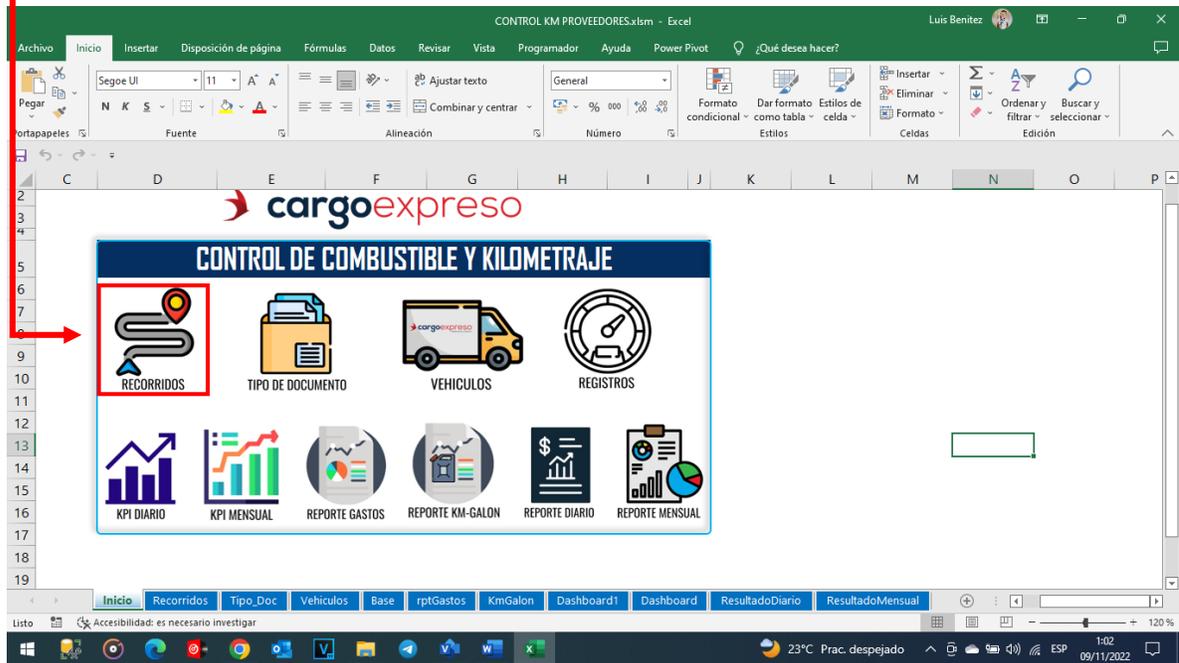
Paso 5- Ya en el Sistema nos aparecerá un mensaje de seguridad donde nos pide que Habilemos el contenido y habilitar las macros seleccionamos para que el sistema funcione perfectamente



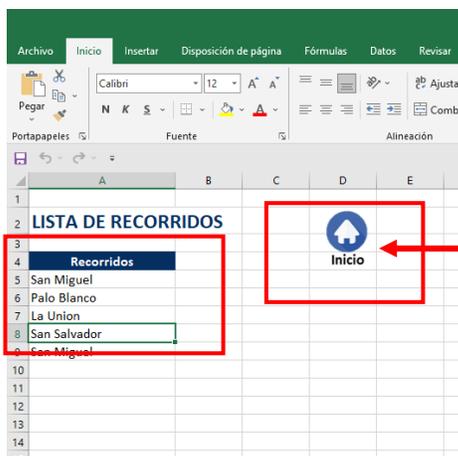
Paso 6- Módulos que cuenta el sistema



Modulo 1- Recorridos :En este módulo estarán todos los recorridos que la ruta elaborara.

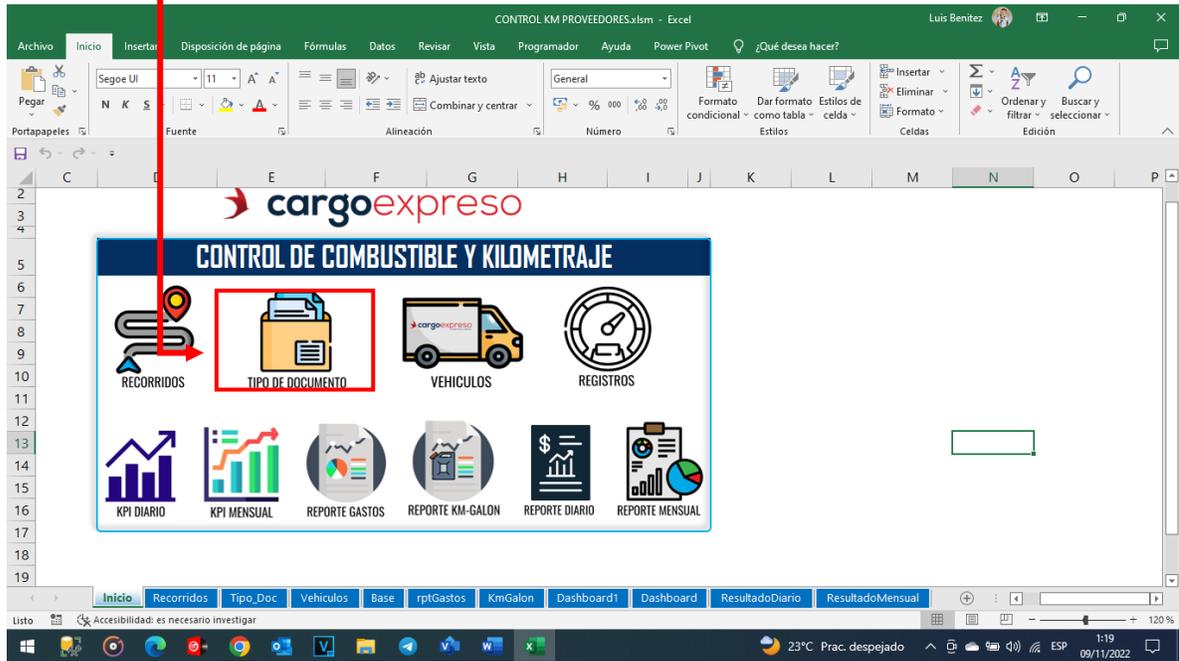


El módulo cuenta con las direcciones que la ruta va a tomar, en cuanto a recorridos y distancia de la ruta.

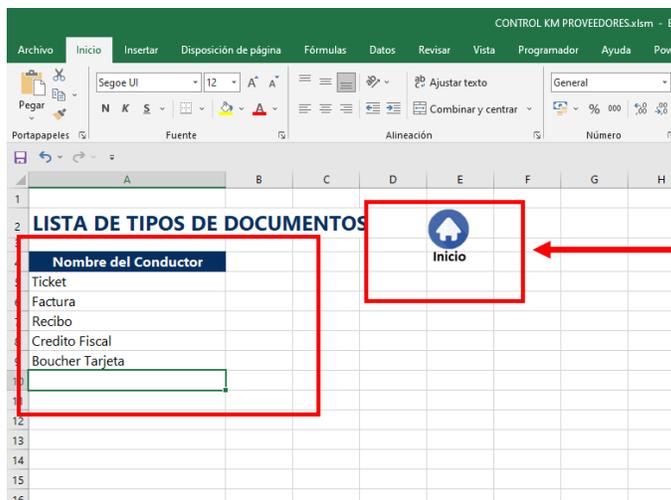


Al hacer clic acá volveremos a pantalla de inicio.

Modulo 2 Tipo de documentos: en este módulo nos encontraremos con los tipos de documentos que se puedan necesitar, para llevar un control.

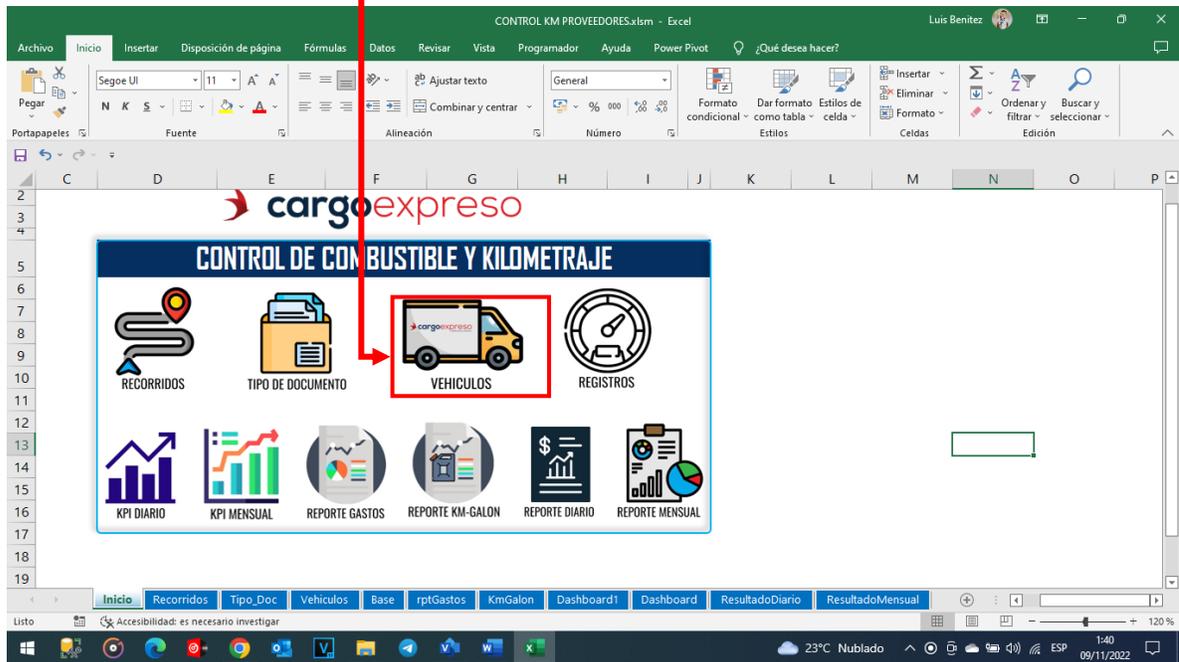


El módulo cuenta con los tipos de documentos que se puedan necesitar según el control de archivos y verificaciones de control de flota de vehículos y de combustibles a rutas subcontratadas.



Al hacer clic acá volveremos a pantalla de inicio.

Modulo 3 Vehículos : en este módulo nos encontraremos con los tipos de vehículos que cuenta la empresa.



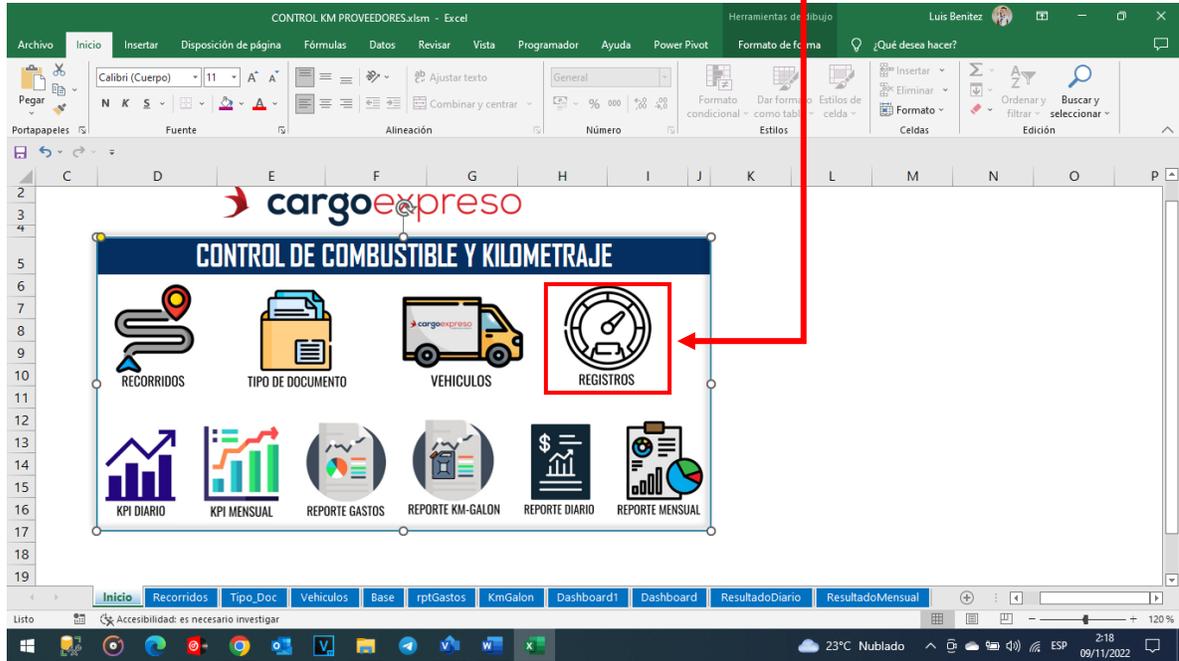
El módulo cuenta con la información del motorista, numero de placa, tipo de vehículo, tipo de gasolina.

| LISTA DE VEHICULOS Y PLACAS | | | | |
|-----------------------------|------------|----------|------------------|--------------------|
| Nº | VEHICULO | PLACA | TIPO COMBUSTIBLE | CONDUCTOR |
| 1 | JACK | F1L-964 | Diesel | Francisco Moran |
| 2 | TOYOTA | P-533721 | Diesel | Christian Berglund |
| 3 | KIA | P-685733 | Diesel | Hann Moos |
| 4 | ISUZU | P-693785 | Diesel | Fredi Citeaux |
| 5 | HYUNDAI | P-695789 | Diesel | Martín Sommer |
| 6 | MITSUBISHI | P-545255 | Diesel | Dennis Lebihan |



Al hacer clic acá volveremos a pantalla de inicio.

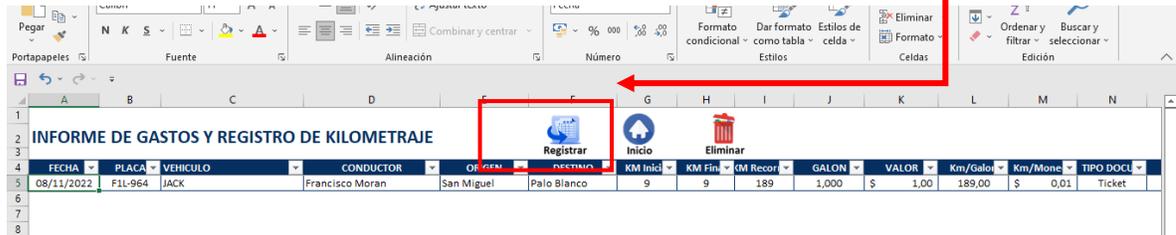
Modulo 4: Registro: En este módulo se tendrá todos los registros que se elaboren de total de kilometraje, de cada ruta de distribución



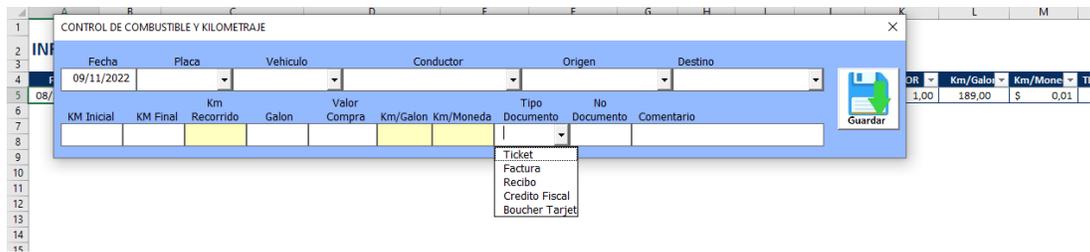
Al hacer clic al módulo, nos mostrara la siguiente pantalla, donde se verán los registros de toda la operación de camiones.

| FECHA | PLACA | VEHICULO | CONDUCTOR | ORIGEN | DESTINO | KM Inicio | KM Fin | Km Recorrido | GALON | VALOR | Km/Galon | Km/Moneda | TIPO DOC |
|------------|---------|----------|-----------------|------------|-------------|-----------|--------|--------------|-------|---------|----------|-----------|----------|
| 08/11/2022 | F1U-964 | JACK | Francisco Moran | San Miguel | Palo Blanco | 9 | 9 | 189 | 1,000 | \$ 1,00 | 189,00 | \$ 0,01 | Ticket |

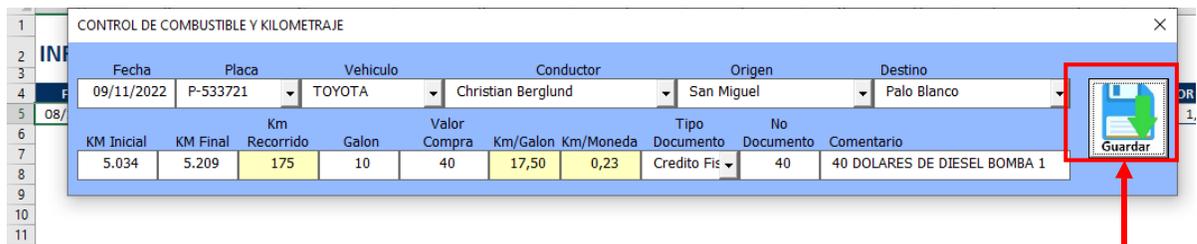
para poder ingresar un registro damos clic en el botón registrar, seleccionamos y completamos los campos necesarios según la operación lo necesite, de distribución de paquetería.



Cuando le demos clic nos aparecerá un formulario donde se tendrá que llenar los campos necesarios.

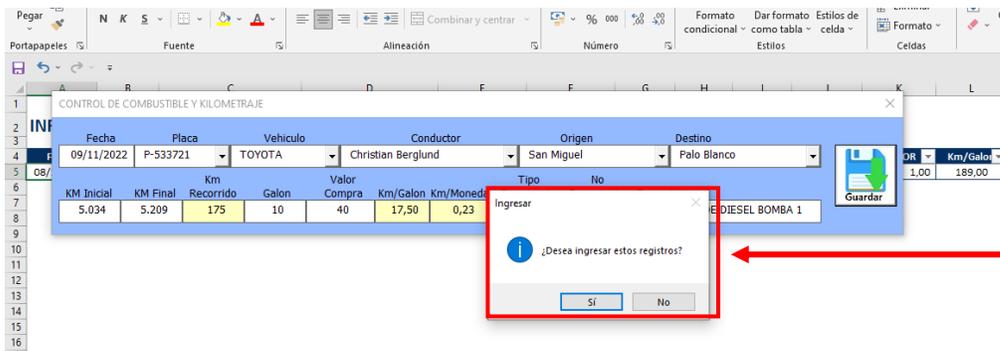


Este formulario, nos encontraremos datos como kilometraje, lista de documentos, nombre del conductor, origen, destino, numero de placa, tipo de



Seleccionamos el botón guardar y confirmamos, y listo hemos guardado un registro, recordemos que la medición de cuanto hace de kilómetros por un galón

Al momento que brindemos guardar el registro nos aparecerá en el siguiente formulario de confirmar , brindamos un sí y aparecerá en la siguiente línea de



De esa manera, se tendrá los registros brindados.

The screenshot shows the completed Excel spreadsheet with a table titled 'INFORME DE GASTOS Y REGISTRO DE KILOMETRAJE'. The table contains three rows of data. A red box highlights the data rows, and a red arrow points from the text above to this box.

| FECHA | PLACA | VEHICULO | CONDUCTOR | ORIGEN | DESTINO | KM Inic | KM Fin | KM Recor | GALON | VALOR | Km/Galon | Km/Moned | TIPO DOCL |
|------------|----------|----------|--------------------|------------|--------------|---------|--------|----------|--------|----------|----------|----------|----------------|
| 08/11/2022 | F1L-964 | JACK | Francisco Moran | San Miguel | Palo Blanco | 9 | 40 | 31 | 10,000 | \$ 35,00 | 3,10 | \$ 1,13 | Credito Fiscal |
| 09/11/2022 | P-533721 | TOYOTA | Christian Berglund | San Miguel | Palo Blanco | 5 | 5 | 175 | 10,000 | \$ 40,00 | 17,50 | \$ 0,23 | Credito Fiscal |
| 09/11/2022 | P-695789 | HYUNDAI | Martin Sommer | San Miguel | San Salvador | 40 | 300 | 260 | 15,000 | \$ 75,00 | 17,33 | \$ 0,29 | Credito Fiscal |

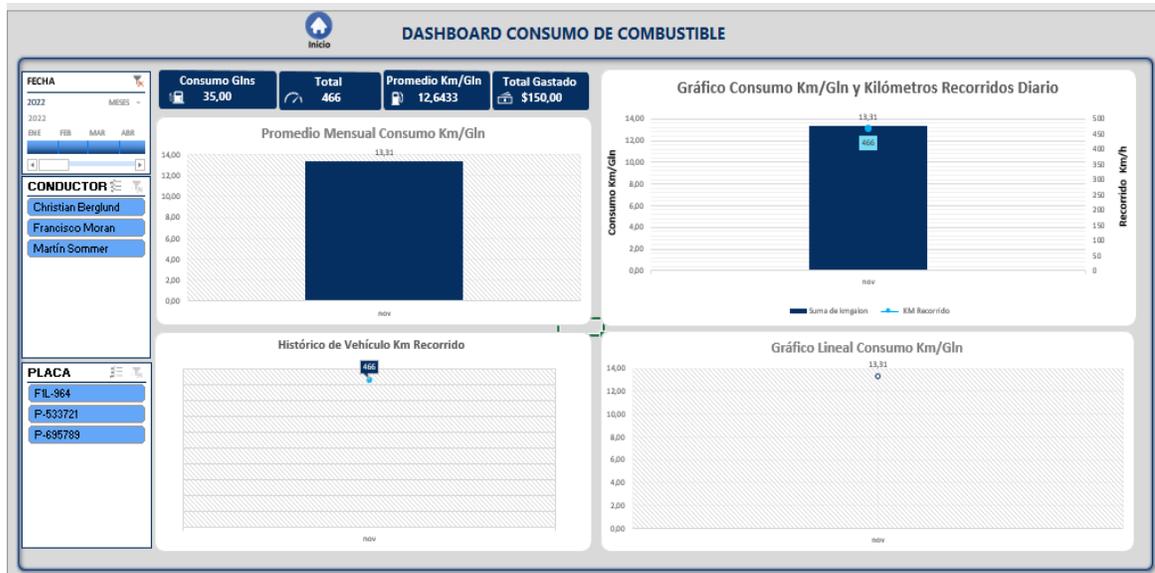
Modulo 5 KPI DIARIO, este indicador, a brindarle clic nos mostrara los gastos y la tendencia diaria de lo que se ha gastado, la cantidad de combustible gastado, y el valor monetario.



Para volver a pantalla de inicio apretamos el icono inicio.



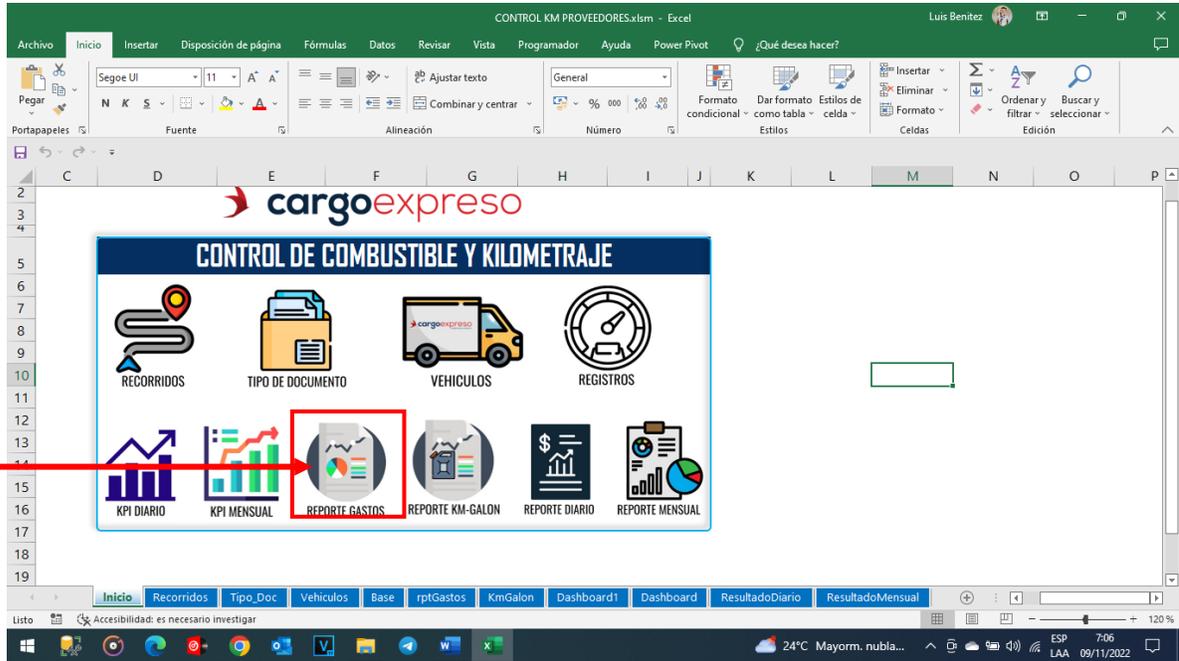
Modulo 5 KPI MENSUAL, este indicador, a brindarle clic nos mostrara los gastos y la tendencia mensuales de lo que se ha gastado, la cantidad de combustible gastado, y el valor monetario y su promedio.



Para volver al inicio brindas clic al botón inicio.



Modulo 6, Reporte de gastos , este módulo nos servirá para observar los kilómetros recorridos, y gastos por cada camión registrado.



Al darle clic nos aparecerá, toda la información de los gastos generados por cada registro y ruta realizada.

INFORME DE KILOMETRAJE Y GASTOS POR MOTORISTA

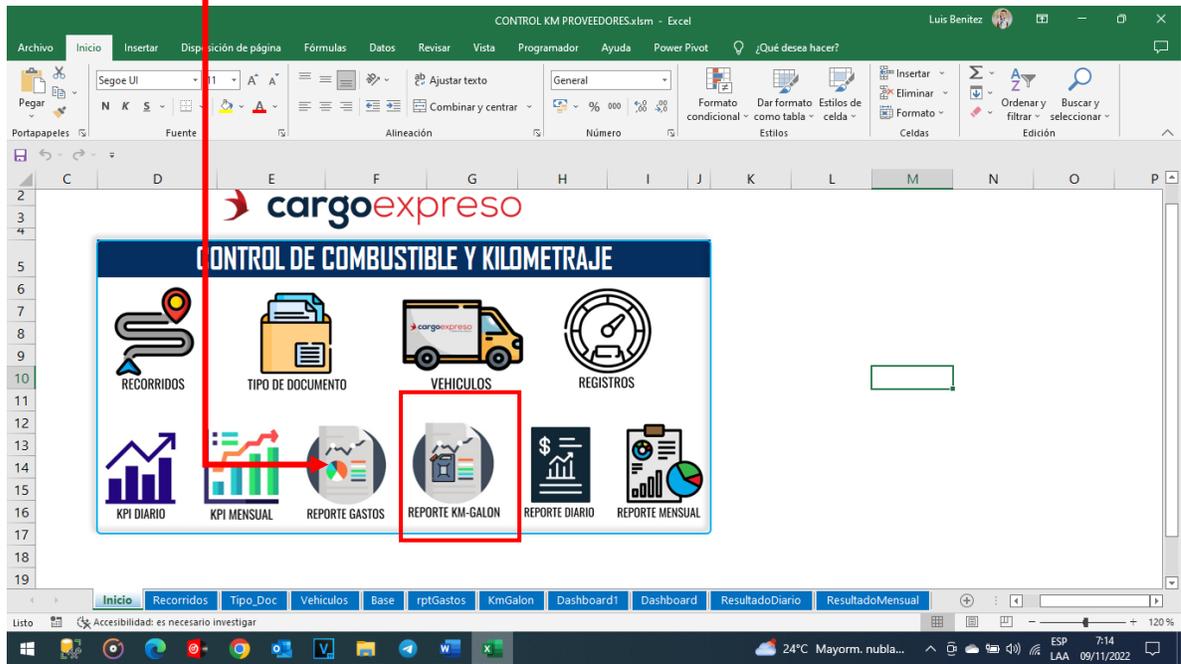
Año: 2022
Mes: nov

Inicio

| FECHA | ORIGEN | DESTINO | PLACA | COMENTARIO | KM Recorrido | Galon | Valor | Km/Gln | Costo/Km |
|----------------------|------------|--------------|----------|-------------------------|--------------|-----------|------------------|--------------|-------------|
| 08/11/2022 | San Miguel | Palo Blanco | F1L-964 | Ruta San Miguel | 31 | 10 | S/ 35,00 | 3,10 | 1,13 |
| 09/11/2022 | San Miguel | Palo Blanco | P-533721 | 40 DOLARES DE DIESEL BC | 175 | 10 | S/ 40,00 | 17,50 | 0,23 |
| 09/11/2022 | San Miguel | San Salvador | P-695789 | (en blanco) | 260 | 15 | S/ 75,00 | 17,33 | 0,29 |
| Total general | | | | | 466 | 35 | S/ 150,00 | 13,31 | 0,55 |

Para volver al inicio brindas clic al botón inicio.

Modulo 7, Reporte KM Galón, de gastos realizados por cada motorista.

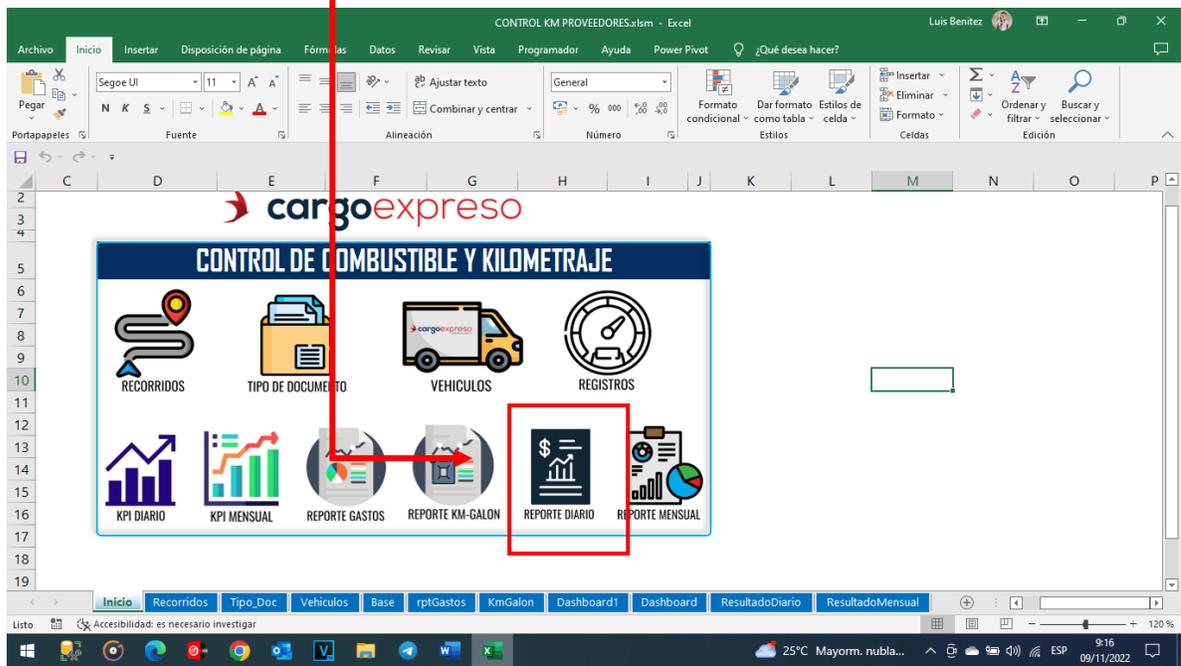


Al darle clic a este módulo, se tendrá el reporte mensual, de gastos de combustibles por cada camión y motorista realizado.



Volvemos a botón inicio, con este botón.

Modulo 8, Reporte diarios, de gastos realizados por cada motorista



A darle clic a este módulo. Se tendrá el reporte diario. De todos los datos del motorista, y cada recorrido.

RESULTADOS DIARIOS POR CONDUCTOR

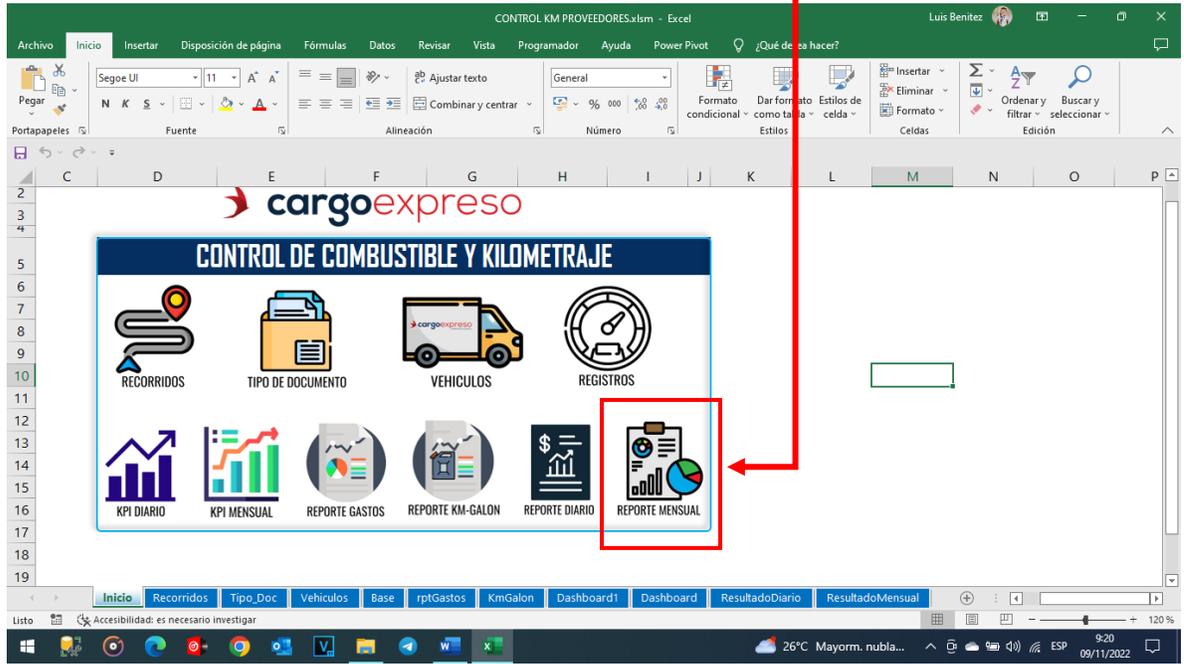
Año: 2022
 Mes: nov
 Conductor: (Todas)

| FECHA | PLACA | KM Recorrido | GALON | VALOR | km/galon | Costo/Km |
|----------------------|----------|--------------|----------------|------------------|----------------|----------------|
| 08/11/2022 | F1L-964 | 31 | 10,0000 | \$ 35,00 | 3,1000 | \$ 1,13 |
| 09/11/2022 | P-533721 | 175 | 10,0000 | \$ 40,00 | 17,5000 | \$ 0,23 |
| 09/11/2022 | P-695789 | 260 | 15,0000 | \$ 75,00 | 17,3333 | \$ 0,29 |
| Total general | | 466 | 35,0000 | \$ 150,00 | 13,3143 | \$ 0,55 |

Inicio

Volvemos a botón inicio, con este botón.

Modulo 9 Reporte mensual, de gastos realizados por cada motorista



A darle clic a este módulo. Se tendrá el reporte mensual. De todos los datos del motorista, galón , y cada recorrido.

RESULTADOS MENSUAL POR CONDUCTOR

Año: 2022
 Mes: nov
 Conductor: (Todas)

| PLACA | KM Recorrido | GALON | VALOR | km/galon | Costo/Km |
|----------------------|--------------|----------------|------------------|----------------|----------------|
| F1L-964 | 31 | 10,0000 | \$ 35,00 | 3,1000 | \$ 1,13 |
| P-533721 | 175 | 10,0000 | \$ 40,00 | 17,5000 | \$ 0,23 |
| P-695789 | 260 | 15,0000 | \$ 75,00 | 17,3333 | \$ 0,29 |
| Total general | 466 | 35,0000 | \$ 150,00 | 13,3143 | \$ 0,55 |

Inicio

Volvemos a botón inicio, con este botón.

**MANUAL DE SEGURIDAD
INDUSTRIAL DE
CARGO EXPRESSO HUB
SAN MIGUEL**

GENERALIDADES DE LA EMPRESA



NOMBRE COMERCIAL:

Cargo expreso S.A de C.V

Nombre Jurídico:

Cargo Expreso S.A de C.V

Giro de la empresa:

Paquetería

Dirección:

Frente a Gasolinera El Sitio, Km 134 carretera panamericana salida a San Salvador San Miguel.

PROGRAMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS

El Art. 8 del Decreto 254 de la Ley de prevención de riesgos e los lugares de trabajo establece que “Será responsabilidad del empleador formular y ejecutar el Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales de su empresa, de acuerdo con su actividad y asignar los recursos necesarios para su ejecución. El empleador deberá garantizar la participación efectiva de trabajadores en la elaboración, puesta en práctica y evaluación del referido programa”. Así mismo establece los elementos básicos con los que debe de contar dicho programa Con el fin de realizar una aplicación de manera más práctica y tener una mejor comprensión de los pasos que debemos seguir en cuanto a lo que establece el Art. 8 antes citado, se presentan a continuación algunas fases que ayudarán a implementar exitosamente el Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales en la empresa:

POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Minimizar los accidentes laborales en el desarrollo de las actividades de los empleados/as de la empresa Cargo expreso ubicada en el departamento de San Miguel, así como; de disponer de un recurso humano capacitado, a través de la formación y la participación de los trabajadores en todos los niveles de acuerdo con los requisitos legales vigentes referidos a la seguridad y salud ocupacional.

BASE LEGAL

La Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, en su Artículo 17, describe que el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional (CSSO) tendrá entre otras las siguientes funciones: participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de la Política y programa de gestión de prevención de riesgos ocupacionales de la institución; promover iniciativas sobre procedimientos para la efectiva prevención de riesgos, pudiendo colaborar en la corrección de las deficiencias existentes; investigar objetivamente las causas que motivaron los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, proponiendo las medidas de seguridad necesarias para evitar su repetición; instruir a los trabajadores y trabajadoras sobre los riesgos propios de la actividad laboral, observando las acciones inseguras y recomendando métodos para superarlas; inspeccionar periódicamente los sitios de trabajo con el objeto de detectar las condiciones físicas y mecánicas inseguras, capaces de producir accidentes de trabajo, a fin de recomendar medidas correctivas de carácter técnico.

OBJETIVO

Elaborar un manual de seguridad industrial que reduzca riesgos de accidentes o enfermedades laborales provocadas por las condiciones y actos inseguros, como no utilizar las herramientas y equipos necesarios para el desarrollo de las operaciones de Cargo Expreso Hub San Miguel.

METAS

- Indicar los riesgos ocupacionales a los que se encuentran inmerso los empleados por no seguir las normas de seguridad que la empresa tiene implementados.
- Proporcionar a la empresa diferentes temas desarrollados para que capaciten a los trabajadores mensualmente que ayuden a concientizar las consecuencias que trae no cuidar su salud.
- Indicar las acciones preventivas que el empleado debe poner en práctica a través del uso del EPP que la empresa le proporciona, para evitar accidentes de trabajo y pequeñas lesiones que se puedan dar diariamente.

LEYES APLICADAS A LA SEGURIDAD INDUSTRIAL

Los valores políticos y sociales fueron tan cambiantes durante la década de los 60 que dieron un importante resultado y fue la aprobación de la ley de la seguridad e higiene.

Hoy en día cada país se rige por sus propios códigos y El Salvador no es la excepción ya que cuenta con la constitución de la Republica de El Salvador, leyes secundarias y reglamentos, los cuales se mencionan a continuación:

- ✚ Ley de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- ✚ Constitución de la Republica.
- ✚ Código de Trabajo.
- ✚ Código de Salud.
- ✚ Reglamento General sobre Seguridad e Higiene en los Centros de Trabajo.
- ✚ Ley General del Instituto Salvadoreño del Seguro Social: (decreto N°. 1963, año 1953).

Es importante conocer cada una de estas leyes, pues en ellas se encuentran los derechos y obligaciones de los patrones y empleados referente al cumplimiento de la seguridad industrial, seguidamente encontraremos un breve resumen de cada una de las leyes mencionadas anteriormente donde se descartan los puntos más relevantes.

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA.

Los patronos están obligados a pagar indemnización, y a prestar servicios médicos, farmacéuticos y demás que establezcan las leyes, al trabajador que sufra accidente de trabajo. El estado mantendrá un servicio de inspección técnica encargado de velar por el fiel cumplimiento de las normas legales del trabajo, asistencia, prevención y seguridad social, a fin de comprobar sus resultados y sugerir las reformas pertinentes.

CODIGO DE TRABAJO.

El código tiene por principal objetivo armonizar las relaciones entre los patrones y trabajadores estableciendo sus derechos, obligaciones y se funda en principios que tiendan al mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores, especialmente en los establecimientos en la sección segunda, en el capítulo II de la constitución. (Citado en el art. 1 de esta ley). Todo patrono debe adoptar y poner en práctica medidas adecuadas de seguridad e higiene en los lugares de trabajo, para proteger la vida, salud y la integridad corporal de sus trabajadores, especialmente en lo relativo a : Las operaciones y procesos de trabajo; en suministro, uso y mantenimiento de los equipos de protección personal; a las edificaciones, instalaciones y condiciones ambientales; y a la colocación y mantenimiento de resguardos y protecciones que aislen o que prevengan de los peligros provenientes de las máquinas y de todo género de instalaciones.

CODIGO DE SALUD.

Seguridad e higiene del trabajo.

Se declara de interés público, la implantación y mantenimiento de servicios de seguridad e higiene del trabajo. Para tal fin el ministerio establecerá de acuerdo con sus recursos, los organismos centrales, regionales, departamentales y locales, que, en coordinación con otras instituciones, desarrollaran las acciones pertinentes. (Citado en el art.107 de esta ley).

El ministerio en lo que se refiere a esta materia tendrá a su cargo:

- Las condiciones de saneamiento y de seguridad contra los accidentes y las enfermedades en todos los lugares de producción, elaboración y comercio;
- La ejecución de medidas generales y especiales sobre protección de los trabajadores y población en general, en cuanto a prevenir enfermedades y accidentes.
- La prevención o control de cualquier hecho o circunstancia que pueda afectar la salud y la vida del trabajador o causar impactos desfavorables en el vecindario del establecimiento laboral. (Citado en el art.108 de esta ley).

Corresponde al ministerio:

- Promover y realizar en los establecimientos o instalaciones por medio de sus delegados o de los servicios médicos propios de las empresas industriales, programas de inmunización y control de enfermedades transmisibles, educación

higiénica general, higiene materno infantil, nutrición, tratamiento, y prevención de las enfermedades de transmisión sexual, higiene mental, saneamiento del medio ambiente y rehabilitación de los incapacitados laborales;

- Clasificar las enfermedades profesionales e industriales que deben ser notificadas a las autoridades correspondientes. (Citado en el art.109 de esta ley).

REGLAMENTO GENERAL SOBRE SEGURIDAD E HIGIENE EN LOS CENTROS DE TRABAJO

El objetivo de este reglamento es establecer los requisitos mínimos de seguridad e higiene en que deben desarrollarse las labores en los centros de trabajo, sin perjuicio de las reglamentaciones especiales que se dicten para cada industria en particular. (Citado en el art.1 de esta ley).

LEY GENERAL DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL: (DECRETO N°1263, AÑO 1953).

De acuerdo con el art.186 de la constitución de la república, se establece el seguro social obligatorio, como una institución de derecho público, se realizará los fines de seguridad social que esta ley determine. (Citado en el art.1 de esta ley).

El seguro social cubrirá en forma gradual los riesgos a los que están expuestos los trabajadores por causa de:

- Enfermedad, accidente común;
- Accidente de trabajo enfermedad profesional;
- Maternidad;
- Invalidez;
- Vejez;
- Muerte, y cesantía involuntaria. (Citado en el art. De esta ley).

ÁMBITOS DE USO

El presente Manual tendrá aplicación para la empresa cargo expreso Hub San Miguel la cual no cuenta con el manual de seguridad industrial para el desarrollo de sus actividades operativas así mismo se podría utilizar para desarrollar uno propio para toda aquella empresa que aún no cuenten con este manual y para efectos legales es necesaria su aplicación sí su rubro sea de paquetería o similar.

TERMINOLOGÍA BÁSICA

Para la aplicación del presente manual se tomará el Art 7, DECRETO 254: Ley General de Prevención de Riesgo en los Lugares de Trabajo que dicta de los siguientes conceptos.

- **ACCIÓN INSEGURA:** El incumplimiento por parte del trabajador o trabajadora, de las normas, recomendaciones técnicas y demás instrucciones adoptadas legalmente por su empleador para proteger su vida, salud e integridad.
- **COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL:** Grupo de empleadores o sus representantes, trabajadores o sus representantes, encargados de participar en la capacitación, evaluación, supervisión, promoción, difusión y asesoría para la prevención de riesgos ocupacionales.
- **CONDICIÓN INSEGURA:** Es aquella condición mecánica, física o de procedimiento inherente a máquinas, instrumentos o procesos de trabajo que por defecto o imperfección pueda contribuir al acaecimiento de un accidente.
- **DELEGADO DE PREVENCIÓN:** Aquel trabajador o trabajadora designado por el empleador, o el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional según sea el caso, para encargarse de la gestión en seguridad y salud ocupacional.
- **EMPRESAS ASESORAS EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES:** Empresas u organizaciones capacitadas para identificar y prevenir los riesgos laborales de los lugares de trabajo, tanto a nivel de seguridad e higiene, como de ergonomía y planes de evacuación, con el fin de mejorar tanto el clima laboral como el rendimiento de la empresa, todo ello a nivel técnico básico.
- **EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL:** Equipo, implemento o accesorio, adecuado a las necesidades personales destinado a ser llevado o sujetado por el trabajador o trabajadora, para que le proteja de uno o varios riesgos que puedan amenazar su seguridad y salud, en ocasión del desempeño de sus labores.
- **ERGONOMÍA:** Conjunto de técnicas encargadas de adaptar el trabajo a la persona, mediante el análisis de puestos, tareas, funciones y agentes de riesgo psicosociolaboral que pueden influir en la productividad del trabajador y trabajadora, y que se pueden adecuar a las condiciones de mujeres y hombres.
- **GASES:** Presencia en el aire de sustancias que no tienen forma ni volumen, producto de procesos industriales en los lugares de trabajo.

- **GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL:** Conjunto de actividades o medidas organizativas adoptadas por el empleador y empleadora en todas las fases de la actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo. **HIGIENE OCUPACIONAL:** Conjunto de medidas técnicas y organizativas orientadas al reconocimiento, evaluación y control de los contaminantes presentes en los lugares de trabajo que puedan ocasionar enfermedades.
- **HUMOS:** Emanaciones de partículas provenientes de procesos de combustión.
- **LUGAR DE TRABAJO:** Los sitios o espacios físicos donde los trabajadores permanecen y desarrollan sus labores.
- **MEDICINA DEL TRABAJO:** Especialidad médica que se dedica al estudio de las enfermedades y los accidentes que se producen por causa o a consecuencia de la actividad laboral, así como las medidas de prevención que deben ser adoptadas para evitarlas o aminorar sus consecuencias.
- **MEDIOS DE PROTECCIÓN COLECTIVA:** Equipos o dispositivos técnicos utilizados para la protección colectiva de los trabajadores.
- **NIEBLAS:** Presencia en el aire de pequeñísimas gotas de un material que usualmente es líquido en condiciones ambientales normales.
- **PERITOS EN ÁREAS ESPECIALIZADAS:** Aquellos técnicos acreditados por la Dirección General de Previsión Social que se dedican a la revisión y asesoría sobre aspectos técnicos que requieran de especialización, como lo referente a generadores de vapor y equipos sujetos a presión.
- **PERITOS EN SEGURIDAD E HIGIENE OCUPACIONAL:** Persona especializada y capacitada en la identificación y prevención de riesgos laborales en los lugares de trabajo, tanto a nivel de seguridad como de higiene ocupacional.
- **PLAN DE EMERGENCIA:** Conjunto de medidas destinadas a hacer frente a situaciones de riesgo, que pongan en peligro la salud o la integridad de los trabajadores, minimizando los efectos que sobre ellos y enseres se pudieran derivar.
- **PLAN DE EVACUACIÓN:** Conjunto de procedimientos que permitan la salida rápida y ordenada de las personas que se encuentren en los lugares de trabajo, hacia sitios seguros previamente determinados, en caso de emergencias.
- **POLVOS:** Cualquier material articulado proveniente de procesos de trituración, corte, lijado o similar.

ORGANIZACIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Según el artículo 8 del decreto 254 establece que "Será responsabilidad del empleador formular y ejecutar el Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales de su empresa, de acuerdo con su actividad y asignar los recursos necesarios para su ejecución. El empleador deberá garantizar la participación efectiva de trabajadores en la elaboración, puesta en práctica y evaluación del referido programa" identificando los elementos básicos que tendrá que contener dicho programa serán.

- Evaluación periódica
- Evaluación control y seguimiento de los riesgos ocupacionales
- Registro actualizado de accidentes, enfermedades profesionales y sucesos peligrosos,
- Diseño e implementación de su propio plan de emergencia y evacuación
- Entrenamiento de manera teórica y práctica, en forma inductora y permanente a los trabajadores sobre sus competencias
- Planificación de las actividades y reuniones del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional.

EQUIPO PARA PREVENCIÓN DE LESIONES DURANTE LAS ACTIVIDADES

Los equipos de protección personal son elementos imprescindibles para la prevención de riesgos, en el contexto de la prevención de riesgos en el desarrollo de las actividades de carga, descarga y almacenaje de paquetería de carga general, las actividades principalmente serían el manipular y desplazar paquetes entre los cuales puede haber cargas pesadas, pero que no representan otros riesgos a la salud como otros tipos de cargas especiales, por tanto, el equipo personal sería:

- **CALZADO DE SEGURIDAD CON PUNTERA REFORZADA:** Calzado especializado para el manipular carga o maquinarias pesadas, esta adicionalmente debería de contar con una suela que prevenga derrapes.
- **CINTURÓN LUMBAR:** Crear presión intraabdominal para proteger las estructuras que componen la columna lumbar al levantar cargas pesadas de forma repetida, su uso ayuda la prevención de lesiones.

INSTRUMENTOS E INSTRUCTIVO PARA LA VIGILANCIA DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES PROFESIONALES.

Nombre de la empresa: _____
 Departamento: _____, hora: _____, fecha: _____
 Persona que registra la Información: _____

REGISTRO DE ACCIDENTES DE TRABAJO

| Área de la empresa: | | | | | |
|--|--|---------------------------|----------------------------|------------------------------|--------------------------------------|
| Accidente: | | Con lesiones leves: _____ | Con lesiones graves: _____ | Con lesiones mortales: _____ | |
| Fecha de ocurrencia: | | | | | |
| Causas: condición insegura (descripción): _____ | | | | | |
| Acción insegura (descripción): _____ | | | | | |
| Persona que provoco la acción insegura: | | | | | |
| Personas lesionadas | | | | | |
| Nombre | Observaciones especiales de la víctima | Edad (años cumplidos) | Sexo | Tipo de lesión | Acciones tomadas (descripción breve) |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Observaciones, comentarios:

Fecha del reporte: _____

Persona que reporta: _____

INSTRUCTIVO PARA LLENADO DE FORMULARIO

¿Cómo se llena el instrumento?

La jefatura debe dar aviso del accidente a los miembros del CSSO, para que llenen el reporte de accidente. El formulario se llena en duplicado. El original se envía a la Base de datos y la copia quedará en la jefatura que dio aviso.

INSTRUCCIONES

Empresa: escribir el nombre de la Organización. Ejemplo: CARGO EXPRESO S.A de C.V

Accidente: describir el accidente brevemente. Ejemplo: caída de paquete.

Accidente de trabajo con lesiones leves: (escribir cantidad de víctimas según lesión).

Es aquel que da lugar a una lesión pero que en principio no hacen ausentarse al trabajador en su puesto de trabajo. También se consideran accidentes leves aquellos que, aunque produzcan ausencia temporal en el trabajador, no producen ningún tipo de secuela.

Con lesiones graves: (escribir cantidad de víctimas según lesión). Es aquel que provoca una lesión de tipo permanente en el trabajador.

Con lesiones mortales: (escribir cantidad de víctimas según lesión). Es el accidente muy grave que trae consigo la muerte del trabajador.

Fecha de ocurrencia: escribir fecha y hora de ocurrencia del accidente.

Causas:

- **Condición insegura:** describir la condición ambiental que ocasionó el accidente.
- **Acción insegura:** describir la acción personal que ocasionó el accidente.

Para ambas causas habrá que especificar la reincidencia en la ocurrencia del accidente.

Personas lesionadas: describir la situación de personas lesionadas. Primero anotar el nombre de la persona o personas que provocaron el accidente (cuando se haya dado por una acción insegura), después el nombre de las víctimas. Describir el tipo de lesión y región corporal afectada. En las acciones tomadas se debe describir brevemente la atención inmediata brindada a las personas lesionadas. En caso de que el accidente se haya provocado por una condición insegura, anotar el nombre de las víctimas.

Observaciones especiales de la víctima: anotar cualquier condición especial de la víctima. Por ejemplo: mujer embarazada, hombre con discapacidad, u otra información.

Los siguientes apartados se llenarán como se indica: Edad, escribir años cumplidos; Sexo, según sexo biológico; Tipo de lesión, anotar brevemente el tipo de lesión y el miembro o región del cuerpo afectada; Acciones tomadas, anotar la atención que se le dio a la víctima.



Plan De Emergencia Y Evaluación



ESTRUCTURA PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS



ORGANIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN EN MANEJO DE EMERGENCIAS

Parte del interés de la empresa en implementar acciones enfocadas a la prevención y atención de posibles emergencias, para esto se cuenta con el plan de emergencia, el cual se constituye en la columna vertebral para afrontar situaciones adversas, éste debe ser lo más práctico posible y de fácil entendimiento para quienes lo consulten.

ADMINISTRACIÓN DEL PLAN DE EMERGENCIA

Esta fase corresponde al Comité de Emergencia e implica el diseño, aprobación, implementación, divulgación, actualización y auditoría del plan de emergencia, la administración del plan inicia desde la institucionalización en todos los niveles desde el interior de la institución, hasta el nivel local; así mismo aprobará los alcances, contenido y presupuesto del cual se gestionarán los recursos necesarios para tal fin.

NIVEL OPERACIONAL

Esta fase ejecuta y hace operables los procedimientos ya establecidos en el plan de emergencia, la respuesta dada en las etapas incipientes por parte del mismo personal de la institución marca la diferencia entre la pérdida total o parcial de personas, procesos o bienes. La actuación se desarrolla en tres niveles definidos así:

Nivel Estratégico: Con un ámbito de acción “global total” asumiendo la máxima responsabilidad y autoridad. Este nivel corresponde al Comité de emergencia, Coordinador De La Emergencia y a su grupo de apoyo (áreas de soporte). Su papel básico es tomar decisiones y coordinar funciones. Su acción se centra en definir QUE HACER.

Nivel Táctico: De ámbito “parcial” y en quien recae la responsabilidad operativa del manejo de la emergencia. El nivel corresponde al Coordinador De Las Emergencias y/o Líder de brigada su papel básico es definir acciones según el curso de actuación determinado por el nivel estratégico y coordinar recursos para su implementación. Su acción se centra en definir COMO HACER.

Nivel de Tarea: De acción “Puntual y restringida” y en quién recae la responsabilidad por las actividades específicas. Este nivel corresponde al Grupo de brigada para quienes su función es definir y supervisar procedimientos, asignar y utilizar recursos. Su acción se centra en definir DONDE HACERLO y además en HACERLO.

COMITÉ DE EMERGENCIA (C.O.E).

De carácter administrativo, lo conforman las personas responsables en toma de decisiones, con poder de decisión en cabeza directa del Representante Legal o quién cumpla esta función, le siguen directores de procesos o según el organigrama de la institución, lo jefes de cada área, sección o dependencia, departamento jurídico, recursos humanos, Departamento de mantenimiento, quienes se constituyen en asesores (grupo de apoyo) que plantearán las consecuencias positivas o negativas de cada circunstancia. Es la estructura responsable de coordinar la ejecución de las operaciones antes, durante y después de la emergencia

Responsabilidad del comité de emergencia

| ANTES | DURANTE | DESPUÉS |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Establecer la política para la prevención y respuesta a Emergencias.• Presidir reuniones periódicas orientadas a divulgar y/o actualizar el Plan de Emergencias.• Liderar la elaboración y Documentación del plan de Emergencias. | <ul style="list-style-type: none">• Coordinar administrativamente la emergencia.• Asegurarse en donde se coordina inicialmente la emergencia y su desarrollo inicial.• Autorizar la inversión de recursos físicos, financieros, técnicos y humanos para la atención eficaz de la emergencia manteniendo la continuidad del negocio.• Establecer los contactos con los grupos externos de socorro (Policía, Bomberos, Cruz Roja, , Defensa Civil, Comités Locales de Emergencia, Grupos de Socorro, Administración del edificio, ARL, etc.).• Priorizar las necesidades de recursos y garantizar que sean atendidas en este orden.• Decidir si existe la necesidad de evacuación total o parcial de los sitios de trabajo y el momento de continuar con el proceso después• de revisar la normalidad de los hechos y las instalaciones.• Preparar los comunicados oficiales | <ul style="list-style-type: none">• Determinar por orden directa de los organismos de socorro o brigada de emergencia, si la emergencia ha sido controlada para realizar su posterior evaluación.• Finalizar la emergencia si esta ha sido controlada y es seguro reiniciar las labores sin poner en riesgo la integridad de los ocupantes y los bienes materiales.• Presidir y orientar reuniones para evaluar la eficacia del Plan de Emergencias / Simulacros.• Determinar el método de recuperación / adecuación de equipos y áreas deterioradas• Determinar las acciones correctivas a implementar para evitar que las deficiencias observadas durante la atención de la emergencia se repitan. |

PLAN DE EVACUACIÓN

El plan de evacuación hace parte de los planes de contingencia o respuesta y es, a su vez, una de las formas de intervenir los factores de riesgo.

Durante la ocurrencia de un evento entra en operación el plan de evacuación, que consiste en el conjunto de actividades y procedimientos tendientes a conservar la vida y la integridad física de las personas, en el caso de verse amenazadas, mediante el desplazamiento a través y hasta lugares de menor riesgo.

Conjuntamente deben conocer el procedimiento durante una evacuación, como:

- No correr ni utilizar ascensores
- No devolverse por ningún motivo
- Dar prelación a los más pequeños, discapacitados y personas con mayor exposición al riesgo
- Si hay humo, desplazarse agachados
- Al salir de recintos cerrados, cerrar las puertas sin seguro
- Verificar la lista de estudiantes y personas de la institución en el punto de encuentro.

PROCESO DE EVACUACIÓN

Declarada la emergencia y activada la alarma de evacuación, todo el personal de la Institución incluidos los visitantes y estudiantes, salen de sus puestos de trabajo y se ubican en el punto de encuentro (principal o alternativo) indique el Coordinador de emergencia dependiendo de la ubicación y magnitud del evento.

Los Coordinadores de evacuación verificarán a través de listado e información de control de acceso a los trabajadores que todo el personal se encuentra a salvo a través del censo o conteo de evacuados. Los Coordinadores de evacuación informarán al coordinador de emergencia el número total de evacuados y en qué condiciones se encuentran (si hay lesionados o falta alguien).

Este procedimiento se realizará cada vez que se active la alarma de evacuación.

El Coordinador de emergencia, una vez ha recibido la notificación del control de esta, informará a los trabajadores, estudiantes y visitantes lo sucedido y dará la orden de

retorno a las áreas de trabajo, que se hará de manera organizada (de la misma forma en que evacuaron).

ZONAS DE EVACUACIÓN Y GRUPOS DIRECTIVOS DE EVACUACIÓN

Son aquellas áreas en las cuales se ha dividido las instalaciones para asignar Coordinadores de Evacuación. Se encargarán de dirigir la evacuación y ayudar a las personas que no pueden o tienen dificultad para evacuar, según lo estipulado en el plan.

En cada zona, se tienen personas que han sido designadas con anterioridad para coordinar la evacuación, contará con un auxiliar que lo reemplaza en caso necesario.

Para poder lograr una buena actuación todos los integrantes del grupo de emergencia deben tener a su disposición el distintivo (camiseta) que los identifica y estar dotados con los elementos que requieren para llevar a cabo sus funciones y responsabilidades en la prevención y atención de emergencias dentro de CARGO EXPRESO , como linternas, botiquín personal, inmovilizadores para fractura, alineadores cervicales, férula espinal rígida, megáfono, etc.

Las siguientes son algunas recomendaciones para los Coordinadores de evacuación:

- ✓ Conocer el plan de emergencia.
- ✓ Conocer las rutas de salida de emergencia, inspeccionar periódicamente dichas rutas.
- ✓ Desarrollar rutas de evacuación alternas y la factibilidad de refugios temporales seguros, en caso de que sean necesarios, dar a conocer estas alternativas al coordinador de emergencia.
- ✓ Mantener un listado actualizado del personal a su cargo
- ✓ Estar pendientes de las variaciones que se presentan en su área
- ✓ Efectuar inspecciones de seguridad e informar anomalías periódicamente
- ✓ Colaborar con el plan de evacuación y en el programa de señalización de rutas de evacuación
- ✓ Dirigir el proceso de evacuación de acuerdo con lo planeado y una vez recibida la orden para hacerlo; supervisar que se ejecuten las acciones de evacuación preestablecidas
- ✓ Elaborar un informe de la actuación antes de pasados tres días del hecho.

Algunas normas que deben tener en cuenta los trabajadores en el momento de evacuar son:

- ✓ Desconectar equipos eléctricos, apagar luces, cerrar grifos.
- ✓ No olvidar la orientación, observación y retentiva de salidas, sitios de ubicación, etc.
- ✓ No se debe correr
- ✓ En caso de humo, desplazarse a nivel del piso gateando, cubriéndose nariz y boca con textil húmedo.
- ✓ Dar prioridad a las personas con mayor exposición al riesgo.
- ✓ No devolverse por ningún motivo.
- ✓ Antes de salir verificar el estado de las vías de evacuación.
- ✓ Si tiene que refugiarse deje una señal.

SEÑALIZACIÓN PARA RUTA DE EVACUACIÓN

RUTA DE EVACUACION: Es una guía para definir recorridos y planes de evacuación en caso de un desastre natural.



SALIDA DE EMERGENCIA: es una estructura de salida especial para emergencias, tales como un incendio: el uso combinado de las salidas regulares y especiales permite una rápida evacuación, mientras que también proporciona una alternativa si la ruta a la salida normal es bloqueada por el fuego, por ejemplo.



PUNTO DE REUNION: es aquella zona fuera del edificio adonde tienen que dirigirse las personas que lo evacuan con el fin de permanecer hasta el final de la emergencia.



BOTIQUIN: es un elemento destinado a contener los medicamentos y utensilios indispensables para brindar los primeros auxilios o para tratar dolencias comunes. La disponibilidad de un botiquín suele ser prescriptiva en áreas de trabajo para el auxilio de accidentados.



CAMILLA: es un dispositivo utilizado en medicina tanto para transportar de un lugar a otro a un herido o para atender a un paciente enfermo en una consulta médica.

SISTEMA DE ALARMA PARA EVACUACIÓN

La alarma de evacuación es la señal que permite dar a conocer a todo el personal, en forma simultánea, la necesidad de evacuar un lugar ante una amenaza determinada; por esta razón, es de suma importancia que sea dada en el menor tiempo posible después que se ha detectado la presencia del peligro. La alarma de evacuación será activada por el Coordinador de Emergencia.

¿Cuándo se debe activar la alarma? Se debe dar la alarma en las siguientes situaciones:

- ✓ Cuando detecte un incendio en el lugar donde se encuentre, y este fuego no pueda ser controlado de manera inmediata.
- ✓ Cuando observe la presencia de humo en grandes proporciones dentro de la institución.
- ✓ Cuando se presenten daños graves en la estructura de la institución, que pongan en peligro a sus ocupantes en forma inmediata.
- ✓ Cuando se descubra o sospeche la presencia de artefactos explosivos en cualquier área.
- ✓ Cuando sospeche de un riesgo colectivo sistemático (que afecte de manera progresiva a varias personas).
- ✓ Cuando se sepa de un riesgo en los alrededores la institución y que pueda afectarla.

PROCEDIMIENTO PARA NOTIFICACIÓN DE ALERTA Y ALARMA

| DESCRIPCION DEL TIMBRE | SIGNIFICADO |
|--|-------------------------------|
| 1. Timbre largo-Duración 1 Minuto | Evacuación total |
| 2. Timbres cortos-Duración 2 segundos cada uno | Emergencia en área específica |
| 3. Timbres cortos-Duración 2 segundos cada uno | Evacuación parcial |

COMPORTAMIENTO EN EL PUNTO DE REUNIÓN O CONTEO.

- ✓ Las filas de evacuados que lleguen al sitio mencionado permanecerán unidas, junto a sus Coordinadores de evacuación por grupos, e iniciarán el conteo o revisión para detectar quién/es falta/n.
- ✓ Los Coordinadores de evacuación informarán al Coordinador de emergencia sobre el personal faltante para buscar ayuda.
- ✓ NO abandonar el Sitio de Reunión o Conteo sin autorización del Coordinador de evacuación del área al que pertenece.

INVESTIGACIÓN, EVALUACIÓN DE LA EMERGENCIA Y AUTOEVALUACIÓN DEL PLAN DE EMERGENCIA

ASPECTOS BÁSICOS.

La investigación de los eventos adversos deberá considerar, como mínimo, los siguientes aspectos:

¿Qué sucedió?: Este factor está orientado a determinar los hechos sucedidos, incluyendo:

- ✓ Tipo de emergencia
- ✓ Tamaño o magnitud del evento
- ✓ Desarrollo de la emergencia
- ✓ Efectos de la emergencia

¿Cuándo sucedió?: Este factor está orientado a establecer las condiciones de tiempo de la emergencia, incluyendo:

- ✓ Fecha de ocurrencia
- ✓ Día de la semana de la presentación del hecho
- ✓ Hora probable de su presentación
- ✓ Hora estimada de su detección
- ✓ Fecha y hora de su terminación
- ✓ Si el día era laborable o no.
- ✓ Condiciones climáticas reinantes en el sitio.

¿Dónde sucedió?: Este factor está orientado a establecer las condiciones de lugar asociadas al hecho, incluyendo:

Área de servicios

Equipo de origen del siniestro

- ✓ Parte del equipo
- ✓ Personal presente en el lugar
- ✓ Protecciones existentes en el lugar

¿Cómo sucedió?: Este factor está orientado a establecer la forma como la emergencia se inició y desarrolló, incluyendo:

- ✓ Descripción del proceso de ocurrencia.
- ✓ Área afectada.
- ✓ Personas afectadas.
- ✓ Información y/o valores afectados.
- ✓ Equipos afectados.
- ✓ Materiales afectados.
- ✓ Procesos afectados.
- ✓ Descripción de las circunstancias asociadas.
- ✓ Descripción de los antecedentes de la emergencia.
- ✓ Factores que facilitaron su propagación o desarrollo.
- ✓ Factores que dificultaron su propagación o desarrollo.
- ✓ Actuación de las personas presentes.
- ✓ Forma como fue controlado.
- ✓ Organismos que participaron.
- ✓ Funcionarios que fueron notificados.

¿Por qué sucedió?: Este factor está orientado a determinar las causas de la emergencia, incluyendo:

- ✓ Origen accidental o intencional
- ✓ Factores que facilitaron su ocurrencia

Factores Complementarios: Este factor está orientado a determinar aquella información que facilitará la investigación y entendimiento de la emergencia, incluyendo.

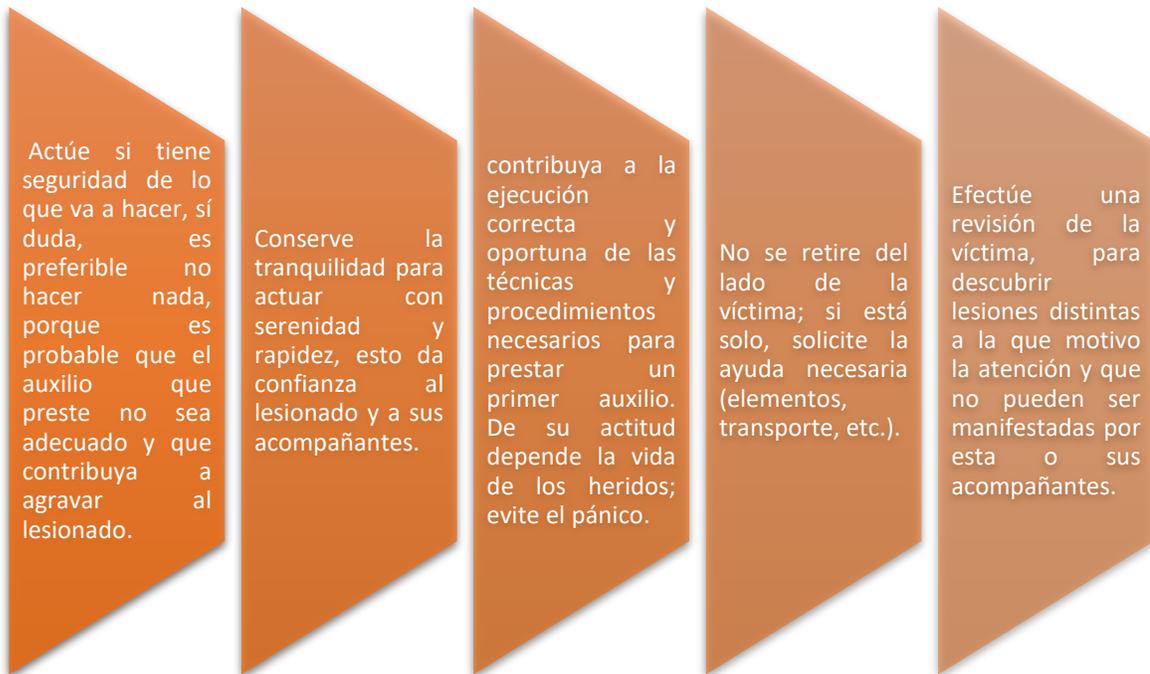
- ✓ Testigos.
- ✓ Hechos similares presentados anteriormente.
- ✓ Ultimas inspecciones efectuadas al lugar.
- ✓ Ultimas verificaciones o pruebas a los equipos.
- ✓ Opiniones o comentarios.
- ✓ Conclusiones preliminares.



Plan De Primeros Auxilios



Ante un accidente que requiere la atención de primeros auxilios, usted como auxiliador debe recordar las siguientes normas:



PRECAUCIONES ANTES DE BRINDAR P.A.

1. Determine potenciales peligros en el lugar del accidente y atienda a la víctima en un área segura.
2. Afloje las ropas, controle que no haya lesiones ocultas (revise de cabeza a los pies, de frente y de espalda)
3. Evite movimientos innecesarios del accidentado.
4. Cubra al lesionado para mantenerle la temperatura corporal.
5. No haga comentarios sobre el estado de la salud del lesionado, especialmente si se encuentra inconsciente.
6. Pregunte a los presentes si tienen conocimientos en primeros auxilios para que los ayude.

7. Si hay varios accidentados **priorice** la atención de la siguiente forma;

- Accidentados que sangran profundamente
- Aquellos que no presentan señales de vida (muerte aparente)
- Accidentados con quemaduras graves
- Fracturados
- Heridas leves

LO QUE DEBEN DE HACER LOS AUXILIADORES.

Como auxiliadores debemos recordar que solo un nos compete dar un diagnóstico provisional, el cual será confirmado o modificado por un médico matriculado en el momento de que sea atendido. Si tuviese una duda con respecto al diagnóstico, se debe tratar el accidente como si fuera las más graves lesiones.

Las acciones por seguir son las siguientes:

- Preguntar ante los presentes si saben las circunstancias de lo ocurrido.
- Averiguar si la víctima sufre de enfermedades crónicas que normalmente deriven en esa consecuencia.
- Organizar un cordón humano en forma de círculo para evitar que los curiosos sofoquen y alteren al auxiliado en caso de que esté consiente.
- Preguntar entre los presentes hay alguien más que sepa de primeros auxilios para brindar ayuda.
- Efectuar una revisión de la víctima para descubrir otras posibles lesiones distintas de la que motivó la lesión.

BOTIQUIN DE P.A.

El contenido debe adaptarse a las necesidades de la empresa. En general es conveniente que tenga elementos de estos cuatro tipos:

Antisépticos: los cuales evitan la presencia de gérmenes comunes en las lesiones y previenen infecciones. Se puede usar alcohol, agua oxigenada, jabón sin perfume, solución fisiológica, colirio, entre otros.

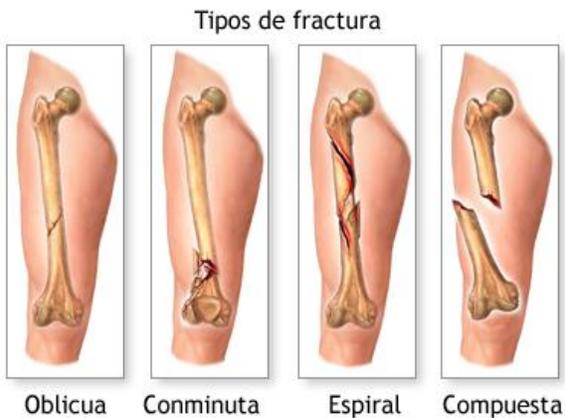
Materiales de curación:

- a) **Algodón:** limpia superficies de la piel no lastimada, así como todo tipo de material que se necesite utilizar.
- b) **Gasas estériles:** cubre heridas desinfectadas y se puede utilizar para detener hemorragias. Es importante conservarlas lo más estériles posibles, así cuanto en menor cantidad esté hecho su empaquetamiento, mejor su conservación.
- c) **Venda:** sujeta apósitos, gasas, inmoviliza regiones del cuerpo lesionadas.
- d) **Tela adhesiva:** sujeta apósitos y vendas.
- e) **Banditas adhesivas:** útiles para cubrir pequeñas lesiones.
- f) **Apósitos:** son almohadillas absorbentes de gasa
- g) **Baja lenguas:** son tablillas de madera como palitos de madera gigantes para observar infecciones en la garganta o como estabilizadores de fracturas en los dedos de las manos.

Tabla 5: Instrumentos de trabajo plan de seguridad industrial

| | Instrumentos de trabajo |
|-----------|---|
| 1 | Guantes descartables |
| 2 | Tijeras. |
| 3 | Termómetro. |
| 4 | Linterna. |
| 5 | Pañuelos descartables. |
| 6 | Bolsa para desechar elementos contaminantes y amputaciones. |
| 7 | Vasos descartables. |
| 8 | Mascará de resucitación con válvula unidireccional para resucitación cardiopulmonar boca o máscara. |
| 9 | Antiparras. |
| 10 | Cinta adhesiva. |
| 11 | Pinzas. |

➤ ¿QUÉ DEBE HACER EN CASO DE FRACTURA?



Un hueso roto, o fractura, es una lesión bastante significativa y traumática que requiere atención médica. Sin embargo, no siempre es posible conseguir primeros auxilios por parte de un profesional médico capacitado. Algunas situaciones podrían retrasar el cuidado médico por varias horas o hasta días, una persona se rompe en promedio 2 huesos a lo largo de su vida, lo que significa que no es una situación poco común. Por ello, es importante saber primeros auxilios para tratar huesos rotos en ti, tus familiares u otra persona que se encuentre en este tipo de emergencia.

✚ Evalúa el área lesionada.

Si te encuentras en una situación de emergencia y no hay ningún personal médico capacitado cerca, debes evaluar la gravedad de la lesión. El trauma causado por una caída o accidente, además del dolor intenso, no necesariamente implica que se haya producido una fractura, pero suelen ser buenos indicadores. Las fracturas en la cabeza, columna o pelvis son difíciles de verificar sin una radiografía. Sin embargo, los huesos de los brazos, las piernas, los dedos de las manos y de los pies suelen verse torcidos, deformes o evidentemente fuera de lugar cuando se rompen. Una fractura grave puede hacer que el hueso sobresalga de la piel (fractura abierta), lo que a su vez llevaría a un sangrado abundante.

Otros síntomas comunes de una fractura son el uso limitado del área lesionada (movimiento reducido o incapacidad de soportar peso), hinchazón y aparición inmediata de moretones en el área, entumecimiento u hormigueo a partir del área de la fractura hacia el extremo, dificultad para respirar, náuseas, entre otros.

Ten mucho cuidado de no mover demasiado el área al evaluar la lesión. Mover a una persona que se ha fracturado la columna o el cráneo es muy riesgoso si no se tiene capacitación médica y debe evitarse a toda costa. Para eso se procederá de la siguiente manera:

1. En caso de que la fractura sea abierta, limpiar la herida y aplicar apósitos estériles.

2. Inmovilizar el hueso fracturado.

3. Tapar al herido, para que no se enfríe.



4. Evacuación hasta un centro hospitalario

➤ **Si la lesión es grave, pide ayuda de emergencia.**

Una vez que hayas determinado que la lesión es grave y sospeches que se trata de una fractura, llama a un número de emergencia para que envíen una ambulancia con paramédicos tan pronto como puedas. Si bien proporcionar primeros auxilios rudimentarios y cuidados paliativos de forma inmediata puede ser útil, no reemplaza la atención médica de un profesional capacitado. Si estás cerca de un hospital o clínica de emergencia y estás seguro de que la lesión solo compromete una extremidad y no pone en riesgo la vida de la persona, considera la posibilidad de llevarla al centro más cercano en auto.

Incluso si consideras que tu fractura no pone en riesgo tu vida, resiste la necesidad de ir tú solo al hospital. Es posible que no puedas operar el vehículo de forma correcta o que pierdas el conocimiento debido al dolor, lo que puede poner en riesgo tu seguridad y la de otras personas en la vía.

Si la lesión parece ser grave, permanece en comunicación con la persona de la línea de emergencia en caso de que tu condición empeore. En este caso, te podrían dar instrucciones útiles y apoyo emocional.

Llama a los servicios de emergencia si observas lo siguiente: si la persona no responde, no respira, no se mueve o si el sangrado es abundante; si un mínimo de presión o de movimiento causa dolor; si la extremidad o la articulación parecen deformes; si el hueso ha perforado la piel; si las yemas de los dedos de los pies o de las manos se entumescen o se ponen azuladas; si sospechas que hay un hueso roto en el cuello, la cabeza o la espalda.

➤ **PROPORCIONA RCP DE SER NECESARIO.**



Si la persona lesionada no respira y no encuentras el pulso en su muñeca o cuello, empieza a administrar la reanimación cardiopulmonar (si sabes hacerlo) antes de que la ambulancia llegue. El RCP consiste en despejar la vía respiratoria mediante un soplido en la boca, que llega hasta los pulmones, e intentar reiniciar los latidos del corazón haciendo presión en el pecho a un ritmo parejo.

La falta de oxígeno por más de 5 a 7 minutos puede causar daño cerebral hasta cierto grado, así que cada segunda cuenta.

Si no sabes administrar RCP, proporciona únicamente las compresiones de pecho continuas a un ritmo de aproximadamente 100 por minuto hasta que lleguen los paramédicos.

Si estás capacitado para administrar RCP, empieza con las compresiones de pecho inmediatamente (aproximadamente 20 o 30). Luego revisa si la vía respiratoria está obstruida y empieza a administrar respiración boca a boca una vez que hayas inclinado la cabeza ligeramente hacia atrás.

Para una lesión en el cráneo, el cuello o la columna, no inclines la cabeza del paciente hacia atrás. Emplea la maniobra de tracción mandibular para abrir las vías respiratorias, pero solo si te has capacitado para hacerlo. La maniobra de tracción mandibular consiste en arrodillarse detrás de la persona y poner una mano en ambos lados de la cara, de modo que los dedos medio e índice estén debajo y detrás de la mandíbula. Empuja cada lado de la mandíbula hacia delante hasta que sobresalga.

➤ **DETÉN EL SANGRADO, SI LO HUBIERA.**

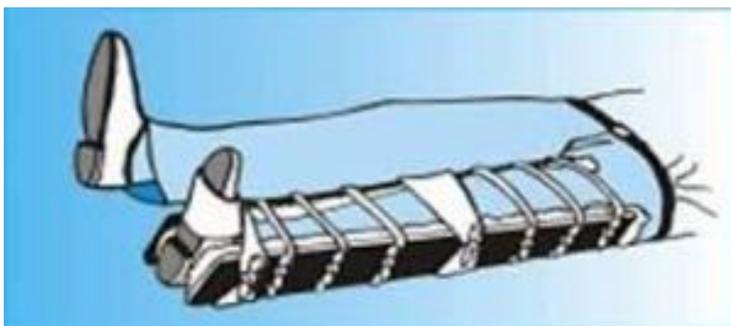
Si la lesión sangra bastante (más de unas cuantas gotas), tendrás que intentar detener el sangrado independientemente de si hay una fractura o no. El sangrado significativo de una arteria principal puede volverse letal en pocos minutos. Por lo tanto, controlarlo tiene mayor prioridad que tratar el hueso roto.

Ejerce presión en la herida con firmeza utilizando un apósito esterilizado y absorbente (es lo más ideal). De lo contrario, también puedes utilizar una toalla o un pedazo de tela limpios si se trata de una emergencia. Sostén el apósito por unos minutos para estimular la coagulación de la sangre en el lugar de la herida. Coloca una venda elástica o un pedazo de tela alrededor de la herida para asegurar el apósito.

Si el sangrado de una extremidad no se detiene, quizá debas colocar un torniquete alrededor de la herida para cortar la circulación temporalmente hasta que llegue el personal médico. Puedes utilizar casi cualquier objeto que se pueda ajustar y asegurar como torniquete: una cuerda, una soga, un cable, un tubo de jebe, un cinturón de cuero, una corbata, una bufanda, una camiseta, entre otros.

Si hay un objeto grande incrustado en la piel, no lo retires. Este podría estar contribuyendo a la coagulación de la herida y si lo retiras, podrías provocar un sangrado grave

➤ **INMOVILIZA EL ÁREA DE LA FRACTURA.**



Una vez que hayas estabilizado a la persona herida, si calculas que el tiempo de espera hasta que llegue el personal médico de emergencia será de 1 hora o más, será momento de inmovilizar el hueso roto. Esto

puede ayudar a reducir el dolor y proteger el hueso de cualquier daño adicional causado por un movimiento involuntario. Si no tienes la capacitación adecuada, no intentes volver a alinear el hueso, sino podrías hacer más daño a los vasos sanguíneos y los nervios, lo que a su vez podría producir sangrado o parálisis. Ten en cuenta que el entablillado solo sirve para tratar los huesos de las extremidades, no los de la pelvis o el torso.

El mejor método de inmovilización es hacer un entablillado simple. Coloca un pedazo de cartón o plástico rígido, una rama o palo, una vara de metal o un periódico o revista enrollado a cada lado de la lesión para proporcionar apoyo al hueso. Asegura los soportes uniéndolos con una cinta, una cuerda, una soga, un cable, un tubo de jebe, un cinturón de cuero, una corbata, una bufanda u otro objeto similar.

Recuerda dejar un poco de espacio para permitir el movimiento de las articulaciones adyacentes y no ajustes demasiado al momento de entablillar un hueso fracturado. Deja que haya una circulación apropiada.

PRIMEROS AUXILIOS DE UNA QUEMADURA

Es posible que no sea necesario entablillar si el personal de emergencia llega de inmediato. En este caso, el entablillado puede ser perjudicial en vez de ayudar si no tienes la capacitación adecuada.

En general y por suerte, las quemaduras, en un 90% de los casos son simplemente quemaduras de primer grado, que requieren un tipo de cuidado, pero el otro 10% requiere un cuidado distinto.

✚ Cuidado en las quemaduras de primer grado



Lo más adecuado sería, después de quitarle, en caso de que sea necesario, la ropa que lleve en la zona quemada, anillos u otros objetos, siempre que la piel no se haya roto, dejar correr el agua fría durante unos minutos. También se pueden utilizar compresas frías o cualquier sistema que enfríe el área. No se debe poner hielo.

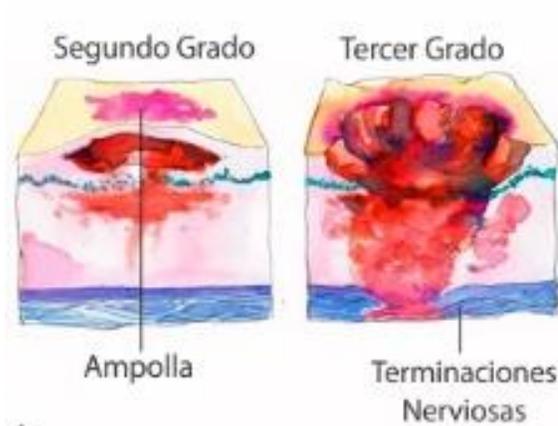
-Para evitar cualquier tipo de infección, no se debe aplicar ninguna pomada ni grasa.

-Cubrir la quemadura con una venda estéril o una tela, siempre limpia, y sin presionar la zona. Si la quemadura ha afectado a los dedos de las manos o de los pies, deberemos separar cada uno antes de poner la venda.

-Para disminuir el dolor, se puede administrar acetaminofén o ibuprofeno.

-Si en 48 horas notamos un aumento del dolor, infección o fiebre, acudiremos a un centro hospitalario.

➤ QUEMADURAS DE SEGUNDO Y TERCER GRADO



Si una persona se ha prendido fuego, lo primero que tiene que hacer es tumbarse y dar vueltas para apagar las llamas, echarle por encima un abrigo o una manta o cualquier cosa que apague el fuego, después quitarle la ropa u objetos que tenga por la quemadura, menos la que esté pegada o la que le cueste trabajo, antes de

que se hinche por la herida. Solicite inmediatamente ayuda médica.

Si es una quemadura por electricidad, deberá lavar la quemadura con mucha agua, que no esté fría, durante 5 minutos aproximadamente. Si quemadura es grande, puede utilizar la bañera o una manguera de jardín, etc. No debe quitarle la ropa en un primer momento, esto lo hará mientras lava la quemadura. Si la quemadura es pequeña, lave durante otros 20 minutos la quemadura y coloque una gasa o una venda estéril. Solicite inmediatamente ayuda médica.

Si es una quemadura por sustancias químicas en la boca o en los ojos, se necesita un lavado completamente con agua y acto seguido una evaluación inmediata del médico.

Mientras la asistencia médica llega, debe mantener a la víctima acostada con la quemadura elevada, y no reventar ninguna ampolla.

Si la víctima se encuentra en estado de shock, le elevaremos los pies a unos 30 cm y la cubriremos, pero si tiene o sospechamos que tiene alguna lesión en el cuello, cabeza, espalda, piernas o simplemente la víctima está incómoda, no la colocaremos en esta posición.

Procuraremos no respirar o toser sobre la quemadura, y tampoco soplar ni tocar las ampollas o la piel muerta.

Traslado de accidentado

Al trasladar un accidentado o un enfermo grave, se deberá garantizar que las lesiones no aumentarán, ni se le ocasionarán nuevas lesiones o se complicará su recuperación ya sea por movimientos innecesarios o transporte inadecuado.

Es mejor prestar la atención en el sitio del accidente, a menos que exista peligro inminente para la vida de la víctima o del auxiliador como en un incendio, peligro de explosión o derrumbe de un edificio.

Una vez que haya decidido cambiar de lugar a la víctima, considere tanto la seguridad de la víctima como la suya. También tenga en cuenta su propia capacidad, así como la presencia de otras personas que puedan ayudarle.

Arrastre

Se utilizan cuando es necesario retirar una víctima del área del peligro, a una distancia no mayor de 10 metros y cuando el auxiliador se encuentra solo. No debe utilizarse cuando el terreno sea desigual o irregular (piedras, vidrios, escaleras).

Coloque los brazos cruzados de la víctima sobre el tórax. Sitúese detrás de la cabeza y colóquele sus brazos por debajo de los hombros sosteniéndole con ellos el cuello y la cabeza.

Arrástrela por el piso.

Si la víctima tiene un abrigo o chaqueta, desabroche y hale de él hacia atrás de forma que la cabeza descansa sobre la prenda. Arrástrela por el piso, agarrando los extremos de la prenda de vestir (abrigo, chaqueta o camisa).

Si en el recinto hay acumulación de gas o humo, haga lo siguiente:

Si la víctima está consciente y no puede movilizarse, arrodílese y pídale que pase los brazos alrededor de su cuello, entrelazando las manos.

Si está inconsciente, sujétele las manos con una venda a la altura de las muñecas y realice el mismo procedimiento.

Si la víctima es muy grande usted puede usar el arrastre de los pies, asegurándose que la cabeza de la víctima no se lesione con un terreno desigual o irregular.

Cargar con los brazos

- ✓ Cuando la víctima es de bajo peso.
- ✓ Pase un brazo por debajo de los muslos de la víctima.
- ✓ Colóquele el otro brazo alrededor del tronco, por encima de la cintura y levántela.



Cargar con 2 auxiliadores

Con ayuda de una cobija o frazada

Para levantar un lesionado o enfermo con ayuda de una cobija o frazada se necesitan de 3 a 5 auxiliadores.

Se usa cuando no se cuenta con una camilla y la distancia a recorrer es corta. NO se debe usar este método si se sospecha lesiones en la columna vertebral.

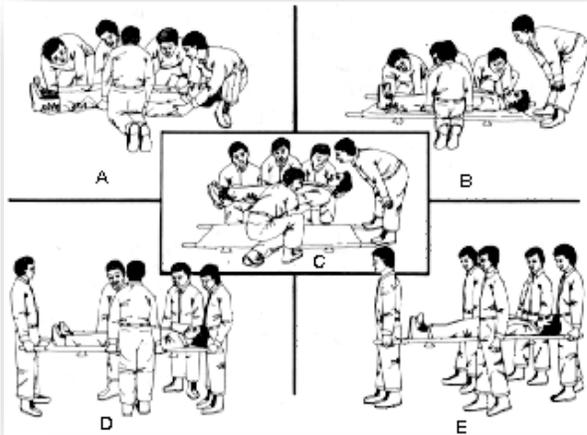
Colocar la frazada o cobija doblada en acordeón a un lado de la víctima.

Dos auxiliadores se colocan arrodillados junto a la víctima y la acomodan de medio lado (uno de los auxiliadores la sostiene de la cadera y las piernas, el otro dé la espalda y la cabeza); el tercero acerca la cobija o frazada y la empuja de tal manera que le quede cerca de la espalda.



Coloquen nuevamente la víctima acostada sobre la espalda y ubíquense para levantar.

FORMA CORRECTA DE SUBIR UN LESIONADO A UNA CAMILLA



Cuatro auxiliares se colocan arrodillados al lado y lado de ésta:

Dos en la parte superior, toman la cobija o frazada a la altura de los hombros y de la cintura y de las piernas, y el quinto detrás de la cabeza.

Halen los extremos de la cobija para evitar que quede enrollada debajo de su cuerpo.

Enrollen los bordes de la cobija o

frazada, rodeando el cuerpo de la víctima.

A una orden, pónganse de pie y caminen lentamente de medio lado, iniciando la marcha con el pie que queda más cerca de los pies del lesionado.

Un lesionado puede ser transportado utilizando diferentes elementos como:

Silla, camilla y vehículo; su uso depende de las lesiones que presenta, de la distancia y de los medios que se tengan para hacerlo.

Transporte en silla

Se usa cuando la persona está consciente y NO tiene lesiones severas, especialmente si es necesario bajar o subir escaleras.

Debe tenerse la precaución de que el camino esté libre de obstáculos, para evitar que los auxiliares se resbalen. Para emplear este método de transporte se necesitan 2 auxiliares.

Verificar que la silla sea fuerte.



1-Sentar a la víctima en la silla. Si no puede sentarse sin ayuda, hagan lo siguiente:

2-Cruce las piernas de la víctima, un auxiliador se pone de rodillas a la cabeza de la víctima.

3-Meta una mano bajo la nuca, la otra mano bajo los omoplatos.

4-En un solo movimiento siente la víctima, acercándose contra ella o sosteniéndola con una pierna.

5-Coloque un brazo por debajo de las axilas de la víctima cogiendo el brazo cerca de la muñeca.

6-Con su otra mano tome de igual forma el otro brazo y entrecrúcelos apoyando la cabeza contra el auxiliador, sostenga el tronco de la víctima entre sus brazos.

7-Póngase de pie con la espalda recta, haciendo el trabajo con las piernas, mientras el otro auxiliador le sostiene las piernas a la víctima.

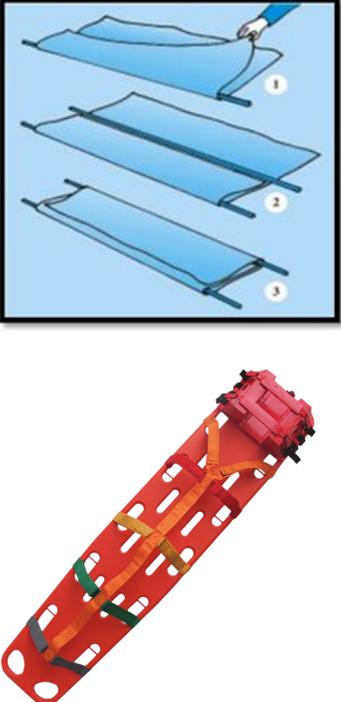
8-A una orden, levántense simultáneamente y coloquen la víctima en la silla.

9-Asegúrenla en la silla, inclinen la silla hacia atrás, para que la espalda de la víctima quede contra el espaldar de la silla.

10-A una orden, levanten simultáneamente la silla y caminen lentamente.

➤ TIPOS DE CAMILLA

Tabla 6: Tipos de camilla

| | |
|--|--|
|  | <p>Dentro de los tipos de camillas tenemos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Camillas de lona• Camillas Rígidas• Camillas de lona para transportar víctimas que no presentan lesiones de gravedad.• Camillas Rígidas para transporte lesionados de columna; éstas son de madera, metálicas o acrílico |
|--|--|

. Formas de improvisar una camilla

Una camilla se puede improvisar de la siguiente manera:

- ✓ Consiga 2 o 3 Chaquetas o abrigos y 2 trozos de madera fuertes.
- ✓ Coloque las mangas de las prendas hacia adentro.
- ✓ Pase los trozos de madera a través de las mangas.
- ✓ Botone o cierre la cremallera de las prendas.



Plan Anual De Capacitación



Alcance

El diseño del programa de capacitación, es de aplicación para 31 personas en temporada normal y en temporadas altas son 50 personas, de sexo masculino, entre un rango de edad de 24 a 45 años, trabajadores expuestos ante los factores de riesgo concerniente a la actividad de Producción de fertilizantes agrícolas, del sector de La Unión ubicados en Calle a puerto Cutuco, La Unión El Salvador, a quienes se les brindara orientación general sobre los riesgos, peligros, parámetros, guías, normas y procedimientos establecidos sobre seguridad y salud en el trabajo.

Fines del plan de capacitación

Siendo su propósito general impulsar la promoción y prevención de riesgos laborales, el programa se llevará a cabo para contribuir a:

- Estimular interés sobre los beneficios de aplicar un sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo con relación a las actividades laborales.
- Participación ante medidas con iniciativa propia para emplear técnicas de auto cuidado ante los factores de riesgo y condiciones inseguras.
- Generar conductas positivas que mejoren el clima de trabajo, la productividad, la calidad, la salud física y mental, para ayudar a prevenir accidentes y enfermedades laborales.
- Fortalecer la capacidad de los trabajadores de identificar los factores de riesgos, presentes en la actividad.

METAS

- Capacitar al 100% de los trabajadores que se refieren en el alcance de este programa.
- Cumplir con el 90% de las actividades establecidas, en el cronograma.
- Que las evaluaciones realizadas por capacitación tengan puntajes mayores a cuatro.
- Cumplir con lo establecido en el presupuesto.

ESTRATEGIAS

Las estrategias para emplear son:

- Presentación y análisis de casos reales con el uso de herramientas como (fotos o videos) de accidentes y enfermedades derivados de su actividad.
- Metodología de exposición – diálogo.

Tipos, modalidades y niveles de capacitación

Tipos de capacitación.

Capacitación preventiva: Está orientada a prever los cambios que se producen en el personal, debido a que sus actividades laborales, se vuelven rutinarias y su desempeño puede variar con los años, sus destrezas pueden deteriorarse y la tecnología hacer obsoletos sus conocimientos.

El objetivo de esta capacitación es la de preparar al personal para asimilar las nuevas técnicas de trabajo, mediante nuevos recursos.

Capacitación correctiva: Tiene como objetivo solucionar y aplicar los correctivos ante los factores de riesgos, presentes en la actividad producción de productos agrícolas, con herramientas como diagnósticos, estudios e identificación de estos.

Modalidades de capacitación.

Los tipos de capacitación que se tuvieron en cuenta para el desarrollo del proyecto son:

Formación: su objetivo es brindar conocimientos básicos orientados a la promoción y prevención de factores de riesgos en la actividad de producción de productos agrícolas.

Procedimiento: Se busca, ampliar y reforzar el nivel de conocimientos y experiencias, a fin de aplicar nuevas técnicas, para la mitigación de los factores de riesgos presentes en la actividad.

Niveles de la capacitación

Para el diseño del programa de capacitación se manejó el Nivel Básico que:

Se orienta a los trabajadores expuestos a iniciar y adquirir nuevas técnicas para un adecuado desempeño de su actividad laboral. Su principal objetivo es facilitar información, conocimientos y habilidades esenciales requeridos para mejorar las condiciones de trabajo.

ACCIONES QUE DESARROLLAR

Las acciones para el desarrollo del programa de capacitación permitirán que los trabajadores mejoren sus condiciones de trabajo, para prevenir factores de riesgos y enfermedades laborales, para eso se considera capacitar en los siguientes módulos y temas:

Módulo 1. Seguridad y Salud en el trabajo

Temas:

1. Sistema general de Riesgos Laborales
2. Legislación de la actividad.
3. Seguridad y Salud en el Trabajo en la actividad de producción de productos agrícolas.
4. Medicina Preventiva en la actividad de producción de productos agrícolas.
5. Plan de atención y prevención de emergencias.

Técnicas de capacitación

Para el desarrollo de este módulo se utilizará la capacitación preventiva para involucrar a los trabajadores en el ámbito de la seguridad laboral. Se empleará la metodología de exposición, dialogo, trabajos en grupo y talleres didácticos.

Se manejarán técnicas que busca integrar de manera fácil y animada el conocimiento y presentación del grupo, con lo que nos permite crear un ambiente fraterno dentro del grupo de trabajadores.

Se aplicarán técnicas de análisis general como:

Cartelera Colectiva: Permite tener a la vista y dejar escritas las ideas, opiniones o acuerdos de un grupo, en forma de resumida y ordenada; esta técnica permite que todo lo que se discutió a lo largo de una sesión educativa quede por escrito y los participantes puedan retomar las ideas, reflexiones, acuerdos o conclusiones.

Charla Educativa: Con la que se desarrolla un tema en forma continuo y ordenado, se caracteriza por la participación del grupo e interacción con el facilitador.

Módulo 2. Prevención de accidentes

Temas:

1. Definición de seguridad industrial
2. Accidente laboral en las actividades de producción.
3. Peligro y denominación de los peligros.
4. Identificación de Peligros, Valoración de riesgos, e implementación de controles, condiciones y actos inseguros

Técnicas de capacitación

Para llevar a cabo el desarrollo de los temas se usará la capacitación preventiva, con el objetivo de brindar los conceptos necesarios sobre Seguridad Industrial, se empleará la metodología de exposición, presentación de casos reales o casuísticos (fotos o videos) de accidentes derivados de su actividad.

Se emplearán técnicas de análisis general como:

- **Socio drama:** Consiste en la representación de un hecho o situación donde se muestran problemas o situaciones parecidas a la vida real.
- **Phillips 6-6:** Consiste en poner en común el conjunto de ideas y conocimientos que cada uno de los participantes tiene sobre el tema. Luego se debe llegar colectivamente a síntesis o acuerdos comunes.
- **Estudio de Caso:** Permite llegar a conclusiones o a formular alternativas sobre una situación o problema real que conocen o con la que se identifican los participantes.

Módulo 3. Prevención de enfermedades

Temas:

1. La Higiene Industrial en las actividades laborales.

- Definición de enfermedad Laboral.

2. Ergonomía en las actividades.

- Higiene Postural
- Pausas Activas.
- Enfermedades generadas por el riesgo ergonómico.

3. Riesgo biológico.

- Factores de Riesgo biológico.
- Vías de entrada de los contaminantes al organismo.

4. Definición de Riesgo Psicosocial.

- Factores de Riesgo Psicosocial.

- Enfermedades generadas por el riesgo Psicosocial.

5. Autocuidado y salud en el trabajo

- Hábitos saludables.

- Uso de Elementos de Protección Personal

Técnicas de capacitación

Socio drama: Consiste en la representación de un hecho o situación donde se muestran problemas o situaciones parecidas a la vida real.

Phillips 6-6: Consiste en poner en común el conjunto de ideas y conocimientos que cada uno de los participantes tiene sobre el tema. Luego se debe llegar colectivamente a síntesis o acuerdos comunes.

Estudio de Caso: Permite llegar a conclusiones o a formular alternativas sobre una situación o problema real que conocen o con la que se identifican los participantes.

RECURSOS

Recursos humanos

Este se conformará por un grupo de personas, con experiencia en seguridad y salud en el trabajo, participando como facilitadores y expositores especializados en la materia.

Materiales

- DOCUMENTOS TÉCNICO – EDUCATIVO: Guías, folletos, rota folios y fotocopias con temas concernientes a los temas a capacitar.
- OTRO: Cartulinas, marcadores.

Equipos

- Computadora Proyector





SIMBOLOGÍA DE MAPA DE RIESGO



Caída al mismo Nivel: Una caída al mismo nivel se produce cuando una persona pierde el equilibrio, no existiendo diferencia de altura en el suelo.



Riego eléctrico: e considera riesgo eléctrico cuándo existe una posibilidad de contacto del cuerpo humano con la corriente eléctrica y que puede resultar un peligro para la integridad de las personas.



Salida de camiones o zona de carga y Descarga: Esta señal sirve para la señalización de peligros por salida de camiones.



Choque contra objetos: Encuentro violento de una persona o de una parte de su cuerpo con uno o varios objetos colocados de forma fija o invariable o en situación de reposo.



Baños: La existencia de baños sanitarios para uso del personal.

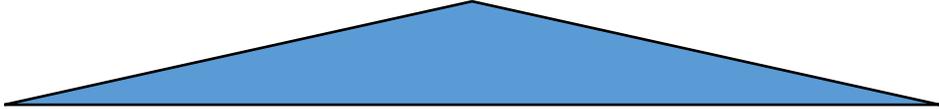


Zona de carga: Zona designada a carga o descarga de mercadería.

CONCLUSIÓN

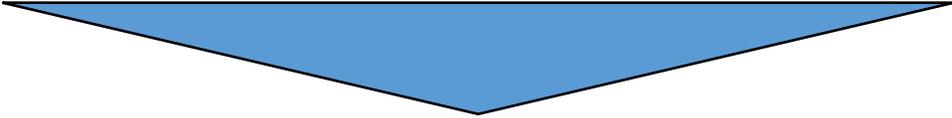
El crear un ambiente de trabajo seguro para los trabajadores es una base fundamental para las empresas exitosas que consideran el recurso humano muy valioso para el desarrollo de sus operaciones, aunque para crear un ambiente seguro de acuerdo con las normas estipuladas por la república Salvadoreña es necesario la inversión económica dentro de la misma, adicional un esfuerzo por parte del equipo de trabajo para continuar el proceso a través de concientización, cultura y capacitación continua.

La finalidad de la seguridad dentro del ambiente de trabajo es la poder identificar cuáles son los posibles riesgos que se tiene en el área de trabajo, pero a su vez reducir el riesgo a un accidente laboral y de ser posible eliminar el riesgo con el objetivo de garantizar un ambiente de trabajo seguro.



CAPÍTULO 7

**CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**



CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

7.1 CONCLUSIONES

- Se realizó el estudio de la cadena de suministro para la empresa de servicio logístico de entrega y paquetería, Cargo Expreso, y se puede concluir que los procesos que se involucran, en los eslabones de la cadena de suministros son muy importantes, tanto en la empresa objeto de estudio o mientras en las empresas de competencias como, C807Expres, Mandaditos Exprés, Aero flash, C-Imberton, y Delivery Go, aunque existe otro número considerable de proveedores de este tipo de servicios, pero para el mercado, Salvadoreño, su participación es mínima en comparación a los primeros mencionados, para objetos de estudio se han agrupado a todo este grupo de empresas en uno solo para realizar el diagnóstico.
- Al momento de ir realizando el diagnóstico de la cadena de suministro, nos encontramos con problemas muy graves en la organización como paquetes no recolectados, paquetes dañados por un mal embalaje, pérdidas de paquetería o no tener un control de flota vehicular, atención al cliente por un servicio brindado de mal manera por no tener claridad en los procesos que no se tenían y que se implementaran, a base de lo que se ha trabajado para solucionar esta problemática en la empresa objeto de estudio, llamada Cargo Expreso.
- A su vez también se pudo determinar que es de mucha importancia, levantar procesos donde no se existían para lograr un orden en la organización, y llevar satisfacción al cliente o consumidor final, de los servicios que se brindan como operadores logísticos de recolección, distribución y entrega de paquetería.
- La logística es muy importante en su aplicación, para lograr un éxito en la organización, y crecer a base de buenos comentarios de los clientes y encuestas de satisfacción del servicio brindado, a su vez es de mucha importancia cuando se ocurre un error saber que hacer, a base de un proceso o manual para que el servicio no se afecte, y tener como plan de acción, los procesos elaborados o manual en caso sea un error del sistema SHIPPING PORTAL.
- Queda mencionar que los procesos que se implementaran en este trabajo traerían un progreso significativo, para lograr el objetivo de satisfacción al cliente y con esto traer buenos comentarios para la organización y más cliente por ofrecer un buen servicio y tener una respuesta oportuna ante cualquier inconveniente que se pueda presentar.

7.2 RECOMENDACIONES

- La adopción del proceso de control de flota vehicular representaría un ahorro de capital significativo, pues permitiría llevar control de los consumos de combustible, quien los realiza y con qué vehículo, lo que permitiría parametrizar y realizar diagnósticos de posibles problemas, fomentar los buenos hábitos en la conducción identificando quienes con una similar carga de trabajo entregan mejores resultados. Todo esto es aún más importante en el tiempo presente y el venidero pues los precios de los carburantes están constantemente al alza y no dan signos de retroceder.
- Se considera que seguir las pautas indicadas en el presente trabajo respecto a la forma de ingresar los datos y el cómo se embalan los envíos se expresaría en mejoras en la calidad del servicio percibida por los clientes, porque reduciría los extravíos y paquetes dañados, pero esto no sería un esfuerzo únicamente de la fuerza laboral, también se requiere de la participación del cliente, este debería proteger su envío si es que lo amerita, como por ejemplo al enviar objetos frágiles.
- Se considera que las pautas dadas para la distribución del almacén permitirían atender un mayor número de envíos además de incrementar la eficiencia con las que estos se manejan dentro de la bodega.
- Adoptar las medidas de seguridad industrial propuestas no solo representaría menor gasto en indemnizaciones y días de reposo, intrínsecamente representa una mejora en la calidad de vida de los empleados.



ANEXOS



ANEXO 1: BASE DE DATOS QUE SE DEDICAN A LA ENTREGA DE PAQUETERÍA EN LA CIUDAD DE SAN MIGUEL.

| Empresa | Clasificación | Dirección | Tel o Email |
|---------------------------|----------------------|---|--|
| Cargo Expreso | Mediana Empresa | Km 134, Carretera Panamericana, Salida A San Salvador, Frente A Texaco El Sitio, San Miguel, San Miguel | Servicioalciente@caexlogistics.com Tel: 2240-6900 |
| Urbano Express | Mediana Empresa | 10a. Av. Norte Y 20a. Calle Oriente, Col. La Esperanza | comercial@urbano.com.sv Tel.: 2640 1843 |
| Aero flash | Mediana Empresa | 3a. Av. Sur No. 504 Bo. La Merced, San Miguel. | Tel: 26606743 |
| Delivery Go | Microempresa | 10° Calle Oriente Colonia Rio Grande Casa #82a, San Miguel | Deliverygosm@gmail.com Tel: 7284 8300 |
| C807xpress | Mediana Empresa | Colonia Betania, Avenida Bengalí #2 Sobre La Ruta Militar, San Miguel. | Jefesac@C807xpress.Com Tel. 2530 3003 |
| Mandaditos Express | Microempresa | 10a Calle Poniente, San Miguel | Tel:7637 2157 |
| Salvador Express | Microempresa | 7a Calle Poniente Casa 14-A, San Miguel | Tel:2605 5357 |
| C-Imberton | Mediana Empresa | 10a Avenida Sur, San Miguel | Tel:2228-5666 |

ANEXO 2: INSTRUMENTO DE ENCUESTA

EMPRESAS DEDICADAS A LA DISTRIBUCIÓN DE PAQUETERÍA EN LA CIUDAD DE SAN MIGUEL

Entrevistado: _____ Fecha: ___/___/___

Empresa: _____

Objetivo: Recopilar información sobre la cadena de suministro de las empresas dedicadas a servicio de paquetería para realizar un prediagnóstico de la situación actual

Indicación: Lea cada una de las preguntas y responda. Marque con una (X) según sea su conocimiento.

| | |
|---|-----|
| 1. ¿Con cuántos empleados cuenta la empresa (Tomado en cuenta las sucursales a nivel nacional)? | |
| De 1 a 10 | () |
| De 11 a 50 | () |
| De 51 a 100 | () |
| De 101 o más | () |
| 2. ¿Sabe qué es la cadena de suministro? | |
| Mucho | () |
| Poco | () |
| Nada | () |
| 3. ¿Sabe qué es logística? | |
| Mucho | () |
| Poco | () |
| Nada | () |
| 4. ¿Cuál es el medio con el que se dan a conocer los futuros clientes? | |
| Redes sociales | () |

| | |
|---|---------------|
| Página web | () |
| Anuncios Televisivos, Radio | () |
| Volantes | () |
| Vallas publicitarias | () |
| Otros: | () |
| 5. ¿Cuáles son los problemas que actualmente tienen en el área comercial? | |
| 6. ¿En qué se basan para la tarifa de paquetería? | |
| 7. ¿Cuál es el principal mecanismo que tienen para recolectar paquetes? | |
| 8. ¿Cuáles son los problemas que actualmente tienen en el área Recolección? | |
| 9. ¿Cuáles son los problemas que actualmente tienen en la Entrega a Hub San Miguel? | |
| 10. ¿Hacen uso de "Handheld" o aparatos similares para agilizar los procesos que involucran identificar los paquetes? | SI () NO () |
| 11. ¿Usan un sistema de códigos de barra o similares? | |
| 12. ¿Cuáles son los problemas que actualmente tienen en el área Almacenamiento? | |
| 13. ¿Con qué equipos cuentan para el almacenamiento de los paquetes? | |
| 14. ¿Qué método utilizan para el control de paquetería? | |
| 15. ¿Hacen uso de algún sistema para el geoposicionamiento de los paquetes en su recorrido? | SI () NO () |
| 16. ¿Qué medios de comunicación usa con el remitente para el control de sus paquetes? | |
| 17. ¿Tienen rutas o zonas restringidas? Si su respuesta fue Si, especifique porqué. | SI () NO () |
| 18. ¿Los paquetes cuentan con algún tipo de seguro durante la distribución? | |
| 19. ¿Qué hacen en caso de daño o extravío de un paquete? | |
| 20. ¿Cuáles son los problemas que actualmente tienen en el área de Distribución en sistema? | |

ANEXO 3: VISITA A SUCURSAL DE URBANO EXPRESS



Ilustración 43 Visita a empresa Urbano Express