

# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y  
ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

**Tema: “Gestión documental y proceso de despacho en la Empresa  
Encomiendas Ecuador”**

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del  
título de Ingeniera en Logística y Transporte

AUTORA: Montenegro Quiroz Maryorie Lisbeth

TUTOR: Ing. López Ruano Juan Carlos, MSc.

Tulcán, 2023.

## CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que la estudiante Montenegro Quiroz Maryorie Lisbeth con el número de cédula 040167778-6 ha desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "Gestión documental y proceso de despacho en la Empresa Encomiendas Ecuador".

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de la Unidad de Integración Curricular, Titulación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.



Ing. López Ruano Juan Carlos, MSc.

**TUTOR**

Tulcán, mayo de 2023

## **AUTORÍA DE TRABAJO**

El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Ingeniera en la Carrera de Logística y Transporte de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial.

Yo, Montenegro Quiroz Maryorie Lisbeth con cédula de identidad número 040167778-6 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



---

Montenegro Quiroz Maryorie Lisbeth

**AUTORA**

Tulcán, mayo de 2023

## **ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

Yo, Montenegro Quiroz Maryorie Lisbeth declaro ser autora de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "Gestión documental y proceso de despacho en la Empresa Encomiendas Ecuador", y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Maryorie Lisbeth Montenegro Quiroz', is written over a horizontal line.

Montenegro Quiroz Maryorie Lisbeth

**AUTORA**

Tulcán, mayo de 2023

## AGRADECIMIENTO

A Dios por orientarme en cada momento de mi existencia.

A mis padres Hugo y Luisa, cuyo amor y apoyo constante me mantienen motivada y segura, además sus consejos, palabras de aliento y de ánimo son un soporte incondicional durante mi formación profesional. Mis éxitos y logros se deben a que creyeron en mí.

A mis hermanos Mauricio, Katya y Hugo Alexander por su protección inequívoca.

A mi asesor MSc. Juan Carlos López cuya orientación desde la primera fase de la investigación me permitió desarrollar la comprensión del tema, por su inestimable ayuda, cooperación, sugerencias y consejos que han hecho posible este trabajo, cumpliendo más allá de mis expectativas.

A mis profesores que pacientemente me transmitieron sus conocimientos, con las cátedras que impartían durante cada periodo universitario, guiando y formando una persona íntegra para la sociedad.

*Maryorie Lisbeth*

## DEDICATORIA

A mi abuelito Carlos, Dios lo tiene en su gloria y ahora es un ángel en mi vida que me cuida y bendice cada día.

A mis padres por su comprensión, tolerancia y protección en momentos regocijados de felicidad y en aquellos delicados donde me han enseñado a enfrentarme a las dificultades sin mirar atrás. Me brindaron de los recursos necesarios para esta edificación que se llama vida, y formaron una persona con principios, valores, tenacidad, perseverancia y determinación para alcanzar las metas sin dejar de intentar a pesar de las caídas, todo se lo debo a ellos.

*Maryorie Lisbeth*

## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b> .....	16
<b>ABSTRACT</b> .....	17
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	18
<b>I. EL PROBLEMA</b> .....	20
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	20
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	22
<b>1.3. JUSTIFICACIÓN</b> .....	22
<b>1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN</b> .....	25
1.4.1. Objetivo general .....	25
1.4.2. Objetivos específicos.....	25
1.4.3. Preguntas de investigación.....	25
<b>II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</b> .....	26
<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	26
<b>2.2. MARCO TEÓRICO</b> .....	27
2.2.1. Teoría de las restricciones.....	28
2.2.2. Teoría general de sistemas .....	28
2.2.3. Característica de un sistema de gestión documental .....	29
2.2.4. Ciclo de vida documental .....	30
2.2.5. Despacho de encomiendas.....	31
2.2.6. Encomiendas Ecuador S.A.S. ....	31
2.2.7. Gestión documental .....	33
2.2.8. Indicadores de despacho.....	35
2.2.9. Norma ISO 15489-1: 2016 .....	35
2.2.10. Proceso de despacho .....	36
2.2.11. Sistema de gestión documental.....	37
2.2.13. Tratamiento archivístico.....	38

<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	39
<b>3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO</b> .....	39
3.1.1. Enfoque.....	39
3.1.2. Tipo de investigación.....	39
<b>3.2. HIPÓTESIS</b> .....	40
<b>3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b> .....	40
3.3.1. Definición de las variables .....	40
3.3.2. Operacionalización de las variables.....	41
<b>3.4. MÉTODOS UTILIZADOS</b> .....	43
3.4.1. Método analítico.....	43
3.4.2. Técnicas de investigación .....	43
3.4.3. Instrumentos de investigación .....	44
<b>3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO</b> .....	44
3.5.1. Análisis estadístico .....	44
3.5.2. Población y muestra .....	49
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	50
<b>4.1. RESULTADOS</b> .....	50
4.1.1. Gestión documental (Objetivo específico 1) .....	50
4.1.2. Proceso de despacho (Objetivo específico 2).....	56
4.1.3. Sistema de gestión documental para el proceso de despacho (Objetivo específico 3).....	73
4.1.4. Comparación del estado inicial y final.....	83
<b>4.2. DISCUSIÓN</b> .....	85
4.2.1. Objetivo específico 1 .....	86
4.2.2. Objetivo específico 2.....	87
4.2.3. Objetivo específico 3.....	88
4.2.4. Teoría de las restricciones .....	92

4.2.5. Teoría general de sistemas .....	92
<b>V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>93</b>
<b>5.1. CONCLUSIONES .....</b>	<b>93</b>
<b>5.2. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>94</b>
<b>VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>95</b>
<b>VII. ANEXOS.....</b>	<b>97</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables .....	41
Tabla 2. Última iteración (Gestión documental).....	45
Tabla 3. Última iteración (Proceso de despacho).....	45
Tabla 4. Valores latentes de cada variable .....	46
Tabla 5. Etiquetas de los valores latentes de cada variable .....	47
Tabla 6. Tabla de contingencia .....	48
Tabla 7. Tabla de valores esperados.....	48
Tabla 8. Nivel de rendimiento de la gestión documental.....	50
Tabla 9. Tiempos en elaboración de documentos .....	52
Tabla 10. Tiempos en revisión de documentos .....	53
Tabla 11. Tiempos en verificación de documentos .....	54
Tabla 12. Participación por mes de los despachos.....	56
Tabla 13. Promedio de despachos e ingresos .....	58
Tabla 14. Valor mínimo y máximo de despachos mensuales.....	58
Tabla 15. Despachos por provincia en el primer semestre de 2022 .....	59
Tabla 16. Despachos por provincia en el segundo semestre de 2022 .....	60
Tabla 17. Horario para la recepción de pedidos .....	63
Tabla 18. Tiempos en elaboración de documentos de transporte .....	63
Tabla 19. Tiempos en preparación de encomiendas.....	66
Tabla 20. Despachos mensuales con destino la ciudad de Tulcán .....	67
Tabla 21. Formas de pago para los despachos .....	68
Tabla 22. Indicador sobre el total de despachos por mes .....	70
Tabla 23. Indicador sobre el cumplimiento de entregas por mes .....	71
Tabla 24. Devolución de encomiendas .....	72
Tabla 25. Cuadro comparativo entre los sistemas .....	75
Tabla 26. Características del SGD.....	81

Tabla 27. Funcionalidad del sistema .....	82
Tabla 28. Comparación de la gestión documental .....	83
Tabla 29. Comparación del cumplimiento de entregas .....	85
Tabla 30. Tabla comparativa 1 .....	86
Tabla 31. Tabla comparativa 2 .....	87
Tabla 32. Tabla comparativa 3 .....	88
Tabla 33. Tabla comparativa 4 .....	90
Tabla 34. Total de despachos en enero .....	131
Tabla 35. Total de despachos en febrero .....	132
Tabla 36. Total de despachos en marzo.....	133
Tabla 37. Total de despachos en abril.....	134
Tabla 38. Total de despachos en mayo .....	135
Tabla 39. Total de despachos en junio .....	136
Tabla 40. Total de despachos en julio.....	137
Tabla 41. Total de despachos en agosto .....	138
Tabla 42. Total de despachos en septiembre .....	139
Tabla 43. Total de despachos en octubre .....	141
Tabla 44. Total de despachos en noviembre .....	142
Tabla 45. Total de despachos en diciembre .....	143
Tabla 46. Tiempos aproximados en devolución de 24 horas .....	144
Tabla 47. Tiempos aproximados en devolución de 48 horas .....	145
Tabla 48. Indicador de fiabilidad.....	146
Tabla 49. Indicador de integridad.....	146
Tabla 50. Indicador de conformidad.....	147
Tabla 51. Indicador de exhaustividad .....	147
Tabla 52. Indicador de carácter sistemático.....	148
Tabla 53. Indicador de acceso al sistema .....	148

Tabla 54. Indicador de usabilidad .....	149
Tabla 55. Indicador de confiabilidad de la documentación.....	149
Tabla 56. Indicador del diseño del sistema .....	149
Tabla 57. Cumplimiento de entregas enero 2022 .....	150
Tabla 58. Cumplimiento de entregas enero 2023 .....	151
Tabla 59. Cumplimiento de entregas febrero 2022 .....	152
Tabla 60. Cumplimiento de entregas febrero 2023 .....	153

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama de Encomiendas Ecuador S.A.S. ....	34
Figura 2. Ciclo de vida documental .....	51
Figura 3. Despachos por mes .....	56
Figura 4. Flujograma de recepción de encomiendas .....	62
Figura 5. Flujograma de emisión de documentación .....	64
Figura 6. Flujograma de preparación de encomiendas.....	65
Figura 7. Interfaz del sistema de Kapital Company .....	76
Figura 8. Pantalla principal del sistema de Kapital Company .....	77
Figura 9. Sección de Bandeja electrónica.....	78
Figura 10. Listado de guías de remisión de Encomiendas Ecuador S.A.S. ....	79
Figura 11. Guía de remisión de Encomiendas Ecuador S.A.S.....	79
Figura 12. Listado de facturas de Encomiendas Ecuador S.A.S.....	80
Figura 13. Factura de Encomiendas Ecuador S.A.S. ....	80
Figura 14. Despachos programados y atrasados de enero 2022-2023 .....	84
Figura 15. Despachos programados y atrasados de febrero 2022-2023 .....	84
Figura 16. Elementos de un proceso .....	104
Figura 17. Instalaciones de la empresa .....	117
Figura 18. Entrevista con la gerente .....	118
Figura 19. Aplicación de encuestas.....	118
Figura 20. Vehículo de recolección y entrega de encomiendas .....	118
Figura 21. Materiales empleados para el embalaje.....	119
Figura 22. Almacenamiento de encomiendas .....	119
Figura 23. Almacenamiento de facturas y guías de remisión.....	119
Figura 24. Almacenamiento de recibos .....	120
Figura 25. Captura de los datos para la prueba de hipótesis.....	123
Figura 26. Cálculo de la prueba de hipótesis.....	124

Figura 27. Despachos de enero .....	127
Figura 28. Despachos de febrero .....	127
Figura 29. Despachos de marzo .....	127
Figura 30. Despachos de abril .....	128
Figura 31. Despachos de mayo.....	128
Figura 32. Despachos de junio .....	128
Figura 33. Despachos de julio .....	129
Figura 34. Despachos de agosto .....	129
Figura 35. Despachos de septiembre .....	129
Figura 36. Despachos de octubre.....	130
Figura 37. Despachos de noviembre.....	130
Figura 38. Despachos de diciembre.....	130

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC .....	97
Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas.....	98
Anexo 3. Informe de Turniting.....	100
Anexo 4. Glosario de términos .....	101
Anexo 5. Instrumento A .....	106
Anexo 6. Instrumento B.....	110
Anexo 7. Instrumento C .....	112
Anexo 8. Instrumento D .....	115
Anexo 9. Registro fotográfico.....	117
Anexo 10. Script del análisis factorial exploratorio de la variable independiente.....	120
Anexo 11. Script del análisis factorial exploratorio de la variable dependiente.....	121
Anexo 12. Cálculo de la prueba de hipótesis en <i>Microsoft Excel</i> .....	123
Anexo 13. Estadístico descriptivo de gestión documental.....	124
Anexo 14. Estadístico descriptivo del proceso de despacho .....	126
Anexo 15. Cantidad de despachos mensuales por provincia .....	127
Anexo 16. Indicador sobre el total de despachos por mes .....	131
Anexo 17. Tiempos en devolución de encomiendas .....	144
Anexo 18. Indicadores de las características del SGD.....	146
Anexo 19. Indicadores del funcionamiento del SGD .....	148
Anexo 20. Cumplimiento de entregas de enero y febrero 2022-2023.....	150

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo analizar mediante un sistema las variables logísticas, gestión documental y el proceso de despacho de encomiendas en la empresa Encomiendas Ecuador S.A.S. El trabajo fue descriptivo, explicativo, documental y de campo que se desarrolló bajo el concepto del método analítico con enfoque cuantitativo, con una población de diez personas. Las técnicas utilizadas para el levantamiento de información fueron: encuesta, entrevista estructurada, observación y análisis documental; como instrumentos se manejaron: cuestionario, guía de preguntas, ficha de observación y de registro documental para identificar limitaciones, tiempos y recursos en las actividades empresariales. Con el uso de los programas computacionales como *Microsoft Excel*, *SPSS* y *Power BI* se realizó el procesamiento de la información generando tablas, gráficos estadísticos y análisis factorial. En la comprobación de la hipótesis se determinó que la gestión documental, con un rendimiento del 54.16%, afecta el proceso de despacho en un 0.68%, y a través del uso del sistema se obtuvo una mejora del 34.59% en la variable independiente y en la dependiente del 0.85%.

Palabras Claves: gestión documental, proceso de despacho de encomiendas

## **ABSTRACT**

*The research aimed to analyze the logistics variables, document management and parcels dispatch process, through a system of document management in the enterprise Encomiendas Ecuador S.A.S. This study was descriptive, explanatory, documentary and field with a quantitative approach and analytical method. Its population was ten people and the techniques used to collect information were survey, structured interview, observation, and documentary analysis, whereas the questionnaire, question guide, observation sheet and documentary record were the instruments applied to identify limitations, times, and resources in business activities. Moreover, computer programs such as Microsoft Excel, SPSS and Power BI help to process information generating tables, statistical graphs and factor analysis. To verify the hypothesis the research determined that the document management (independent variable), with a yield of 54.16%, affects the dispatch process (dependent variable) by 0.68%, and through the use of the system there was an improvement of 34.59% in the independent variable and 0.85% in the dependent.*

*Keywords: document management, parcel dispatch process*

## INTRODUCCIÓN

Mediante el desarrollo de directrices de la gestión documental, las compañías encuentran oportunidades para optimizar todas las actividades logísticas, como el proceso de despacho de encomiendas, reducir costos y aumento de eficiencia obteniendo una mejora en la productividad global. El siguiente trabajo presenta como problemática la inadecuada gestión documental dentro de la empresa Encomiendas Ecuador S.A.S. provocando limitaciones en los procesos internos afectando directamente en las operaciones previas para la entrega de encomiendas, en consecuencia, para llevar un control del ciclo de vida de un documento se implementó una herramienta tecnológica favoreciendo en la distribución de pedidos.

El Capítulo I trata sobre las causas de la problemática desde un panorama general a uno específico, en la justificación se describe la importancia, factibilidad, viabilidad del estudio y los beneficios que brinda a la empresa; dado este contexto, se presentan los objetivos, como principal analizar el procedimiento de los documentos para mejorar el despacho de encomiendas de Encomiendas Ecuador S.A.S. Para desarrollar el objetivo es necesario, estudiar la gestión documental diagnosticando su estado inicial e identificando el proceso de despacho de encomiendas y demostrar la relación entre las variables investigadas.

El Capítulo II corresponde a la fundamentación teórica, primero están los antecedentes investigativos, para lo cual se utilizaron dos trabajos que se refieren a la gestión documental, variable independiente, y un escrito sobre el proceso de despacho de encomiendas, variable dependiente. Segundo, se encuentra el marco teórico, donde se elaboró a través de búsquedas en fuentes bibliográficas como libros, artículos científicos y sitios web para la consulta de información de las variables y posterior desarrollo de conocimientos de las mismas.

El Capítulo III presenta el enfoque cuantitativo bajo el cual se desarrolló la investigación, debido a la comprobación de la relación entre las variables estudiadas mediante una prueba de hipótesis, empleando la prueba estadística de chi-cuadrado con la afirmación siguiente: "La gestión documental influye en el proceso de despacho en la empresa Encomiendas Ecuador". Además, la investigación se desarrolló bajo las características de descriptiva, explicativa, documental y de campo para lograr los objetivos. Conjuntamente, se realizó la operacionalización de

variables indicando sus dimensiones e indicadores, se empleó el método analítico para analizar los elementos del estudio y, por último, para recolectar información las técnicas dirigidas a la gerente y personal de la empresa fueron encuesta, entrevista estructurada, observación y análisis documental.

El Capítulo IV describe los resultados derivados de la recolección de información; para la depuración, tratamiento, análisis de datos, generación de cálculos y gráficas se emplearon herramientas como los *softwares* estadísticos *Microsoft Excel*, *SPSS* y *Power BI*. Con respecto al análisis de la condición actual de la gestión documental y del proceso de despacho en la empresa se realizó con los siguientes instrumentos: cuestionario, guía de preguntas y ficha de observación cada uno con 43, 33 y 40 indicadores, respectivamente, además fichas de registro documental.

El Capítulo V indica las conclusiones y recomendaciones obtenidos al final de la investigación, información que está fundamentada en los resultados obtenidos previamente que son producto del desarrollo de los objetivos. El Capítulo VI refleja las referencias bibliográficas, en efecto, la fuente documental detalla los antecedentes investigativos, libros, artículos científicos y sitios web que sustentan las definiciones y metodologías utilizadas en los capítulos anteriores. Por último, el Capítulo VII contiene los anexos del estudio, donde se encuentra un glosario de términos, los instrumentos empleados, fotografías de respaldo y cálculos estadísticos.

## **I. EL PROBLEMA**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

A nivel global cada día se realizan y expiden miles de despachos, produciendo una sobre carga de información a nivel logístico y de distribución causando problemas en el análisis de datos, siendo una de las problemáticas internas en las organizaciones el tratamiento y la administración de los documentos físicos. Ante esta masificación que conlleva al deterioro documental y a menudo se convierte en una actividad molesta de búsqueda de papeles, donde se requiere una gestión de estos para ser analizados y perfeccionados, lo que contribuirá mejoras sustanciales para una empresa. Por consiguiente, las compañías que operan en el sector de entrega de paquetes se enfrentan a desafíos que impiden garantizar el éxito de estas, aquellos retos son el aumento de velocidad y eficiencia de procesos, dado que la existencia de retrasos y/o incumplimiento de los plazos de entrega producen un efecto negativo a la corporación, resultado de una desorganización en el proceso documental.

A nivel de Latinoamérica, las últimas dos décadas han sido marcadas por el avance de la infraestructura logística, pero a comparación de los países industrializados todavía se encuentra en un débil desarrollo. Donde, la conectividad terrestre de la región presenta deficiencias en las plataformas físicas para la gestión de procesos logísticos, afectando directamente a la distribución de mercancías causando un nivel bajo en el rendimiento económico y competitivo, secuela de la falta de inversión en nuevas tecnologías para este sector. De igual manera, el método para el manejo de los volúmenes informáticos depositados en formato físico en algunas corporaciones es un proceso obsoleto, dado que no existe la adopción de cambios tecnológicos para la mejora continua en la disponibilidad y accesibilidad de la documentación en un plano electrónico.

A nivel del Ecuador, el desempeño logístico se encuentra en la posición 86 con un rendimiento del 54.8% en contraste con países del primer mundo, presentando desafíos en el transporte de mercancías, lo cual refleja valores bajos teniendo en cuenta los estándares que deberían existir en un país en desarrollo (López et al., 2019).

En relación, a la información empresarial que se encuentra en constante aumento, ha dificultado el rastreo y hallazgo de datos en el momento oportuno, convirtiendo lo anterior en desperdicio de recursos que posiblemente generarían un valor distinto al de la búsqueda para obtener material documental útil, además, este crecimiento informático se gestiona en función del tiempo transcurrido en el mercado y por los procesos implementados para su tratamiento. De esta manera, la gestión de documentos es un concepto que se ha transformado eventualmente, y por el momento está en la mente de los directivos de diversas organizaciones en los últimos años, pero, aunque la idea existe, todavía falta concientización sobre la importancia de manejar los documentos correctamente (Oettel, 2019).

A nivel de Tulcán, las actuales organizaciones poseen los documentos de su trayecto empresarial, muchos de los cuales tienen años de existencia, por lo tanto, existe un número alto de archivos físicos que ocupan cada vez más recursos en términos de espacio y tiempo. Adicionalmente, la gestión de los procesos basados en la documentación física conlleva al uso de recursos físicos y humanos. Sin embargo, para algunas compañías es una desventaja el desconocer parcialmente la tecnología, dado que, se originan bajos niveles en competitividad y productividad, escasa optimización de operaciones, déficit en la comunicación interna y externa, entre otros, pero con la correcta utilización permite el aumento de la efectividad en la respuesta de búsqueda de información.

En tal sentido, un recurso esencial en las organizaciones es la documentación, necesaria para mantener el control de los procesos e incluso para realizar consultas con base en transacciones anteriores. No obstante, durante la trayectoria de una empresa se obtienen elevados números de oficios, informes, guías, facturas, fichas, registros, reportes, etc., lo que produce un nivel bajo de accesibilidad a ellos, por ende, la gestión documental es aquella herramienta que permite acceder de manera fácil a los documentos, esto se traduce como un beneficio para las organizaciones.

Al hablar de gestión documental se hace referencia al cumplimiento de directrices y políticas de forma eficiente, eficaz y sistemática según la vida de un archivo, desde su creación hasta la eliminación. De modo que, la falta de un control documental genera problemas a nivel global de la empresa, dentro de lo más comunes son el deficiente acceso, eliminación errónea, tiempos excesivos en la búsqueda

documental, ocupación de espacios físicos, y al no implementar nuevas tecnologías conlleva a la ausencia de control en la nube sobre el almacenamiento de estos Aguirre, L. (comunicación personal, 11 de marzo de 2022).

En relación con lo anterior, la empresa Encomiendas Ecuador S.A.S. actualmente se enfrenta a las problemáticas señaladas dando como resultado la ineficiencia de los procesos empresariales, dentro de este marco, las complicaciones que más repercusiones causan son el desconocimiento de la normativa para la gestión documental, deficiente nivel de administración y organización de los documentos originando un inadecuado uso del espacio físico, desconocimiento parcial de tecnologías para el tratamiento de estos, y a consecuencia de estos factores se han derivado complicaciones en el proceso de despacho como la falta de tiempo para la verificación e inspección de la encomienda, retrasos en el embalaje y etiquetado de las encomiendas Aguirre, L. (comunicación personal, 11 de marzo de 2022).

En esta situación, garantizar un método eficiente para el control de la ruta del documento, entendiendo lo anterior como la manera de administrar, almacenar, conservar y eliminar los documentos, es fundamental para el éxito del establecimiento empresarial, por ello, la implementación de un sistema para el tratamiento de la gestión documental en respuesta a las necesidades y características específicas obteniendo beneficios a la empresa como agilizar el trabajo y mayor rendimiento en el área de distribución de encomiendas.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo afecta la falta de un sistema de gestión documental en el despacho de encomiendas de la empresa Encomiendas Ecuador S.A.S. - Tulcán, año 2022?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN**

El funcionamiento de las empresas depende de una serie de factores, el más importante de los cuales es el control de los activos para la toma de decisiones proporcionando información y garantizando transparencia en las operaciones diarias mediante la gestión de elementos de manera eficiente, por ello, la documentación contiene a uno de los activos importantes para cualquier compañía que es la información, y el eficiente manejo de esta concede el crecimiento y éxito empresarial, por lo cual el almacenamiento y la rápida recuperación de la

información son posibles a través de un sistema de gestión documental. Como lo afirma Oettel (2019):

Con un sistema de gestión documental, se pueden personalizar los documentos de salida de la empresa como las facturas electrónicas, formularios y otros documentos. Todo integrado en el mismo sistema de gestión documental con el que se configura las tareas de los documentos, tanto de entrada como de salida de la empresa. (párr. 3)

En efecto, el sistema de gestión documental aborda el proceso de recuperación, organización y búsqueda de documentos, datos compartidos e información en formato electrónico, teniendo como objetivo del programa el traslado de los documentos físico al entorno digital, aportando mejoras significativas a diversos aspectos de la gestión empresarial. Por lo tanto, al implantar las tecnologías de gestión documental en la empresa Encomiendas Ecuador S.A.S. podrá utilizar la información de forma eficiente y disponer de ella en el momento oportuno aumentando su productividad. Por ello, la importancia de este estudio se enfoca en implementar un repositorio documental computarizado facilitando el manejo de los documentos y optimizando el proceso de despacho en la organización.

Además, el desempeño interno de la empresa no ha sido el óptimo por la falta de aplicación y aprovechamiento de la tecnología y la mala administración de los documentos, donde se encuentra plasmada la información de los movimientos empresariales, cabe señalar que "gestionar de forma eficiente dichos documentos se vuelve un factor fundamental. Tal es así que, ciertas tecnologías, como la nube, llegan para facilitar la gestión electrónica de documentos y hacerla accesible a todos" (Oettel, 2019, párr. 6), por lo cual es factible la adopción de un instrumento archivístico para el beneficio de Encomiendas Ecuador S.A.S. y para dar cumplimiento a la normativa sobre los procesos documentales alcanzando una mejoría en el área de despacho de encomiendas. De esta manera, la gestión documental permitirá disminuir considerablemente los problemas ocasionados en el manejo de los documentos, como también existirá reducción en la cantidad de información conservando la calidad y el contenido.

Con relación a lo anterior, estructurar la documentación de forma eficaz no solamente conlleva a una reducción de tiempos dedicados a la consulta y recuperación de documentos físicos, sino que también permite cumplir con todos

aquellos pasos previos para el despacho de encomiendas, lo que abarca dentro de este marco es la inspección y verificación de encomiendas, correcta elaboración de la guía para su posterior embalaje y etiquetado, facturación, transporte y seguimiento. De este modo el rendimiento de la empresa es de forma transparente, eficaz y eficiente respondiendo a aquellas normativas y disposiciones legales en tema de gestión documental y proceso de despacho.

En efecto, la importancia de esta investigación desde el aspecto teórico busca mostrar la importancia de la implementación de un sistema de gestión documental y su efecto en el proceso de despacho de encomiendas en la empresa Encomiendas Ecuador S.A.S. Dado que estos sistemas no sólo son utilizados por las grandes organizaciones, sino también por las MYPES, se pretende mostrar cómo funciona el procedimiento en una organización pequeña y qué beneficios aporta.

Desde el aspecto práctico se basa en el desarrollo del objeto de estudio para solucionar la problemática en la empresa Encomiendas Ecuador S.A.S., mediante el análisis permitirá conocer de manera técnica la situación actual con la que funciona la gestión documental y su relación con el proceso de despacho de encomiendas, para posteriormente elegir un *software* que cumpla con el objetivo de mejorar la gestión documental y el despacho de encomiendas.

Desde el aspecto metodológico, el trabajo de investigación es viable porque se cuenta con la disposición de la empresa Encomiendas Ecuador S.A.S. para aplicar los instrumentos de recolección de información que permitirán mostrar información confiable obteniendo resultados concretos en base a lo aplicado.

Desde el aspecto social, los beneficiarios directos de esta investigación será el personal de Encomiendas Ecuador S.A.S., así como también la misma empresa, dado que el estudio realizado muestra la situación actual en relación con gestión documental y el proceso de despacho de encomiendas.

Desde el punto de vista ambiental, el sistema de gestión documental reducirá el consumo de recursos como el papel, siendo este el inicio de hacia una cultura sin papel. Esto no sólo será bueno para el medio ambiente en términos de consumo de recursos, sino que también reducirá la cantidad de residuos generados por la impresión.

## **1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. Objetivo general**

Analizar el proceso de despacho de encomiendas con base en un sistema de gestión documental, para mejorar las operaciones de la empresa Encomiendas Ecuador S.A.S.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Diagnosticar la gestión documental actual en la empresa Encomiendas Ecuador S.A.S.
- Determinar el proceso de despacho actual de encomiendas en la empresa Encomiendas Ecuador S.A.S.
- Elegir un sistema de gestión documental para mejorar el proceso de despacho en la empresa Encomiendas Ecuador S.A.S.

### **1.4.3. Preguntas de investigación**

- ¿Cuál es la situación actual de la gestión documental en la empresa Encomiendas Ecuador S.A.S.?
- ¿Cuál es el proceso de despacho actual de encomiendas en la empresa Encomiendas Ecuador S.A.S.?
- ¿Qué beneficios se obtiene al utilizar un sistema de gestión documental para el proceso de despacho en la empresa Encomiendas Ecuador S.A.S.?

## II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Una primera investigación, desarrollada por Rojas et al. (2021) en Panamá, analizaron la empresa Boing Global S. de R.L. y su problemática acerca de los incumplimientos de servicio en el área de despacho, conllevando a la generación de costos adicionales, sanciones y multas. La metodología en esta investigación primero fue el estudio de la información y su línea base, como el entorno global de la compañía, diagnóstico del proceso para el despacho de mercancías e indicadores. Segundo, el desarrollo y planteamiento de estrategias como la elaboración de una proforma para mejorar la situación. Tercero, la evaluación de la propuesta implementada con enfoque en mejora continua del flujo de información y nivel de rendimiento calculado a través de los indicadores logísticos. Obteniendo como resultados reducción en sanciones y multas, mejora en el flujo de información mediante el análisis de indicadores y los datos obtenidos en ellos.

Por consiguiente, el estudio realizado es importante, debido a que contribuye con la fundamentación teórica sobre el proceso de entrega de mercancía. El diagnóstico al procedimiento logístico que la compañía emplea para el movimiento de juguetes que consiste en cuatro etapas, elaboración de proformas, *picking*, documentación y despacho de artículos, este análisis se realizó mediante indicadores que permitieron medir el rendimiento de la distribución. La metodología utilizada que fue estudio teórico, estrategias de soluciones y evaluación de la propuesta a implementarse enfocándose en el flujo de información empresarial y su mejora continua.

Una segunda investigación, corresponde a Maldonado et al. (2018) en Cuenca, donde se enfocaron en la identificación de los efectos al momento de implementar un sistema de gestión documental y cómo estos forman parte de los procesos de innovación en la empresa Continental Tire Andina. La metodología empleada fue en la búsqueda, organización y análisis de documentos con enfoque en la innovación empresarial y gestión documental, para el levantamiento además se describe el proceso de adopción y uso del sistema para la gestión de documentos electrónicos

en la empresa, que sustituyó el modelo tradicional basado en documentos físicos.

Los resultados obtenidos del uso de un sistema de gestión documental con base tecnológica en la empresa permitieron la simplificación del manejo y distribución de la información logrando un incremento en la eficiencia de la administración de distribución informática y la disminución de desconformidades de los niveles operativos. El aporte de este estudio se basa en la técnica que fue utilizada para determinar la relevancia de la investigación, aquella técnica tiene cuatro fases que son la definición del problema, la búsqueda de la información, organización y análisis de esta, lo cual permite identificar los beneficios de implementar un sistema de gestión documental.

Una tercera investigación, es de Peña (2021) en Tulcán, donde el trabajo tiene como objetivo facilitar la gestión documental mediante el desarrollo de una herramienta de apoyo técnico mediante las tecnologías de la información y comunicación en el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI) Carchi-Tulcán, permitiendo a los usuarios controlar los movimientos de los trámites sobre los proyectos de vivienda registrados en diferentes formatos. El estudio se desarrolló bajo el tipo de investigación-acción, con enfoque mixto y método analítico-sintético, metodología RAD para desarrollar el *software* y en el levantamiento de datos empleó la entrevista y encuesta.

Los resultados fueron que el desarrollo del sistema para el ministerio ayudó a los usuarios a completar las tareas en tiempo y a ser informados de la finalización del proceso mediante una sistematización de las actividades de gestión documental indicando su grado de madurez con base en la norma ISO 15489. Por lo tanto, el aporte de esta investigación es importante en cuanto a las bases teóricas consultadas para el análisis de los resultados, la metodología utilizada para la operacionalización de las variables, los elementos identificados de un sistema de gestión documental y la evaluación del mismo de acuerdo con las características descritas en la normativa, la interpretación del nivel de madurez de las TIC, juntamente con la estructuración de la entrevista y encuesta.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

Dentro de este apartado se desarrollan dos aspectos diferentes. Por un lado, se ubica el tema de investigación dentro de las teorías existentes con la finalidad de determinar a qué corriente pertenece, por otro lado, proporciona una descripción

detallada según autores de postulados y términos involucrados en las variables del estudio. Los demás conceptos complementarios se encuentran descritos en el anexo cuatro.

### **2.2.1. Teoría de las restricciones**

Es una teoría de gerenciamiento empresarial para dirigir una empresa de forma lógica y sistemática con el fin de lograr resultados y garantizar la continuidad empresarial. En donde se exige que los directivos centren sus esfuerzos en actividades que tengan un impacto directo en el rendimiento de la empresa en su conjunto, es decir, en el rendimiento global.

Es una metodología de resolución de problemas que ayuda a identificar los obstáculos más importantes o el factor limitante que se interpone en el camino de los objetivos y metas, como afirma Pastrana (2020) es “un conjunto de metodologías que ayuda a identificar aquellos impedimentos que dificultan la consecución de los objetivos fijados. Se trata pues de un sistema de mejora continua a implementar en una organización con problemas de desarrollo o productividad” (párr. 2). Según la teoría de las limitaciones, todo proyecto tiene restricciones fundamentales, “se basa en la idea del eslabón más débil de una cadena crítica” (Martins, 2022, párr. 5). El objetivo de esta teoría es resolver cada una de las restricciones más débiles e interdependientes hasta eliminarlas del proceso.

### **2.2.2. Teoría general de sistemas**

Ludwig Von Bertalanfly desarrolló la Teoría General de Sistemas (TGS), se define como una forma ordenada y científica de aproximación y representación del mundo real, es decir, permite dar una explicación a los fenómenos sucedidos en la realidad y hace posible predecir la conducta futura de esa realidad. Es un modelo que permite la conceptualización de los fenómenos que no podían ser explicados por la ciencia clásica, de igual manera proporciona un marco teórico para las ciencias sociales y naturales que debían emplear conceptos como organización, globalidad, entre otros; dando entender que “lo lineal es sustituido por lo circular, ninguno de los cuales era fácilmente estudiado por los métodos analíticos de las ciencias puras” (Cibanal, 2023, párr. 2).

La teoría general de sistemas es el estudio de los sistemas en general desde una perspectiva interdisciplinaria, es decir, abarcando diferentes disciplinas. Su objetivo es

identificar los distintos elementos y patrones identificables y reconocibles de los sistemas, es decir, cualquier compañía claramente definida cuyas partes están interrelacionadas y son interdependientes, y la suma es mayor que la suma de sus partes. Esto significa que, para tener un sistema, se debe poder identificar las partes que lo componen y que debe existir una relación entre ellas tal que la modificación de una de ellas modifique también a las demás, generando así patrones de comportamiento predecibles.

Por otra parte, cada sistema tiene una relación con su entorno, al que se adapta más o menos y del que debe poder diferenciarse siempre. Estas consideraciones, pueden aplicarse a la biología, la medicina, la sociología, la administración de empresas y muchas otras áreas del conocimiento humano. Sin embargo, la teoría general de sistemas, considerada como una metateoría, pretende mantener su perspectiva general y global de los sistemas, sin proponer nada demasiado específico. Por ejemplo, permite diferenciar entre tipos de sistemas en función de sus características esenciales, pero no se preocupa por el tipo de objetos concretos que componen el sistema.

### **2.2.3. Característica de un sistema de gestión documental**

El éxito de la implantación de un *software* de gestión documental comienza con un conocimiento detallado de los objetivos y requisitos específicos de la organización. Al mismo tiempo, es importante comprender el alcance funcional del programa de computador para preparar un documento que facilite la gestión del proyecto. Las características clave de un buen sistema de gestión documental incluyen algunas de las funciones indicadas en la Norma ISO 15489-1: 2016:

- **Fiabilidad:** La fiabilidad se documenta registrando y supervisando el funcionamiento de los sistemas de gestión documental, mismos que deben funcionar de forma regular y continua mediante procedimientos fiables.
- **Integridad:** Medidas necesarias para controlar el acceso al sistema mediante la identificación del usuario para impedir la modificación o eliminación de documentos sin supervisión o autorización.
- **Conformidad:** El sistema de gestión documental debe cumplir con aquellos requisitos que se derivan de las actividades empresariales. El personal implicado en la creación de los documentos debe ser consciente de cómo afectan estos requisitos a las actividades que llevan a cabo.

- **Exhaustividad:** El sistema de gestión documental debe gestionar los datos de todos los departamentos de la organización.
- **Carácter sistemático:** Los documentos deben crearse, mantenerse y gestionarse sistemáticamente. Las dos primeras etapas deben sistematizarse mediante el desarrollo y la aplicación de sistemas de gestión documental y otros sistemas administrativos.
- **Rendimiento:** Es el tiempo de respuesta necesario para realizar una operación o actividad.

#### 2.2.4. Ciclo de vida documental

Es la secuencia de fases que atraviesa un documento, así como el tiempo establecido que debe permanecer en cada etapa desde que se crea hasta su archivo o destrucción. El ciclo empieza con la creación de un documento, este se usa mientras tenga un valor continuo y, más tarde se evalúa para determinar su eliminación o retención. Es primordial para la gestión de la documentación de la empresa, ya que se estima que el 20% de los registros se archivan incorrectamente y se pierden para siempre. Además, el correcto funcionamiento de este ciclo puede evitar la pérdida de tiempo causada por el hecho de que varias personas tengan que recuperar los archivos desde diferentes lugares y departamentos, así como la duplicidad de documentos. Estas son las fases por las que atraviesa un documento a lo largo de su ciclo vital:

- **Creación:** Consiste en la preparación de un borrador con una estructura predeterminada. Este documento pasará por diferentes manos, con lo que tiene que respetar una estructura y unas normas de redacción para que todos los empleados que estén involucrados en su consulta o manipulación puedan entenderlo.
- **Revisión:** Consiste en la identificación, recogida y análisis de datos registrados en los diferentes documentos producidos por cada área empresarial.
- **Verificación:** En esta fase la empresa selecciona qué versiones del documento se entregarán a la siguiente persona de la cadena para que lo visualice o edite, se implica el cumplimiento de unas normas de calidad.
- **Clasificación:** Conjunto de acciones técnicas y administrativas que permiten agrupar los documentos relacionados de forma jerárquica, con criterios funcionales para encontrar el contenido de ellos.

- **Ordenamiento documental:** Conjunto de acciones orientadas a la clasificación, ordenación y descripción de los documentos de una compañía, como parte integral de los procesos archivísticos.
- **Localización:** Ubicación física de los documentos dentro de las respectivas series en el orden previamente acordado.
- **Permanencia o Eliminación:** Se ocupa de garantizar tanto la permanencia de los documentos como su eliminación dentro del archivo digital de la empresa. Se seleccionan qué versiones del documento se van a guardar y cuáles no es necesario mantener. En esta etapa es fundamental el cumplimiento de las normas vigentes para la destrucción de datos pasado un cierto tiempo.

### **2.2.5. Despacho de encomiendas**

Para Rojas et al. (2021) el despacho de encomiendas consiste en “entregar la mercancía en las condiciones y tiempos establecidos” (p. 17). Se refiere a las gestiones, trámites y demás operaciones que se efectúan con la finalidad de que el producto salga de almacén y sea entregado a su destino final, a tiempo y en perfectas condiciones. Este proceso se divide en varias fases con distintas tareas asociadas, a fin de garantizar su éxito. En este punto se ejecutan labores como:

- Asegurar una óptima gestión de mercancías antes del despacho.
- Planificar las entregas a realizar durante el día.
- Comprobar que cada producto y su documentación están en orden.
- Cargar la mercancía en el transporte correcto.
- Monitorizar el desarrollo del transporte logístico.

### **2.2.6. Encomiendas Ecuador S.A.S.**

**2.2.6.1. Descripción de la empresa.** Encomiendas Ecuador S.A.S. es una empresa dedicada a la recolección, transporte y entrega de encomiendas desde el 2 de noviembre de 2019 en la ciudad de San Gabriel, durante su trayecto a generado la atracción de nuevos clientes por lo cuál trasladaron sus sucursal principal a la ciudad de Tulcán y a la vez implementaron una oficina cerca del terminal de Carcelén. En la oficina ubicado en Tulcán se maneja dos jornadas de trabajo de lunes a viernes con el siguiente horario de atención al cliente: 07H00 – 21H00, con una hora de almuerzo (13H00 – 14H00), mientras que los días sábado es de 07H00 – 13H30. La dimensión de la empresa es 200 metros cuadrados de doble planta, cuenta con

áreas de operaciones, abastecimiento, almacenamiento, embalaje y distribución. Cubriendo así las provincias de Carchi, Imbabura y Pichincha en su totalidad.

La empresa se caracteriza por la recolección y entrega de encomiendas puerta a puerta además en un plazo de 24 horas como también brindar un servicio de calidad, ya que "El cliente que se va por precio, vuelve por servicio" frase empleada en la entidad. Cuenta con alianzas estratégicas para llegar cada vez a más ciudades del país como Guayaquil, Manta, Cuenca, Portoviejo, entre otras, como también para optimizar el tiempo en la entrega de encomiendas.

**2.2.6.2. Información general.** La información general de la empresa se detalla a continuación:

Registro Único de Contribuyentes (R.U.C.): 0491533013001

Fecha de constitución: 26 de abril de 2021

Nacionalidad: Ecuador

Tipo de compañía: Sociedad por Acciones Simplificada

Situación legal: Activa

Accionistas:

- Aguirre Benavides Irma Liliana
- Aguirre Benavides Jhonny Alexander
- Aguirre Benavides Rubén Marcelo

Presidente: Aguirre Benavides Rubén Marcelo

Gerente general: Aguirre Benavides Irma Liliana

**2.2.6.3. Ubicación.** La ubicación de la empresa es la siguiente:

Provincia: Carchi

Cantón: Tulcán

Ciudad: Tulcán

Parroquia: Tulcán

Ciudadela: Café Moro

Calles: Las Lagunas y Guagua Pichincha (Esquina)

**2.2.6.4. Actividad económica.** La empresa dentro de la clasificación industrial internacional uniforme de todas las actividades económicas (CIIU) se encuentra en la sección H53, como se detalla a continuación:

**CIIU actividad nivel 2:** H53 - Actividades postales y de mensajería.

**CIIU operación principal:** H5320.00 - Servicios de recolección, clasificación, transporte y entrega (nacional o internacional) de correspondencia ordinaria y paquetes (que cumplan determinadas especificaciones) por parte de empresas no sujetas a la obligación de servicio universal. La actividad puede realizarse en uno o varios medios de transporte propios (transporte privado) o de transporte público. Incluye la distribución y entrega de correspondencia y paquetes y la entrega a domicilio.

#### **2.2.6.5. Plan estratégico.**

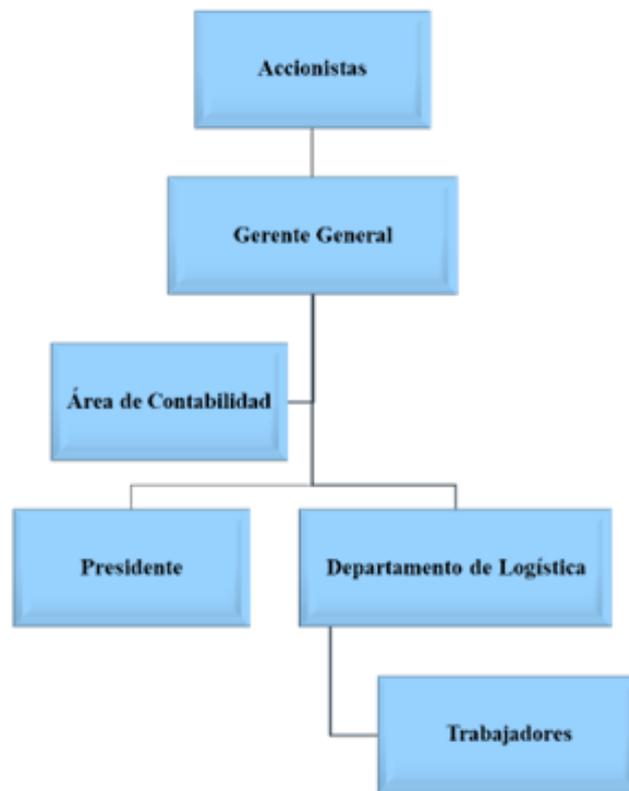
**Misión:** Brindar a los sectores privados, empresariales y estatales servicios de recolección, clasificación, transporte y entrega a través de procesos efectivos y calificados de mensajería express, administración, alistamiento, entrega y manejo oportuno de correspondencia.

**Visión:** Fortalecernos en el mercado como una empresa líder a nivel nacional e internacional, por su calidad, atención personalizada, puntualidad, seguridad y cumplimiento en los diferentes procesos de paquetería y soluciones logísticas.

**Organigrama:** El organigrama define la estructura formal de la empresa, esta presentación gráfica tiene fines informativos. Puesto que, al observarlo se entiende el sistema de autoridades, los niveles jerárquicos y las relaciones entre ellos. Además, describe las responsabilidades, define las líneas de comunicación y control entre los distintos niveles, como se observa en la Figura 1.

#### **2.2.7. Gestión documental**

La gestión documental para Momblanc y Castro (2020) es el "área o campo de la gestión administrativa; economía, eficiencia y eficacia; creación, recepción, mantenimiento, uso y disposición de documentos durante su ciclo de vida; información, evidencia o prueba de actividades y operaciones de la organización" (p. 13). En tal sentido, se entiende que la gestión de documentos es utilizada para que todos los datos de una organización estén organizados, centralizados y sean fácilmente accesibles, el proceso comienza cuando se crea o se recibe información y dura hasta que se pueda descartar.



**Figura 1.** Organigrama de Encomiendas Ecuador S.A.S.

**Fuente:** Encomiendas Ecuador S.A.S. (2022).

La gestión documental es el conjunto de normas, prácticas y técnicas utilizadas para gestionar la documentación dentro de una organización, para permitir la recuperación de información a partir de ellos, para determinar el periodo de conservación de los documentos, para eliminar los que ya no son útiles y para garantizar la conservación indefinida de los documentos importantes mediante principios de racionalización y economía. Esto incluye la creación de espacios de trabajo virtuales, la realización de cualquier cambio en los documentos con retención de versiones, la impresión de la versión final de un documento para firmarlo o archivarlo, el envío y la recepción de documentos de forma digital y la limpieza de documentos, es decir, la preservación de su ciclo de vida.

Los objetivos de un sistema de gestión documental se basan en el control de movimientos que afectan a todo el ciclo documental, de manera eficiente almacenar y recuperar la documentación generada, y por el último dar cumplimiento a la normativa respondiendo a la organización con un buen funcionamiento. En relación con la importancia radica en evitar pérdidas de documentos y de tiempo en la recuperación de estos, impidiendo el acceso de

terceros a la información depositada en los documentos mediante un control de acceso y de seguridad.

### 2.2.8. Indicadores de despacho

Los indicadores permiten medir el desempeño de los despachos según los requerimientos, aquellos índices son los siguientes:

- **Indicador sobre el total de despachos:** Este indicador tiene como finalidad calcular el número de despachos enviados por día. Esto se definirá de acuerdo con la cantidad total de despachos, tiene como función principal controlar la operación del día a día.

Fórmula 1:

$$\text{Indicador 1} = \frac{\text{Despachos no entregados}}{\text{Despachos programados}}$$

Fórmula 2:

$$\text{Indicador 2} = \frac{\text{Despachos no enviados}}{\text{Despachos programados}}$$

- **Indicador sobre el cumplimiento de entregas:** Este indicador mide el número de despachos agrupados por cumplimiento de entrega, considerando los tiempos acordados con cada cliente:

Fórmula 3:

$$\text{Indicador 3} = \frac{\text{Despachos atrasados}}{\text{Despachos programados}}$$

### 2.2.9. Norma ISO 15489-1: 2016

La importancia, pertinencia y validez de la gestión documental se ve ahora subrayada por la adopción de una norma específica, la ISO 15489-1: 2016, que abarca el almacenamiento y mantenimiento de documentos en el contexto de las operaciones de gestión. Según esta norma, las organizaciones crean, reciben y utilizan registros como parte de su función, por tanto, deben crear archivos fiables y utilizables que respalden la continuidad de la actividad empresarial (Momb Blanc y Castro, 2020).

La ISO 15489 titulada de la siguiente manera "Información y documentación – Gestión de documentos. Parte 1: Conceptos y principios", es una norma de calidad para la

gestión documental, sistemas integrados de gestión de archivos y documentos. El objetivo es proporcionar orientación sobre las políticas y asignación de responsabilidades para los documentos de una organización. Por lo tanto, se centra en la importancia de la supervisión, control y auditoría para garantizar que las empresas cumplan con las diferentes normativas y requisitos legales que deben ser cumplidos optimizando la gestión documental en cuanto a rendimiento y eficiencia (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2016).

Además, esta norma permite estandarizar métodos y prácticas en creación y control de documentos, propone la metodología para el diseño e implementación del sistema de gestión documental haciendo énfasis en procesos, instrumentos y en actividades de evaluación y medición que contribuyan a la mejora continua del sistema (ISO, 2016).

#### **2.2.10. Proceso de despacho**

El despacho de encomiendas una transacción, donde una vez establecido el acuerdo entre comprador y vendedor, firmado el contrato o realizado el pedido, el proveedor deber enviar el paquete utilizando el medio de transporte que mejor se adapte a las necesidades de la compra y a las indicaciones del cliente. En la fase de expedición se realizan las siguientes actividades:

- 1. Recepción y preparación de pedidos:** El primer apartado es la llegada de paquetes provenientes de los proveedores, en este proceso se comprueba que la información detallada en el albarán como las características, cantidad coincidan con la mercadería recibida. En cambio, la preparación de los pedidos se encarga de preparar los productos solicitados por los clientes para que puedan ser enviados posteriormente.
- 2. Consolidación:** Es el agrupamiento de la mercancía sin ser embalada, y en algunos casos se realiza un agrupamiento de paquetes según el destino o la ruta de transporte.
- 3. Embalaje:** Es necesario para proteger a la mercancía de daños durante el transporte, en este caso el retractilado y el flejado además de brindar protección, aumenta la estabilidad de la carga.
- 4. Verificación:** Este paso es necesario antes de realizar el envío de la mercancía, el procedimiento es similar al primero, se revisa el alabarán para verificar que

la mercancía a enviarse coincida en cantidad y calidad, se puede hacer el uso de un control fotográfico y de pesaje para evitar posibles reclamos.

- 5. Emisión de la documentación:** Los documentos que son empleados para la expedición de mercancías son el albarán, nota de entrega y la carta de porte.
- 6. Transporte:** Consiste en el traslado de la mercancía al cliente, en esta etapa es necesario las firmas del transportista y remitente en la carta porte para proceder con la carga de la mercancía en el vehículo, y como finalización del proceso el cliente firma el albarán para dar como recibido el pedido.
- 7. Devolución:** Hay varias razones para que el cliente devuelva la mercancía a la empresa, entre ellas es el daño durante el trayecto o errores en envíos.

### **2.2.11. Sistema de gestión documental**

El Sistema de Gestión Documental (SGD) es la manera automatizada de organizar, proteger, capturar y completar tareas mediante versión digital de los documentos que intervienen en el funcionamiento de una organización, además la documentación empresarial saliente puede personalizarse y tener seguridad en los datos, todo ello integrado en el mismo sistema que establece las actividades de gestión de los mismos, por ello, la utilización de este *software* permite dinamizar el control documental, complementando lo anterior con Artilles (2009, como se citó en López, 2019) que menciona:

Es la herramienta funcional, normativa y tecnológica para gestionar la creación, uso, mantenimiento y disposición final de documentos de archivo que permita mantener información de contenido, contexto, estructura y relaciones entre documentos para respaldar su valor como evidencia a lo largo del ciclo vital. (p. 86)

Las ventajas que ofrece el implementar un sistema de gestión documental son reducción en papel, manipulación, almacenamiento, costes de operaciones, de mantenimiento, de apoyo, del proceso de creación y conservación de documentos, aumento de eficiencia en los procesos de recuperación, acceso y reutilización de la información, permitiendo mejorar la productividad como la agilización de procesos de trabajo. Las características clave de un programa informático de registros están descritas en la ISO 15489-1: 2016 las cuales son: fiabilidad, integridad, conformidad, exhaustividad, carácter sistemático y rendimiento.

### **2.2.13. Tratamiento archivístico**

Consiste en un conjunto de operaciones y tareas que se aplican a los documentos en cada etapa de su vida y que tienen como objetivo conservar, organizar y garantizar su rápida accesibilidad y utilidad. Las etapas de archivo por las que pasan los documentos creados por una empresa, desde su creación en la oficina hasta su almacenamiento final en el archivo histórico, son las siguientes:

**2.2.13.1. Archivo de gestión.** Está formado por aquellos documentos que se están tramitando o bien que son de uso frecuente por parte de los gestores de la documentación. Se trata de documentos editados o utilizados con frecuencia por los responsables de los expedientes. Estos documentos tienen plena validez jurídica y administrativa y su período de conservación en las distintas unidades administrativas no supera los cinco años tras su tramitación, salvo algunas excepciones. Los documentos de esta fase sirven como prueba y tienen un valor histórico.

**2.2.13.2. Archivo central.** Son documentos que no se encuentran activos, en ocasiones se utilizan por la información que contienen; son responsables de la integración, seguridad, protección y conservación de los documentos institucionales con un periodo de retención de 10 a 15 años. El departamento conserva y protege todos los documentos de interés administrativo, jurídico, permanente e histórico en todos los soportes transferidos por los distintos departamentos con el fin de prestar servicios a los usuarios.

**2.2.13.3. Archivo histórico.** Se trata de un conjunto estructurado al que se transfieren los documentos permanentes desde el Archivo Central y se almacenan teniendo en cuenta su valor.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO**

##### **3.1.1. Enfoque**

La investigación se elaboró bajo la naturaleza del enfoque cuantitativo, por tener como característica la lógica empírica deductiva y emplear la recolección de datos estadísticos que permitió comprobar la hipótesis planteada que se encuentra basada en mediciones numéricas, en este caso, se describieron los procesos, técnicas y métodos involucrados en la gestión documental y en el proceso de despacho de encomiendas, donde aquellas cifras fueron evaluados a través de indicadores permitiendo identificar los factores influyentes en la problemática y determinar posibles soluciones.

##### **3.1.2. Tipo de investigación**

El trabajo es de tipo descriptivo, explicativo, documental y de campo. En relación con el primer tipo de investigación permitió una descripción detallada de aquellos aspectos característicos y particulares de la situación del manejo de la documentación y las técnicas involucradas en el proceso actual de la empresa sobre el despacho de encomiendas. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) explican:

Los estudios descriptivos pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunicados, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, miden o recolectan datos y reportan información sobre diversos conceptos, variables aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o problema a investigar. (p. 108)

La investigación es explicativa, debido a que el objetivo fue encontrar las razones por las que se produce el problema en la empresa, mediante observaciones a las pruebas causales y sus efectos entre las variables objeto de estudio para posteriormente realizar una prueba de hipótesis, por lo tanto, lo anterior se relaciona

con la afirmación de Arias y Covinos (2021):

Tiene la característica de establecer causa – efecto entre sus variables, son más profundas y estructuradas a diferente de los alcances precios. Existen las variables independientes (causas) y las variables dependientes (efectos) y las hipótesis se pueden plantear de formas que se establezca causalidad. (p. 72)

Por consiguiente, es investigación documental por la recopilación y análisis de la información depositada en documento escritos y digitales con el objeto de aportar conocimiento para la estructuración del marco teórico sobre la gestión documental y el proceso de despacho de encomiendas. Arias y Covinos (2021) indican:

Este tipo de investigación es aquella que se realiza mediante la consulta de documentos [...] en este tipo de investigación se indagan sobre los libros, revistas periódicas, registros, la constitución, etcétera. Asimismo, cuando se trata de un estudio basado en la reconstrucción histórica puedes hacerlo mediante contribuciones culturales o literarias del contexto. (p. 67)

A partir de la investigación de campo, se establecieron los parámetros necesarios de un sistema para la gestión documental, de igual manera la identificación de aquellos procesos que intervienen en el despacho de encomiendas, y de esta forma se observó la relación de estas dos variables. Arias y Covinos (2021) indican:

Es aquella que se realiza en el mismo lugar y el tiempo donde ocurre el fenómeno [...] su objetivo es levantar la información de forma ordenada y relacionada con el tema de interés; las técnicas utilizadas aquí podrían ser la entrevista, la encuesta o la observación. (p. 67)

## **3.2. HIPÓTESIS**

**Hipótesis nula (H<sub>0</sub>):** La gestión documental no influye en el proceso de despacho en la empresa Encomiendas Ecuador.

**Hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>):** La gestión documental influye en el proceso de despacho en la empresa Encomiendas Ecuador.

## **3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

### **3.3.1. Definición de las variables**

*Variable independiente:* Gestión documental, es un conjunto de pautas que permiten llevar un control de manera eficiente, eficaz y sistemático de la

documentación de una empresa, lo cual abarca desde la creación, recepción, clasificación, organización, almacenamiento y eliminación de esta, permitiendo su posterior acceso y disponibilidad evitando pérdidas en los archivos y en el tiempo.

*Variable dependiente:* Proceso de despacho de encomiendas, es un proceso que involucra todas las actividades relacionadas a la verificación, preparación, embalaje, etiquetado y facturación de un pedido terminado con su posterior distribución, seguimiento y cancelación respectiva.

### 3.3.2. Operacionalización de las variables

**Tabla 1.** Operacionalización de las variables

Variable; Definición	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento	
<b>Independiente: Gestión documental</b> Es el "área o campo de la gestión administrativa; economía, eficiencia y eficacia; creación, recepción, mantenimiento, uso y disposición de documentos durante su ciclo de vida; información, evidencia o prueba de actividades y operaciones de la organización" (Mombanc y Castro, 2020, p. 13).	Creación	Nivel de registro de información			
		Herramientas informáticas empleadas			
		Tiempo empleado			
	Revisión	Nivel de análisis documental			
		Tiempo empleado			
	Verificación	Nivel de validación de la documentación			
		Tiempo empleado		Cuestionario	
	Clasificación	Nivel de organización documental		Encuesta	Guía de preguntas
		Métodos empleados		Entrevista	Ficha de observación
		Tratamiento archivístico		Observación	Ficha de registro documental
Ordenamiento documental	Nivel de orden de la documentación		Análisis documental		
	Métodos empleados				
Localización	Nivel de accesibilidad documental				
	Espacio utilizado				
Permanencia	Nivel de control y conservación documental				
Eliminación	Nivel de eliminación documental				

Variable; Definición	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
<b>Dependiente: Proceso de despacho de encomiendas</b>  Consiste en "entregar la mercancía en las condiciones y tiempos establecidos" (Rojas et al., 2021, p. 18).	Sistema de gestión documental	Fiabilidad	Encuesta	Cuestionario
		Integridad		
		Conformidad		
		Exhaustividad		
		Carácter sistemático		
	Recepción	Rendimiento		
		Nivel de cumplimiento en la recepción de encomiendas		
	Documentación	Recursos utilizados		
		Formatos de documentos de transporte		
	Preparación	Tiempo requerido para la elaboración de documentos de transporte		
		Tiempo requerido para la preparación de encomiendas		
	Verificación	Recursos utilizados	Encuesta	Cuestionario
		Nivel de cumplimiento de la verificación de encomiendas		
	Consolidación	Tiempo requerido en la verificación de encomiendas	Entrevista	Guía de preguntas
Recursos utilizados				
Cumplimiento de entregas	Métodos empleados	Observación	Ficha de observación	
	Recursos utilizados			
Transporte	Indicador del total de despachos	Análisis documental	Ficha de registro documental	
	Indicador del cumplimiento de entregas			
Facturación	Flota utilizada			
	Número de conductores			
	Tiempo de ruta			
Devolución	Tipo de facturación utilizada			
	Forma de pago			
Devolución	Nivel de cumplimiento en la devolución de encomiendas			
	Tiempo destinado a la devolución de encomiendas			

### **3.4. MÉTODOS UTILIZADOS**

#### **3.4.1. Método analítico**

La investigación aplica el método analítico para descomponer los elementos de las variables a analizar, es decir, pasar de un panorama general a uno específico para obtener pruebas que verifiquen un razonamiento mediante la recopilación de datos que son verificados a través de mecanismos estadísticos y a la vez son relevantes para el objeto de estudio, además la depuración de ellos permite realizar la comprobación de la hipótesis establecida.

#### **3.4.2. Técnicas de investigación**

Las técnicas de investigación son herramientas que permiten al investigador la recolección de datos (Arias y Covinos, 2021). En la investigación para recolectar información se emplearon cuatro técnicas las cuales son encuesta, entrevista estructurada, observación y análisis documental.

**3.4.2.1. Encuesta.** Según Arias y Covinos (2021) indican que la encuesta "es una herramienta que se lleva a cabo mediante un instrumento llamado cuestionario [...] y proporciona información" (p. 81). Por lo tanto, al aplicar esta técnica se observó el comportamiento de las variables objeto de estudio y con los datos proporcionados se comprobó la hipótesis, dando solución a la problemática que enfrenta la empresa.

**3.4.2.2. Entrevista estructurada.** Arias y Covinos (2021) mencionan que "la entrevista estructurada se prepara con preguntas cerradas las cuales se centran en que el entrevistado conteste de forma precisa a la pregunta, sin divagar o ampliar sus respuestas" (p. 95). Dentro de este marco, la aplicación de la entrevista estructurada permitió indagar de manera amplia todos los aspectos involucrados en las variables objeto de estudio y su relación, para lo cual se utilizó una guía de preguntas para el registro de respuestas, y un teléfono inteligente para grabación y toma de fotografías.

**3.4.2.3. Observación.** Al emplear la observación directa y a la vez participante, permitió al investigador involucrarse en el medio empresarial de desarrollo del estudio y realizar el levantamiento de datos visualizando de forma sistemática la situación del manejo de la información y su incidencia en el proceso de despacho, para lo cual se empleó un instrumento prediseñado y estructurado como la ficha de observación.

**3.4.2.4. Análisis documental.** Esta técnica facultó extraer contenido importante de documentos referenciales de la empresa para ser analizados y posteriormente realizar el cálculo de los indicadores de cada variables y ser presentados en los resultados. El instrumento utilizado para la obtención de datos necesarios fueron las fichas de registro documental, en este caso, información en formato digital sobre los despachos realizados en cada mes del año 2022.

### **3.4.3. Instrumentos de investigación**

El propósito del estudio se lo logra a través de los instrumentos, mismos que son herramientas que se aplican a la muestra, en algunos casos a la población a examinar, todo estudio debe tener una técnica y un instrumento como mínimo, dependiendo del alcance y del tiempo del estudio se pueden emplear más, los cuales deben ser validados para ser aplicados posteriormente (Arias y Covinos, 2021). En la investigación se manejaron cuatro instrumentos para el levantamiento de información, los cuales son: cuestionario, guía de preguntas, ficha de observación y de registro documental.

## **3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

### **3.5.1. Análisis estadístico**

El levantamiento de información proporcionó elaborar un análisis estadístico descriptivo e inferencial en el programa estadístico *SPSS* para determinar el desempeño de los procesos involucrados en el despacho de encomiendas mediante los indicadores y sus respectivos cálculos, como también el nivel de rendimiento de la implementación del sistema de gestión documental y su efecto en los niveles de efectividad en el almacenamiento y accesibilidad a la documentación.

Se realizó un análisis factorial exploratorio en el programa estadístico *SPSS* para examinar e interpretar la relación de cada grupo de factores pertenecientes a las variables investigativas, mediante este procedimiento matemático se redujeron el número de dimensiones con valores válidos superiores a 0.5 permitiendo cuantificar, comprender e identificar los componentes comunes entre los conjuntos de datos. Esta técnica estadística analiza la información obtenida en las encuestas de forma global obteniendo un número menor de elementos altamente correlacionados explicando con más detalle el estadístico de estudio.

Con relación a la última iteración generada en el análisis factorial exploratorio (Tabla 2) la base de datos está simplificada en tres componentes principales que permiten comprender la variable examinada y definiendo que la gestión documental se basa en el ciclo documental, mismo que hace referencia a las etapas desde la creación hasta la eliminación de un documento, en el manual de procedimientos para el orden documental, como también los beneficios que aporta un sistema informático.

**Tabla 2.** Última iteración (Gestión documental)

<b>Detalle</b>	<b>Extracción</b>	<b>Componente</b>
Ciclo documental (F3)	0.831	0.912
Manual de procedimientos (F11)	0.964	0.982
Sistema de gestión documental - Beneficios (F22)	0.964	0.982

Respecto a la variable dependiente de igual manera se realizaron varias iteraciones para determinar los elementos resultantes que expliquen su definición, y la iteración final (Tabla 3) indica que el proceso de despacho de encomiendas está descrito por los recursos necesarios para la preparación, verificación y consolidación de cada pedido a enviarse a su destino final; teniendo un control y seguimiento al vehículo de carga.

**Tabla 3.** Última iteración (Proceso de despacho)

<b>Detalle</b>	<b>Extracción</b>	<b>Componente</b>
Recursos necesarios para la preparación de encomiendas (F25)	0.941	0.970
Consolidación de la carga (F26)	0.941	0.970
Recursos necesarios para la consolidación (F28)	0.852	0.923
Recursos necesarios para la verificación de encomiendas (F29)	0.852	0.923
Control y seguimiento al vehículo de carga (F38)	0.941	0.970

El desarrollo de las múltiples iteraciones de cada combinación de factores para el análisis factorial exploratorio de las variables independiente y dependiente, se

encuentran en los anexos 10 y 11, respectivamente. Adicionalmente en el anexo 12 se encuentran las capturas del cálculo de la prueba de hipótesis en *Microsoft Excel*.

Los valores latentes resultantes del método de reducción estadística (Tabla 4) fueron seleccionados como los datos para realizar la prueba de chi-cuadrado, con ello la comprobación de hipótesis y estudiar la relación entre las variables involucradas en el objeto de estudio.

**Tabla 4.** Valores latentes de cada variable

Número de encuestado	Gestión documental	Proceso de despacho
1	0.86488	-0.71517
2	-114.054	-0.71517
3	0.23777	-0.71517
4	0.86488	0.07479
5	-114.054	140.541
6	0.86488	-0.71517
7	-114.054	140.541
8	0.86488	-0.71517
9	-114.054	140.541
10	0.86488	-0.71517

Se procedió a etiquetar los valores latentes en categorías A o B (Tabla 5), para lo cual, se eliminaron los datos duplicados observando que existen tres clases en cada columna. De este modo, la clasificación de la gestión documental fue bajo el criterio de si el número seleccionado era menor a 0.23777 pertenece a la clase A, caso contrario a la B, mientras que la cifra a compararse en el proceso de despacho fue 0.07479.

**Tabla 5.** Etiquetas de los valores latentes de cada variable

Número de encuestado	Gestión documental	Proceso de despacho
1	B	A
2	A	A
3	B	A
4	B	B
5	A	B
6	B	A
7	A	B
8	B	A
9	A	B
10	B	A

A continuación, para el desarrollo del estadístico chi-cuadrado se plantearon las siguientes hipótesis:

**Hipótesis nula (H<sub>0</sub>):** La gestión documental no influye en el proceso de despacho en la empresa Encomiendas Ecuador.

**Hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>):** La gestión documental influye en el proceso de despacho en la empresa Encomiendas Ecuador.

La tabla de contingencia contiene los valores observados (Tabla 6) que se obtuvieron contando las etiquetas de los valores latentes detallados en la tabla anterior (Tabla 5).

La elaboración de la tabla de valores esperados (Tabla 7), se realizó mediante el cálculo de la frecuencia esperada para cada uno de los cuatro casos obtenidos, a través, de la siguiente fórmula:

$$fe = \frac{\text{Total columna} \cdot \text{Total fila}}{\text{Suma total}}$$

$$fe_1 = \frac{6 \cdot 4}{10} = 2.40$$

$$fe_2 = \frac{6 \cdot 6}{10} = 3.60$$

$$fe_3 = \frac{4 \cdot 4}{10} = 1.60$$

$$fe_4 = \frac{4 \cdot 6}{10} = 2.40$$

**Tabla 6.** Tabla de contingencia

Etiquetas	A	B	Total
A	1	3	4
B	5	1	6
Total	6	4	10

**Tabla 7.** Tabla de valores esperados

Etiquetas	A	B
A	2.40	1.60
B	3.60	2.40

A continuación, se calculó el estadístico de prueba con la siguientes fórmula:

$$x^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

$$x^2 = \frac{(1 - 2.40)^2}{2.40} + \frac{(5 - 3.60)^2}{3.60} + \frac{(3 - 1.60)^2}{1.60} + \frac{(1 - 2.40)^2}{2.40}$$

$$x^2 = 0.817 + 0.544 + 1.225 + 0.817 = 3.403$$

Para la prueba de hipótesis se empleó el valor de grados de libertad de uno, el nivel de significancia de 10% y la función de DISTR.CHICUAD.CD en *Microsoft Excel*.

$$\text{Grados de libertad (gl)} = (N^\circ \text{ filas} - 1) \cdot (N^\circ \text{ columnas} - 1)$$

$$gl = (2 - 1) \cdot (2 - 1) = 1$$

$$\alpha = 0.1$$

$$p\_valor = \text{DISTR.CHICUAD.CD}(3.403; 1)$$

$$p\_valor = 0.0650867$$

$$\alpha \geq p\_valor \approx \text{Se rechaza } H_0$$

$$0.1 \geq 0.065 \approx \text{Se rechaza } H_0$$

Finalmente, la decisión tomada fue bajo el concepto de si el nivel de significancia es mayor a la probabilidad se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta que la gestión documental influye en el proceso de despacho en la empresa Encomiendas Ecuador S.A.S.

### **3.5.2. Población y muestra**

La investigación tiene una población finita, debido a que en la empresa Encomiendas Ecuador S.A.S. el número de trabajadores es diez, por lo tanto, no es necesario realizar el cálculo de la muestra, se trabajó con toda la población, y de este modo se garantizó exactitud en la información recopilada sin sesgo alguno.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. RESULTADOS

#### 4.1.1. Gestión documental (Objetivo específico 1)

Encomiendas Ecuador S.A.S. como parte de su participación en el mercado desde noviembre de 2019 ha generado varios archivos y documentos en las diferentes áreas de trabajo, explicadas en su organigrama, pero la mayoría de ellos corresponden al departamento de logística, comprendiendo lo anterior a los registros transaccionales del servicio de encomiendas. La documentación originada en la empresa es necesaria e indispensable para mantener un control y ser utilizada posteriormente para consultas de movimientos anteriores. Sin embargo, desconocen de la gestión documental, misma que ayuda a tener un correcto tratamiento de la información a generarse en formato impreso o digital; y para conocer el funcionamiento de aquella variable se debe analizar el ciclo de vida documental, mismo que consta de ocho fases que atraviesa un documento.

El nivel de rendimiento de la gestión documental en la empresa de servicio a domicilio de encomiendas es del 54.16% (Tabla 8). Este indicador señala que las actividades que se desarrollan en aquel proceso no se ejecutan de forma adecuada, debido a la existencia de problemas en cada una de ellas que afectan la elaboración de un documento ya sea físico o electrónico.

**Tabla 8.** Nivel de rendimiento de la gestión documental

Detalle	Indicador	Fallas
1. Creación	76.70%	23.30%
2. Revisión	53.30%	46.70%
3. Verificación	60.00%	40.00%
4. Clasificación	50.00%	50.00%
5. Ordenamiento	50.00%	50.00%

Detalle	Indicador (%)	Fallas (%)
6. Localización	66.70%	33.30%
7. Permanencia	33.30%	66.70%
8. Eliminación	43.30%	56.70%
<b>Rendimiento</b>	<b>54.16%</b>	<b>45.84%</b>

Para comprender el funcionamiento de la variable independiente empresa es necesario analizar el ciclo de vida documental, mismo que consta de ocho fases que atraviesa un documento, las cuales se encuentran descritas en el Figura 2, además, se indican diferentes valores de rendimiento de las tareas.



**Figura 2.** Ciclo de vida documental

**4.1.1.1. Creación.** Respecto a la primera dimensión, se cuenta con formatos establecidos para la elaboración de un documento, la única versión del mismo en cualquier área respeta la estructura y norma de redacción definidos en la empresa. Este borrador generado permite a los empleados involucrarse en su preparación y ser modificado si es de ser necesario, además, en el registro de la información existen falencias cuando se ingresan datos incorrectos, por lo tanto, el nivel de efectividad es del 76.7%. La herramienta ofimática utilizada para esta etapa es *Microsoft Office*, de las encomiendas que brinda este programa son utilizados dos: *Microsoft Word* para reglamento interno, autorizaciones, etc., *Microsoft Excel* y *Google Drive* para registrar los viajes por día, las cuentas por cobrar a cada cliente, y registros contables en general.

Dentro de la empresa en el aspecto contable y logístico se generan más documentos, ya se en formato físico como digital. En el área de contabilidad se crean informes de gastos y ventas mensuales, cuentas por cobrar de clientes y cuentas por pagar. En el departamento de logística se elaboran manifiestos de viaje por día, y cada registro tiene su respectivo tiempo de elaboración como se detalla en la tabla:

**Tabla 9.** Tiempos en elaboración de documentos

Sección de actividad	Descripción	Tiempo promedio
	Informes de gastos y ventas	4 h 6 min
Área de contabilidad	Cuentas por cobrar	3 h 37 min
	Cuentas por pagar	2 h 55 min
Departamento de logística	Manifiestos de viaje diarios	4 h 25 min

**Nota:** Las abreviaturas utilizadas en la tabla son de hora (h) y minutos (min).

Cabe señalar, que la hoja de cálculo llamada "Cuentas por cobrar" se la elabora una vez por semana, en esta actividad se revisan los manifiestos de viajes para traspasar la información, lo que conlleva un largo periodo de tiempo finalizarla. En el documento se detallan las encomiendas que se han sido enviadas por diferentes clientes bajo el concepto de pagadas, las cuales son canceladas tiempo después mediante transferencia bancaria. Por lo tanto, para la empresa significa pérdida de dinero de un valor de \$7.53 de las dos horas con 55 minutos (tiempo de elaboración

de “Cuentas por cobrar”) porque representan tiempos muertos, de manera mensual y anual simbolizan cancelaciones de \$30.12 y \$361.39, respectivamente.

**4.1.1.2. Revisión.** En la etapa de revisión, no existe ayuda de los empleados de la compañía para identificar los errores en los documentos del departamento de logística, la mayoría de las ocasiones la persona encargada realiza este paso de forma rápida, por lo que se ha generado los siguientes problemas: omitir información necesaria y equivocaciones en los datos, por lo tanto, el nivel de análisis documental es del 53.3%, el porcentaje restante hace referencia a la falta de aportaciones en el flujo de colaboración de los miembros en esta fase.

En el área de contabilidad cada dato ingresado es revisado, en los informes de gastos y ventas mensuales se valida la información con las facturas físicas emitidas por cada encomienda, en cuentas por cobrar de clientes se visualiza los registros en los manifiestos de viaje y en cuentas por pagar se constata con las guías de remisión de las empresas aliadas (Emytrans, Telensa, Juandiflash y Hoko). Sin embargo, los documentos en el departamento de logística son observados de forma rápida al formato general. Los tiempos se detallan a continuación:

**Tabla 10.** Tiempos en revisión de documentos

Sección de actividad	Descripción	Tiempo promedio	Observación
	Informes de gastos y ventas	2 min 10 s	
Área de contabilidad	Cuentas por cobrar	2 min 37 s	Revisión de cada dato registrado
	Cuentas por pagar	2 min 55 s	
Departamento de logística	Manifiestos de viaje diarios	1 min 25 s	Revisión general del documento

**Nota:** Las abreviaturas utilizadas en la tabla son minuto/minutos (min) y segundos (s).

**4.1.1.3. Verificación.** En la etapa de verificación no hay selección del documento final a entregarse, debido a que, solo se genera una versión, la cual es visualizada por una persona en donde verifica y edita aspectos generales como encabezado, fecha, la estructura y lugares en blanco (si se presenta el caso de completar datos). En este paso no se contrasta la información plasmada en el documento con los detalles correctos, esto sucede con los manifiestos de viajes, por lo tanto, se tiene como resultado que el nivel de validación de la documentación es

del 60%, los comentarios antes descritos son los que impiden realizar esta actividad de la manera correcta.

En el área de contabilidad los documentos son remitidos a diferentes personas, los informes de gastos y ventas mensuales a una contadora, las cuentas por cobrar son enviadas a los diferentes clientes, y las cuentas por pagar son transferidas a los responsables de las empresas aliadas (Emytrans, Telensa, Juandiflash y Hoko). Los manifiestos de viaje son compartidos con los encargados en San Gabriel y Quito. En esta etapa los tiempos empleados se detallan a continuación:

**Tabla 11.** Tiempos en verificación de documentos

Sección de actividad	Descripción	Tiempo promedio	Observación
Área de contabilidad	Informes de gastos y ventas	2 min 25 s	Vía correo electrónico
	Cuentas por cobrar	4 min 18 s	Vía WhatsApp
	Cuentas por pagar	4 min 10 s	
Departamento de logística	Manifiestos de viaje diarios	1 min 34 s	Vía Google Drive (Archivo compartido)

**Nota:** Las abreviaturas utilizadas en la tabla son minuto/minutos (min) y segundos (s).

**4.1.1.4. Clasificación.** La clasificación de documentos se realiza bajo un método, el sistema por materias, para aquellos que son en formato digital existen carpetas creadas para los préstamos, gastos y ventas, cuentas por cobrar, por pagar y los viajes realizados por cada mes, en relación con la documentación física, de igual manera, hay carpetas para las facturas de las de las empresas aliadas (Emytrans, Telensa, Juandiflash y Hoko) y para instituciones (Banco Pichincha, Kapital Company, Universidad Politécnica Estatal del Carchi y Unidad Educativa San Antonio de Padua). Además, para realizar el tratamiento archivístico no se realiza bajo una técnica que permita a los archivos agruparlos y categorizarlos dependiendo el área en la que fueron elaborados, en esta fase no se evidencia una distribución de forma jerárquica y funcional que permita encontrarlos. De igual manera, la documentación no pasa por las fases de archivo de gestión, central e histórico, de tal modo, el nivel de organización documental es del 50%.

**4.1.1.5. Ordenamiento documental.** Lo anterior descrito va junto con el ordenamiento, pero dentro de este proceso no se evidencian las acciones necesarias para ordenar los documentos de manera práctica. La forma utilizada para esta etapa es la ordenación mixta (cronológica y numérica) desde lo más antigua hasta la más reciente tanto para registros físicos y digitales, en el departamento de logística, para el área de contabilidad, se emplea la ordenación cronológica. Sin embargo, las carpetas que contienen la información física de cada división empresarial no son ordenadas bajo algún criterio, entonces el 50% refleja el nivel de efectividad en el orden de la documentación.

**4.1.1.6. Localización.** En la localización se tiene un nivel de accesibilidad documental del 66.7%, dado que, no existe un espacio destinado para almacenar los documentos, como son las estanterías para archivo, la mayoría de ellos se guardan en carpetas para luego ser depositadas en dos gavetas del escritorio que está en la única oficina, las facturas, guías de remisión y recibos de las encomiendas se conservan en un baúl y caja, respectivamente. Por ende, no se evidencia un orden en esta faceta, dificultando la búsqueda de información. Los registros contables y manifiestos de viajes que están en formato digital se encuentran en *Google Drive* y en el escritorio de la computadora en una carpeta llamada "ENCOMIENDAS".

**4.1.1.7. Permanencia y Eliminación.** La permanencia y la eliminación de los archivos son dos actividades que no se realizan adecuadamente, no hay selección del documento a mantenerse en archivo o eliminarse, la mayoría de ocasiones los documentos físicos generados se desechan enseguida porque presentan errores en la información plasmada, otros permanecen en carpetas para un uso posterior, después de un lapso de tiempo son apartados al reciclaje, entonces el nivel de control y conservación documental es del 33.3% mientras que el nivel de eliminación documental es del 43.3%.

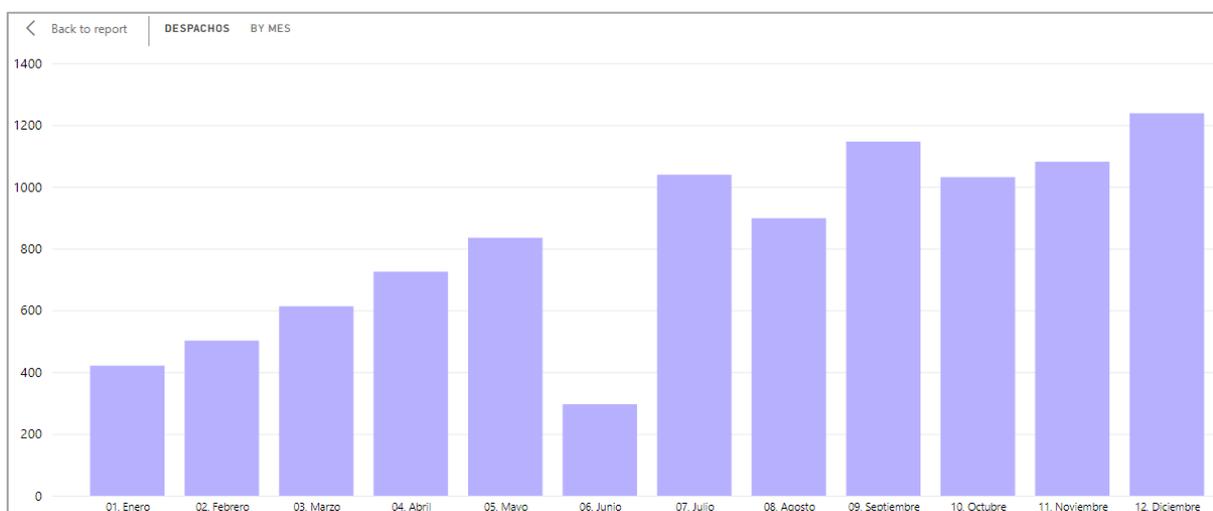
En esta fase los archivos deben pasar por las tres edades documentales (tratamiento archivístico). En la primera etapa, los documentos están en la edad activa por tener un valor administrativo y ser instrumento de gestión, debido a su uso para realizar consultas, el periodo de ellos no supera los cinco años y permanecen en el Archivo de gestión. Cabe señalar, que la empresa Encomiendas Ecuador S.A.S. empezó su funcionamiento en el sector de correspondencia en el año 2019 y la información

producida en formato físico se encuentra en el Archivo de oficina, por lo tanto, la edad semiactiva (Archivo central) e inactiva (Archivo histórico) no se efectúan.

#### 4.1.2. Proceso de despacho (Objetivo específico 2)

El departamento de logística de Encomiendas Ecuador S.A.S. busca fidelizar y satisfacer a sus clientes brindando un adecuado nivel de servicio con costos accesibles, que les proporcione una ventaja competitiva frente a la competencia permitiendo aumentar las utilidades de la empresa. En esta área se gestionan los medios necesarios como recursos humanos y medios de transporte más adecuados para que la encomienda llega al destinatario. Sin embargo, existen problemas en las actividades previas del proceso de despacho, los cuales son explicados en el desarrollo de este apartado. A continuación, la Figura 3 presenta los despachos realizados del 2022, complementando la información en la Tabla 12.

**Figura 3.** Despachos por mes



En la siguiente tabla se encuentran detallados los valores de la participación y tasa de crecimiento de cada mes.

**Tabla 12.** Participación por mes de los despachos

Mes	Despachos			Dólares	
	Cantidad	Participación	Tasa de crecimiento	Valor	Participación
Enero	421	4.28%		\$2,455.50	4.76%

Mes	Despachos			Dólares		
	Cantidad	Participación	Tasa de crecimiento	Valor	Participación	Tasa de crecimiento
Febrero	502	5.11%	0.82%	\$2,818.00	5.47%	0.62%
Marzo	613	6.24%	1.13%	\$3,722.50	7.22%	1.54%
Abril	725	7.38%	1.14%	\$4,561.50	8.85%	1.43%
Mayo	835	8.50%	1.12%	\$5,117.00	9.93%	0.95%
Junio	296	3.01%	-5.49%	\$1,900.00	3.69%	-5.49%
Julio	1039	10.58%	7.56%	\$6,208.50	12.05%	7.35%
Agosto	898	9.14%	-1.44%	\$5,435.50	10.55%	-1.32%
Septiembre	1146	13.35%	2.52%	\$6,785.85	13.17%	2.30%
Octubre	1031	12.01%	-1.17%	\$6,106.00	11.85%	-1.16%
Noviembre	1081	12.59%	0.51%	\$6,432.62	12.48%	0.56%
Diciembre	1238	12.60%	1.60%	\$7,099.24	12.11%	1.14%
<b>Total</b>	<b>9825</b>	<b>100%</b>	<b>8.32%</b>	<b>\$58,642.21</b>	<b>100%</b>	<b>7.92%</b>

Los datos anteriores indican que el mes con nivel bajo de envíos corresponde a junio con una cifra de 296 y en ingresos con un valor de \$1 900, debido a los 18 días de paralización en Ecuador, además, diciembre registra un nivel más alto, con 1238 despachos generando beneficios económicos de \$7 099.24. Por otro lado, en el año 2022 se han generado 9825 encomiendas representando en términos monetarios un monto de \$58,642.21, con una tasa de crecimiento del 8.32% y 7.92%, respectivamente.

Por consiguiente, en el año 2022 el promedio mensual de despachos es de 818 encomiendas con un índice de aumento de 0.76%, en valor económico se refleja con una cifra de \$4 886.85 y su tasa de crecimiento de 0.72%, así como se muestra en la tabla siguiente:

**Tabla 13.** Promedio de despachos e ingresos

Detalle	Despachos		Dólares	
	Cantidad	Tasa de crecimiento	Valor	Tasa de crecimiento
Año 2022	819	0.76%	\$4,886.85	0.72%

Cabe considerar, los días en donde se ha realizado un número mínimo y máximo en materia de despachos durante el año 2022, donde la Tabla 14 se visualiza aquellos datos por cada mes, dando a entender que el día con menor despachos es el 11 de febrero con seis encomiendas y en valor económico de \$28, mientras, el 01 de julio registra 146 encomiendas con ingresos de \$839.

**Tabla 14.** Valor mínimo y máximo de despachos mensuales

Mes	Mínimo de despachos			Máximo de despachos		
	Día	Cantidad	Valor	Día	Cantidad	Valor
Enero	7	8	\$50.00	18	33	\$180.50
Febrero	11	6	\$28.00	8	46	\$234.00
Marzo	31	18	\$103.00	29	42	\$216.00
Abril	2	18	\$154.00	13	63	\$347.50
Mayo	24	22	\$210.00	11	64	\$379.00
Junio	10	17	\$188.00	9	40	\$238.50
Julio	28	25	\$169.00	1	146	\$839.00
Agosto	25	17	\$80.50	30	64	\$352.00
Septiembre	22	31	\$209.50	6	74	\$567.00
Octubre	12	17	\$127.00	26	87	\$501.50
Noviembre	11	29	\$183.50	29	93	\$505.00
Diciembre	9	29	\$183.50	22	98	\$488.50

Adicionalmente, se presenta la cantidad de despachos realizados en los semestres de 2022 (Tabla 15 y 16) en relación a las 21 provincias que se ha brindado el servicio de encomiendas, cabe recalcar, que la empresa tiene cobertura para la zona norte de Ecuador que contempla Carchi, Imbabura y Pichincha, para las demás provincias se trabaja con aliados como la empresa Enetsa cuando el envío debe llegar a domicilio, caso contrario, se opera conjuntamente con las cooperativas de transporte interprovincial.

En la Tabla 15 se observa que en mayo se generaron 835 despachos, correspondiendo al valor más alto de este periodo, además la provincia que mayor participación ha tenido en este mes es Pichincha con una cifra de 631 encomiendas y aquellas que registran un valor de cero es Cañar, Cotopaxi, Esmeraldas, Los Ríos, Morona Santiago, Pastaza, Santo Domingo y Sucumbíos. Respecto a los meses, el valor mínimo es de 296 encomiendas pertenecientes al mes de junio, de igual manera Pichincha tiene más contribución al contar con 218 encomiendas.

**Tabla 15.** Despachos por provincia en el primer semestre de 2022

Provincia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Azuay	1	7	3	2	3	1
Bolívar	3	11	4	7	6	1
Cañar	0	1	0	0	0	0
Carchi	3	8	10	8	9	2
Chimborazo	0	0	1	0	3	0
Cotopaxi	1	0	0	0	0	0
El Oro	0	0	2	0	3	1
Esmeraldas	2	2	1	1	0	0
Guayas	5	20	8	6	11	8
Imbabura	111	120	145	150	152	59
Loja	6	2	3	5	5	0
Los Ríos	5	2	7	5	0	0

Provincia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Manabí	9	2	0	3	6	6
Morona Santiago	0	0	1	0	0	0
Pastaza	0	1	0	1	0	0
Pichincha	273	319	419	523	631	218
Santa Elena	0	5	0	4	1	0
Santo Domingo	0	0	6	10	0	0
Sucumbíos	0	0	0	0	0	0
Tungurahua	0	2	2	0	4	0
Zamora Chinchipe	2	0	1	0	1	0
<b>Total</b>	<b>421</b>	<b>502</b>	<b>613</b>	<b>725</b>	<b>835</b>	<b>296</b>

Los datos descritos en la Tabla 16 indican que el mes con mayor aportación es Diciembre con un total 1238 en encomiendas, y la provincia más representativa es Pichincha registrando un valor de 844 despachos, para las provincias de Loja, Morona Santiago, Pastaza, Sucumbíos y Zamora Chinchipe no hay movimiento. En Agosto se cuenta con menor ingreso y de igual manera Pichincha tiene más aportación en este mes con 647 en encomiendas.

**Tabla 16.** Despachos por provincia en el segundo semestre de 2022

Provincia	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Azuay	7	4	9	3	2	5
Bolívar	3	2	2	1	3	1
Cañar	0	0	9	6	0	1
Carchi	10	9	19	9	15	22
Chimborazo	0	0	1	1	0	2

Provincia	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Cotopaxi	2	2	0	1	1	1
El Oro	16	4	6	9	12	38
Esmeraldas	1	4	2	2	2	2
Guayas	11	9	17	20	8	25
Imbabura	215	190	224	205	221	280
Loja	4	3	2	3	0	0
Los Ríos	3	0	3	0	0	1
Manabí	7	13	12	8	18	4
Morona Santiago	5	1	0	2	1	0
Pastaza	1	2	1	0	0	0
Pichincha	742	647	830	750	791	844
Santa Elena	1	5	0	0	2	3
Santo Domingo	7	3	7	3	1	5
Sucumbíos	0	0	0	1	0	0
Tungurahua	3	0	2	7	4	4
Zamora Chinchipe	1	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>1039</b>	<b>898</b>	<b>1146</b>	<b>1031</b>	<b>1081</b>	<b>1238</b>

Dentro de este marco, el despacho de encomiendas es una transacción comercial, donde una vez establecido el acuerdo entre comprador y vendedor, Encomiendas Ecuador S.A.S. envía las encomiendas utilizando los medios de transporte que dispone para hacer llegar la encomienda al cliente en su domicilio, en esta fase se realizan las siguiente actividades:

**4.1.2.1. Recepción.** El nivel de cumplimiento en la recepción de encomiendas es del 66.7%, dado que, al momento de realizar esta fase, así como en la Figura 4,

esta actividad de ir al domicilio del cliente o en las ocasiones cuando se acercan a la oficina a dejar las encomiendas se le pregunta el contenido del envío juntamente con los datos de remitente y destinatario (si es necesario), algunos de ellos envían la información vía WhatsApp indicando lo requerido anteriormente, otras personas dictan los nombres de la persona que envía y de la que recibe, y otros facilitan los detalles del envío después de un periodo de tiempo, además, para el cuidado de estos se toman las medidas preventivas correspondientes. Los recursos utilizados dentro de esta tarea son dos, humanos y tecnológicos.

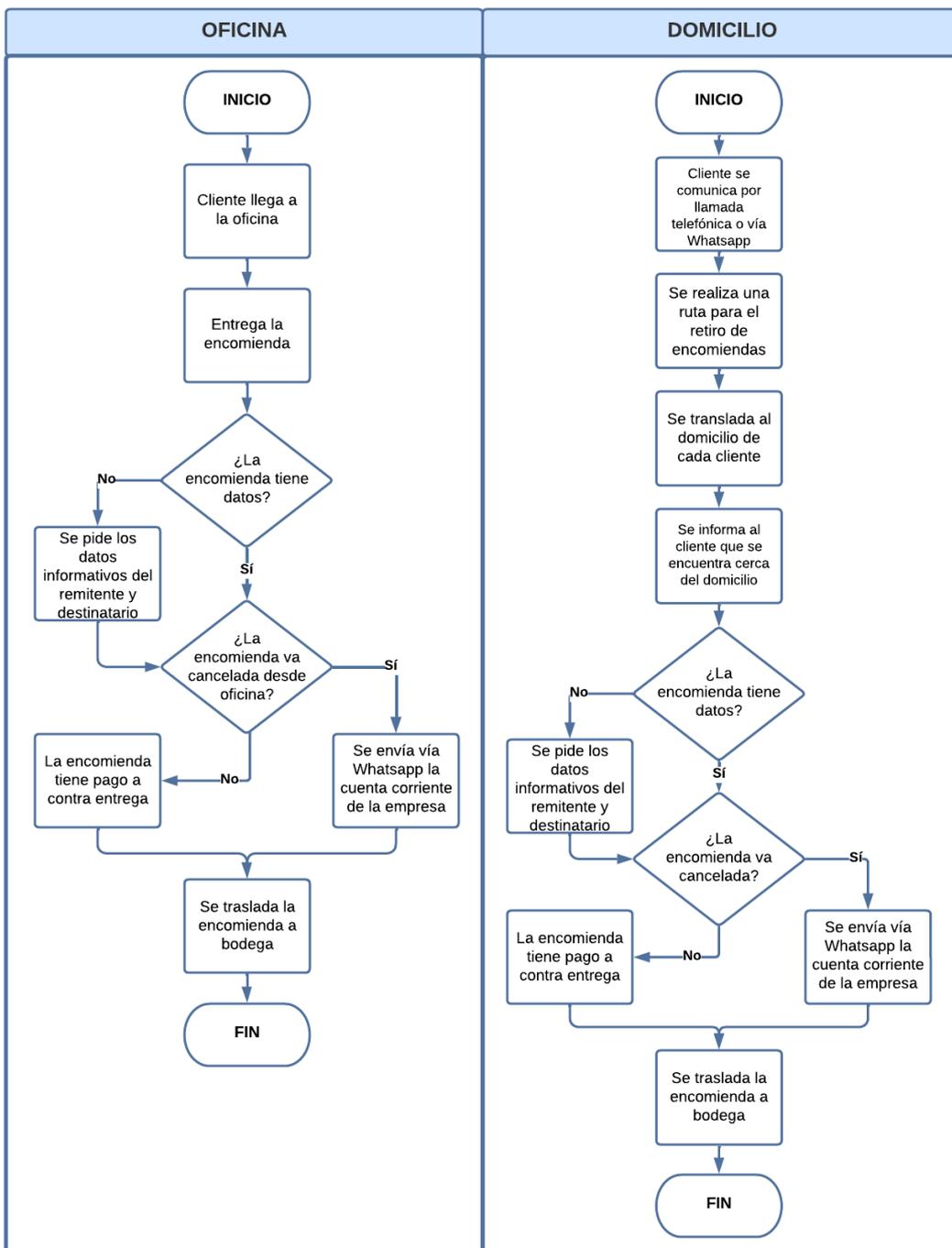


Figura 4. Flujograma de recepción de encomiendas

El horario para la recepción de encomiendas en los domicilios de cada cliente es de 18H00 a 21H00, y la oficina es de la siguiente manera:

**Tabla 17.** Horario para la recepción de pedidos

Día	Mañana	Tarde
Lunes	07H00 – 13H00	14H00 – 21H00
Martes	07H00 – 13H00	14H00 – 21H00
Miércoles	07H00 – 13H00	14H00 – 21H00
Jueves	07H00 – 13H00	14H00 – 21H00
Viernes	07H00 – 13H00	14H00 – 21H00
Sábado	07H00 – 13H30	Cerrado

**4.1.2.2. Documentación.** Para realizarse cada envío a su destino se necesita de una guía de remisión y/o recibo que se emiten para movilizar la encomienda desde un lugar de origen a uno destino, además se indica la información de remitente y receptor como el contenido, para lo cual, la empresa cuenta con formatos establecidos para estos documentos mercantiles que se registran en el manifiesto de viaje, su elaboración se describe en la Figura 5, y los tiempos promedios son:

**Tabla 18.** Tiempos en elaboración de documentos de transporte

Detalle	Tiempo promedio
Recibos	3 min 22 s
Factura-Guía de remisión	2 min 36 s
Facturación electrónica	6 min 48 s
Manifiestos de viaje diarios	4 h 25 min

**Nota:** Las abreviaturas utilizadas en la tabla son hora (h), minutos (min) y segundos (s).

La facturación electrónica conlleva un periodo largo de tiempo para su realización, debido a la información que se debe ingresar digital como:

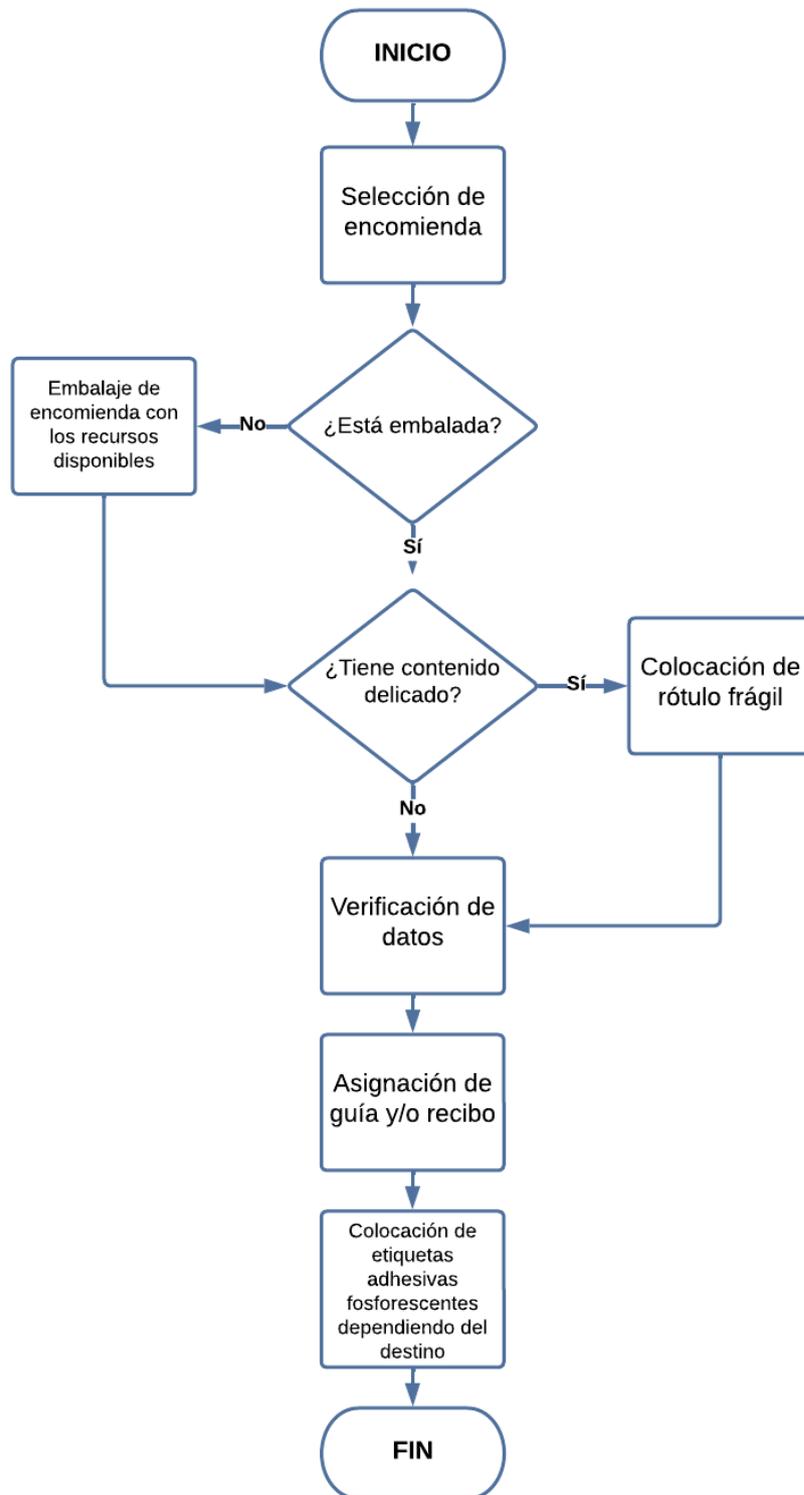
- Datos del vehículo de carga

- Datos de los conductores
- Datos y correo electrónico del remitente
- Datos y correo electrónico del destinatario
- Contenido del envío
- Valor del pedido



**Figura 5.** Flujograma de emisión de documentación

**4.1.2.3. Preparación.** En la preparación de las encomiendas los recursos utilizados son cinta *stretch*, cinta de embalaje, fundas plásticas y cajas, aunque la mayoría de los clientes envían sus pedidos embalados, existen pocas encomiendas que tienen que ser acondicionadas, además, en esta actividad se realiza el etiquetado a cada envío con los datos respectivos como nombre, contacto telefónico, cédula, ciudad y dirección del remitente como del destinatario, y el contenido correspondiente, si es delicado se coloca un indicador de "Fragil", el este proceso se encuentra detallado en la Figura 6.



**Figura 6.** Flujograma de preparación de encomiendas

En las encomiendas se colocan etiquetas adhesivas fosforescentes dependiendo del destino:

- Color amarillo: San Gabriel, El Ángel, Mira, Bolívar, Mascarilla, Valle del Chota y Ambuquí.

- Color tomate: Ibarra y San Antonio.
- Color verde: Atuntaqui, Natabuela, Cotacachi, Otavalo, Tabacundo, Cayambe y Guayllabamba.
- Sin etiqueta: Quito y reenvíos a las diferentes provincias sin cobertura de transporte.

Los tiempos promedios para preparar las encomiendas de acuerdo con su tamaño se encuentran a continuación:

**Tabla 19.** Tiempos en preparación de encomiendas

Tamaño	Medidas aproximadas	Tiempo promedio
Encomienda pequeña	24 x 17 x 20 cm	1 min 29 s
Encomienda mediana	35 x 23 x 28 cm	4 min 8 s
Encomienda grande	59 x 39 x 34 cm	7 min 28 s

**Nota:** Las abreviaturas utilizadas en la tabla son centímetros (cm), minuto/minutos (min) y segundos (s). Los datos de las medidas de las encomiendas están de la manera de largo x ancho x alto.

**4.1.2.4. Verificación.** El nivel de cumplimiento de la verificación en las encomiendas es del 83.3%, dado que, la mayoría de ellos los clientes entregan ya embaladas y no se puede visualizar el contenido, simplemente indican de forma verbal. En el momento de colocar el recibo o la guía de remisión a cada encomienda, se verifica que los datos estén completos y se procede a pegar de acuerdo con la especificaciones registradas en la documentación. Los recursos empleados en esta etapa son humanos y tecnológicos, el tiempo promedio para esta fase es de 1 minutos con 46 segundos.

**4.1.2.5. Consolidación.** La consolidación de las encomiendas no se realiza en una unidad de carga, en efecto, el agrupamiento de los mismos se realiza según el destino. En el vehículo utilizado para el transporte de encomiendas, primero se cargan las que van a Quito y las que son de reenvío a las demás provincias como Cañar, Cotopaxi, Esmeraldas, Los Ríos, Morona Santiago, Pastaza, Santo Domingo entre otras. Luego se colocan las de Guayllabamba, Cayambe, Otavalo, Atuntaqui, Ibarra, Ambuquí, Mira, El Ángel y San Gabriel, esto con el fin de facilitar el despacho

al momento de entregar a los clientes y a las personas encargadas en Ibarra y Quito. Los recursos empleados en esta actividad son humanos.

**4.1.2.6. Transporte.** La flota vehicular que posee la empresa para el traslado de encomiendas de Tulcán a Quito es un camión liviano de 4.5 toneladas, de la línea XZU413L-HKMMD3 marca Hino, con dos conductores para cubrir este trayecto, al igual para la recolección y entrega de pedidos en Quito son dos personas en un camión liviano de 2.6 toneladas, de la línea Aumark marca Foton, mientras que el servicio en la ciudad de Tulcán se lo realiza en una furgoneta de la línea N300 Max Cargo marca Chevrolet, con un solo conductor.

Además, el medio de transporte utilizado para la entrega de encomiendas a domicilios en la ciudad de Tulcán no cuenta con la capacidad requerida. El 23.3% de las entregas realizadas se han tenido que recurrir a otras medidas para hacer llegar la encomienda al cliente, aquellas son realizar dos o tres viajes, debido al volumen de la carga, mientras que el 76,7% refleja que el vehículo de carga ha sido suficiente para distribuir todos los pedidos (Tabla 20), y el tiempo promedio en esta operación es de una hora con 27 minutos.

**Tabla 20.** Despachos mensuales con destino la ciudad de Tulcán

Mes	Despachos	Participación	Dólares	Participación
Enero	8	2.75%	\$40.00	1.33%
Febrero	13	4.47%	\$123.50	4.11%
Marzo	15	5.15%	\$127.50	4.25%
Abril	21	7.22%	\$143.00	4.76%
Mayo	19	6.53%	\$148.50	4.95%
Junio	12	4.12%	\$94.00	3.13%
Julio	29	9.97%	\$193.00	6.43%
Agosto	32	11.00%	\$236.00	7.86%
Septiembre	36	12.37%	\$360.00	11.99%
Octubre	35	12.03%	\$279.00	9.29%

Mes	Despachos	Participación	Dólares	Participación
Noviembre	38	13.06%	\$792.00	26.38%
Diciembre	33	11.34%	\$466.00	15.52%
<b>Total</b>	<b>291</b>	<b>100%</b>	<b>\$3,002.50</b>	<b>100%</b>

Los datos de la tabla indican que en la ciudad de Tulcán en el año 2022 se entregaron 291 encomiendas representando en términos monetarios un monto de \$3 002.50. Por otro lado, el mes con nivel bajo de envíos corresponde a enero con ocho encomiendas y en ingresos con un valor de \$40, mientras que noviembre registra un nivel más alto, con 38 pedidos generando beneficios económicos de \$792.

Acercas de la recolección de cada encomiendas, el horario establecido es de lunes a viernes de seis de la tarde hasta las nueve de la noche, durante esta actividad los viajes que se realizan dependen de la cantidad de encomiendas que se tenga que ir a recoger, en la mayoría de las ocasiones se realizan dos o tres recorridos, y como tiempo promedio se tiene dos horas con 18 minutos.

**4.1.2.7. Facturación.** La empresa utiliza dos formatos para registrar las negociaciones de compraventa de cada encomienda realizada, los cuales son: facturación electrónica realizada en el sistema contable contratado llamado "Contífico", y la facturación física que se la realiza en una hoja de cálculo para posteriormente imprimirla. En estos documentos contables se registran los datos del remitente y destinatario, descripción del contenido a enviarse, el valor del pedido junto con la forma de pago (Tabla 21), si está cancelado o si debe pagar el cliente receptor.

**Tabla 21.** Formas de pago para los despachos

Mes	Cantidad de despachos						
	Total	Pagados	Dólares	Participación	Por cobrar	Dólares	Participación
Enero	421	189	\$1,167.00	44.89%	232	\$1,288.50	55.11%
Febrero	502	268	\$1,577.00	53.39%	234	\$234.00	46.61%

Mes	Cantidad de despachos						
	Total	Pagados	Dólares	Participación	Por cobrar	Dólares	Participación
Marzo	613	290	\$1,700.00	47.31%	323	\$2,022.50	52.69%
Abril	725	383	\$2,417.00	52.83%	342	\$2,144.50	47.17%
Mayo	835	467	\$2,632.50	55.93%	368	\$2,484.50	44.07%
Junio	296	136	\$785.50	45.95%	160	\$1,114.50	54.05%
Julio	1039	472	\$2,623.00	45.43%	567	\$3,585.50	54.57%
Agosto	898	423	\$2,353.00	47.10%	475	\$3,082.50	52.90%
Septiembre	1146	594	\$3,134.10	51.83%	552	\$3,651.75	48.17%
Octubre	1031	520	\$2,845.00	50.44%	511	\$3,261.00	49.56%
Noviembre	1081	484	\$2,986.62	44.77%	597	\$3,446.00	55.23%
Diciembre	1238	603	\$3,287.74	48.71%	635	\$3,811.50	51.29%
<b>Total</b>	<b>9825</b>	<b>4829</b>	<b>\$27,508.46</b>	<b>49.15%</b>	<b>4996</b>	<b>\$30,126.75</b>	<b>50.85%</b>

La tabla describe las formas de pago de los despachos de encomiendas que se realizaron durante el año 2022, de los cuales 4829 (49.15%) fueron bajo el concepto de pagados, cabe señalar que los clientes cancelan en efectivo, por medio de transferencia o realizando un depósito a la cuenta bancaria de Encomiendas Ecuador S.A.S. Mientras que 4996 (50.85%) pedidos se enviaron para que la persona que recibe el pedido cancele, esto se realiza mediante el pago en efectivo.

**4.1.2.8. Cumplimiento de entregas.** Para medir el cumplimiento de entregas de los despachos de la empresa Encomiendas Ecuador S.A.S. durante el año 2022, se tiene dos indicadores, los cuales son:

- Indicador sobre el total de despachos
- Indicador sobre el cumplimiento de entregas

El primer indicador, tiene como finalidad calcular el número de despachos que se envían por día, con base en dos fórmulas. Sin embargo, en la Tabla 22 se visualizan

las totales de los despachos programados y no enviados por cada mes y no por día, debido a la elevada cantidad de información registrada, por lo tanto, se presentan los datos de forma resumida.

**Tabla 22.** Indicador sobre el total de despachos por mes

Mes	Despachos				
	Programados	No entregados	Indicador 1	No enviados	Indicador 2
Enero	421	6	1.43%	1	0.24%
Febrero	502	8	1.59%	2	0.40%
Marzo	613	4	0.65%	1	0.16%
Abril	725	6	0.83%	4	0.55%
Mayo	835	4	0.48%	3	0.36%
Junio	296	0	0.00%	0	0.00%
Julio	1039	9	0.87%	2	0.19%
Agosto	898	12	1.34%	4	0.45%
Septiembre	1146	11	0.96%	3	0.26%
Octubre	1031	8	0.78%	2	0.19%
Noviembre	1081	7	0.65%	4	0.37%
Diciembre	1238	13	1.05%	4	0.32%
<b>Total</b>	<b>9825</b>	<b>88</b>	<b>0.90%</b>	<b>30</b>	<b>0.31%</b>

Los despachos no entregados en cada mes tienen dos motivos, primero cuando el cliente no puede recibir la encomienda el mismo día que llega, y segundo es porque la información en la guía de remisión o recibo no es la correcta. En relación con los despachos no enviados la razón es porque el cliente no facilita la información a tiempo para realizar el documento mercantil que respalde el envío para que pueda ser traslado a su destino.

En el mes de junio todas las encomiendas enviados se entregaron a sus respectivos destinatarios. Por otro lado, los meses que indican mayor número de despachos no enviados son diciembre con 1.05% (13 encomiendas), agosto con 1.34% (12 encomiendas), y septiembre con 0.96 % (11 encomiendas,) del total de 1238, 898 y 1146 pedidos realizados, respectivamente.

El segundo indicador, mide el número de despachos atrasados con los clientes, debido a problemas con la información. De igual manera, el cálculo y el análisis de esta métrica lo realizo por mes, en este caso, las encomiendas que se han entregado fuera del plazo acordado, es por los datos incorrectos en los documentos, lo que ha generado inconformidades con las personas al no recibir su encomienda el día que se indica.

**Tabla 23.** Indicador sobre el cumplimiento de entregas por mes

Mes	Cantidad	Despachos	
		Atrasados	Indicador 3
Enero	421	3	0.71%
Febrero	502	5	1.00%
Marzo	613	1	0.16%
Abril	725	3	0.41%
Mayo	835	1	0.12%
Junio	296	0	0.00%
Julio	1039	8	0.77%
Agosto	898	11	1.22%
Septiembre	1146	10	0.87%
Octubre	1031	7	0.68%
Noviembre	1081	6	0.56%
Diciembre	1238	12	0.97%
<b>Total</b>	<b>9825</b>	<b>67</b>	<b>0.68%</b>

En la tabla se observa que los meses de marzo, mayo y junio tienen un número bajo de encomiendas atrasadas, mientras que en los meses de agosto, septiembre y diciembre presentan 11, 10 y 12 encomiendas atrasadas, respectivamente.

Por otro lado, los meses que indican mayor número de despachos atrasados son junio, mayo y marzo, mientras que los meses con mayor atrasados son diciembre con 0.97% (12 encomiendas), agosto con 1.22% (11 encomiendas), y septiembre con 0.87 % (10 encomiendas). En total, 67 encomiendas han sido entregadas bajo el concepto de despachos atrasados, representando esto el 0.68% de 9825 encomiendas.

**4.1.2.9. Devolución.** La empresa cuando se presentan devoluciones en los pedidos utiliza el concepto de entregar la encomienda al destinatario correcto en un plazo menor de 24 horas (76.12%). Sin embargo se ha presentado casos en los cuales las encomiendas han sido devueltos dentro de 48 horas (23.88%), además, en la tabla siguiente detalla los porcentajes indicados.

**Tabla 24.** Devolución de encomiendas

Mes	Despachos				
	Cantidad	24 horas	Representatividad	48 horas	Representatividad
Enero	3	3	4.48%	0	0.00%
Febrero	5	5	7.46%	0	0.00%
Marzo	1	1	1.49%	0	0.00%
Abril	3	3	4.48%	0	0.00%
Mayo	1	1	1.49%	0	0.00%
Junio	0	0	0.00%	0	0.00%
Julio	8	6	8.96%	2	2.99%
Agosto	11	8	11.94%	3	4.48%
Septiembre	10	7	10.45%	3	4.48%
Octubre	7	3	4.48%	4	5.97%
Noviembre	6	5	7.46%	1	1.49%

Mes	Despachos				
	Cantidad	24 horas	Representatividad	48 horas	Representatividad
Diciembre	12	9	13.43%	3	4.48%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>51</b>	<b>76.12%</b>	<b>16</b>	<b>23.88%</b>

Adicionalmente, el tiempo promedio en devolución de encomiendas dentro de un plazo de 24 horas es de 14 horas con 33 minutos, en el caso de 48 horas es de 29 horas con 23 minutos, obteniendo de esta manera un tiempo promedio general en devoluciones de 21 horas con 58 minutos, este tiempo refleja el 0.68% de encomiendas que han sido entregadas a los clientes fuera del tiempo acordado (Despachos atrasados). El detalle de los tiempos promedios se encuentra en el anexo 17.

#### **4.1.3. Sistema de gestión documental para el proceso de despacho (Objetivo específico 3)**

Para seleccionar el sistema de gestión documental que permita a la empresa llevar un control en las actividades de creación, revisión, verificación, clasificación, ordenamiento documental, localización, permanencia o eliminación de los documentos que se generan durante las actividades diarias, primero se realizó un análisis comparativo entre cuatro sistemas.

- 1. AuraQuantic:** Es un sistema que realiza el procesamiento inteligente de documentos, para gestionar, capturar, procesar, categorizar, estructurar y validar grandes volúmenes de datos, reduciendo errores con la gestión documental. Permite la transformación digital, incremento de la productividad, reducción de costos, automatización de flujos de trabajo, eliminación de tareas manuales, reducción de tiempos de respuesta, mejora continua en los procesos y aumento de la satisfacción de los clientes. Los módulos que incluye son:
  - AuraQuantic BPM
  - Gestión documental
  - Gestión de datos

**2. DocuWare:** Sistema que permite gestionar, procesar, organizar, clasificar, utilizar y almacenar los documentos en todos los formatos en la nube. Además brinda cumplimiento de la normativa de gestión documental, control de acceso a los documentos por usuarios, localización rápida de la información y acceso remoto al sistema. Los módulos que ofrece son los siguientes:

- Contabilidad
- Ventas
- Recursos humanos
- *Controlling*
- Adquisición
- Investigación y Desarrollo (I+D)
- Logística
- Legal

**3. Kapital Company:** Proporciona a las empresas una mayor ventaja competitiva mediante la creación de mejores prácticas y procesos para la implantación de aplicaciones. Permite una sistematización adecuada de los procesos clave y mejora la planificación y el control de los proyectos orientados a resultados, mediante una gestión eficaz para una gestión óptima de los recursos en un entorno basado en la web. Los módulos que tiene son los siguientes:

- Activos fijos
- Administrador
- Compras
- Contabilidad
- Informes
- Inventario
- Nóminas
- Procesos
- Ventas

**4. OpenKM:** Es un sistema que facilita las tareas administrativas con una gestión más eficaz de los contenidos y flujos de trabajo de la empresa, proporcionando protección de datos y seguridad de la información. Permite a las organizaciones gestionar la creación, almacenamiento, procesamiento y distribución de documentos, mejorando la reutilización de la información y flujos de trabajo documentales. Los módulos que ofrece son:

- Gestión documental
- Gestión de registros
- Flujo de trabajo
- Tareas automáticas
- Integración

Seguidamente, se realizó un cuadro comparativo entre los sistemas de gestión documental mencionados anteriormente para elegir el programa que cumpla con las necesidades de la empresa Encomiendas Ecuador S.A.S.

**Tabla 25.** Cuadro comparativo entre los sistemas

Módulos	Sistemas de gestión documental			
	AuraQuantic	DocuWare	Kapital Company	OpenKM
Gestión documental	X	X	X	X
Contabilidad		X	X	
Ventas	X	X	X	
Recursos humanos	X	X	X	X
Logística		X	X	
Gestión de registros	X	X	X	X
Flujo de trabajo	X		X	X
Despachos			X	
Facturación electrónica			X	
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>4</b>
	<b>20.83%</b>	<b>25.00%</b>	<b>37.50%</b>	<b>16.67%</b>

La selección del sistema de gestión documental a utilizarse en la empresa Encomiendas Ecuador S.A.S. es el de Kapital Company, dado que, agrega valor a la empresa, a partir de optimizar la labor del día a día y de incrementar la gestión de las diferentes áreas, permiti obtener la sistematización adecuada del ciclo de vida

documental, mejorando la planificación y el control de los documentos empresariales y acceder a ellos en tiempo real desde cualquier dispositivo de escritorio o móvil, con acceso a Internet, además emite facturas y guías de remisión fácilmente,

#### **4.1.3.1. Implementación del sistema seleccionado en la empresa Encomiendas Ecuador S.A.S.**

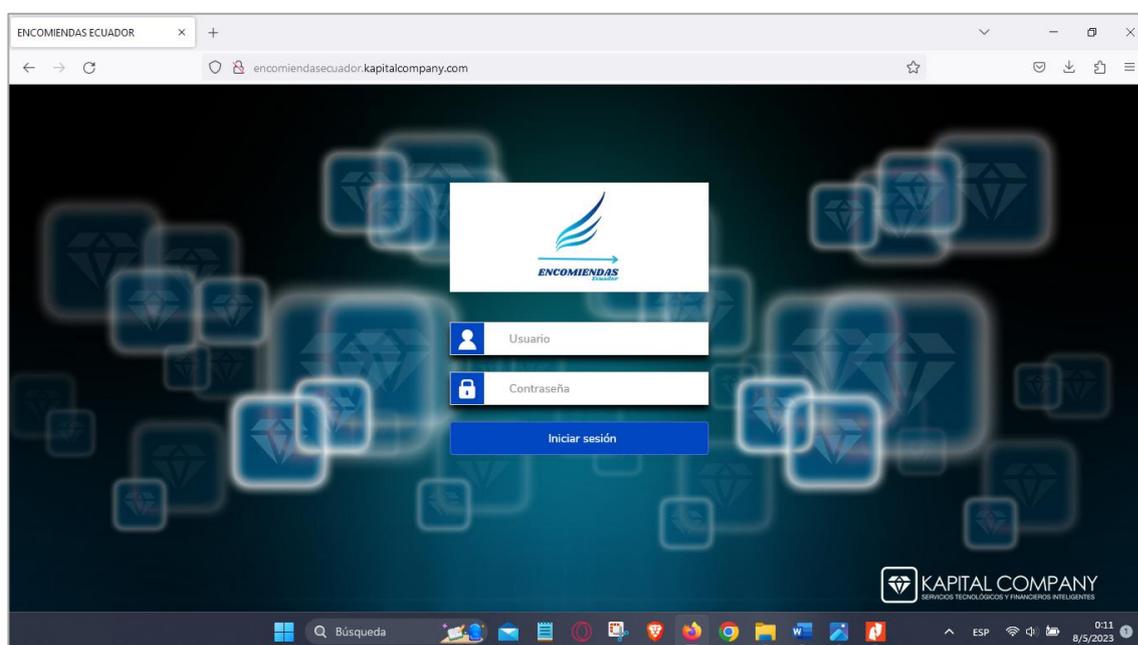
El sistema de gestión documental seleccionado (Kapital Company) se instaló el nueve de diciembre de 2022 en la empresa Encomiendas Ecuador, misma que se encuentra ubicada en la provincia del Carchi, cantón Tulcán, ciudad Tulcán en las calles Las Lagunas y Guagua Pichincha. La primera capacitación se realizó ese mismo día únicamente a la gerente general, Liliana Aguirre, posteriormente se realizaron dos capacitaciones, en la segunda fueron partícipes los accionistas y en la tercera estuvo todo el personal, que en este caso son 10 personas.

En relación con lo anterior, el funcionamiento del sistema de gestión documental empezó desde el mes de enero 2023, durante el mes de diciembre de 2022 se hizo la se cargó información como la base de clientes, el estado de cuentas y datos generales de la empresa como de la empresa, además se capacitó al personal de la empresa para el manejo del mismo,

El URL (Uniform Resource Locator) que permite el acceso al *software* es:

<http://encomiendasecuador.kapitalcompany.com/>

La interfaz del sistema de Kapital Company-Encomiendas Ecuador es la siguiente:



**Figura 7.** Interfaz del sistema de Kapital Company

La pantalla principal del sistema de Kapital Company-Encomiendas Ecuador es:

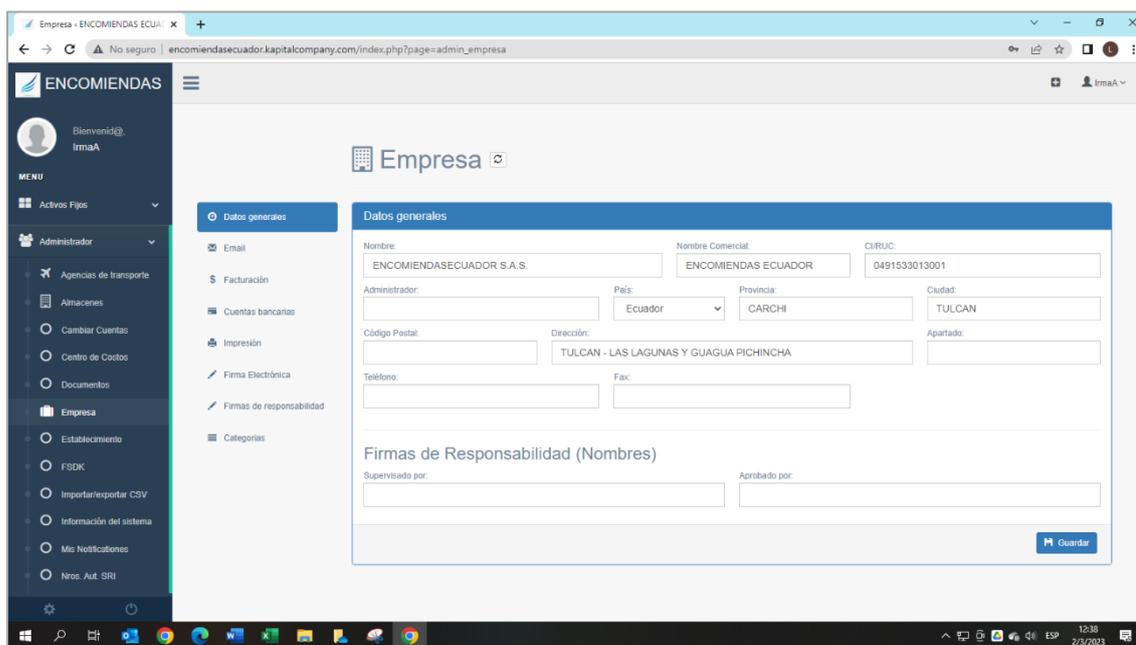


Figura 8. Pantalla principal del sistema de Kapital Company

#### 4.1.3.2. Descripción de módulos del sistema de Kapital Company

El sistema de gestión documental de Kapital Company posee nueve módulos que permite a la empresa Encomiendas Ecuador S.A.S. tener un control de los documentos que se crean diariamente como resultado de las actividades diarias empresariales, aquellos módulos son los siguientes:

- **Activos fijos:** Catálogo de activos fijos, Depreciaciones, Depreciación Mensual y Tipo de activo fijo.
- **Administrador:** Agencias de transporte, Almacenes, Cambiar cuentas, Centro de costos, Documentos, Empresa, Establecimiento, Información del sistema, Mis notificaciones, Número de autorización del SRI y Parametrización balances.
- **Compras:** Caja chica, Compras electrónicas, Cuentas por pagar, Facturas, Indicadores, Notas de entrega, Pedido sugerido, Pedidos y Proveedores.
- **Contabilidad:** Agenda tributaria, Anticipos, Asientos contables, Bancos, Catálogo servicios, Cheques posfechados, Conciliación bancaria, Conciliación tarjetas, Cuentas, Ejercicios, Formas de pago, Impuestos, Pagos y cobros, Periodos contables, Planes de pago, Sustentos SRI, Tipos de documentos y tipos de retenciones.
- **Informes:** Anticipos, Cartera, Centros de costos, Clientes, Comisiones, Comprobantes Ingreso/Egreso, Contabilidad, Cuentas, Estado de cuentas,

Facturas, Impuestos SRI, Libro de caja, Manifiestos, Notas de entrega, Pedidos, Pedidos cierre, Pedidos consolidados, Planificación, Presupuestos, Proveedores, Resumen Arqueo, Trazabilidad, Ventas – agrupado y Ventas – compras.

- **Inventario:** Artículos, Artículos por expirar, Artículos por bodega, Consultas, Herramientas, Kardex de movimientos, Producción y Reconteos.
- **Nóminas:** Anticipos de salario, Anticipos solicitados, Colaboradores, Configuración nómina, Cumpleaños, Décimos, Documentos, Egresos, Evaluaciones, Evaluaciones individuales, Informes, Ingresos, Organigrama, Pagos, Rol de pagos, Solicitud de vacaciones, Utilidades y Vacaciones solicitadas.
- **Procesos:** Bandeja electrónica y Regularización.
- **Ventas:** Clientes, Cuentas por cobrar, Despachos, Devoluciones, Facturas, Guías de remisión, Lista pedidos, Notas de entrega, Orígenes y destinos, Presupuestos, Reembolsos, Retenciones y Tarifa transporte.

En el módulo de "Procesos", dentro del apartado de "Bandeja electrónica", como se observa en la Figura 9, se gestionan los documentos que se generan durante las actividades empresariales, en esta sección los diferentes usuarios que tienen acceso pueden editar la información que se encuentra en cada documento, esto con el fin de que la última versión del mismo esté con los datos correctos.

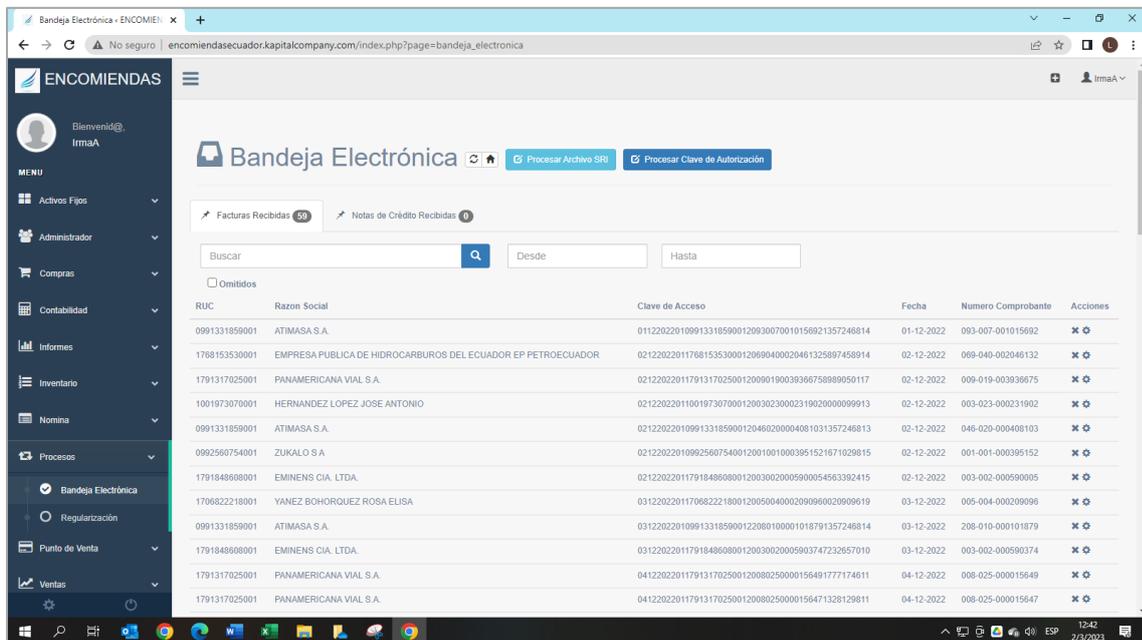


Figura 9. Sección de Bandeja electrónica

En el módulo de "Ventas" es el apartado que tiene las secciones de: Clientes, Cuentas por cobrar, Despachos, Devoluciones, Facturas y Guías de remisión, y en él se registra la información de los despachos que se realizan, dentro de los documentos que se tiene aquí es la guía de remisión y factura con su respectivo registro, como se que se muestran en las Figuras 10, 11, 12 y 13, respectivamente.

Código número 2	Cliente	Usuario	Factura	Manifiesto	Hora	Observaciones	Valor	Fecha	Estado SRI	Fecha Autorización
GUIA2023FE10	MARYORIE LISBETH MONTENEGRO QUIROZ (JHONNY) [+]	IrmaA	FAC2023FE8	-	15:51:02	-	5.00 \$	07-03-2023		07-03-2023
GUIA2023FE9	ABIGAIL JACOME () [+]	JonathanV	FAC2023FE7	-	10:24:31	-	50.00 \$	07-03-2023		07-03-2023
GUIA2023FE8	ABIGAIL JACOME (JHONNY ALEXANDER AGUIRRE BENAVIDES) [+]	JonathanV	FAC2023FE6	MANF2023A3	09:43:54	-	5.20 \$	07-03-2023		07-03-2023
GUIA2023FE7	JONATHAN VEINTIMILLA (JHONNY) [+]	admin	-	MANF2023A2	10:49:14	-	100.20 \$	08-02-2023		08-02-2023
GUIA2023FE6	CONSUMIDOR FINAL (JHONNY ALEXANDER AGUIRRE BENAVIDES) [+]	admin	FAC2023FE5	-	10:42:02	4 Bultos grandes 1 Caja	40.20 \$	08-02-2023		08-02-2023
GUIA2022FE5	IRMA LILIANA AGUIRRE BENAVIDES () [+]	IrmaA	-	MANF2022A1	16:53:43	-	5.20 \$	16-12-2022		16-12-2022
GUIA2022FE4	CONSUMIDOR FINAL () [+]	JonathanV	FAC2022FE4	MANF2022A1	16:26:54	-	10.20 \$	16-12-2022		16-12-2022
GUIA2022FE3	CONSUMIDOR FINAL () [+]	JonathanV	FAC2022FE3	MANF2022A1	16:14:25	-	40.20 \$	16-12-2022		16-12-2022

Figura 10. Listado de guías de remisión de Encomiendas Ecuador S.A.S.

No. PIEZAS	DETALLE	P. UNITARIO	SUBTOTAL
1	SERVICIO ENVÍOS	4.4643857142 857	4.4643
V. DECLARADO \$		0.00 \$	0.00 \$
VALOR GUÍA \$		0.00 \$	0.00 \$
PRIMA \$		0.00 \$	0.00 \$
TOTAL GUÍA \$		5.00 \$	5.00 \$

Figura 11. Guía de remisión de Encomiendas Ecuador S.A.S.

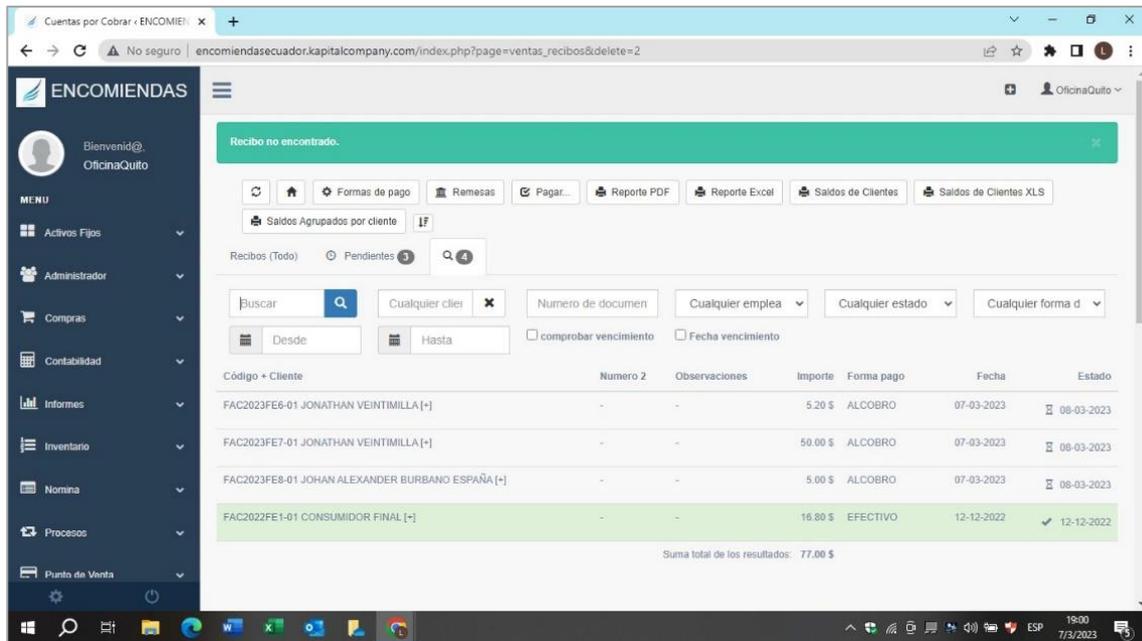


Figura 12. Listado de facturas de Encomiendas Ecuador S.A.S.

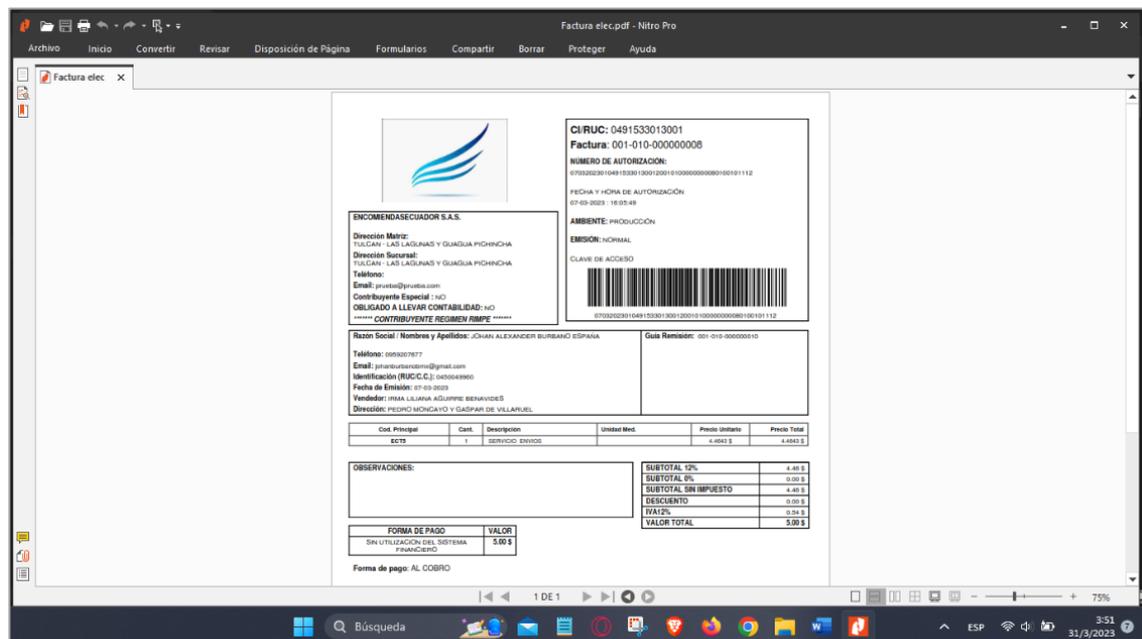


Figura 13. Factura de Encomiendas Ecuador S.A.S.

#### 4.1.3.3. Evaluación del sistema de Kapital Company en la empresa Encomiendas Ecuador S.A.S.

Para la evaluación del sistema de gestión documental se utilizó nueve indicadores repartidos en dos apartados de acuerdo con la norma ISO 15489 en donde cada uno evalúa diferentes aspectos los cuales son:

- Características de un Sistema de Gestión Documental
- Fiabilidad

- Integridad
- Conformidad
- Exhaustividad
- Carácter Sistemático
- Funcionamiento de un Sistema de Gestión Documental
  - Acceso al sistema
  - Usabilidad
  - Confiabilidad de la documentación
  - Diseño del sistema

El cumplimiento de los indicadores con base en las características del sistema de gestión documental se calculó con 21 ítems mediante la utilización de un cuestionario con respuestas de si, no, de manera parcial, donde tuvieron un puntaje alto en y los resultados fueron los siguientes:

**Tabla 26.** Características del SGD

<b>Detalle</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>DMP</b>
Fiabilidad	82.50%	0.00%	17.50%
Integridad	100.00%	0.00%	0.00%
Conformidad	83.33%	0.00%	16.67%
Exhaustividad	87.50%	0.00%	12.50%
Carácter Sistemático	77.50%	0.00%	22.50%
<b>Rendimiento</b>	<b>76.25%</b>	<b>10.56%</b>	<b>13.20%</b>

La fiabilidad tiene un porcentaje de 82.50%, es decir, el sistema muestra una representación completa y precisas de las operaciones documentales, con información adecuada y suficiente para el uso de los usuarios. Lo anterior se relaciona con la integridad, misma que tiene un porcentaje del 100%, que indica que los documentos se encuentran con información completa e inalterada, además, el sistema cuenta con seguridad, es decir, identificación de usuario, por lo tanto, es aceptable para el uso corporativo.

Relacionado a la conformidad con un porcentaje del 83.33%, en el sistema se cumple con la ejecución de las actividades de la empresa, la manera en que presenta la información es clara y entendible para los usuarios. Esto se relaciona con la exhaustividad, con un 87.50%, dado que se cumple con el ciclo de vida de un documento, que es la creación, revisión, verificación, clasificación, ordenamiento documental, localización, permanencia y eliminación (si es de ser el caso).

En el carácter sistémico que tiene un porcentaje del 77.50%, explica que los documentos se crean, luego se conservan y después se gestionan, los controles del sistema se encuentran en los lugares más accesibles y fáciles de ubicar, es accesible y es fácil de usar, desde cualquier dispositivo como móviles.

En el rendimiento del sistema no se encontraron fallos, debido a que, el sistema no se demora en cargar, no se ha detenido inesperadamente en algún momento, la información que se presenta en la en pantalla es suficiente y no se presentan mensajes de error al ejecutar una acción.

La funcionalidad del sistema fue evaluada en 10 ítems, en donde tuvieron un porcentaje alto (Tabla 27), es decir, en el acceso al sistema (53.33%) se observa la disponibilidad de los documentos y las funcionalidades del usuario. En la usabilidad del sistema (73.33%), se refiere que los documentos dispuestos en el sistema cumplen con los necesidades y requerimientos empresariales, y el tiempo de respuesta a las peticiones de búsqueda de información es mínimo.

No obstante, en la confiabilidad de la documentación (100%) se observa que los documentos generados no contienen datos erróneos y no existe pérdida de información. Por último, el diseño del sistema (80%), es aceptado por los usuarios, cuenta con los módulos necesarios para realizar los procesos documentales satisfaciendo los requerimientos de la empresa.

**Tabla 27.** Funcionalidad del sistema

Detalle	Excelente	Muy bien	Bien	Regular	Malo
Acceso al sistema	46.67%	53.33%	0.00%	0.00%	0.00%
Usabilidad	73.33%	26.67%	0.00%	0.00%	0.00%
Confiabilidad de la documentación	100%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

Detalle	Excelente	Muy bien	Bien	Regular	Malo
Diseño del sistema	15.00%	80.00%	5.00%	0.00%	0.00%

El procedimiento estadístico de cada dimensión se encuentra detallado en los anexos 18 y 19.

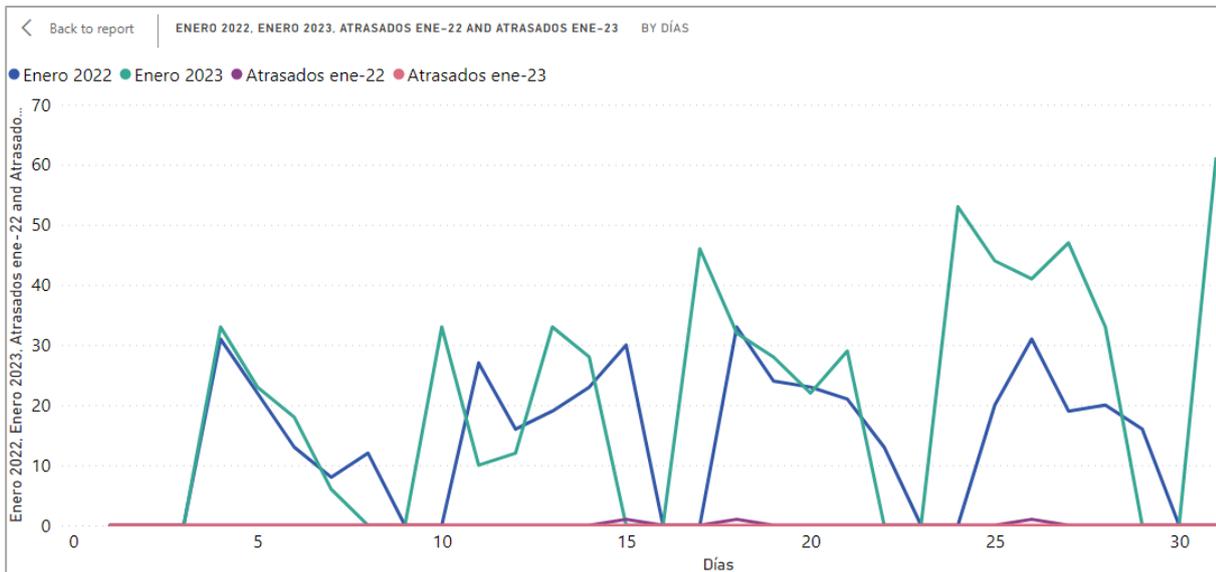
#### 4.1.4. Comparación del estado inicial y final

La implementación y funcionamiento del sistema de gestión documental de Kapital Company en la empresa Encomiendas Ecuador S.A.S. ha permitido generar registros sin información errónea. Lo anterior se evidencia, en el ciclo de vida documental, donde en cada fase hay un incremento de su rendimiento (Tabla 28), obteniendo como resultado una mejora del 34.59% respecto al estado de la gestión documental.

**Tabla 28.** Comparación de la gestión documental

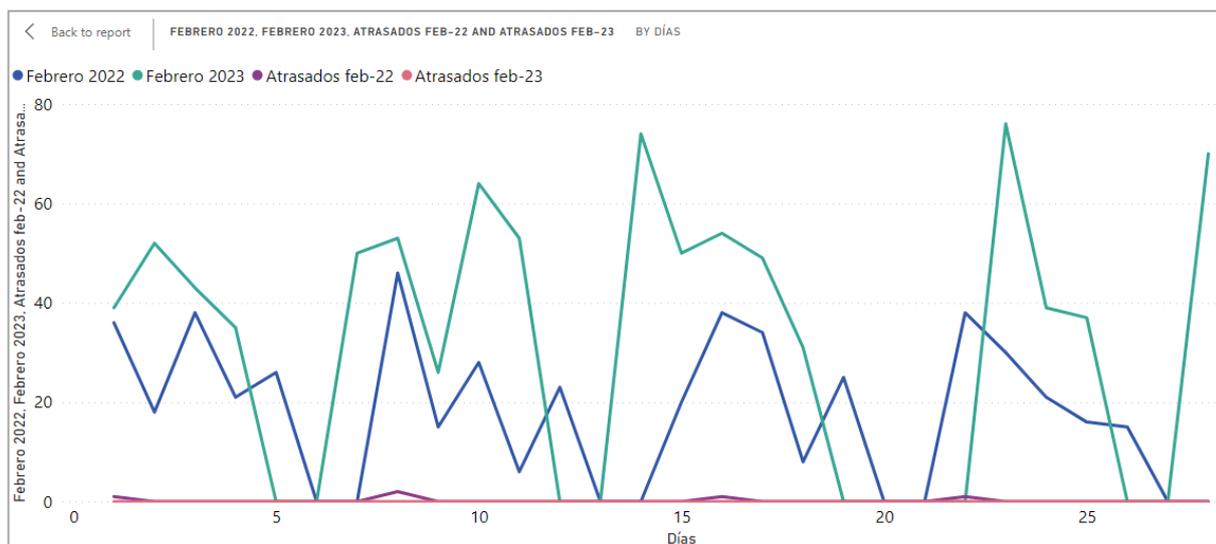
Detalle	Estado Inicial	Estado Final
1. Creación	76.70%	100%
2. Revisión	53.30%	90%
3. Verificación	60.00%	90%
4. Clasificación	50.00%	90%
5. Ordenamiento	50.00%	100%
6. Localización	66.70%	80%
7. Permanencia	33.30%	80%
8. Eliminación	43.30%	80%
<u>Rendimiento</u>	<u>54.16%</u>	<u>88.75%</u>
<b>Mejora</b>		<b>34.59%</b>

Además, los despachos realizados en los meses de enero y febrero de 2023 se observa que no han existido problemas en la generación de facturas y guías de remisión para cada encomienda. En las gráficas siguientes se indican el número de despachos programados y atrasados diarios de los meses, respectivamente.



**Figura 14.** Despachos programados y atrasados de enero 2022-2023

En la gráfica, los despachos en el mes de enero de 2022 están representados con el color azul y los despachos atrasados en este periodo son de color morado, en cambio los despachos del mes de enero de 2023 son de con color turquesa, y en este mes no se generaron atrasos en las encomiendas, por lo tanto la línea color rosado es continua en el valor cero. En lo que respecta a los despachos, los días sábados y domingos el vehículo de transporte no sale de oficina con encomiendas, por lo tanto, en la gráfica se observa que hay días con cero despachos.



**Figura 15.** Despachos programados y atrasados de febrero 2022-2023

En la gráfica, los despachos del mes de febrero de 2022 son de color azul y los despachos atrasados en este mismo mes son de color morado, para los despachos del mes de febrero de 2023 son de con color turquesa, y en este mes no se generaron atrasos en las encomiendas, por lo tanto la línea color rosado es continua en el valor

cero. Con relación a los despachos los días sábados y domingos el vehículo de transporte no sale de oficina con encomiendas, por lo tanto, en la gráfica se observa que hay días con cero despachos.

En la tabla se muestra la comparación de los meses de enero y febrero del año 2022 y 2023, en la cual se observa el estado del cumplimiento de entregas. En el año 2022 se obtiene un porcentaje promedio del 99.15%, dado que, en el mes de enero de los 421 despachos programados, tres de ellos llegaron a los clientes fuera del tiempo acordados, y en el mes de febrero cinco de 502 despachos. Para el año 2023 se tiene un porcentaje del 100%, debido a que no existen despachos atrasados en los meses, enero registra 632 despachos y de febrero 895 despachos. Por lo tanto, la mejora en el cumplimiento de entregas es del 0.85%, lo que se traduce en cero devoluciones de encomiendas.

**Tabla 29.** Comparación del cumplimiento de entregas

Año	Mes	Programados	Atrasados	Porcentaje de atrasos	Porcentaje de cumplimiento	Porcentaje promedio de cumplimiento
2022	Enero	421	3	0.71%	$100\% - 0.71\% = 99.29\%$	99.15%
	Febrero	502	5	0.996%	$100\% - 0.996\% = 99.004\%$	
2023	Enero	632	0	0%	$100\% - 0\% = 100\%$	100%
	Febrero	895	0	0%	$100\% - 0\% = 100\%$	
<b>Mejora</b>						<b>0.85%</b>

El anexo 20 contiene la información detallada de los meses de enero y febrero de 2022 y 2023, en cuanto a los despachos programados, atrasados y su representatividad.

## 4.2. DISCUSIÓN

En la investigación desarrollada se analizó la gestión documental y el proceso de despacho de encomiendas en la empresa Encomiendas Ecuador S.A.S. Para lo cual, se fundamentaron bibliográficamente las variables y su diagnóstico actual se realizó a través de los indicadores con datos recopilados mediante la encuesta y entrevista dirigidas a la gerente, encuestas aplicadas al personal de la empresa, considerando

como población finita a 10 personas y ficha de observación de 44 días, desde la fecha del 28 de septiembre hasta el 30 de noviembre de 2022, los días laborables de lunes a viernes en horario nocturno.

El informe se diseñó bajo el enfoque cuantitativo por emplear datos estadísticos para la comprobación de la hipótesis, el tipo de investigación fue descriptivo, explicativo, documental y de campo permitiendo dar cumplimiento a los objetivos y solucionar el problema planteado. Los resultados obtenidos en el marco de este estudio se realizaron mediante el método analítico, debido al desglosamiento de elementos de las variables observadas, por lo tanto, este trabajo sirve a futuras investigaciones que se refieran al uso de la gestión documental en el proceso de despacho de encomiendas, considerando que se analizó una cuestión en donde los registros empresariales son de gran aporte para la mejora en la distribución de encomiendas.

Adicionalmente, se realizó una prueba de independencia de chi-cuadrado con el valor de la probabilidad de 0.065 y nivel de significancia de 0.1, donde se concluye que existe relación entre las dos variables, por lo tanto, se aceptó la hipótesis alternativa, la gestión documental influye en el proceso de despacho en la empresa Encomiendas Ecuador S.A.S. y se rechazó la hipótesis nula.

#### 4.2.1. Objetivo específico 1

Diagnosticar la gestión documental actual en la empresa Encomiendas Ecuador S.A.S.

**Tabla 30.** Tabla comparativa 1

<b>Autor</b>	<b>Empresa</b>	<b>Ubicación</b>	<b>Gestión documental</b>
Peña, R.	Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda Carchi	Tulcán - Ecuador	67%
Montenegro, M.	Encomiendas Ecuador S.A.S.	Tulcán - Ecuador	54.16%

Peña (2021) en su investigación analizó la gestión documental del MIDUVI mediante las tecnologías de la información y comunicación obteniendo un rendimiento del 67%, dando a conocer que está en un nivel medio. Los procesos documentales que maneja la institución son: creación, recepción, despacho, certificación, transferencia, digitalización de documentos, clasificación, almacenamiento y

disposición. La utilización del sistema Quipux y de aplicaciones ofimáticas (*Microsoft Word* y *Microsoft Excel*) permitía gestionar y almacenar la documentación de manera digital en el repositorio del sistema y en un servidor local, mientras que de manera física es estantes y cajas archivadoras, sin embargo, se habían generado problemas como pérdida, descentralización y dificultad de acceso a nivel documental.

Encomiendas Ecuador S.A.S. presenta un rendimiento de la gestión documental del 54.16%, es decir, está en un nivel medio, debido a la existencia de problemas que afectan la elaboración de un documento en formato físico o electrónico como deficiente acceso, eliminación errónea, tiempos excesivos en la búsqueda documental y ocupación de espacios físicos no adecuados. Además, la empresa desconoce los procesos documentales que se manejan, a pesar de ello, se analizaron las ocho fases que contiene el ciclo de vida documental que son: creación, revisión, verificación, clasificación, ordenamiento documental, localización, permanencia y eliminación. Para gestionar los documentos se emplean las aplicaciones ofimáticas que brinda *Microsoft Office*, como *Word* y *Excel*, para el almacenamiento digital utilizan *Google Drive*, en cuanto al físico hacen uso de un baúl, una caja y de carpetas guardadas en dos gavetas del escritorio.

En comparación del rendimiento de la gestión documental de las dos investigaciones, Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda Carchi presenta un porcentaje más alto que Encomiendas Ecuador S.A.S., a pesar de que el nivel es considerado como regular para las dos empresas, en la segunda se evidencia la existencia un mayor número de problemas a nivel documental.

#### **4.2.2. Objetivo específico 2**

Determinar el proceso de despacho actual de encomiendas en la empresa Encomiendas Ecuador S.A.S.

**Tabla 31.** Tabla comparativa 2

<b>Autor</b>	<b>Empresa</b>	<b>Ubicación</b>	<b>Despachos atrasados</b>
Rojas et al.	Boing Global S. de R.L.	Colón - Panamá	40.85%
Montenegro, M.	Encomiendas Ecuador S.A.S.	Tulcán - Ecuador	0.68%

Rojas et al. (2021) identificaron que el nivel de servicio de la empresa Boing Global S. de R.L. es bajo por la existencia de los problemas en el despacho de mercancías reflejando que el 40.85% de ellos son entregados fuera del tiempo acordado, esto se debe al poco control y deficiente seguimiento de la información consignada de las entregas en el formato del "Estatus de Entregas". Además, no existe un registro de los retrasos, pero aquello se evidencia en las quejas presentadas por los clientes y en el departamento contable con las facturas de las multas por las demoras presentadas.

Encomiendas Ecuador S.A.S. el nivel de servicio es alto, aunque se presenten incumplimientos con los clientes en el tiempo establecido para la entrega de encomiendas, en este caso el 0.68% indica que los despachos se han entregado fuera del plazo establecido, debido a problemas con la información en la revisión y verificación, es decir, registro de datos incorrectos en los documentos, lo que ha generado inconformidades con los clientes al no recibir su encomienda el día que se indica. Adicionalmente el flujo de información en relación con los incumplimientos es mínimo, por lo tanto, los despachos atrasados se reflejan con las quejas.

En comparación a los despachos entregados fuera del tiempo acordado, Boing Global S. de R.L. presenta un porcentaje de incumplimiento con el cliente más alto Encomiendas Ecuador S.A.S., a pesar de que las dos empresas comparten un problema en común, no tener un registro de los despachos atrasados, el nivel de servicio de la segunda es mejor que el de la primera.

### 4.2.3. Objetivo específico 3

Elegir un sistema de gestión documental para mejorar el proceso de despacho en la empresa Encomiendas Ecuador S.A.S.

**Tabla 32.** Tabla comparativa 3

Autor	Empresa	Ubicación	Técnicas
Maldonado et al.	Continental Tire Andina S.A.	Cuenca - Azuay	Entrevista Análisis documental
Montenegro, M.	Encomiendas Ecuador S.A.S.	Tulcán - Ecuador	Encuesta

En el antecedente de Maldonado et al. (2018) se enfocaron en identificar los efectos al momento de implementar un sistema de gestión documental en la empresa Continental Tire Andina, donde los resultados fue la simplificación del manejo y distribución de la información logrando un incremento en la eficiencia de la administración informática y disminución de desconformidades de los niveles operativos. Con relación a Encomiendas Ecuador S.A.S. la implementación del *software* ha permitido llevar un control del ciclo de vida de cada documento generado, y eliminación de errores en el registro de datos.

Maldonado et al. (2018) utilizaron dos técnicas para investigar los efectos al implementar un sistema de gestión de gestión documenta, la entrevista a las personas responsables del sistema de gestión documental, revisión de archivos y registros de procedimientos empresariales como especificaciones técnicas, de producción, de trabajo y formatos. En el caso de Encomiendas Ecuador S.A.S. se empleó una encuesta de dos apartados, características y funcionamiento de un sistema de gestión documental, cada uno con 21 y 10 ítems, respectivamente para la evaluación del *software*.

Mediante las dos técnicas de investigación en Continental Tire Andina S.A. encontraron las siguientes ventajas, el actual sistema de gestión documental permite gestionar, distribuir y compartir información de forma más eficaz de los procedimientos de todas las áreas de la organización. Se ha eliminado la necesidad de designar a una persona para supervisar el proceso de gestión documental. El proceso de archivar documentos obsoletos lo hace automáticamente el sistema sin necesidad de espacio físico de almacenamiento. Por último, el sistema permite acceder a la información en tiempo real.

En Encomiendas Ecuador S.A.S. la encuesta permitió tener un correcto tratamiento de la documentación, con relación al ciclo de vida documental, además no han existido problemas en la generación de facturas y guías de remisión para las encomiendas, por lo tanto no se han presentado errores en los datos informativos correspondiente.

Lo anterior se muestra en la tabla siguiente, donde se indica la comparación del estado final del funcionamiento del sistema de gestión documental basándose en las características de este, entre Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda Carchi y Encomiendas Ecuador S.A.S.

**Tabla 33.** Tabla comparativa 4

<b>Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda Carchi</b>		<b>Encomiendas Ecuador S.A.S.</b>	
<b>Detalle</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Detalle</b>	<b>Porcentaje</b>
Fiabilidad	75.00%	Fiabilidad	82.50%
Integridad	66.67%	Integridad	100.00%
Conformidad	55.56%	Conformidad	83.33%
Exhaustividad	100.00%	Exhaustividad	87.50%
Carácter Sistemático	100.00%	Carácter Sistemático	77.50%
<b>Rendimiento</b>	<b>79.44%</b>	<b>Rendimiento</b>	<b>84.67%</b>

Peña (2021) mediante el desarrollo del *software* en el MIDUVI reemplazó a las actividades realizadas manualmente de manera ineficiente contribuyendo a mejorar el área documental, y de esta forma obtuvo un rendimiento del sistema de gestión documental del 79.44%, considerado como nivel medio. Mientras el porcentaje de 84.67% del sistema implementado en Encomiendas Ecuador S.A.S. tiene un nivel alto de rendimiento lo que a permitido administrar la información correspondiente a la gestión documental de toda la empresa, especialmente la de los despachos.

En la fiabilidad del sistema para el caso del MIDUVI el porcentaje es de 75%, esto se debe a que, no todos los documentos generados se organizan de modo que se reflejen los procesos de la institución de forma ordenada, en la mayoría de los casos se realizan modificaciones en los documentos y no se emplean herramientas informáticas para protegerlos. En comparación entre el anterior porcentaje y el de Encomiendas Ecuador S.A.S. que es de 82.50%, el segundo es más alto, dado que, el sistema muestra las operaciones documentales con información completa, adecuada y suficiente permitiendo tener una mayor control en el proceso de introducir nuevos datos, donde se actualiza automáticamente, lo que hace que el flujo de información sea más flexible; también garantiza que sólo la última versión de un documento esté disponible, lo que reduce las incoherencias causadas por el uso de especificaciones incorrectas.

En relación con la integridad el sistema en el MIDUVI tiene un porcentaje de 66.67% que es menor en comparación al 100% del sistema en Encomiendas Ecuador S.A.S., esto se debe a la falta de medidas de control y herramientas informáticas que garanticen la seguridad de los documentos para que estos no sean modificados o eliminados sin previa autorización. En cambio, para la segunda empresa se cuenta con seguridad para ingresar al sistema de uso corporativo y se lleva un control de la documentación, en la cuál la información se presenta de forma completa sin alteraciones.

En lo que se refiere a la conformidad del sistema en el MIDUVI se tiene un porcentaje de 55.56%, es decir un nivel medio, debido a que en los procesos de gestión interna a nivel documental y de archivo no se emplean herramientas informáticas que permitan evaluar periódicamente el cumplimiento de los requisitos documentales de la institución que serían: creación, recepción, despacho y digitalización. Mientras, que el porcentaje de 83.33% de este indicador en Encomiendas Ecuador es mayor, se considera como nivel alto, dado que, el sistema presenta la información de forma entendible para realizar cada proceso documental cumpliendo así la ejecución de las actividades empresariales.

El nivel de la exhaustividad de los dos sistemas de gestión documental es alto, en el caso del MIDUVI es del 100%, dado que los documentos instituciones representan todas las actividades sobre los proyectos de viviendas. Con relación a Encomiendas Ecuador S.A.S. el porcentaje es de 87.50%, puesto que la mayoría de los documentos al pasar por el ciclo de vida documental, algunos de ellos se eliminan porque su duración en la fase de permanencia no es necesaria, por el motivo de ser documentación confidencial de las operaciones comerciales y financieras de la empresa.

En función del carácter sistemático para el MIDUVI se tiene un porcentaje de 100% más alto que 77.50% correspondiente a Encomiendas Ecuador S.A.S., en la primera institución se debe a que la herramientas informática permite crear, conservar y gestionar los documentos de forma sistemáticamente con base en los requerimientos de la entidad del Estado. En tal sentido, para la segunda empresa, los documentos igual se crean, se conservan y se gestionan de acuerdo con las actividades empresariales, sin embargo hay algunos controles que no se encuentran en lugares accesibles generando una mínima dificultad al usar el sistema.

#### **4.2.4. Teoría de las restricciones**

La teoría de las restricciones ayuda a identificar los obstáculos más limitantes que se interpone en el camino de los objetivos con el fin de optimizar los cuellos de botella de un proceso productivo de servicios, lograr resultados y garantizar la continuidad empresarial. Lo antes mencionado se evidenció en las dos variables de estudio, gestión documental y proceso de despachos se identificaron limitaciones físicas en el área de almacenamiento de archivos no es adecuada porque no permite la manipulación de la documentación, además no se cuenta con archivadores, y en el área para la preparación de encomiendas no existe el mobiliario necesario como mesas de trabajo, banco de trabajo con estante en voladizo y bancos de embalaje, limitaciones en recursos humanos para llevar un control del ciclo de vida documental, y limitaciones de mercado, debido a no tener la cobertura para cumplir con entregas de encomiendas en todo el país, solamente en la zona norte (Carchi, Imbabura y Pichincha).

#### **4.2.5. Teoría general de sistemas**

La teoría general de sistemas permite dar una explicación a los fenómenos sucedidos en la realidad. De este modo, se evidencia en la gestión documental donde para comprender el funcionamiento de la variable independiente en la empresa es necesario analizar el ciclo de vida documental, mismo que consta de ocho fases que atraviesa un documento, las cuales son: creación, revisión, verificación, clasificación, ordenamiento documental, localización, permanencia y eliminación. Asimismo, en el proceso de despacho se realizan las siguientes actividades: recepción, preparación, verificación, emisión de la documentación, transporte y devolución de encomiendas, si se llega a presentar el caso.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. CONCLUSIONES

- En esta investigación el análisis de la gestión documental y el proceso de despacho de encomiendas en la empresa Encomiendas Ecuador se estableció la situación actual de las variables de estudio lo que permitió concluir que el nivel de rendimiento de la gestión documental del 54.16% afecta el proceso de despacho en 0.68% en la empresa Encomiendas Ecuador S.A.S.
- En la gestión documental existen problemas como: deficiente acceso, eliminación errónea, tiempos excesivos en la búsqueda documental, ocupación de espacios físicos no adecuados, omitir información necesaria y equivocaciones en los datos por la falta de colaboración del personal para identificar los errores en los documentos.
- La situación actual del proceso de despachos en el periodo 2022, se obtuvo con el cálculo del cumplimiento de las 9825 entregas, donde el 0.90% corresponde a 88 encomiendas no entregadas, el 0.31% a 30 encomiendas no enviadas y el 0.68% corresponde a 67 encomiendas atrasadas.
- El tiempo promedio en devoluciones es 21 horas con 58 minutos, este tiempo refleja el 0.68% de encomiendas que han sido entregadas a los clientes fuera del tiempo acordado, y con la implementación del sistema este tiempo se redujo porque no se han presentado devoluciones.
- En el diagnóstico de los despachos correspondientes al año 2022, se encontró que el registro de información en relación con las devoluciones de encomiendas es mínimo.
- El funcionamiento del sistema desde su implementación ha permitido generar documentos sin información errónea. En el caso de la gestión documental, se obtuvo una mejora del 34.59% y en el proceso de despacho de encomiendas un 0.85%.

- El repositorio central del sistema de gestión documental permite a los usuarios buscar, visualizar, editar y compartir los documentos de la empresa, en cualquier lugar y momento desde un dispositivo con conexión a internet.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- Es necesario realizar el tratamiento archivístico de los documentos empresariales, estableciendo protocolos de acceso, control y manejo documental para llevar un monitoreo constante. De esta manera, es más sencillo el cumplimiento legal y/o de los requerimientos del sistema de gestión, evitando la falta de disponibilidad de documentos o la entrega fuera de plazo.
- La información de cómo se distribuye el porcentaje de participación de los despachos por cada mes, puede ser útil en un futuro al negociar con posibles accionistas o para analizar el crecimiento empresarial en el mercado local.
- Es importante que los datos en los documentos se introduzcan correctamente en el sistema y que no se omita ninguna información, dado que, esto determina la eficacia de la clasificación de los documentos y, por tanto, su accesibilidad.
- La empresa Encomiendas Ecuador S.A.S. debería utilizar los resultados obtenidos en esta investigación para mejorar la gestión documental y el proceso de despacho.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias González, J. y Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting.
- Cibanal, L. (2023, 15 de enero). *Teoría general de sistemas*. Nicanor Aniorte Hernández.  
[http://www.aniorte-nic.net/apunt\\_terap\\_famil\\_2.htm](http://www.aniorte-nic.net/apunt_terap_famil_2.htm)
- De la Peña Consuegra, G. y Velázquez Ávila, R. M. (2018). Algunas reflexiones sobre la teoría general de sistemas y el enfoque sistémico en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Educación Superior*, 37(2), 31-44.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0257-43142018000200003](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142018000200003)
- González, L. (2018, 14 de diciembre). *Organización de archivos: clasificación, ordenación, instalación*. Biblipos.  
<https://www.bibliopos.es/organizacion-archivos-clasificacion-ordenacion-instalacion/>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill.
- López, E., Parra, M. y Montañez, A. (2019). Análisis comparativo de la infraestructura vial entre Colombia y Ecuador en el siglo XXI. *Revista Espacios*, 40(42), 17.  
<https://www.revistaespacios.com/a19v40n42/a19v40n42p17.pdf>
- López Riquelme, S. E. (2019). Gestión Documental: buena práctica para reducir el consumo de papel en apoyo al desarrollo sostenible. *GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 7(1), 78-92.  
<https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/4057>
- Maldonado J. A. (2018). *Gestión de procesos*. Universidad Nacional Autónoma de Honduras.
- Maldonado Matute, J. M., González Calle, M. J. y Duque Espinoza G. (2018). Sistema de Gestión Documental como herramienta de innovación en la administración de información empresarial: Caso Continental Tire Andina. *Memorias y Boletines de la Universidad del Azuay*, 1(14), 64-77.  
<https://revistas.uazuay.edu.ec/index.php/memorias/article/view/180/170>

- Martins, J. (2022, 16 de agosto). *Qué es la teoría de las restricciones y cuáles son sus principios*. Asana.  
<https://asana.com/es/resources/theory-of-constraints>
- Momblanc, L. C. y Castro Milán, H. Y. (2020). La gestión documental y el control interno: Un binomio indispensable. *Revista del Archivo Nacional de Costa Rica*, 84(1-12), 9-26.  
<http://www.dgan.go.cr/ran/index.php/RAN/article/view/481/384>
- Organización Internacional de Normalización [ISO]. (2016, abril). *Información y documentación – Gestión de documentos. Parte 1: Conceptos y principios (ISO 15489-1: 2016)*.  
<https://www.iso.org/standard/62542.html>
- Oettel, C. (2019, 16 de diciembre). *La importancia de la gestión documental electrónica*. Asociación Colombiana de Ingenieros de Sistemas (ACIS).  
<https://acis.org.co/portal/content/NoticiaInternacional/la-importancia-de-la-gesti%C3%B3n-documental-electr%C3%B3nica>
- Pastrana, C. (2020, 20 de noviembre). *La Teoría de las Restricciones (TOC): cómo superar los cuellos de botella*. La Escuela de Negocios de la Innovación y los Emprendedores (IEBS).  
<https://www.iebschool.com/blog/teoria-restricciones-negocios-internacionales/>
- Peña Chunez, R. A. (2021). *El desaprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la gestión documental en los proyectos de vivienda en el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda Carchi-Tulcán en el año 2019* [Tesis de grado, Universidad Politécnica Estatal del Carchi]. Repositorio Digital UPEC.  
<http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/1205>
- Rojas Perez, L. J., Torres Vera, Y. L., Herrera Herrera, A. F. y Pachón Rincón, M. (2021). Propuesta de mejora en los procesos logísticos, particularmente en el despacho de mercancías, de la compañía Boeing Global S. de R.L. *Lámpsakos* (25), 13-24.  
<https://doi.org/10.21501/21454086.3535>
- Universidad Regional Autónoma de los Andes. (2018, 27 de marzo). *Manual de gestión documental y archivo*.  
[https://uniandes.edu.ec/wp-content/uploads/2021/01/05\\_2017\\_2018\\_MANUAL\\_GESTION\\_DOCUMENTAL\\_Y\\_ARCHIVO\\_UNIANDES.pdf](https://uniandes.edu.ec/wp-content/uploads/2021/01/05_2017_2018_MANUAL_GESTION_DOCUMENTAL_Y_ARCHIVO_UNIANDES.pdf)

## VII. ANEXOS

### Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

### ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

ESTUDIANTE:	MONTENEGRO QUIROZ MARYORIE LISBETH	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401677786
PERIODO ACADÉMICO:	2023A		
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. DARWIN FABRICIO CASALIGLLA GER	DOCENTE TUTOR:	MSC. JUAN CARLOS LOPEZ
DOCENTE:	MSC. LUIS ALPALA		
TEMA DEL TIC:	Gestión documental y proceso de despacho en la Empresa Enciendas Ecuador		

No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	10,00	Fundamentar con citas el problema. Mejorar la justificación
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	10,00	
3	METODOLOGÍA	10,00	
4	RESULTADOS	8,67	Mencionar la implementación del objetivo 3 con fotografías
5	DISCUSIÓN	8,67	Mencionar la implementación del objetivo 3 con fotografías
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	9,00	
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	8,00	Mejorar el vocabulario técnico logístico y la argumentación
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	10,00	

Obteniendo una nota de: 9,43 Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el miércoles, 3 de mayo de 2023

MSC. DARWIN FABRICIO CASALIGLLA GER  
PRESIDENTE TRIBUNAL

MSC. JUAN CARLOS LOPEZ  
DOCENTE TUTOR

MSC. LUIS ALPALA  
DOCENTE

**Anexo 2.** Certificado del abstract por parte de idiomas



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI  
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER**

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
<b>NAME:</b> Montenegro Quiroz Maryorie Lisbeth				
<b>DATE:</b> 8 de mayo de 2023				
<b>TOPIC:</b> "Gestión documental y proceso de despacho en la Empresa Encomiendas Ecuador"				
<b>MARKS AWARDED</b>		<b>QUANTITATIVE AND QUALITATIVE</b>		
<b>VOCABULARY AND WORD USE</b>	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1 Vera Játiva Edwin Andrés,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>WRITING COHESION</b>	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>ARGUMENT</b>	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>CREATIVITY</b>	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>SCIENTIFIC SUSTAINABILITY</b>	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>TOTAL/AVERAGE</b>	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED		<b>TOTAL 9,5</b>	



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL  
CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE  
CENTER**

**Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.**

**Autor:** Montenegro Quiroz Maryorie Lisbeth

**Fecha de recepción del abstract:** 8 de mayo de 2023

**Fecha de entrega del informe:** 8 de mayo de 2023

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

**Observaciones:**

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9 por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc  
Coordinador del CIDEN

### Anexo 3. Informe de Turniting

## Gestión documental y proceso de despacho en la Empresa Encomiendas Ecuador

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>2%</b> INDICE DE SIMILITUD	<b>2%</b> FUENTES DE INTERNET	<b>1%</b> PUBLICACIONES	<b>1%</b> TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.upec.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

Excluir citas      Activo  
Excluir bibliografía      Activo

Excluir coincidencias      < 1%

## **Anexo 4.** Glosario de términos

### **Archivo**

Conjunto de documentos producidos por personas o entidades, públicas o privadas, en el curso de sus actividades. Los documentos pueden ser libros, fotografías o recortes de prensa que son vitales para la investigación histórica (Universidad Regional Autónoma de los Andes [Uniaandes], 2017). Las bibliotecas son archivos de primer orden y deben estar bien clasificadas y distribuidas para poder ser utilizadas con eficacia. En cambio, el archivo de documentos es importante dentro de una organización, debido a que como su nombre indica, sirve para gestionar, clasificar y organizar la colección de documentos que deben almacenarse en una base de datos. Aunque este proceso suele llevarse a cabo en papel, muchas empresas necesitan digitalizarse para trabajar de forma más eficiente.

Además, el término archivar se refiere al almacenamiento ordenado de documentos útiles mediante un método eficaz que facilite su localización y recuperación posterior cuando se necesiten. Por tanto, la gestión documental requiere de una serie de conocimientos para registrar, organizar, almacenar y recuperar la información. Hoy en día, esto significa archivar eficientemente los documentos digitales, facilitando por sí misma su conservación. Aunque todos los archivos de papel pasen a formato digital forman parte de una base de datos en redes privadas o en la nube, por lo cual se debe adoptar hábitos y métodos de archivo que faciliten el trabajo.

### **Archivo electrónico**

Es aquel que permite almacenar electrónicamente todos los documentos utilizados para las actividades administrativas. Son diseñados para cubrir todo el ciclo de vida de los documentos electrónicos, son complementarios y equivalentes a los archivos tradicionales. Además de ser una herramienta que permite almacenar de forma electrónica los documentos de una entidad garantiza su disponibilidad, legibilidad y accesibilidad a largo plazo; aquella documentación organizada y clasificada, mejora la eficiencia en los tiempos de búsqueda. Todos los documentos son accesibles fácilmente accediendo una integración con otras sistemas o plataformas.

### **Documento**

Es un registro escrito en forma física o virtual que recoge las características de un hecho o circunstancia. En otras palabras, un documento es una prueba de un

acontecimiento o situación, puede ser un texto escrito en papel (o en otro soporte tangible, como una cartulina) o un archivo almacenado en un soporte electrónico. Un documento puede servir para registrar un hecho relevante.

Es una declaración impresa o una colección de información en papel que certifica públicamente un evento o confirma la realización de una acción. En un archivo se puede escribir cualquier cosa, desde un relato corto hasta una historia narrada del pasado. Un archivo sirve esencialmente para preservar la idea de lo que ha sucedido a lo largo del tiempo, para ser revisado en una fecha posterior y servir como referencia o parte de una historia.

### **Documento electrónico**

Es un documento creado por una persona física o jurídica en el curso de sus actividades que contiene información creada, enviada, recibida y almacenada por medios electrónicos y que permanece en estos medios durante todo su ciclo de vida. Sin embargo, hay que tener en cuenta que los documentos electrónicos no siempre nacen electrónicos, sino que algunos se convierten en electrónicos en el proceso de su gestión.

### **Facturación**

La facturación es de una de las acciones más comunes en el mundo de la empresa para las operaciones de intercambio de bienes o servicios. Una factura es un documento donde queda reflejada toda la información de una compraventa: el detalle del producto o servicio, los datos del vendedor, del comprador, la fecha, y por supuesto el precio. La gestión de la facturación es una de las tareas más importantes para el buen funcionamiento de cualquier proyecto empresarial, puesto que una mala organización de los documentos contables de las operaciones mercantiles puede ocasionar serios problemas a la empresa. En la actualidad existen diferentes programas informáticos de gestión de facturación que facilitan enormemente la labor de contabilidad a las empresas y profesionales. Además, permiten mantener el control sobre las posibilidades de crecimiento de las empresas.

### **Facturación electrónica**

Una factura electrónica tiene las mismas derivaciones jurídicas que una factura en papel. Este documento mercantil es la prueba de la entrega de bienes o la prestación de servicios, emitido y recibido electrónicamente. Cabe señalar que aquel

documento digital de índole fiscal es una alternativa legítima al formato físico de compraventa.

En Ecuador, la Ley de Desarrollo Económico exige que, a partir del 29 de noviembre de 2022, todos aquellos que lleven una cuenta tributaria única (Registro Único de Contribuyentes - RUC) y emitan facturas deberán hacerlo mediante un sistema de facturación electrónica. Esto es obligatorio para empresas y particulares de todos los tamaños, sólo los tipos de negocios populares con ingresos brutos anuales de hasta USD 20 000, es decir, estatus de Régimen Simplificado para Emprendedores y Negocios Populares (RIMPE), podrán emitir notas de venta físicas, según el Servicio de Rentas Internas (SRI).

### **Flota vehicular**

La flota vehicular es parte integrante de la logística. Al ser el conjunto de medios empleados para llevar a cabo una actividad se adapta a las necesidades empresariales y se convierte en parte integrante de sus operaciones diarias, lo que tiene un gran impacto en la eficiencia y la productividad en términos de satisfacción del cliente. Aunque todas las flotas se parecen en gran medida, dependiendo del tipo de transporte y de los requisitos específicos que haya que cumplir, es mejor elegir una u otra.

### **Gestión**

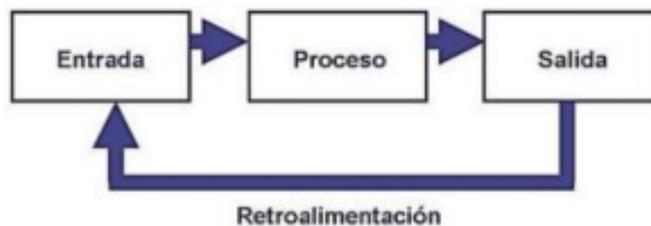
Es una unión de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo. Lo anterior tiene relación con lo que menciona Maldonado (2018) que es un "conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una compañía" (p. 24). En otras palabras, es una serie de tareas que se llevan a cabo para lograr un propósito establecido. Sin embargo, no sólo se refiere a empresas, proyectos o activos económicos, sino también a todo tipo de recursos.

### **Proceso**

Un proceso es una secuencia de pasos llevados a cabo para alcanzar un objetivo, es decir, conjunto de fenómenos, operaciones o movimientos realizados en un orden, se encuentran organizados en el tiempo y se dirigen hacia una meta o determinada finalidad donde se emplean herramientas para su gestión. Para Maldonado (2018) es un "conjunto de actividades interrelacionadas entre sí que, a partir de una o varias

entradas de materiales o información, dan lugar a una o varias salidas también de materiales o información con valor añadido" (p. 7).

Además, es una serie de actividades organizadas según una determinada lógica y orientadas a la consecución de un resultado concreto que pone de manifiesto los mecanismos de comportamiento desarrollados por personas para mejorar el rendimiento de algo específico, establecer una decisión o eliminar un problema. Desde el punto de vista empresarial, un proceso es una sucesión de acciones realizadas en un área para mejorar la eficacia, de hecho, las compañías buscan constantemente mejorar su rentabilidad aumentando la producción y reduciendo costos, para ello, después de un metódico análisis desarrollan sistemas operativos que garanticen que esto ocurra. Los elementos integrantes de un proceso son los siguientes:



**Figura 16.** Elementos de un proceso

**Fuente:** Maldonado (2018).

- **Input:** Las entradas corresponden a recursos necesarios que obedecen a características señaladas en una norma de aceptación, la disponibilidad de ellos definirá el funcionamiento y aplicación sistemática para su cambio consecutivo.
- **Actividades:** Es el desarrollo de diversas operaciones ordenadas para la transformación de los insumos (inputs) en un bien o servicio (output), donde intervienen medios, recursos e información para su conversión respondiendo a estándares y requerimientos indicados.
- **Output:** Las salidas es el producto resultante de la producción cumpliendo con patrones de calidad y con el objetivo del proceso, además para el posterior uso del cliente final garantizando su satisfacción con un nivel bajo de inconformidad.

## Sistema

Es un conjunto de elementos interdependientes que funcionan como un todo. Aunque cada elemento puede funcionar de forma independiente, siempre formará

parte de una estructura mayor. Del mismo modo, pueden ser a su vez un componente de otro y son objeto de la Teoría General de Sistemas, una disciplina que los aborda desde una perspectiva múltiple e interdisciplinar. Según este principio, cualquier sistema es reconocible por sus límites y sus partes interrelacionadas e interdependientes (llamadas subsistemas), de modo que la modificación de un elemento cambia el funcionamiento del mismo. Según Maldonado (2018) afirma lo siguiente:

Estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar una gestión determinada, como por ejemplo la gestión de la calidad, la gestión del medio ambiente o la gestión de la prevención de riesgos laborales. Normalmente están basados en una norma de reconocimiento internacional que tiene como finalidad servir de herramienta de gestión en el aseguramiento de los procesos. (p. 10)

Asimismo, se considera que un sistema es algo más que la suma de sus partes, que dentro de él es posible predecir el comportamiento de sus componentes y con los avances de la ciencia en la era digital, se ha permitido comprender al mismo, como una herramienta para la construcción del conocimiento, interpretar procesos y fenómenos más cercanos a la realidad objetiva de lo que se representa, generando un mayor grado de complejidad debido a la generación de nuevos elementos, componentes y relaciones que intervienen en el funcionamiento (De la Peña y Velázquez, 2018).

### **Transporte**

Es un medio utilizado para realizar el traslado de personas o mercancías de un lugar a otro y pertenece al sector terciario. Permite el crecimiento económico y el desarrollo de un país, facilitando el comercio entre regiones y países, además estimula la actividad económica cuando el transporte es rápido y seguro. Forma parte de la logística, que es un conjunto de métodos para organizar servicios empresariales.

En el mundo empresarial, la logística significa hacer llegar las mercancías al lugar adecuado, en el momento oportuno y en las condiciones adecuadas. Por tanto, el transporte de mercancías forma parte de ella. Su objetivo es garantizar que las mercancías se distribuyan correctamente y se vendan al menor coste posible. En este

sentido, el transporte incluye tanto los medios de transporte como las infraestructuras asociadas.

## Anexo 5. Instrumento A



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**  
**FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,**  
**ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE**



### ENCUESTA DIRIGIDA AL GERENTE, PRESIDENTE O PASANTES DE LA EMPRESA ENCOMIENDAS ECUADOR

Saludos cordiales

El **objetivo** de este instrumento es recolectar información para diagnosticar y determinar la situación actual de la gestión documental y el proceso de despacho de encomiendas en la empresa.

*Se entiende por gestión documental al conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos. Y, por proceso de despacho al acondicionamiento de los productos con el fin de que estos salgan de la empresa y lleguen al cliente en perfecto estado.*

Agradezco por el tiempo empleado para contestar las siguientes preguntas, las respuestas que se brinden son de confidencialidad y valiosas para la investigación.

**Nombre del encuestado:** \_\_\_\_\_

**Cargo que ocupa:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

#### **Variable de Investigación: Gestión documental**

1. ¿Cree usted que la gestión documental es importante en el proceso de despacho de encomiendas de la empresa? Sí\_\_ No\_\_
2. ¿La empresa cuenta con formatos definidos para la elaboración de documentos para cada área? Sí\_\_ No\_\_
3. ¿Los documentos que se generan en la empresa poseen un ciclo de vida (creación, revisión, verificación, clasificación, ordenamiento documental, localización, permanencia y eliminación)? Sí\_\_ No\_\_
4. ¿Qué tiempo emplea para la elaboración de la documentación para trámites propios de la empresa?

- a. Menos de 3 minutos
  - b. 3 a 10 minutos
  - c. 10 a 30 minutos
  - d. Más de 30 minutos
5. ¿Cuáles de los siguientes programas informáticos utiliza la empresa para la elaboración de documentos?
- a. Microsoft Office
  - b. Adobe Reader
  - c. Otros, menciónelos.....
6. ¿Qué dificultades ha tenido al momento de utilizar las aplicaciones ofimáticas (Word, Excel, entre otras) para la gestión documental?
- a. Pérdida de información
  - b. Desconocimiento de la herramienta
  - c. Descentralización de documentos
  - d. Demora en la búsqueda
  - e. Otros, menciónelos.....
7. ¿Cada documento generado es revisado por un jefe inmediato? Sí\_\_ No\_\_
8. ¿Qué tiempo requiere para revisar un documento la persona que tiene a cargo esa actividad?
- a. Menos de 3 minutos
  - b. 3 a 10 minutos
  - c. 10 a 30 minutos
  - d. Más de 30 minutos
9. ¿La verificación de un documento es realizada por un jefe inmediato? Sí\_\_ No\_\_
10. ¿Qué tiempo requiere para verificar un documento?
- a. Menos de 3 minutos
  - b. 3 a 10 minutos
  - c. 10 a 30 minutos
  - d. Más de 30 minutos
11. ¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos o reglamento interno para clasificar los documentos? Sí\_\_ No\_\_
12. ¿Qué tipo de problemas se han presentado en la documentación?
- a. Pérdida de documentos
  - b. Documentos duplicados
  - c. Otros, menciónelos.....
13. ¿Los documentos son ordenados por áreas? (Puede marcar más de una opción)
- a. Área de despacho
  - b. Área de contabilidad

- c. Área de talento humano
- d. Otros, menciónelos.....

14. Los documentos son ordenados temporalmente por:

- a. Diario
- b. Semanal
- c. Mensual
- d. Trimestres
- e. Semestres
- f. Años
- g. Otros, menciónelos .....

15. ¿La empresa cuenta con un espacio físico para almacenar los documentos? Sí\_\_ No\_\_

16. ¿La empresa cuenta con un espacio digital para almacenar los documentos? Sí\_\_ No\_\_

17. ¿La empresa cuenta con un procedimiento para archivar los documentos de forma que se puedan recuperar fácilmente? Sí\_\_ No\_\_

18. ¿La empresa cuenta con un espacio físico donde almacenar los documentos de años anteriores? Sí\_\_ No\_\_

19. ¿La empresa conoce el procedimiento de eliminación de la documentación? Sí\_\_ No\_\_

20. ¿Cuál sistema operativo tienen los computadores? (Puede marcar más de una opción)

- a. Windows
- b. Linux
- c. Mac
- d. Otros, menciónelos.....

21. ¿Cuenta la empresa con un sistema que permita gestionar los documentos? Sí\_\_ No\_\_

22. ¿Conoce los beneficios que ofrece el utilizar un sistema de gestión documental? Sí\_\_ No\_\_

**Variable de Investigación: Proceso de despacho de encomiendas**

23. ¿Cuál(es) de los siguientes horarios asigna para la recepción de encomiendas?

- a. 08H00 – 12H00
- b. 12H00 – 16H00
- c. 16H00 – 20H00
- d. 20H00 – 24H00
- e. Otros, menciónelos.....

24. ¿Cuál(es) recursos son utilizados para la recepción?

- a. Humano
- b. Tecnológico
- c. Maquinaria
- d. Otros, menciónelos.....

25. ¿Cuál o cuáles recursos son utilizados para preparación de encomiendas?

- a. Humano
  - b. Tecnológico
  - c. Maquinaria
  - d. Otros, menciónelos .....
26. ¿Las encomiendas se agrupan dependiendo de la zona a distribuirse? Sí\_\_ No\_\_
27. Si respondió afirmativamente a la anterior pregunta, ¿Qué tiempo emplea para agrupar las encomiendas?
- a. Menos de 3 minutos
  - b. 3 a 10 minutos
  - c. 10 a 30 minutos
  - d. Más de 30 minutos
28. ¿Cuál o cuáles recursos son utilizados para la agrupación de encomiendas?
- a. Humano
  - b. Tecnológico
  - c. Maquinaria
  - d. Otros, menciónelos.....
29. ¿Cuál o cuáles recursos son utilizados para la verificación de encomiendas?
- a. Humano
  - b. Tecnológico
  - c. Maquinaria
  - d. Otros, menciónelos .....
30. ¿La empresa cuenta con formatos definidos para la elaboración de facturas? Sí\_\_ No\_\_
31. ¿La empresa cuenta con formatos definidos para la elaboración de guías? Sí\_\_ No\_\_
32. ¿La empresa cuenta con formatos definidos para la elaboración de recibos? Sí\_\_ No\_\_
33. ¿Se puede acceder fácilmente a la documentación del transporte? Sí\_\_ No\_\_
34. ¿Hay un lugar específico para almacenar la documentación del transporte? Sí\_\_ No\_\_
35. ¿Cuál es el tiempo promedio empleado en la entrega a domicilio de las encomiendas?
- a. Menos de 3 minutos
  - b. 3 a 10 minutos
  - c. 10 a 30 minutos
  - d. Más de 30 minutos
36. ¿Cuántos conductores tiene la empresa en la ciudad de Tulcán?
- a. Uno
  - b. Dos
  - c. Tres
  - d. Cuatro o más
37. Número de flota vehicular en la ciudad de Tulcán
- a. 1 – 2 vehículos

- b. 3 – 4 vehículos
  - c. Más de 5 vehículos
38. ¿Se realiza el seguimiento y control al vehículo de carga cuando sale a entregar las encomiendas? Sí\_\_ No\_\_
39. ¿La empresa cuenta con facturación electrónica? Sí\_\_ No\_\_
40. ¿Qué tiempo tarda para la elaboración de facturas?
- a. 1 a 3 minutos
  - b. 3 a 5 minutos
  - c. Más de 5 minutos
  - d. Otros, menciónelos .....
41. ¿Emplean algún método para cobrar las facturas? Sí\_\_ No\_\_
42. ¿Se han presentados devoluciones de encomiendas? Sí\_\_ No\_\_
43. ¿Qué tiempo tiene destinado la empresa para devolver la encomienda?
- a. Inmediatamente luego de recibir la queja
  - b. 24 horas a 48 horas
  - c. 72 horas a 96 horas
  - d. Más de 96 días

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**Anexo 6. Instrumento B**



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**  
**FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,**  
**ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE**



**ENTREVISTA A LA GERENTE DE LA EMPRESA ENCOMIENDAS ECUADOR**

Saludos cordiales

El **objetivo** de este instrumento es recolectar información para diagnosticar y determinar la situación actual de la gestión documental y el proceso de despacho de encomiendas en la empresa.

*Se entiende por gestión documental al conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos. Y, por proceso de despacho al acondicionamiento de los productos con el fin de que estos salgan de la empresa y lleguen al cliente en perfecto estado.*

Agradezco por el tiempo empleado para contestar las siguientes preguntas, las respuestas que se brinden son de confidencialidad y valiosas para la investigación.

**Nombre del entrevistado:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Variable de Investigación: Gestión documental**

1. ¿Cómo es el proceso de creación de documentos?
2. ¿Qué herramientas o programas informáticos utiliza para la creación de documentos?
3. ¿Quién es la persona encargada para la revisión de los documentos?
4. ¿Cómo es el proceso de la revisión documental?
5. ¿Quién es la persona encargada para la verificación de los documentos?
6. ¿Cómo es el proceso de la verificación documental?
7. ¿Cómo es el proceso para la clasificación de la documentación?
8. ¿Han surgido problemas en la clasificación documental (cuál/cuáles)?
9. ¿Cómo es el proceso para la ordenar la documentación?
10. ¿Han surgido problemas al momento de ordenar la documentación (cuál/cuáles)?
11. ¿Cómo se encuentran almacenados los documentos de la empresa?
12. ¿Cree que existe algún problema respecto al correcto almacenamiento de los documentos (cuál/cuáles es/son)?
13. ¿Cuánto espacio físico en metros cuadrados ocupa el almacenamiento de los documentos?
14. ¿Cómo es el proceso o método para el control y conservación de la documentación?
15. ¿Cómo es el proceso o método para eliminar la documentación?

**Variable de Investigación: Proceso de despacho de mercancías**

16. ¿Cómo es el procedimiento para la recepción de encomiendas?
17. ¿Qué recursos son necesarios para realizar este procedimiento?
18. ¿Existe algún problema respecto a la recepción de encomiendas?
19. ¿Cómo es el procedimiento para la preparación de encomiendas?
20. ¿Qué recursos son necesarios para realizar este procedimiento?
21. ¿Cuál es la manera en que se agrupan los pedidos?
22. ¿Qué recursos son necesarios para realizar este procedimiento?
23. ¿Cuál es la forma empleada para la verificación de las encomiendas?
24. ¿Qué recursos son necesarios para realizar este procedimiento?
25. ¿Cuál es el procedimiento para la emisión de guías, facturas y recibos?
26. ¿Es fácil acceder a los documentos de transporte cuando ya son almacenados?
27. ¿Cómo es el proceso de verificación al cumplimiento de entregas?
28. ¿Cómo se realiza el proceso de despacho de encomiendas en la ciudad de Tulcán?

29. ¿Qué vehículos tiene la empresa?
30. ¿Cómo es el proceso de acomodar las encomiendas en la flota vehicular para su posterior despacho?
31. ¿Qué tipo de facturación emplea la empresa?
32. ¿Cuál es el método que emplea la empresa para el cobro de facturas?
33. ¿Cuál es el procedimiento que se realiza cuando se presenta la entrega de pedidos en destino equivocado?

### GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

#### Anexo 7. Instrumento C



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**  
**FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,**  
**ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE**



#### FICHA DE OBSERVACIÓN PARA LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y EL PROCESO DE DESPACHO EN LA EMPRESA ENCOMIENDAS ECUADOR

El **objetivo** de este instrumento es recolectar información para diagnosticar y determinar la situación actual de la gestión documental y el proceso de despacho de encomiendas en la empresa.

**Fecha:** \_\_\_\_\_

ESCALA	
<b>1</b>	<b>Nunca</b>
<b>2</b>	<b>Casi nunca</b>
<b>3</b>	<b>A veces</b>
<b>4</b>	<b>Casi siempre</b>
<b>5</b>	<b>Siempre</b>

DESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5
<b>Creación</b>					
1. Los documentos cumplen con un ciclo de vida documental (Creación)					
2. Los documentos cumplen con un ciclo de vida documental (Revisión)					
3. Los documentos cumplen con un ciclo de vida documental (Verificación)					
4. Los documentos cumplen con un ciclo de vida documental (Clasificación)					

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5. Los documentos cumplen con un ciclo de vida documental (Ordenamiento)					
6. Los documentos cumplen con un ciclo de vida documental (Localización)					
7. Los documentos cumplen con un ciclo de vida documental (Permanencia)					
8. Los documentos cumplen con un ciclo de vida documental (Eliminación)					
9. Uso de herramientas informáticas para el registro de información					
10. Usa un procedimiento para el registro de información					
11. Usa formatos establecidos para la creación de documentos					
<b>Revisión y verificación</b>					
12. Revisión documental por una persona de rango superior					
13. Verificación documental por una persona de rango superior					
14. Ejecución de actividades con los recursos adecuados					
<b>Clasificación</b>					
15. Uso de procedimiento para la clasificación de documentos					
16. Ejecución de actividades con los recursos adecuados					
17. Eficiencia operativa con especificaciones con las que se administra cada proceso					
<b>Ordenamiento documental</b>					
18. Orden en la documentación por áreas					
19. Ejecución de actividades con los recursos adecuados					
20. Uso de manual para el orden de la documentación					
<b>Localización</b>					
21. Uso de espacio físico para almacenar los documentos					
22. Uso de plataformas digitales para almacenar los documentos					
23. Ejecución de actividades con los recursos adecuados					

DESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5
<b>Permanencia y eliminación</b>					
24. Uso de espacio físico para la conservación de documentos					
25. Empleo de manual para el plazo de conservación documental					
26. Uso de procedimientos para la eliminación de la documentación					
27. Ejecución de actividades con los recursos adecuados					
<b>Recepción</b>					
28. Recepción pedidos adecuadamente					
29. Ejecución de actividades con los recursos adecuados					
30. Se toman las medidas preventivas correspondientes para el cuidado de las encomiendas					
<b>Preparación y consolidación</b>					
31. Codificación de pedidos para su identificación					
32. Embalaje y etiquetado de encomiendas adecuadamente					
33. Consolidación de encomiendas según el sector					
<b>Verificación</b>					
34. Verificación de pedidos adecuadamente					
35. Ejecución de actividades con los recursos adecuados					
<b>Documentación</b>					
36. Uso de formatos definidos para la elaboración de facturas, guías y recibos					
<b>Cumplimiento de entregas y Transporte</b>					
37. Capacidad del vehículo necesaria para la distribución de pedidos					
<b>Facturación</b>					
38. Uso de facturación					
<b>Devolución</b>					
39. Se realiza las devoluciones oportunamente					

DESCRIPCIÓN	TIEMPO
Preparación de encomiendas	
Elaboración de documentos	

## Anexo 8. Instrumento D



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**  
**FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,**  
**ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE**



### ENCUESTA A USUARIOS INTERNOS DE LA EMPRESA ENCOMIENDAS ECUADOR

Saludos cordiales

El **objetivo** de este instrumento es evaluar el sistema de gestión documental.

*Se entiende por gestión documental al conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos.*

Agradezco por el tiempo empleado para contestar las siguientes preguntas, las respuestas que se brinden son de confidencialidad y valiosas para la investigación.

**Nombre del encuestado:** \_\_\_\_\_

**Cargo que ocupa:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

ESCALA	
1	Si
2	No
3	De manera parcial

DESCRIPCIÓN	1	2	3
<b>Fiabilidad</b>			
1. El sistema muestra una representación completa de las operaciones documentales			
2. El sistema muestra una representación precisa de las operaciones documentales			
3. La información es la adecuada			
4. La información es suficiente			

DESCRIPCIÓN	1	2	3
<b>Integridad</b>			
5. El sistema muestra a los documentos con información completa e inalterada			
6. El sistema cuenta con seguridad (identificación de usuario)			
7. La seguridad del sistema es aceptable para el uso corporativo			
<b>Conformidad</b>			
8. El sistema cumple con la ejecución de las actividades de la organización			
9. La manera en que presenta la información es clara			
10. La manera en que presenta la información es entendible			
<b>Exhaustividad</b>			
11. Se cumple con el ciclo de vida de un documento (creación, revisión, verificación, clasificación, ordenamiento, localización, permanencia y eliminación)			
<b>Carácter sistemático</b>			
12. Los controles se encuentran en los lugares más accesibles y fáciles de ubicar			
13. Los documentos se crean, luego se conservan y después se gestionan			
14. Es fácil de usar			
15. Es accesible desde cualquier dispositivo tanto como Tablet, móviles entre otros			
<b>Rendimiento</b>			
16. El sistema demora en cargar			
17. Se ha detenido inesperadamente en algún momento			
18. Tiene información suficiente en pantalla			
19. Tiene información necesaria en pantalla			
20. Envía mensajes de error			
21. Es un problema usar el sistema			

Evalúe el funcionamiento del sistema utilizando los indicadores y criterios de forma independiente, tomando como referencia la escala de puntuación:

Indicadores	Criterios				
	1 Malo	2 Regular	3 Bien	4 Muy bien	5 Excelente
<b>Acceso al sistema</b>					
1. Eficacia del sistema					
2. Disponibilidad de los documentos					

Indicadores	Criterios				
	1 Malo	2 Regular	3 Bien	4 Muy bien	5 Excelente
3. Funcionalidades del usuario					
<b>Usabilidad</b>					
4. Satisfacción de las necesidades de información					
5. Tiempo de respuesta a las peticiones de información					
6. Calidad de los documentos dispuestos en el sistema					
<b>Confiabilidad de la documentación</b>					
7. Veracidad de los documentos generados					
8. Seguridad de los documentos					
<b>Diseño del sistema</b>					
9. Aceptación del diseño					
10. Flexibilidad del sistema					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**Anexo 9.** Registro fotográfico



**Figura 17.** Instalaciones de la empresa



**Figura 18.** Entrevista con la gerente



**Figura 19.** Aplicación de encuestas



**Figura 20.** Vehículo de recolección y entrega de encomiendas



**Figura 21.** Materiales empleados para el embalaje



**Figura 22.** Almacenamiento de encomiendas



**Figura 23.** Almacenamiento de facturas y guías de remisión



**Figura 24.** Almacenamiento de recibos

## **Anexo 10.** Script del análisis factorial exploratorio de la variable independiente

### **Logaritmo**

FACTOR

```

/VARIABLES F3 F11 F22
/MISSING LISTWISE
/ANALYSIS F3 F11 F22
/PRINT INITIAL DET KMO EXTRACTION
/CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)
/EXTRACTION PC
/ROTATION NOROTATE
/METHOD=CORRELATION.

```

### **Análisis factorial**

**Matriz de  
correlacion**

$es^{a,b}$



a.

Determinant

$e = .000$

b. Esta

matriz no

es cierta

positiva.

**Comunalidades**

	Inicial	Extracción
Ciclo Documental	1,000	,831
Manual	1,000	,964
Beneficios sistema	1,000	,964

Método de extracción: análisis de componentes principales.

**Varianza total explicada**

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	2,758	91,944	91,944	2,758	91,944	91,944
2	,242	8,056	100,000			
3	-4,383E-16	-1,461E-14	100,000			

Método de extracción: análisis de componentes principales.

**Matriz de componente<sup>a</sup>**

	Componente
	1
Ciclo Documental	,912
Manual	,982
Beneficios sistema	,982

Método de extracción: análisis de componentes principales.

a. 1 componentes extraídos.

**Anexo 11.** Script del análisis factorial exploratorio de la variable dependiente

**Logaritmo**

FACTOR

/VARIABLES F25 F26 F28 F29 F38

```

/MISSING LISTWISE

/ANALYSIS F25 F26 F28 F29 F38

/PRINT INITIAL DET KMO EXTRACTION

/CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)

/EXTRACTION PC

/ROTATION NOROTATE

/METHOD=CORRELATION.

```

**Análisis factorial**

**Matriz de  
correlacion  
es<sup>a,b</sup>**



a.  
Determinant  
e = .000  
b. Esta  
matriz no  
es cierta  
positiva.

**Comunalidades**

	Inicial	Extracción
Preparación_Recurso s	1,000	,941
Consolidación	1,000	,941
Consolidación_Recur sos	1,000	,852
Verificación_Recur os	1,000	,852
Vehículo_CS	1,000	,941

Método de extracción: análisis de  
componentes principales.

**Varianza total explicada**

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	4,527	90,532	90,532	4,527	90,532	90,532

2	,473	9,468	100,000			
3	1,111E-15	2,223E-14	100,000			
4	,000	,000	100,000			
5	-					
	5,659E-17	-1,132E-15	100,000			

Método de extracción: análisis de componentes principales.

**Matriz de componente<sup>a</sup>**

	Componente
	1
Preparación_Recursos	,970
Consolidación	,970
Consolidación_Recursos	,923
Verificación_Recursos	,923
Vehículo CS	,970

Método de extracción: análisis de componentes principales.  
a. 1 componentes extraídos.

**Anexo 12. Cálculo de la prueba de hipótesis en Microsoft Excel**

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following data in columns B through E:

	B	C	D	E
2	Gestión documental	Proceso de despacho	GD	PD
3	0.86488	-0.71517	B	A
4	-114.054	-0.71517	A	A
5	0.23777	-0.71517	B	A
6	0.86488	0.07479	B	B
7	-114.054	140.541	A	B
8	0.86488	-0.71517	B	A
9	-114,054	140.541	A	B
10	0.86488	-0.71517	B	A
11	-114.054	140.541	A	B
12	0.86488	-0.71517	B	A

On the right side, a pivot table is displayed with the following structure:

Cuenta de GD	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	A	B	Total general
A	1	3	4
B	5	1	6
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>10</b>

Below the pivot table, the text "Cuenta de PD" is visible.

**Figura 25.** Captura de los datos para la prueba de hipótesis

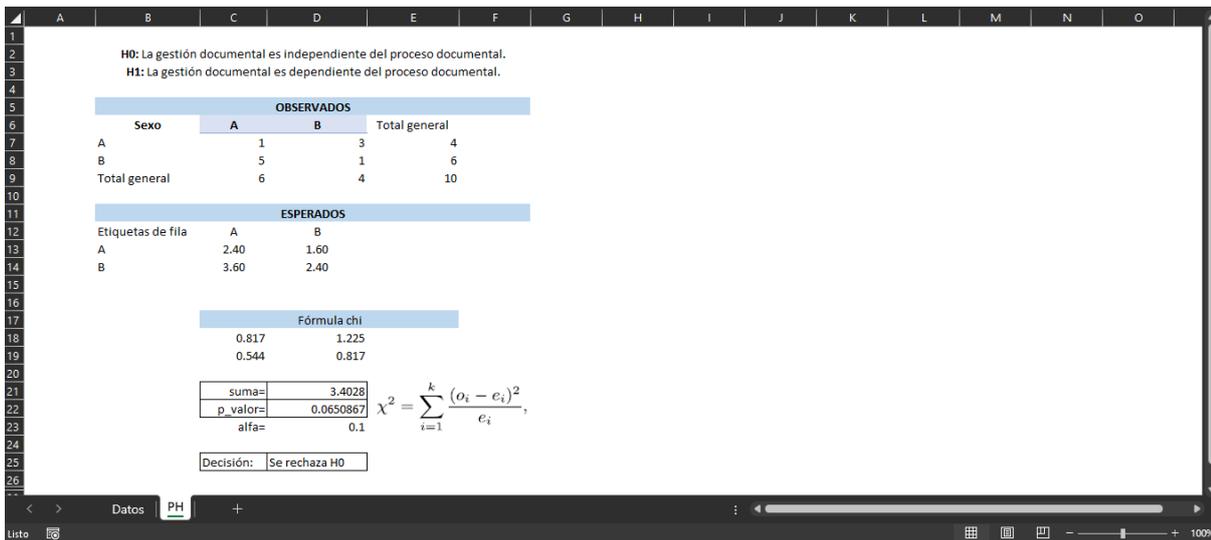


Figura 26. Cálculo de la prueba de hipótesis

### Anexo 13. Estadístico descriptivo de gestión documental

#### Logaritmo

FRECUENCIAS VARIABLES=F1 F2 F3 F4 F5 F6 F7 F8

/ORDER=ANALYSIS.

#### Tabla de frecuencia

##### Creación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi siempre	7	23,3	23,3	23,3
Siempre	23	76,7	76,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

##### Revisión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	14	46,7	46,7	46,7
Casi siempre	16	53,3	53,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

##### Verificación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	12	40,0	40,0	40,0

Casi siempre	18	60,0	60,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

#### Clasificación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi nunca	15	50,0	50,0	50,0
A veces	15	50,0	50,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

#### Ordenamiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi nunca	15	50,0	50,0	50,0
A veces	15	50,0	50,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

#### Localización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	10	33,3	33,3	33,3
Casi nunca	20	66,7	66,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

#### Permanencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	10	33,3	33,3	33,3
Casi nunca	10	33,3	33,3	66,7
A veces	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

#### Eliminación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	17	56,7	56,7	56,7

Casi nunca	13	43,3	43,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

#### Anexo 14. Estadístico descriptivo del proceso de despacho

##### Logaritmo

FRECUENCIES VARIABLES=D1 D2 D3 D4

/ORDER=ANALYSIS.

##### Tabla de frecuencia

##### Recepción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi siempre	12	40,0	40,0	40,0
Siempre	18	60,0	60,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

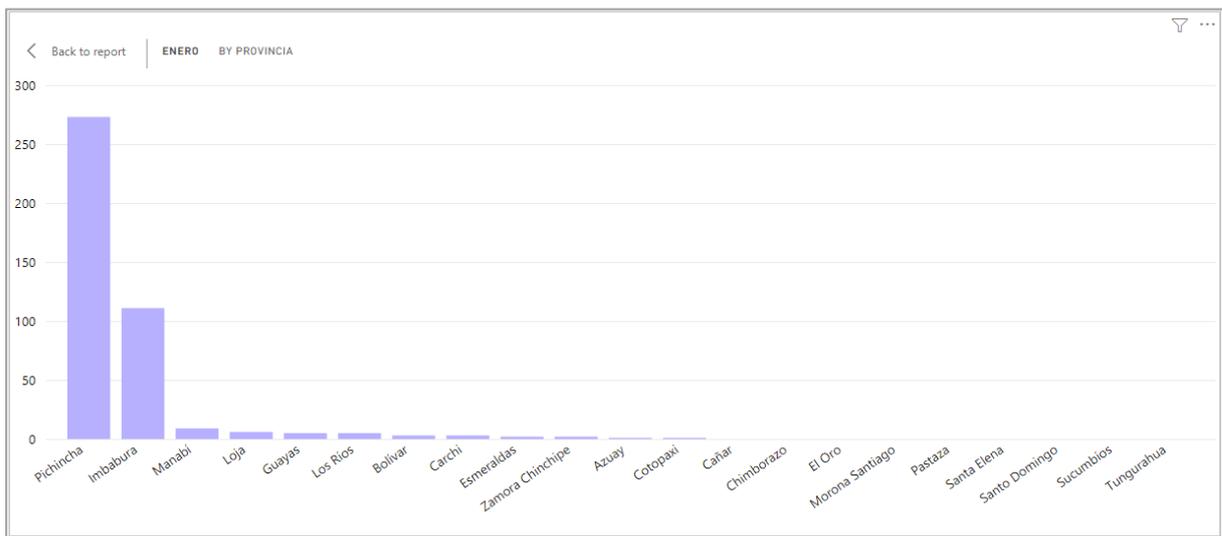
##### Verificación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi siempre	5	16,7	16,7	16,7
Siempre	25	83,3	83,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

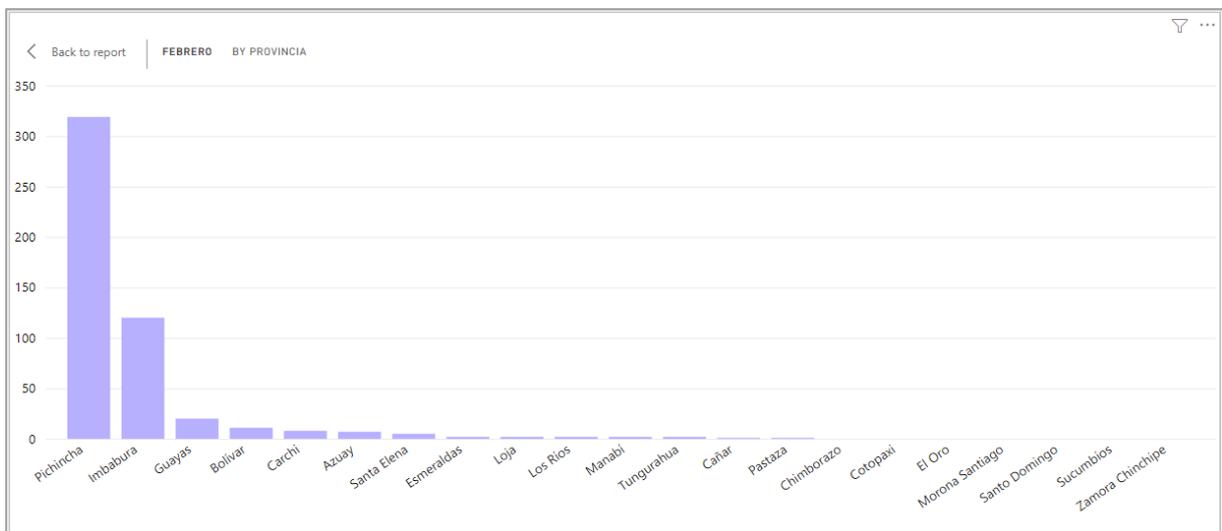
##### Vehículo Capacidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	7	23,3	23,3	23,3
Siempre	23	76,7	76,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

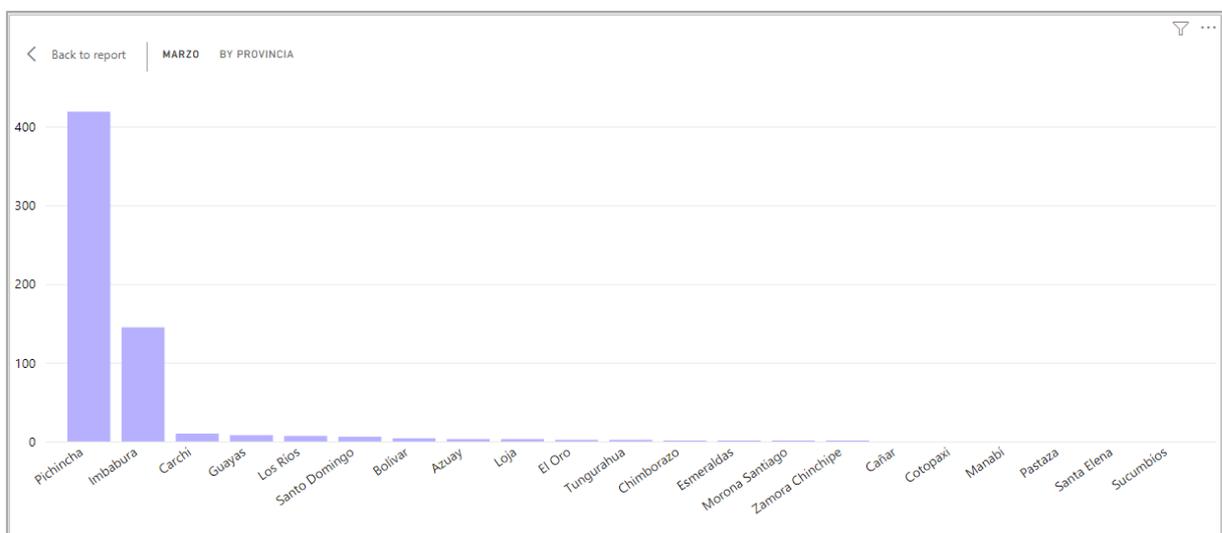
## Anexo 15. Cantidad de despachos mensuales por provincia



**Figura 27.** Despachos de enero



**Figura 28.** Despachos de febrero



**Figura 29.** Despachos de marzo

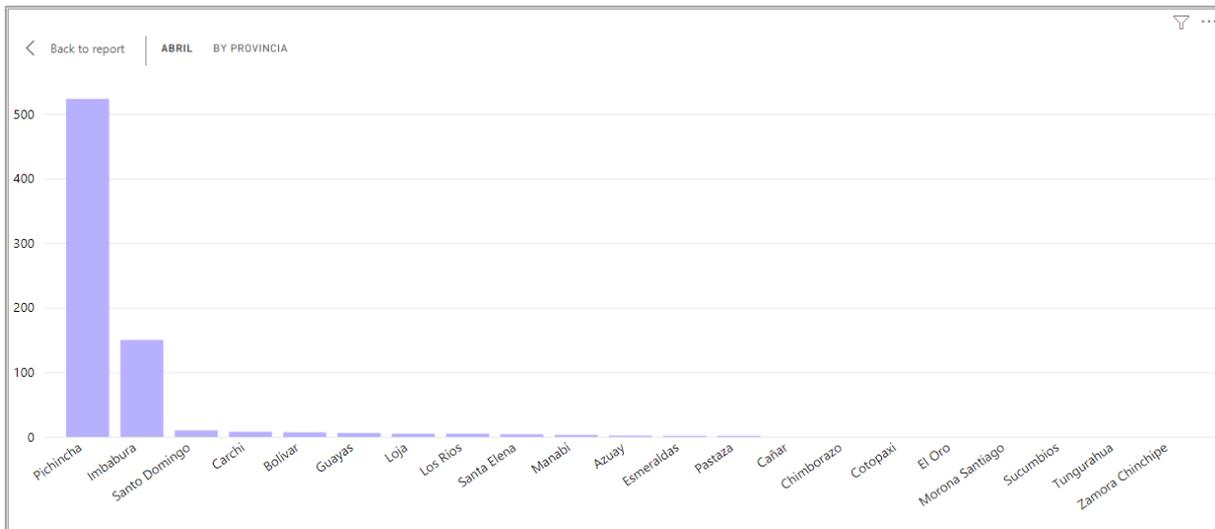


Figura 30. Despachos de abril

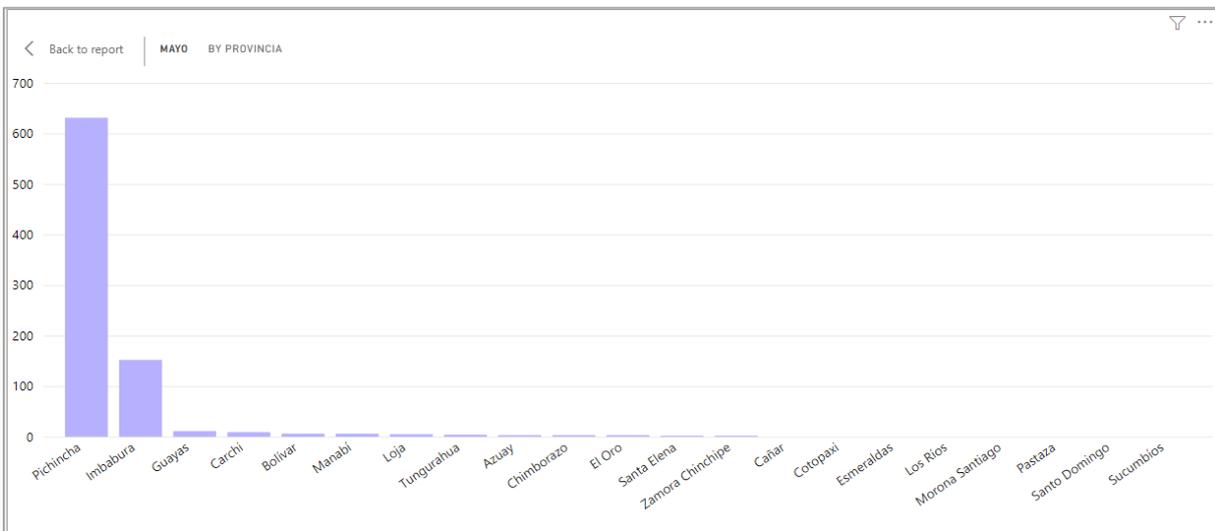


Figura 31. Despachos de mayo

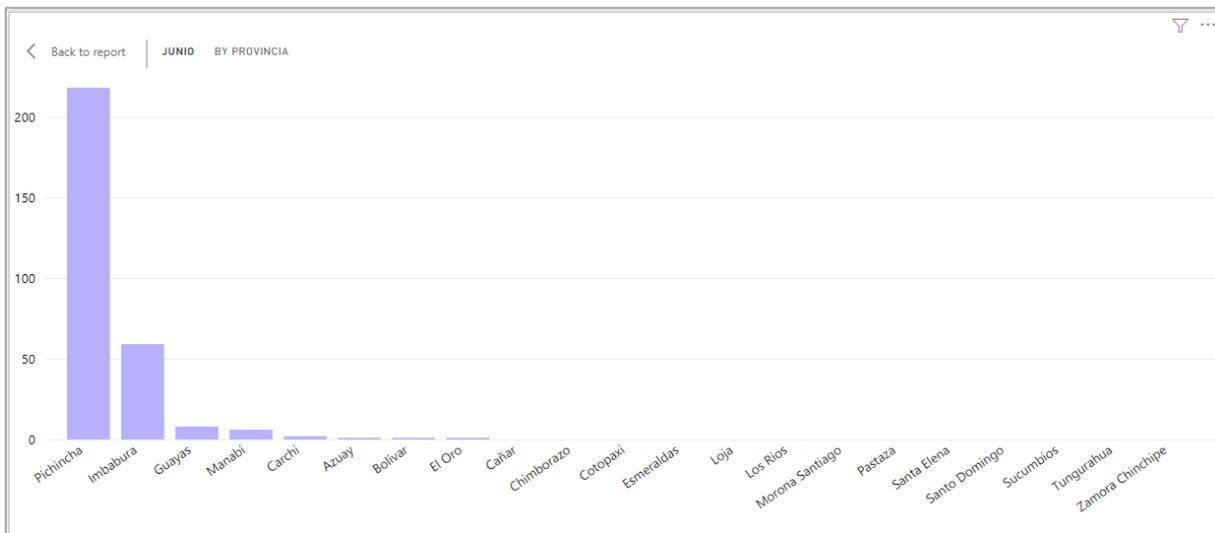
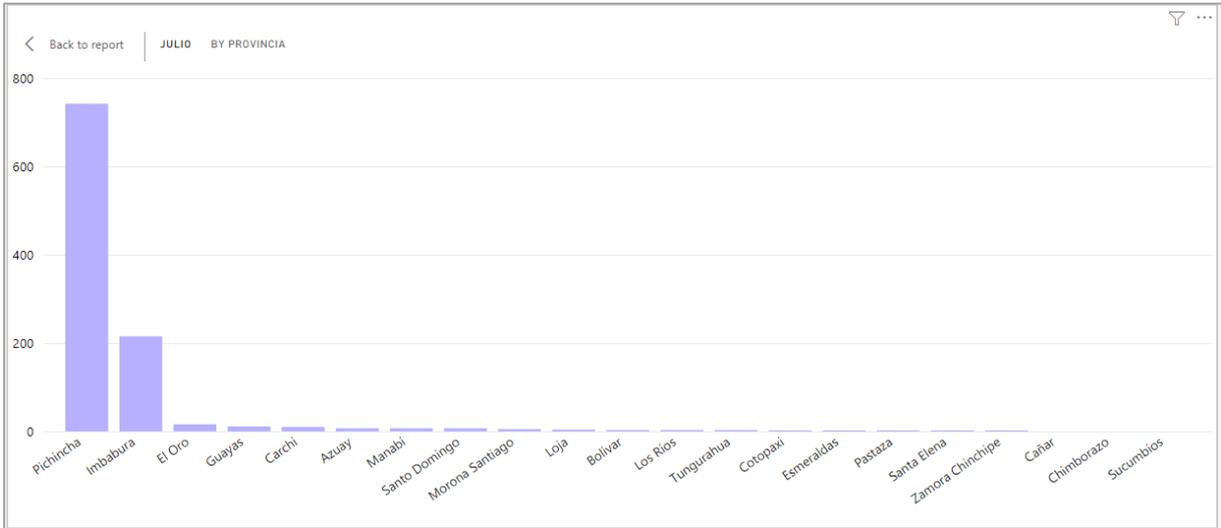
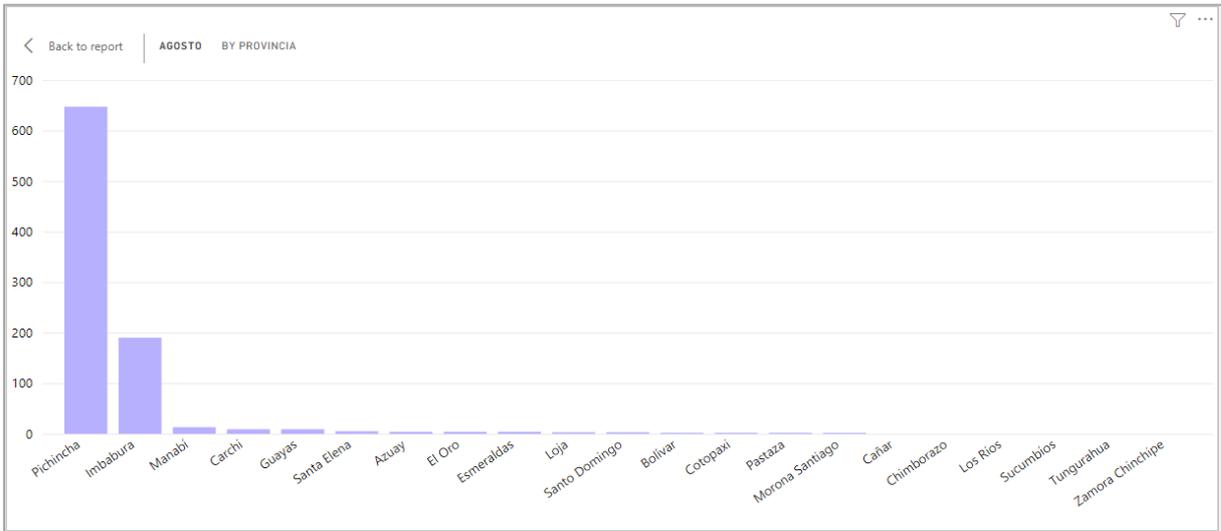


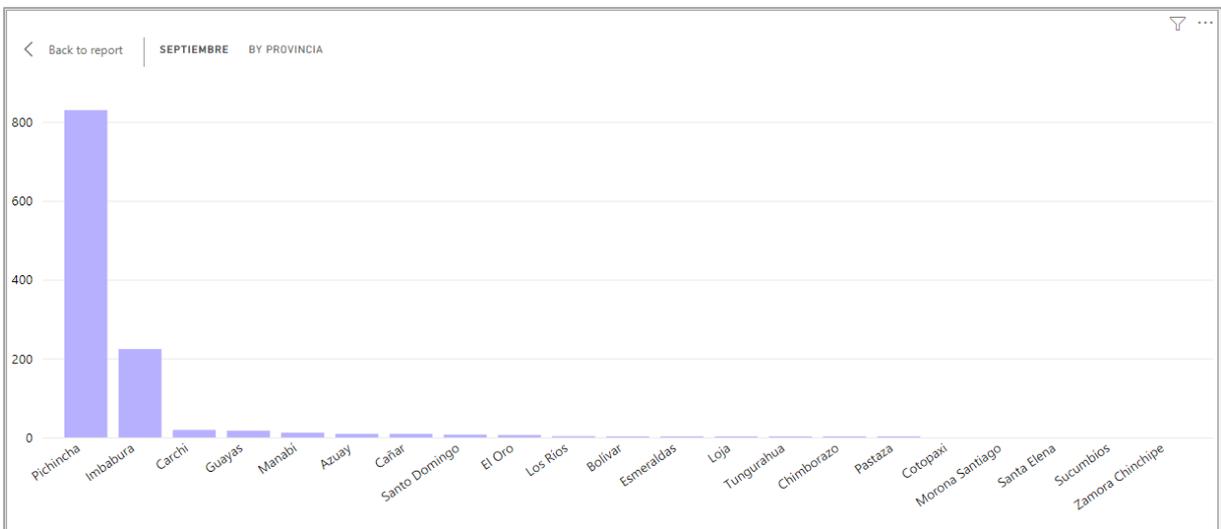
Figura 32. Despachos de junio



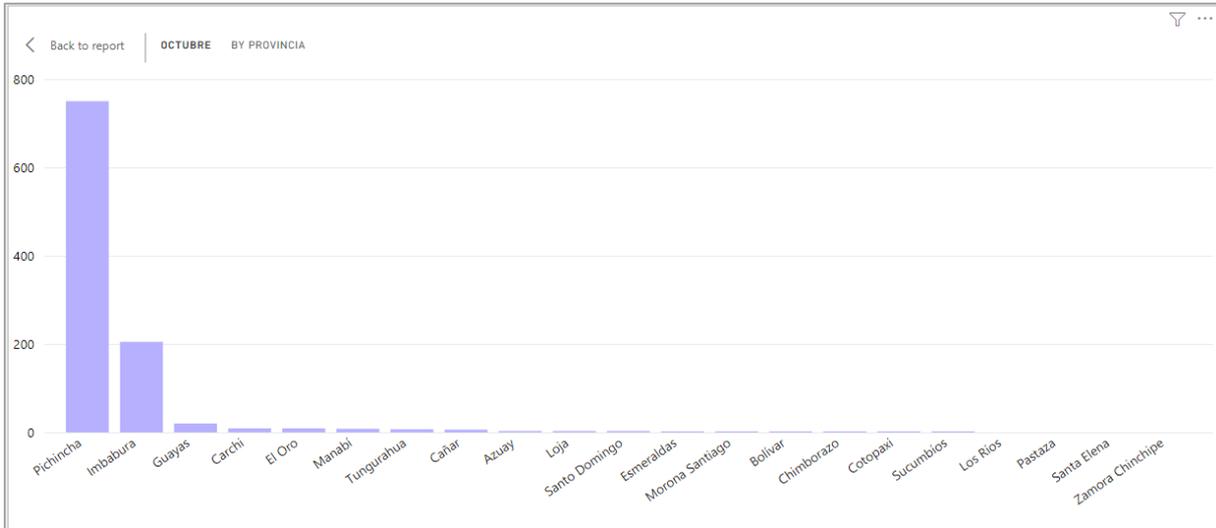
**Figura 33.** Despachos de julio



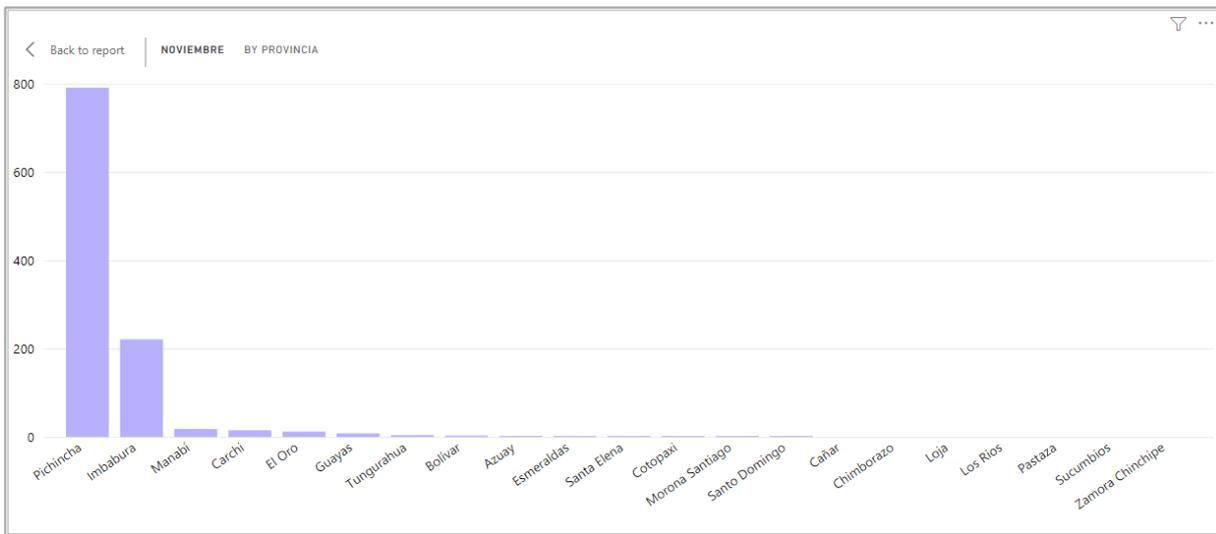
**Figura 34.** Despachos de agosto



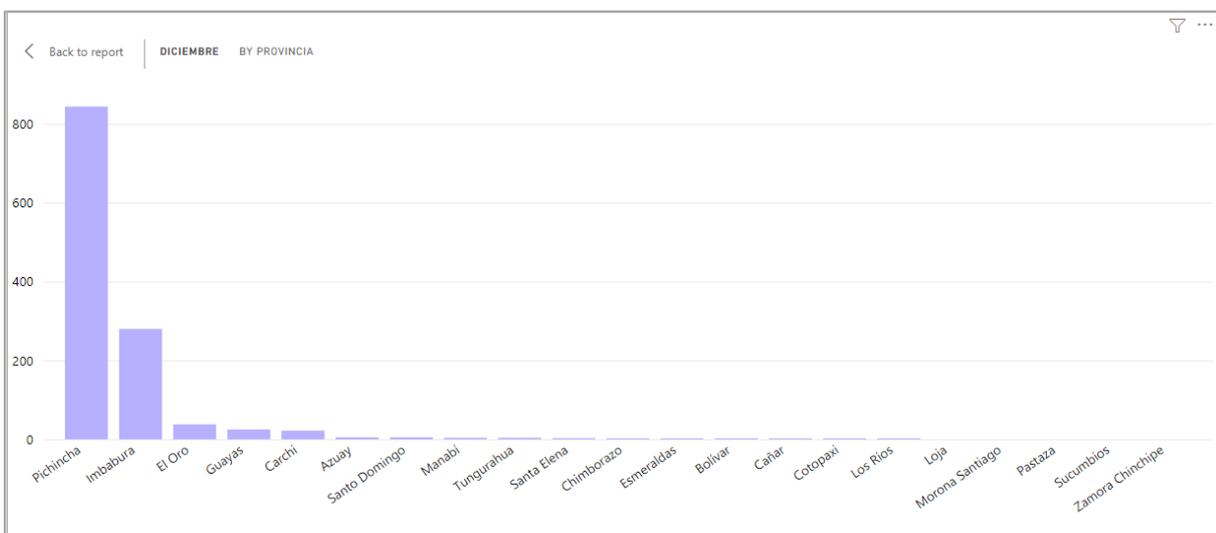
**Figura 35.** Despachos de septiembre



**Figura 36.** Despachos de octubre



**Figura 37.** Despachos de noviembre



**Figura 38.** Despachos de diciembre

**Anexo 16.** Indicador sobre el total de despachos por mes**Tabla 34.** Total de despachos en enero

Fecha	Despachos				
	Programados	No entregados	Indicador 1	No enviados	Indicador 2
4/1/2022	31	2	6.45%	0	0.00%
5/1/2022	22	0	0.00%	0	0.00%
6/1/2022	13	0	0.00%	0	0.00%
7/1/2022	8	0	0.00%	0	0.00%
8/1/2022	12	0	0.00%	0	0.00%
11/1/2022	27	0	0.00%	0	0.00%
12/1/2022	16	1	6.25%	0	0.00%
13/1/2022	19	0	0.00%	0	0.00%
14/1/2022	23	0	0.00%	0	0.00%
15/1/2022	30	0	0.00%	0	0.00%
18/1/2022	33	0	0.00%	0	0.00%
19/1/2022	24	0	0.00%	0	0.00%
20/1/2022	23	0	0.00%	0	0.00%
21/1/2022	21	0	0.00%	0	0.00%
22/1/2022	13	1	7.69%	0	0.00%
25/1/2022	20	0	0.00%	0	0.00%
26/1/2022	31	1	3.23%	0	0.00%
27/1/2022	19	0	0.00%	0	0.00%
28/1/2022	20	1	5.00%	0	0.00%
29/1/2022	16	0	0.00%	0	0.00%

Fecha	Despachos				
	Programados	No entregados	Indicador 1	No enviados	Indicador 2
<b>Total</b>	<b>421</b>	<b>6</b>	<b>1.43%</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>

**Tabla 35.** Total de despachos en febrero

Fecha	Despachos				
	Programados	No entregados	Indicador 1	No enviados	Indicador 2
1/2/2022	36	0	0.00%	0	0.00%
2/2/2022	18	0	0.00%	0	0.00%
3/2/2022	38	2	5.26%	0	0.00%
4/2/2022	21	0	0.00%	0	0.00%
5/2/2022	26	0	0.00%	0	0.00%
8/2/2022	46	0	0.00%	0	0.00%
9/2/2022	15	0	0.00%	0	0.00%
10/2/2022	28	0	0.00%	0	0.00%
11/2/2022	6	0	0.00%	0	0.00%
12/2/2022	23	0	0.00%	0	0.00%
15/2/2022	20	1	5.00%	0	0.00%
16/2/2022	38	0	0.00%	0	0.00%
17/2/2022	34	0	0.00%	0	0.00%
18/2/2022	8	0	0.00%	0	0.00%
19/2/2022	25	0	0.00%	0	0.00%
22/2/2022	38	1	2.63%	0	0.00%
23/2/2022	30	1	3.33%	0	0.00%

Fecha	Despachos				
	Programados	No entregados	Indicador 1	No enviados	Indicador 2
24/2/2022	21	0	0.00%	0	0.00%
25/2/2022	16	0	0.00%	0	0.00%
26/2/2022	15	0	0.00%	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>502</b>	<b>5</b>	<b>1.00%</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>

**Tabla 36.** Total de despachos en marzo

Fecha	Despachos				
	Programados	No entregados	Indicador 1	No enviados	Indicador 2
2/3/2022	25	1	4.00%	0	0.00%
3/3/2022	25	0	0.00%	0	0.00%
4/3/2022	31	2	6.45%	0	0.00%
5/3/2022	31	0	0.00%	0	0.00%
8/3/2022	29	0	0.00%	0	0.00%
9/3/2022	29	0	0.00%	0	0.00%
10/3/2022	30	0	0.00%	0	0.00%
11/3/2022	30	0	0.00%	0	0.00%
12/3/2022	34	0	0.00%	0	0.00%
15/3/2022	29	0	0.00%	0	0.00%
17/3/2022	26	1	3.85%	0	0.00%
18/3/2022	25	1	4.00%	0	0.00%
19/3/2022	31	0	0.00%	0	0.00%
22/3/2022	30	0	0.00%	0	0.00%

Fecha	Despachos				
	Programados	No entregados	Indicador 1	No enviados	Indicador 2
23/3/2022	32	0	0.00%	0	0.00%
24/3/2022	33	1	3.03%	0	0.00%
25/3/2022	22	1	4.55%	0	0.00%
26/3/2022	19	0	0.00%	0	0.00%
29/3/2022	42	0	0.00%	0	0.00%
30/3/2022	42	0	0.00%	0	0.00%
31/3/2022	18	0	0.00%	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>613</b>	<b>7</b>	<b>1.14%</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>

**Tabla 37.** Total de despachos en abril

Fecha	Despachos				
	Programados	No entregados	Indicador 1	No enviados	Indicador 2
1/4/2022	29	0	0.00%	0	0.00%
2/4/2022	18	0	0.00%	0	0.00%
5/4/2022	37	0	0.00%	0	0.00%
6/4/2022	28	0	0.00%	0	0.00%
7/4/2022	36	0	0.00%	0	0.00%
8/4/2022	42	0	0.00%	0	0.00%
9/4/2022	27	0	0.00%	0	0.00%
13/4/2022	63	2	3.17%	0	0.00%
14/4/2022	43	0	0.00%	0	0.00%
15/4/2022	30	0	0.00%	0	0.00%

Fecha	Despachos				
	Programados	No entregados	Indicador 1	No enviados	Indicador 2
19/4/2022	46	1	2.17%	0	0.00%
20/4/2022	32	0	0.00%	0	0.00%
21/4/2022	31	0	0.00%	0	0.00%
22/4/2022	31	0	0.00%	0	0.00%
23/4/2022	27	0	0.00%	0	0.00%
26/4/2022	49	1	2.04%	0	0.00%
27/4/2022	48	0	0.00%	0	0.00%
28/4/2022	31	0	0.00%	0	0.00%
29/4/2022	34	0	0.00%	0	0.00%
30/4/2022	43	0	0.00%	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>725</b>	<b>4</b>	<b>0.55%</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>

**Tabla 38.** Total de despachos en mayo

Fecha	Despachos				
	Programados	No entregados	Indicador 1	No enviados	Indicador 2
4/5/2022	48	0	0.00%	0	0.00%
5/5/2022	48	0	0.00%	0	0.00%
6/5/2022	51	1	1.96%	0	0.00%
7/5/2022	39	0	0.00%	0	0.00%
10/5/2022	47	0	0.00%	0	0.00%
11/5/2022	64	1	1.56%	0	0.00%
12/5/2022	58	0	0.00%	0	0.00%

Fecha	Despachos				
	Programados	No entregados	Indicador 1	No enviados	Indicador 2
13/5/2022	31	0	0.00%	0	0.00%
14/5/2022	35	0	0.00%	0	0.00%
17/5/2022	60	0	0.00%	0	0.00%
18/5/2022	43	1	2.33%	0	0.00%
19/5/2022	27	0	0.00%	0	0.00%
20/5/2022	32	0	0.00%	0	0.00%
21/5/2022	23	0	0.00%	0	0.00%
24/5/2022	22	0	0.00%	0	0.00%
25/5/2022	45	1	2.22%	0	0.00%
26/5/2022	37	0	0.00%	0	0.00%
27/5/2022	41	0	0.00%	0	0.00%
28/5/2022	45	0	0.00%	0	0.00%
31/5/2022	39	0	0.00%	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>835</b>	<b>4</b>	<b>0.48%</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>

**Tabla 39.** Total de despachos en junio

Fecha	Despachos				
	Programados	No entregados	Indicador 1	No enviados	Indicador 2
1/6/2022	34	0	0.00%	0	0.00%
2/6/2022	32	0	0.00%	0	0.00%
3/6/2022	31	0	0.00%	0	0.00%
4/6/2022	31	0	0.00%	0	0.00%

Fecha	Despachos				
	Programados	No entregados	Indicador 1	No enviados	Indicador 2
7/6/2022	34	0	0.00%	0	0.00%
8/6/2022	39	0	0.00%	0	0.00%
9/6/2022	40	0	0.00%	0	0.00%
10/6/2022	17	0	0.00%	0	0.00%
11/6/2022	38	0	0.00%	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>296</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>

**Tabla 40.** Total de despachos en julio

Fecha	Despachos				
	Programados	No entregados	Indicador 1	No enviados	Indicador 2
1/7/2022	146	3	2.05%	0	0.00%
2/7/2022	70	0	0.00%	0	0.00%
4/7/2022	39	0	0.00%	0	0.00%
5/7/2022	43	0	0.00%	0	0.00%
6/7/2022	47	0	0.00%	0	0.00%
7/7/2022	35	0	0.00%	0	0.00%
8/7/2022	32	0	0.00%	0	0.00%
9/7/2022	51	1	1.96%	0	0.00%
12/7/2022	30	0	0.00%	0	0.00%
13/7/2022	43	0	0.00%	0	0.00%
14/7/2022	28	0	0.00%	0	0.00%
15/7/2022	33	0	0.00%	0	0.00%

Fecha	Despachos				
	Programados	No entregados	Indicador 1	No enviados	Indicador 2
16/7/2022	38	0	0.00%	0	0.00%
19/7/2022	61	1	1.64%	0	0.00%
20/7/2022	52	0	0.00%	0	0.00%
21/7/2022	27	0	0.00%	0	0.00%
22/7/2022	38	0	0.00%	0	0.00%
23/7/2022	31	0	0.00%	0	0.00%
26/7/2022	53	0	0.00%	0	0.00%
27/7/2022	37	0	0.00%	0	0.00%
28/7/2022	25	0	0.00%	0	0.00%
29/7/2022	36	1	2.78%	0	0.00%
30/7/2022	44	0	0.00%	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>1039</b>	<b>6.00</b>	<b>0.58%</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>

**Tabla 41.** Total de despachos en agosto

Fecha	Despachos				
	Programados	No entregados	Indicador 1	No enviados	Indicador 2
2/8/2022	53	0	0.00%	0	0.00%
3/8/2022	35	0	0.00%	0	0.00%
4/8/2022	39	0	0.00%	0	0.00%
5/8/2022	44	0	0.00%	0	0.00%
6/8/2022	22	0	0.00%	1	4.55%
8/8/2022	51	0	0.00%	0	0.00%

Fecha	Despachos				
	Programados	No entregados	Indicador 1	No enviados	Indicador 2
10/8/2022	48	0	0.00%	0	0.00%
11/8/2022	47	0	0.00%	0	0.00%
12/8/2022	23	0	0.00%	0	0.00%
16/8/2022	60	1	1.67%	0	0.00%
17/8/2022	52	1	1.92%	1	1.92%
18/8/2022	29	0	0.00%	0	0.00%
19/8/2022	36	0	0.00%	0	0.00%
20/8/2022	50	0	0.00%	0	0.00%
23/8/2022	57	1	1.75%	0	0.00%
24/8/2022	33	0	0.00%	0	0.00%
25/8/2022	17	0	0.00%	0	0.00%
26/8/2022	48	0	0.00%	0	0.00%
27/8/2022	41	1	2.44%	0	0.00%
30/8/2022	64	0	0.00%	0	0.00%
31/8/2022	49	0	0.00%	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>898</b>	<b>4</b>	<b>0.45%</b>	<b>2</b>	<b>0.22%</b>

**Tabla 42.** Total de despachos en septiembre

Fecha	Despachos				
	Programados	No entregados	Indicador 1	No enviados	Indicador 2
1/9/2022	49	0	0.00%	0	0.00%
2/9/2022	38	0	0.00%	0	0.00%

Fecha	Despachos				
	Programados	No entregados	Indicador 1	No enviados	Indicador 2
3/9/2022	65	1	1.54%	0	0.00%
6/9/2022	74	0	0.00%	0	0.00%
7/9/2022	62	0	0.00%	0	0.00%
8/9/2022	38	0	0.00%	0	0.00%
9/9/2022	54	0	0.00%	0	0.00%
10/9/2022	43	0	0.00%	0	0.00%
13/9/2022	64	0	0.00%	1	1.56%
14/9/2022	55	0	0.00%	0	0.00%
15/9/2022	51	1	1.96%	0	0.00%
16/9/2022	34	0	0.00%	0	0.00%
17/9/2022	61	0	0.00%	0	0.00%
20/9/2022	67	0	0.00%	0	0.00%
21/9/2022	40	1	2.50%	1	2.50%
22/9/2022	31	0	0.00%	0	0.00%
24/9/2022	71	0	0.00%	0	0.00%
27/9/2022	70	1	1.43%	0	0.00%
28/9/2022	67	0	0.00%	0	0.00%
29/9/2022	48	0	0.00%	0	0.00%
30/9/2022	64	0	0.00%	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>1146</b>	<b>4</b>	<b>0.35%</b>	<b>2</b>	<b>0.17%</b>

**Tabla 43.** Total de despachos en octubre

Fecha	Despachos				
	Programados	No entregados	Indicador 1	No enviados	Indicador 2
1/10/2022	57	0	0.00%	0	0.00%
4/10/2022	79	1	1.27%	0	0.00%
5/10/2022	37	0	0.00%	0	0.00%
6/10/2022	25	0	0.00%	0	0.00%
7/10/2022	56	0	0.00%	0	0.00%
8/10/2022	51	1	1.96%	0	0.00%
11/10/2022	52	0	0.00%	0	0.00%
12/10/2022	17	0	0.00%	0	0.00%
13/10/2022	43	1	2.33%	0	0.00%
14/10/2022	45	0	0.00%	0	0.00%
15/10/2022	50	0	0.00%	0	0.00%
18/10/2022	50	1	2.00%	0	0.00%
19/10/2022	44	0	0.00%	0	0.00%
20/10/2022	57	0	0.00%	0	0.00%
21/10/2022	44	0	0.00%	0	0.00%
22/10/2022	43	1	2.33%	0	0.00%
25/10/2022	64	0	0.00%	0	0.00%
26/10/2022	87	0	0.00%	0	0.00%
27/10/2022	49	0	0.00%	0	0.00%
28/10/2022	46	1	2.17%	0	0.00%
29/10/2022	35	0	0.00%	0	0.00%

Fecha	Despachos				
	Programados	No entregados	Indicador 1	No enviados	Indicador 2
<b>Total</b>	<b>1031</b>	<b>6</b>	<b>0.58%</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>

**Tabla 44.** Total de despachos en noviembre

Fecha	Despachos				
	Programados	No entregados	Indicador 1	No enviados	Indicador 2
1/11/2022	66	0	0.00%	0	0.00%
2/11/2022	52	0	0.00%	0	0.00%
3/11/2022	60	0	0.00%	0	0.00%
8/11/2022	66	0	0.00%	0	0.00%
9/11/2022	54	1	1.85%	0	0.00%
10/11/2022	45	0	0.00%	0	0.00%
11/11/2022	29	0	0.00%	0	0.00%
12/11/2022	41	1	2.44%	0	0.00%
15/11/2022	54	0	0.00%	0	0.00%
16/11/2022	41	0	0.00%	0	0.00%
17/11/2022	67	0	0.00%	0	0.00%
18/11/2022	47	0	0.00%	0	0.00%
19/11/2022	37	1	2.70%	0	0.00%
22/11/2022	37	0	0.00%	0	0.00%
23/11/2022	80	0	0.00%	0	0.00%
24/11/2022	58	1	1.72%	0	0.00%
25/11/2022	50	0	0.00%	0	0.00%

Fecha	Despachos				
	Programados	No entregados	Indicador 1	No enviados	Indicador 2
26/11/2022	40	0	0.00%	0	0.00%
29/11/2022	93	0	0.00%	0	0.00%
30/11/2022	64	0	0.00%	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>1081</b>	<b>4</b>	<b>0.37%</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>

**Tabla 45.** Total de despachos en diciembre

Fecha	Despachos				
	Programados	No entregados	Indicador 1	No enviados	Indicador 2
1/12/2022	56	0	0.00%	0	0.00%
2/12/2022	66	0	0.00%	0	0.00%
3/12/2022	57	0	0.00%	0	0.00%
6/12/2022	66	1	1.52%	1	1.52%
7/12/2022	54	1	1.85%	0	0.00%
8/12/2022	43	1	2.33%	0	0.00%
9/12/2022	29	0	0.00%	0	0.00%
10/12/2022	41	0	0.00%	0	0.00%
13/12/2022	55	1	1.82%	0	0.00%
14/12/2022	52	0	0.00%	1	1.92%
15/12/2022	48	1	2.08%	0	0.00%
16/12/2022	71	0	0.00%	0	0.00%
17/12/2022	43	0	0.00%	0	0.00%
20/12/2022	79	0	0.00%	0	0.00%

Fecha	Despachos				
	Programados	No entregados	Indicador 1	No enviados	Indicador 2
21/12/2022	62	0	0.00%	0	0.00%
22/12/2022	98	0	0.00%	2	2.04%
23/12/2022	87	0	0.00%	0	0.00%
24/12/2022	42	0	0.00%	0	0.00%
27/12/2022	59	1	1.69%	1	1.69%
28/12/2022	47	0	0.00%	0	0.00%
29/12/2022	52	0	0.00%	0	0.00%
30/12/2022	31	0	0.00%	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>1238</b>	<b>6</b>	<b>0.48%</b>	<b>5</b>	<b>0.40%</b>

## Anexo 17. Tiempos en devolución de encomiendas

**Tabla 46.** Tiempos aproximados en devolución de 24 horas

Número	Tiempo (h)	Número	Tiempo (h)	Número	Tiempo (h)
1	8h00	18	9h00	35	14h00
2	17h00	19	17h00	36	20h00
3	12h00	20	14h00	37	3h00
4	23h00	21	3h00	38	4h00
5	14h00	22	7h00	39	7h00
6	5h00	23	5h00	40	14h00
7	16h00	24	17h00	41	17h00
8	23h00	25	22h00	42	10h00
9	20h00	26	21h00	43	4h00

Número	Tiempo (h)	Número	Tiempo (h)	Número	Tiempo (h)
10	19h00	27	23h00	44	18h00
11	3h00	28	22h00	45	17h00
12	15h00	29	18h00	46	24h00
13	19h00	30	7h00	47	23h00
14	6h00	31	24h00	48	13h00
15	9h00	32	24h00	49	4h00
16	17h00	33	24h00	50	11h00
17	19h00	34	16h00	51	21h00

**Tabla 47.** Tiempos aproximados en devolución de 48 horas

Número	Tiempo (h)
1	28h00
2	26h00
3	33h00
4	34h00
5	26h00
6	28h00
7	27h00
8	29h00
9	33h00
10	29h00
11	36h00
12	31h00

Número	Tiempo (h)
13	26h00
14	28h00
15	26h00
16	30h00

## Anexo 18. Indicadores de las características del SGD

**Tabla 48.** Indicador de fiabilidad

Detalle	Si	No	DMP
El sistema muestra una representación completa de las operaciones documentales	7	0	3
El sistema muestra una representación precisa de las operaciones documentales	8	0	2
La información es la adecuada	9	0	1
La información es suficiente	9	0	1
Total	33	0	7
<b>Representatividad</b>	<b>82.50%</b>	<b>0.00%</b>	<b>17.50%</b>

**Tabla 49.** Indicador de integridad

Detalle	Si	No	DMP
El sistema muestra a los documentos con información completa e inalterada	10	0	0
El sistema cuenta con seguridad (identificación de usuario)	10	0	0
La seguridad del sistema es aceptable para el uso corporativo	10	0	0

Detalle	Si	No	DMP
Total	30	0	0
<b>Representatividad</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>

**Tabla 50.** Indicador de conformidad

Detalle	Si	No	DMP
El sistema cumple con la ejecución de las actividades de la organización	9	0	1
La manera en que presenta la información es clara	8	0	2
La manera en que presenta la información es entendible	8	0	2
Total	25	0	5
<b>Representatividad</b>	<b>83.33%</b>	<b>0.00%</b>	<b>16.67%</b>

**Tabla 51.** Indicador de exhaustividad

Detalle	Si	No	DMP
Creación	10	0	0
Revisión	9	0	1
Verificación	9	0	1
Clasificación	8	0	2
Ordenamiento	10	0	0
Localización	8	0	2
Permanencia	8	0	2
Eliminación	8	0	2
Se cumple con el ciclo de vida de un documento	70	0	10

Detalle	Si	No	DMP
<b>Representatividad</b>	<b>87.50%</b>	<b>0.00%</b>	<b>12.50%</b>

**Tabla 52.** Indicador de carácter sistemático

Detalle	Si	No	DMP
Los controles se encuentran en los lugares más accesibles y fáciles de ubicar	7	0	3
Los documentos se crean, luego se conservan y después se gestionan	10	0	0
Es fácil de usar	8	0	2
Es accesible desde cualquier dispositivo tanto como Tablet, móviles entre otros	6	0	4
Total	31	0	9
<b>Representatividad</b>	<b>77.50%</b>	<b>0.00%</b>	<b>22.50%</b>

## Anexo 19. Indicadores del funcionamiento del SGD

**Tabla 53.** Indicador de acceso al sistema

Detalle	Excelente	Muy bien	Bien	Regular	Malo
Eficacia del sistema	2	8	0	0	0
Disponibilidad de los documentos	10	0	0	0	0
Funcionalidades del usuario	2	8	0	0	0
Total	14	16	0	0	0
<b>Representatividad</b>	<b>46.67%</b>	<b>53.33%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>

**Tabla 54.** Indicador de usabilidad

Detalle	Excelente	Muy bien	Bien	Regular	Malo
Satisfacción de las necesidades de información	2	8	0	0	0
Tiempo de respuesta a las peticiones de información	10	0	0	0	0
Calidad de los documentos dispuestos en el sistema	10	0	0	0	0
Total	22	8	0	0	0
Representatividad	73.33%	26.67%	0.00%	0.00%	0.00%

**Tabla 55.** Indicador de confiabilidad de la documentación

Detalle	Excelente	Muy bien	Bien	Regular	Malo
Veracidad de los documentos generados	10	0	0	0	0
Seguridad de los documentos	10	0	0	0	0
Total	20	0	0	0	0
<b>Representatividad</b>	<b>100%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>

**Tabla 56.** Indicador del diseño del sistema

Detalle	Excelente	Muy bien	Bien	Regular	Malo
Aceptación del diseño	2	8	0	0	0
Flexibilidad del sistema	1	8	1	0	0
Total	3	16	1	0	0
<b>Representatividad</b>	<b>15.00%</b>	<b>80.00%</b>	<b>5.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>

**Anexo 20.** Cumplimiento de entregas de enero y febrero 2022-2023**Tabla 57.** Cumplimiento de entregas enero 2022

Fecha	Programados	Atrasados	Indicador 3
4/1/2022	31	0	0%
5/1/2022	22	0	0%
6/1/2022	13	0	0%
7/1/2022	8	0	0%
8/1/2022	12	0	0%
11/1/2022	27	0	0%
12/1/2022	16	0	0%
13/1/2022	19	0	0%
14/1/2022	23	0	0%
15/1/2022	30	1	3%
18/1/2022	33	1	3%
19/1/2022	24	0	0%
20/1/2022	23	0	0%
21/1/2022	21	0	0%
22/1/2022	13	0	0%
25/1/2022	20	0	0%
26/1/2022	31	1	3%
27/1/2022	19	0	0%
28/1/2022	20	0	0%
29/1/2022	16	0	0%
<b>Total</b>	<b>421</b>	<b>3</b>	<b>0.71%</b>

**Tabla 58.** Cumplimiento de entregas enero 2023

<b>Fecha</b>	<b>Programados</b>	<b>Atrasados</b>	<b>Indicador 3</b>
4/1/2023	33	0	0%
5/1/2023	23	0	0%
6/1/2023	18	0	0%
7/1/2023	6	0	0%
10/1/2023	33	0	0%
11/1/2023	10	0	0%
12/1/2023	12	0	0%
13/1/2023	33	0	0%
14/1/2023	28	0	0%
17/1/2023	46	0	0%
18/1/2023	32	0	0%
19/1/2023	28	0	0%
20/1/2023	22	0	0%
21/1/2023	29	0	0%
24/1/2023	53	0	0%
25/1/2023	44	0	0%
26/1/2023	41	0	0%
27/1/2023	47	0	0%
28/1/2023	33	0	0%
31/1/2023	61	0	0%
<b>Total</b>	<b>632</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

**Tabla 59.** Cumplimiento de entregas febrero 2022

<b>Fecha</b>	<b>Programados</b>	<b>Atrasados</b>	<b>Indicador 3</b>
1/2/2022	36	1	3%
2/2/2022	18	0	0%
3/2/2022	38	0	0%
4/2/2022	21	0	0%
5/2/2022	26	0	0%
8/2/2022	46	2	4%
9/2/2022	15	0	0%
10/2/2022	28	0	0%
11/2/2022	6	0	0%
12/2/2022	23	0	0%
15/2/2022	20	0	0%
16/2/2022	38	1	3%
17/2/2022	34	0	0%
18/2/2022	8	0	0%
19/2/2022	25	0	0%
22/2/2022	38	1	3%
23/2/2022	30	0	0%
24/2/2022	21	0	0%
25/2/2022	16	0	0%
26/2/2022	15	0	0%
<b>Total</b>	<b>502</b>	<b>5</b>	<b>0.996%</b>

**Tabla 60.** Cumplimiento de entregas febrero 2023

<b>Fecha</b>	<b>Programados</b>	<b>Atrasados</b>	<b>Indicador 3</b>
1/2/2023	39	0	0%
2/2/2023	52	0	0%
3/2/2023	43	0	0%
4/2/2023	35	0	0%
7/2/2023	50	0	0%
8/2/2023	53	0	0%
9/2/2023	26	0	0%
10/2/2023	64	0	0%
11/2/2023	53	0	0%
14/2/2023	74	0	0%
15/2/2023	50	0	0%
16/2/2023	54	0	0%
17/2/2023	49	0	0%
18/2/2023	31	0	0%
23/2/2023	76	0	0%
24/2/2023	39	0	0%
25/2/2023	37	0	0%
28/2/2023	70	0	0%
<b>Total</b>	<b>895</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>