



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2023 – MARZO 2024

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO(A) EN SISTEMAS DE
INFORMACIÓN**

TEMA:

**OPTIMIZACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO DE REGISTRO DE CLIENTES Y GESTIÓN
DE REPORTES DE ENTREGA EN HERMANOS COURIER**

EGRESADO(A):

WASHINGTON ANDRÉS ALBÁN BURBANO

TUTOR:

ING. CARLOS GONZALO AGUIRRE RODRÍGUEZ

AÑO 2024

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación en primer lugar a Dios quien es el que me ha dado fortaleza para seguir adelante y no rendirme ante los obstáculos que se han presentado en mi vida.

Se lo dedico a mis padres, y hermanos por ser los pilares fundamentales en mi vida, quienes siempre me han brindado su apoyo, paciencia y fortaleza para no dejar que me rinda a pesar de los momentos difíciles que he vivido y me han permitido llegar donde estoy.

Y, por último, dedico este trabajo a todos quienes han sido parte de este maravilloso camino, lleno de desafíos y éxitos.

Washington Andrés Albán Burbano

Agradecimiento

Agradezco en primero lugar a Dios quien ha sido mi guía en el transcurso de estos años y me ha permitido enfocarme en lo que quiero lograr.

Quiero expresar mis agradecimientos a mis padres que siempre me han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos. Gracias por ser una fuente de inspiración y por creer en mi en cada paso que he dado y he superado en este camino académico.

Y a todas las personas que han intervenido en este proceso universitario y que lograron ser parte de mi vida en estos años de estudios

Washington Andrés Albán Burbano

ÍNDICE

Resumen.....	I
Abstract.....	II
PRIMERA PARTE: CONTEXTUALIZACIÓN.....	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
2. JUSTIFICACIÓN.....	3
3. OBJETIVOS.....	4
3.1. Objetivo general.....	4
3.2. Objetivos específicos.....	4
4. LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN.....	5
SEGUNDA PARTE: DESARROLLO.....	6
5. MARCO CONCEPTUAL.....	6
6. MARCO METODOLÓGICO.....	13
1.2.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
2.2.1. Tipo de estudio Mixto.....	13
3.2.1. Tipo de Investigación.....	13
4.2.1. Investigación Descriptiva.....	13
5.2.1. Investigación Documental.....	14
6.2.1. Investigación de Campo.....	14
1.1. Población.....	14

1.2. Técnicas	14
Encuestas.....	15
Resultados.....	16
Discusión de resultados.....	23
TERCERA PARTE: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	25
Conclusiones.....	25
Recomendaciones	26
CUARTA PARTE: REFERENCIAS Y ANEXOS	28
Referencias.....	28
7. Anexos	30
Anexo 1	30
Anexo 2.....	37

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo principal optimizar la eficiencia operativa en el registro de clientes y la gestión de reportes de entrega en HermanosCourier mediante el diseño e implementación del sistema ODOO. La empresa enfrentaba desafíos significativos en la organización de sus entregas y en el seguimiento de los paquetes, lo que afectaba la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa. Para abordar esta problemática, se llevó a cabo una investigación que incluyó el análisis de factores que intervenían en la eficiencia operativa, el diseño del sistema ODOO acorde a estos factores y la identificación de sus ventajas. La metodología empleada se centró en una investigación descriptiva documental y de campo, utilizando encuestas para recopilar datos de los clientes. Los resultados obtenidos revelaron una clara necesidad de mejorar la gestión de entregas y el seguimiento de paquetes. La implementación del sistema ODOO demostró ser una solución efectiva, proporcionando una mayor organización y transparencia en los procesos de la empresa. Se lograron avances significativos en la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. La optimización integral del proceso de registro de clientes y gestión de reportes de entrega mediante el sistema ODOO ha demostrado ser una estrategia efectiva para mejorar la calidad de los servicios de HermanosCourier y fortalecer su competitividad en el mercado logístico.

***Palabras clave:** Optimización, eficiencia operativa, sistema ODOO, gestión de entregas, satisfacción del cliente.*

Abstract

The present study aims to optimize operational efficiency in customer registration and delivery report management at HermanosCourier through the design and implementation of the ODOO system. The company faced significant challenges in organizing deliveries and tracking packages, impacting customer satisfaction and operational efficiency. To address this issue, research was conducted, including analysis of factors affecting operational efficiency, the design of the ODOO system according to these factors, and identification of its advantages. The methodology employed focused on descriptive documentary and field research, using surveys to collect customer data. The results revealed a clear need to improve delivery management and package tracking. The implementation of the ODOO system proved to be an effective solution, providing greater organization and transparency in the company's processes. Significant progress was achieved in operational efficiency and customer satisfaction. The comprehensive optimization of the customer registration process and delivery report management through the ODOO system has proven to be an effective strategy to enhance the quality of HermanosCourier's services and strengthen its competitiveness in the logistics market.

Keywords: *Optimization, operational efficiency, ODOO system, delivery management, customer satisfaction*

PRIMERA PARTE: CONTEXTUALIZACIÓN

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

HermanosCourier es una empresa digital que se enfoca en la importación de mercadería desde USA hasta Ecuador, principalmente se caracteriza por sus soluciones logísticas que abarcan desde la gestión en Aduanas hasta la entrega final a sus clientes. Por medio de una alianza con la empresa de logística (GlobalBox Servientrega S.A.) en USA y en Ecuador, HermanosCourier garantiza tarifas llamativas incluido opción de envío en la ciudad que resida. La empresa maneja el registro de su cliente por medio de conversaciones en sus redes sociales, una opción que, inicialmente cumple con la función de comunicarse con los usuarios, esto ha ocasionado confusiones y equivocaciones en relación con las entregas de los paquetes, ya que, carece de un sistema que registre las entregas realizadas. La poca importancia en este aspecto conlleva a la generación de errores consistentes, retrasos en las entregas, dificultad en el seguimiento de los paquetes. Estas deficiencias que afectan directamente en la calidad de sus servicios y en la satisfacción del cliente

. Como empresa Courier tiene un problema principal que se encuentra en la carencia de un sistema eficiente sobre el estado de los envíos y la ausencia de un proceso estructurado para el registro de clientes generando obstáculos en la obtención y retención de clientes. Los dos aspectos críticos en mención, no solo afectan la operación interna, también tiene un efecto negativo en la experiencia del cliente y la competitividad en el mercado.

Estos problemas han causado que HermanosCourier tenga pérdida de clientes potenciales, clientes que no están satisfechos en comparación con otras empresas del mercado que cuentan con procesos mejor estructurados. La optimización integral es una solución estratégica para la mejora en la experiencia del cliente, mejorar la eficiencia operativa y asegurar que HermanosCourier sea

competitivo en el mercado.

Uno de los motivos de la poca gestión logística se debe al poco conocimiento del mercado y en cómo está estructurado. Ha llegado a que no se planifiquen de manera adecuada las entregas de los productos, lo que afecta en las necesidades del cliente y en la mala gestión en los tiempos de entrega.

La Optimización Integral hace referencia a la mejora completa de un sistema o conjunto de actividades en una organización. Implica analizar y mejorar todos los aspectos que se relacionen con los procesos que maneje la empresa HermanosCourier, en lugar de solucionar problemas seleccionados, se busca una mejora integral. Esto implica garantizar que cada parte del sistema trabaje junta y de manera eficaz para lograr los objetivos.

Acorde a lo expuesto en el planteamiento del problema, se formula el siguiente enunciado del problema: ¿De qué manera la Optimización Integral en la empresa HermanosCourier mejorará el registro de clientes y la gestión de reportes de entrega?

2. JUSTIFICACIÓN

La elaboración de este proyecto se basa en la necesidad de optimizar los procesos de registro y mejorar la gestión de entrega en HermanosCourier, ya que presenta deficiencias en los procesos mencionados.

La evolución tecnológica ha generado muchos cambios importantes en las empresas en los últimos años, con la ayuda de sistemas web, se ha logrado automatizar procesos manuales permitiendo un mejor control gracias a la correcta gestión. Estos sistemas ayudan a organizar la información aumentando su desarrollo y la competitividad en el mercado.

Con la implementación del sistema ODOO ERP y CRM de código abierto como una solución a los problemas de la empresa, obteniendo una reducción de errores considerables en los procesos diarios de la empresa. De esta manera el registro de clientes y la gestión de entregas se tendrá de forma organizada.

El presente caso de estudio busca transformas digitalmente los procesos de la empresa HermanosCourier buscando beneficiar a la empresa, ya que, de esta manera facilitará automatizar los reportes de entrega con un módulo de informes y Dashboards, brindando un acceso correcto y rápido a los datos. Mejora del registro y la comunicación directa con los clientes logrando una resolución rápida a sus consultas.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo general

Optimizar la eficiencia operativa en el registro de clientes y la gestión reportes de entrega en HermanosCourier mediante el diseño del sistema ODOO.

3.2. Objetivos específicos

- Analizar cuáles son los factores que intervienen eficiencia operativa en la empresa HermanosCourier.
- Diseñar el sistema ODOO acorde a los factores identificados.
- Identificar las ventajas del sistema ODOO aplicados en la empresa.

4. LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

El presente caso de estudio se relaciona en la línea de investigación “Sistemas de información y comunicación, emprendimiento e innovación”, centrándose en la sublínea de investigación que es las redes y tecnologías de software y hardware. Además, destacamos la mejora en los procesos de gestión organizacional, lo que aporta a la eficacia general en una organización.

La sublínea empleada hace mención al progreso tecnológico experimentado en los sistemas ERP, caracterizados por ser sistemas inteligentes.

Actualmente las empresas buscan tener automatizados sus procesos, ya que al estar automatizados facilita la gestión de datos y una mejor organización, para lo cual un sistema ERP permite integrar los procesos obteniendo resultados efectivos y facilidad en la realización de las actividades.

SEGUNDA PARTE: DESARROLLO

5. MARCO CONCEPTUAL

1.2.1. *Logística y gestión de entregas*

La logística y gestión de entregas se refiere al proceso de planificación, ejecución y control de la distribución eficiente de productos o servicios desde el punto de origen hasta el destino final. Incluye actividades como el almacenamiento, transporte, manipulación de mercancías, así como la coordinación de rutas y tiempos de entrega. Este proceso busca optimizar los recursos disponibles y minimizar los costos asociados, al tiempo que garantiza la satisfacción del cliente mediante entregas precisas, puntuales y seguras (Arjona, López, & Maldonado, 2022).

2.2.1. *Sistemas de gestión empresarial (ERP)*

Los sistemas de gestión empresarial, conocidos como ERP por sus siglas en inglés (Enterprise Resource Planning), son plataformas integradas de software diseñadas para gestionar y automatizar los procesos comerciales y administrativos de una organización. Estos sistemas abarcan una amplia gama de funciones, como contabilidad, gestión de inventarios, recursos humanos, ventas, compras, producción y más. La integración de todas estas funciones en un único sistema permite una visión holística de las operaciones empresariales, mejora la eficiencia, la toma de decisiones y la colaboración entre diferentes departamentos. Los ERP facilitan la estandarización de procesos, la optimización de recursos y la generación de informes en tiempo real para una gestión empresarial efectiva y competitiva (Cano, Campillo, & Cuesta, 2018).

3.2.1. *Herramientas de gestión de clientes (CRM)*

Las herramientas de gestión de clientes, conocidas como CRM por sus siglas en inglés (Customer Relationship Management), son aplicaciones y sistemas diseñados para administrar las interacciones y relaciones con los clientes de una empresa. Estas herramientas recopilan, organizan

y analizan datos relacionados con los clientes, incluyendo información de contacto, historial de compras, preferencias y comportamientos. El objetivo principal de un CRM es mejorar la relación con los clientes, optimizar las estrategias de marketing y ventas, y aumentar la satisfacción y fidelidad del cliente. Los CRM facilitan la segmentación de clientes, el seguimiento de actividades, la automatización de procesos de ventas y marketing, y la generación de informes para una gestión más efectiva de las relaciones con los clientes (Cuevas, 2020).

1.1. Introducción a ODOO.

4.2.1. *Historia de ODOO*

ODOO, anteriormente conocido como OpenERP, es un sistema de gestión empresarial de código abierto que fue creado por Fabien Pinckaers en 2005. La plataforma se originó como una colección de aplicaciones empresariales integradas, que incluían módulos para gestión de ventas, CRM, inventario, contabilidad, recursos humanos y más. A lo largo de los años, ODOO ha experimentado un crecimiento significativo y se ha convertido en una de las suites de software empresarial de código abierto más populares y versátiles del mercado (García, 2022).

5.2.1. *Características de ODOO*

ODOO se destaca por su amplia gama de características y funcionalidades que abarcan prácticamente todos los aspectos de la gestión empresarial. Entre sus características principales se incluyen el modularidad, la flexibilidad, la integración, la personalización y la facilidad de uso. ODOO ofrece una interfaz intuitiva y amigable que permite a las empresas configurar y personalizar su sistema de acuerdo a sus necesidades específicas, sin requerir conocimientos técnicos profundos (Hernández, Baptista, & Fernández, 2014).

6.2.1. Objetivos de ODOO

Los objetivos principales de ODOO son proporcionar a las empresas una solución integral y escalable para gestionar eficientemente sus operaciones comerciales, mejorar la productividad y optimizar los procesos empresariales. Además, ODOO busca ofrecer una alternativa de software empresarial de alta calidad y accesible para empresas de todos los tamaños, desde pequeñas startups hasta grandes corporaciones. La plataforma está diseñada para ser adaptable a una variedad de sectores industriales y puede ser implementada en diferentes entornos empresariales con el fin de mejorar la eficiencia y la rentabilidad (Ministerio de educación del Ecuador, 2021).

1.2. Arquitectura de ODOO: Componentes y estructura del sistema

La arquitectura de ODOO está compuesta por varios componentes que trabajan de manera conjunta para ofrecer una plataforma completa de gestión empresarial. Estos componentes incluyen:

- Núcleo de ODOO (Core): Es el corazón de la aplicación que proporciona la funcionalidad básica y los servicios fundamentales necesarios para el funcionamiento del sistema. Incluye módulos base como gestión de usuarios, seguridad, gestión de datos, acceso a la base de datos, entre otros (Narvaez, 2021).
- Módulos Funcionales: ODOO está organizado en una serie de módulos funcionales que representan áreas específicas de la gestión empresarial, como ventas, compras, inventario, contabilidad, recursos humanos, marketing, entre otros. Cada módulo proporciona un conjunto de características y funcionalidades relacionadas con su área correspondiente (OCDE, 2019).
- Interfaz de Usuario: ODOO ofrece una interfaz de usuario intuitiva y amigable que

permite a los usuarios interactuar con el sistema de manera eficiente y efectiva. La interfaz está diseñada para ser altamente personalizable y adaptable a las necesidades y preferencias de los usuarios (Ramos & Gil, 2020).

7.2.1. Estructura del Sistema

La estructura de ODOO sigue un enfoque modular, lo que significa que los diferentes componentes y funcionalidades del sistema están organizados en módulos independientes que pueden ser instalados, configurados y personalizados según los requisitos específicos de la empresa. Esta estructura modular permite una mayor flexibilidad y escalabilidad, ya que los usuarios pueden agregar o quitar funcionalidades según sea necesario (Ramos & Gil, 2020).

Además, ODOO utiliza una arquitectura de tres capas que incluye la capa de presentación, la capa de lógica empresarial y la capa de acceso a datos. Esta separación de capas permite una mejor gestión y mantenimiento del sistema, así como una mayor flexibilidad y modularidad en el desarrollo de nuevas características y funcionalidades.

8.2.1. Módulos de ODOO

- CRM (Customer Relationship Management): El módulo de CRM de ODOO permite gestionar las relaciones con los clientes de manera eficiente. Incluye funciones para administrar contactos, oportunidades de venta, actividades de seguimiento y gestión de correos electrónicos. Permite un seguimiento completo del ciclo de vida del cliente desde la captación hasta el cierre de ventas (Rodríguez, 2019).
- Ventas: El módulo de Ventas de ODOO facilita la gestión de procesos de venta, desde la creación de presupuestos y pedidos hasta la facturación.

Permite la gestión de precios, descuentos, seguimiento de pedidos y control de inventario en tiempo real (Rodríguez, 2019).

- Inventario: El módulo de Inventario de ODOO ofrece herramientas para controlar y gestionar el inventario de productos de manera eficiente. Permite el seguimiento de productos, control de stock, gestión de almacenes, transferencias entre almacenes y optimización de la cadena de suministro (Rodríguez, 2019).
- Contabilidad: El módulo de Contabilidad de ODOO proporciona funciones completas para la gestión financiera de la empresa. Incluye herramientas para la creación de facturas, seguimiento de pagos, conciliaciones bancarias, informes financieros y cumplimiento normativo (Rodríguez, 2019).
- Compras: El módulo de Compras de ODOO permite gestionar el proceso de compra desde la solicitud de cotizaciones hasta la recepción de productos. Permite la gestión de proveedores, órdenes de compra, recepción de mercancías y seguimiento de costos (Rodríguez, 2019).
- Proyectos: El módulo de Proyectos de ODOO facilita la planificación, seguimiento y gestión de proyectos empresariales. Permite la asignación de tareas, seguimiento de tiempos, control de costos y colaboración en equipo (Rodríguez, 2019).
- Recursos Humanos: El módulo de Recursos Humanos de ODOO ofrece herramientas para la gestión de empleados, nóminas, vacaciones,

evaluaciones de desempeño y seguimiento de tiempos. Permite gestionar todos los aspectos relacionados con el capital humano de la empresa (Rodríguez, 2019).

9.2.1. Tecnología aplicada a la logística

La tecnología aplicada a la logística abarca el conjunto de herramientas, sistemas y procesos tecnológicos diseñados para optimizar la gestión de la cadena de suministro y las operaciones logísticas. Incluye el uso de software de gestión de almacenes (WMS), sistemas de seguimiento de envíos, tecnología RFID, sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP) especializados en logística, entre otros. Estas tecnologías permiten una mayor visibilidad, control y eficiencia en el movimiento de mercancías y la coordinación de los procesos logísticos (Silva, 2018).

10.2.1. Automatización de procesos en empresas de mensajería y paquetería

La automatización de procesos en empresas de mensajería y paquetería implica la implementación de sistemas y tecnologías que permiten realizar tareas operativas de manera autónoma y eficiente. Esto incluye la automatización de la clasificación de paquetes, el seguimiento de envíos en tiempo real, la gestión de rutas de entrega optimizadas, la automatización de la facturación y la gestión de inventarios. La introducción de la automatización en estas empresas no solo aumenta la velocidad y precisión de las operaciones, sino que también reduce los costos operativos y mejora la satisfacción del cliente al ofrecer un servicio más rápido y confiable (Sydle, 2022).

11.2.1. Mejores prácticas en la gestión de inventario y seguimiento de paquetes

Las mejores prácticas en la gestión de inventario y seguimiento de paquetes se refieren a los métodos, procesos y tecnologías utilizados para optimizar el control y la visibilidad de los

inventarios y envíos en empresas logísticas. Esto incluye el uso de sistemas de gestión de almacenes (WMS) para una administración eficiente del inventario, la implementación de códigos de barras y tecnología RFID para el seguimiento preciso de los paquetes en tiempo real, así como el uso de algoritmos de optimización de rutas para la entrega rápida y efectiva de los envíos (UNESCO, 2019).

12.2.1. Sistemas de información y comunicación en empresas de servicios logísticos

Los sistemas de información y comunicación en empresas de servicios logísticos comprenden las herramientas y plataformas utilizadas para facilitar la transmisión de datos, la coordinación de actividades y la comunicación entre los diferentes actores de la cadena logística. Esto incluye sistemas de gestión empresarial (ERP) que integran funciones de logística, sistemas de seguimiento y localización de envíos, plataformas de intercambio de información entre proveedores y clientes, así como herramientas de comunicación en tiempo real para coordinar las operaciones y resolver incidencias de manera eficiente. Estos sistemas garantizan una mayor eficiencia, visibilidad y colaboración en toda la cadena de suministro (Cano, Campillo, & Cuesta, 2018).

6. MARCO METODOLÓGICO

13.2.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo y diseño de investigación se refiere a la forma en que se estructura y lleva a cabo el estudio. Este aspecto define la naturaleza y el alcance de la investigación, así como los métodos y técnicas que se utilizarán para recopilar y analizar datos. En el caso de este estudio, se utilizará un diseño de investigación mixto, que combina elementos cualitativos y cuantitativos para obtener una comprensión más completa del problema y sus posibles soluciones.

14.2.1. Tipo de estudio Mixto

El tipo de estudio mixto implica la combinación de enfoques cualitativos y cuantitativos en la investigación. En este caso, se utilizarán métodos cualitativos para explorar y comprender los aspectos subjetivos del problema, así como métodos cuantitativos para recopilar datos numéricos y medibles. Esta combinación permitirá obtener una perspectiva más amplia y profunda del proceso de optimización integral del registro de clientes y gestión de reportes de entrega en HermanosCourier.

15.2.1. Tipo de Investigación

Descriptiva: La investigación descriptiva tiene como objetivo principal describir características, comportamientos o fenómenos en un contexto específico. En este estudio, se utilizará la investigación descriptiva para analizar y describir la situación actual del proceso de registro de clientes y gestión de reportes de entrega en HermanosCourier. Se buscará identificar los problemas, las deficiencias y las necesidades de mejora en estos procesos.

16.2.1. Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva implica la recopilación y análisis de datos con el fin de describir características o fenómenos relevantes para el estudio. En este caso, se utilizará la

investigación descriptiva para examinar en detalle el proceso de registro de clientes y gestión de reportes de entrega en HermanosCourier. Se recopilarán datos sobre los procedimientos actuales, las deficiencias identificadas y las expectativas de los clientes.

17.2.1. Investigación Documental

La investigación documental implica la revisión y análisis de documentos, literatura, informes y otros materiales relevantes para el estudio. En este caso, se llevará a cabo una investigación documental para revisar la literatura existente sobre procesos de registro de clientes y gestión de entregas en empresas de logística. Se analizarán estudios previos, informes de mercado, documentos internos de la empresa y otras fuentes de información pertinentes.

18.2.1. Investigación de Campo

La investigación de campo implica la recopilación de datos directamente del entorno o contexto en el que se desarrolla el estudio. En este caso, se llevará a cabo una investigación de campo para recopilar información sobre la operación actual de HermanosCourier, incluyendo entrevistas con el personal, observaciones directas de los procesos y encuestas a los clientes. Esta información será fundamental para comprender las prácticas actuales y las necesidades del negocio.

1.3.Población

En el caso de HermanosCourier, dada su población limitada y específica de 12 clientes diarios, no se requiere un proceso de muestreo debido a su tamaño reducido y la accesibilidad a todos los clientes. Por lo tanto, se considera que la población de interés son los 12 clientes que utilizan los servicios de HermanosCourier a diario.

1.4.Técnicas

Encuestas

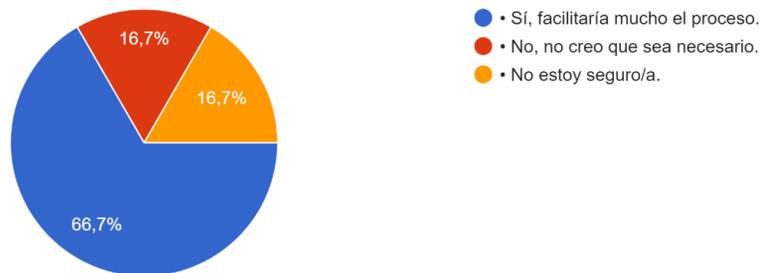
En cuanto a las técnicas de recolección de datos, se emplearán encuestas para recopilar información sobre la experiencia de los clientes, sus expectativas, sugerencias de mejora y nivel de satisfacción con los servicios de HermanosCourier. Las encuestas permitirán obtener datos estructurados y cuantificables que ayudarán a comprender mejor las necesidades y preferencias de la clientela, así como a identificar áreas de oportunidad para optimizar el proceso de registro de clientes y gestión de reportes de entrega.

Resultados

1. ¿Consideras importante que HermanosCourier cuente con un sistema para organizar sus entregas de manera mas eficiente?

1. ¿Consideras importante que HermanosCourier cuente con un sistema para organizar sus entregas de manera más eficiente?

12 respuestas

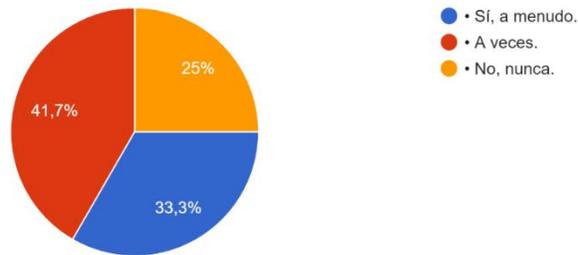


Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si, facilitaría mucho el proceso	8	66,7%
No, no creo que sea necesario	2	16,7%
No estoy seguro/a	2	16,7%
Total	12	100%

El 66.7% de los encuestados considera importante que HermanosCourier implemente un sistema para organizar sus entregas de manera más eficiente. Esto indica una clara mayoría que reconoce la necesidad de mejorar la eficiencia en el proceso de entrega. Por otro lado, el 16.7% de los encuestados expresó dudas sobre la necesidad de dicho sistema, mientras que otro 16.7% no considera necesario implementarlo. Estos resultados sugieren que la mayoría de los clientes perciben la importancia de una gestión más eficiente de las entregas.

2. ¿Has experimentado dificultades para conocer el estado de tu envío con HermanosCourier?

2. ¿Has experimentado dificultades para conocer el estado de tu envío con HermanosCourier?
12 respuestas



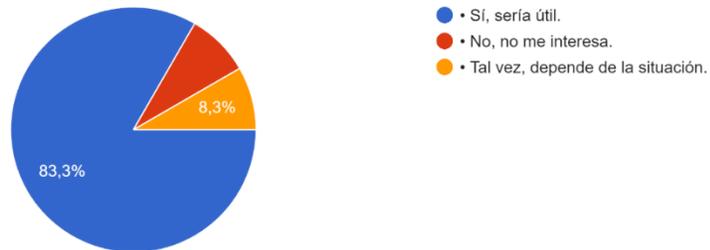
Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si, a menudo	4	33,3%
A menudo	5	41,7%
No, nunca	3	25%
Total	12	100%

El 75% de los encuestados ha experimentado dificultades para conocer el estado de su envío con HermanosCourier, ya sea "a menudo" o "siempre". Estos resultados indican que la mayoría de los clientes han enfrentado problemas al intentar rastrear sus envíos, lo que sugiere una falta de transparencia o acceso a la información sobre el estado de los paquetes. Esto resalta la necesidad de implementar un sistema que brinde a los clientes una manera más clara y fácil de monitorear sus envíos, lo que podría mejorar significativamente la experiencia del cliente y la eficiencia operativa de HermanosCourier.

3. ¿Te gustaría recibir notificaciones por mensaje de texto o correo electrónico cuando tu paquete esté en camino?

3. ¿Te gustaría recibir notificaciones por mensaje de texto o correo electrónico cuando tu paquete esté en camino?

12 respuestas

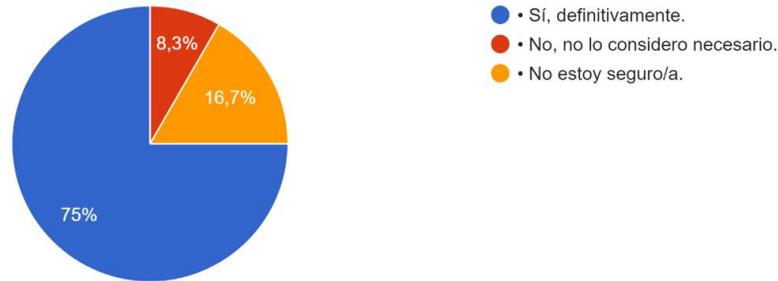


Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si, seria útil	10	83,3%
No, no me interesa	1	8,3%
Tal vez, depende de la situación	1	8,3%
Total	12	100%

El 83.3% de los encuestados expresaron que les gustaría recibir notificaciones por mensaje de texto o correo electrónico cuando su paquete esté en camino. Esto sugiere un alto interés por parte de los clientes en mantenerse informados sobre el progreso y la ubicación de sus envíos. La mayoría de los clientes consideran que estas notificaciones serían útiles para planificar la recepción de sus paquetes y estar al tanto de posibles retrasos o cambios en la entrega. La receptividad de los clientes a estas notificaciones indica que la implementación de un sistema automatizado de notificaciones podría mejorar la satisfacción del cliente y fortalecer la relación entre HermanosCourier y sus clientes al proporcionarles una experiencia de entrega más transparente.

4. ¿Crees que sería beneficioso tener acceso en línea para ver tus pedidos pasados?

4. ¿Crees que sería beneficioso tener acceso en línea para ver tus pedidos pasados?
12 respuestas



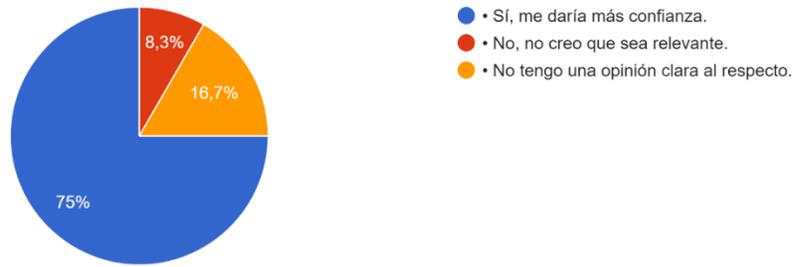
Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si, definitivamente	9	75%
No, no lo considero necesario	2	16,7%
No estoy seguro/a	1	8,3%
Total	12	100%

Para la pregunta 4, el 75% de los encuestados consideran que sería beneficioso tener acceso en línea para ver sus pedidos pasados. Esto refleja un interés significativo por parte de los clientes en tener la capacidad de rastrear y acceder fácilmente a su historial de pedidos. La mayoría de los clientes valoran la conveniencia y la transparencia que proporcionaría esta funcionalidad, lo que les permitiría realizar un seguimiento de sus compras anteriores y mantener un registro de sus actividades con HermanosCourier. Esta respuesta sugiere que la implementación de un sistema en línea para ver pedidos pasados podría mejorar la experiencia del cliente y brindarles un mayor control sobre sus envíos y transacciones.

5. ¿Te sentirías mas seguro/a sabiendo que tus datos están registrados en un sistema de HermanosCourier?

5. ¿Te sentirías más seguro/a sabiendo que tus datos están registrados en un sistema de HermanosCourier?

12 respuestas

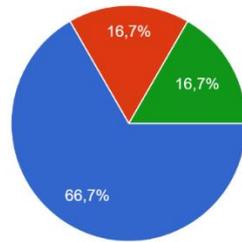


Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si, me daría mas confianza	9	75%
No, no creo que se relevante	2	16,7%
No tengo una opinión clara al respecto	1	8,3%
Total	12	100%

Para la pregunta 5, el 75% de los encuestados expresaron que se sentirían más seguros sabiendo que sus datos están registrados en un sistema de HermanosCourier. Este alto porcentaje indica que la mayoría de los clientes valoran la seguridad y la confidencialidad de sus datos personales. Esta respuesta sugiere que la implementación de un sistema de registro de clientes podría generar una mayor confianza entre los usuarios y la empresa. Además, el hecho de que solo un pequeño porcentaje no vea relevante esta medida resalta la importancia que los clientes atribuyen a la protección de su información.

6. ¿Te gustaría recibir actualizaciones por correo electrónico sobre el estado de tus pedidos?

6. ¿Te gustaría recibir actualizaciones por correo electrónico sobre el estado de tus pedidos?
12 respuestas



- Si, sería conveniente.
- No, no lo considero necesario.
- Preferiría recibir actualizaciones de otra manera.
- No tengo preferencia.

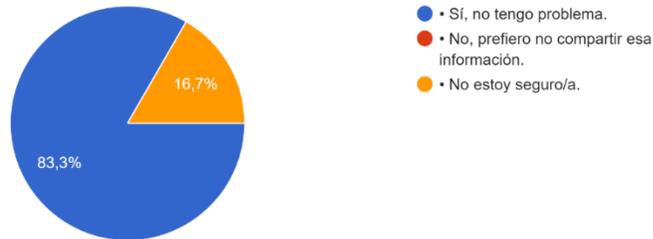
Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si, sería conveniente	8	66,7%
No, no lo considero necesario	2	16,7%
Preferiría recibir actualización de otra manera	0	0%
No tengo preferencia	2	16,7%
Total	12	100%

Para la pregunta 6, el 66.7% de los encuestados expresaron que les gustaría recibir actualizaciones por correo electrónico sobre el estado de sus pedidos. Esta respuesta indica que la mayoría de los clientes valoran la comunicación proactiva y desean mantenerse informados sobre el progreso de sus envíos. La preferencia por las actualizaciones por correo electrónico sugiere que este medio de comunicación es ampliamente aceptado y conveniente para los clientes.

7. ¿Estarías dispuesto a proporcionar tu nombre y dirección de correo electrónico para recibir actualizaciones de seguimiento de tus pedidos?

7. ¿Estarías dispuesto/a a proporcionar tu nombre y dirección de correo electrónico para recibir actualizaciones de seguimiento de tus pedidos?

12 respuestas



Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si, no tengo problema	10	83,3%
No, prefiero no compartir esa información	0	0%
No estoy seguro/a	2	16,7%
Total	12	100%

Para la pregunta 7, el 83.3% de los encuestados indicaron que estarían dispuestos a proporcionar su nombre y dirección de correo electrónico para recibir actualizaciones de seguimiento de sus pedidos. Esta respuesta sugiere que la mayoría de los clientes están dispuestos a compartir su información personal con la empresa para mejorar su experiencia de compra y seguimiento de pedidos. La disposición de los clientes a proporcionar información personal refleja un nivel de confianza en la empresa y en el manejo seguro de sus datos. El hecho de que ningún encuestado haya expresado una preferencia por no compartir su información sugiere que los clientes valoran la transparencia y la comunicación eficiente sobre el estado de sus pedidos.

Discusión de resultados

La discusión de los resultados arroja luz sobre varios aspectos cruciales que afectan la gestión operativa y la satisfacción del cliente en HermanosCourier. La investigación revela una demanda sustancial por parte de los clientes de contar con un sistema más eficiente para organizar las entregas. Esta necesidad se refleja en el hecho de que el 66.7% de los encuestados considera importante la implementación de dicho sistema. Esta percepción de importancia indica una brecha entre las expectativas del cliente y la realidad operativa de la empresa, lo que subraya la importancia de abordar esta deficiencia para mejorar la experiencia del cliente y la eficiencia operativa.

La disposición de los clientes a proporcionar su información personal para recibir actualizaciones de seguimiento de pedidos es un hallazgo significativo. Con un 83.3% de los encuestados dispuestos a compartir su información, se evidencia una confianza relativa en la empresa y un deseo de transparencia en la comunicación. Esta disposición sugiere que los clientes valoran la comunicación proactiva y la transparencia en el proceso de entrega, lo que resalta la importancia de establecer canales efectivos de comunicación con los clientes para mantenerlos informados y tranquilos durante todo el proceso de entrega.

La preferencia por recibir notificaciones y actualizaciones por correo electrónico también es un punto destacado. Con un 66.7% y un 75% de los encuestados expresando su preferencia por recibir actualizaciones de esta manera, respectivamente, se destaca la importancia de mantener a los clientes informados sobre el estado de sus pedidos. Esta preferencia refleja la necesidad percibida de los clientes de estar al tanto del progreso y la ubicación de sus paquetes en todo momento. Por lo tanto, la implementación de un sistema automatizado de notificación por correo electrónico podría mejorar significativamente la experiencia del cliente y aumentar su satisfacción

con el servicio de entrega.

Los resultados de la investigación subrayan la importancia de mejorar la eficiencia operativa y la comunicación con los clientes en HermanosCourier. La implementación de un sistema eficiente de registro de clientes y gestión de entregas no solo puede satisfacer las expectativas del cliente, sino también mejorar la eficiencia interna y la competitividad de la empresa en el mercado. Estos hallazgos proporcionan una base sólida para la formulación de recomendaciones específicas y la implementación de acciones estratégicas destinadas a optimizar integralmente el proceso operativo de la empresa.

TERCERA PARTE: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

La congruencia entre la teoría y la realidad estudiada se evidenció en la identificación de los factores que intervienen en la eficiencia operativa de HermanosCourier. Los datos recopilados y el análisis realizado reflejan cómo la implementación del sistema ODOO puede abordar eficazmente estas variables y mejorar los procesos de la empresa. El diseño de ODOO se alinea estrechamente con las necesidades identificadas, ofreciendo soluciones para la gestión de clientes y la optimización de los reportes de entrega, lo que respalda la congruencia entre la teoría investigada y la aplicación práctica.

Los logros alcanzados con el estudio del problema investigado incluyen la identificación clara de las áreas de mejora dentro de HermanosCourier y la propuesta de una solución viable a través del diseño del sistema ODOO. Este sistema ofrece herramientas para optimizar el registro de clientes y la gestión de reportes de entrega, lo que se traduce en una mayor eficiencia y satisfacción tanto para la empresa como para los clientes. Los resultados obtenidos demuestran que la implementación de ODOO puede conducir a mejoras significativas en la operación diaria de HermanosCourier y en la experiencia general del cliente.

Los puntos más sobresalientes de la investigación incluyen la importancia de adoptar soluciones tecnológicas adecuadas para mejorar los procesos empresariales, la necesidad de una gestión eficiente de la información y la relevancia de la adaptación continua a las demandas del mercado y las expectativas de los clientes. Además, se destaca la importancia de la colaboración entre la teoría y la práctica en la búsqueda de soluciones efectivas para los desafíos operativos. En resumen, la implementación del sistema ODOO en HermanosCourier representa una oportunidad significativa para optimizar sus operaciones, mejorar la experiencia del cliente y fortalecer su

posición competitiva en el mercado de la importación y logística.

Recomendaciones

Basadas en las conclusiones obtenidas, se formulan las siguientes recomendaciones:

- Implementar un plan de capacitación continua: Se recomienda que HermanosCourier establezca programas de capacitación para sus empleados, especialmente enfocados en el manejo del sistema ODOO. Esto garantizará que el personal esté plenamente familiarizado con las funciones y características del sistema, maximizando así su efectividad y utilidad en el día a día de la empresa.
- Monitoreo y evaluación periódica: Es fundamental establecer mecanismos de monitoreo y evaluación regulares para medir el impacto del sistema ODOO en la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. Mediante la recopilación y el análisis de datos periódicos, la empresa podrá identificar áreas de mejora y realizar ajustes necesarios para optimizar aún más sus procesos.
- Promover una cultura de innovación: Se insta a HermanosCourier a fomentar una cultura organizacional que valore la innovación y la adopción de nuevas tecnologías. Esto puede lograrse a través de incentivos para la presentación de ideas y propuestas de mejora por parte de los empleados, así como la asignación de recursos para la investigación y el desarrollo de soluciones innovadoras.
- Establecer canales de retroalimentación con los clientes: La empresa debe implementar canales de comunicación efectivos que permitan a los clientes proporcionar retroalimentación sobre su experiencia con el sistema ODOO y los servicios de entrega. Esta retroalimentación directa ayudará a identificar áreas de

mejora y garantizar que las necesidades y expectativas de los clientes sean atendidas de manera efectiva.

- Mantenerse actualizado sobre nuevas tecnologías: Es crucial que HermanosCourier mantenga un enfoque proactivo en la búsqueda y adopción de nuevas tecnologías y herramientas que puedan mejorar aún más sus operaciones. Esto incluye estar al tanto de las últimas tendencias en logística y tecnología de la información, así como explorar oportunidades de colaboración con proveedores de soluciones innovadoras.

CUARTA PARTE: REFERENCIAS Y ANEXOS

Referencias

- Arjona, M. d., López, A., & Maldonado, E. A. (Octubre de 2022). Los sistemas de gestión de la calidad y la calidad educativa en instituciones públicas de Educación Superior de México. *Retos*, 268 - 283. Recuperado el 14 de Marzo de 2023, de <https://retos.ups.edu.ec/index.php/retos/article/view/6476>
- Cano, A., Campillo, I., & Cuesta, F. (2018). Sistema de Gestión de Información para la Educación Superior. *Ciencias de la Información*, Vol. 45(Num. 2), 21 - 24. Recuperado el 16 de Marzo de 2023, de <http://cinfo.idict.cu/index.php/cinfo/article/view/102/102>
- Cuevas, M. L. (2020). *Universidad autónoma del estado de Hidalgo*. Recuperado el 12 de Marzo de 2023, de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa2/n4/e1.html#:~:text=la%20informaci%C3%B3n%20conocida.-,Los%20sistemas%20de%20informaci%C3%B3n%20sobre%20la%20administraci%C3%B3n%20de%20la%20educaci%C3%B3n,cuales%20puedan%20ser%20le%C3%ADdos%20e>
- García, A. (15 de Noviembre de 2022). El comercio. *Bachilleres de Los Ríos recibirán 10 500 computadoras portátiles*. Recuperado el 19 de Marzo de 2023
- Hernández, R., Baptista, P., & Fernández, C. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta edición ed.). Ciudad de México, México: Mc Graw Hill education. Recuperado el 17 de Marzo de 2023, de <https://drive.google.com/drive/folders/1STNhg6OLBDIshuReEZyhzqHBsEZWQ-mf>

Ministerio de educación del Ecuador. (2021). *Telecomunicaciones.gob*. Recuperado el 19 de Marzo de 2023

Narvaez, M. (2021). *QuestionPro*. Recuperado el 17 de Marzo de 2023, de <https://www.questionpro.com/blog/es/indicadores-de-servicio-al-cliente/>

OCDE. (Mayo de 2019). El trabajo de la ocde sobre educacion y competencias. *OCDE*, 1 - 24. Recuperado el 18 de Marzo de 2023, de <https://www.oecd.org/education/El-trabajo-de-la-ocde-sobre-educacion-y-competencias.pdf>

Ramos, L. E., & Gil, R. d. (2020). Sistema de información para apoyar la gestión de la educación a distancia. *Télématique*, Vol. 9(Num. 1), 98 - 119. Recuperado el 12 de Marzo de 2023, de <https://www.redalyc.org/pdf/784/78415022006.pdf>

Rodríguez, C. (2019). *UPM*. Recuperado el 17 de Marzo de 2023, de https://oa.upm.es/7812/1/CARLOS_RODRIGUEZ_ARIZA.pdf

Silva, A. (17 de Diciembre de 2018). *CEPAL*. Recuperado el 19 de Marzo de 2023, de <https://www.cepal.org/es/enfoques/mirada-regional-al-acceso-tenencia-tecnologias-la-informacion-comunicaciones-tic-partir>

Sydle. (6 de Abril de 2022). *Sydle*. Recuperado el 17 de Marzo de 2023, de <https://www.sydle.com/es/blog/indicadores-de-ti-605a2bd0b7cdda685648b68a>

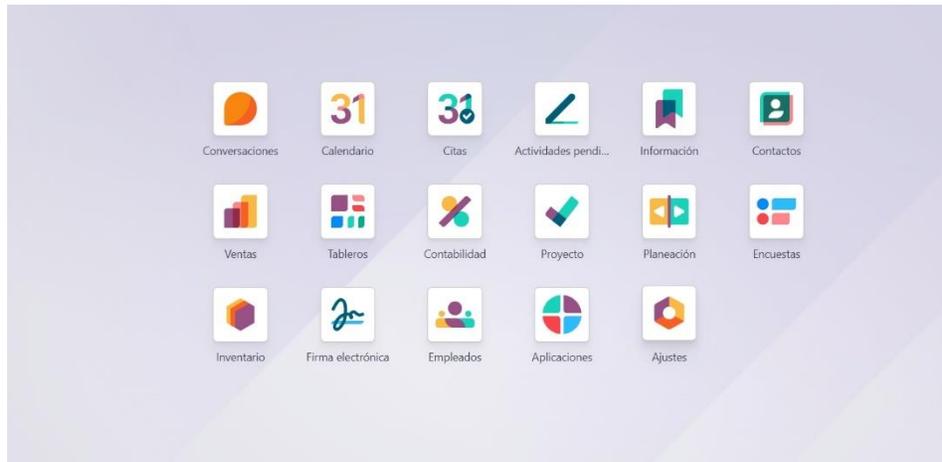
UNESCO. (2019). Estrategia de educación de la UNESCO, 2014-2021. *UNESCO*, 61. Recuperado el 18 de Marzo de 2023, de https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000231288_spa

7. Anexos

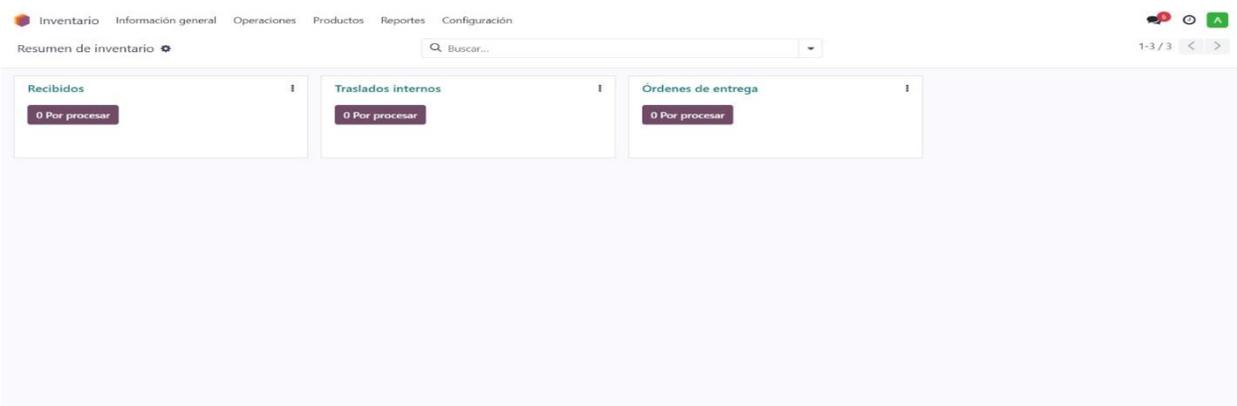
Anexo 1

Diseño ODOO

El sistema ERP ODOO nos ofrece los siguientes módulos



Para su uso el modulo a utilizar será **inventario**. En el presente modulo se pueden visualizar las ordenes que tenga la empresa para su entrega.



Para la generación de una orden ingresaremos en la opción ordenes de entrega.

Esta opción nos va a permitir ingresar los datos del cliente y el tipo de servicio de su importación.

Nuevo Entregas /

☰ Operaciones detalladas

Marcar como por realizar
Validar
Imprimir etiquetas
Cancelar
Borrador
En espera
Listo
Hecho

Dirección de entrega Fecha programada ? 04/03/2024 14:13:51
 Tipo de operación HermanosCourier-warehouse: Órdenes de entre Documento origen ? Por ejemplo, PO0032
 Ubicación de origen HC/Stock

Operaciones
Información adicional
Nota

Producto Dema...

Agregar una línea

Seleccionamos en buscar más y se nos desplazará una ventana en donde se encuentra la información de los clientes ingresados.

Marcar como por realizar
Validar
Imprimir etiquetas
Cancelar

Dirección de entrega Fecha programa
 Tipo de operación ento orig
 Ubicación de origen

Operaciones
Info

Producto

Agregar una línea

ANDRES ALBAN BURBANO, ANDRES ALBAN BURBANO

ANDRES ALBAN BURBANO, Demo User

BRIGITTE

Consumidor final

Buscar más...

Empiece a escribir...

El mismo concepto se aplica para la opción de Producto

Buscar: Producto

Buscar...

1-8 / 8

Referencia interna	Nombre	Precio de venta	Costo	Disponibles	Pronosticados
★ ALEXA ECHO DOT 5TA GENERACION	ALEXA 5TA GENERACION	50,00	46,00	2,00	2,00
★	SERVICIO IMPORTACIO \$6.31 7.1 HASTA 8...	5,63	0,00		
★	SERVICIO IMPORTACION \$7.06 2 HASTA 7...	6,30	0,00		
★	SERVICIO IMPORTACION \$7.99 0.1 HASTA...	7,13	0,00		
☆ FIRE TV	AMAZON FIRE TV STICK	30,00	27,00		
☆ SOPORTES	Soporte para laptop	7,14	4,80	3,00	3,00
☆	CASIO A168WA-1 Soporte para laptop	32,00	0,00		
☆	DualSense	60,00	0,00		

Nuevo Cerrar

Nuevo Entregas

Operaciones detalladas

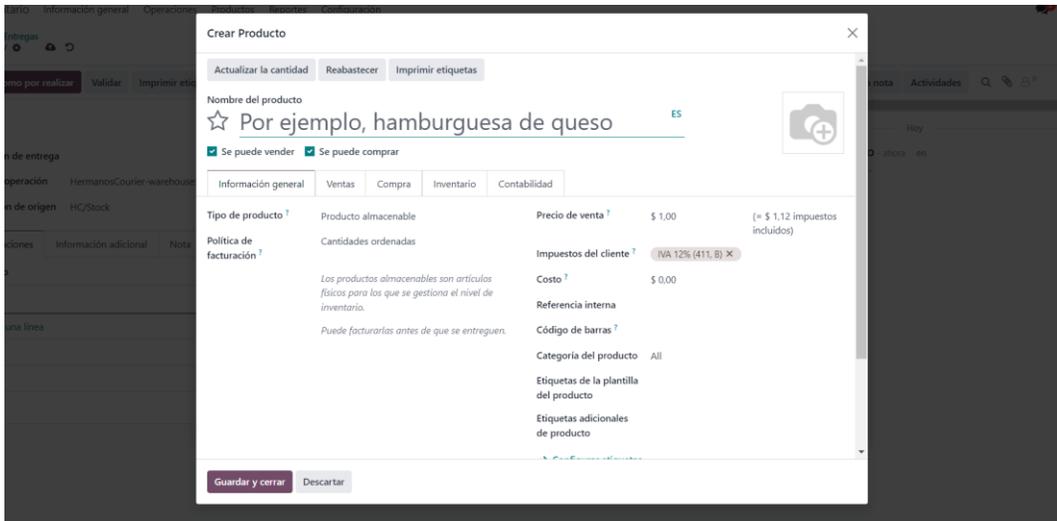
Marcar como por realizar Validar Imprimir etiquetas Cancelar Borrador En espera Listo Hecho

[ALEXA ECHO DOT 5TA GENERACION] ALEXA 5TA GENERACION
SERVICIO IMPORTACIO \$6.31 7.1 HASTA 8.5 lbs
SERVICIO IMPORTACION \$7.06 2 HASTA 7 LBS
SERVICIO IMPORTACION \$7.99 0.1 HASTA 1.9 LBS
[FIRE TV] AMAZON FIRE TV STICK
[SOPORTES] Soporte para laptop
CASIO A168WA-1
DualSense
Buscar más...
Empiece a escribir...

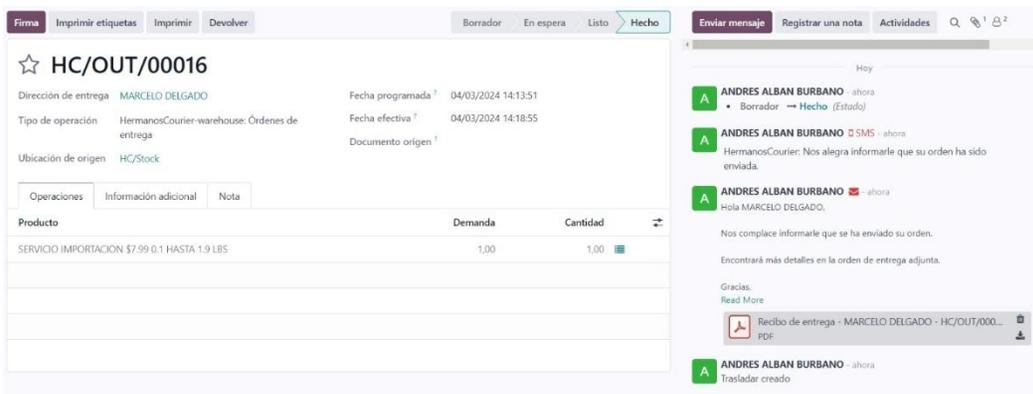
Fecha programada ? 04/03/2024 14:13:51
Documento origen ? Por ejemplo, PO0032

Dema... 0,00

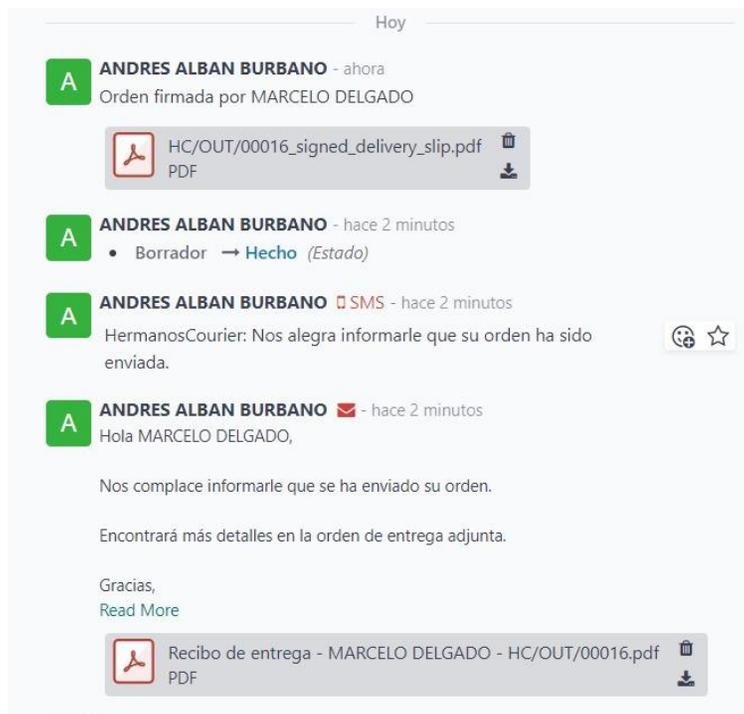
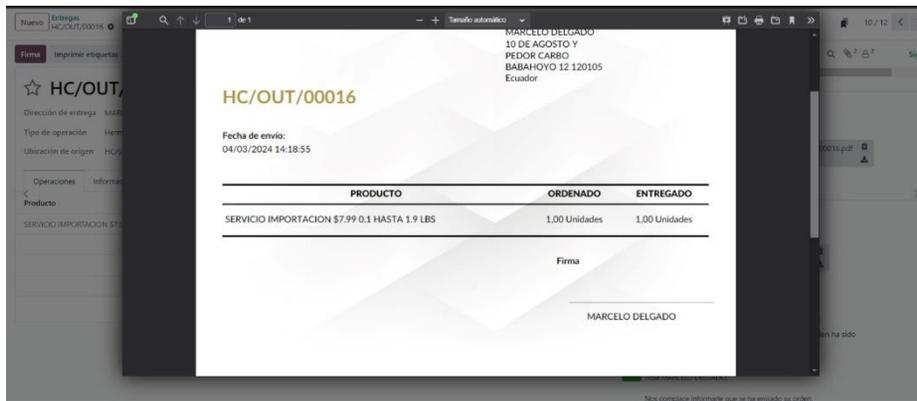
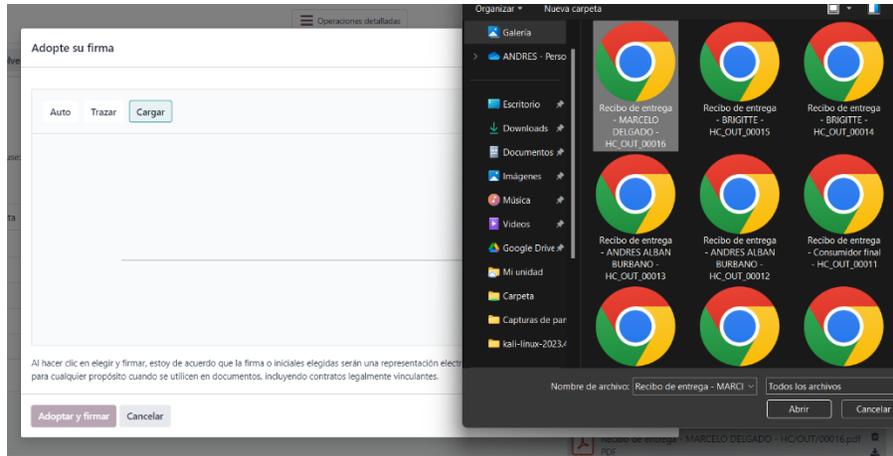
Agregar una línea



Una vez establecido el cliente y producto/servicio a utilizar, seleccionamos en validar la información y se procede a crear la orden de entrega.



Orden creada. Una vez se haya confirmado la entrega, podemos registrar el documento firmado en el sistema



Al finalizar el proceso, podemos ingresar a la opción “Operaciones-Entregas”, y se visualizará todas las entregas realizadas por la empresa.

Inventario Información general Operaciones Productos Reportes Configuración

Nuevo Entregas ✨

Q Entregas X Buscar...

1-12 / 12 < > ☰

<input type="checkbox"/>	Referencia	Desde	Para	Contacto	Fecha programada	Documento origen	Estado
<input type="checkbox"/>	☆ WH/OUT/00001	HC/Stock	Partners/Customers	Washington Manuel, Public user		S00002	Hecho
<input type="checkbox"/>	☆ WH/OUT/00002	HC/Stock	Partners/Customers	ANDRES ALBAN BURBANO, ANDRES ALBAN BURBANO		S00001	Hecho
<input type="checkbox"/>	☆ WH/OUT/00006	HC/Stock	Partners/Customers				Cancelado
<input type="checkbox"/>	☆ HC/OUT/00008	HC/Stock	HC/Stock			Devolución de WH/IN/00001	Cancelado
<input type="checkbox"/>	☆ HC/OUT/00009	HC/Stock	Partners/Customers		Hoy		Borrador
<input type="checkbox"/>	☆ HC/OUT/00011	HC/Stock	Partners/Customers	Consumidor final		S00011	Hecho
<input type="checkbox"/>	☆ HC/OUT/00012	HC/Stock	Partners/Customers	ANDRES ALBAN BURBANO, ANDRES ALBAN BURBANO			Hecho
<input type="checkbox"/>	☆ HC/OUT/00013	HC/Stock	Partners/Customers	ANDRES ALBAN BURBANO, ANDRES ALBAN BURBANO		S00012	Hecho
<input type="checkbox"/>	☆ HC/OUT/00014	HC/Stock	Partners/Customers	BRIGITTE		01	Hecho
<input type="checkbox"/>	☆ HC/OUT/00016	HC/Stock	Partners/Customers	MARCELO DELGADO			Hecho
<input type="checkbox"/>	☆ HC/OUT/00010	HC/Stock	Partners/Customers	KAREN VALVERDE		001	Hecho
<input type="checkbox"/>	☆ HC/OUT/00015	HC/Stock	Partners/Customers	BRIGITTE		001	Hecho

Anexo 2

Babahoyo, 01 de marzo del 2024

Sr(a)

WASHINGTON MANUEL ALBÁN BURBANO

DUEÑO DE LA EMPRESA "HERMANOSCOURIER"

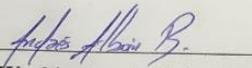
En su despacho.

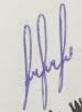
De mis consideraciones:

Yo: **ALBÁN BURBANO WASHINGTON ANDRÉS**, con cedula de identidad **120627552-9**, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la facultad de Administración, finanzas e Informática, carrera de Sistemas de Información, matriculado(a) en el proceso de titulación octubre 2023 – marzo 2024, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **"OPTIMIZACIÓN INTEGRAL DEL PROCESO DE REGISTRO DE CLIENTES Y GESTIÓN DE REPORTES DE ENTREGA EN HERMANOSCOURIER"** el cual es un requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Atentamente:


Washington Andrés Albán Burbano
120627552-9


HC Lcdo. Washington Albán B
HermanosCourier
Astorio

