901244

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

TESIS DE GRADO PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

Replanteamiento de la Estrategia de Servicios de la Empresa MASTERECUADOR S.A.

Verónica del Rosario Benítez Ribadeneira

Virgilio José Chiriboga Holguín

Director: Ing. Eduardo López

2005

Quito, Ecuador

SÍNTESIS

La tesis es una investigación realizada en la industria del transporte de carga. Sobretodo es importante para un país como Ecuador ya que esta industria facilita él envió de productos no tradicionales como son en este caso especifico las flores. La empresa Masterecuador S.A., es la institución que ha permitido la investigación de este campo. En este trabajo se ha pretendido abarcar los puntos más importantes que intervienen de forma diaria en el normal desenvolvimiento de la empresa. Entre estos temas que fueron tratados están:

- Como es la recepción de carga.
- Manejo de esta.
- Despacho hacia el aeropuerto.
- Leyes y normas que deben ser acatadas.
- Autoridades que intervienen.
- Tipos de cliente y necesidades de estos.
- Infraestructura necesaria.
- Facilidades con las aerolíneas.
- Flexibilidad en procesos
- Funciones dentro de la empresa
- Entre otras.

En el trabajo realizado se ha llegado a establecer procedimientos, funciones, etc. que no son del todo efectivas en la realidad actual. Por tanto se propone cambios que generen

mayor posibilidad de incrementar la productividad y el buen servicio tan necesario para generar clientes realmente satisfechos.

La presente tesis pretende estimular en las estructuras que no han variado a través de los años, una visión diferente ver y hacer el manejo administrativo. Esta tesis esta encaminada a sugerir posibles soluciones a problemas recurrentes dentro de la institución que permitió realizar esta investigación y que si pudiera trascender a otras empresas de la misma línea, el aporte se multiplicaría.

Es necesario que mediante este tipo de aporte, se demuestre a los dueños de empresas y administradores de la vieja escuela, que se debe actualizar procesos, funciones, normas, etc. para que los resultados sean aun mejores y conduzcan al bienestar de todos dentro de la empresa, incrementando sus utilidades y siendo mas responsables con la sociedad.

Sugerimos que se realice investigaciones futuras en las que participen grupos multidisciplinarios como por ejemplo administrativos, expertos en creación de software, Psicólogos industriales, etc. ya que los resultados abarcarían varios ámbitos de una empresa y al atacar varios problemas de una sola ves, se conseguiría obtener resultados mucho más visibles.