

ÍNDICE

ABSTRACT.....	i
RESUMEN	iii
Capítulo I	1
1. Introducción.....	1
1.1. Antecedentes del proyecto.....	2
1.1.1. Industria logística.....	2
1.1.2. Actividades de un sistema logístico.....	2
1.1.3. Perfil logístico de Bolivia	3
1.1.4. Sistema logístico de Bolivia.....	4
1.1.5. Infraestructuras nodales	5
1.1.6. Industria logística en Bolivia	6
1.1.7. RANSA operador logístico Bolivia S.A.	6
1.2. Definición del problema de investigación.....	8
1.2.1. Gestión Humana / Aprendizaje y Crecimiento	13
1.2.2. Operaciones / Procesos Internos	13
1.2.3. Negocios / Clientes	13
1.2.4. Administración y Finanzas.....	13
1.3. Justificación del proyecto.....	16
1.3.1. Justificación teórica.....	16
1.3.2. Justificación metodológica	18
1.3.3. Justificación práctica	19
1.4. Objetivos del proyecto	20
1.4.1. Objetivo general	20
1.4.2. Objetivos específicos.....	20
1.5. Alcances	21
1.5.1. Límite sustantivo	21
1.5.2. Límite temporal	21
1.5.3. Límite geográfico.....	21
1.6. Fundamentación	21
Capítulo II.....	22
Marco teórico.....	22

2.1. Marco conceptual	22
2.1.1. Logística	22
2.1.2. Actividades generales de la logística.....	23
2.1.3. Factores que intervienen en la evolución de la logística	23
2.1.4. Beneficios de la logística	23
2.1.5. Cuadro de Mando Integral – Balanced Scorecard	25
2.1.6. Perspectivas del Cuadro de Mando Integral	26
2.1.7. Beneficios de aplicar un Cuadro de Mando Integral	27
2.1.8. El control estratégico	28
2.1.9. Ratios financieros	28
2.1.10. Medidas de solvencia a largo plazo	30
2.1.11. Medidas de rentabilidad.....	30
2.1.12. Los KPI's y su funcionalidad	32
2.1.13. Principales tipos de indicadores.....	33
2.1.14. Principales indicadores de ventas	34
2.1.15. Partes de un indicador.....	36
Capítulo III.....	37
Diseño Metodológico.....	37
3.1. Desarrollo del diseño metodológico de investigación.....	37
3.2. Análisis de las limitaciones para el investigador.....	40
3.3. Fuentes de datos	40
3.3.1. Fuente de datos primaria.....	40
3.3.2. Fuente de datos secundaria	40
3.4. Manejo e interpretación de la información.....	41
Capítulo IV.....	42
Marco práctico	42
Estrategia - Visión – Principios de RANSA.....	42
4.1. Diagnosticar el desempeño laboral, organizacional y su incidencia en el cumplimiento del desarrollo de las actividades planificadas.	43
4.2. Categorización de Servicios producidos por RANSA	48
4.2.1. Servicio de Almacenaje	48
4.2.2. Servicio de Transporte y Distribución.....	51

4.2.3. Servicio de Custodia de Archivos	53
4.2.4. Resumen consolidado	56
4.3. Analizar de la estructura financiera de RANSA	58
4.3.1. Análisis de los costos de producción.....	58
4.5. Determinación de contingencias de mayor incidencia.....	64
4.5.1. Fallas y errores operacionales:.....	64
4.5.2. No se realizan las expediciones con el tiempo necesario y/o anticipado	65
4.5.3. Principales KPI's operativos de RANSA para la producción de servicios.	69
4.5.4. Falta de planificación y control	82
4.5.5. Acumulación de horas extras.....	83
4.5.6. Falta de manual de funciones	83
4.5.7. Falta de personal capacitado.....	84
4.5.8. No se tiene un tarifario de servicios formalmente establecido.....	85
4.5.9. El personal actual en el área no abastece.....	85
4.5.10. Mora en pago a proveedores.....	86
4.4. Determinación de los recursos y capacidades de la empresa	87
Capítulo V	91
Propuesta.....	91
5.1. Introducción	92
5.2. Esquema General de la Propuesta	92
5.3. Desarrollo de la Propuesta.....	95
5.3.1. Propósito y Alcance del Cuadro de Mando Integral.....	98
5.3.2. Definición de la Estrategia y Objetivo.....	101
5.3.3. Factores Críticos de Éxito.....	104
5.3.4. Definición de Objetivos, Indicadores y Metas	107
5.3.5. Relación Causa – Efecto.....	133
5.3.6. Desarrollo del Cuadro de Mando Integral	136
5.3.7. Proceso de Desarrollo.....	137
5.4. Implementación y Puesta en Marcha.....	138
5.4.1. Costos de Implementación.....	139
Capítulo VI.....	141

Conclusiones y Recomendaciones.....	141
6.1. Conclusiones.....	141
6.2. Recomendaciones.....	144
Bibliografía.....	146
Anexos.....	150