

FACULTAD DE INGENIERÍA

Escuela Académico Profesional de Ingeniería Empresarial

Tesis

**Reingeniería de procesos logísticos para la reducción
de quejas en el servicio de encomiendas en la
empresa logística Esperanza E. I. R. L. – Lima, 2022**

Ariana Rosario Aliaga Ordoñez
Deisy Jasmina Astuñaupa Torres
Cesar Edinson Peñaloza Flores

Para optar el Título Profesional de
Ingeniero Empresarial

Huancayo, 2024

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Decano de la Facultad de Ingeniería
DE : Gustavo Adolfo Escudero Cavides
Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 22 de Octubre de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

REINGENIERIA DE PROCESOS LOGÍSTICOS PARA LA REDUCCIÓN DE QUEJAS EN EL SERVICIOS DE ENCOMIENDAS EN LA EMPRESA LOGÍSTICA ESPERANZA E.I.R.L. – LIMA, 2022

Autores:

1. ALIAGA ORDOÑEZ Ariana Rosario – EAP. Ingeniería Empresarial
2. ASTUÑAUPA TORRES Deisy Jasmina – EAP. Ingeniería Empresarial
3. PEÑALOZA FLORES Cesar Edinson – EAP. Ingeniería Empresarial

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 11 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores N° de palabras excluidas (**en caso de elegir "SI"**): SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,



Asesor de trabajo de investigación

ÍNDICE DE CONTENIDO

Agradecimiento	iv
Dedicatoria	v
Índice de contenido	vi
Lista de tablas	x
Lista de figuras	x
Resumen	xvi
Abstract	xviii
Introducción	xx
Capítulo I	22
La empresa	22
1.1. Administración y gerencia.....	22
1.2. Marketing y ventas	23
1.3. Operaciones y logística	23
1.4. Finanzas y contabilidad.....	32
1.5. Recursos humanos.....	33
1.6. Tecnología de información y comunicaciones.....	33
Capítulo II	35
Planteamiento del estudio	35
2.1. Planteamiento del problema	35
2.1.1. Internacional, nacional, local, de empresa	35
2.1.2. Análisis del problema	37
2.1.3. Resolver problema de investigación	38
2.2. Formulación del problema	41
2.2.1. Problema General.....	41
2.2.2. Problemas Específicos	41
2.3. Objetivos	41
2.3.1. Objetivo General	41
2.3.2. Objetivos Específicos.....	42
2.4. Justificación	42
2.4.1. Justificación práctica.....	42
2.4.2. Justificación social	42
2.4.3. Justificación tecnológica	43
2.5. Importancia	43
2.6. Hipótesis	43

2.6.1. Hipótesis general.....	43
2.6.2. Hipótesis específicas.....	43
2.7. Matriz de operacionalización de variables	44
Capítulo III.....	47
Marco teórico	47
3.1. Antecedentes del problema.....	47
3.2. Bases teóricas	52
3.2.1. Variable independiente: Reingeniería de procesos logísticos.....	52
3.2.1.1. Dimensiones de la variable independiente.....	55
3.2.2. Variable dependiente: Reducción de quejas	59
3.2.2.1. Dimensiones de la variable dependiente.....	60
3.3. Definición de términos.....	63
Capítulo IV	65
Metodología	65
4.1. Diseño de la solución.....	65
4.1.1. Etapa 1: análisis de la logística actual.....	65
4.1.2. Etapa 2: identificación de oportunidades de mejora	66
4.1.3. Etapa 3: diseño del nuevo modelo de trabajo.....	67
4.1.4. Etapa 4: prueba piloto	67
4.2. Diseño de la medición	68
4.2.1. Método y alcance de la investigación	68
4.2.1.1. Método de investigación.....	68
4.2.1.2. Alcance de la investigación.....	69
4.2.2. Diseño de la investigación	69
4.2.3. Población y muestra.....	69
4.2.3.1. Unidad de análisis	69
4.2.3.2. Población	70
4.2.3.3. Muestra	70
4.2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	70
4.2.4.1. Validación por expertos	71
4.2.4.2. Confiabilidad del instrumento.....	72
Capítulo V.....	75
Aplicación de la solución	75
5.1. Etapa 1: análisis de la logística actual	75
5.1.1. Caracterización de procesos operativos	75
5.1.1.1. PO.01. Recepcionar – Diseño actual.....	75
5.1.1.2. PO.02. Cargar - Diseño actual	80

5.1.1.3. PO.03. Descargar - Diseño actual	85
5.1.1.4. PO.04. Entregar – Diseño actual	90
5.1.2. Análisis de la gestión de rutas.....	95
5.1.3. Análisis de la gestión de rutas.....	100
5.2. Etapa 2: identificación de oportunidades de mejora	102
5.2.1. Optimización de procesos operativos	102
5.2.1.1. Oportunidades de mejora - PO.01. Recepcionar (siguiente página)	102
5.2.1.2. Oportunidades de mejora - PO.02. Cargar	105
5.2.1.3. Oportunidades de mejora - PO.03. Descargar.....	108
5.2.1.4. Oportunidades de mejora - PO.04. Entregar	111
5.2.2. Mejora en la gestión de rutas	113
5.2.3. Mejora en el uso de tecnologías:.....	114
5.3. Etapa 3: diseño de un nuevo modelo de trabajo.....	115
5.3.1. Diseño de los nuevos procesos operativos.....	115
5.3.1.1. PO.01. Recepcionar – Diseño mejorado	115
5.3.1.2. PO.02. Cargar - Diseño mejorado.....	119
5.3.1.3. PO.03. Descargar - Diseño mejorado.....	124
5.3.1.4. PO.04. Entregar - Diseño mejorado	130
5.3.2. Diseño de la nueva gestión de rutas	134
5.3.3. Diseño del uso de las nuevas tecnologías	136
5.4. Etapa 4: prueba piloto.....	138
5.4.1. Análisis de costos.....	138
5.4.2. Preparación	139
5.4.2.1. Definición de participantes	140
5.4.2.2. Plan de capacitación.....	140
5.4.3. Aplicación.....	145
5.4.4. Impacto económico.....	147
Capítulo VI	149
Resultados y discusión	149
6.1. Aplicación del instrumento.....	149
6.2. Análisis de datos	154
6.2.1. Porcentaje de rótulos correctos	154
6.2.2. Tiempo promedio de descarga	155
6.2.3. Porcentaje de entregas completas	157
6.2.4. Nivel de clasificación en almacenes	158
6.2.5. Índice de quejas por demora	160
6.2.6. Índice de quejas por errores	161

6.2.7. Índice de quejas por daños	163
6.3. Prueba de hipótesis.....	164
6.3.1. Hipótesis específica 1	164
6.3.2. Hipótesis específica 2	164
6.3.3. Hipótesis específica 3	165
6.4. Discusión	165
6.4.1. Descubrimientos centrales	165
6.4.2. Limitaciones.....	167
6.4.3. Aspectos éticos.....	168
Conclusiones	169
Recomendaciones	170
Referencias	171
Anexos	177

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Tiempo promedio de descarga en las oficinas de Lima	29
Tabla 2. Tiempo promedio de descarga en las oficinas del valle del Mantaro	29
Tabla 3. Cantidad de quejas mensuales entre noviembre del 2021 a abril del 2022.....	37
Tabla 4. Operacionalización de variables	45
Tabla 5. Unidad de análisis.....	70
Tabla 6. Determinación de técnicas e instrumentos.....	70
Tabla 7. Matriz de consistencia	73
Tabla 8. - PO.01.01 Atender requerimiento - Diseño actual.....	76
Tabla 9. PO.01.02. Registrar información - Diseño actual	77
Tabla 10. PO.01.03. Almacenar bultos - Diseño actual	78
Tabla 11. PO.02.01. Procesar información - Diseño actual	81
Tabla 12. - Estibar y acomodar bultos - Diseño actual	82
Tabla 13. - PO.02.03. Preparar salida nocturna - Diseño actual	83
Tabla 14. PO.03.01. Bajar bultos - Diseño actual.....	86
Tabla 15. - PO.03.02. Acomodar carga - Diseño actual	87
Tabla 16. - PO.03.03 Validar cantidades - Diseño actual	88
Tabla 17. - PO.04.01 Verificar información del cliente - Diseño actual	91
Tabla 18. - PO.04.02. Retirar bultos del almacén - Diseño actual	93
Tabla 19. - PO.04.03. Validar entrega - Diseño actual	94
Tabla 20. Oportunidades de mejora: PO.01 Recepcionar	103
Tabla 21. Oportunidades de mejora: PO.02 Cargar	105
Tabla 22. Oportunidades de mejora: PO.03 Descargar.....	108
Tabla 23. Oportunidades de mejora: PO.04 Entregar	111
Tabla 24. Oportunidades de mejora: Gestión de rutas	113
Tabla 25. Oportunidades de mejora: Uso de tecnologías.....	114
Tabla 26. DAP (Actual y mejorado) - PO.01. Recepcionar.....	118
Tabla 27. DAP (Actual y mejorado) - PO.02. Cargar.....	123
Tabla 28. DAP (Actual y mejorado) - PO.03. Descargar.....	128
Tabla 29. DAP (Actual y mejorado) - PO.04. Entregar	133
Tabla 30. Costos de inversión de prueba piloto - Propuesta.....	138
Tabla 31. Costos de inversión de prueba piloto - Aprobado.....	139
Tabla 32. Participantes de la capacitación	140
Tabla 33. Plan de capacitación.....	142
Tabla 34. Gastos del antes y después de la reingeniería	147
Tabla 35. Posttest: Porcentaje de rótulos correctos.....	149

Tabla 36. Postest: Tiempo promedio de descarga.....	150
Tabla 37. Postest: Porcentaje de entregas completas	151
Tabla 38. Postest: Nivel de clasificación en almacenes.....	151
Tabla 39. Postest: Índice de quejas por demora.....	152
Tabla 40. Postest: Índice de quejas por errores.....	153
Tabla 41. Postest: Índice de quejas por errores.....	153
Tabla 42. Resultados del pretest y post test: Porcentaje de rótulos correctos.....	154
Tabla 43. Medidas comparativas del indicador - Porcentaje de rótulos correctos.....	155
Tabla 44. Resultados del pretest y postest: Tiempo promedio de descarga.....	156
Tabla 45. Medidas comparativas del indicador - Tiempo promedio de descarga.....	156
Tabla 46. Resultados del pretest y postest: Porcentaje de entregas completas	157
Tabla 47. Medidas comparativas del indicador - Porcentaje de entregas completas	158
Tabla 48. Resultados del pretest y postest: Nivel de clasificación en almacenes	159
Tabla 49. Medidas comparativas del indicador - Nivel de clasificación en almacenes	159
Tabla 50. Resultados del pretest y postest: Índice de quejas por demora	160
Tabla 51. Medidas comparativas del indicador - Índice de quejas por demora.....	160
Tabla 52. Resultados del pretest y postest: Índice de quejas por errores.....	161
Tabla 53. Medidas comparativas del indicador - Índice de quejas por errores.....	162
Tabla 54. Resultados del pretest y postest: Índice de quejas por daños.....	163
Tabla 55. Medidas comparativas del indicador - Índice de quejas por daños.....	163
Tabla 56. Ficha de registro 1: Porcentaje de rótulos correctos	179
Tabla 57. Valoración de ficha de registro 1: Porcentaje de rótulos correctos.....	180
Tabla 58. Ficha de registro: Tiempo promedio de descarga	181
Tabla 59. Valoración de ficha de registro 2: Tiempo promedio de descarga.....	182
Tabla 60. Ficha de registro: Porcentaje de entregas completas	183
Tabla 61. Valoración de ficha de registro 3: Porcentaje de entregas completas	184
Tabla 62. Ficha de registro: Nivel de clasificación en almacenes	185
Tabla 63. Valoración de ficha de registro 4: Nivel de clasificación en almacenes.....	186
Tabla 64. Ficha de registro: Índice de quejas por demora	187
Tabla 65. Valoración de ficha de registro 5: Índice de quejas por demora.....	188
Tabla 66. Ficha de registro: índice de quejas por errores	189
Tabla 67. Valoración de ficha de registro 6: Índice de quejas por errores.....	190
Tabla 68. Ficha de registro: índice de quejas por daños	191
Tabla 69. Valoración de ficha de registro 7: Índice de quejas por daños	192
Tabla 70. Resultados del Pretest: Porcentaje de rótulos correctos.....	194
Tabla 71. Resultados del Retest: Porcentaje de rótulos correctos.....	195
Tabla 72. Prueba de normalidad del pretest y retest - Porcentaje de rótulos correctos.....	195

Tabla 73. Prueba de confiabilidad de Pearson - Porcentaje de rótulos correctos.....	195
Tabla 74. Resultados del Pretest: Tiempo promedio de descarga.....	196
Tabla 75. Resultados del Retest: Tiempo promedio de descarga.....	197
Tabla 76. Prueba de normalidad del pretest y retest - Tiempo promedio de descarga.....	197
Tabla 77. Prueba de confiabilidad de Spearman - Tiempo promedio de descarga	197
Tabla 78. Resultados del Pretest: Porcentaje de entregas completas	198
Tabla 79. Resultados del Retest: Porcentaje de entregas completas	199
Tabla 80. Prueba de normalidad del pretest y retest - Porcentaje de entregas completas	199
Tabla 81. Prueba de confiabilidad de Spearman - Porcentaje de entregas completas	199
Tabla 82. Resultados del Pretest: Nivel de clasificación en almacenes	200
Tabla 83. Resultados del Retest: Nivel de clasificación en almacenes	200
Tabla 84. Prueba de normalidad del pretest y retest - Nivel de clasificación en almacenes..	201
Tabla 85. Prueba de confiabilidad de Spearman - Nivel de clasificación en almacenes	201
Tabla 86. Resultados del Pretest: Índice de quejas por demora.....	202
Tabla 87. Resultados del Retest: Índice de quejas por demora.....	202
Tabla 88. Prueba de normalidad del pretest y retest - Índice de quejas por demora.....	203
Tabla 89. Prueba de confiabilidad de Spearman - Índice de quejas por demora	203
Tabla 90. Resultados del Pretest: Índice de quejas por errores.....	204
Tabla 91. Resultados del Retest: Índice de quejas por errores.....	204
Tabla 92. Prueba de normalidad del pretest y retest - Índice de quejas por errores.....	205
Tabla 93. Prueba de confiabilidad de Spearman - Índice de quejas por errores	205
Tabla 94. Resultados del Pretest: Índice de quejas por daños.....	206
Tabla 95. Resultados del Retest: Índice de quejas por daños	206
Tabla 96. Prueba de normalidad del pretest y retest - Índice de quejas por daños	207
Tabla 97. Prueba de confiabilidad de Spearman - Índice de quejas por errores	207
Tabla 98. FP-PO-01-Recepcionar - Diseño mejorado	208
Tabla 99. IST-PO-01-01- Atender requerimiento - Diseño mejorado	210
Tabla 100. IST-PO-01-02- Registrar información-Diseño mejorado	212
Tabla 101. IST-PO-01-03- Almacenar bultos-Diseño mejorado	214
Tabla 102. FP-PO-02-Cargar-Diseño mejorado	215
Tabla 103. IST-PO-02-01- Procesar información-Diseño mejorado	218
Tabla 104. IST-PO-02-02- Estibar y acomodar bultos - Diseño mejorado.....	220
Tabla 105. IST-PO-02-03- Preparar salida nocturna-Diseño mejorado.....	222
Tabla 106. FP-PO-03-Descargar-Diseño mejorado	224
Tabla 107. IST-PO-03-01- Bajar bultos - Diseño mejorado	227
Tabla 108. IST-PO-03-02- Inspeccionar y clasificar-Diseño mejorado	229
Tabla 109. IST-PO-03-03- Acomodar carga-Diseño mejorado.....	231

Tabla 110. FP-PO-04-Entregar-Diseño mejorado	233
Tabla 111. IST-PO-04-01- Verificar información del cliente-Diseño mejorado	235
Tabla 112. IST-PO-04-02-Retirar bultos del almacén-Diseño mejorado	237
Tabla 113. IST-PO-04-03- Validar entrega-Diseño mejorado.....	238

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Estructura organizacional	22
Figura 2. Oficinas de Lima metropolitana y valle del Mantaro	24
Figura 3. Procesos operativos del servicio de encomiendas	25
Figura 4. Mapa del subproceso Recepcionar	26
Figura 5. Mapa del subproceso Cargar	27
Figura 6. Mapa del subproceso Descargar	28
Figura 7. Mapa del subproceso Entregar	30
Figura 8. Anaqueles en desuso.....	31
Figura 9. Desorden en almacenes	31
Figura 10. Análisis de causa y efecto – Ishikawa	38
Figura 11. Dimensiones de las variable independiente y dependiente.....	41
Figura 12. Fases de la reingeniería de procesos de negocio	53
Figura 13. Factores de un cambio eficaz.....	54
Figura 14. Ciclo Deming o ciclo PHVA.....	54
Figura 15. Reparto - Oficinas de Lima Metropolitana.....	96
Figura 16. Recojo - Oficinas de Lima Metropolitana.....	97
Figura 17. Reparto - Oficinas del valle del Mantaro.....	98
Figura 18. Recojo - Oficinas del valle del Mantaro.....	99
Figura 19. Sistema actual de ventas.....	100
Figura 20. Sistema de posicionamiento global	101
Figura 21. PO.01.01. Atender requerimiento - Diseño mejorado	115
Figura 22. PO.01.02. Registrar información - Diseño mejorado	116
Figura 23. PO.01.03. Almacenar bultos - Diseño mejorado	117
Figura 24. PO.02.01. Procesar información - Diseño mejorado	120
Figura 25. PO.02.02. Estibar y acomodar bultos - Diseño mejorado.....	121
Figura 26. PO.02.03. Preparar salida nocturna - Diseño mejorado.....	122
Figura 27. PO.03.01. Bajar bultos - Diseño mejorado	125
Figura 28. PO.03.02. Inspeccionar y clasificar - Diseño mejorado	126
Figura 29. PO.03.03. Acomodar carga - Diseño mejorado.....	127
Figura 30. PO.04.01. Verificar información - Diseño mejorado	130
Figura 31. PO.04.02. Retirar bultos del almacén - Diseño mejorado	131
Figura 32. PO.04.03. Validar entrega - Diseño mejorado.....	132
Figura 33. Nuevo reparto - Oficinas de Lima Metropolitana.....	134
Figura 34. Nuevo recojo - Oficinas de Lima Metropolitana.....	135
Figura 35. Nuevo reparto - Oficinas del valle del Mantaro	135

Figura 36. Nuevo recojo - Oficinas del valle del Mantaro.....	136
Figura 37. Nueva versión del sistema de ventas	137
Figura 38. Capacitaciones semana 1	144
Figura 39. Capacitaciones semana 2.....	144
Figura 40. Antes y durante: Rotulado de bultos.....	145
Figura 41. Antes y después: Acomodamiento de bultos en furgones	146
Figura 42. Antes y después: Validación de bultos	146
Figura 43. Antes y después: Organización en almacenes	147
Figura 44. Gráfico de barras del indicador - Porcentaje de rótulos correctos.....	155
Figura 45. Gráfico de barras del indicador - Tiempo promedio de descarga.....	157
Figura 46. Gráfico de barras del indicador - Porcentaje de entregas completas	158
Figura 47. Gráfico de barras del indicador - Nivel de clasificación en almacenes	160
Figura 48. Gráfico de barras del indicador - Índice de quejas por demora	161
Figura 49. Gráfico de barras del indicador - Índice de quejas por errores.....	162
Figura 50. Gráfico de barras del indicador - Índice de quejas por daños.....	164

RESUMEN

Según Carro y Gonzáles (1), las empresas de encomiendas tienen una función crucial en la logística global, encargándose de la entrega segura y puntual de productos a nivel mundial. En este tipo de empresas, la lealtad del cliente y el nivel de servicio son elementos clave para alcanzar el éxito en un mercado tan competitivo. En este contexto, la presente investigación se centró en identificar y reducir el alto índice de quejas de los clientes en la empresa Logística Esperanza E.I.R.L., con el objetivo de optimizar la calidad de los servicios ofrecidos.

La investigación inicia con un análisis de las principales funciones de la empresa, a fin de conocer sus operaciones e identificar problemas críticos. Después de ello se revisa el histórico de quejas y se analiza la relación que guarda con los problemas previamente identificados. Al disponer una base estable sobre las necesidades de la empresa, se analiza y selecciona seguidamente la solución estimada más adecuada. En consecuencia, se establece el aplicar reingeniería de procesos logísticos para reducir el 70 % de quejas en el servicio de encomiendas de la empresa Logística Esperanza E. I. R. L.

Posteriormente, se propuso un conjunto de estrategias y soluciones específicas de la reingeniería destinadas a abordar las debilidades identificadas. Estas soluciones incluyen la optimización de procesos operativos, mejoras en la gestión de rutas y el aprovechamiento de tecnologías para optimizar la visibilidad y la eficiencia en sus operaciones.

A lo largo de un período de dos meses, se llevó a cabo la prueba piloto de las soluciones antes descritas y se realizaron evaluaciones para medir su impacto. Esto se realizó aplicando fichas de registro a los procesos logísticos, de una muestra conformada por cuatro oficinas: Los Olivos, Comas, Villa El Salvador y Huancayo.

Gracias a la comparación de resultados del antes y después de la reingeniería, se pudo observar una reducción sustancial de más del 70 % en el porcentaje de quejas relacionadas con demoras, errores en las entregas y daños en los bienes. Además, se observa una mejora notable en la eficiencia de las operaciones y una significativa reducción de los costos operativos.

La aplicación de reingeniería de procesos logísticos en la empresa Logística Esperanza E. I. R. L., no solo ha logrado una disminución drástica en las quejas de los clientes, sino que también ha fortalecido su competitividad, permitiéndole ofrecer un servicio más confiable.

En conclusión, el presente trabajo demuestra que la reingeniería de procesos logísticos puede ser una herramienta efectiva para reducir el porcentaje de quejas de los clientes en empresas de encomiendas, con resultados tangibles que benefician tanto a la empresa como a sus clientes.

Palabras claves: encomiendas, proceso logístico, quejas, reingeniería, servicio, transporte

ABSTRACT

According to Carro and Gonzáles (1), parcel delivery companies play a crucial role in global logistics, ensuring the safe and timely delivery of products worldwide. In this type of company, customer loyalty and level of service are key elements to achieve success in such a competitive market. In this context, this research focused on identifying and reducing the high rate of customer complaints in the company Logística Esperanza E.I.R.L., with the aim of optimizing the quality of the services offered.

The research begins with an analysis of the company's primary functions to understand its operations and identify critical issues. Subsequently, the complaint history is reviewed, and its relationship to the previously identified problems is analyzed. By having a stable basis on the company's needs, the estimated most appropriate solution is then analyzed and selected. Consequently, it is established to apply reengineering of logistics processes to reduce 70% of complaints in the parcel service of the company Logística Esperanza E. I. R.

Subsequently, a set of specific reengineering strategies and solutions is proposed to address the identified weaknesses. These solutions include the optimization of operational processes, improvements in the distribution network, and the utilization of technology to enhance visibility and efficiency in their operations.

Over a two-month period, the pilot test of the aforementioned solutions was carried out, and evaluations were conducted to measure their impact. Using process logs, assessments were performed on a sample comprising four offices: Los Olivos, Comas, Villa El Salvador, and Huancayo.

Thanks to the comparison of results before and after the reengineering, a substantial reduction of more than 70% in the percentage of complaints related to delays, delivery errors, and damage to goods was observed. Additionally, a significant improvement in the efficiency of their operations and a reduction in operating costs were evident.

The application of logistics process reengineering at Logística Esperanza E. I. R. L. has not only achieved a drastic decrease in customer complaints but has also strengthened its competitiveness, enabling the company to offer a more reliable service.

In conclusion, the present research demonstrates that logistics process reengineering can be an effective tool for reducing the percentage of customer complaints in courier companies, with tangible results that benefit both the company and its customers.

Keywords: complaints, logistics process, parcels, reengineering, service, transport