



**PROPUESTAS DE MEJORAS EN LOS PROCESOS DEL
SECTOR ADMINISTRATIVO Y LOGÍSTICO DE LA
TRANSPORTADORA MULTIENVIOS S.A., ASUNCIÓN, AÑO 2025.**

Juan Ignacio Guarié Miranda

Tutor: Lic. Rebeca Morín de Colmán

Proyecto de Tesis presentada en Facultad de Gestión de la Universidad Integración
de las Américas como requisito parcial para obtención del título de Licenciado en
Administración de Empresa

Asunción, 2025



Resumen

Le presente tesis tiene como objetivo principal proponer mejoras en los procesos del sector administrativo y logístico de la empresa MULTIENVIOS S.A., con la finalidad de aumentar su eficiencia operativa mediante la optimización de sus recursos, pudiendo así elevar la calidad del servicio prestado.

Mediante un análisis llevado a cabo dentro de la empresa, se identificaron diversas falencias en áreas claves de la organización, como tareas duplicadas, falta de procesos estandarizados y nuevas tecnologías, las cuales repercuten directamente en la experiencia de los clientes y la calidad del servicio.

La metodológica aplicada consistió en combinar cuestionarios de encuestas y entrevistas, obteniendo así datos cuantitativos y cualitativos, analizando a los clientes y personales de la empresa. Teniendo en cuenta los hallazgos se proponen cambios en la estrategia y estructura organizacional de la empresa que mejoren los procesos administrativos y logísticos, automatizando tareas, implementando un sistema de gestión logística y administrativa, además de establecer manuales y protocolos de trabajo.

Las propuestas presentadas tienen como finalidad no solo subsanar las falencias detectadas, sino que también fijar una base estructural y organizacional mucho más sólida y eficiente que permita a la empresa adaptarse a las exigencias del mercado, poniéndolos así en una vista más dinámica y competitiva.

Palabras clave: Logística, Transporte, Encomienda, Estructura, Proceso.

