

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS COHORTE AGOSTO 2018

Tema: “Gestión de calidad en la compañía de transporte de carga pesada R&R
Translogic S. A. y su incidencia en el servicio”

Trabajo de titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en
Administración de Empresas mención Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad,
Ambiente y Seguridad

Autora: Ingeniera Pamela Elizabeth Mera Guzmán

Director: Ingeniero Jorge Rodrigo Artieda Rojas, PhD.

Ambato – Ecuador

2021

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad Ciencias Administrativas.

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA., e integrado por los señores: Ing. Arturo Fernando Montenegro Ramírez, MBA., Ing. Leonardo Gabriel Ballesteros López, MBA., designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe Investigación con el tema: “Gestión de calidad en la compañía de transporte de carga pesada R&R Translogic S. A. y su incidencia en el servicio” elaborado y presentado por la Señorita Ingeniera Pamela Elizabeth Mera Guzmán, para optar por el Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas Mención Sistemas Integrados de Gestión, Calidad, Seguridad y Ambiente; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA
Presidente y Miembro del Tribunal

Ing. Leonardo Gabriel Ballesteros López, MBA
Miembro del Tribunal

Ing. Arturo Fernando Montenegro Ramírez, MBA
Miembro el Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: “Gestión de calidad en la compañía de transporte de carga pesada R&R Translogic S. A., y su incidencia en el servicio”, le corresponde exclusivamente a la Ingeniera Pamela Elizabeth Mera Guzmán, autora bajo la Dirección de Ingeniero Jorge Rodrigo Artieda Rojas, PhD., director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Ingeniera Pamela Elizabeth Mera Guzmán
c.c.:1804376935
AUTOR

Ingeniero Jorge Rodrigo Artieda Rojas, PhD
c.c: 1802760635
DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Ingeniera Pamela Elizabeth Mera Guzmán
c.c.:1804376935

ÍNDICE GENERAL

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad Ciencias Administrativas	ii
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
TITULO DE GRAFICOS	ix
AGRADECIMIENTO.....	xi
DEDICATORIA	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
EXECUTI.....	xvi
INTRODUCCIÓN	1
GLOSARIO DE TÉRMINOS	3
1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	6
2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO.....	6
2.1. Área de conocimiento	6
2.2. Líneas de investigación.....	6
3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	6
3.1. Tiempo de ejecución.....	6
3.2. Financiamiento.....	6
3.3. Autor	7
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA	7
4.1. Definición del problema de la investigación	7
4.2. Objetivos de la investigación.....	9
4.2.1. Objetivo general.....	9
4.2.2 Objetivos específicos	9
4.3. Justificación de la investigación	9
4.4. Marco teórico referencial.....	11
4.4.1 Fundamentación Teórico	12
Gestión de Calidad.....	12

Objetivos de la Gestión de Calidad.....	12
Certificación de calidad	13
Gestión de Calidad ISO 9001 - 2015	14
Normas ISO generalidades	19
Historia.....	19
Definición	20
Normas ISO en el transporte pesado.....	20
NORMA ISO 9001 -2015.....	20
Beneficios	20
Estructura.....	21
Factores claves de la instauración de la ISO 9001 - 2015	22
Normas ISO 39001	23
Factores de las Normas ISO 39001.....	23
Ventajas	23
Transporte vehicular	24
Aduanas	25
Actividades posteriores a la entrega.	25
Choferes y ayudantes de transporte de carga pesada.....	27
Aduanas, entrada y salida de mercadería.....	41
Sistemas GPS para transporte de carga.....	41
4.5. Metodología	42
4.5.1 Enfoque.....	42
4.5.2 Modalidad de investigación	42
4.5.3 Nivel o tipo de investigación	43
4.5.4 Descripción de la muestra y el contexto de la investigación.....	43
4.5.5 Técnicas de investigación	44
4.5.6 Instrumentos de recolección de datos	44

4.5.7 Procesamiento y análisis estadístico de datos.....	44
5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
6.- CONCLUSIONES.....	79
7.- RECOMENDACIONES	79
8. PROPUESTA.....	80
9.- REFERENCIAS CITADAS	88
10. ANEXOS	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Presupuesto del Proyecto de Investigación.....	6
Tabla 2: Características del contenedor estándar de 20 pies.....	30
Tabla 3: Características del contenedor estándar de 40 pies.....	31
Tabla 4: Características del contenedor estándar de 40 pies HC	32
Tabla 5: Características del contenedor de 20 pies open top	33
Tabla 6: Características del contenedor de 40 pies open top	34
Tabla 7: Características del contenedor refrigerado de 20 pies.	35
Tabla 8: Características de contenedor refrigerado de 40 pies.	36
Tabla 9: Características de contenedor ventilado de 20 pies.	37
Tabla 10: Características del contenedor flat rack de 20 pies.....	38
Tabla 11: Características del contenedor flat rack de 40 pies	39
Tabla 12: Características contenedor tanque de 20 pies.	40
Tabla 13: Cálculo de la fiabilidad	46
Tabla 14: Plazos de pago.....	47
Tabla 15: Satisfacción en el servicio.....	48
Tabla 16: Sistema de Gestión.....	49
Tabla 17: Servicio de posventa, entrega de documentos	50
Tabla 18: Puntos en la licencia.....	51
Tabla 19: Requerimientos inmediatos.....	52
Tabla 20: Condiciones de los camiones	53
Tabla 21: Servicio competitivo	54
Tabla 22: Tiempo de devolución de los contenedores	55

Tabla 23: Solución a los problemas	56
Tabla 24: Cuentan con rastreo satelital	57
Tabla 25: Facturación inmediata	58
Tabla 26: Cuenta con candado satelital.....	59
Tabla 27: Tiempo de ponchado electrónico en TPG.....	60
Tabla 28: Valor del servicio	61
Tabla 29: Medidas de seguridad para trasladar cargas.....	62
Tabla 30: Prueba Covid 19.....	63
Tabla 31: Certificación BASC	64
Tabla 32: Estadística de fiabilidad	65
Tabla 33: Misión- visión y políticas.....	66
Tabla 34: Nivel de experiencia	67
Tabla 35: Nivel de comunicación	68
Tabla 36: Conocimiento sobre el número de socios	69
Tabla 37: Existencia de valores de calidad	70
Tabla 38: Ambiente de trabajo.....	71
Tabla 39: Estadística de fiabilidad	72
Tabla 40: Estadística de fiabilidad	73
Tabla 41: Conocimiento de los procesos de gestión interna	74
Tabla 42: Socialización de procesos de transporte	75
Tabla 43: Misión, visión y política	76
Tabla 44: Solicitud de documentos	77
Tabla 45: Certificación BASC	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Contenedor estándar de 20 pies.....	30
Figura 2: Contenedor estándar de 40 pies.....	31
Figura 3: Contenedor estándar de 40 pies HC.....	32
Figura 4: Contenedor de 20 pies open top.....	33
Figura 5: Contenedor de 40 pies open top.....	34
Figura 6: Contenedor refrigerado de 20 pies.....	35
Figura 7: Contenedor refrigerado de 40 pies.....	36
Figura 8: Contenedor ventilado de 20 pies.....	37
Figura 9: Contenedor flat rack de 20 pies.....	38
Figura 10: Contenedor flat rack de 40 pies.....	39
Figura 11: Contenedor tanque de 20 pies.....	40
Figura 12: Plazos de pago.....	47
Figura 13: Satisfacción con el servicio.....	48
Figura 14: Sistema de gestión.....	49
Figura 15: Servicio de postventa entrega de documentos.....	50
Figura 16: Puntos de la licencia.....	51
Figura 17: Requerimientos inmediatos.....	52
Figura 18: Camiones en óptimas condiciones.....	53
Figura 19: Servicio competitivo de transporte.....	54
Figura 20: Tiempo de devolución de contenedores.....	55
Figura 21: Solución de problemas.....	56
Figura 22: Cuenta con rastreo satelital.....	57
Figura 23: Facturación inmediata.....	58
Figura 24: Candado satelital.....	59
Figura 25: Tiempo de ponchado electrónico en TPG.....	60
Figura 26: Valor del servicio.....	61
Figura 27: Medidas de seguridad para traslado de carga.....	62
Figura 28: Prueba Covid-19.....	63

Figura 29: Certificación BASC.	64
Figura 30: Misión-visión-política.	66
Figura 31: Experiencia satisfactoria.	67
Figura 32: Comunicación afectiva y amigable dentro de su departamento.	68
Figura 33: Número de socios.	69
Figura 34: Valores de calidad, honestidad y responsabilidad.	70
Figura 35: Ambiente de trabajo motivación.	71
Figura 36: Gerente.	72
Figura 37: Proceso de gestión interna.	73
Figura 38: Reuniones para socializar procesos de transporte.	74
Figura 39: Misión-visión-política.	75
Figura 40: Solicitud de documentos.	76
Figura 41: Certificación BASC.	77

AGRADECIMIENTO

Mi gratitud a la Universidad Técnica de Ambato y a quienes forman parte de ella por haberme permitido culminar una meta importante en mi vida. Al Ingeniero Jorge Rodrigo Artieda Rojas, PhD por su ayuda incondicional en el desarrollo de mi trabajo de titulación.

Pamela Elizabeth Mera G.

DEDICATORIA

Este trabajo es fruto de mi esfuerzo y dedicación una meta alcanzada, se lo dedico a Dios por todas las bendiciones que día a día me da, de manera muy especial a mi hija EMILIA que es el pilar fundamental en mi vida, por ser la razón de mi esfuerzo y dedicación.

A mis padres RAFAEL MERA y SILVIA GUZMÁN por su amor incondicional y confianza, por ser el soporte de mi vida y por jamás dejarme sola. Doy gracias a la vida por estar junto a ellos.

A mis hermanos VANESSA y RAFAEL, por ser parte esencial en mi vida, a mis hermosos sobrinos ISABELLA y ALESSANDRO por todas sus muestras de cariño.

A mi abuelita MAMITA MARUJITA que siempre está en mi corazón y es mi ángel.

Pamela Elizabeth Mera G.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
COHORTE AGOSTO 2018

TEMA:

GESTIÓN DE CALIDAD EN LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA R&R TRANSLOGIC S. A. Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO

Autora: *Ingeniera Pamela Elizabeth Mera Guzmán*

Director: *Ingeniero Jorge Rodrigo Artieda Rojas, PhD.*

Fecha: *09 de marzo del 2021*

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como objetivo determinar la viabilidad de la aplicación de la Gestión de Calidad en la Compañía de Transporte de Carga Pesada R&R TRANSLOGIC S.A. y su Incidencia en el Servicio, la muestra estudiada fue 12 empleados, 12 clientes los mismos que usan regularmente el servicio y 17 socios.

La metodología utilizada incluye la investigación descriptiva la misma que ayudó a indagar en los clientes y la investigación exploratoria la que se aplicó a través de encuestas a los clientes, socios y empleados para encontrar la falencia que persiste en la compañía.

La empresa debido al mercado competitivo y globalización busca alternativas o herramientas que mejoren las condiciones del servicio que ofrece a los clientes es decir que exista una ventaja frente a los competidores.

R&R TRASLOGIC S.A., es una empresa que ofrece servicios de transporte de carga pesada por carretera y para poder mantenerse en este mercado complejo ofrece servicios eficientes y eficaces que satisfaga las necesidades del entorno. Por este motivo y apoyado por el principio de mejoramiento continuo debe establecer normas

de calidad para alcanzar estándares idóneos y tener la confianza de una empresa sólida y autosustentable.

Se da a conocer los grandes problemas que se encuentran a la hora de los procesos internos la falta de organización y el mal control de los documentos lo que provocó un malestar por parte del cliente, por la demora del envío de documentos. También se pudo palpar la demora de la entrega de documentación de los socios para realizar las gestiones de sus camiones como los incrementos de cupo. El malestar por parte de los empleados por la falta de organización y el desconocimiento de la misión, visión, políticas de la compañía y del número de socios que tiene.

Por este motivo y basado en los procesos de la empresa es necesario desarrollar un sistema de calidad basado en los parámetros necesarios para que la empresa llegue a ser un ente vanguardista en la prestación de servicios ya que alcanzar los estándares internacionales es importante para la compañía.

La empresa debe desarrollar los procesos y procedimientos eficazmente y con esto lograr la satisfacción de cliente interno - externo y esto conlleve al cumplimiento de los objetivos y estrategias institucionales, a nivel externo la ventaja competitiva que va a alcanzar con esta implementación lograra instaurar un gran reconocimiento y preferencia de los clientes.

R&R TRANSLOGIC S.A. se ha divisado una deficiencia en la organización de procesos internos para ejecutar el servicio de transporte, se verifica el incorrecto funcionamiento del manejo de la documentación, la compañía no tiene un enfoque claro en el sistema de gestión es por este motivo que tiene un crecimiento lento a nivel organizacional.

Es por este motivo que se necesita tener una gestión de calidad en la compañía para el beneficio de los procesos internos que se lleven a cabo se tendrá un correcto funcionamiento además ayudará a mantener un constante control en el cumplimiento de los procesos, se debe realizar a través de capacitaciones al personal tanto administrativo como operativo logrando así la satisfacción de los clientes esta

propuesta beneficiará a la compañía y reducirá los errores que se ha venido teniendo y tendrá un correcta funcionamiento en el servicio que brinda y la satisfacción de los clientes.

DESCRIPTORES: *ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS, ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO, CALIDAD, EMPRESA DE SERVICIOS, EMPRESA DE TRANSPORTES, GESTIÓN DE LA CALIDAD, GESTIÓN POR PROCESOS, MEJORA CONTINUA.*

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
COHORTE AGOSTO 2018

THEME:

QUALITY MANAGEMENT IN THE HEAVY CARGO TRANSPORT COMPANY
R&R TRANSLOGIC S. A. AND ITS IMPACT ON THE SERVICE

Author: *Ingeniera Pamela Elizabeth Mera Guzmán*

Directed by: *Ingeniero Jorge Rodrigo Artieda Rojas, PhD.*

Date: *09 de marzo del 2021*

EXECUTIVE SUMMARY

The objective of this research is to determine the viability of the application of Quality Management in the Heavy Load Transportation Company R&R TRANSLOGIC SA and its Incidence in the Service, the sample studied was 12 employees, 12 clients who constantly use the service and 17 partners.

The methodology used includes descriptive research, which helped to investigate customers, and exploratory research, which was applied through surveys of customers, partners, and employees to find the failure that persists in the company.

Due to the competitive market and globalization, the company looks for alternatives or tools that improve the conditions of the service it offers to customers, that is, there is an advantage over competitors.

R&R TRASLOGIC S.A., is a company that offers transport services of heavy cargo by road and in order to stay in this complex market offers efficient and effective services that meet the needs of the environment. For this reason, and supported by the

principle of continuous improvement, it must establish quality standards to achieve suitable standards and have the confidence of a solid and self-sustainable company.

The major problems encountered when it comes to internal processes are made known: the lack of organization and poor control of documents, which caused discomfort on the part of the client, due to the delay in sending documents. It was also possible to feel the delay in the delivery of documentation from the partners to carry out the management of their trucks such as increases in quota. The discomfort on the part of the employees due to the lack of organization and the ignorance of the mission, vision, policies of the company and the number of partners it has.

For this reason, and based on the company's processes, it is necessary to develop a quality system based on the parameters necessary for the company to become an avant-garde entity in the provision of services since meeting international standards is important for the company.

The company must develop the processes and procedures effectively and with this achieve the satisfaction of the internal - external client and this leads to the fulfillment of the institutional objectives and strategies, at the external level the competitive advantage that will be achieved with this implementation will establish a great recognition and customer preference.

R&R TRANSLOGIC S.A. A deficiency has been detected in the organization of internal processes to execute the transport service, the incorrect operation of the handling of documentation is verified, the company does not have a clear focus on the management system, for this reason it has slow growth at the organizational level.

It is for this reason that it is necessary to have a quality management in the company for the benefit of the internal processes that are carried out, it will have a correct operation, it will also help to maintain constant control in the fulfillment of the processes, it must be carried out at Through training of both administrative and operational personnel, thus achieving customer satisfaction, this proposal will benefit

the company and reduce the errors that it has been having and will have a correct operation in the service it provides and customer satisfaction.

KEYWORDS: *PROCESS MANAGEMENT, SERVICE MANAGEMENT, QUALITY, SERVICE COMPANY, TRANSPORT COMPANY, QUALITY MANAGEMENT, PROCESS MANAGEMENT, CONTINUOUS IMPROVEMENT.*

INTRODUCCIÓN

La presente investigación Titulada “Gestión de calidad en la compañía de transporte de carga pesada R&R Translogic S. A. y su incidencia en el servicio”, es una problemática de gran incidencia en dicho sector que necesita tener una revisión de procesos en procura de mejorar la gestión tanto de clientes internos como externos, para que sea más eficiente.

El tema de investigación se eligió para mejorar los procesos mediante aspectos internos el manejo de las actividades que se realizan en la compañía se puede mencionar que tiene un déficit de coordinación y aplicación con el desorden al archivar documentación, falta de capacitaciones, no cuenta la compañía con un registro de asistencia, política y objetivos, lista maestra, control de respaldos de la información, evaluación de criterios de los empleados, firmas de sus socios, check - list del vehículo un formato de inspección, control de las rutas, uniforme, déficit con el cliente a la hora de los envíos de documentos ya que se demora un largo tiempo para enviarlos, logística, facturación y satisfacción del cliente.

La gestión de calidad en el transporte es importante revisar y analizar los estudios existentes, ya que cumplen un papel importante en la sociedad y por lo tanto es necesario obtener información de la situación real y actual para implementar estrategias a través de análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (Morales, 2016; Chimal, 2014).

Según, ISO (2015), se caracterizan por el análisis requerido para que la empresa se posea en el mercado, llegue a más clientes y sea una de las mejores, es decir se enfoca en necesidad, condicionamientos del mercado, sociedad y de los accionistas para brindar una respuesta eficaz y crear estrategias para cumplir los procesos (Ministerio de Fomento Español, 2015).

Se debe documentar el plan y política de calidad ya que estos son muy relevantes para poder implantar un sistema de gestión de calidad. En lo que se refiere al plan de calidad es un documento donde detalla qué procedimientos y recursos asociados se deben aplicar, quién tiene que llevarlo a cabo y cuándo se deben realizar un proyecto, producto o a la vez contrato específico u otro. En lo referente a política de calidad se

debe adicionar el objetivo de calidad principal, el compromiso con el cliente y cómo se va a lograr por medio de una mejora continua (Escuela Europea de Excelencia, 2020; Linares, 2010).

Las normas que establecen los requerimientos que la empresa debe llevar a cabo, obteniendo un adecuado sistema de gestión de calidad implantado en su sistema de producción o servicios. La implementación de este sistema según las normas 9001, depende de los objetivos de la empresa, servicios que presta o productos que ofrezca (CTMA, 2017; Normas ISO, 2017).

El transporte de carga consiste en un servicio de movilización de mercadería desde cierto lugar de origen hasta otro de destino, este servicio se lo hace en un determinado tiempo, con la garantía de entrega de los productos en buen estado. Este tipo de transporte se caracteriza por movilizar cargas voluminosas por lo que requieren espacios grandes como bóvedas o contenedores (Raffino, 2019; Mundivan, 2018).

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Corporativa. Es la información que la empresa comunica al exterior, por ejemplo, encontramos: folletos, presentación corporativa, catálogos, memorias públicas, la web (Russo, 2009).

Gestión de la información. La efectividad de un mecanismo de control de acceso depende, casi por completo de la precisión y de la confianza en la información utilizada para la toma de decisiones de control de acceso. Debe tenerse sumo cuidado para asegurar que la información que describe la política de control de acceso sólo pueda generarse o revisarse por un individuo apropiadamente autorizado. Esta información estará sujeta, por tanto, a la propia política y al propio mecanismo de protección de control de acceso, a un nivel incluso más sensible que los objetivos protegidos por estos mecanismos (Areitio Bertolín, 2008).

Rastreo satelital: hoy en día la tecnología avanza con rapidez, surgen muchas necesidades que requieren soluciones innovadoras, rápidas y precisas. En el mercado existen productos que solventan estas necesidades, sin embargo, los elevados precios a los que se encuentran disponibles, limitan enormemente el acceso a los mismos. El presente proyecto es una aplicación web para rastreo satelital vehicular, que satisface la necesidad de controlar y conocer la ubicación de un vehículo en tiempo real y a un costo reducido, por medio de un GPS incorporado; además se puede capturar imágenes internas del vehículo mediante una solicitud enviada a través de un mensaje de texto, garantizando un mayor control y seguridad sobre los vehículos y conductores (Delgado Inga, 2015).

Servicio **post venta** implica seguir ofreciendo una buena atención al cliente aun después de la etapa de venta. Esto tiene el propósito de mantener una excelente relación con el cliente y es tan importante como ofrecer buena atención antes y durante la venta (Molera, 2020).

Facturación la facturación es el proceso de emisión de facturas por parte de un profesional, autónomo o empresa, regulado por la Agencia Tributaria, en general, podemos decir que siempre que exista la compraventa de un bien o servicio entre dos partes en la que, al menos una, es un autónomo o una empresa es necesaria una factura (Fernández, 2020).

Covid es el mayor desafío sanitario en los últimos 100 años, ocasionando el mayor exceso de mortalidad no bélica en este período en el mundo, La clasificación de los individuos según la multimorbilidad en el manejo médico de los pacientes con COVID-19 es importante para determinar los posibles modelos etiológicos y definir el triaje de pacientes para la hospitalización. Además, la identificación de individuos no infectados con edades de alto riesgo y patrones de multimorbilidad sirve para definir posibles intervenciones de confinamiento selectivo o manejo especial (María I., Santiago P., Esther L. y Alberto R., 2020).

Candado satelital. Es importante mencionar que los candados se vinculan simbólicamente a algo que no puede vulnerarse, modificarse o romperse, en conjunto con la plataforma de monitoreo amigable y con funciones de alerta inmediata son las mejores herramientas tecnológicas para su seguridad, que le permitirán ubicar de forma permanente y en tiempo real, la ruta, paradas no autorizadas, apertura y cierre del contenedor, controlando eficazmente la carga en tránsito siendo así su mejor opción en una tecnología fiable y real (Porto, 2021).

Ponchado electrónico. Es una aplicación que permite a los transportistas registrar el vehículo y datos del conductor para el ingreso y retiro de mercadería en la terminal portuaria (TPG, 2020).

Pase puerta (DRES). Es un documento que lo realiza el agente aduanero para el informe del número de contenedor que se va a cargar y datos de la compañía que realiza el transporte (TPG, 2020).

Carta de autorización de salida (CAS). Es la autorización de salida electrónica de la unidad contenedor, permite tener un control de stock y control de recepción en el depósito autorizado (Ruiz, 2016).

Devoluciones de contenedores: Es el proceso que se debe realizar al finalizar la descarga con la CAS se verifica en que naviera se realiza la respectiva devolución, se genera un turno, pago y se entrega el contenedor pasando por revisiones (Ruiz, 2016).

Guía de Remisión. Es un documento que lo realiza la empresa de transporte para el registro del despacho el mismo que se le envía al conductor para que lo imprima y lo

haga firmar al cliente el registro cuenta: fecha de salida, numero de conductor, datos del transportista, placa, origen – destino (Wixsite, 2017).

Certificación Basc. Es emitido por la sede central de Word BASC Organization y es tramitado por cada uno de los capítulos BASC miembros de la organización los cuales están autorizados para llevar a cabo el proceso de auditoría y certificación de acuerdo con las políticas de WBO y se renueva anualmente conforme a las disposiciones establecidas.

Los certificados son emitidos bajo un consecutivo y papel de seguridad especial que identifica la autenticidad y validez de estos. Las empresas certificadas BASC son identificadas con un código único e irremplazable que las reconoce por alcanzar los requisitos y cumplimiento del sistema de gestión en Control y seguridad BASC.

El código BASC se compone de la siguiente información: Codificación por país que otorga la certificación, número de certificado, número de certificaciones por año y si el certificado corresponde a la empresa principal o sucursal, (Word Basc Organization, Norma BASC V3- 2008 CTPAT) (BASC, 2020).

1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Gestión de calidad en la compañía R&R Translogic S. A., y su incidencia en el servicio

2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO

2.1. Área de conocimiento

Administración de Empresas

2.2. Líneas de investigación

Desarrollo Territorial y Empresarial

3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

3.1. Tiempo de ejecución

Fecha de inicio: 15/07/2020

Fecha de fin: 13/03/2021

3.2. Financiamiento

El financiamiento para la ejecución de la presente investigación será cubierto por la estudiante, de acuerdo con la tabla que se anexa con el propósito de cumplir los tiempos determinados por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

Tabla 1: Presupuesto del Proyecto de Investigación

ÍTEM	RECURSOS	USD
1	Material Bibliográfico	200,00
3	Derechos de Inscripción y de grado	100,00
4	Recursos administrativos (computador, material de impresión, internet, teléfono)	400,00
TOTAL PRESUPUESTO		700,00

Elaborado por: Pamela Mera

3.3. Autor

Nombre: Ingeniera Pamela Elizabeth Mera Guzmán

Grado académico: Tercer Nivel (Ingeniera de Empresas)

Teléfono: 0992535470

Correo electrónico: pame.mera03@gmail.com

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA

4.1. Definición del problema de la investigación

Descripción CIA

La presente investigación se realizó en la Compañía de Transporte Pesado R&R TRANSLOGIC S.A. la misma se encuentra ubicada en la ciudad de Ambato Av. Rodrigo Pachano 11-18 y Edmundo Martínez, esta compañía se constituyó en enero 19 del 2015 en la ciudad de Ambato, cuenta actualmente con 17 socios.

Brindan un servicio de transporte exclusivo para clientes que transportan carga suelta contenedores únicamente a nivel nacional R&R TRANSLOGIC S.A. tiene prioridad en brindar a su cliente precios competitivos y la seguridad de que las mercancías lleguen a su destino en las condiciones y tiempos acordados.

Las rutas que la compañía cubre son sierra, oriente y costa, por ofrecer un servicio de movilización terrestre se debe considerar en el estatuto el ámbito social inclusivo y exclusivo de acuerdo con la prestación de la empresa

Las fortalezas para brindar el mejor servicio son:

- Personal altamente capacitado con respuestas inmediatas y eficaces.
- Conductores 100% confiables y capacitados constantemente.
- Flota de camiones nuevos y en perfectas condiciones.
- Monitoreo constante a su carga.
- Soluciones eficientes ante cualquier inconveniente.
- Información y asistencia 24 horas al día.

Los principales servicios:

- Transporte de carga FCL y LCL
- Transporte de carga en equipos de alto cubicaje y volumen.
- Transporte de carga general, extra dimensionada, extrapesada, maquinaria y equipo caminero con módulos de hasta 15 líneas.
- Transporte de mercancías peligrosas.
- Consolidación y desconsolidación con grúas y plumas telescópicas.

Situación Actual de R&R TRANSLOGIC S.A.

Mediante aspectos internos el manejo de las actividades que se realizan en la compañía se puede mencionar qué tiene un déficit de coordinación y aplicación en los siguientes puntos:

- Desorden al archivar documentación
- Falta de capacitaciones
- No cuenta la compañía con un registro de asistencia
- No cuenta con una política y objetivos se necesita implementar
- Falta de lista maestra
- No cuenta con control de respaldos de la información
- No realiza evaluación de criterios de los empleados
- No cuentan con las firmas de sus socios, empleados de la difusión de política
- Falta check - list del vehículo un formato de inspección
- No cuenta con el control de las rutas
- No cuenta con uniforme
- No llevan un control adecuado la facturación.
- La compañía tiene un déficit con el cliente a la hora de los envíos de documentos ya que se demora un largo tiempo para enviarlos.

R&R TRANSLOGIC S.A. no cuenta con procedimientos que permita llegar a alcanzar la meta que se pretende en la compañía, es por este motivo viendo la situación actual de la compañía se requiere realizar una mejora dónde nos permita obtener un adecuado control de todo el transporte y actividades internas.

Dentro de la cartera de clientes que confían en R&R TRANSLOGIC S.A. son:

- SCHRYVER DEL ECUADOR S.A.,
- MUEBLEFACIAL S.A.
- BIOALIMENTAR CIA. LTDA
- DEPTRANS S.A.
- TRANSPOREXA S.A.
- FAST TRUCK DEL ECUADOR COMPAÑÍA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA.
- CORPORACIÓN LOGÍSTICA INTEGRAL S.A
- ADELCA,
- IIASA,
- CELEC EP,
- UTE ELECDOR ELECTROL,
- SOUTH-LOGIC CIA LTDA,

4.2. Objetivos de la investigación

4.2.1. Objetivo general

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad en la Compañía R&R TRANSLOGIC S.A. y su Incidencia en el Servicio.

4.2.2 Objetivos específicos

- Conceptualizar la Gestión de Calidad en el servicio de transporte.
- Identificar los procesos organizacionales de R&R TRANSLOGIC S.A.
- Analizar la calidad del servicio en la compañía.

4.3. Justificación de la investigación

Actualmente en la compañía se encuentran falencias por ciertos factores que influyen en el declive de la imagen ante la sociedad problemas como la desorganización la falta de capacitación de los choferes los retrasos a la hora de enviar los documentos por estos errores es necesario realizar un sistema que corrige a todas estas fallas así nos

van a permitir como compañía a tener un mejor control sobre los procesos que se llevan a cabo para lograrlo se realizará una auditoría interna para ver las falencias y brindar solución.

La empresa debido al mercado competitivo y globalización busca alternativas o herramientas que mejoren las condiciones del servicio que ofrece a los clientes es decir que hay una ventaja competitiva frente a los competidores.

R&R TRANSLOGIC S.A. es una empresa que ofrece servicios de transporte y para poder mantenerse en este mercado complejo ofrece servicios eficientes y eficaces que satisfaga las necesidades del entorno. Por este motivo y apoyado por el principio de mejoramiento continuo debe establecer normas de calidad para alcanzar estándares idóneos y tener la confianza de una empresa sólida y autosustentable.

Por este motivo y basado en los procesos de la empresa es necesario desarrollar un sistema de calidad basado en los parámetros necesarios para que la empresa llegue a ser un ente vanguardista en la prestación de servicios ya que alcanzar los estándares internacionales es importante para la compañía.

La empresa debe desarrollar los procesos y procedimientos eficazmente y con esto lograr la satisfacción de cliente interno y externo y esto conlleve al cumplimiento de los objetivos y estrategias institucionales, a nivel externo la ventaja competitiva que va a alcanzar con esta implementación lograra instaurar un gran reconocimiento y preferencia de los clientes (**Areitio Bertolín, 2008**).

Para la realización de los transportes es fundamental recibir un requerimiento por parte del cliente donde adjuntan el BL, CAS, se verifica la disponibilidad de camiones y se envía la respuesta con la cotización y datos del conductor, remiten la respuesta con el PASE. Se verifica se envía la guía de remisión al transportista y al cliente se lleva a cabo el transporte la persona encargada debe acercarse al patio y retirar el contenedor al salir del patio, debe tomar fotos del contenedor y se envía directamente al cliente, inicia ruta y se envía el enlace del rastreo satelital para que el cliente tenga conocimiento de la ubicación de su carga, continúa el transcurso de la ruta, llega al

punto donde el cliente se encuentra para la descarga, el conductor debe estacionar el camión y esperar a que la descarguen hace que le firmen la guía de remisión y se gestiona la devolución del contenedor se revisa en la CAS la naviera donde se debe devolver el contenedor se realiza el turno y el pago para la devolución viajan a la naviera indicada se entrega el contenedor y de 24 a 48 horas el conductor debe entregar los documentos para que en oficina se encargue de la facturación y el envío de documentos al cliente.

Para el cumplimiento de sus competencias, misión, y visión, la compañía desarrollara procesos internos y servicios establecidos que están dentro del estatuto interno de la misma que abarca todos los procesos de la organización e involucra a todos los funcionarios de esta desde la gerencia hasta los trasportistas con el fin de ofrecer servicios con los mayores estándares de calidad posibles y obtener una grata satisfacción de los clientes.

4.4. Marco teórico referencial

La gestión de la calidad aplicada de forma adecuada genera mejores productos o servicios, reduce los costos de operación, alcanza la satisfacción de los clientes internos y externos, y por último mejora el rendimiento financiero y económico de las institución, estos esfuerzos desarrollados en ocasiones no resultan lo que se espera ya que las empresas no cuentan con una estrategia organizacional madura que les encamine hacia las mejoras continuas, satisfacción de las necesidades de los clientes, eliminar la duplicidad de funciones, el trabajo en equipo, las relaciones acertados con proveedores que toda empresa necesita alcanzar (Morales, 2016; Porto y Gardey, 2016).

La gestión de calidad en el transporte es importante revisar y analizar los estudios existentes, ya que cumplen un papel importante en la sociedad y por lo tanto es necesario obtener información de la situación real y actual para implementar estrategias a través de análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (Morales, 2016; Chimal, 2014).

4.4.1 Fundamentación Teórico

Gestión de Calidad

Se puede decir que son un conjunto de normas o actividades mutuamente relacionadas y coordinadas, las cuales van a permitir ofrecer un servicio o producto que sea de calidad para los consumidores, es decir que se debe tener un mecanismo de control para poder tener un mejor manejo dentro de la calidad de lo que se va a generar, cumpliendo y superando los requisitos que se han generado a partir de los clientes (Porto y Gardey, 2016; Pilares, 2018).

El objetivo que tiene este proceso es poder orientar el manejo, desarrollo y organización de la gestión de calidad para así poder generar procesos válidos, con estándares de calidad, transmitiendo así seguridad y confianza en la organización de la calidad, dándonos como resultado que el cliente tenga una sensación de bienestar al momento de consumir, siendo así que se llega a generar una estable cadena de valor tanto para los clientes como para los proveedores (J. C. Carro y J. R. Carro, 2000; Asociación Española para la Calidad, 2019).

Objetivos de la Gestión de Calidad

Complacer al cliente, es el objetivo principal que toda empresa busca mantener, ya que los que fortalecen con las compras. Trata de abarcar con todas las expectativas y necesidades que busca el cliente, incluyendo la amabilidad con la que es atendido y la información que se le hace llegar (CTMA, 2018; López, 2020).

Obtención de nuevos clientes, una empresa se centra en la adquisición de clientes nuevos y potenciales. Esto se basa en los procesos de la gestión de calidad tanto en el producto como en el vendedor, de manera que generen confianza, complazcan al comprador proporcionando garantías, promociones, y sobre todo con un trato flexivo y una atención adecuada, ya que, esto logrará que el cliente decida quedarse y al mismo tiempo realizará publicidad de la empresa (ISO, 2016; Marketing Online, 2017).

El objetivo que tiene este proceso es poder orientar el manejo, desarrollo y organización de la gestión de calidad para así poder generar procesos válidos, con estándares de calidad, transmitiendo así seguridad y confianza en la organización de la calidad, dándonos como resultado que el cliente tenga una sensación de bienestar al momento de consumir, siendo así que se llega a generar una estable cadena de valor tanto para los clientes como para los proveedores (J. C. Carro y J. R. Carro, 2000; Asociación Española para la Calidad, 2019).

Certificación de calidad

La certificación de calidad es una norma internacional de gestión que cumple requisitos con estándares que mejoran la planificación de la organización, para proporcionar productos y servicios que satisfagan al cliente con reducción de costes sin que afecten a la calidad, se busca minimizar los costes (precio, material, tiempo y energía empleada), haciendo que un producto no pierda su calidad y características (Gonzales, Chamorro y Rubio, 2012; ZUIISO, 2020).

Procesos de Gestión de Calidad

Son un conjunto de normas o actividades interrelacionadas y coordinadas que permiten ofrecer un servicio o producto de calidad para los consumidores, es decir que se debe tener un mecanismo de control para poder tener un mejor manejo dentro de la calidad de lo que se va a generar, cumpliendo y superando los requisitos que se han generado a partir de los clientes (Porto y Gardey, 2016; Pilares, 2018).

EL MAPA DE PROCESOS

Según DATADEC (2019) y Piraquive (2018), Los procesos de una organización se pueden agrupar en tres tipos, como se representa en el gráfico:

- **Procesos clave.** Son los procesos que tienen contacto directo con el cliente (los procesos operativos necesarios para la realización del producto/servicio, a partir de los cuales el cliente percibirá y valorará la calidad: comercialización, planificación del servicio, prestación del servicio, entrega, facturación.

- **Procesos estratégicos.** Son los procesos responsables de analizar las necesidades condicionantes de la sociedad, del mercado y de los accionistas, para asegurar la respuesta a las mencionadas necesidades y condicionantes estratégicos (procesos de gestión responsabilidad de la Dirección: marketing, recursos humanos, gestión de la calidad).
- **Procesos de soporte.** Son los procesos responsables de proveer a la organización de todos los recursos necesarios en cuanto a personas, maquinaria y materia prima, para poder generar el valor añadido deseado por los clientes (contabilidad, compras, nóminas, sistemas de información).

LA MEJORA DE PROCESOS

Según, ISO (2015), se caracterizan por el análisis requerido para que la empresa se posea en el mercado, llegue a más clientes y sea una de las mejores, es decir se enfoca en necesidad, condicionamientos del mercado, sociedad y de los accionistas para brindar una respuesta eficaz y crear estrategias para cumplir los procesos (Ministerio de Fomento Español, 2015).

Gestión de Calidad ISO 9001 - 2015

La aplicación de un sistema de gestión es muy beneficioso ya que se puede obtener eficientes ventajas competitivas a continuación se detallan las etapas:

Análisis de la situación actual

Es el diagnóstico, para conocer y comprender el estado en que se encuentra la empresa y a partir de ello se puede planear el desarrollo de un plan para mejorar el estado actual de la empresa. Es necesario saber ¿Cómo y en qué estado se encuentra la empresa? Aquí se refiere si está empezando con sistemas y procesos o sin ellos, ¿Qué es lo que está haciendo en el presente? En esta pregunta se refiere tanto al control de sus operaciones, relación con los clientes entre otros. Otras preguntas relevantes serían ¿Qué es lo que debe hacer?, ¿Cómo lo está haciendo? (Plantamura, 2017; López, 2013).

Mapeo de procesos

En esta etapa se implantan y se registran los procesos actuales de la empresa y se tiene una mejor visión de ellos y cómo estos están relacionados con los diferentes departamentos y áreas para comprender la información. Estos deben ser analizados para que después proceda su respectiva modificación y adaptación a las óptimas prácticas conocidas y para el bien de la empresa. Los procesos van a poder proyectar y permitir que se pueda implantar sistemas, indicadores y controles de calidad para un correcto funcionamiento de cada parte del sistema de gestión de calidad (Consultores, 2018; Huerta, 2016).

Documentación de política y plan de calidad

Se debe documentar el plan y política de calidad ya que estos son muy relevantes para poder implantar un sistema de gestión de calidad. En lo que se refiere al plan de calidad es un documento donde detalla qué procedimientos y recursos asociados se deben aplicar, quién tiene que llevarlo a cabo y cuándo se deben realizar un proyecto, producto o a la vez contrato específico u otro. En lo referente a política de calidad se debe adicionar el objetivo de calidad principal, el compromiso con el cliente y cómo se va a lograr por medio de una mejora continua (Escuela Europea de Excelencia, 2020; Linares, 2010).

Elaboración de procedimientos e instrucciones de trabajo

Se realiza la documentación de los procesos y procedimientos, también se va a reflejar todo lo que se hace, cómo se lo hace, los alcances y también los responsables de cada actividad. En el sistema de gestión de calidad se encuentran cuatro niveles de documentos: en el primer nivel se adjunta el manual de calidad, el segundo se incorpora los procedimientos, el tercero incluye las instrucciones de trabajo, y, el cuarto se adjunta los requisitos o formatos (Martínez, 2011; Ingeniería de gestión y control, 2015).

Elaboración del manual de calidad

El manual de calidad es un documento donde se encuentran los objetivos y los diferentes procedimientos que la empresa sigue para dar confiabilidad de los estándares en materia de calidad, en la preparación de un producto o un servicio, este

manual es la presentación de las normas ISO 9001 - 2015 en los procesos de la empresa. El tamaño del manual puede ser de acuerdo con la empresa, alcance, productos como también lo complejo de los procedimientos y la competencia del personal (Procem Consultores, 2018; Consultor Contacto, 2014).

Capacitación

Es una actividad didáctica para obtener conocimientos, habilidades y estrategias que ayudan a mejorar a las personas dentro de la empresa. Es una etapa que viene a ser muy difícil pues, lo que se quiere es cambiar la mente del trabajador adecuándole a las leyes o normas que se establecen. Siempre se debe pensar en una forma adecuada y que llegue a las personas de una forma eficaz y segura, porque se sabe que siempre hay personas que se niegan a cosas nuevas y solo se aferran a lo antiguo o a lo que ellos creen, es por eso que se debe hacer entender que todos van en un mismo barco y si no aceptan estas personas adecuarse a nuevas normas o leyes, lo que sucedería es que no va a avanzar la empresa. Aquí la charla debería ser sobre lo que conlleva la certificación de calidad y más allá los objetivos y las nuevas correcciones y el incremento de la prevención en la empresa (Ortiz, 2011; Pérez, 2020).

Implementación

Cumplida la capacitación se debe llegar a la implementación que no es más que constituir lo realizado, en el caso de la empresa se pondría a funcionar al personal y maquinaria con las nuevas herramientas (ISO, 2019; Voigtmann, 2020).

Primera Auditoría Interna

La auditoría es un proceso muy importante en la empresa ya que hace ver su imagen contable. En este caso el sistema de calidad hace revisiones a dicho sistema a ver como se está desarrollando, allí es donde se analiza varios factores para que la empresa siga adelante, corrigiendo algunos errores que tenga, siempre mejorando. En esta etapa se hace la primera auditoría para verificar como se está llevando el sistema y si hay errores corregirlos para las siguientes auditorías, y que se logre la certificación (Debitoor, 2020; Ortiz, 2011).

Revisión General

La revisión se entiende como una inspección de algo y en este caso generalmente se debería revisar las fallas que se encuentra en la empresa para corregirlas en un aspecto general, así se mejoraría la calidad en un porcentaje importante (Calpe, 2005; ReversoDiccionario, 2020).

Acciones Correctivas y Preventivas

Se debe corregir las cosas que estaban mal en la auditoría y con respecto a la prevención se debería corregirla lo antes posible para prevenir los acontecimientos que se vendrían, y poder sacar la certificación de calidad que tanto se desea. Algo recomendable en esta fase es hacer un sistema de gestión para detallar las acciones que vienen a hacer preventivas y correctivas (Graus, 2016; Pérez y Gardey, 2012).

Segunda Auditoría Interna (Opcional)

Se puede llevar a cabo una segunda auditoría interna para asegura que todo se esté desarrollando de forma correcta antes de la pre-auditoría externa, y que las acciones correctivas y preventivas resultantes de la primera auditoría interna se resuelvan desde su causa raíz y en el menor tiempo. Esta auditoría es opcional, pero si hace falta un pequeño ajuste, entonces si se recomienda realizar una segunda auditoría (Ortiz, 2011; Vanegas, 2019).

Acciones Correctivas y Preventivas (Opcional)

Las operaciones correctivas y preventivas se desarrollan a partir de la segunda auditoría interna y de igual forma está también puede ser opcional, son todas aquellas decisiones, medidas, actividades y soluciones orientadas a la eliminación de causas potenciales y reales de un problema (Gonzales, 2018; Ortiz, 2020).

La acción correctiva no debe confundirse con la acción preventiva, que es aquella que se aplica antes de que tengan lugar los fallos. Tal y como su nombre indica, la idea es corregir algo que ha fallado dentro del proceso de calidad y que necesita una acción urgente, además de soluciones eficaces. El objetivo es que estos fallos no vuelven a suceder (Citelly, 2016; ISO, 2019).

García (2019) e ISO (2019), recomiendan como medidas de acciones preventivas las siguientes:

- a) Apertura:** se trata básicamente de tener en cuenta las características de la situación que demanda una solución.
- b) Análisis:** se identifica la causa de la situación. La idea es describirla con la mayor precisión posible para diseñar una solución eficaz.
- c) Planificación:** inmediatamente después, se establecen las acciones que permitirán eliminar el fallo que ha sido detectado. Esto suele hacerse a través de un cronograma con plazos, responsables y tiempos asignados.
- d) Verificación:** tras registrar los resultados, el equipo evaluador entra en la etapa de evaluación, que consiste básicamente en verificar si los fallos han sido corregidos y si, sobre todo si las causas han sido eliminadas.

Procesos de Análisis y Mejora

En esta etapa tenemos que considerar los resultados obtenidos durante las auditorías y las acciones correctivas implementadas y acabadas. De esta manera podemos identificar que observaciones fueron no conformidades y que observaciones fueron oportunidades de mejora (Fernández, 2017; Ortiz, 2011).

Las Oportunidades de Mejora se tienen que agrupar en un sistema diferente, para que consecutivamente se le dé su correcto seguimiento, e ir realizando estas mejoras dentro del Sistema de Gestión de Calidad, aumentando así el desarrollo del sistema y perfeccionando cada vez más su gestión para detectar a mayor detalle nuevas Oportunidades de Mejora o No Conformidades, y que nos permitan mejorar la calidad del producto (Paes y Arantes, 2015; Ortiz, 2011).

Auditoría Externa

En esta etapa del proceso, se ha pasado por una pre-auditoría externa por parte de un organismo externo y sirve para saber cómo se han preparado para la auditoría externa previa a la evaluación por parte del organismo certificador. Al término de la pre-auditoría, se debe realizar las solicitudes de acciones correctivas y preventivas que se

requieran para trabajar sobre las observaciones encontradas (ISO, 2019; Muñoz, 2017).

Se programa consecutivamente la auditoría externa y se ejecuta. Al término de esta, al igual que la pre-auditoría, se realizan las solicitudes de acciones correctivas y preventivas que se requieran según lo que los auditores externos encuentren como No Conformidades Mayores y No Conformidades Menores (Ortiz, 2011; Talavera, 2019).

Certificación

En caso de encontrar No Conformidades, el organismo auditor da un tiempo de 30 días para que la empresa se ocupe sobre estas No Conformidades corrigiendo desde la causa raíz.

En caso de que la empresa no cierre estas No Conformidades en el tiempo dado, la certificación es excluida por el organismo certificador, y la empresa posteriormente tendría que pasar reiteradamente por todo el proceso (ISO, 2019; Munguía, 2018).

En caso de que la empresa cierre sus No Conformidades a tiempo, la entidad certificadora aprobará la certificación y enviará el certificado a la empresa en un plazo máximo de 60 días. Este certificado estaría registrado ante todas las entidades internacionales ANSI, ISO y ASQ. Se debe hacer una recertificación anual y cada 3 años se realiza nuevamente todo el proceso de la certificación (Astorga, 2016; Ortiz, 2011).

Normas ISO generalidades

Historia

Las normas ISO aparecen en 1926 bajo el nombre “Internacional de Asociaciones de Normalización Nacionales” (ISA en inglés), con el objetivo de crear normas para el sector de la ingeniería mecánica, pero fue disuelta durante la Segunda Guerra Mundial; en 1946 se reúnen delegados de 25 países en Londres, para discutir la creación de una nueva organización internacional de normativas y en 1947 aparece de forma oficial,

ISO, la cual cuenta actualmente con miembros 165 países y más de 3.000 organismos técnicos responsables de desarrollar las normas (LEAD et al., 2020; ISOTools et al., 2015; Blogdecalidadiso et al., 2018).

Definición

Es un documento formado por un conjunto de normas que pueden ser aplicados a una empresa de manera voluntaria para obtener una gran aprobación internacional. Estas normas garantizan que se cumplan ciertos niveles de calidad y seguridad para cumplir las expectativas y ajustarse a los requisitos del cliente y así posicionar mejor en el mercado a la empresa (Riesco et al., 2018; ISOTools et al., 2015).

Normas ISO en el transporte pesado

Las empresas que se dedican al transporte deben aplicar dos normas ISO fundamentales, las 39001 “Sistemas de gestión de la seguridad vial” y 9001 “Sistema de gestión de la calidad”, ambas normas se correlacionan con el cuidado del medio ambiente ya que las empresas deben tener el control de actividad de todos sus vehículos (Pitarch et al., 2016; ACMS et al., 2020).

NORMA ISO 9001 -2015

Descripción

Las normas que establecen los requerimientos que la empresa debe llevar a cabo, obteniendo un adecuado sistema de gestión de calidad implantado en su sistema de producción o servicios. La implementación de este sistema según las normas 9001, depende de los objetivos de la empresa, servicios que presta o productos que ofrezca (CTMA, 2017; Normas ISO, 2017).

Beneficios

Según, ACMS (2018); Pitarch (2016); y, CTMA (2017), se establecen los siguientes beneficios:

- Renueva la imagen de la empresa, ya que, la certificación ISO 9001 - 2015 tiene como propósito obtener una mayor cantidad de clientes

- Fomenta la identificación y documentación de distintos aspectos en cada proceso brindando una ventaja en diversas áreas (mantenimiento del transporte, operaciones, infraestructuras, entre otros)
- La implantación de estas normas es el medio ideal para la instauración de otros sistemas de gestión como ISO 14001 e ISO 45001

Estructura

Según Pitarch (2016); y, CEUPE (2019), las normas ISO 9001 - 2015 contiene 10 capítulos. Los primeros 5 capítulos son introductorios, tratan distintos datos de la empresa, exposición de principios, etc., y en los capítulos restantes están los requerimientos para la instauración del Sistema de Gestión de Calidad.

- Capítulo 0: Introducción

La organización debe generar un sistema de gestión de la calidad en base a su planificación estratégica.

- Capítulo 1: Objeto y campo de aplicación

Esta normativa internacional especifica los requisitos necesarios para la implementación de un sistema de gestión de calidad, adicionalmente es indispensable identificar la capacidad instalada para ofrecer los servicios que generen la satisfacción del cliente.

- Capítulo 2: Referencias normativas

Son muy importantes para los documentos de referencia siguiendo las indispensables para la aplicación de los documentos.

- Capítulo 3: Términos y definiciones

Término de definiciones para el propósito de este documento es importante aplicar los términos de definiciones dadas en la norma ISO 9001 - 2015

- Capítulo 4: Contexto de organización

La empresa debe recabar los aspectos internos y externos para alcanzar el éxito en la gestión estratégica y que por ende ayude a alcanzar los resultados de la compañía.

- Capítulo 5: Liderazgo y compromiso

La alta dirección debe mostrar el liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión que van a realizar dentro de la compañía.

- Capítulo 6: Planificación

Al planificar el sistema de gestión de calidad la organización debe considerar las cuestiones referentes del 4.1 y los requisitos del apartado 4.2 se determinan los riesgos y las oportunidades que es necesario abordar con el fin de asegurar el sistema de gestión aumentar los efectos deseados prevenir o reducir los efectos y lograr la mejora.

- Capítulo 7: Apoyo

El ente debe establecer y suministrar el capital necesario para el establecimiento, la implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad que se va a realizar en empresa.

- Capítulo 8: Operación

La organización debe planificar, implementar y evaluar los métodos precisos para cumplir las exigencias en la dotación de los servicios y para la implementación de las acciones determinadas.

- Capítulo 9: Evaluación de desempeño

La Organización debe implementar procedimientos de seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño de todos los integrantes de la organización

- Capítulo 10: Mejora

La Organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora implementar cualquier acción necesaria para cumplir las necesidades y expectativas del cliente para llegar a la satisfacción.

Factores claves de la instauración de la ISO 9001 - 2015

Según EALDE (2019) y ACMS (2018), se establecen los siguientes factores claves:

- a. Planificación estratégica: Adoptar esta norma se trata de una decisión estratégica, pues su propósito es mejorar el cumplimiento de la organización.
- b. Empoderamiento de las personas a cargo del proceso: La empresa tiene como deber establecer responsables que estarán al frente en la puesta en marcha de esta norma.
- c. Determinación de riesgos como una ruta de la crítica: Al fundamentar los pensamientos en riesgos permiten que estemos pendientes a competidores y mercado.
- d. Incorporar buenas prácticas: Lo mejor es que exista el diálogo dentro de la empresa, es decir con el personal, para que exista mejores prácticas

Normas ISO 39001

La norma internacional ISO 39001 estipula y describe los requisitos necesarios que deberán ser aplicados en un sistema de gestión de tráfico de seguridad (RTS) o de seguridad Vial (SV), permitiendo que empresas u organizaciones disminuyan la cantidad de muertes o heridos causados en accidentes de tránsito (ACMS, 2018; CTMA, 2019).

Factores de las Normas ISO 39001

Los factores en los que se enfoca esta norma son: humano, vehículo, vía y organizativos, los que permiten promover e inculcar seguridad en la conducción y lo más importante que es salvar vidas, permitiendo de esta forma reducir el porcentaje de riesgo de accidentes que no solo afectan a la sociedad, sino que afectan económicamente a la misma y atenta contra la vida misma del trabajador. Las normas deben aplicar las empresas de transporte de mercancías o pasajeros, las que tengan personal de ventas, repartidores, mensajería, instalaciones y mantenimiento (ISO, 2015.; ISO Tools, 2014).

Ventajas

Según ISO Tools (2014), las empresas que aplican las normas ISO 39001, tienen las siguientes ventajas:

- Le permite a la empresa controlar los procesos de seguridad vial
- Mejora la eficiencia y eficacia del transporte reduciendo el porcentaje de posibles lesiones de víctimas y accidentes de tránsito
- Mejorar la calidad del transporte ofrecido a clientes
- Disminución de los retrasos en entregas
- Inspeccionar todo el sistema, disminuyendo riesgos y evitando multas y sanciones.
- Mediante la aplicación de herramientas permite una correcta planificación y seguimiento de actividades
- Permite el cumplimiento de requisitos legales y normativos
- Fomenta e incrementa la seguridad y la salud de los empleados

Transporte vehicular

El transporte vehicular es un medio destinado a la entrega de los productos, de acuerdo con una planificación adecuada de la distribución, enfocándose hacia las zonas que van a incluir en el plan. El transporte vehicular satisface necesidades de movilización de personas o bienes dentro del ámbito de actividades comerciales relacionados con la producción exclusiva de personas naturales o jurídicas. El principal objetivo de este proceso es la reducción del tiempo en el reparto del producto y la condición de entrega sin daños efectuados (Gonzales, Chamorro y Rubio, 2012; Logistic, 2016).

Transporte de carga

El transporte de carga consiste en un servicio de movilización de mercadería desde cierto lugar de origen hasta otro de destino, este servicio se lo hace en un determinado tiempo, con la garantía de entrega de los productos en buen estado. Este tipo de transporte se caracteriza por movilizar cargas voluminosas por lo que requieren espacios grandes como bóvedas o contenedores (Raffino, 2019; Mundivan, 2018).

Transporte de carga pesada

El transporte de carga pesada cumple un objetivo, el cual es llevar de un lugar a otro algún producto o mercadería ya sea muy largas, anchas pesadas o altas; es decir, de todo tamaño, que en varias ocasiones tendrán que usar equipo como lo son las plataformas elevadoras o las grúas, esto dependiendo del tamaño de la o las mercaderías que se entrega. Este trabajo es toda una cadena logística, ya que deben cumplir la entrega del producto en algún lugar del mundo con la debida hora y momento indicado. El transporte promueve la economía de un país ya que genera recursos en todos los lugares se desarrolla este tipo de actividad (Prieto, 2014; TIMOCOM, 2020).

Operaciones de transporte

Es la movilización de mercancía específica desde un lugar de origen, asía su lugar de destino. Como objetivos principales tenemos que se debe garantizar la seguridad del personal encargado del transporte y del público; no dañar la infraestructura de

transporte, como carreteras y puentes; limitar la contaminación atmosférica e impedir el vertido de combustible y lubricantes (Dykstra, 2018; Euskadi 2020).

Tipo de operación de transporte

Según las Naciones Unidas (2012) y El Comercio (2020), las operaciones de transporte son:

Transporte de recogida y distribución: transporte de una mercancía específica y lo relacionado a ella por ejemplo la distribución de botellas de gaseosas y licores además de la recogida de envases vacíos.

Transporte de lanzadera: Transporte que consiste en ida y vuelta de mercadería, cada ida y cada vuelta es un transporte diferente.

Transporte normal: Todo transporte público o de carreras.

Logística de transporte

Aduanas

Es el régimen especial aduanero a través del cual se puede introducir mercancías al territorio ecuatoriano, para ser utilizadas en un fin determinado, con suspensión total o parcial de los derechos e impuestos a la importación. Las mercancías importadas a este régimen deberán ser individualizadas y susceptibles de identificación, sometidas por ley a aforo físico (Art. 123 del Reglamento al Copci).

Actividades posteriores a la entrega.

R&R TRANSLOGIC S.A desempeña y genera actividades posteriores a la entrega, ya que, al fijar la eficiencia de las actividades posteriores, estas son informadas al cliente por varias vías como telefónicamente y/o correo electrónico, para dejar constancia de la entrega que se requieren por parte de R&R TRANSLOGIC S.A

En el transporte se encuentra aplicado un factor logístico con un principal objetivo, que es, obtener las mejores condiciones en el servicio de transporte, para garantizar la calidad de los productos que son transportados y satisfacer la facilidad del cliente al

obtener su producto (Rivera y Delgado, s.f.; Triana, 2013). Las funciones desarrolladas mediante una cadena logística deberán tener relación con todo el proceso que implica el transporte, desde que el servicio inicia hasta que este llega a su consumidor final. Hay dos funciones principales para lograr cumplir la satisfacción del cliente, estas son: la planificación y la gestión del flujo de materias primas y productos, además de estas existen otras que ayudan a brindar un mejor servicio, como, la producción, que implica los medios físicos y humanos requeridos; el aprovisionamiento, que se refiere a buscar los proveedores necesarios sin alterar los costos o la calidad del producto transportado; la distribución comercial y el servicio de postventa, que son importantes a la hora de satisfacer al cliente, sin embargo, para que estas funciones tengan resultado, hay que llevar un análisis, gestión y control, para mejorar o corregir la logística de transporte (Algevasa LOGISTICS, 2018; Manane, 2012; MecaluxEsmena, 2020).

Origen y destino del transporte de carga

El transporte de carga se encarga de trasladar bienes, productos o mercaderías del lugar de origen a otro que sería el destino, dentro de un lapso preestablecido. Se trata de medianos o grandes cargamentos cuyo traslado amerita condiciones especiales para que llegue el producto en correcto estado. Así se distingue del transporte de pasajeros, un claro ejemplo tenemos el Puerto de Guayaquil que recibe productos de su mayoría de la sierra **ecuatoriana** que son frutas y vegetales los que son sacados de la zona centro del país de clima templado o subtropical, este puerto que es el segundo con más salida de contenedores en la Comunidad Andina de Naciones y el décimo en América Latina y el Caribe con movimientos de 1,764,937 desde el puerto anualmente, (Comunidad, A. 2016 y Andina, C. 2010) el puerto tiene una moderna infraestructura que le permite brindar servicios a todo tipo de naves, así como manipular y almacenar contenedores o cualquier tipo de carga seca o refrigerada (Quintana, 2010).

Rutas de transporte de carga pesada

Una ruta es un camino que une un lugar con otro permitiendo desplazarnos de un lugar a otro, a través del medio de transporte, en el caso del transporte de carga pesada nos permite movilizar mercancía por rutas que sean más rápidas, seguras y eficaces. Una de las rutas predilectas para el transporte de carga pesada, es la terrestre utilizando los

pasos laterales como el de la ciudad de Ambato (Ucha, 2010; *Reglas básicas para planificar las rutas de transporte*, 2004).

Las rutas más utilizadas por los transportistas de carga pesada son las siguientes: Ambato-Guayaquil, Ambato- Huaquillas, Ambato- Tulcán, Ambato-Quito, Ambato-Puyo-Ambato- Lago agrio, Ambato-Coca, Ambato- Babahoyo, Ambato- Santo Domingo. Estas son las rutas más comunes para el transporte pesado que lleva productos de primera necesidad, productos de aseo, legumbres entre otros productos (Guevara y Córdova, 2017; El Comercio, 2020; SNCP, 2020).

Choferes y ayudantes de transporte de carga pesada

El conductor con el ayudante del transporte pesado tendrá que presentar la licencia de conducir tipo E y para la conducción de los automóviles guías la licencia tipo B. Los trabajadores deberán mostrar un título o certificado que verifique su preparación en cuanto a atención al cliente, manejo y transporte de carga pesada, además, deben contar con al menos dos años de experiencia en dicho trabajo con la autenticidad de documentos certificados (Cárdenas & Olmedo, 2017; Vallejo, Recalde & Maldonado, 2015; Jaramillo & Parrales, 2017).

Puntos en licencia

Todas las licencias de conducir en el Ecuador las que se emiten por primera vez tienen un total de 30 puntos este puntaje se disminuye cuando tienen multas de tránsito que van acumulando los transportistas.

Tipos de licencia en el Ecuador

Se encuentran varios tipos de licencia las no profesionales que se dividen en tipo a tipo b y tipo F.

TIPO A: es para conducir los vehículos motorizados como ciclomotores, motocicletas, cuadrones.

TIPO B: para automóviles y camionetas.

TIPO F: para personas con discapacidad de automotores especiales adaptados para cada discapacidad del conductor.

Licencias profesionales

TIPO A1: es para conducir vehículos de menos de cuatro ruedas destinados al transporte público y comercial tipo c1 para vehículos policiales ambulancias militares municipales y control de seguridad.

TIPO C

3.1: para vehículos de cuatro ruedas o más diseñados para el transporte comercial o del estado con una capacidad máxima de 26 asientos.

3.2: para vehículos de cuatro ruedas o más diseñados para el transporte comercial con la carga de 3.5 toneladas.

Tipo D: para vehículos de cuatro ruedas domas diseñados para el transporte público con más de 26 asientos.

TIPO E: para vehículos de cuatro ruedas o más diseñados para el transporte comercial del estado con capacidad de carga de 3.6 toneladas aquí se incluye los vehículos de transporte sustancias peligrosas vehículos especiales de transporte ferrocarriles.

Tipo G: para maquinaria agrícola maquinaria pesada equipos camioneros tractores motoniveladoras retroexcavadoras montacargas. (ATM, 2017)

Dentro de las responsabilidades de un chofer y su ayudante está la supervisión y el transporte seguro de mercancías por carretera, esta acción debe ser de acuerdo con las

normas e instrucciones de un programa de servicio, además es imprescindible realizar mantenimientos constantes y preventivos del vehículo que se va a usar y de ser necesario la reparación de averías relativamente simples durante el trayecto. (ARES, 2016; Grijalva, 2016; Diaz & Choque, 2019)

Contenedores

Los contenedores se originaron hace 60 años atrás gracias al camionero Malcom Mc Lean, estos son unos recipientes de carga que se transporta nacional e internacionalmente por cielo, mar y tierra cumpliendo con estándares de conservación para evitar que los productos lleguen en mal estado, existen diferentes tipos como los refrigerados, secos, open top, flat rack, entre otros, sin embargo, los más usados son los metálicos para el transporte de muebles, maquinarias entre otros. (ADUANA, s.f; Lideser, 2020; Ruano, 2020)

Un camionero de Carolina del Norte instauró hace aproximadamente 60 años los contenedores con sus medidas, el cargar y transportar en camiones y posteriormente en barcos. Mclean perfeccionó el proceso de transportación de las mercancías ya que propició el utilizar camiones desmontables para ser cargados o descargados directamente (IContainers, s.f.).

Actualmente existen 11 tipos de contenedores los cuales se desarrollaban en el comercio internacional los contenedores estándar han evolucionado en la variedad de tipos y dimensiones para ajustarse a las necesidades del importador y de los exportadores.

- El contenedor estándar de 20 pies



Figura 1: Contenedor estándar de 20 pies.

Fuente: Icontainers (2020)

Tabla 2: Características del contenedor estándar de 20 pies

Dimensión	Ancho	Alto	Largo
Apertura en pies	7' 8 1/8"	7' 6 1/4"	
Apertura en metros	2.34 m	2.29 m	
Dimensiones en pies	7' 8 5/8"	7' 6 1/4"	19' 4 1/4"
Dimensiones en metros	2.34 m	2.29 m	5.9 m
Peso contenedor	Peso bruto máx..	Tara	Carga útil máx..
Peso lb	52,831 lb	4,914 lb	47,899 lb
Peso Kg	23,956 kg	2,229 kg	21,727 kg
Volumen contenedor	In CFT	In CBM	
Capacidad de carga	1,172 CFT	33.2 CBM	

Fuente: Icontainers (2020)

Elaborado por: Pamela Mera

- **El contenedor estándar de 40 pies**



Figura 2: Contenedor estándar de 40 pies
Fuente: Icontainers (2020)

Tabla 3: Características del contenedor estándar de 40 pies

Dimensión	Ancho	Alto	Largo
Apertura en pies	7' 6 ¼"		
Apertura en metros	2.34 m	2.29 m	
Dimensiones en pies	7' 8 ⅝"	7' 10 ¼"	37' 11 ¼"
Dimensiones en metros	2.352 m	2.395 m	12.01 m
Peso contenedor	Peso bruto máx..	Tara	Carga útil máx..
Peso lb	67,199 lb	5,220 lb	59,039 lb
Peso Kg	30,481 kg	3,701 kg	26,780 kg
Volumen contenedor	En CFT	En CBM	
Capacidad de carga	2,389.75 CFT	67.67 CBM	

Fuente: Icontainers (2020)

Elaborado por: Pamela Mera

- El contenedor estándar de 40 pies HC



Figura 3: Contenedor estándar de 40 pies HC
Fuente: Icontainers (2020)

Tabla 4: Características del contenedor estándar de 40 pies HC

Dimensión	Ancho	Alto	Largo
Apertura en pies	7' 8 1/8"	8' 6 1/4"	
Apertura en metros	2.34 m	2.56 m	
Dimensiones en pies	7' 8 5/8"	8' 10 1/8"	39' 5 5/8"
Dimensiones en metros	2.352 m	2.69 m	12.01 m
Peso contenedor	Peso bruto máx..	Tara	Carga útil máx..
Peso lb	67,196 lb	8,747 lb	58,448 lb
Peso Kg	30,480 kg	3,968 kg	26,512 kg
Volumen contenedor	En CFT	En CBM	
Capacidad de carga	2,694 CFT	76.3 CBM	

Fuente: Icontainers (2020)

Elaborado por: Pamela Mera

- **El contenedor de 20 pies open top**



Figura 4: Contenedor de 20 pies open top
Fuente: Icontainers (2020)

Tabla 5: Características del contenedor de 20 pies open top

Dimensión	Ancho	Alto	Largo
Apertura en pies	7' 8 1/8"	7' 6 1/4"	
Apertura en metros	2.34 m	2.29 m	
Dimensiones en pies	7' 8 5/8"	7' 10 1/4"	19' 4 1/4"
Dimensiones en metros	2.352 m	2.395 m	5.9 m
Peso contenedor	Peso bruto máx..	Tara	Carga útil máx..
Peso lb	52,897 lb	5,297 lb	47,899 lb
Peso Kg	32,500 kg	2,394 kg	21,727 kg
Volumen contenedor	En CFT	En CBM	
Capacidad de carga	1,172 CFT	33.2 CBM	

Fuente: Icontainers (2020)
Elaborado por: Pamela Mera

- **El contenedor de 40 pies open top**



Figura 5: Contenedor de 40 pies open top
Fuente: Icontainers (2020)

Tabla 6: Características del contenedor de 40 pies open top

Dimensión	Ancho	Alto	Largo
Apertura en pies	7' 9½"	8' 5 ¾"	
Apertura en metros	2.37 m	2.58 m	
Dimensiones en pies	7' 11"	8' 10"	44' 4 ¾"
Dimensiones en metros	2.41 m	2.69 m	13.53 m
Peso contenedor	Peso bruto máx..	Tara	Carga útil máx..
Peso lb	74,960 lb	10,910 lb	64,050 lb
Peso Kg	3,4000 kg	4,950 kg	29,050 kg
Volumen contenedor	En CFT	En CBM	
Capacidad de carga	3,122 CFT	88.4 CBM	

Fuente: Icontainers (2020)
Elaborado por: Pamela Mera

- El contenedor refrigerado de 20 pies



Figura 6: Contenedor refrigerado de 20 pies.
Fuente: Icontainers (2020)

Tabla 7: Características del contenedor refrigerado de 20 pies.

Dimensión	Ancho	Alto	Largo
Apertura en pies	7' 8 1/8"	7' 6 1/4"	
Apertura en metros	2.34 m	2.29 m	
Dimensiones en pies	7' 8 5/8"	7' 10 1/4"	19' 4 1/4"
Dimensiones en metros	2.352 m	2.395 m	5.9 m
Peso contenedor	Peso bruto máx..	Tara	Carga útil máx..
Peso lbs	52,897 lbs	5,297 lb	47,899 lbs
Peso Kg	32,500 kg	2,394 kg	21,727 kg
Volumen contenedor	En CFT	En CBM	
Capacidad de carga	1,172 CFT	33.2 CBM	

Fuente: Icontainers (2020)

Elaborado por: Pamela Mera

- **El contenedor refrigerado de 40 pies**



Figura 7 Contenedor refrigerado de 40 pies.
Fuente: Icontainers (2020)

Tabla 8: Características de contenedor refrigerado de 40 pies.

Dimensión	Ancho	Alto	Largo
Apertura en pies	7' 5 3/8"	6' 11 7/8"	
Apertura en metros	2.26 m	2.13 m	
Dimensiones en pies	7'5 3/8"	7' 1 7/8"	37' 11 1/4"
Dimensiones en metros	2.26 m	2.18 m	11.48 m
Peso contenedor	Peso bruto máx..	Tara	Carga útil máx..
Peso lbs	67,053 lbs	10,778 lbs	56,275 lbs
Peso Kg	30,415 kg	4,889 kg	25,526 kg
Volumen contenedor	En CFT	En CBM	
Capacidad de carga	2,039.7 CFT	57.76 CBM	

Fuente: Icontainers (2020)

Elaborado por: Pamela Mera

- **El contenedor ventilado de 20 pies**



Figura 7: Contenedor ventilado de 20 pies.
Fuente: Icontainers (2020)

Tabla 9: Características de contenedor ventilado de 20 pies.

Dimensión	Ancho	Alto	Largo
Apertura en pies	8'	8' 6"	20"
Apertura en metros	2.43 m	2.59 m	6.09 m
Dimensiones en pies	En U.S. Gallons	En Liters	
Dimensiones en metros	6,450 gl	26,001 lt	

Fuente: Icontainers (2020)

Elaborado por: Pamela Mera

- El contenedor flat rack de 20 pies



Figura 8: Contenedor flat rack de 20 pies.
Fuente: Icontainers (2020)

Tabla 10: Características del contenedor flat rack de 20 pies.

Dimensión	Ancho	Alto	Largo
Apertura en pies	8'	7' 3 7/8"	19' 9 3/4"
Apertura en metros	2.438 m	2.233 m	5.638 m
Dimensiones en pies	Peso bruto max.	Tara	Carga útil max.
Dimensiones en metros	99,200 lbs	6,400 lbs	92,800 lbs
Peso contenedor	45,000 kg	2,900 kg	42,100 kg

Fuente: Icontainers (2020)
Elaborado por: Pamela Mera

- El contenedor flat rack de 40 pies



Figura 9: Contenedor flat rack de 40 pies.
Fuente: Icontainers (2020)

Tabla 11: Características del contenedor flat rack de 40 pies

Dimensión	Ancho	Alto	Largo
Apertura en pies	7' 4"	7' 5 1/3"	39' 3 7/8"
Apertura en metros	2.23 m	2.27 m	11.98 m
Dimensiones en pies	Peso bruto max.	Tara	Carga útil max.
Dimensiones en metros	98,326 lbs	12,897 lbs	85,429 lbs
Peso contenedor	44,600 kg	5,850 kg	38,750 kg
Peso lbs	En CFT	En CBM	
Peso Kg	1,860 CFT	52.7 CBM	

Fuente: Icontainers (2020)
Elaborado por: Pamela Mera

- **El contenedor tanque de 20 pies**



Figura 10: Contenedor tanque de 20 pies.
Fuente: Icontainers (2020)

Tabla 12: Características contenedor tanque de 20 pies.

Dimensión	Ancho	Alto	Largo
Apertura en pies	7' 8 1/8"	7' 6 1/4"	
Apertura en metros	2.34 m	2.29 m	
Dimensiones en pies	7' 8 5/8"	7' 10 1/4"	19' 4 1/4"
Dimensiones en metros	2.352 m	2.395 m	5.9 m
Peso contenedor	Peso bruto max.	Tara	Carga útil max.
Peso lbs	52,897 lbs	5,297 lbs	47,619 lbs
Peso Kg	23,994 kg	2,394 kg	21,600 kg
Volumen contenedor	En CFT	En CBM	
Capacidad de carga	1,172 CFT	33.2 CBM	

Fuente. Icontainers, 2020
Elaborado por: Pamela Mera

Aduanas, entrada y salida de mercadería

Las aduanas son espacios físicos, situados en lugares estratégicos de un país, por lo general se establecen en puertos, aeropuertos o recintos de tránsito. Según historiadores estas llevan existiendo desde la antigüedad, ya que en ese tiempo solo se encargaban de la entrada de personas al recinto (Marco et al., 2020; Intercomp et al., 2019).

La función principal de las aduanas es controlar y regular la mercadería que entra y sale de un país. Es mediante un control fiscal, declaraciones aduaneras, inspección de mercaderías y los aranceles (impuestos), que las aduanas trabajan evitando así el incumplimiento de la ley y el contrabando (Viatores, 2014; Cindy, 2015).

Sistemas GPS para transporte de carga

Según Molvitrán (2020) y Geotech (2020), el sistema permite dar seguimiento en tiempo real de las unidades de transporte de carga mediante el acceso a una pantalla de control vía internet de modo seguro y confidencial.

El sistema incorpora un mapa digital donde se da seguimiento a la ruta del transporte y un sistema de alerta de aviso automático ante potenciales inconvenientes en el recorrido del transporte, teniendo las siguientes funcionalidades:

- ❖ Localización de unidades en tiempo real.
- ❖ Control de cumplimiento de recorridos y entregas.
- ❖ Identificación de cabeceras y paradas.
- ❖ Reconstrucción de recorridos históricos.
- ❖ Identificación de clientes.
- ❖ Captura de imágenes de registro.
- ❖ Módulo de aviso de emergencias.
- ❖ Identificación de operadores.

Los sistemas GPS, es un servicio de transporte que ayuda a ahorrar en combustible y controlar a los conductores dentro de esto también existen características que debe brinda una industria de transporte las cuales son: reportes, alerta por velocidad, por Geo Cerca, por pánico, datos históricos y monitoreo en tiempo real (Carsync, 2015).

4.5. Metodología

4.5.1 Enfoque

Enfoque Mixto

El enfoque de la investigación es el Mixto porque toma parte de los enfoques cuantitativo y cualitativo, ya que se aplica cinco estrategias similares que son: observación y evaluación de fenómenos; suposiciones o ideas de la observación y evaluación realizadas; fundamento de ideas o suposiciones; revisión de suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis; nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar y fundamentar las suposiciones e ideas o incluso para generar otras. El enfoque es secuencial y probatorio, ya que se revisará en documentos y también se aplicará encuestas y entrevistas (Hernández, 2014; Guzmán, 2015).

Cualitativo y Cuantitativo

Según López & Fachelli (2015), son técnicas mayormente usadas para evaluar a través de la medición, la satisfacción del cliente. Para obtener la información se puede utilizar entrevistas telefónicas, correo online, transaccional es decir entrevistar a los clientes en el momento que están utilizando el servicio y, en este caso, se utilizó entrevistas personales y cuestionarios.

Las técnicas cualitativas, entrevista en profundidad, permiten identificar los puntos de contacto de R&R, los rasgos de su imagen, los atribuidos del servicio.

4.5.2 Modalidad de investigación

La investigación es de carácter documental bibliográfica ya que se revisará información de documentos o publicaciones académicas de estudios realizados sobre la gestión de calidad en el transporte y será también de campo porque se levantará información de fuentes primarias a través de encuestas a informantes relacionados con el sector del transporte y la gestión de calidad (López & Fachelli, 2015; Muntané, J. 2010).

4.5.3 Nivel o tipo de investigación

Es descriptiva porque se cuenta con informantes del sector del transporte y del servicio de calidad y también explicativa porque explica los procesos de gestión de calidad en el transporte de carga pesada (Ander-Egg, 2011; Robles, 2017).

La investigación descriptiva se utiliza en distintas formas como en organizaciones que la usan con objetivos como los que pueden ser; definir las características de las encuestas, medir las tendencias de los datos, elegir comparaciones, validar condiciones existentes. Algunos de sus principales características; indagador no cuenta con el poder de controlar, las variables, esta altera el suceso, la información dada por la investigación debe ser veraz y concreta. (López & Fachelli, 2015)

4.5.4 Descripción de la muestra y el contexto de la investigación

Población y muestra.

La muestra es propositiva de carácter no probabilístico y no aleatoria ya que la muestra investigativa representa un grupo de individuos involucrados en el tema de estudio. (Flick, 2016).

Se ha convocado a los trabajadores, clientes y a los socios de la compañía para que desarrollen el cuestionario ya que sus opiniones serán determinantes en los resultados obtenidos.

4.5.5 Técnicas de investigación

Observación

Según (Baena, 2014), La técnica de la observación se utiliza en la investigación cualitativa implica la observación abierta del comportamiento individual o grupal que se encuentra en una situación específica es muy útil en aquellos casos en donde se recopila información mediante métodos de encuesta.

Documental

Mediante la revisión de los archivos de la compañía se pudo recopilar información sobre la falta de coordinación que se presente antes, durante y después del servicio de transporte.

Encuesta

Una encuesta piloto es una estrategia utilizada para probar un cuestionario donde se va a encontrar una muestra muy pequeña en comparación a una muestra planificada en esta fase la realización de una encuesta se administra a un porcentaje de la población total de la muestra o en caso más informal es sólo una muestra de conveniencia (García, Reding, & López, 2013).

4.5.6 Instrumentos de recolección de datos.

Es de carácter intencional no aleatoria ya que se aplicará al 100% de la población de estudio. El instrumento que se escogió fue la encuesta, se desarrolló para los clientes, socios y empleados para plantear la perspectiva relacionado la necesidad para la mejor interna de la compañía y brindar un mejor servicio al cliente.

4.5.7 Procesamiento y análisis estadístico de datos

Excel es un programa que permite trabajar con datos numéricos, los mismos que se almacenan en el programa con el que se pueden realizar cálculos aritméticos básicos y

también podrán aplicar funciones matemáticas de mayor complejidad o utilizar funciones de estadísticas. (ExcelTotal, 2018)

Excel nos facilita en gran medida el trabajo que se realizó con la realización de la encuesta y facilito para generar los reportes con herramientas como los gráficos y las tablas dinámicas.

5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de las encuestas de socios, clientes y empleados.

Tabla 13: Cálculo de la fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.834	.826	14

Elaborado por: Pamela Mera

Como el coeficiente de Alfa de Cronbach en este caso es mayor a 0.7 se puede decirse que el instrumento es confiable.

Luego de ingresar las diferentes preguntas de las encuestas del Software Spss cual se corrió la prueba de confiabilidad la que arrojó los siguientes resultados observados en las tablas las cuales indican la fiabilidad del instrumento.

ENCUESTA CLIENTE

1 ¿En base a su criterio como cliente de R&R TRANSLOGIC S.A. los plazos que brinda R&R para el pago del transporte están acorde a su contrato.?

Tabla 14: Plazos de pago

	EXPERIENCIA SATISFACTORIA	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	10	83,33
CASI SIEMPRE	2	16,67
ALGUNAS VECES	0	0,00
NUNCA	0	0,00
NO CONOCE	0	0,00
		100,00

Fuente: Encuesta clientes de la empresa

Elaborado por: Pamela Mera

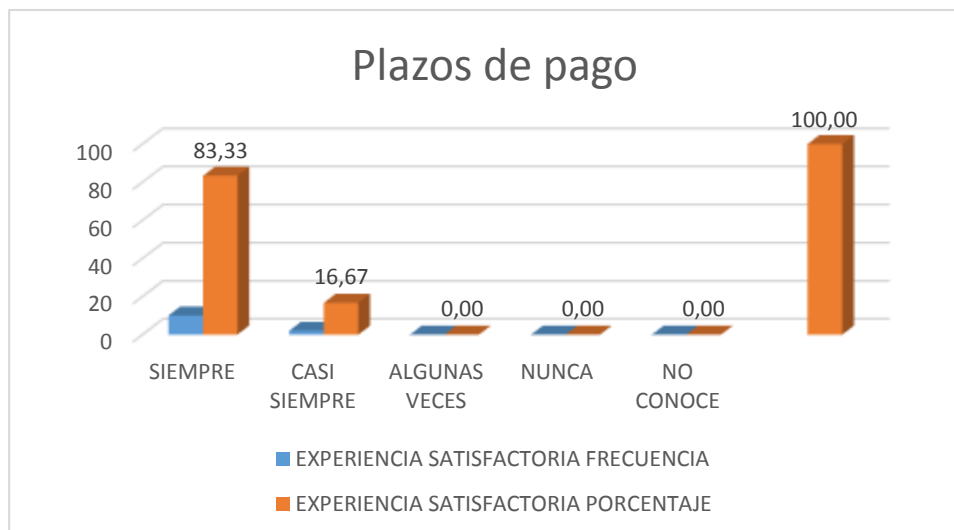


Figura 11: Plazos de pago.

Elaborado por: Pamela Mera

El 83,33% de los encuestados indicaron que siempre se encuentran conformes con los plazos que brinda R&R TRANSLOGIC S.A. para el pago del servicio, mientras que el 16,67% respondieron que casi siempre, es decir la estrategia de plazos es la adecuada para satisfacer las necesidades y condiciones de los clientes.

2. ¿Se encuentra satisfecho con el servicio de transporte de R&R TRANSLOGIC S.A?

Tabla 15: Satisfacción en el servicio

EXPERIENCIA		
SATISFACTORIA		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY		
SATISFECHO	6	50
SATISFECHO	6	50
INSATISFECHO	0	0
DEFICIENTE	0	0
NO CONOCE	0	0
		100

Fuente: Encuesta clientes de la empresa

Elaborado por: Pamela Mera



Figura 12: Satisfacción con el servicio.

Elaborado por: Pamela Mera

El 50% de los encuestados indicaron que se encuentran muy satisfechos con el servicio de transporte que brinda R&R TRANSLOGIC S.A., y el 50% están satisfechos. Por lo tanto, es importante seguir con el método que se lleva a cabo para continuar con la satisfacción de los clientes.

3 ¿En base a su criterio el personal de R&R cuenta con un adecuado sistema de Gestión de Calidad?

Tabla 16: Sistema de Gestión

	EXPERIENCIA SATISFACTORIA	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	6	50
BUENO	6	50
MALO	0	0
DEFICIENTE	0	0
NO CONOCE	0	0
		100

Fuente: Encuesta a clientes de la empresa

Elaborado por: Pamela Mera

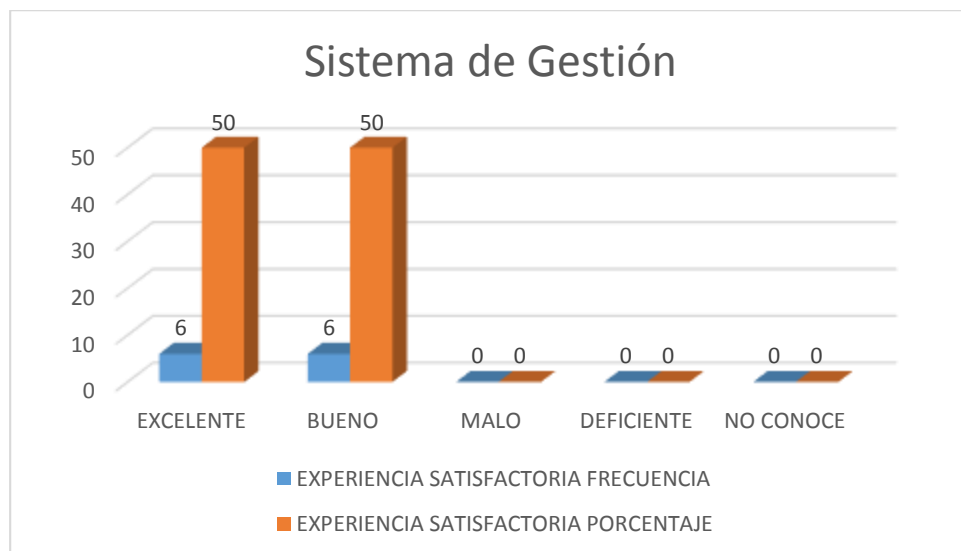


Figura 13: Sistema de gestión.

Elaborado por: Pamela Mera

El 50% de los encuestados indicaron que es excelente el sistema de gestión de calidad que tiene R&R TRANSLOGIC S.A. y el 50% lo catalogan bueno. Por lo tanto, es importante seguir con la gestión de calidad que se lleva a cabo para continuar con la satisfacción de los clientes.

4. ¿El servicio de Postventa de R&R TRANSLOGIC S.A. es adecuado en la entrega de documentos?

Tabla 17: Servicio de posventa, entrega de documentos

	EXPERIENCIA SATISFACTORIA	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENO	7	58,33
BUENO	5	41,67
REGULAR	0	0,00
MALO	0	0,00
NO CONOCE	0	0,00
		100,00

Fuente: Encuesta a clientes de la empresa

Elaborado por: Pamela Mera

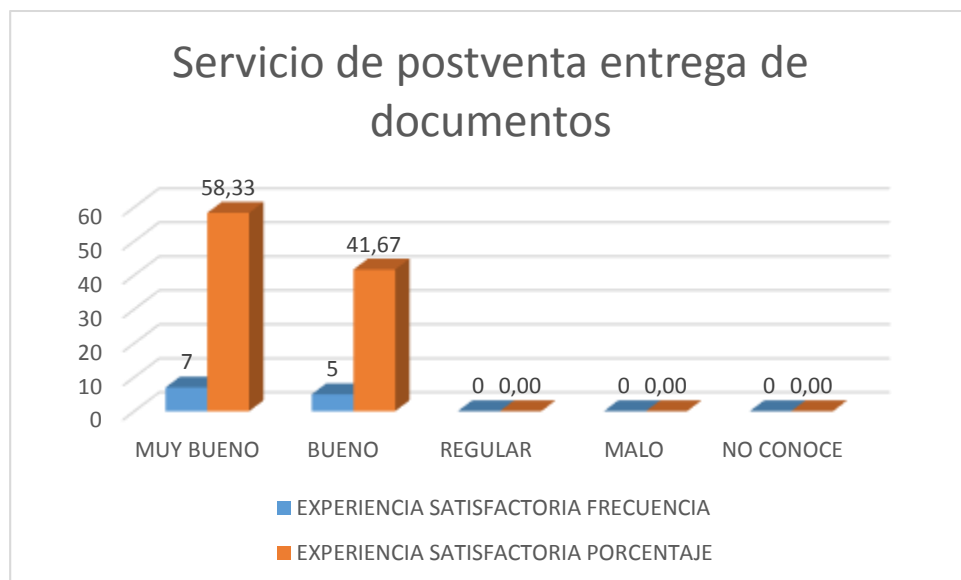


Figura 14: Servicio de postventa entrega de documentos.
Elaborado por: Pamela Mera

El 58.33% de los encuestados indicaron que es muy bueno el servicio de postventa que tiene R&R TRANSLOGIC S.A. y el 41% lo catalogan bueno. Por lo tanto, es importante seguir con el servicio de postventa que se lleva a cabo para continuar con la satisfacción de los clientes.

5. ¿Para usted es importante que los conductores de los camiones que transportan su carga cuenten con puntos en la licencia?

Tabla 18: Puntos en la licencia

	EXPERIENCIA SATISFACTORIA	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
IMPORTANTE	12	100
NO IMPORTANTE	0	0
		100

Fuente: Encuesta a clientes de la empresa

Elaborado por: Pamela Mera



Figura 15: Puntos de la licencia.

Elaborado por: Pamela Mera

El 100% de los encuestados indicaron que es importante que los conductores cuenten con puntos en la licencia. Por lo tanto, es importante llevar un control adecuado de la verificación de puntos en la página de la ATM.

6. ¿El personal administrativo de R&R TRANSLOGIC S.A. responde inmediatamente sus requerimientos de transporte?

Tabla 19: Requerimientos inmediatos

	EXPERIENCIA SATISFACTORIA	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	10	83,33
CASI SIEMPRE	2	16,67
ALGUNAS VECES	0	0,00
NUNCA	0	0,00
NO CONOCE	0	0,00
		100,00

Fuente: Encuesta a clientes de la empresa

Elaborado por: Pamela Mera

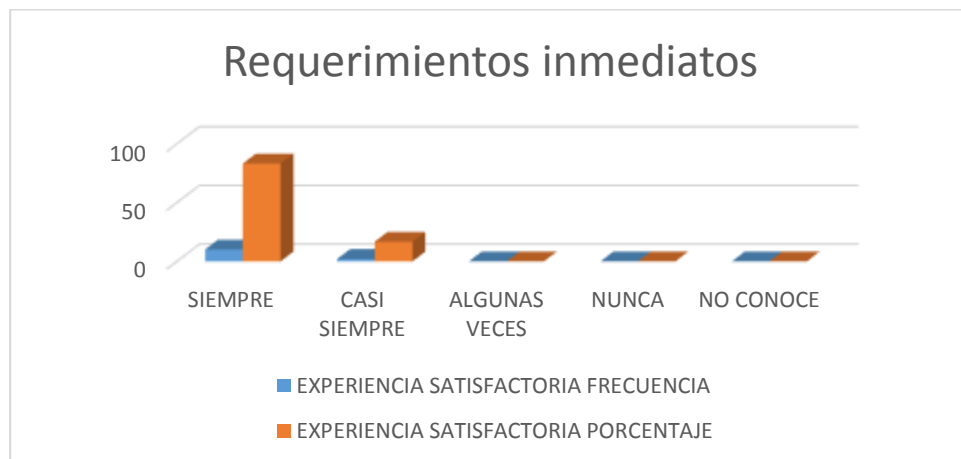


Figura 16: Requerimientos inmediatos.
Elaborado por: Pamela Mera

El 83,33% de los encuestados indicaron que siempre responden inmediatamente los requerimientos de transporte y el 16,67% casi siempre. Por lo tanto, es importante seguir con el proceso que se lleva a cabo para continuar con la satisfacción de los clientes.

7 ¿Los camiones de R&R TRANSLOGIC S.A. se encuentra en óptimas condiciones al llegar a sus instalaciones con sus mercancías?

Tabla 20: Condiciones de los camiones

	EXPERIENCIA SATISFACTORIA	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	10	83,33
CASI SIEMPRE	2	16,67
ALGUNAS VECES	0	0,00
NUNCA	0	0,00
NO CONOCE	0	0,00
		100,00

Fuente: Encuesta a clientes de la empresa

Elaborado por: Pamela Mera

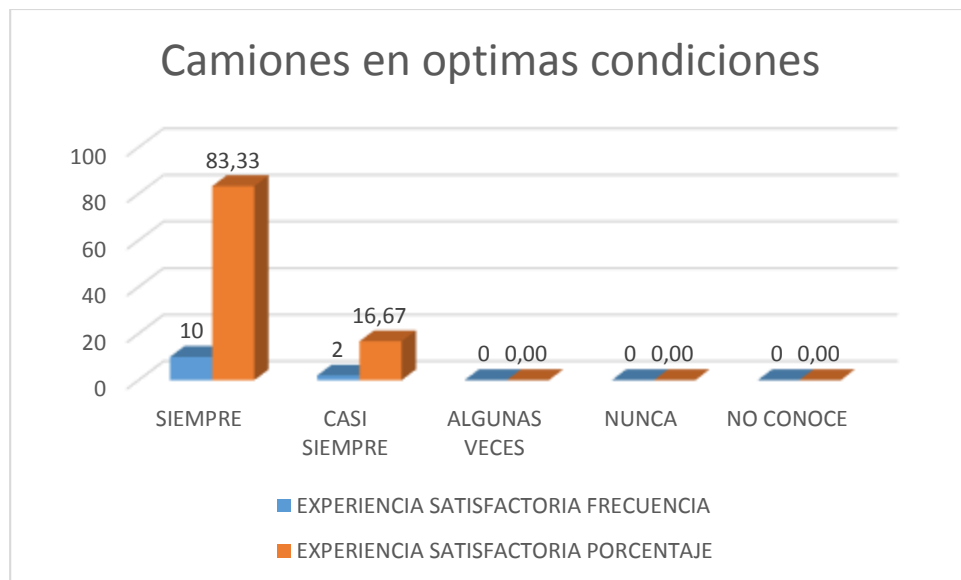


Figura 17: Camiones en óptimas condiciones.

Elaborado por: Pamela Mera

El 83,33% de los encuestados indicaron que los camiones llevan su mercadería en óptimas condiciones y el 16,67% casi siempre. Por lo tanto, es importante seguir con el proceso que se lleva a cabo para continuar con la satisfacción de los clientes.

8 ¿Cree que R&R TRANSLOGIC S.A. ofrece un servicio competitivo a la hora de prestar el servicio de transporte?

Tabla 21: Servicio competitivo

	EXPERIENCIA SATISFACTORIA	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	10	83,33
CASI SIEMPRE	2	16,67
ALGUNAS VECES	0	0,00
NUNCA	0	0,00
NO CONOCE	0	0,00
		100,00

Fuente: Encuesta a clientes de la empresa

Elaborado por: Pamela Mera

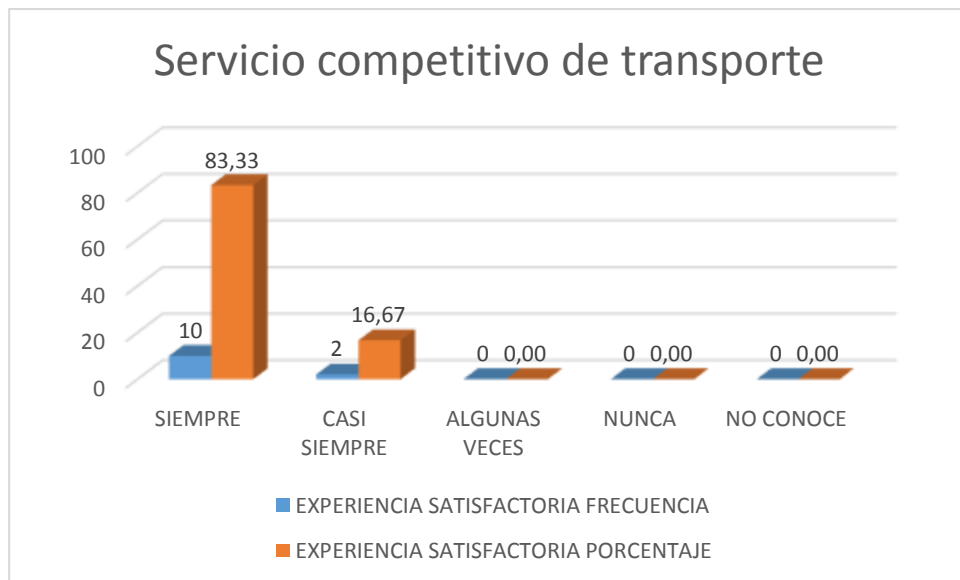


Figura 18: Servicio competitivo de transporte.

Elaborado por: Pamela Mera.

El 83,33% de los encuestados indicaron que siempre R&R TRANSLOGIC S.A. ofrece un servicio competitivo y el 16,67% casi siempre. Por lo tanto, es importante seguir con el proceso que se lleva a cabo para continuar con la satisfacción de los clientes.

9. ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo que se toma R&R TRANSLOGIC S.A. para la devolución de los contenedores vacíos en los patios de designados por las navieras?

Tabla 22: Tiempo de devolución de los contenedores

	EXPERIENCIA SATISFACTORIA	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY SATISFECHO	9	75
SATISFECHO	3	25
INSATISFECHO	0	0
DEFICIENTE	0	0
NO CONOCE	0	0
		100

Fuente: Encuesta a clientes de la empresa

Elaborado por: Pamela Mera

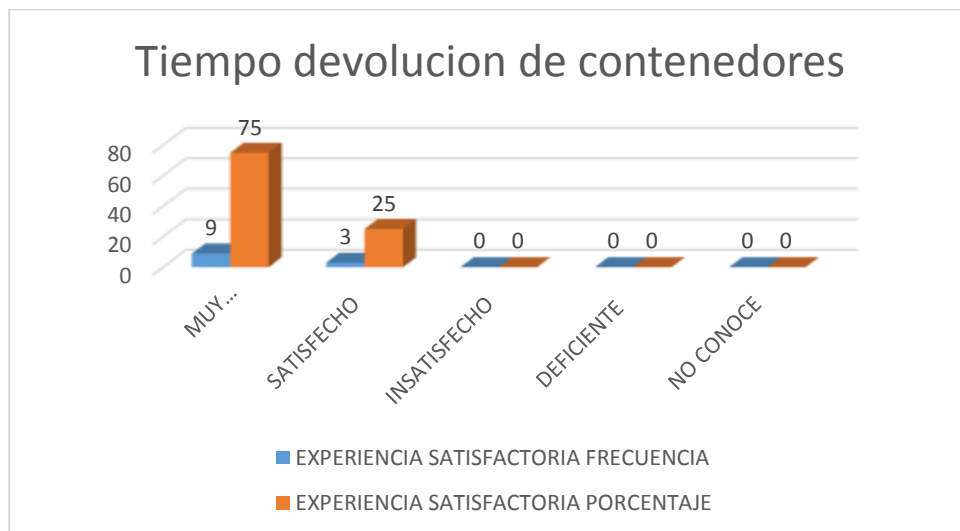


Figura 19: Tiempo de devolución de contenedores.

Elaborado por: Pamela Mera.

El 75% de los encuestados indicaron que se encuentran muy satisfechos con el tiempo que toma R&R TRANSLOGIC S.A. para la devolución de contenedores en las diferentes navieras y el 25% está satisfecho. Por lo tanto, es importante seguir con el proceso que se lleva a cabo para continuar con la satisfacción de los clientes.

10. ¿Cree usted que R&R TRANSLOGIC S.A. contribuye en la solución de problemas que se presentarían antes, durante y después del servicio de transporte de sus mercancías?

Tabla 23: Solución a los problemas

	EXPERIENCIA SATISFACTORIA	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	9	75
CASI SIEMPRE	3	25
ALGUNAS VECES	0	0
NUNCA	0	0
NO CONOCE	0	0
		100

Fuente: Encuesta a clientes de la empresa
Elaborado por: Pamela Mera

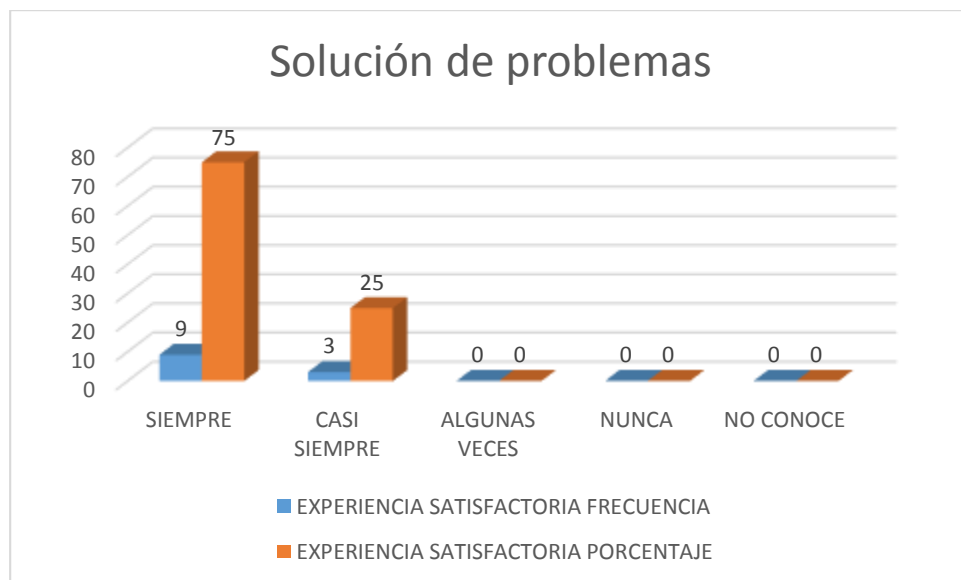


Figura 20: Solución de problemas.
Elaborado por: Pamela Mera

El 75% de los encuestados indicaron que siempre brinda R&R TRANSLOGIC S.A. solución a problemas que se presenten (antes-durante y después) del servicio de transporte y el 25% indicó que casi siempre. Por lo tanto, es importante seguir con el proceso que se lleva a cabo para continuar con la satisfacción de los clientes.

11. ¿Según su necesidad, es importante que R&R TRANSLOGIC S.A. cuente con el servicio de rastreo satelital en sus camiones como un instrumento de Seguridad y verificación?

Tabla 24: Cuentan con rastreo satelital

	EXPERIENCIA SATISFACTORIA	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
IMPORTANTE	12	100
NO IMPORTANTE	0	0
		100

Fuente: Encuesta a clientes de la empresa

Elaborado por: Pamela Mera

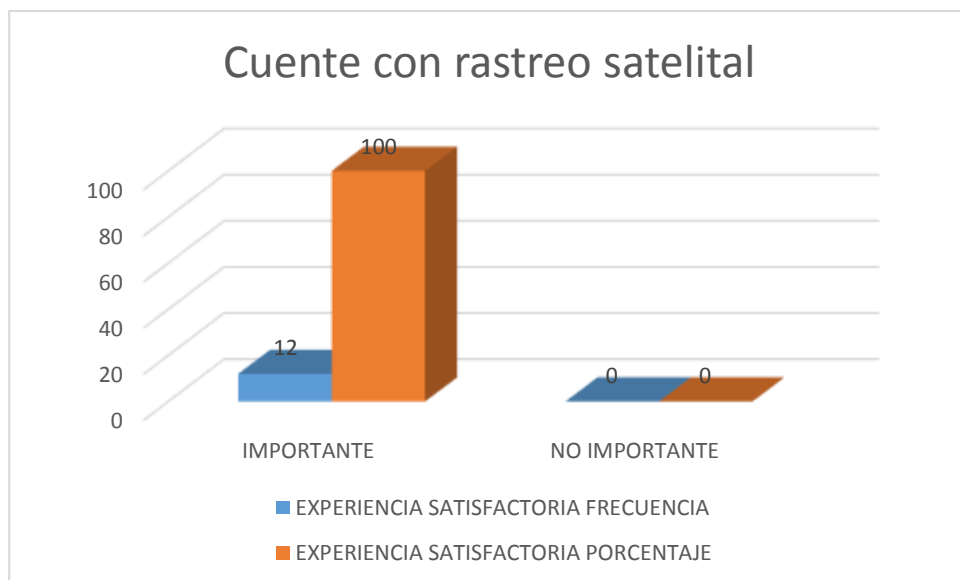


Figura 21: Cuenta con rastreo satelital.

Elaborado por: Pamela Mera

El 100% de los encuestados indicaron que es importante que R&R TRANSLOGIC S.A. cuente con rastreo satelital. Por lo tanto, es importante buscar un mecanismo adecuado para seguir con el manejo del rastreo satelital y en cada transporte se le envíe el enlace al cliente para que tenga conocimiento por donde está su carga.

12 ¿Según su perspectiva, la facturación del servicio de transporte es inmediata, una vez que finaliza el servicio?

Tabla 25: Facturación inmediata

	EXPERIENCIA SATISFACTORIA	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	11	91,67
CASI SIEMPRE	1	8,33
ALGUNAS VECES	0	0,00
NUNCA	0	0,00
NO CONOCE	0	0,00
		100,00

Fuente: Encuesta a clientes de la empresa
Elaborado por: Pamela Mera

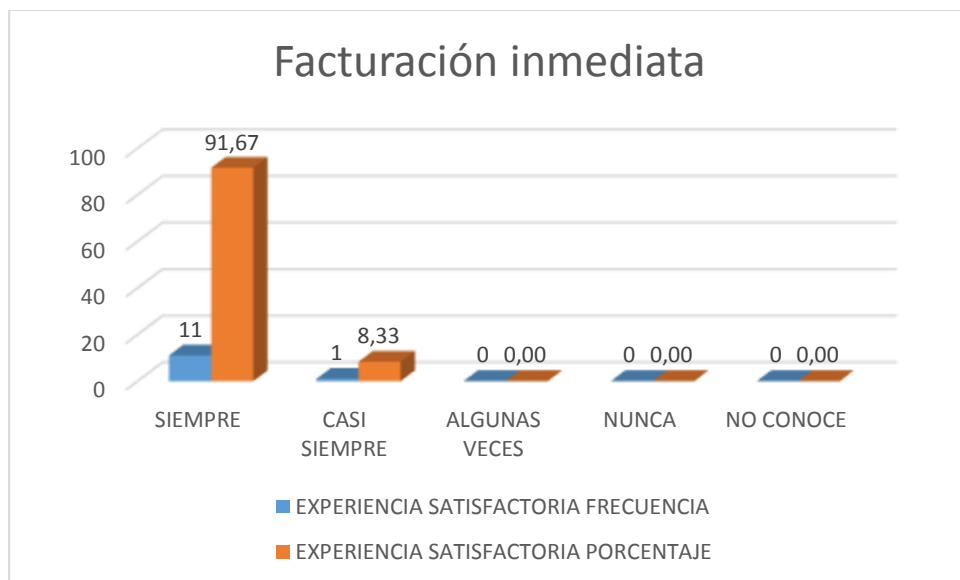


Figura 22: Facturación inmediata.
 Elaborado por: Pamela Mera

El 91.67% de los encuestados indicaron que siempre se envía la facturación inmediata y el 8,33% indicó que casi siempre. Por lo tanto, es importante seguir con el proceso que se lleva a cabo para continuar con la satisfacción de los clientes.

13. ¿Según su necesidad, es importante que la empresa cuente con el servicio de candado satelital para contenedores durante el transporte de sus mercancías?

Tabla 26: Cuenta con candado satelital

	EXPERIENCIA SATISFACTORIA	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
IMPORTANTE	12	100
NO IMPORTANTE	0	0
		100

Fuente: Encuesta a clientes de la empresa
Elaborado por: Pamela Mera

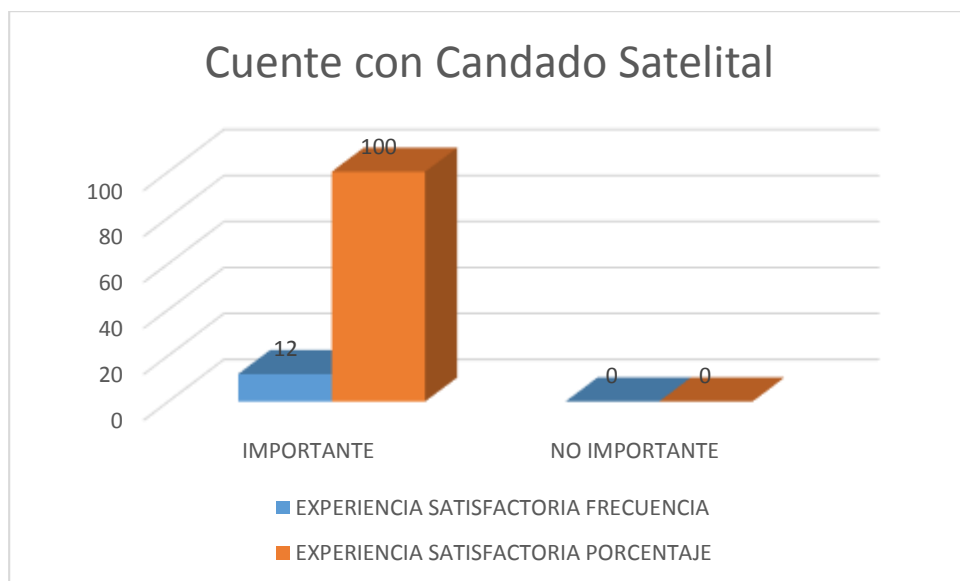


Figura 23: Candado satelital.
 Elaborado por: Pamela Mera

El 100% de los encuestados indicaron que es importante que R&R TRANSLOGIC S.A. cuente con el servicio de candado satelital. Por lo tanto, es importante buscar un mecanismo adecuado para implementar el servicio de candado satelital.

14. ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo que se toma R&R TRANSLOGIC S. A. para el ponchado del pase en TPG?

Tabla 27: Tiempo de ponchado electrónico en TPG

	EXPERIENCIA SATISFACTORIA	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	8	66,67
CASI SIEMPRE	4	33,33
ALGUNAS VECES	0	0,00
NUNCA	0	0,00
NO CONOCE	0	0,00
		100,00

Fuente: Encuesta a clientes de la empresa

Elaborado por: Pamela Mera

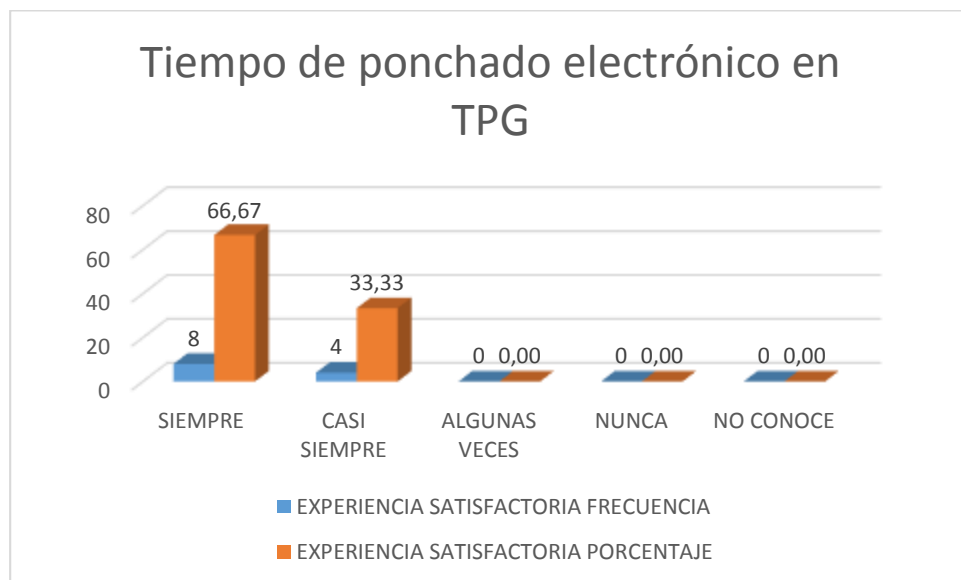


Figura 24: Tiempo de ponchado electrónico en TPG.

Elaborado por: Pamela Mera

El 66,67% de los encuestados indicaron que siempre se encuentran satisfechos con el tiempo que toma R&R TRANSLOGIC S.A. para el ponchado en TPG y el 25% casi siempre. Por lo tanto, es importante seguir con el proceso que se lleva a cabo para continuar con la satisfacción de los clientes.

15. ¿Según su conocimiento los precios del servicio de transporte que ofrece R&R TRANSLOGIC S.A. son accesibles para su empresa?

Tabla 28: Valor del servicio

	EXPERIENCIA SATISFACTORIA	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	9	75
CASI SIEMPRE	3	25
ALGUNAS VECES	0	0
NUNCA	0	0
NO CONOCE	0	0
		100

Fuente: Encuesta a clientes de la empresa

Elaborado por: Pamela Mera

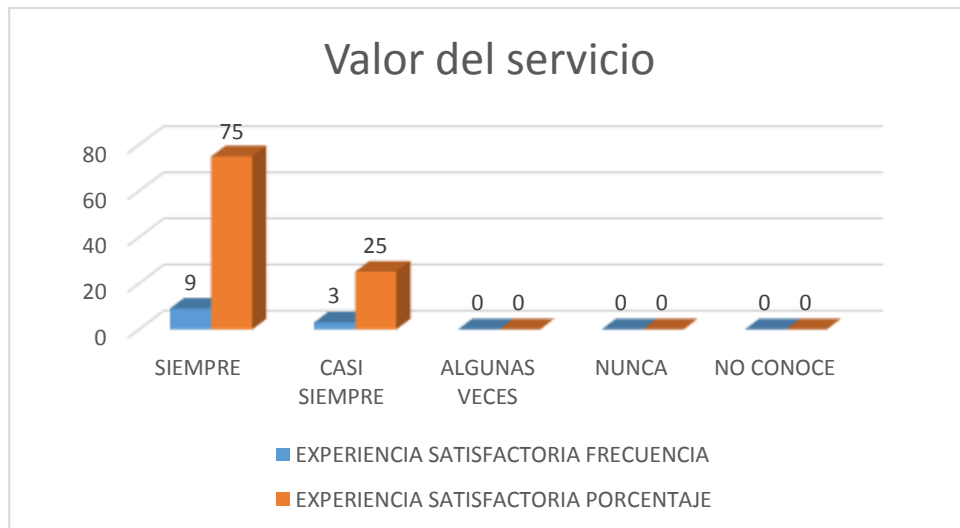


Figura 25: Valor del servicio.

Elaborado por: Pamela Mera

El 75% de los encuestados indicaron que Siempre se encuentran conformes con el valor del servicio que brinda R&R TRANSLOGIC S.A., mientras que el 25% respondieron que casi siempre. Por lo tanto, es importante seguir con el método que se lleva a cabo para continuar con los valores del servicio de transporte establecidos.

16. ¿Según su perspectiva R&R TRANSLOGIC S.A. cuenta con medidas de seguridad adecuadas para el traslado de su carga?

Tabla 29: Medidas de seguridad para trasladar cargas

	EXPERIENCIA SATISFACTORIA	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	8	66,67
CASI SIEMPRE	4	33,33
ALGUNAS VECES	0	0,00
NUNCA	0	0,00
NO CONOCE	0	0,00
		100,00

Fuente: Encuesta a clientes de la empresa

Elaborado por: Pamela Mera

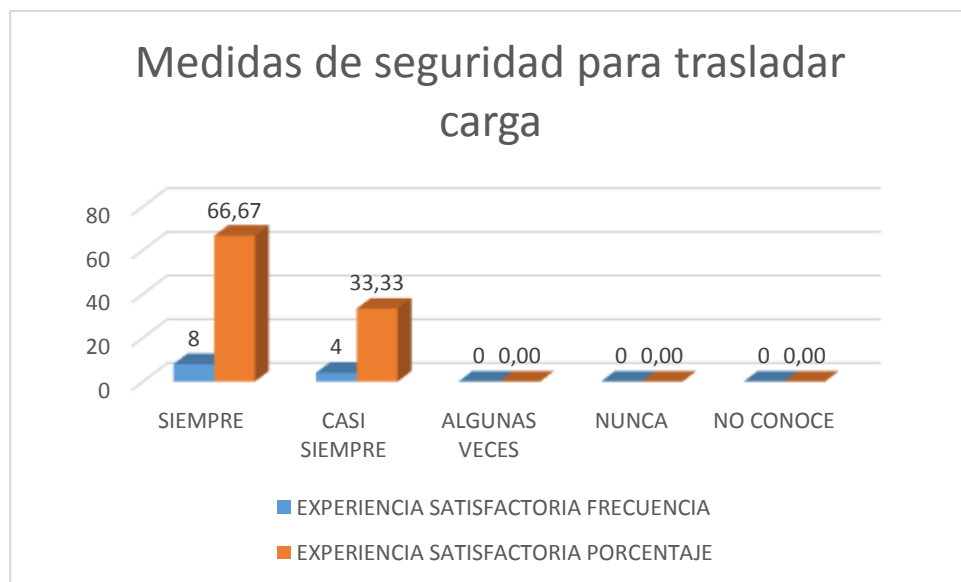


Figura 26: Medidas de seguridad para traslado de carga.
Elaborado por: Pamela Mera.

El 66,67% de los encuestados indicaron que Siempre se encuentran conformes las medidas de seguridad que tiene R&R TRANSLOGIC S.A. para el traslado de la carga, mientras que el 33,33% respondieron que casi siempre. Por lo tanto, es importante seguir con el método que se lleva a cabo para continuar con la satisfacción del cliente, buscar una mejor para el 33,33%.

17. ¿Los transportistas de R&R TRANSLOGIC S.A. presentan la prueba del COVID-19 al llegar a sus instalaciones?

Tabla 30: Prueba Covid 19

	EXPERIENCIA SATISFACTORIA	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	6	50,00
CASI SIEMPRE	5	41,67
ALGUNAS VECES	1	8,33
NUNCA	0	0,00
NO CONOCE	0	0,00
		100,00

Fuente: Encuesta a clientes de la empresa

Elaborado por: Pamela Mera

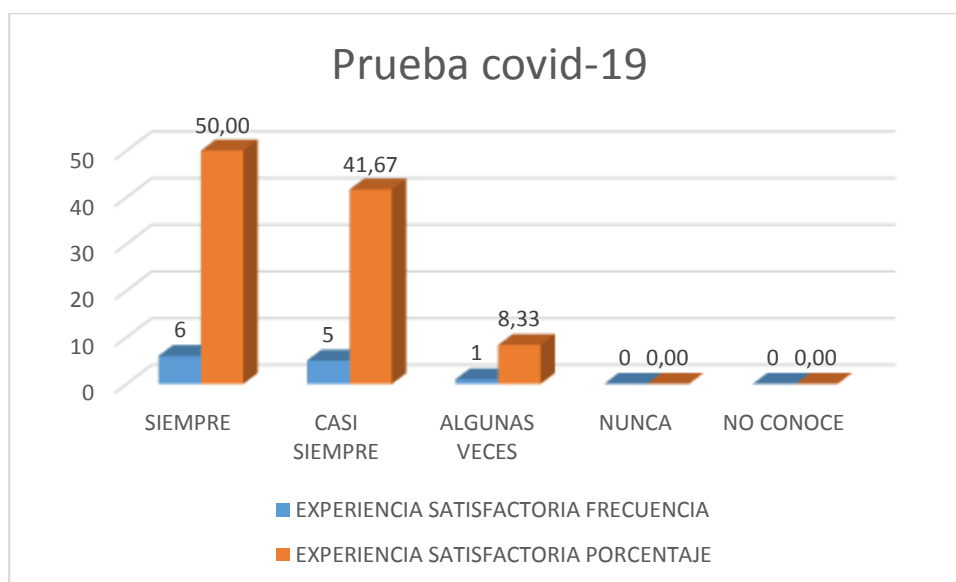


Figura 27: Prueba Covid-19.

Elaborado por: Pamela Mera

El 50% de los encuestados indicaron que Siempre deben presentar los conductores de TRANSLOGIC S.A. la prueba del Covid-19, mientras que el 41,67% respondieron que casi siempre y el 8,33% algunas veces. Por lo tanto, es importante tener un correcto manejo de las pruebas de COVID-19 de los conductores realizarlas cada determinado tiempo para que presenten en los transportes.

18. ¿Para su compañía es importante que R&R TRANSLOGIC S.A. cuente con certificación BASC.

Tabla 31: Certificación BASC

	EXPERIENCIA SATISFACTORIA	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
IMPORTANTE	12	100
NO IMPORTANTE	0	0
		100

Fuente: Encuesta a clientes de la empresa

Elaborado por: Pamela Mera



Figura 28: Certificación BASC.

Elaborado por: Pamela Mera

El 100% de los encuestados indicaron que es importante que R&R TRANSLOGIC S.A. cuente con Certificación BASC. Por lo tanto, es importante buscar un mecanismo adecuado para implementar la certificación BASC en la compañía así sería más prestigiosa y tendría un adecuado control interno.

Tabla 32: Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.739	.718	6

Elaborado por: Pamela Mera

Como el coeficiente de Alfa de Cronbach en este caso es mayor a 0.7 se puede decirse que el instrumento es confiable.

Luego de ingresar las diferentes preguntas de las encuestas del Software Spss cual se corrió la prueba de confiabilidad la que arrojó los siguientes resultados observados en las tablas las cuales indican la fiabilidad del instrumento.

ENCUESTA A LOS EMPLEADOS DE R&R TRANSLOGIC S.A.

1.- ¿Usted como empleado de R&R TRANSLOGIC S.A., conoce la misión, visión y políticas de la compañía?

Tabla 33: Misión- visión y políticas

EXPERIENCIA SATISFACTORIA		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO CONOCE	8	66,67
SI CONOCE	4	33,33
		100,00

Fuente: Encuesta a los empleados de la empresa
Elaborado por: Pamela Mera

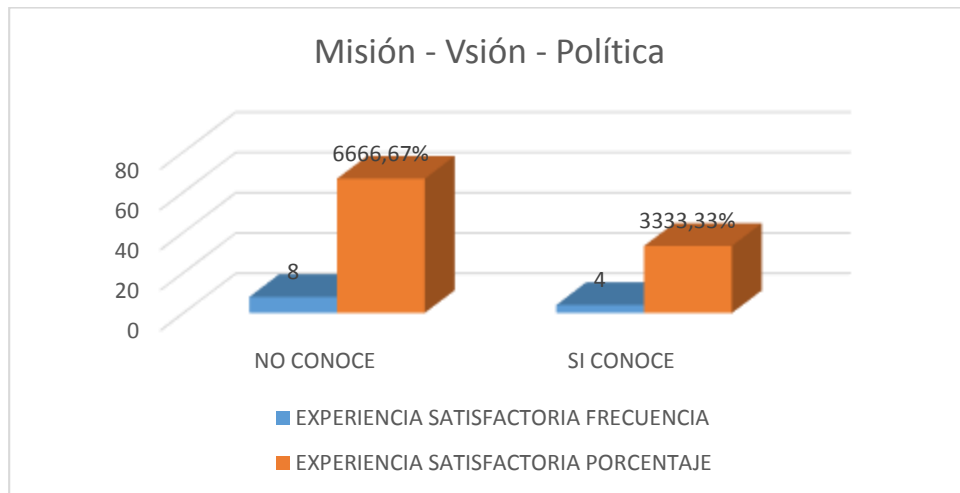


Figura 29: Misión-visi3n-pol3tica.
 Elaborado por: Pamela Mera

El 66.67% de los encuestados dijeron que no conocen la misi3n, visi3n y pol3tica de la Compañ3a R&R TRANSLOGIC S.A. mientras que el 33,33% respondieron que si conocen. Por lo tanto, es importante buscar un mecanismo para que se difunda entre todos los empleados la misi3n, visi3n y pol3ticas.

2.- ¿En general, su experiencia en la compañía R&R TRANSLOGIC S.A. es satisfactoria y gratificante?

Tabla 34: Nivel de experiencia

	EXPERIENCIA SATISFACTORIA	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	1	8,33
DE ACUERDO	9	75,00
INSATISFECHO	2	16,67
EN DESACUERDO	0	0,00
MUY EN DESACUERDO	0	0,00
	12	100,00

Fuente: Encuesta a los empleados de la empresa

Elaborado por: Pamela Mera

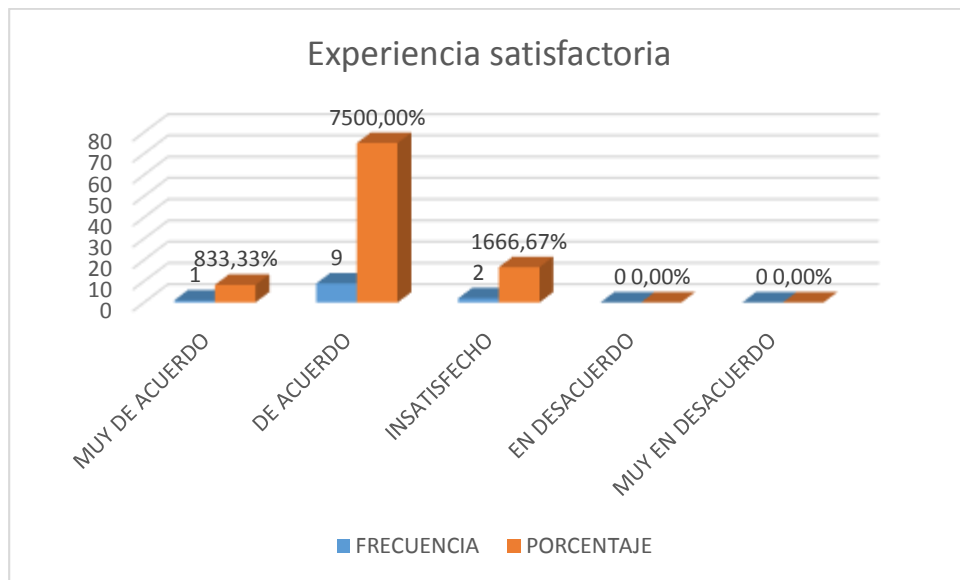


Figura 30: Experiencia satisfactoria.

Elaborado por: Pamela Mera

El 75% de los encuestados dijeron que se encuentran de acuerdo con la experiencia que tienen dentro de la compañía, el 16.67% mencionaron que se encuentran insatisfechos y el 8,33% se encuentran muy de acuerdo. Por lo tanto, es importante buscar un mecanismo de capacitaciones para que los empleados adquieran conocimiento en su área.

3.- ¿Existe en la compañía R&R TRANSLOGIC S.A. comunicación afectiva y amigable dentro de su departamento?

Tabla 35: Nivel de comunicación

	EXPERIENCIA SATISFACTORIA	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	1	8,33
DE ACUERDO	10	83,33
INSATISFECHO	1	8,33
EN DESACUERDO	0	-
		100,00

Fuente: Encuesta a los empleados de la empresa
Elaborado por: Pamela Mera



Figura 31: Comunicación afectiva y amigable dentro de su departamento.
 Elaborado por: Pamela Mera

El 8,33% respondieron a la encuesta que se encuentran muy de acuerdo con la comunicación amigable y afectiva que se genera en la compañía, el 83,33% de los encuestados dijeron que están de acuerdo mientras que el 8,33% se encuentran insatisfechos. Por lo tanto, es importante buscar un mecanismo para generar una comunicación adecuada con el personal que se encuentra insatisfecho.

4.- ¿Conoce el número de socios que tiene R&R TRANSLOGIC S.A.?

Tabla 36: Conocimiento sobre el número de socios

	EXPERIENCIA SATISFACTORIA	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO CONOCE	10	83,33
SI CONOCE	2	16,67
		100,00

Fuente: Encuesta a los empleados de la empresa
Elaborado por: Pamela Mera

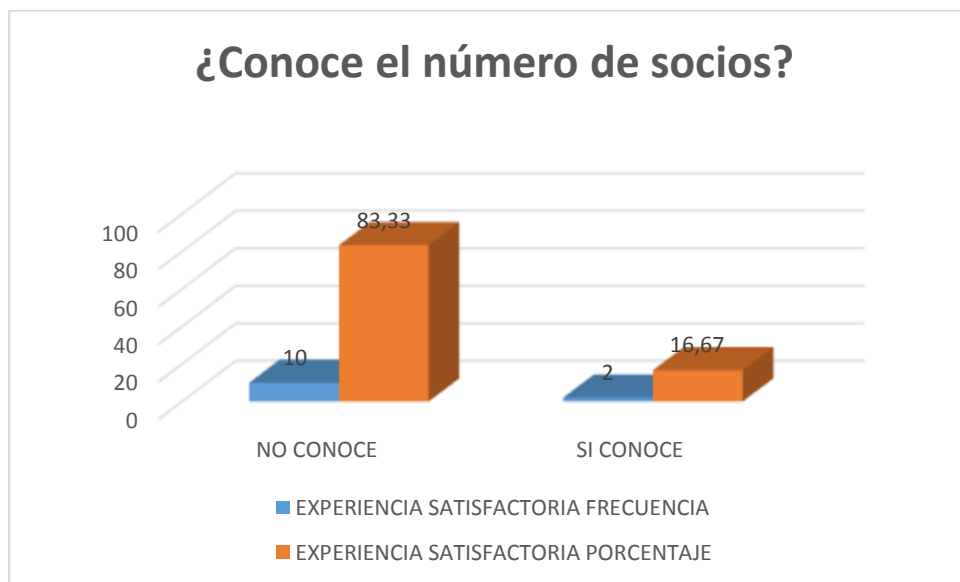


Figura 32: Número de socios.
 Elaborado por: Pamela Mera

El 8,33% respondieron a la encuesta que no conocen el número de socios que cuenta la compañía mientras que el 16,67% si cono. Por lo tanto, es importante buscar un mecanismo para difundir entre todos los empleados el número de socios que cuenta la compañía ya que es fundamental que lo sepan.

5.- ¿La compañía R&R TRANSLOGIC S.A. fomenta en su comunidad los valores de calidad, honestidad y responsabilidad, así como una actitud emprendedora e innovadora y un elevado nivel de compromiso con la sociedad?

Tabla 37: Existencia de valores de calidad

	EXPERIENCIA SATISFACTORIA	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BIEN	1	8,33
BIEN	8	66,67
REGULAR	3	25,00
DEFICIENTE	0	0,00
MAL	0	0,00
		100,00

Fuente: Encuesta a los empleados de la empresa

Elaborado por: Pamela Mera

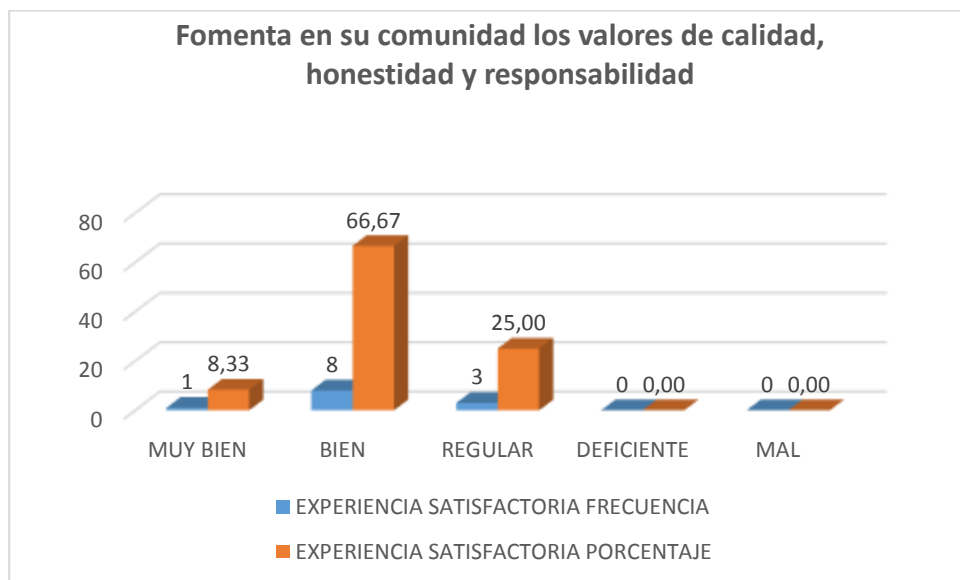


Figura 33: Valores de calidad, honestidad y responsabilidad.

Elaborado por: Pamela Mera

El 8,33% respondieron a la encuesta que se encuentran muy bien con los valores de calidad, honestidad y responsabilidad de la compañía también con el compromiso que tienen con la sociedad, el 66,67% se encuentran bien, mientras que el 25% de encuestados se encuentran regular. Por lo tanto, es importante tener una excelente comunicación para que los trabajadores se sientan realizados y cuenten con responsabilidad y valores.

6.- ¿El ambiente de trabajo que tiene en R&R TRANSLOGIC S.A. le motiva a la realización de su trabajo?

Tabla 38: Ambiente de trabajo

	EXPERIENCIA SATISFACTORIA	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	9	75,00
EN DESACUERDO	3	25,00
		100,00

Fuente: Encuesta a los empleados de la empresa

Elaborado por: Pamela Mera

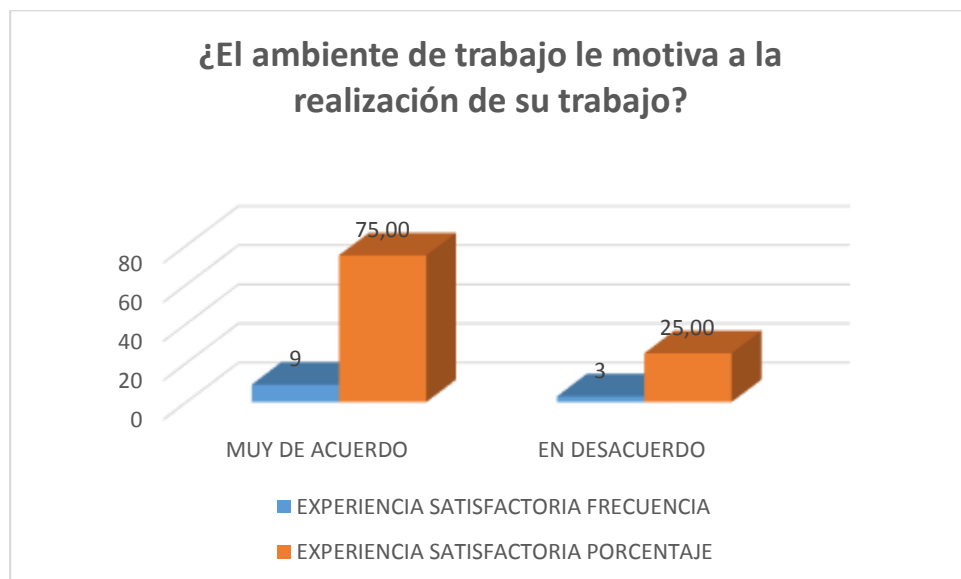


Figura 34: Ambiente de trabajo motivación.

Elaborado por: Pamela Mera

El 75% respondieron a la encuesta que se encuentran muy bien con la motivación que brinda R&R TRANSLOGIC S.A. mientras que el 25% está en desacuerdo. Por lo tanto, es importante buscar un mecanismo para fomentar una motivación adecuada con todo el personal.

7.- ¿La gestión que realiza el Gerente de R&R TRANSLOGIC S.A. es adecuada para el funcionamiento de la compañía?

Tabla 39: Estadística de fiabilidad

		EXPERIENCIA SATISFACTORIA	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	DE	9	75
EN DESACUERDO		3	25
			100

Fuente: Encuesta a los empleados de la empresa
Elaborado por: Pamela Mera

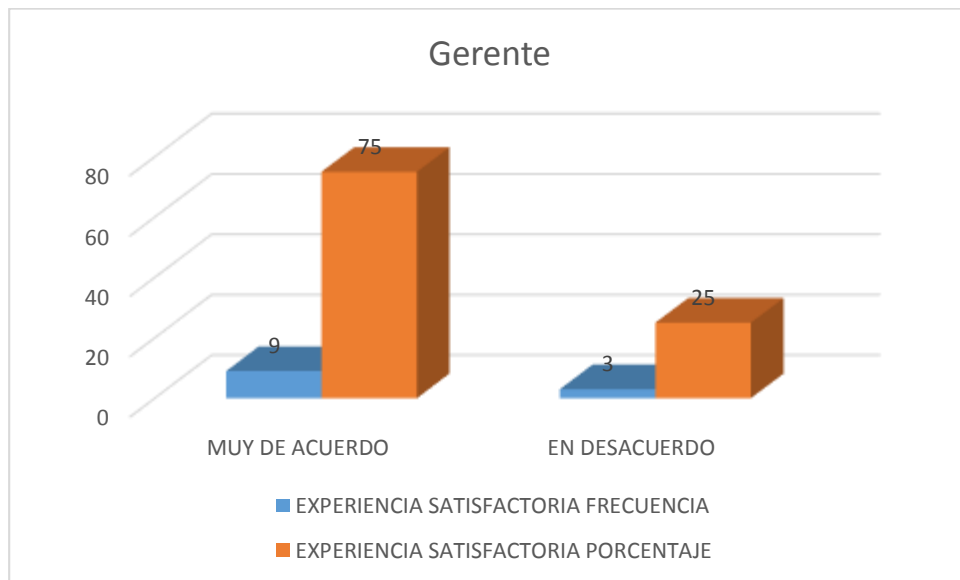


Figura 35: Gerente.
Elaborado por: Pamela Mera

El 75% respondieron a la encuesta que se encuentran muy de acuerdo con el funcionamiento que realiza el Gerente de R&R TRANSLOGIC S.A. mientras que el 25% está en desacuerdo. Por lo tanto, es importante buscar un mecanismo para conversar con los empleados y verificar por que el malestar que tienen.

Tabla 40: Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.880	.887	4

Elaborado por: Pamela Mera

Como el coeficiente de Alfa de Cronbach en este caso es mayor a 0.7 se puede decirse que el instrumento es confiable.

Luego de ingresar las diferentes preguntas de las encuestas del Software Spss cual se corrió la prueba de confiabilidad la que arrojó los siguientes resultados observados en las tablas las cuales indican la fiabilidad del instrumento.

ENCUESTA A LOS SOCIOS DE R&R TRANSLOGIC S.A.

1.- Usted como socio de la compañía R&R TRANSLOGIC S.A., conoce los procesos de gestión interno?

Tabla 41: Conocimiento de los procesos de gestión interna

	EXPERIENCIA SATISFACTORIA	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CONOCE	5	29,41
NO CONOCE	12	70,59
		100,00

Fuente: Encuesta a los socios

Elaborado por: Pamela Mera

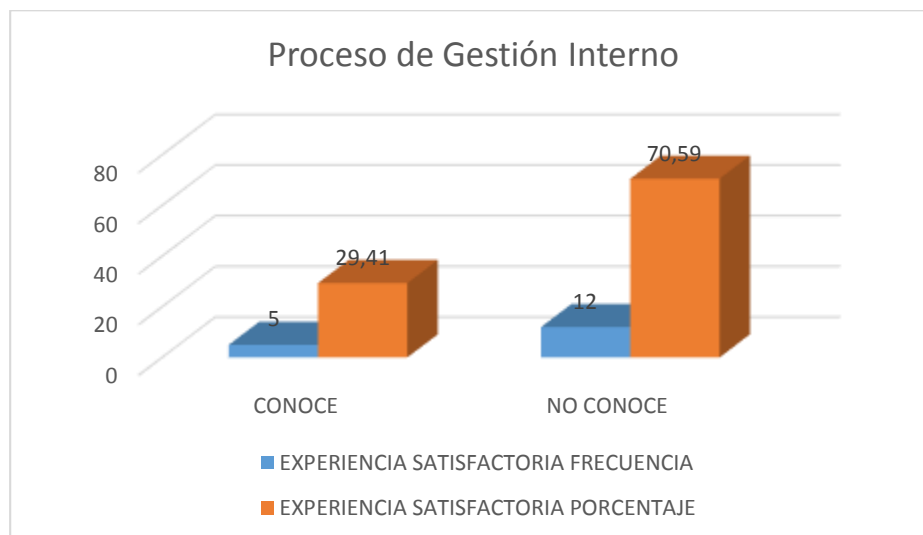


Figura 36: Proceso de gestión interna.

Elaborado por: Pamela Mera

El 29,41% de los encuestados indicaron que conocen los procesos de gestión de R&R TRANSLOGIC S.A., mientras que el 70,59% respondieron que no conocen los procesos. Por lo tanto, es importante buscar un mecanismo adecuado para socializar con los socios, los procesos internos que realiza la compañía

2.- ¿Existe reuniones para socializar los procesos de transporte que realiza R&R TRANSLOGIC S.A.?

Tabla 42: Socialización de procesos de transporte

	EXPERIENCIA SATISFACTORIA	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0,00
CASI SIEMPRE	3	17,65
ALGUNAS VECES	14	82,35
NUNCA	0	0,00
NO CONOCE	0	0,00
		100,00

Fuente: Encuesta a los socios
Elaborado por: Pamela Mera

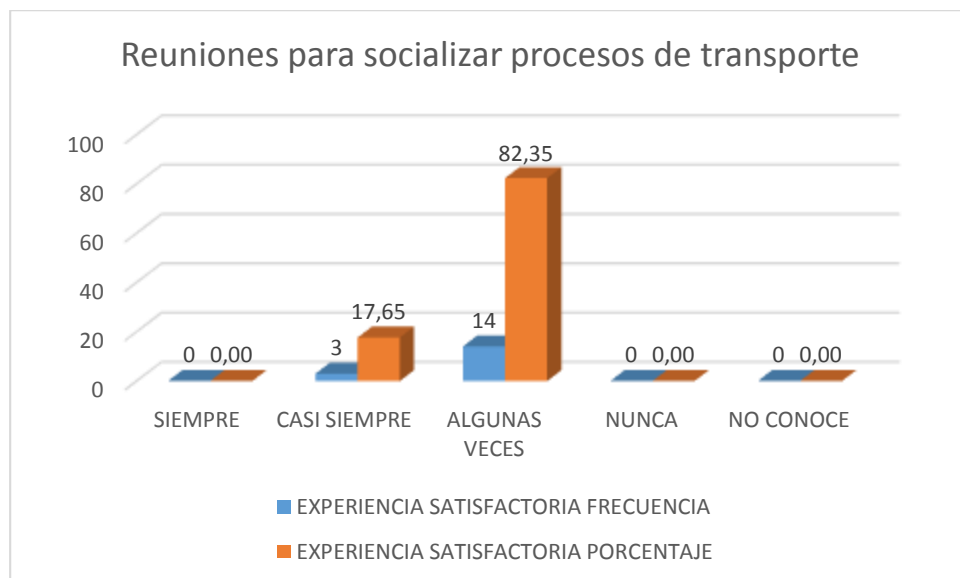


Figura 37: Reuniones para socializar procesos de transporte.
 Elaborado por: Pamela Mera

El 17,65% de los encuestados indicaron que casi siempre realizan reuniones para socializar los procesos de servicio de transporte de R&R TRANSLOGIC S.A., mientras que el 82,35% respondieron que algunas veces se reúnen. Por lo tanto, es importante buscar un mecanismo adecuado para socializar con los socios, los procesos del servicio de transporte que realiza la compañía.

3.- ¿Usted como socio de R&R TRANSLOGIC S.A., conoce la misión, visión y políticas de la compañía.?

Tabla 43: Misión, visión y política

		EXPERIENCIA SATISFACTORIA	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
CONOCE	9		52,94
NO CONOCE	8		47,06
			100,00

Fuente: Encuesta a los socios

Elaborado por: Pamela Mera

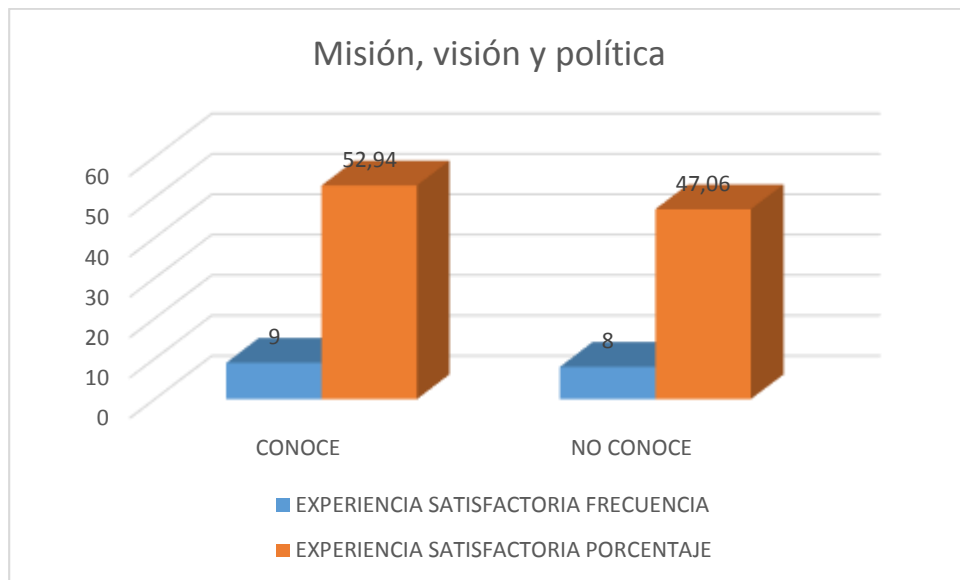


Figura 38: Misión-visión-política.

Elaborado por: Pamela Mera

El 52,94% de los encuestados dijeron que no conocen la misión, visión y política de la Compañía R&R TRANSLOGIC S.A. mientras que el 47,06% respondieron que si conocen. Por lo tanto, es importante buscar un mecanismo para que se difunda entre todos los socios la misión, visión y políticas.

4.- ¿El personal administrativo de R&R TRANSLOGIC S.A., responden inmediatamente la solicitud de documentos?

Tabla 44: Solicitud de documentos

	EXPERIENCIA SATISFACTORIA	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0,00
CASI SIEMPRE	4	23,53
ALGUNAS VECES	13	76,47
NUNCA	0	0,00
NO CONOCE	0	0,00
		100,00

Fuente: Encuesta a los socios
Elaborado por: Pamela Mera

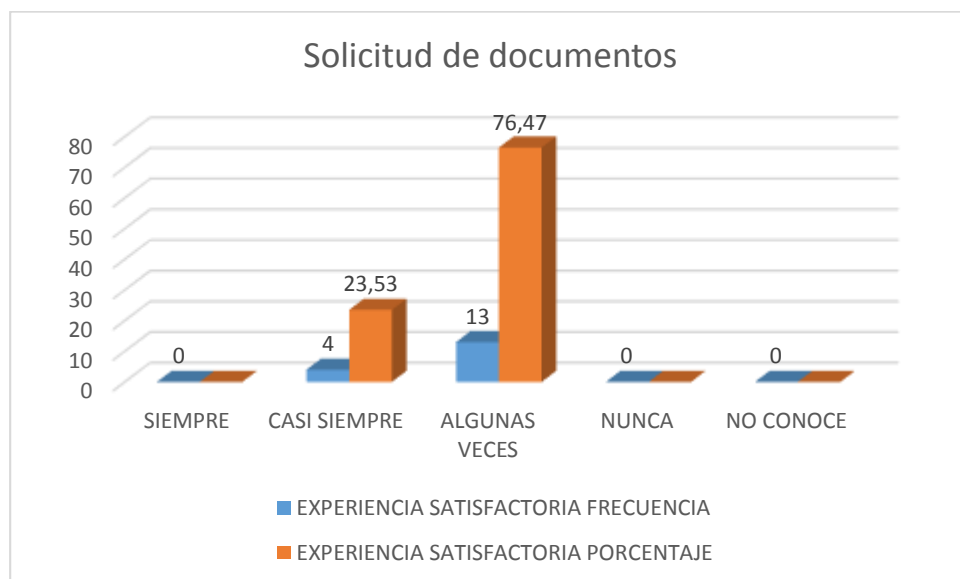


Figura 39: Solicitud de documentos.
 Elaborado por: Pamela Mera

El 23,53% de los encuestados indicaron que casi siempre el personal administrativo brinda ayuda con la documentación solicitada por parte de los socios de R&R TRANSLOGIC S.A., mientras que el 76,47% manifestaron que algunas veces les proporcionan los documentos. Por lo tanto, es importante buscar un mecanismo adecuado para que el personal administrativo solucione el retraso que están teniendo a la hora de entregar documentación necesaria a los socios para que realicen sus gestiones.

5.- ¿Usted como socio le gustaría que R&R TRANSLOGIC S.A., cuente con certificación BASC para la mejora de procesos?

Tabla 45: Certificación BASC

		EXPERIENCIA SATISFACTORIA	
		FRECUENCIA	PORCENTAJE
IMPORTANTE	17		100,00
NO IMPORTANTE	0		0,00
			100,00

Fuente: Encuesta a los socios
Elaborado por: Pamela Mera



Figura 40: Certificación BASC.
 Elaborado por: Pamela Mera

El 100% de los encuestados indicaron que es importante que R&R TRANSLOGIC S.A. cuente con Certificación BASC. Por lo tanto, es importante buscar un mecanismo adecuado para implementar la certificación BASC en la compañía así sería más prestigiosa y tendría un adecuado control interno.

6.- CONCLUSIONES

Se concluye que:

Se ha conceptualizado los elementos que integran la gestión de calidad en bases a las normas ISO 9001 – 2015 con relación al servicio de transporte, teniendo como prioridad las necesidades del cliente y los procesos administrativos internos.

R&R TRANSLOGIC S.A. no cuenta con todos los procedimientos para brindar un servicio de calidad a través de procesos organizacionales internos para satisfacción del cliente y control de actividades cumplidas.

Se analiza la calidad del servicio de R&R TRANSLOGIC S.A., y se identifica que brinda un servicio eficiente, eficaz y de calidad para la realización de los transportes, para cumplir el objetivo se utiliza instrumentos y herramientas para identificar las necesidades, dificultades, y deseos del cliente y de esta manera ofrecer un servicio de alta calidad y dar cumplimiento a sus expectativas y requerimientos.

R&R TRANSLOGIC S.A., no cuenta con un sistema adecuado de Gestión de Calidad, siendo necesaria la implementación de la Certificación BASC, para mejorar los procesos administrativos, de transporte y logística.

7.- RECOMENDACIONES

Se recomienda que:

R&R TRANSLOGIC S.A., implemente la Certificación BASC, porque permitiría ordenar y mejorar los procesos administrativos (documentación, facturación y control de despachos), clima laboral, servicio de transporte y logística para brindar seguridad, optimización del tiempo al cliente.

8. PROPUESTA

Tema: Gestionar la Certificación BASC en la compañía de Transporte de Carga Pesada R&R TRANSLOGIC S.A.

Beneficiarios: Compañía de transporte, Empleados, Socios, Clientes

Ubicación: Ambato, Ecuador.

Antecedentes de la propuesta

De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación: Gestión de Calidad en la Compañía de Transporte de Carga Pesada R&R TRANSLOGIC S. A. y su Incidencia en el Servicio, el mayor porcentaje de encuestados encontraron falencias en el proceso de gestión que lleva la compañía

Situación Actual de R&R TRANSLOGIC S.A.

Mediante aspectos internos el manejo de las actividades que se realizan en la compañía se puede mencionar que tiene un déficit de coordinación y aplicación en los siguientes puntos:

- Desorden al archivar documentación
- Falta de capacitaciones
- No cuenta la compañía con un registro de asistencia
- No cuenta con una política y objetivos se necesita implementar
- Falta de lista maestra
- No cuenta con control de respaldos de la información
- No realiza evaluación de criterios de los empleados
- No cuentan con las firmas de sus socios, empleados de la difusión de política
- Falta check-list del vehículo un formato de inspección
- No cuenta con el control de las rutas
- No cuenta con uniforme
- No llevan un control adecuado la facturación.
- La compañía tiene un déficit con el cliente a la hora de los envíos de documentos ya que se demora un largo tiempo para enviarlos R&R TRANSLOGIC S.A. no cuenta con procedimientos que permita llegar a alcanzar la meta que se pretende en la compañía, es por este motivo viendo la

situación actual de la compañía se requiere realizar una mejora dónde nos permita obtener un adecuado control de todo el transporte y actividades internas.

Medidas correctivas implementadas.

Analizados los resultados de los instrumentos de investigación aplicados con las normas ISO 9001 – 2015, se implementan las siguientes medidas correctivas:

ISSO 9001 - 2015	RESULTADO DE INVESTIGACION	MEDIDA CORRECTIVA IMPLEMENTADA
· Capítulo 0: Introducción	Carece de una planificación	Se capacita y se realiza la planificación estratégica a 5 años
· Capítulo 1: Objeto y campo de aplicación	El 50% de clientes se encuentran satisfechos con el servicio de transporte de carga pesada.	Se mejora la logística en el servicio de transporte.
· Capítulo 2: Referencias normativas	El envío de la documentación es muy aceptable de acuerdo con los clientes	Se trata de mejorar los tiempos en el envío de documentos.
· Capítulo 3: Términos y definiciones	En el levantamiento de la información el contexto aplicado responde a las normas ISO 9001-2015	Se mantiene la terminología de las normas ISO 9001 - 2015 aplicada en todos los procesos de Gestión de Calidad.
· Capítulo 4: Contexto de organización	La gestión gerencial de los procesos internos y externos son aceptables.	Se trata de mantener y mejorar la gestión gerencial.
· Capítulo 5: Liderazgo y compromiso	Existe compromiso y liderazgo y se fomenta los valores dentro de la organización en un rango aceptable.	Se fortalece el liderazgo interno y la comunicación afectiva.
· Capítulo 6: Planificación	Los resultados obtenidos son aceptables en la mayor parte de los procesos internos de la organización.	Se fortalece la planificación y las acciones de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos.
· Capítulo 7: Apoyo	Los servicios que presta R&R permite sostenibilidad y sustentabilidad en todo el proceso.	Se trata de posicionar a la empresa para obtener nuevos clientes que genere mejor sostenibilidad y sustentabilidad.

· Capítulo 8: Operación	Los resultados obtenidos de acuerdo con los clientes son aceptables en la mayor parte de los procesos internos que realiza la compañía.	Se fortalece la planificación, implementación y se evalúa trimestralmente y se aplica acciones de mejora permanentemente evaluadas.
· Capítulo 9: Evaluación de desempeño	La gestión administrativa a nivel de empleados y gerencial son buenas a criterio de los clientes internos y externos.	Se debe buscar el cumplimiento de mejores estándares en cada proceso de acuerdo con los resultados y evaluación permanente.
· Capítulo 10: Mejora	Los resultados son aceptables en la mayor parte de los procesos de calidad.	Evalutados los resultados y aplicadas las acciones de mejora en los estándares se gestiona la implementación de la certificación BASC,

Auditoría interna

Se realiza una correcta revisión de los procesos realizados por los administrativos, y se notificaron los incumplimientos de los procesos y se sugirieron las acciones correctivas.

Auditoría Externa (Pre certificación)

Se inscribe a la compañía en la Certificadora BASC, para que revisen los procesos de mejora mediante las acciones correctivas que se dio en la Auditoria Interna, en procura de obtener la certificación BASC.

Objetivos

Adquirir el compromiso con nuestros clientes, cumpliendo con el marco legal y los aspectos de seguridad.

Objetivos Específicos

Fortalecer la Gestión del Sistema de SGCS, mediante la implementación de controles de seguridad de los procesos, en la revisión de la documentación y una comunicación permanente con nuestros clientes.

Fortalecer la Imagen y la Credibilidad nacional, a través de la selección exhaustiva de nuestro personal, clientes y proveedores teniendo un control dentro del marco legal y de seguridad de sus actividades.

Incrementar las competencias del personal, a través del conocimiento de prevención de riesgo en actividades ilícitas que atente a la empresa, la seguridad de la carga, el contenedor y el vehículo, comprometiéndonos con la mejora continua.

Metodología

Una vez realizado un análisis de las necesidades de la compañía se ha tomado la decisión de realizar la Certificación BASC, la cual ayudará a la mejora continua en los procesos internos y externos de la compañía.

Certificación BASC en la compañía de Transporte de Carga Pesada R&R TRANSLOGIC S.A.

LOGÍSTICA

Descripción del procedimiento

Todo conductor de R&R TRANSLOGIC S.A., posee conocimientos sobre la operación que realiza y la seguridad que interviene en cada uno de los procesos por lo tanto se encuentra capacitado sobre toda la cadena logística (carga, transporte y descarga del contenedor), así también posee conocimiento de métodos de comunicación y rastreo (ECTRACK) que se aplican en caso de presentarse una emergencia, además de los sistemas de control y comunicación como GPS.

Todo viaje que realiza un vehículo cuenta con una programación de tiempo de llegada, ruta a seguir, paradas seguras, monitoreo constante por parte de los asistentes de operaciones (GPS, llamadas) y asistencia en caso de presentarse alguna emergencia (secuestro, robo, falla mecánica entre otros).

Medidas de Seguridad

El vehículo será inspeccionado de manera aleatoria según lo disponga el jefe de operaciones, en esta inspección se utiliza (ROP-01) CHECK LIST DE VEHICULAR, con el fin de evitar fallas mecánicas, estado del vehículo; también se utiliza el formato (ROP-02) INSPECCIÓN DE VEHÍCULOS.

Medidas de Seguridad en el traslado

EL Conductor tomara las rutas seguras, al mismo tiempo respetara la caravana y las paradas ya programadas para descanso.

Medidas de Seguridad al llegar/ salir del cliente

Al llegar y al salir a la planta de cliente, el conductor deberá reportarse.

Políticas

R&R TRANSLOGIC S.A. establece la política de inspeccionar a los vehículos como en el procedimiento indica.

Para este procedimiento se realizará los controles desde su carga, traslado y descarga sumado a esto las inspecciones que son realizadas en su trascurso del proceso.

Todo conductor que preste los servicios a R&R TRANSLOGIC S.A., debe haber cumplido con un proceso de inducción operacional y de seguridad, por lo tanto se encuentra capacitado en los métodos de carga, transporte, descarga y retorno; así también deberá estar en conocimiento de los métodos de comunicación y de las medidas que se deben aplicar en caso de presentarse una emergencia, en los protocolos de seguridad, procedimientos y planes; además de los sistema de control y comunicación como GPS, entre otras.

Medidas de seguridad: procedimiento de carga y descarga

Al llegar a la planta del cliente el transportista deberá presentar toda la documentación que respalde la entrega y posicionamiento del contenedor.

NOTA: Al ingresar el vehículo a las instalaciones del cliente, este deberá cumplir y respetar las políticas de este.

El conductor deberá realizar todas las maniobras de seguridad para realizar el correcto anclaje del vehículo.

El conductor deberá entregar los documentos al responsable.

Medidas de seguridad: procedimiento traslado

Una vez que el conductor ha salido cargado/descargado de las instalaciones del cliente este tomara las rutas seguras ya establecidas por el jefe de operaciones, al mismo tiempo respetara la caravana y las paradas ya programadas para descanso

Medidas De Seguridad: Procedimiento Descarga/Carga

El conductor debe de verificar si toda la documentación (guía) fue correctamente firmada, además el conductor deberá recibir el comprobante de recepción del contenedor (EIR), el mismo que entregará al jefe de operaciones para ser respectivamente archivado y entregado al cliente para posteriormente generar el pago del viaje.

Procedimiento de inspecciones

En todo este proceso de seguridad se aplica el formato (ROP-02) INSPECCIÓN DE VEHÍCULOS, cada 15 días o cuando lo amerite con el fin de abarcar todos los puntos críticos que está expuesta la carga para evitar incidentes, siniestros o comprometer la carga.

Procedimiento de seguridad física

R&R TRANSLOGIC S.A. valora criterios de seguridad en el área para visitas, proveedores y personal no autorizado, así mismo se establece como actuar en caso de retiro de vehículos y personas en estas áreas en el procedimiento IDENTIFICACIÓN Y RETIRO DE PERSONAS NO AUTORIZADAS en el manual de PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.

En casos sospechosos o ilícitos

Todo conductor está capacitado para detectar alguna actividad sospechosa en la planta del cliente, así mismo para determinar documentos sospechosos y reportar antes autoridades internas (gerente general, jefe de operaciones, encargados) eventos sospechosos.

Manejos

En este procedimiento Aplica políticas del servicio.

R&R TRANSLOGIC S.A. como parte de seguridad monitoreara toda la actividad de transporte tanto vía telefónica y GPS.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Seguimiento

Cada viaje que realizan los conductores es registrado en el formato ROP-03 control de viajes y facturas, por el jefe de operaciones, en el cual se deberá detallar lo siguiente:

Fecha

Placa

Nombre del Chofer

Número del Contenedor

Origen de carga

Cliente

Costo del Flete

Viáticos Recibidos

Días Stand By

Costo Stand By por Facturar

Total, Flete más Stand By

Anticipo al Chofer

Seguro

1% de Retención

Valor Neto Para Recibir

Número de la Factura

Para casos de trazabilidad R&R TRANSLOGIC S.A. cuenta con la ayuda de un proveedor específico de rastreo satelital ECTRACK.

Retraso en ruta

El conductor deberá notificar cualquier novedad (tipo mecánico, natural o tráfico que se presente en la carga, traslado, descarga) al encargado de turno con el fin de evitar retrasos en la ruta y realizar una reprogramación de hora al cliente.

Procedimiento para retiro de contenedor en la naviera o depósito

El jefe de operaciones recibe la orden por parte del cliente vía email.

Se recibe la orden de retiro y se asigna a un conductor para que realice el respectivo retiro en la naviera o depósito.

NOTA: La vestimenta del conductor debe ser la adecuada (casco, chaleco reflectivo, botas punta de acero) al retirar un contenedor.

El conductor recibe la orden con sus respectivos documentos.

Procedimiento de entrega de contenedor al cliente

NOTA: el contenedor vendrá cerrado y no se podrá abrir los sellos, puesto que el único autorizado de abrir el contenedor es el cliente.

Cuando el conductor llegue a las instalaciones del cliente presentara los documentos necesarios.

Procedimiento de verificación documentada

Al llegar el conductor a las instalaciones de R&R TRANSLOGIC S.A. entregará toda la documentación.

El personal administrativo realizara la factura y envió de documentos vía email y por Servientrega.

9.- REFERENCIAS CITADAS

ACMS, G. (2018). *ISO 9001 - 2015 SECTOR TRANSPORTE*. Obtenido de <https://www.grupoacms.com/iso-9001-transporte.php>

ACMS. (2020). *Grupo ACMS Consultores*. Obtenido de <https://www.grupoacms.com/iso-39001-transporte.php>

ADUANAS - *Contenedores. Definición*. (s. f.). Aduanas. Recuperado 3 de agosto de 2020, de <https://www.aduanas.gub.uy/innovaportal/v/2542/8/innova.front/contenedores-definicion.html>

Algevasa LOGISTICS. (2018, noviembre). *Cómo funciona la logística del transporte*. ALGEVASA LOGISTICS. Recuperado el 03 de agosto de 2020 de <https://www.algevasa.com/como-funciona-la-logistica-del-transporte/>

Ander-Egg. (2011). *Aprender a Investigar, nociones básicas para aprender a investigar*. Argentina: Editorial Brujas.

Areitio Bertolín, J. (2008). *SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN*. España: PARANINFO, S.A.

Asociación Española para la Calidad. (2019). *Q AEC. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD*. <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/sistemas-de-gestion-de-la-calidad>

ARES GROUP TRANSPORTE INTERNACIONAL. (2016). *Manual del conductor - transporte de mercancías por carretera*.

Astorga P. (2016). *Etapas en un proceso de certificación*. Prezi. Obtenido de: <https://prezi.com/iqfij7nmhvn/etapas-en-un-proceso-de-certificacion/>

ATM. (2017). *ATM*. Obtenido de <https://www.zonalegal.net/uploads/documento/BOLETIN%20INFORMATIVO%20DE%20LAS%20CATEGORIAS%20Y%20TIPOS%20DE%20LICENCIAS.pdf>

Baena, G. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Grupo Editorial Patriar.

BASC. (2020). *BASC PICHINCHA*. Obtenido de <http://www.wbasco.org/espanol/iniciativas.htm>.

Blogdecalidadiso.es. (23 de Julio de 2018). *Q-bo.org*. Obtenido de <https://q-bo.org/origen-de-las-normas-iso/>

Calpe, E. (2005). *wordreference.com*. Obtenido de wordreference.com: <https://www.wordreference.com/definicion/revisi%C3%B3n>

Cárdenas, J. & Olmedo, M. (2017). Transporte terrestre de carga pesada. SERCOP https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2017/02/ficha_gr%C3%BAa_guia_superior_150km.pdf

Carro, J. C. y Carro, J. R. (2000). Instituto de Información Científica y Tecnológica La Habana, Cuba. La inteligencia empresarial y el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 - 2015 :2000. <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181418336003.pdf>

Carsync. (2015). Una solución de Location World. Recuperado <https://www.carsync.com/nosotros-sobre-carsync/>

CEUPE. (2019). <https://www.ceupe.com/blog/estructura-de-la-norma-une-en-iso-9001-2015.html>

Chimal, S. (2014). *Foda*. Scribd. <https://es.scribd.com/document/247262213/Foda>

Cyndy. (16 de noviembre de 2015). Control y Salida de mercancías. <https://es.slideshare.net/Cindylmj/control-y-salida-de-mercancas>

Citelly J. (2016). Algunos ejemplos de acciones correctivas en Gestión de Calidad.

CTMA. (2018, enero 12). Sistema de gestión de calidad, pasos y procesos de certificación. *CTMA Consultores*. <https://ctmaconsultores.com/sistema-gestion-calidad/>

CTMA. (8 de marzo de 2017). <https://ctmaconsultores.com/todo-sobre-norma-iso-9001/>

CTMA. (22 de febrero de 2019). Todos los aspectos que debes conocer de la norma ISO 39001. <https://ctmaconsultores.com/norma-iso-39001/>

Comunidad, A. (2016). Política de Transporte Aéreo en la Comunidad Andina de Naciones, la. *Rev. Derecho Privado*, 6 - 35

Consultor Contacto. (21 de febrero de 2014). *Como elaborar el manual de procedimientos* [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=gXxtmyE-1S0>

Consultores. (2018). *¿Cómo se consigue la certificación del sistema de gestión de calidad?* Ctna consultores. Recuperado de: <https://ctmaconsultores.com/sistema-gestion-calidad/>

CTMA. (2018, enero 12). Sistema de gestión de calidad, pasos y procesos de certificación. *CTMA Consultores*. <https://ctmaconsultores.com/sistema-gestion-calidad/>

DATADEC. (2019). *GESTIÓN DE CALIDAD Y GESTIÓN POR PROCESOS*. Obtenido de <https://www.datadec.es/blog/gestion-de-calidad-y-gestion-por-procesos>
Debitoor. (30 de julio de 2020). *debitoor.es*. Obtenido de [debitoor.es](https://debitoor.es/glosario/definicion-auditoria): <https://debitoor.es/glosario/definicion-auditoria>

Delgado Inga, O. O. (2015). Aplicación Web para Rastreo Satelital Vehicular.

EALDE. (21 de septiembre de 2018). Los 4 principales tipos de transporte en Logística y sus características. Recuperado de <https://www.ealde.es/tipos-de-transporte-logistica-comercio-internacional/>

Díaz, G. & Choque, E. (2019). Motivación y Satisfacción Laboral en conductores de Transporte de Carga Pesada.

Dykstra, D. (2018), *Capítulo 7 - Las operaciones de transporte*. Recuperado de: <http://www.fao.org/3/v6530s/v6530s0a.htm>

El Comercio. (2020), *transporte*. Recuperado de: <https://www.elcomercio.com/actualidad/operadores-transporte-interprovincial-reanudacion-operaciones.html>

Escuela Europea de Excelencia. (2020). *Etapas para una correcta implementación de la norma ISO 9001 - 2015*. Formación online especializada para auditores. Recuperado de: <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2016/08/etapas-correcta-implementacion-de-la-norma-iso-9001/>

Euskadi, E. (2020), *Operaciones de transporte*. Recuperado de: https://www.eustat.eus/documentos/opt_0/tema_510/elem_12987/definicion.html#:~:text=Definici%C3%B3n%20Operaci%C3%B3n%20de%20transporte&text=Es%20e1%20desplazamiento%20de%20una,en%20el%20que%20se%20descarga

Excel Total. (2018). Obtenido de <https://exceltotal.com/que-es-excel/>

Fernández E. (2017). Sistemas de Gestión y Modelos de Excelencia. Isootools excellence. Obtenido de: <https://www.isoools.org/2015/06/16/fases-para-implementar-un-sistema-de-calidad-orientado-al-incremento-de-la-productividad/>

Fernández, E. (2020). Facturación y Contabilidad.

Flick. (2016). El Diseño de Investigación Cualitativa. Qualitative Research in Education.

García T. (2019). Fundamentos de las acciones correctivas de calidad. Excellence. Obtenido de: <https://www.isotools.org/2016/11/22/acciones-preventivas-correctivas-sg-sst/>

García, J. A., Reding, A., & López, J. C. (2013). Cálculo del tamaño de la muestra en investigación en educación médica. *Investigación en Educación Médica*, 217-224.

Geotech. (2020). Transporte de carga. Recuperado en: <https://www.geotech.com.co/soluciones/transporte-de-carga/>

Grijalva, M. (2016). Proyecto de factibilidad para la creación de una microempresa dedicada al servicio de transporte de carga pesada y liviana ubicada en el sector de Turubamba, DMQ (Bachelor's thesis, Quito: UCE.).

Guevara, P. y Córdova, V. (2017). Políticas contables y la gestión financiera en el sector de transporte de carga pesada del cantón Ambato. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/26981>

Gonzales, M., Chamorro Mera, A., y Rubio Lacoba, S. (2012). *Introducción a la Gestión de Calidad*. Delta Publicaciones. <https://books.google.es/books?id=KYSMQQyQAbYC>

Gonzales M. (2018). ¿Cómo se consigue la certificación del sistema de gestión de la calidad? ctmaconsultores.com. Obtenido de: <https://ctmaconsultores.com/sistema-gestion-calidad/>

Graus. 3 de enero de 2016. Significado de prevención. Recuperado de: <https://www.significados.com/prevencion/>

Guzmán, A. (2015). *El Enfoque de Métodos Mixtos: Una Nueva Metodología en la Investigación Educativa*. CreateSpace Independent Publishing Platform.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. In R. Hernández, C. Fernández, & M. Baptista, *Metodología de la Investigación* (p. 736). México D.F.: McGRAW-HILL.

Huerta. A. (2016). Definición y etapas en el mapeo de procesos. Gestipolis. Recuperado de: <https://www.gestipolis.com/definicion-etapas-mapeo-procesos/>

IContainers. (s.f.). Obtenido de <https://www.icontainers.com/es/tipos-de-contenedores-y-sus-dimensiones/>

Ingeniería de gestión y control. (18 de marzo de 2015). *Fases para implementar un sistema de gestión de calidad* [Video]. YouTube.

<https://www.youtube.com/watch?v=2H6FD5z1fuM>

Intercomp. (6 de agosto de 2019). Comercio y Aduanas . Qué es una aduana y cómo funciona: <https://www.comercioyaduanas.com.mx/aduanas/aduana/que-es-una-aduana/>

ISO. (2015). *Sistemas de gestión de la Calidad- Requisitos*. Obtenido de Procesos de gestión: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

ISO. (2016, enero 22). *ISO 9001 - 2015 2015 Diferencias entre proceso y procedimiento*. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/01/iso-9001-2015-diferencia-proceso-procedimiento/>

ISO. (4 de junio de 2019). *nueva-iso-9001-2015.com*. Obtenido de nueva-iso-9001-2015.com: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/06/etapas-fundamentales-al-implantar-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>

Iso, N. (2020). *La gestión de calidad en la logística del siglo XXI*. 2019–2020.

ISOTools. (19 de Marzo de 2015). *Blog Calidad y Excelencia* . Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/03/19/que-son-las-normas-iso-y-cual-es-su-finalidad/>

ISOTools. (26 de Julio de 2015). *ISOTools Excellence* . Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/07/26/origen-normas-iso/>

ISO Tools. (27 de mayo de 2014). La aplicación de la norma ISO 39001 en las empresas de transporte y logística. <https://www.isotools.org/2014/05/27/la-aplicacion-de-la-norma-iso-39001-en-las-empresas-de-transporte-y-logistica/>

Isotools. Obtenido de: <https://www.isotools.org/2016/01/17/algunos-ejemplos-de-acciones-correctivas-en-gestion-de-calidad/>

Jaramillo, A. & Parrales, A. (2017). Estudio del sistema de transporte de carga pesada de la empresa exportadora de banano Tropikfruit SA y su incidencia en los costos logísticos (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas).

LEAD. (2020). *LEAD*. Obtenido de <https://es.lead.bureauveritas.com/breve-historia-iso#:~:text=DE%20LAS%20NORMAS%20NACIONALES%20A%20LAS%20INTERNACIONALES&text=En%201946%2C%20delegados%20de%2025,%E2%80%9Cisos%E2%80%9D%20que%20significa%20igual.>

Lideser. (2020). *Tipos de contenedores marítimos y sus dimensiones*. <https://www.lideser.com/index.php/noticias/260-tipos-de-contenedores-maritimos-y-sus-dimensiones>

Linares. F. (2010). Fundamentos para la elaboración de procedimientos e instrucciones de trabajo. Ciclous group. Recuperado de: <https://ciclousgroup.wordpress.com/2013/05/15/fundamentos-para-la-elaboracion-de-procedimientos-e-instrucciones-de-trabajo/>

Logistic, S. (2016, enero 14). El proceso logístico en el transporte de mercancías. *Stock Logistic*. <https://www.stocklogistic.com/el-proceso-logistico-en-el-transporte-de-mercancias/>

López. B. (2013). Análisis de situación actual. Recuperado de: http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAP/MAPD-02/UNIDADES_DE_APRENDIZAJE/UNIDAD_1/LECTURAS/Analisis_de_la_situacion_actual.pdf

López, E. (2020). *Qué es la satisfacción al cliente / QuestionPro*. <https://www.questionpro.com/es/satisfaccion-al-cliente.html>

López, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Barcelona, España: Universidad Autónoma de Barcelona.

Manane, L. (21 de junio de 2012). Logística, Transporte, Almacenaje y Manutención [Mensaje en un blog]. Recuperado el 03 de julio de <http://www.luismiguelmanane.com/2012/06/21/logistica-transporte-almacenaje-y-manutencion/>

María Isolina Santiago Pérez¹, E. L.-V.-R. (2020). Elsevier. Obtenido de Contenido científico publicado por Elsevier sobre: <https://www.elsevier.es/es-coronavirus>

Marco, F. et al. (2020). Economipedia. Aduana. <https://economipedia.com/definiciones/aduana.html>

Marketing Online. (2017, enero 3). *6 claves marketinianas para captar nuevos clientes y generar confianza*. <https://blog.elogia.net/captar-nuevos-clientes-y-generar-confianza>

Martínez, E. A-R-V. (2007-2011). Como gestionar una PYME mediante el cuadro de mando (pág. 232). Madrid: GRAFICASDEHON.

MecaluxEsmena. (2020). ¿Qué es la logística de una empresa?. MECALUXESMENA. Recuperado el 03 de agosto de 2020 de <https://www.mecalux.es/manual-almacen/logistica>

Ministerio de Fomento Español. (2015). *La gestión de procesos*. Obtenido de Mapa de procesos: <https://www.fomento.es/NR/rdonlyres/9541ACDE-55BF-4F01-B8FA-03269D1ED94D/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf>

Molera, L. M. (2020). Innovacion.

Molvitrán. (2020). Sistemas GPS para transporte de carga. Recuperado en: <http://www.movitrán.com/localizacion-y-gestion-gps.html>

Morales, F. (2016, 24 abril). ANÁLISIS DAFO: ejemplo sector transporte. NEGOCIOS. <http://www.montartuempresa.com/2016/04/19/analisis-dafo-extenso/>

Munguia, I. (2018). ETAPAS PARA OBTENER LA CERTIFICACIÓN. Beira consultores. Obtenido de: <https://beira.com.mx/etapas-para-obtener-la-certificacion>

Mundivan. (2018), QUÉ ES TRANSPORTE DE CARGA: CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONES. Recuperado de: <https://www.mudanzasmundivan.com/que-es-transporte-de-carga/>

Muntane, J. (2010). Docplayer. Obtenido de docplayer.es/31760212-Introduccion-a-la-investigacion-basica.html

Muñoz, P. (2017). Auditoría externa. Emrendepyme. Obtenido de: <https://www.emrendepyme.net/auditoria-externa.html>

Naciones Unidas. (2012), *Operación de Transporte*. Recuperado de: <http://tfig.unece.org/SP/contents/transit-transport-operation.htm>

Ortiz, H. (10 de junio de 2011). *sistemasycalidadtotal.com*. Obtenido de [sistemasycalidadtotal.com: http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/15-etapas-implementacion-sistema-gestion-de-calidad-iso-9001/](http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/15-etapas-implementacion-sistema-gestion-de-calidad-iso-9001/)

Paes, T. R. J., & Arantes, G. V. J.(2015) 5 Pasos para obtener la Certificación ISO 9001 - 2015 :2015,QUARA.com (consulting & training). Obtenido de: <http://www.quaragroup.com/es/post/5-pasos-para-obtener-la-certificacion-iso-90012015e>.

Pérez J.P. y A. Gardey. (2012). Definición de corrección. Recuperado de: <https://definicion.de/correccion/>

Pérez, M. (Última edición:20 de julio del 2020). Definición de Capacitación. Recuperado de: [//conceptodefinicion.de/capacitacion/](http://conceptodefinicion.de/capacitacion/)

Pilares. (2018). Qalliance. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD: ¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE?. <https://qalliance.org/es/que-es-un-sistema-de-gestion-de-calidad//>

Piraquive, F. N. (2018). *Gestión de procesos de procesos de negocio BPM*. Obtenido de Gestión de procesos: <file:///C:/Users/USER1/Downloads/Dialnet-GestionDeProcesosDeNegocioBPMBusinessProcessManage-5096778.pdf>

Pitarch. (21 de Septiembre de 2016). *Pitarch*. <http://www.pitarchlogistica.com/es/noticias/iso-transporte#>

Plantamura. M. (2017). *5 Pasos para obtener la certificación ISO 9001 - 2015*. Quara. Recuperado de: <http://www.quaragroup.com/es/post/5-pasos-para-obtener-la-certificacion-iso-90012015>

Porto, J. P. (2021). Seprom. Obtenido de Seprom: <https://www.seprom.com.ec/candados-satelitales.html>

Porto y Gardey. (2016). Definición.De. Definición de sistema de gestión de calidad. <https://definicion.de/sistema-de-gestion-de-calidad/>

Prieto, D. (8 de Mayo de 2014). *Transporte de carga pesada*. Obtenido de SlideShare: <https://es.slideshare.net/diegoprieto66/transporte-de-carga-pesada>

Procem Consultores. (13 de julio de 2018). *Conociendo la ISO 9001 - 2015* [Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=yUSJ_ovqfPc

Quintana, A. (2010). Estructuración de una guía metodológica para la inspección, diagnóstico y mantenimiento de puertos, a partir del caso muelles del puerto de Guayaquil

Raffino M. E., (2019), Transporte de carga, Concepto de. Recuperado de: <https://concepto.de/transporte-de-carga/>

Reglas básicas para planificar las rutas de transporte. (2004). Mecalux. <https://www.mecalux.es/articulos-de-logistica/reglas-basicas-planificar-rutas-transporte>

ReversoDiccionario. (30 de julio de 2020). *diccionario.reverso.net*. Obtenido de [diccionario.reverso.net: https://diccionario.reverso.net/espanol-definiciones/revisi%C3%B3n+general](https://diccionario.reverso.net/espanol-definiciones/revisi%C3%B3n+general)

Riesco, S. (11 de Septiembre de 2018). *FormaZion.com*. https://www.formazion.com/noticias_formacion/cuales-son-las-normas-iso-mas-importantes-org-5273.html

- Robles, H. (2017). Metodología de la Investigación. Lima. Perú
- Ruano, A. (2020). *Tipos de contenedores y su uso* / Sertrans. Sertrans. <https://www.sertrans.es/transporte-de-mercancias/tipos-de-contenedores-y-su-uso/#:%7E:text=Los%20contenedores%20o%20containers%20son,materiales%20pesados%20o%20mercanc%C3%ADa%20paletizada>
- Ruiz, T. C. (2016). REGULACIONES ENTRE ARMADORES Y USUARIOS. Obtenido de REGULACIONES ENTRE ARMADORES Y USUARIOS: <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2019-06/No.%20MTOP-SPTM-2016-0117-R.pdf>
- Russo, P. (2009). GESTIÓN DOCUMENTAL EN LAS ORGANIZACIONES. Barcelona: UOC.
- SNCP (2020). Transporte carga pesada – Incorporación Productos. Recuperado de: <https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/transporte-carga-pesada-incorporacion-productos/>
- Talavera H. (2019). ¿Qué es la auditoría externa y quien la realiza? Asesorapyme. Obtenido de: <asesorapyme.org/2019/12/26/que-es-la-auditoria-externa/>
- TIMOCOM. (2020). Transporte de carga pesada. TIMOCOM. Recuperado de: <https://www.timocom.es/lexicon/el-diccionario-de-transporte/transporte-de-carga-pesada>
- TPG. (2020). Terminal Portuario Guayaquil. Obtenido de TPG: <https://www.saam.com/terminales-portuarios/terminal-portuario-guayaquil-tpg/>
- Ucha, F. (2010). *Definición de Ruta*. Definición ABC. <https://www.definicionabc.com/general/ruta.php>
- Vallejo, C., Recalde, G. & Maldonado, G. (2015). Acuerdo ministerial No. MDT-2015-. Regulación de las relaciones de trabajo especiales del sector de transporte terrestre de pasajeros y de carga en todas sus modalidades. MINISTERIO DE TRABAJO <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/12/Acuerdo-Ministerial-262-Regulacion-de-las-Relaciones-de-Trabajo-Especiales-del-Sector-de-Transporte-Terrestre-de-Pasajeros-y-de-Carga.pdf>
- Vanegas D. (2019). Etapas fundamentales al implantar un Sistema de gestión de Calidad. Nueva-iso-9001-2015.com. Obtenido de: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/06/etapas-fundamentales-al-implantar-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>

Vitores. (14 de junio del 2014). ¿Qué son las aduanas? ¿Cómo funcionan?.
<https://viatores.es/blog-transporte-mensajeria/que-son-las-aduanas-como-funcionan>

Voightmann. (30 de julio de 2020). *voightmann.de*. Obtenido de *voightmann.de*:
<https://www.voightmann.de/es/desarrollo-de-software/implementacion/>

Wixsite. (2017). PASION CONTABLE. Obtenido de
<https://pasioncontable.wixsite.com/misitio/single-post/2017/12/09/guias-de-remision#:~:text=La%20gu%C3%ADa%20de%20remisi%C3%B3n%20es,organismos%20de%20control%20de%20transporte.&text=%2D%20Es%20decir%2C%20si%20el%20traslado,empresa%20se%20denomina%20Trans>

Zuiso. (2020). Gestión de calidad ISO 9001 - 2015 | ZUISO | Excelencia. *Zuiso*. <https://www.zuiso.ec/para-empresas/gestion-calidad-iso-9001/>

10. ANEXOS

6/4/2018

Registro de Vehículos (DISV)



Terminal Portuario de Guayaquil

Usuario:
CersaPet
Cerrar Sesión

Ingreso de Vehiculos Salida de Vehiculos PROFORMAS EXPORTACION Usuario Importaciones Actualización DISV

Registro de Vehiculos (DISV)

Contactos para consultas durante noche/madrugada:

Teléfono: 3715400.

Por [bookings/cupos](#), Documental Naves ext. 1455 o 1317.

Por [facturas/créditos](#), Facturación ext. 4136 o 4117.

Por consultas de [choferes/placas inactivos](#) 0994693188 o al 0981680500.

TPG, no requiere este documento impreso para el ingreso de su contenedor.

IMPORTANTE: El DISV deberá estar grabado en el sistema, antes de que su contenedor se encuentre fuera del terminal.

Los campos con * son obligatorios

NÚMERO DE REGISTRO: 201869678



201869678

REGISTRO CORRECTO, usted tiene 1 disponibles

Por motivos de seguridad no se reflejará los últimos 3 dígitos de los sellos.

INFORMACIÓN GENERAL-VIAJE

Tipo de Documento	<input type="radio"/> Crédito <input checked="" type="radio"/> Factura
Ingrese Número de Documento:	<input type="text" value="11305417"/> *
Booking Number:	<input type="text" value="8GYE003420"/> *
Nombre del Exportador:	COMPANIA ECUATORIANA DE RECICLAJE
Nombre del Consignatario :	<input type="text" value="CLEARPET"/>
Nombre de la Agencia:	<input type="text" value="HAMBURG SUD"/> *
Nombre de la Nave:	<input type="text" value="SAN VICENTE EXPRESS"/> *
Operador Contenedor/Línea :	<input type="text" value="HAMBURG SUD"/> *
Fecha y Hora de Salida de planta: (Mayor o igual a Fecha Actual)	<input type="text" value="2018-04-06"/> hh: <input type="text" value="14"/> min: <input type="text" value="00"/> * En formato 24 horas
Autorización DAE:	<input type="text" value="02820184000227511"/> * 028 - 2018 - 40 - 00227511
Guía de Remisión:	<input type="text" value="0010010004890"/> *
Puerto Trasbordo:	<input type="text" value="ITAPOA, BRAZIL, BRASIL"/> *
Puerto Destino:	<input type="text" value="ITAPOA, BRAZIL, BRASIL"/>



REQUERIMIENTO DE TRANSPORTE

REQUERIMIENTO:
QUI-TEX-000002080-48

FECHA DE INICIO DE TRASLADO: 02/01/2019 N.DE ORDEN: 12763
 PEDIDO: EE 180272223
 FECHA DE EMISION: 02/01/2019 FECHA DE TERMINACION DE TRASLADO: 03/01/2019
 MOTIVO DE TRASLADO:
 IMPORTACION CONTENEDOR 40
 EXPORTACION
 TRASLADO ENTRE ESTABLECIMIENTOS
 OTROS

REMITENTE: GRUPO TRANSBEL S.A
 PUNTO DE PARTIDA: CONTECON
 DIRECCION: AV. DE LA MARINA, PUERTO LIBERTADOR SIMON BOLIVAR
 CONTACTO: JOHN IZA
 TELEFONO: 022818221/022818212

DESTINATARIO: BODEGAS YOBEL
 DIRECCION: GARCIA MORENO A 60MTS DEL KM.15 PANAM.NORTE-LLANO GRANDE

CONTACTO: --
 TELEFONO: --

TRANSPORTISTA: DAVID ZURITA
 RIVERA IRIALES JUAN GABRIEL

CEDULA: 1204239208 CELULAR: PLACA: TAA4000

CONDICIONES	PESO CARGA TRANSPORTADA	No. BULTOS	TIPO DE UNIDAD	DESCRIPCION	PRECINTOS
<input type="checkbox"/> APILAMIENTO AL PISO <input type="checkbox"/> CON CARPA <input type="checkbox"/> THERMOKING	11,500.00 / 11,500.00 KG	1	<input type="checkbox"/> BULTOS <input type="checkbox"/> CARTONES <input type="checkbox"/> PALLETES <input type="checkbox"/> ATM	RICE COOKER B/L: 4357-0460-808.022	

DESEA QUE SU MERCADERIA SEA TRANSPORTADA

CON SEGURO: NO
 CLIENTE CUENTA CON SEGURO: NO

OBSERVACIONES:

CUSTODIA: RUGIED

RUTA: GUAYAQUIL-QUITO

NOMBRE DEL TRANSPORTISTA

CONTENEDOR

NUMERO: MSKU1250904
 FECHA: 2019-01-12 00:00:00

 FIRMA



Ing.
Lorena Tupiza
TRANSPOREXA

Ciudad.-

COTIZACIÓN

Gestor	Trabajo	Modo de envío	Transporte Empleado	Fecha de entrega	Condiciones de pago	Tiempo de Validez
JUGABIF	TRANSPORTE	TERRESTRE	MAQUINARIA	25/02/2021	45 Días	2021
Cantidad	Descripción			Precio Unitario	Precio Total	
7	Servicio de Transporte de Maquinaria en tráiler. Detalle: MOTONIVELADORA ARTICULADA MARCA: SHANTUI MODELO: SG21-3 Ruta: Manta – Pilo No. Viajes: 7			800,00 USD	5.600,00 USD	
5	Servicio de Transporte de Maquinaria en tráiler. Detalle: RODILLO LISO VIBRATORIO MARCA: SHANTUI MODELO: SR12-5 Ruta: Manta – Pilo No. Viajes: 5			800,00 USD	4.000,00 USD	
5	Servicio de Transporte de Maquinaria en tráiler. Detalle: CARGADORA FRONTAL MARCA: SHANTUI MODELO: SL50WN Ruta: Manta – Pilo No. Viajes: 5			800,00 USD	4.000,00 USD	
3	Servicio de Transporte de Maquinaria en tráiler. Detalle: DISTRIBUIDOR DE ASFALTO MARCA: MODELO: Ruta: Manta – Pilo No. Viajes: 3			800,00 USD	2.400,00 USD	
1	Servicio de Transporte de Maquinaria en tráiler. Detalle: FRANJADORA DE SEÑALIZACIÓN HORIZONTAL MARCA: SIMEC MODELO: 103S Ruta: Manta – Pilo No. Viajes: 1			650,00 USD	650,00 USD	

Av. BOHIO PALMADO 11-38 Y EDIFICIO MARTÍNEZ,
DISTRITO EL CAYO CHAFAYAL

0987359564 / 0988169932 / 052422777

ryranslogi@gmail.com / operacionesryranslogi@gmail.com



R&R TRANSLOGIC S.A.
TRANSPORTE
Y LOGÍSTICA INTEGRAL

1	Servicio de Transporte de Maquinaria en tráiler. Detalle: ACC. MINICARGADORA RODILLO MARCA:XCMG. MODELO: XC760K Ruta: Manta – Pílo No. Viajes: 0	0,00 USD	0,00 USD
2	Servicio de Transporte de Maquinaria en tráiler. Detalle: EXCAVADORA MARCA:XCMG. MODELO: XE215C Ruta: Manta – Pílo No. Viajes: 2	800,00 USD	1.600,00 USD
1	Servicio de Transporte de Maquinaria en tráiler. Detalle: CARGADORA MARCA:XCMG. MODELO: ZL50GN Ruta: Manta – Pílo No. Viajes: 1	800,00 USD	800,00 USD
2	Servicio de Transporte de Maquinaria en tráiler. Detalle: EXCAVADORA MARCA:XCMG. MODELO: XE335C Ruta: Manta – Pílo No. Viajes: 2	1.150,00 USD	2.300,00 USD
		TOTAL:	29.750,00 USD
Incluye (Sin Costo):			
<ul style="list-style-type: none">• Despacho de Carga y Vehículo.• Gestión en punto de carga y descarga.• Monitoreo Satelital de carga y vehículo e informes al cliente durante el servicio.• Permisos MTOP para las 2 máquinas XE335C.			
No Incluye:			
<ul style="list-style-type: none">• Grúa para carga o descarga.• Seguro de Carga.			

En el caso de generarse Stand By, por un motivo ajeno a nuestra logística, se facturará el valor correspondiente al **33% del valor del flete por día**, por cada vehículo, y en caso de flete por día el 70% del valor del flete por cada vehículo. Los valores indicados en o proforma tendrán validez con el combustible hasta en 1,25 USD por cada galón de diesel. Para cargas extraordinarias y extrapesadas, contamos con los equipos necesarios para el transporte en remolque extensible hasta 30 metros de largo, Lowboy hasta 85tn, módulos de hasta 15 líneas para la movilización de 150tn, y grúas para carga / descarga de hasta 200tn.

Atentamente,

Gabriel Rivera Ipiñes.
DPTO. DE OPERACIONES
R&R TRANSLOGIC S.A.

Av. BOGOTÁ PACHANO 11-13 Y ESTACION MARITIMA,
DAGÓN. AL BARRIO GUAYAZUL.

☎ 0987359564 / 0988169932 📠 090622722

✉ rytranslogk@gmail.com / operacionesytranslogk@gmail.com



R&R TRANSLOGIC SA
TRANSPORTE Y LOGÍSTICA INTEGRAL

Emisor: COMPAÑIA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA R&R-TRANSLOGIC S.A.
RUC: 1891760252001

Matriz: ATOCHA - FICQA / AV RODRIGO PACHANO 11-18 Y EDMUNDO MARTINEZ

Correo: operacionesryrtranslogic@gmail.com

Teléfono: 0988169932

Obligado a llevar contabilidad: SI

Agente de Retención

Resolución Nro. NAC-DNCRASC20-0000001

FACTURA

No.001-901-000000068

Número de Autorización:

1503202101189176025200120019010000000681717345614

Fecha y hora de Autorización:

15/03/2021 16:05:06

Ambiente: PRODUCCION

Emisión: NORMAL

Clave de Acceso:



1503202101189176025200120019010000000681717345614

Razón Social: FAST TRUCK DEL ECUADOR COMPAÑIA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA.

Dirección: FRANCISCO PIZARRO E4-125 Y SANTA MARIA

Fecha Emisión: 15/03/2021

RUC/CI: 1792278767001

Teléfono:

Correo: contabilidad@fasttruck.com.ec
michelle.naranjo@schryver.com

Código Principal	Cantidad	Descripción	Detalles Adicionales	Precio Unitario	Descuento	Total
01TR01	1.00	SERVICIO DE TRANSPORTE	Detalle: 1X40 MSKU1832382	1031.21	\$0.00	\$1,031.21

Información Adicional

Descripción: JOB TA202103062E GYE - SHUSHUFINDI
11/03/2021 TAA5401 // FOTON

Formas de pago

Otros con Utilización del Sistema Financiero \$1,031.21 0 días

Subtotal Sin Impuestos:	\$1,031.21
Subtotal 12%:	\$0.00
Subtotal 0%:	\$1,031.21
Subtotal No Objeto IVA:	\$0.00
Descuentos:	\$0.00
ICE:	\$0.00
IVA 12%:	\$0.00
Servicio %:	\$0.00
Valor Total:	\$1,031.21



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“GESTIÓN DE CALIDAD EN LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA R&R TRANSLOGIC S. A. Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO”

Objetivo:

- Determinar la situación actual de la Compañía de Transporte R&R TRANSLOGIC S.A.

Encuesta dirigida a:

- Clientes de la compañía.

Instrucciones:

- Lea la pregunta determinadamente y seleccione una sola alternativa de acuerdo con su criterio.
- La investigación es de carácter investigativo y académico.

1. ¿En base a su criterio como cliente de R&R TRANSLOGIC S.A. los plazos que brinda R&R para el pago del transporte están acorde a su contrato.?

- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- ALGUNAS VECES
- NUNCA
- NO CONOCE

2. ¿Se encuentra satisfecho con el servicio de transporte de R&R TRANSLOGIC S.A.?

- MUY SATISFECHO
- SATISFECHO
- INSATISFECHO
- DEFICIENTE
- NO CONOCE

3. ¿En base a su criterio el personal de R&R cuenta con un adecuado sistema de Gestión de Calidad?

- EXCELENTE
- BUENO
- MALO
- DEFICIENTE
- NO CONOCE

4. ¿El servicio de Postventa de R&R TRANSLOGIC S.A. es adecuado en la entrega de documentos?

- MUY BUENO
- BUENO
- REGULAR
- MALO
- NO CONOCE

5. ¿Para usted es importante que los conductores de los camiones que transportan su carga cuenten con puntos en la licencia?

- IMPORTANTE
- NO IMPORTANTE

- 6. ¿El personal administrativo de R&R TRANSLOGIC S.A. responde inmediatamente sus requerimientos de transporte?**
- SIEMPRE
 - CASI SIEMPRE
 - ALGUNAS VECES
 - NUNCA
 - NO CONOCE
- 7. ¿Los camiones de R&R TRANSLOGIC S.A. se encuentra en óptimas condiciones al llegar a sus instalaciones con sus mercancías?**
- SIEMPRE
 - CASI SIEMPRE
 - ALGUNAS VECES
 - NUNCA
 - NO CONOCE
- 8. ¿Cree que R&R TRANSLOGIC S.A. ofrece un servicio competitivo a la hora de prestar el servicio de transporte?**
- SIEMPRE
 - CASI SIEMPRE
 - ALGUNAS VECES
 - NUNCA
 - NO CONOCE
- 9. ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo que se toma R&R TRANSLOGIC S.A. para la devolución de los contenedores vacíos en los patios de designados por las navieras?**
- MUY SATISFECHO
 - SATISFECHO
 - INSATISFECHO
 - DEFICIENTE
 - NO CONOCE

10. ¿Cree usted que R&R TRANSLOGIC S.A. contribuye en la solución de problemas que se presentarían antes, durante y después del servicio de transporte de sus mercancías?

- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- ALGUNAS VECES
- NUNCA
- NO CONOCE

11. ¿Según su necesidad, es importante que R&R TRANSLOGIC S.A. cuente con el servicio de rastreo satelital en sus camiones como un instrumento de Seguridad y verificación?

- IMPORTANTE
- NO IMPORTANTE

12. ¿Según su perspectiva, la facturación del servicio de transporte es inmediata, una vez que finaliza el servicio?

- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- ALGUNAS VECES
- NUNCA
- NO CONOCE

13. ¿Según su necesidad, es importante que la empresa cuente con el servicio de candado satelital para contenedores durante el transporte de sus mercancías?

- IMPORTANTE
- NO IMPORTANTE

14. ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo que se toma R&R TRANSLOGIC S.A. para el ponchado del pase en TPG?

- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- ALGUNAS VECES
- NUNCA
- NO CONOCE

15. ¿Según su conocimiento los precios del servicio de transporte que ofrece R&R TRANSLOGIC S.A. son accesibles para su empresa?

- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- ALGUNAS VECES
- NUNCA
- NO CONOCE

16. ¿Según su perspectiva R&R TRANSLOGIC S.A. cuenta con medidas de seguridad adecuadas para el traslado de su carga?

- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- ALGUNAS VECES
- NUNCA
- NO CONOCE

17. ¿Los transportistas de R&R TRANSLOGIC S.A. presentan la prueba del COVID-19 al llegar a sus instalaciones?

- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- ALGUNAS VECES
- NUNCA
- NO CONOCE

18. ¿Para su compañía es importante que R&R TRANSLOGIC S.A. cuente con certificación BASC.

- IMPORTANTE
- NO IMPORTANTE



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“GESTIÓN DE CALIDAD EN LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA R&R TRANSLOGIC S. A. Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO”

Objetivo:

- Determinar la situación actual de la Compañía de Transporte R&R TRANSLOGIC S.A.

Encuesta dirigida a:

- Empleados de la compañía.

Instrucciones:

- Lea la pregunta determinadamente y seleccione una sola alternativa de acuerdo con su criterio.
- La investigación es de carácter investigativo y académico.

1. ¿Usted como empleado de R&R TRANSLOGIC S.A., conoce la misión, visión y políticas de la compañía?

- NO CONOCE
- SI CONOCE

2. ¿En general, su experiencia en la compañía R&R TRANSLOGIC S.A. es satisfactoria y gratificante?

- MUY DE ACUERDO
- DE ACUERDO
- INSATISFECHO
- EN DESACUERDO
- MUY EN DESACUERDO

3. ¿Existe en la compañía R&R TRANSLOGIC S.A. comunicación afectiva y amigable dentro de su departamento?

- MUY DE ACUERDO
- DE ACUERDO
- INSATISFECHO
- EN DESACUERDO
- NO CONOCE

4. ¿Conoce el número de socios que tiene R&R TRANSLOGIC S.A.?

- NO CONOCE
- SI CONOCE

5. ¿La compañía R&R TRANSLOGIC S.A. fomenta en su comunidad los valores de calidad, honestidad y responsabilidad, así como una actitud emprendedora e innovadora y un elevado nivel de compromiso con la sociedad.?

- MUY BIEN
- BIEN
- REGULAR
- DEFICIENTE
- MAL

6. ¿El ambiente de trabajo que tiene en R&R TRANSLOGIC S.A. le motiva a la realización de su trabajo?

- MUY DE ACUERDO
- EN DESACUERDO

7. ¿La gestión que realiza el Gerente de R&R TRANSLOGIC S.A. es adecuada para el funcionamiento de la compañía?

- MUY DE ACUERDO
- EN DESACUERDO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“GESTIÓN DE CALIDAD EN LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA R&R TRANSLOGIC S. A. Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO”

Objetivo:

- Determinar la situación actual de la Compañía de Transporte R&R TRANSLOGIC S.A.

Encuesta dirigida a:

- Socios de la compañía.

Instrucciones:

- Lea la pregunta determinadamente y seleccione una sola alternativa de acuerdo con su criterio.
- La investigación es de carácter investigativo y académico.

1. ¿Usted como socio de la compañía R&R TRANSLOGIC S.A., conoce los procesos de gestión interno?

- NO CONOCE
- SI CONOCE

2. ¿Existe reuniones para socializar los procesos de transporte que realiza R&R TRANSLOGIC S.A.?

- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- ALGUNAS VECES
- NUNCA
- NO CONOCE

3. ¿Usted como socio de R&R TRANSLOGIC S.A., conoce la misión, visión y políticas de la compañía.?

- NO CONOCE
- SI CONOCE

4. ¿El personal administrativo de R&R TRANSLOGIC S.A., responden inmediatamente la solicitud de documentos?

- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- ALGUNAS VECES
- NUNCA
- NO CONOCE

5. ¿Usted como socio le gustaría que R&R TRANSLOGIC S.A., cuente con certificación BASC para la mejora de procesos?

- IMPORTANTE
- NO IMPORTANTE