

# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

## POSGRADO



## MAESTRÍA EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

**“Evaluación de los procesos de transporte de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. para lograr la certificación BASC ”**

Trabajo de titulación previa la obtención del  
Título de Magister en Logística y Transporte

**Autora:** Daniela Cecilia Portilla España

**Tutor:** MSc. Beltrán del Hierro Daniel Mauricio

Tulcán, 2023

## **CERTIFICADO DEL TUTOR**

Certifico que la maestrante Portilla España Daniela Cecilia con el número de cédula 0401303102 ha elaborado el trabajo de titulación: “Evaluación de los procesos de transporte de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. para lograr la certificación BASC”.

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de la Unidad de Titulación de Postgrado con RESOLUCIÓN N° 150-CSUP- 2020, por lo tanto, autorizo su presentación para la sustentación respectiva.

.....

MSc. Beltrán del Hierro Daniel Mauricio.

**DOCENTE EXAMINADOR TUTOR**

Tulcán, diciembre de 2023

## **AUTORÍA DE TRABAJO**

El presente trabajo de titulación constituye un requisito previo para la obtención del título de Magister en Logística y Transporte.

Yo, Portilla España Daniela Cecilia con cédula de identidad número 0401303102 declaro: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

.....

Portilla España Daniela Cecilia

**AUTORA**

Tulcán, diciembre de 2023

## **ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Portilla España Daniela Cecilia declaro ser autor/a de los criterios emitidos en el trabajo de titulación: “Evaluación de los procesos de transporte de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. para lograr la certificación BASC ” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

.....

Portilla España Daniela Cecilia

**AUTORA**

Tulcán, diciembre de 2023

## **AGRADECIMIENTO**

La gratitud es la flor más bella que brota del alma y cuando es tan absoluta las palabras sobran para el ser humano, por ende, es propicio reconocer el agradecimiento a todos quienes lograron el cumplimiento de las metas.

Agradezco a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi por abrirme nuevamente las puertas del conocimiento, brindándome las herramientas necesarias para lograr ser una excelente profesional, a la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. representada por el Ing. Chamorro Chicango Darlin Leonardo, por contribuir con la investigación mediante la obtención de la información requerida para la elaboración del trabajo de titulación de Magister en Logística y Transporte.

A mi padre Iván Portilla que se encuentra en el cielo y que ahora es mi ángel, gracias por ser el mejor padre y ayudarme a ser fuerte en estos momentos de dolor para cumplir con esta meta propuesta. A mi madre Cecilia España por su constante apoyo incondicional durante este tiempo de aprendizaje. A mis hermanos Lorena, Sandra, Armando y Esteban Portilla España por creer en mí y ser parte de este nuevo reto. A Jorge Pacheco por estar conmigo en esta hermosa etapa de embarazo y por cada palabra de aliento brindada para lograr cumplir con mis objetivos.

A mis docentes de maestría por todo el conocimiento impartido. A mi Tutor Msc. Daniel Mauricio Beltrán del Hierro por su constante dedicación en el asesoramiento y motivación para el desarrollo de la investigación.

Ing. Daniela Portilla

## DEDICATORIA

La presente Tesis la dedico a Dios, por darme la suficiente sabiduría para cumplir con esta meta propuesta, y que gracias a él he logrado entender que en la vida nada es fácil, que con esfuerzo y sacrificio se logran muchas cosas, aunque en momentos el camino se puso difícil, pero nunca me di por vencida porque si mil veces existe caídas mil veces se debe levantar y continuar el caminar,

A mis padres Iván Portilla (+) y Cecilia España por estar conmigo y guiarme en el camino del saber, brindándome su apoyo en esta decisión de volver a retomar mis estudios y por sus consejos para ser de mí una mejor persona,

A mi nena Itzel Victoria que se encuentra en mi vientre y que viene en camino, le dedico este esfuerzo para brindarle mejores condiciones de vida y que se sienta orgullosa de mí, siendo un ejemplo a seguir para ella,

A mis hermanos, sobrinos, familia y amigos por creer en mí y por su apoyo incondicional durante esta etapa de mi vida para lograr alcanzar esta meta.

Ing. Daniela Portilla

## ÍNDICE

RESUMEN .....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	xv
CAPÍTULO I.....	17
I. PROBLEMA.....	17
1.1. Planteamiento del problema.....	17
1.2. Preguntas de Investigación .....	21
1.3. Objetivos de investigación.....	22
1.3.1. Objetivo General .....	22
1.3.2. Objetivos Específicos.....	22
1.4. Justificación.....	22
CAPITULO II.....	28
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	28
2.1. Antecedentes de investigación .....	28
2.2. Marco teórico .....	33
2.2.1. Teoría de la calidad total .....	33
2.2.2. Sistema de gestión de la calidad.....	36
2.2.3. Teoría de restricciones (TOC) .....	37
2.2.4. Teoría de la Administración .....	38
2.2.5. Competitividad.....	41
2.2.6. Teoría del comercio internacional.....	44
2.2.7. Teoría general de sistemas (TGS).....	46
2.2.8. Certificación BASC .....	49
2.2.9. Transporte internacional de mercancías por carretera.....	51
2.3. Marco legal.....	51

CAPITULO III.....	61
III. METODOLOGÍA .....	61
3.1. Descripción del área de estudio/grupo de estudio .....	61
3.2. Enfoque y tipo de investigación .....	62
3.2.1. Enfoque .....	62
3.2.2. Tipo de Investigación .....	62
3.3. Definición y operacionalización de variables.....	64
3.3.1 Definición de variables.....	64
3.3.2 Operacionalización de variables .....	65
3.4. Procedimiento.....	67
3.4.1 Fase 1 .....	67
3.4.2 Fase 2.....	68
3.4.3 Fase 3.....	68
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	70
DISCUSIÓN.....	92
CAPITULO V .....	103
V. PROPUESTA.....	103
CAPITULO VI .....	127
VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	127
CONCLUSIONES .....	127
RECOMENDACIONES.....	130
VII. REFERENCIAS.....	131
ANEXOS .....	136

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Variable Procesos de transporte .....	44
<b>Tabla 2</b> Variable Certificación BASC .....	51
<b>Tabla 3</b> Operacionalización de variables.....	65
<b>Tabla 4</b> Empresas que cuentan con certificación BASC .....	84
<b>Tabla 5</b> Análisis Estratégico FODA .....	95

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Ciclo de Deming .....	34
<b>Figura 2</b> Trilogía de la calidad.....	36
<b>Figura 3</b> Logo Empresarial .....	61
<b>Figura 4</b> Análisis del contexto interno de la empresa .....	71
<b>Figura 5</b> Factores para la declaración de la visión .....	72
<b>Figura 6</b> Factores para la declaración de la misión.....	74
<b>Figura 7</b> Competitividad de la empresa.....	76
<b>Figura 8</b> Procesos y procedimientos de la empresa .....	78
<b>Figura 9</b> Análisis de la competencia .....	82
<b>Figura 10</b> Análisis del talento humano .....	86
<b>Figura 11</b> Análisis infraestructura física .....	88
<b>Figura 12</b> Análisis infraestructura tecnológica .....	90
<b>Figura 13</b> Planificación estratégica .....	106
<b>Figura 14</b> Diseño de la misión .....	106
<b>Figura 15</b> Diseño de la visión.....	107
<b>Figura 16</b> Interrogantes para definir la Misión y Visión.....	107
<b>Figura 17</b> Valores de la empresa .....	108
<b>Figura 18</b> Objetivos de la empresa .....	109
<b>Figura 19</b> Estrategias de la organización.....	109
<b>Figura 20</b> Contexto de la empresa.....	119
<b>Figura 21</b> Enfoque basado en procesos .....	121
<b>Figura 22</b> Mapa de procesos .....	122

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo A</b> Certificado del abstract por parte de idiomas .....	136
<b>Anexo B</b> Validación de los Instrumentos .....	138
<b>Anexo C</b> Rubrica de Validación de Instrumentos .....	165
<b>Anexo D</b> Encuesta dirigida a los clientes .....	166
<b>Anexo E</b> Encuesta dirigida a los empleados de la Empresa ECOPERU .....	172
<b>Anexo F</b> Entrevista dirigida a los directivos de la Empresa ECOPER .....	179

## RESUMEN

### **Tema: "Evaluación de los procesos de transporte de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. para lograr la certificación BASC "**

El transporte por carretera es importante en la cadena logística de movimiento de carga, ya que es el encargado de tramitar los flujos, a fin de que el transporte llegue a su destino final con la implementación de procedimientos estructurados. La presente investigación evalúa los procesos de transporte en la empresa de carga pesada ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA y presenta una propuesta para la obtención de la certificación BASC. La investigación fue de enfoque mixto de tipo descriptivo, explicativo, campo y documental. Se aplicaron de 18 encuestas entre personal operativo y clientes de la empresa, así como 2 entrevistas a los directivos. Los resultados se procesaron en el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences, SPSS, versión 23. Se determinó que el 80% del personal de la empresa trabaja de forma empírica sin el correcto uso de los procesos y procedimientos de acuerdo con la normativa nacional vigente y el 10% de los clientes desconocen si la empresa cuenta con procesos y procedimientos, para el desarrollo de las actividades administrativas. Finalmente, se desarrolló una propuesta que incluye estrategias para lograr la obtención de la certificación BASC a fin de que la empresa potencie su posición competitiva en el mercado nacional.

**Palabras claves:** Certificación BASC; procesos, transporte de carga, estrategias de competitividad, logística

## **ABSTRACT**

**Topic: "Evaluation of the transportation processes of the company ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. to achieve BASC certification"**

Road transport is important in the logistics chain of cargo movement, since it is responsible for processing flows, so that the transport reaches its final destination with the implementation of structured procedures. This research evaluates the transportation processes in the heavy cargo company ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA and presents a proposal to obtain BASC certification. The research had a mixed approach of descriptive, explanatory, field and documentary type. 18 surveys were applied among operational personnel and clients of the company, as well as 2 interviews with managers. The results were processed in the statistical software Statistical Package for the Social Sciences, SPSS, version 23. It was determined that 80% of the company's personnel work empirically without the correct use of processes and procedures in accordance with national regulations. current and 10% of clients do not know if the company has processes and procedures for the development of administrative activities. Finally, a proposal was developed that includes strategies to obtain BASC certification so that the Ccompany can enhance its competitive position in the national market.

**Keywords:** BASC Certification; processes, cargo transportation, competitiveness strategies, logistics

## INTRODUCCIÓN

Trasladar mercancías desde el lugar de origen a destino final, conlleva procesos logísticos importantes que se deben tener en cuenta dependiendo del tipo de mercancía a movilizar, Anaya (2018), considera que el transporte es uno de los aspectos más complejos dentro de la cadena logística y el más importante pues según el análisis realizado por el autor, de los costos que se incurre en un traslado, el 40% representa al valor del transporte; a nivel mundial esta actividad ha ido creciendo, una prueba de ello son los diferentes tratados internacionales que se firman entre Estados para favorecer el intercambio comercial; pero es necesario manifestar que esta actividad se ve vulnerada cuando personas inescrupulosas contaminan el proceso al utilizar el transporte internacional para actividades ilícitas al margen de la ley.

Las operaciones logísticas de transporte de mercancías en el Ecuador son de gran importancia, puesto que a diario se moviliza carga de exportación o importación ya sea desde los puertos, aeropuertos o viceversa; son varias las empresas que prestan los servicios de transporte, sin embargo, son pocas las que en la actualidad cuentan con sistemas de seguridad implementados, que brinden la confianza a sus clientes que las mercancías llegarán en buen estado, a tiempo y sobre todo seguras.

Esta investigación aborda un análisis de la situación de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA, a fin de identificar si los procesos que la misma realiza son los adecuados para lograr obtener la certificación BASC, traducida esta, en la garantía de seguridad que los clientes buscan para confiar su mercancía; dentro del análisis realizado, se pudo determinar que la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA, requiere una reestructuración en cuanto a su planificación estratégica, la cual debe responder a los desafíos del entorno, de igual manera se planteó un análisis de los requisitos a cumplir para obtener la certificación BASC y se definió los procesos y procedimientos relevantes para la implementación del Sistema de Gestión en Seguridad y Control.

Hoy en día para ser competitivos es importante ser mejor que la competencia ofertando el mismo servicio; en este sentido es necesario implementar

mecanismos y procesos proyectados a brindar la seguridad que los clientes requieren en cada operación logística de transporte que se realice, BASC, es un programa de cooperación orientado a brindar la seguridad de un comercio basado en medidas preventivas y lucha contra el terrorismo y otras actividades ilícitas a través de la implementación de un Sistema de Gestión en Control y Seguridad, basado en un enfoque de procesos y del cumplimiento de requisitos establecidos en la Norma y el Estándar.

Cabe indicar que el éxito para la implementación de la Certificación BASC, es la gestión bajo procesos, para lo cual es indispensable identificar las actividades principales que desarrolla la empresa y que generan valor, de igual manera las actividades de apoyo y administrativas propios de la empresa, cada proceso diseñado debe tener responsables y tiempos para cumplir dichas actividades; no se puede dejar de lado la evaluación continua y le retroalimentación.

Al hablar de la implementación de un sistema de seguridad, hace relación también con la necesidad de evaluar a los actores en cada etapa de la logística de transporte, la Certificación BASC, mantiene como uno de sus objetivos, evitar que dentro de la movilización de las mercancías se incurra en actividades ilícitas que atenten con la seguridad e integridad del negocio e instalaciones, el personal y la información, por tanto, dentro del diseño de los procesos se debe incluir el cumplimiento de requisitos para personal y para clientes; se puede asegurar también que si bien es cierto la implementación de los procesos conlleva gastos complementarios, hay que manifestar también que estos gastos se verán reflejados como una inversión cuando el servicio ofertado brinde la seguridad que el cliente requiere, se cumpla con los plazos, se disminuyan los costos logísticos.

Con lo argumentado, esta investigación, plantea la importancia de contar con una Certificación BASC, lo que contribuirá a mantener una ventaja competitiva frente a la competencia, pero, sobre todo a ofertar a los clientes un servicio de calidad cumpliendo con las normas nacionales e internacionales.

# CAPÍTULO I

## I. PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

A nivel mundial el comercio internacional ha ido creciendo y con ello la complejidad en las relaciones comerciales; competidores nuevos han surgido, a consecuencia del aumento de tratados de libre comercio, la disminución de aranceles y los avances tecnológicos, ha traído consigo que tanto gobiernos como empresas reformulen estrategias a fin de desarrollar políticas que les permitan facilitar el intercambio comercial (Ceballos, 2018).

Actualmente el transporte internacional sigue teniendo un papel estratégico en el desarrollo de la economía de un país y sobre todo es parte fundamental dentro del proceso de intercambio comercial entre naciones, para Moreira (2018), el transporte representa uno de los mecanismos para la consolidación del espacio económico de una región.

Sin embargo, constantemente el comercio internacional experimenta cambios profundos, los que afectan de manera significativa al sector del transporte, la realidad económica mundial actualmente se ha visto afectada, a consecuencia de la pandemia del COVID 19, lo que ha encarecido las importaciones y exportaciones.

Las empresas dedicadas a estas actividades, independientemente del tamaño o de la estructura, continuamente se enfrentan a un sin número de dificultades una de ellas es la reducción del nivel de actividad de la economía, sumado a esto las elevadas tasas de interés para acceder a créditos y a pesar de ello se ha podido evidenciar el incremento de la competencia en el mercado, si a todo este panorama se suman los altos costos que generan las estrategias inapropiadas de marketing, trayendo consigo un servicio al cliente no tan apropiado, un inadecuado sistemas de distribución, así como también un sistema de proveedores ineficiente; se podría argumentar que estos son algunos de los problemas que deben enfrentan las empresas de transporte de carga.

Según lo manifestado por Cano, Beviá, Enríquez y otros (2016), en su libro Logística aplicada al Comercio Internacional, indican:

Que para el desarrollo de las actividades de comercio internacional, se debe tener en cuenta cinco actividades muy importantes: la contratación, las barreras comerciales, el marketing, el financiamiento y la logística; el conocimiento de estas, es primordial para el buen desarrollo e intercambio del comercio. (p.43)

Para Robusté (2016), la logística es un proceso estratégico importante, tomando en cuenta que esto permite gestionar y determinar aquellos flujos de mercancías a movilizar, tratando de esta manera de adecuar lo que la empresa ofrece a las necesidades del mercado, permitiendo así, optimizar recursos económicos que brinden beneficios mutuos.

Cabe mencionar que durante los últimos años, se han sucedido eventos que han influido de manera muy significativa en las actividades de comercio exterior, específicamente relacionados con la logística en el traslado de mercancías de un país de origen a otro de destino, entre las cuales se menciona el narcotráfico, la inseguridad al momento de transportar, la vulnerabilidad de las fronteras y epidemias como la gripe AH1N1 y el Covid-19; esto ha traído consigo, que los procesos de transporte de mercancías se ajusten a las necesidades del mercado, a fin de brindar la seguridad a los clientes de que su producto no se vea envuelto en ninguno de los problemas enunciados.

Trabajar en una buena gestión logística es de vital importancia, tomado en cuenta que si este proceso está mal gestionado, trae como consecuencia aumento en los costos, los cuales serán adicionados al precio final del producto se suma a ello la dificultad de valorar los costos ocultos, tales como la demora en el traslado del producto y/o los intereses del capital invertido; para Dorta (2016), "Un excelente servicio supone cumplir con los plazos para la entrega de las mercaderías, así como también que estas lleguen en buenas condiciones".

Dentro de la cadena logística, el transporte es uno de los requerimientos más importantes en lo que respecta a los procesos de distribución y aprovisionamiento; del medio del transporte que se utilice dependerá también los costos que se generen, sin embargo al tener un asesoramiento incorrecto con

respecto al medio de transporte a utilizar, puede traer como consecuencia contaminación del producto y la mala imagen ante los clientes; por tanto, para elegir un buen transporte hay que tener claro aspectos técnicos como la clase de producto a transportar, en este sentido a nivel mundial estos transportes utilizados para movilizar mercancías a evolucionado según las necesidades, se han adecuado a fin de solventar los requerimientos y ser el mejor aliado en el intercambio internacional, sin embargo el operador internacional, tiene la gran tarea de elegir una operadora de transporte que brinde las garantías al momento de llevar la carga a lugar de destino.

Según lo manifestado por Mora (2016) en el libro “Logística del transporte y distribución” de carga menciona que:

Uno de los pilares fundamentales en la dimámica del comercio, es el transporte de carga, este permite activar el flujo de productos y en el mismo se halla centrado entre el 50% aproximadamente de los costos totales logísticos de las compañías que se dedican a esta actividad; en este contexto, al no contar con estrategias de competitividad frente a rivales nacionales e internacionales, puede traer como consecuencia la pérdida de posibles clientes potenciales; si a ello se le suma que la empresa mantenga inadecuados procesos de monitoreo, hojas de ruta mal estructuradas, no se mantenga con un apropiado control de las unidades y no se mide los tiempos de viaje, estos factores pueden traer consigo un desacertado cálculo de los costos logísticos lo que puede perjudicar a la empresa o al cliente. (p.11)

Sin embargo, en la actualidad y en vista de los grandes avances tecnológicos, las empresas deben asumir los retos de modernizar sus servicios y mejorar las técnicas de transporte y entrega de productos.

En Latinoamérica sigue siendo débil el entorno de competitividad, debido, a las barreras comerciales que ocasionan la inseguridad en el transporte, y si a lo argumentado se menciona también las actividades ilícitas que en los últimos años ha ido aumentando, como consecuencia del perfeccionamiento de quienes se dedican al narcotráfico, constituyéndose esta en uno de los principales problemas que afrontan los países, trayendo consigo que los

gobiernos en turno, adopten medidas para afrontar esta problemática social y pongan sus mayores esfuerzos en controlar sus fronteras tanto terrestres, aéreas y marítimas, trayendo consigo el aumento de controles especialmente al transporte internacional de mercancías y con ello también la demora en despachos de fronteras. (Rivera & Bravo, 2020 p.12).

Lamentablemente “Ecuador es país que día a día se ve más involucrado en estas actividades ilícitas, a consecuencia de ser frontera con Colombia”, Torres (2016), asegura que Ecuador es un país de tránsito y no productor de droga, sin embargo, el transporte terrestre es el principal medio utilizado por aquellas personas tentadas por codicia y el dinero fácil y que montan fachadas de empresas de transporte a fin de llevar a cabo estas actividades al margen de la ley; se argumenta también la vulnerabilidad del sector debido a la debilidad de quienes son responsables de transportar la carga, y/o la existencia de empresas que incumplen los estándares de seguridad y control, lo que afecta negativamente la competitividad de estas.

La ciudad de Tulcán, es la capital de la provincia del Carchi y limita con Colombia, una de las actividades económicas es el comercio, principalmente el intercambio comercial con el país vecino, siendo el Puente Internacional de Rumichaca, uno de los pasos fronterizos más utilizados; el transporte pesado de mercancías es uno de los aliados en la logística para que el producto llegue a destino final, no obstante esta dinámica diariamente, presenta altibajos por la oscilación de la devaluación monetaria, además las políticas públicas que adoptan los gobiernos en turno a fin de blindar sus fronteras de actividades al margen de la ley como el contrabando, el narcotráfico, lavado de activos, ocasionan dificultades en la cadena logística y con ellos inconvenientes a las empresas que brindan servicios de transporte pesado como la demora en la entrega de las cargas, dejando de ser competitivos en este mercado.

Como ya se lo mencionó, en la actualidad todas las empresas de servicios están obligadas a modernizar sus actividades, a fin de que estén a la vanguardia de los cambios vertiginosos ocasionados por la globalización, para tal efecto, es primordial incorporar mecanismos de seguridad para el manejo y manipulación de cargas, es decir implementar acciones preventivas proyectadas a evitar riesgos en el traslado de las cargas.

Según el listado del Servicio de Rentas Internas (2018), menciona que:

En la ciudad de Tulcán operan 49 empresas que ofrecen los servicios de transporte, muchas de estas hasta la actualidad no han sido capaces de modernizar los servicios, el desconocimiento de los procesos que conlleven a realizar estas acciones han impedido que estas empresas puedan acceder a una certificación que garantice su calidad, eficiencia y seguridad, lo que implica que los servicios que prestan a sus clientes no cumplan con normas y estándares como lo determina la Ley, el limitado conocimiento que estas poseen para la adquisición de la certificación Business Alliance for Secure Commerce (BASC), cuya misión es:

“Generar una cultura de seguridad a través de la cadena de suministro, mediante la implementación de sistemas de gestión e instrumentos aplicables al comercio internacional y sectores relacionados” impide que estas puedan acceder a la certificación BASC”.

La empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA, se dedica a las actividades de transporte de carga por carretera: troncos, ganado, transporte refrigerado, carga pesada, carga a granel, incluido el transporte en camiones cisterna, desperdicios y materiales de desecho a nivel nacional e internacional, y al no contar con la certificación BASC, genera pérdidas económicas, aumentos de costos con baja competitividad y escasa eficiencia en el comercio internacional. En vista de que la empresa trabaja de manera empírica se ha visto la necesidad de diseñar estrategias para obtener la certificación Business Alliance for Secure Commerce (BASC) y determinar si con la obtención de la certificación BASC, la empresa alcanzaría competitividad en el mercado.

## **1.2. Preguntas de Investigación**

1. ¿Cuál es la situación actual del proceso de transporte en la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA LTDA.?
2. ¿Cuál es el nivel de competitividad de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA LTDA. en el proceso de transporte?

3. ¿Qué estrategias aplicaría la empresa de transporte ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA LTDA. para la obtención de la certificación BASC?

### **1.3. Objetivos de investigación**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Evaluar los procesos de transporte de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. para la obtención de la certificación BASC.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- a) Diagnosticar la situación actual del proceso de transporte en la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA.
- b) Analizar la competitividad de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. en el proceso de transporte.
- c) Diseñar las estrategias que contribuyan a la obtención de la certificación BASC para la empresa de transporte ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA.

### **1.4. Justificación**

La economía a nivel nacional, e internacional depende en su mayoría de las actividades que se desarrollan en el comercio exterior, debido a que no todos los países disponen de todo lo que requieren, lo que abre la necesidad de intercambiar bienes o servicios entre estos, proceso que se lo denomina importación o exportación, según sea el caso; contar con el transporte idóneo para este traslado de mercancías es muy importante, puesto que esto contribuirá a ofertar el mejor servicio a los clientes.

El transporte por carretera, es uno de los principales aliados en el comercio exterior; esta actividad durante la historia ha sido motor en la economía ecuatoriana; según los datos otorgados por el Banco Central del Ecuador (2021), este sector aportó al PIB (2020), con alrededor del 7%, dos puntos menos comparados con el 2019, esta reducción se dio a consecuencia de la pandemia COVID 19, que afectó a todos los sectores a nivel mundial, sin embargo, y a pesar de haber existido las autorizaciones para movilizar mercancías, muchos países cerraron sus fronteras, así como también en diversos lugares colocaron

obstáculos por temor a los contagios, lo que dificultó las operaciones de transporte, pero sobre todo incremento los costos de operación. A pesar de lo argumentado, hay que destacar que, dentro del sector del transporte, aproximadamente se generan más de 120.000 plazas de trabajo entre empleos directos e indirectos.

El transporte por carretera, es el único medio que brinda servicio puerta a puerta, con horarios y rutas que se organizan libremente y sobre todo se puede transportar desde grandes hasta muy pequeñas cargas y de todo tipo de mercancías, lo que lo hace un transporte adecuado para envíos urgentes, razones por las cuales se puede argumentar que el transporte por carretera es muy importante y es parte fundamental de la cadena de logística a nivel nacional e internacional, de hecho hasta la fecha, sigue siendo el transporte con mayor uso para el traslado de carga en cortas y medianas distancias, lo que lo hace también un gran aliado para los otros modos de transporte como el aéreo y marítimo.

En la ciudad de Tulcán, son algunas las empresas de transporte de carga terrestre, pero es limitado el número de estas empresas las que brindan un servicio bajo estándares que certifiquen la calidad, cabe mencionar que una de las desventajas dentro de este sector, es que no se cuenta con un sistema que brinde la seguridad y confianza a los clientes, esto implica el no mantener contratos permanentes; lo mencionado en gran parte es por el poco interés que los directivos le prestan a los procesos; he ahí la importancia de abordar el tema, porque se requiere establecer acciones encaminadas a prevenir aquellos riesgos que se pueden generar en el proceso de manejo de la carga transportada vía terrestre, lo que en consecuencia otorgue al cliente, la seguridad de que su mercancía está en manos de una empresa que cumpla con las condiciones de brindar seguridad y puntualidad en la entrega de la carga.

Francisco (2021) en su libro “ Transporte Internacional de mercancías 2ª edición”, considera:

Que el transporte en cualquiera de sus modalidades hoy por hoy es una de las áreas de gestión de las empresas más representativas, la misma se traduce en un proceso productivo en la cual los costos que esto genera es

el valor más elevado de la cadena de logística del comercio internacional, en este sentido debe ser manejado de forma ética y responsable, por lo tanto, y proyectados a solventar la problemática planteada como, los elevados costos logísticos, la posible contaminación de la carga por la falta de experiencias de los operadores, el deficiente control de las unidades de carga, demora en los despachos de la mercancía, como consecuencia de los excesivos controles en frontera a fin de evitar las actividades de narcotráfico o lavado de activos. (Francisco, 2021, p. 75)

En este sentido, las empresas deben enfocarse en ofertar un servicio integral, donde la calidad, la seguridad y la eficiencia vayan alineadas con la misión y visión de las mismas. La eficiencia, se traduce en emplear los recursos disponibles, prevenir posibles errores y evitar riesgos innecesarios convertidos al final en costos, es decir planificar las tareas antes de que estas inicien.

La importancia de los operadores de comercio exterior de tener una certificación está enfocada en ofrecer un comercio seguro a través de la administración y establecimiento de procedimientos globales y estándares de seguridad alrededor de toda la cadena logística, lo que se vuelve en reducción de costos, sin demoras a la hora de transportar, reducción de hurtos, mejora en la gestión de inventarios, reducción en los procesos de tránsitos y con ello el aumento de clientes (Ibañez y Castillo, 2016 p. 19).

Romero (2015), sostiene que contar con una certificación BASC es importante para el desarrollo de las empresas, ya que esto permite mantener un control en cada uno de los procesos logísticos y brinda seguridad en el manejo de la carga, permitiendo presentar al cliente una imagen confiable frente a sus competidores, demostrando de esta manera que es una empresa que cumple con los más altos estándares de seguridad que promueve un comercio ágil, eficiente y seguro.

En tal virtud, abordar el tema planteado fue importante, puesto que esto contribuyó a garantizar el control en cada una de las etapas de transporte de los productos; por lo tanto, para el desarrollo de esta investigación, en primer lugar, se diagnosticó la situación actual del proceso de transporte que brinda la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA, a fin de determinar los factores cualitativos y cuantitativos que contribuyeron a fortalecer los servicios

ofertados por la misma, posterior a ello, se analizó la competitividad que tiene la Empresa, en el proceso transporte de la ciudad de Tulcán, con el propósito de mejorar la administración de los recursos empresariales, incrementar la productividad y solventar los requerimientos del mercado.

Dentro del ámbito académico el tema investigado contribuyó, a tener una base teórica que permita que otras empresas de transporte puedan acceder a esta información a fin de que éstas también logren la competitividad y el reconocimiento; con base en ello brinden mayor confianza con los asociados de negocios, fortalezcan la cadena logística, y puedan acceder a cursos y capacitaciones permanentes y ser parte de un grupo selecto de empresas con buenas prácticas en el ámbito de seguridad, y como consecuencia permitirá obtener un mayor crecimiento en las actividades; de esta manera la academia estaría cumpliendo con uno de sus objetivos que es buscar la solución a los problemas del entorno.

A fin de solventar esta problemática, se consideró analizar la competitividad de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. en el proceso de transporte de la ciudad de Tulcán, quienes serán los beneficiarios de esta investigación, y por ende plasmar como propuesta el diseño de estrategias que contribuyan a la obtención de la certificación BASC para la empresa de transporte ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA.

La investigación centrada en la "Evaluación de los procesos de transporte de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. para lograr la certificación BASC" se alinea estrechamente con el objetivo "8", de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que busca "Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos". La obtención de la certificación BASC no solo refleja el compromiso de la empresa con altos estándares de seguridad y buenas prácticas en sus operaciones de transporte, sino que también contribuye directamente al desarrollo económico sostenible. A medida que ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. mejora sus procesos para cumplir con los requisitos de la certificación, está fomentando un entorno empresarial más seguro y confiable. Esto, a su vez, puede atraer nuevas oportunidades de negocio, fomentar la expansión de la empresa y, en última instancia, contribuir

al crecimiento económico sostenible. Además, el enfoque en la calidad y la seguridad en los procesos de transporte no solo promueve empleo pleno y productivo, sino que también aboga por un trabajo decente para todos los empleados, contribuyendo así al cumplimiento de los principios fundamentales del ODS 8. En conjunto, esta investigación no solo busca mejorar los procesos internos, sino que también abraza un enfoque holístico que respalda los objetivos de desarrollo sostenible a nivel global.

De igual manera esta investigación se vincula directamente con el Plan Nacional de Desarrollo 2021-0025, específicamente con la dimensión de Institucionalidad. El objetivo de alcanzar una institucionalidad sólida es esencial para materializar los objetivos, políticas y metas propuestas por la empresa, alineándose de manera integral con las aspiraciones del plan nacional. Al mejorar los procesos de transporte para obtener la certificación BASC, ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. contribuye activamente a la construcción de una institucionalidad robusta y eficaz. Esta mejora no solo responde a estándares de calidad y seguridad, sino que también fortalece la capacidad institucional de la empresa para contribuir al desarrollo sostenible y a la redistribución equitativa de recursos y riqueza. Al elevar la eficiencia y la calidad en sus operaciones, la empresa está dando un paso crucial hacia la erradicación de la pobreza, la promoción del desarrollo sustentable y la búsqueda del "buen vivir", en concordancia con los principios fundamentales delineados en el Plan Nacional de Desarrollo. Este enfoque integral no solo beneficia a la empresa, sino que también se traduce en un aporte significativo al cumplimiento de los objetivos nacionales en pos de un desarrollo inclusivo y equitativo. (Planificación, 2021)

El trabajo de investigación titulado "Evaluación de los procesos de transporte de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. para lograr la certificación BASC" se articula de manera significativa a la línea de investigación aprobada por el Consejo Superior Universitario de la UPEC, que es: Comercio Internacional y Negocios Internacionales, focalizándose específicamente en la sublínea de Gestión y procesos aduaneros. La obtención de la certificación BASC no solo es un logro en términos de seguridad y buenas prácticas en el transporte, sino que también tiene implicaciones directas en los procesos aduaneros. Al evaluar y mejorar los procesos de transporte para cumplir con los

estándares de la certificación BASC, el trabajo de investigación aborda de manera directa la gestión aduanera, alineándose con los desafíos y requisitos específicos del comercio internacional. La investigación no solo se enfoca en la eficiencia y seguridad interna de la empresa, sino que también tiene implicaciones directas en la facilitación del comercio a nivel internacional, fortaleciendo así la competitividad y la capacidad de ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. para participar activamente en los intercambios comerciales globales. Este enfoque contribuye no solo al avance del conocimiento en Comercio Internacional y Negocios Internacionales, sino que también proporciona valiosas aportaciones a la mejora de los procesos aduaneros, promoviendo la eficiencia y la seguridad en las operaciones comerciales internacionales.

## CAPITULO II

### II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

#### 2.1. Antecedentes de investigación

Como antecedente de esta investigación, se hizo una revisión al trabajo presentado por Córdoba, Giraldo y Molina (2017), quienes en su investigación denominada “Competitividad de las empresas de carga y paquetero por carretera con operación en Pereira y Dosquebradas”; los autores manifiestan que:

“El sector del transporte cumple una labor vital para cualquier país, no solo a nivel económico sino social; pues de éste depende en gran parte la competitividad de un país”.

El objetivo general planteado fue: caracterizar el escenario actual de competitividad de las empresas de transporte de carga y paquetero de Pereira y Dosquebradas; para el investigador, la económica de un país, depende en gran parte del servicio que estos transportes ofrecen, sin embargo, este sector se ve golpeado por la baja en la calidad de los servicios que ofertan, por tanto, considera que se debe trabajar a fin de lograr la competitividad de estas empresas.

El tipo de investigación que utilizó el autor para desarrollar el trabajo fue descriptivo cualitativo, su análisis se basó en sustentar acerca de las problemáticas que enfrenta el transporte de carga por carretera, la población fueron las empresas de transporte terrestre de Pereira y Dosquebradas; la información recolectada fue de tipo cualitativo porque se describió el soporte conceptual de manera flexible analizando e interpretando las acciones de los individuos, las técnicas fueron la entrevista y la encuesta.

El autor concluye manifestando que como resultado de las encuestas y entrevistas realizadas, todos coincidieron que contar con una infraestructura vial en buen estado es muy importante, esto contribuye a evitar el desgaste de las unidades de transporte, y sobre todo el llegar a tiempo con la carga; manifiesta también que la competitividad de las empresas de transporte, se basa en satisfacer las necesidades de los clientes, centrados en aspectos como: ampliar la cobertura de los servicios, las unidades de carga deben estar en buenas

condiciones para evitar retrasos en el traslado, otorgar una cadena logística de transporte que incluya un servicio eficiente y de calidad con personal capacitado en las áreas de su competencia.

Abordar el tema expuesto contribuyó ampliar los conocimientos sobre acciones a realizar para lograr competitividad de una empresa de transporte, haciendo frente a los puntos críticos y mejorando aquellos que favorecen los objetivos de la empresa; sin embargo, factores externos como la infraestructura vial son vital importancia y se debe tener en cuenta especialmente al momento de movilizar la carga y generar los costos de movilidad, algo muy importante también de mencionar es, que la competitividad de una empresa se mida a través de la capacidad que tiene para dar respuesta a los cambios del entorno.

El proyecto de tesis elaborado por Alegria (2019), quien en su investigación denominada “Implementación de la norma BASC para mejorar la competitividad de la empresa Muelles Agentes de Aduana SAC, Lima 2019”, la autora aborda la problemática manifestando que:

“Las empresas encargadas de ofertar servicios de comercio internacional, deben estar a la vanguardia de los cambios tecnológicos como consecuencia de enfrentar un proceso de globalización”; en este mismo sentido, la investigadora cita a Carapaz (2017) y Navarro (2015), los cuales argumentan que:

Las empresas más competitivas son aquellas que contribuyen con la economía de los países, son muchas las alternativas que hoy por hoy existen a fin de mejorar los servicios, tales como planes de marketing acordes para solventar la demanda de la sociedad aprovechando las debilidades de los competidores.

Como objetivo general plantearon mejorar la competitividad de la empresa Muelles Agentes de Aduana SAC en el 2019; para lo cual se propuso aplicar un proceso de gestión y control para la mejora de la competitividad en los procesos logísticos internos, enfocados a obtener mayores oportunidades y posicionamiento en el mercado, a consecuencia de ello se pretende reducir los costos operativos.

La metodología holística fue la utilizada para identificar la problemática de la empresa, el tipo de investigación proyectiva y comprensiva con enfoque mixto y

el diseño deductivo, los que contribuirán para el estudio y teorización de los problemas planteados; dentro de los principales resultados, se destaca la importancia de implementar un sistema de control, que permita detectar los problemas antes del surgimiento, así como también la implementación de procesos automatizados y políticas de mejoras con base en las exigencias de la certificación BASC; la autora del documento, concluye manifestando que la empresa objeto de análisis no cuenta con los procesos adecuados que contribuyan a ofertar servicios de calidad a sus clientes, en tal virtud diseñar un sistema de gestión enfocado a cumplir con las exigencias de la certificación BASC, sería la mejor opción para la empresa.

La revisión al trabajo de titulación citado contribuyó a afianzar la necesidad de realizar un adecuado estudio para determinar el diagnóstico de la empresa objeto de análisis, a fin de tener claro cuáles son las principales falencias y con ello poder emitir las posibles soluciones, con base en procesos de mejora continua, enfocados a lograr obtener la certificación BASC que garantice la credibilidad de la empresa, apoyados de la tecnología necesaria que contribuya con la eficiencia y control de la información dentro de cada proceso operativo y administrativo de la misma.

El trabajo analizado por Morales y Rivas (2019), quienes realizan la investigación de “Implementación del SGCS BASC para reducir la contaminación en el transporte terrestre de la empresa BRANDOM S.A.C., 2019”, el objetivo planteado en este trabajo fue:

Determinar la influencia de la implementación del SGCS BASC para reducir la contaminación en el transporte terrestre de la empresa BRANDOM S.A.C., 2019, cuya premisa principal es investigar la importancia que tiene la implementación de SGCS BASC, en aquellas empresas que se dedican al traslado terrestre de mercaderías a fin de minimizar los incidentes de contaminación ilícita, aumentando de esta manera la cultura de reducir riesgos y de alteración del producto; para el autor los aportes que brindan a la investigación de Hernández (2017), Fernández (2016) y Baptista (2015), es muy importante y enriquecedora, ya que ellos coinciden manifestando que las empresas de transporte de carga por carretera que cuentan con certificación BASC pueden ser aliados de todos sus clientes,

debido a que estos aportan al cumplimiento de objetivos comunes, a la adopción de medidas necesarias para poder contribuir en la prevención de actividades al margen de la ley permitiendo de esta manera estar un paso delante de sus competidores que no tiene la certificación.

El tipo de estudio en el que se apoyó el investigador fue tipo cuantitativo pre experimental; es decir se buscó hacer un análisis sin modificar las variables de forma deliberada para ver el efecto que la una puede causar sobre la otra, para el análisis se apoyaron del cuestionario que se lo elaboró con preguntas realizadas de forma personal al grupo seleccionado para la investigación, de esta manera se tuvo una visión amplia de las características, costumbres, hábitos, gustos entre otros; el instrumento elaborado, fue validado por tres profesionales, expertos en el tema. (Morales y Rivas, 2019)

En la investigación se concluye manifestando que la implementación de la certificación BASC aumenta la seguridad para el transporte terrestre durante los servicios que brinda la empresa, dotando de confianza a los clientes, sobre todo porque esta certificación aportó en gran medida al bienestar de la empresa tomando en cuenta que la norma dirige su accionar al producto, personas y procesos.

Entre las investigaciones que han analizado la problemática planteada; se destaca, el trabajo realizado por Mendoza (2021), quien abordó la temática: “Influencia de la aplicación y certificación del sistema de gestión y control BASC en el rendimiento de las empresas consolidadoras de carga en Guayaquil”; cuyo objetivo de esta investigación fue:

Analizar la influencia que posee la implementación de un sistema de gestión en control y seguridad denominado Alianza Comercial Internacional para un Comercio Seguro o BASC (Business Alliance For Secure Commerce), para llevar a cabo este análisis el investigador aborda la problemática contextualizada por Tapia y Caraguay (2016), acorde con lo manifestado por Véliz y Alcívar (2016), en la que determina que uno de los problemas más comunes en la logística de distribución es “la confusión de lotes sobre los productos y el tráfico de sustancias ilícitas, así como también

la inadecuada organización y coordinación de los embarques”, un problema cotidiano al cual se enfrentan muchas empresas de transporte. Dentro de la investigación el autor declara la necesidad de revisar y analizar el tema propuesto, considerando importante que las empresas de transporte cuenten con la certificación BASC, esto contribuye al crecimiento y las vuelve competitivas y sobre todo se garantiza la calidad de los servicios ofertados y con ello el prestigio comercial en el mercado (Mendoza, 2021).

En este sentido, para la ejecución de esta investigación se utilizó el enfoque cualitativo, de alcance correlación descriptivo, mismo que considera los métodos deductivo e inductivo analítico, utilizó también el tipo de investigación no experimental y transaccional, para lo cual se apoyaron de técnicas, como la entrevista y ficha de observación; los resultados que se obtuvieron posterior a la investigación realizada, concluyeron que existe el conocimiento acerca de los múltiples beneficios de la certificación BASC; así como también que la percepción de los clientes es buena y que el rendimiento empresarial si está influenciado por el Sistema de Gestión y Control BASC, potencializando la imagen empresarial ya que se brinda la confianza y seguridad a los clientes.

De lo analizado en el trabajo citado, se argumenta que esta investigación permitió afianzar la perspectiva que se tenía sobre los beneficios que las empresas de transporte pueden tener al momento de contar con una certificación BASC, sobre todo en el instante de otorgar credibilidad y brindar las seguridades del caso para con los clientes; ligado esto al crecimiento continuo que pueden tener al mantener la calidad en los servicios ofertados, teniendo claro la importancia de contar con procesos de mejora continua estando a la vanguardia de lo que el mercado exige.

Luego de la revisión de los antecedentes de investigación que de alguna u otra manera han abordado el tema propuesto se logra evidenciar un alto interés e importancia que las empresas de transporte tanto nacionales como internacionales le dan a la certificación BASC, todas las investigaciones coinciden manifestando que el contar con esta certificación garantiza un alto grado de confiabilidad en el accionar de las mismas, esta certificación exige mejora continua en los procesos de control de proveedores, mejora en la trazabilidad del producto con la implementación de procesos que se adecuen a

las necesidades del entorno y de la situación, contando de esta manera con mayor oportunidades para el incremento de cartera de clientes por contar con el respaldo de tener una certificación que abaliza el buen manejo de los procesos.

## **2.2. Marco teórico**

### **2.2.1. Teoría de la calidad total**

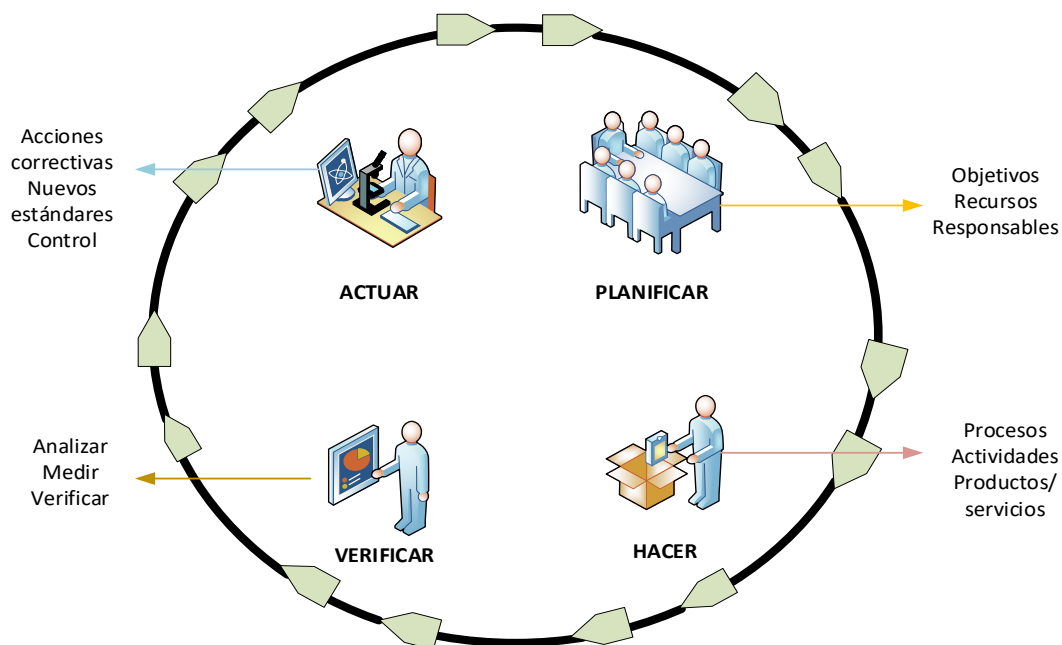
Desde la antigüedad ha existido la preocupación por la calidad, la historia data que los artesanos y campesinos producían sus productos y controlaban la calidad a través del consumo de los mismos, ya con el paso del tiempo la sociedad mercantil evolucionó separando al productor del consumidor y de esta forma se dio paso al intermediario; posterior a ello la industria creció junto a la tecnología y se desarrolló de manera acelerada, la forma de producción cambió, lo que generó la división del trabajo y la especialización; la calidad de lo que se producía fue ganando espacio, Juran (1951), fue un reconocido experto en gestión de calidad y uno de los principales impulsores de la filosofía de la calidad total, el autor, proporcionó un marco de referencia para la gestión de la calidad en las organizaciones. Juran sostiene que la calidad no se limita solo a los productos y servicios finales ofrecidos por la empresa, sino que engloba todo el proceso de producción y gestión empresarial; su enfoque se basa en la idea de que la calidad no es solo responsabilidad del departamento de control de calidad, sino que debe ser una preocupación de todos los miembros de la empresa, desde los empleados de nivel básico hasta los directivos; la planificación de la calidad, implica establecer metas claras y alcanzables, y diseñar procesos y productos que cumplan con esas metas. También destacó la necesidad de mejorar continuamente los procesos y productos, estableciendo sistemas de retroalimentación y aprendizaje organizacional.

La historia cuenta que han sido algunos los autores que han abordado el tema de calidad entre ellos y los más predominantes por sus aportes en la administración fueron: Joseph Juran, Philip Crosby, Edwards Deming y Kaoru Ishikawa; Juran como se lo manifestó fue uno de los pioneros en instaurar el término calidad en la industria, mientras que Deming (1982), aseveró que “es responsabilidad de la alta gerencia el 94% de los problemas”, por lo que afirmó que se debe motivar a los trabajadores para que apliquen la astucia en el desarrollo de sus actividades, enseñándoles hacer mejor su trabajo y no

obligarles a trabajar más, el autor también asegura que una empresa debe tener claro sus objetivos y estos no deben estar planificados a corto plazo ya que factores como la economía, lo social, lo político pueden poner en riesgo la permanencia de estas empresas a largo plazo, la calidad en el bien o servicio otorgado debe primar ante el precio por tanto, “en lugar de definir niveles de productividad, se debe precisar niveles de calidad”.

**Figura 1**

*Ciclo de Deming*



*Nota.* Elaboración propia

Crosby (1979), es otro de los autores que han aportado al concepto de calidad manifestando que a la calidad no solo se debe controlar, es necesario como primer paso crearla, posterior a esto se debe asegurarla y sobre todo mejorarla permanentemente y para esto, se requiere el esfuerzo y compromiso de todos quienes forman parte de la organización pero en especial debe ser responsabilidad de la gerencia liderar estos procesos y sobre todo motivar a sus empleados, Crosby consideró que todo trabajo es un conjunto de actividades que se convierten en procesos y que producen un resultado que pueden ser los bienes o servicios que la empresa ofrece para satisfacer las necesidades de los clientes, por lo que se debe trabajar en la mejora continua de estos procesos.

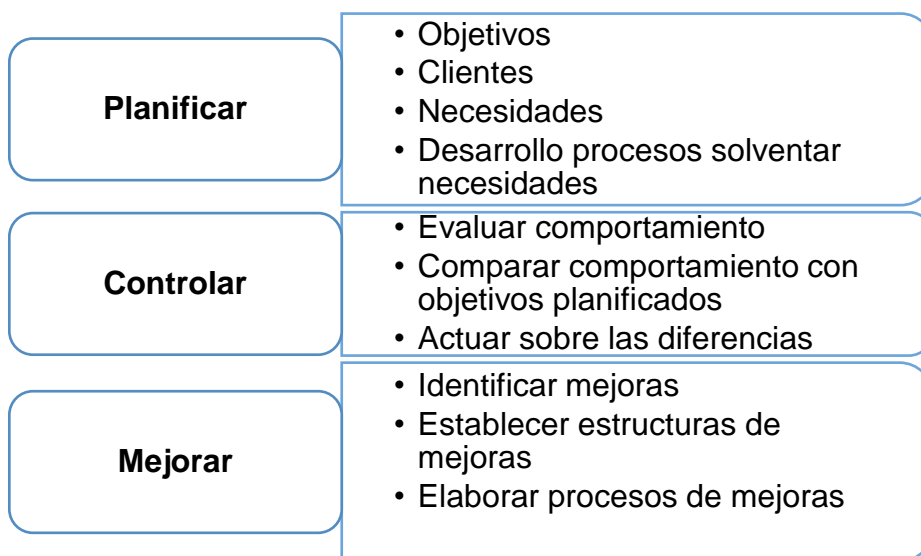
Ishikawa (1939), manifestó que "practicar el control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor", es decir para el autor no solo se trata de ofertar un producto de calidad, si no que más bien se debe asegurar la calidad del producto en cada una de las etapas de producción, con la participación de todos quienes trabajan en la empresa, cada persona desde los niveles operativos hasta el alta gerencia, son responsables de mantener la calidad del producto durante cada etapa, en resumen todos los autores citados coinciden manifestando que la calidad en su mayoría es responsabilidad de los gerentes, quienes deben capacitar y motivar a sus empleados para desarrollar un trabajo eficiente que otorgue un producto o servicio que responda a las necesidades de los clientes, manteniendo un control en cada etapa de la producción a fin de detectar posibles errores, la calidad del servicio o producto en responsabilidad de todos.

Para entender el concepto de calidad total, es importante tener claro cuál es el objetivo de la organización, e identificar que se le debe ofrecer al usuario o cliente, a fin de satisfacer la necesidad que lo llevo a contratar los servicios de la empresa, sin embargo la calidad total va mucho más allá de solo satisfacer las necesidades de los usuarios, consiste sobre todo en implementar una serie de innovaciones y perfeccionamiento constante, en el área de gestión de la empresa, este proceso inicia comprendiendo cuáles son las necesidades y expectativas de los usuarios para posterior a ello satisfacer y superarlas, pero como lo dijo Ishikawa "La calidad inicia con la educación y termina con la educación", por tanto, es primordial mantener al personal capacitado para ofertar calidad en cada uno de sus actividades.

A continuación, se presenta un esquema de la trilogía de Juran que pone énfasis en la gestión de la calidad y cuál son los elementos básicos que toda empresa debe tomar en cuenta a la hora de gestionar la calidad.

**Figura 2**

*Trilogía de la calidad*



*Nota.* Elaboración propia

### **2.2.2. Sistema de gestión de la calidad**

El sistema de gestión de la calidad para Paredes (2021), representa un conjunto de elementos y actividades organizadas que se relacionan entre sí, y a través de las cuales la institución materializa el cumplimiento de los objetivos planificados, con lo antes citado concuerda Gómez (2019), quien argumenta también que un sistema de gestión de la calidad debe estar enfocado al control y mejora de cada proceso establecido por la empresa a fin de garantizar que los resultados cuenten con actividades que certifiquen la mejora continua.

Para que una empresa u organización, garantice un exitoso sistema de gestión de la calidad, García y Lindao (2017), consideran que se requiere que el proceso garantice la eficiencia en cada una de sus etapas, alineado a lo establecido dentro de la Normativa, para lo cual se deberá contar con entradas, interacción de los procesos, indicadores de desempeños, recursos, asignación de responsabilidades, riesgos y oportunidades acorde con los requisitos que la Norma establezca, métodos de seguimientos y planes de mejoras.

Cuando de calidad se habla, es importante mencionar las Normas de calidad ISO 9001, para Yañez (2018), quien concuerda con Chávez (2018), al manifestar que

la Norma ISO 9001, es una herramienta eficiente que se utiliza para establecer un sistema de gestión de la calidad que garantiza a sus clientes confianza en los servicios o productos que se oferta, logrando de esta manera satisfacer las necesidades de los clientes, la estructura de la Norma ISO 9001: 2015, trabaja bajo el ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar, lo que permite que la empresa logre una mejora continua optimizando la productividad, reduciendo costos innecesarios y por ende logrando el incremento en la rentabilidad y el posicionamiento en el mercado.

En suma se puede afirmar que la calidad de un producto o servicio debe estar enfocado a un cambio de cultura en la empresa, todos son responsables de aportar con la calidad en cada proceso, la dirección debe liderar estos procesos de cambio a través de la implementación de un sistema de mejora continua, de esta manera ofertar y brindar a los clientes, un servicio que satisfaga las necesidades, sin dejar de lado la flexibilidad en cada proceso, tomando en cuenta que no todos los clientes son los mismos, un servicio de calidad se lo puede definir como aquel que minimiza pérdidas de la empresa y brinda seguridad a sus clientes.

### ***2.2.3. Teoría de restricciones (TOC)***

Goldratt (1984), desarrolló la teoría de restricciones, la cual surge como una metodología para enfrentar las limitaciones de los avances de la industria moderna, para lo cual el autor consideró que lo más importante en una empresa es identificar los cuellos de botella para tomar acciones encaminadas a solventar esta problemática, haciendo uso de la lógica de que toda causa produce un efecto, de esta manera trabajar sobre ello y buscar la manera de mejorar.

Toda organización, fija dentro de sus planes administrativos, metas que desean alcanzar, entre ellas lograr réditos económicos, en el menor plazo posible; sin embargo, una vez puesta en marcha la organización u empresa, se identifica las limitaciones o posibles restricciones; esto de alguna manera evita lograr las metas planteadas; Goldratt (1984), en su libro titulado “La Meta”, narra una historia en la cual dentro del trama indica algunas variables que se debe considerar para alcanzar las metas propuestas; el autor explica el rol de los cuellos de botellas y propone herramientas que pueden contribuir a controlar estos percances; para el filósofo padre de la teoría de las restricciones considera

que: “Son efectivas las soluciones simples enfocadas a problemas complejos”; y hace énfasis que una empresa alineada y bien equilibrada, es poseedora de un recurso capacitado, organizado y dispuesto actuar de acuerdo a los cambios y las exigencias del mercado, Goldratt (1984), es claro al manifestar que si bien es cierto en un empresa la meta es el lucro, este fin no podrá logarse si existen cuellos de botellas que afecten su desempeño, por tanto, los objetivos deben estar enfocados en mantener un personal altamente satisfecho con su trabajo, y bien capacitado, tomando en cuenta que los posibles problemas que se pueden suscitar en muchas ocasiones son por factores internos.

Para lograr cumplir con la misión de la empresa, será importante hacer un trabajo en equipo, dispuestos a mejorar día a día con el propósito de cumplir metas globales; con lo manifestado concuerda Aguilera (2000), quien argumenta también que la teoría de las restricciones invita a reflexionar a los administradores de las empresas que la mayoría de sus esfuerzos, deben estar centrados en aquellas actividades directas que dan eficacia a la empresa, para lo que será necesario crear modelos que visualicen principios orientadores para ser aplicados junto con las herramientas que estos necesiten, manifiesta también que esta teoría tiene como base la teoría de sistemas, tomado en cuenta que todas las empresas tienen un objetivo común conseguir un meta que a corto plazo es la utilidad y la permanencia en el tiempo siendo esta la meta a largo plazo. En resumen la teoría de restricciones es una ideología que se enfoca en el proceso más débil de la cadena, a fin de implementar acciones correctivas mediante estrategias de mejora continua y de esta manera lograr un óptimo desempeño en todos los sistemas productivos.

#### **2.2.4. Teoría de la Administración**

Para Burrell y Morgan (2017), a lo largo de la historia, la administración se ha fundado como disciplina científica, como resultado de los trabajos que fueron publicados durante la segunda década del siglo XX, según Agüero (2017), esta teoría tiene como campo de estudio, las organizaciones, desde ésta se pretende conocer, describir, explicar, entender y predecir, como las organizaciones se comportan frente a diversas situaciones, por tanto, es más que evidente manifestar que la administración es una exigencia para el desarrollo óptimo de

toda empresa, tomado en cuenta que si se requiere lograr efectivizar los objetivos planteados, se debe planificar y coordinar cada tarea.

9Sin embargo no se puede abordar el tema de la administración sin hacer un poco de historia y conocer como ha evolucionado, Agüdero (2017), afirma que cada enfoque o teoría formulada, han sido consecuencias de aquellas circunstancias del momento, factores políticos, económicos, sociales y sobre todo el desarrollo de la tecnología, han jugado un papel predominante en la evaluación de la administración, con estas afirmaciones coinciden Medina y Ávila (2019), quienes sostienen que en la primera revolución industrial se dio un acelerado desarrollo tecnológico, lo que permitió dar cuenta de la necesidad de humanizar algunas labores, los autores citados, exponen que cada etapa de la evolución de las teorías de la administración tuvieron sus precursores, quienes aportaron con elementos importantes y fundamentales, las cuales han sido base para otros estudios, entre los principales se menciona a Smith (1776), quien hace un análisis profundo sobre la división del trabajo, la no intervención del Estado en asuntos económicos, la promoción del comercio internacional, crecimiento del ahorro e inversión personal.

Owen (1813), expone la necesidad de mejorar las condiciones de vida y de trabajo de los obreros y como estos aspectos influyen en el incremento de la producción y las utilidades, este autor utilizó como manera de fomentar las competencias el código de colores, con el cual calificaba el esfuerzo del trabajador, su visión se enfocaba en desarrollar un sistema económico alternativo basado en la cooperación, menos capitalista y más justo; es importante mencionar también a quien se lo consideró el padre de la administración científica Taylor (1911), quien con su análisis de la división de las tareas dependiendo de la especialización, contribuyó a mejorar el rendimiento de los trabajadores, es decir Taylor consideraba que con la aplicación del método científico se podría determinar la mejor manera de hacer un trabajo aplicando el cronometraje en cada movimiento y otros aspectos que incluyeran para cumplir con la tarea, de esta manera se podría exigir a los trabajadores el tiempo en el que deberían entregar las obras, lo que permitió también verificar en que se especializaba mejor un obrero, este análisis dio origen a las tarifas diferenciales, los trabajadores con alto desempeño y elevada productividad,

recibirían por su trabajo un mejor salario, esta teoría que basó su análisis sobre un tratamiento científico logró incrementar la productividad, disminuir errores y mejorar el desempeño de los obreros.

Cabe destacar que hoy en día la administración ha evolucionado conforme los procesos, pero estas siguen un mismo patrón el cual se dirige a tomar un orden que permita llevar un control coordinado de las áreas y los roles que cada persona realiza en la empresa, con el propósito de adaptarse a los cambios, prever posibles problemas y sobre todo alcanzar los objetivos de la organización. Burns y Stalker (1961).

De igual manera Weber (1922), sostiene que un método centralizado en la jerarquía, operado bajo un orden burocrático contribuye a la división de responsabilidades y por ende del trabajo, efectivizando los procesos; mientras que Fayol (1916), plantea la teoría clásica, el cual lo propone como un enfoque sistémico, en el que manifiesta que el buen desempeño de la organización sea cual sea su naturaleza se logra a través de una dirección jerárquica, delegando responsabilidad en las funciones administrativas, de esta forma, se coordina y controla todas las actividades; mientras que para Mayo (1932), manifiesta que la eficiencia en un proceso de producción se logra por medio de las buenas relaciones interpersonales; para afianzar la teoría de Mayo, Maslow (1950), aporta con la teoría del comportamiento, en la que se explica que las necesidades son aquellos elementos que motivan la conducta de los hombres, es decir las empresas deben adecuar sus servicios con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes; y para afianzar aún más estas teorías de grandes pensadores se cita también a Dill, Starbuck, Thompson, Lawrence, Lorsch y Burns (1980), representantes de la teoría de la contingencia, quienes aportan manifestando que dentro del proceso administrativo, nada es absoluto, al contrario este siempre debe mostrarse como un sistema abierto, es decir una empresa debe evolucionar conforme el entorno le exige.

En conclusión, es importante que las empresas mantengan un sistema abierto a los cambios vertiginosos del momento, para lo cual deben apoyar su accionar a las ciencias administrativas, a fin de que se encuentren preparadas para enfrentar estos cambios y de alguna manera se anticipen a los futuros problemas; es necesario alcanzar los objetivos planteados por las empresas sin

dejar de lado la satisfacción del cliente ofertando servicios de calidad y otorgando seguridad, de esta manera se logra mayor competitividad y ventajas ante los competidores.

Se señala también que para que una empresa logre ser competitiva, debe establecer procesos funcionales vinculados a las áreas de su competencia, los que deben ser fáciles de entender, con el objetivo de que el recurso humano logre realizar un trabajo eficiente, productivo y de calidad, a ello se le debe sumar la necesidad de la existencia un buen clima laboral, comunicación acertiva directa y horizontal.

### **2.2.5. Competitividad**

Porter (2015), manifiesta que una empresa sea cual sea su naturaleza, necesita innovar y mejorar sus procesos para ser competitiva, además sostiene que entre más presión el reto por competir es mayor, en este sentido, es muy importante tener en cuenta que la competitividad no debe ser el fin muy al contrario debe convertirse en una herramienta la cual contribuya a lograr el crecimiento, administrando los recursos disponibles de manera óptima y sobre todo responder de forma ágil y oportuna a los requerimientos del mercado; los autores de la CEPAL (1990), consideran que la competitividad representa la capacidad de incrementar o sostener en mercados nacionales y/o internacionales a una empresa y con ello simultáneamente mejorar la calidad de vida de una población, por otro lado, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, considera que la competitividad es el resultado de una exitosa gestión, sin dejar de lado factores importantes externos a la empresa como la infraestructura técnica, la estructura política nacional y otras externalidades que podrían afectar la productividad, sobre el mismo tema, Suñol (2018), considera que la base para que una empresa sea competitiva se funda en la estabilidad macroeconómica lo cual se puede lograr a través de políticas fiscales y monetarias claras.

Para Horta y Jung (2019), la competitividad representa un proceso continuo y no un estado a alcanzar, además argumentan que no debe ser considerado como un objetivo, sino más bien como un proceso para lograr el objetivo, lo que le permita a la empresa ofertar bienes o servicios que les distinga y de esta manera incrementar la cuota de mercado y así crecer, la competitividad es algo diferente a la productividad, pues esta es una condición necesaria para alcanzar la

competitividad, es importante argumentar que la innovación forma parte principal de la competitividad.

Los conceptos antes expuestos dejan claro a que se refiere el término competitividad, siendo esta una condición que muchas empresas quieren alcanzar, a fin de lograr una posición privilegiada y sobre todo la permanencia en el mercado, cabe señalar que con base en estos análisis se puede afirmar que la competitividad no solo se centra en un análisis financiero ni tampoco es algo estático, si no que el término hace referencia a un trabajo en equipo con un grupo humano motivado con objetivos y metas claras y bajo el mando de un líder capaz de administrar eficientemente los recursos tangibles e intangibles de la empresa y que estos a su vez se traduzcan en productividad, que definida por Porter (2018), se logra el incremento de la productividad a través del buen uso de los recursos, su optima administración y sobre todo la capacidad de respuesta a los requerimientos del mercado y ser mejor que la competencia para satisfacer las necesidades de los consumidores. En suma, la competitividad depende de la propia estructura interna y su capacidad de producir, para lo cual será importante sistematizar los procesos operativos, tener bien definida la capacidad de producción y la infraestructura de la empresa de esta manera se podrá diseñar e implementar políticas y estrategias institucionales que permitan ser competitivos.

A continuación, se definen los elementos importantes que se debe tomar en cuenta para lograr la competitividad.

### Liderazgo

Un líder puede ser definido de muchas maneras, sin embargo Sánchez (2017), considera que un líder empresarial debe responder a un sin número de característica innatas como el carisma, seguridad en sus decisiones, sensibilidad y una gran destreza de motivación, pero sobre todo debe tener la capacidad de influir en los demás; mientras que Chiavenato (1999), considera que un líder se puede representar como una “influencia interpersonal ejercida en una situación, orientada a la consecución de uno o de diversos objetivos mediante el proceso de comunicación humana”. (p.12)

## Estrategia empresarial

Una estrategia está enfocada a posicionar a una organización, a fin de maximizar las capacidades para distinguir de los competidores creando valor agregado en cada uno de sus procesos; Díaz, Quintana y Fierro (2020), aportan argumentando que una empresa debe tener bien definidos los objetivos, esto contribuye a implementar estrategias claras orientadas al cumplimiento de estos objetivos.

## Productividad

La competitividad y la productividad, son dos términos estrechamente ligados, así lo manifiestan Rubio y Baz (2015), quienes consideran que una empresa cuanto más productiva sea, más competitiva resulta ser, por lo tanto, “hablar de competitividad implica ser productivo”; sin embargo estos términos tienen diferente significado, puesto que la productividad implica aprovechar lo máximo posible los recursos disponibles, para obtener el bien o servicio ofertado; mientras que competitividad está orientada a la calidad del servicio o bien ofertado en el mercado.

## Capital humano

Es un factor muy importante en las empresas, considerado por muchos autores como activo intangible, para López y Galindo (2016), el capital humano de una empresa, hoy por hoy es uno de los recursos más valiosos, que contribuye al logro de los objetivos, de ahí la necesidad de mantener al personal en continua capacitación, las empresas requieren rodearse de personas creativos y preparados que desempeñen con eficiencia sus actividades para las que fueron seleccionados, pero es primordial que este personal esté motivado, con sentido de pertenencia, a fin de que los resultados superen las expectativas; en este contexto, el reto de las empresas es gestionar de forma eficiente, a estos activos intangibles.

**Tabla 1***Variable Procesos de transporte*

Variable	Concepto	Dimensión	Teoría	Elementos
Procesos de transporte (VI)	Serie de tareas u acciones interrelacionadas los cuales contribuyen a movilizar mercancías de un lugar a otro de forma segura, puntual y económica	Liderazgo	Teoría de la calidad total	Planificación Control Mejora de la calidad
		Estrategia empresarial	Teoría de restricciones	Identificar Explotar Subordinar
		Productividad		Elevar Repetir Planear
		Capital humano	Teoría de la Administración	Organizar Dirigir Coordinar Controlar

**2.2.6. Teoría del comercio internacional**

El desarrollo económico de un país, se encuentra estrechamente ligado con el comercio internacional, como consecuencia de un proceso de globalización en el que a nivel mundial se encuentran inmersos; durante la historia, se ha constatado que no todos poseen los bienes o servicios que requieren, por lo tanto, hace necesario intercambiar ya sea productos o servicios con el resto de mundo, proceso que comunmente se le denomina, Comercio Exterior .

Moreno, Narvaez, y Sancho (2019), hacen una revisión de las principales teorías del Comercio Exterior, para lo cual manifiestan que esta actividad incia en el siglo XVI con surgimiento del mercantilismo, como consecuencia de la expansión del mundo y el descubrimiento de rutas marítimas hacia el resto de países, por lo tanto, se dieron adelantos en la navegación, lo que permitió que el transporte marítimo se vuelva seguro y rápido; incentivando de esta manera el intercambio comercial de productos; sin embargo, era importante proteger la producción nacional a fin de mantener una balanza comercial positiva, por lo que el mercantilismo, considero necesario adoptar políticas de protección comercial para proteger la industria nacional, la principal característica, de esta corriente fue la fuerte intervención que el Estado tuvo en las actividades comerciales, estos consideraban que el enriquecimiento de los países se basaba en la

acumulación de metales preciosos, el máximo representante de esta teoría fue Thomas Mun (1571 – 1641).

Como crítica al mercantilismo, surge la teoría de la ventaja absoluta propuesta por Smith (1776), a mediados del siglo XVIII, debido a las diversas situaciones políticas y económicas que surgieron, la sociedad se vió obligada a sujetarse a leyes naturales, es decir, el mercado tuvo que regularse por si mismo y según la interacción de sus agentes, como consecuencia de ello el Estado limitó su participación en la economía de los países; en esta época, se dieron hechos muy importantes tales como la revolución industrial, que trajo consigo la especialización de ciertos países en la fabricación de productos frente a otros naciones que lo podrían producir de forma menos eficiente, en contraposición al mercantilismo, para Smit la riqueza de un país estaba definida con base en la productividad que podía generar el trabajo, es decir la economía se basaba en términos de producción, la idea del libre comercio se estableció en que “cada país puede especializarse en la producción de los bienes en los cuales tuviera una ventaja absoluta” e importar aquellos bienes en los que no se puedan especializar.

Posterior a ello en el siglo XIX, surge la teoría de la ventaja comparativa, propuesta por David Ricardo, la cual manifiesta que un país tiene ventaja sobre otro, si el costo de producción de un bien, es menor al costo que puede generar la producción del mismo bien a otro país, para ampliar la teoría Ricardiana, Heckscher-Ohlin consideraron que la diferencia de los recursos son la única fuente del comercio, es decir diferentes factores, pueden estar disponibles en distintos países lo que dio paso al modelo de proporciones factoriales explicando, que una economía de dos factores productivos, hay posibilidad de elección en el uso de éstos, pero esta elección, dependerá de los precios de factores como trabajo y capital, este modelo es de gran utilidad para presagiar el comercio entre países en desarrollo y desarrollados. Otros autores, manifiestan que los modelos expuestos, tiene ciertas falencias, puesto que no han considerado factores más importantes que puedan afectar estas teorías, para lo cual se cita a Krugman quien introduce la teoría de economía de escala; este modelo considera, que al duplicar la producción los costos por unidad producida serán menores, lo que convierten a un mercado de competencia imperfecta, es aquí donde Krugman

manifiesta que se debe tomar en cuenta la geografía económica, en donde tanto los costos de transporte y el rendimiento creciente son importantes y no se debe dejar de lado factores como la tierra, la fuerza laboral que también definen la competencia imperfecta al momento de comercializar los productos, pues esto tiende a aumentar los costos del bien producido.

Suárez (2016), argumenta que el transporte es un medio muy importante en la cadena logística, el cual contribuye a superar las distancias y asegura el intercambio comercial a través del traslado de la carga hasta lugar de destino, aportando así en la cadena logística en el proceso de intercambio comercial internacional; Heckscher y Ohlin (1977), consideraron dentro de la nueva teoría del comercio internacional que los factores geográficos y logísticos juegan un papel determinante a la hora de establecer los costos del bien o servicio comercializado, los autores manifestaron que los costos unitarios de transporte si no son tomados en cuenta, pueden llegar a representar pérdidas para la empresa, sobre todo porque estos requieren de factores como capital y trabajo y también al final de la cadena configuran el precio final de la carga transportada.

Hacer una revisión de la evolución de las principales teorías del comercio internacional contribuyó de forma positiva para la presente investigación, puesto que se logró determinar las causas principales que dieron origen al comercio exterior y como los países lograron activar las economías a través del intercambio de bienes y servicios; posterior a ello esta actividad se fue especializando y se incrementó la producción de cada país haciéndolos más competitivos e incorporando el término de economías en escala a fin de solventar los requerimientos que otros pudieran tener, es en esta etapa donde se hace necesario considerar la logística de transporte para movilizar las mercancías; desde entonces los costos generados en la cadena de logística, forman parte del importe final de un bien comercializado, queda claro que es necesario revisar y analizar cada etapa de la evolución del comercio internacional, para poder comprender el comportamiento del comercio.

### ***2.2.7. Teoría general de sistemas (TGS)***

En busca de lograr una explicación científica sobre el origen de la vida, y como todo tenía que ver con todo, Bertalanfffi (1968), introdujo la idea de que “el todo es más que la suma de sus partes”, es decir la naturaleza de las partes es

determinada por el todo, nada puede comprenderse si se considera aislada; entendiendo al sistema como un conjunto de elementos los cuales funcionan como uno solo. A partir de éste análisis, el autor trasladó el concepto a las organizaciones, y demostró que cada organización no son entes estáticos, por tanto, éstas están interrelacionadas entre si, necesitan contar con entradas las cuales son procesadas y se convierten en salidas, lo que les permite retroalimentarse a fin de mejorar la calidad y perfeccionar cada proceso, de esta manera esta teoría contribuye a brindar una lógica a los esquemas conceptuales de las organizaciones.

Esta teoría ha ido ganando espacios conforme la evolución de la sociedad Bertalaffy (1986), publicó la primera obra sobre la teoría, la cual hasta la fecha sigue siendo base de muchos estudios, tiene un enfoque muy amplio interdisciplinario, varios pensadores han abordado el tema desde diferentes perspectivas, para Bertalaffy, un sistema representa un conjunto de elementos que interactúan entre sí; mientras que Cardona (1989), define a un sistema como un conjunto de elementos que juegan un papel determinado, y si alguno de estos elementos falta, el sistema no puede funcionar; Bertoglio (1993), sostiene que todo sistema es un grupo de partes u objetos, los cuales forman un todo e interactúan bajo un conjunto de fuerzas; los autores Arnold y Osorio (1998), consideran que los sistemas guardan estrechas relaciones entre sí y cuyo comportamiento es global, encaminados a cumplir un mismo objetivo, con esta definición coincide Sommerville (2011).

En suma, los autores coinciden al manifestar, que un sistema, al trabajar de manera ordenada y coordinada provoca que se genere sinergia, traducido a un trabajo en equipo, donde todos velan por un fin determinado, Arnold y Osorio (2014), manifiestan que son tres los objetivos que persigue la teoría general de sistemas: “1) Impulsar el desarrollo de una terminología general que permita describir las características, funciones y comportamientos sistémicos; 2) Desarrollar un conjunto de leyes aplicables a todos estos comportamientos y 3) Promover una formalización”. (p.7).

A partir del análisis de la teoría general de sistemas, se logró el desarrollo de modelos definidos como construcciones teóricas que contribuyen a resolver problemas científicos, mediante los cuales se logran identificar relaciones

sistémicas complejas Sarabia (1995), manifiesta que todo sistema tiene la posibilidad de ser representado por un modelo, su funcionalidad dependerá de los objetivos así como también de la capacidad de identificar las relaciones relevantes que contribuyan al cumplimiento de dichos objetivos, el mismo autor considera que el modelo más conocido que identifica a una organización es el esquema de entradas y salidas, tomando en cuenta estos conceptos, se define que un sistema es básicamente un proceso para la toma de decisiones que comprende un conjunto de elementos relacionados de forma dinámica y se relacionan entre si, estos deben realizar actividades a fin de alcanzar los objetivos propuestos, para lo cual operan bajo el esquema de entradas y proveen salidas, los cuales puede básicamente comprender etapas como: el diagnóstico del problema, posterior a ello se requiere definir objetivos e indicadores de efectividad, luego se establece estrategias que contribuyan a la solución de lo problemas planteados, posterior a ellos se debe seleccionar la mejor estrategia e implementar la solución y para finalizar es importante la retroalimentación.

Concluyendo con este análisis, la teoría general de sistemas, representa de gran utilidad en el desarrollo del presente proyecto, puesto que es una herramienta versátil, la que contribuye a entender el enfoque sistémico y como éste se debe aplicar de manera correcta, a fin de tener la capacidad de detectar posibles problemas de manera oportuna e implementar soluciones pertinentes aplicando una visión integral, esta teoría puede ser aplica en cualquier área, dotando a la empresa de eficiencia, calidad, control y efectividad en cada uno de los procesos y sobre todo logrando la competitividad con la implementación de estrategias y la correcta toma de decisiones. Chiavenato (1999), manifiesta que los sistemas activos, son aquellos determinado como “sistemas abiertos”, los cuales son base fundamental para la empresa, puesto que con ello se logra la interrelación de todas las áreas y el entorno en el cual desenvuelve; con base en esta afirmación y lo analizado anteriormente se puede lograr determinar la viabilidad de implementar una certificación, basado en la norma BASC, logrando mediante ello otorgar mayor seguridad en el intercambio de mercancías dentro de los procesos de comercio exterior.

### **2.2.8. Certificación BASC**

BASC es una certificación, cuyo objetivo es generar seguridad dentro de la cadena de suministros, a través de la implementación de sistema de gestión; ésta pretende garantizar el éxito minimizando los riesgos al momento del traslado de las cargas; cabe destacar que, según la información revisada, la norma BASC, opera con base en cuatro actividades que son: planear, hacer, verificar y actuar. BASC, (2018).

#### Beneficios de la certificación BASC

Según manifiestan Ovalle y Ospina (2015), una de las principales ventajas de poseer la certificación BASC, es la calidad de la imagen que se ofrece a los clientes, a esto se suma la mejora continua en los procesos y procedimientos de la organización debido a los permanentes controles, así como también se adquiere beneficios en los procedimientos de tránsito en carretera, control de rutas, registros de mantenimiento de las unidades evitando de esta manera la siniestralidad, brindar seguridad al cliente al momento de transportar la mercancía evitando robos debido al control estandarizado de rutas; menor tiempo de traslado de la mercancía hasta el lugar de destino, debido a las buenas relaciones aduaneras, minimizando el tiempo de inspecciones.

#### Requisitos de certificación BASC

Según la información registrada en la página oficial de BASC (2021), manifiesta que los requisitos son:

- Ser una empresa legalmente constituida que participa activamente en actividades productivas o prestación de servicios relacionados con la cadena logística del comercio internacional o actividades conexas.
- Tener antecedentes comerciales y legales en su país de origen como en el exterior, que acrediten la honestidad y rectitud personal y comercial de las personas naturales y jurídicas; Así mismo no deben tener ningún antecedente criminal en su país de origen o en el exterior, o en ningún caso ser considerado por autoridad nacional o extranjera como persona sospechosa o de dudosa reputación legal o criminal.

- Aplicar al proceso solicitud o inscripción de admisión de los Capítulos BASC de conformidad con los lineamientos y Políticas de World BASC Organization.

#### Procedimiento general certificación BASC

- La empresa presentará ante el Capítulo BASC o World BASC Organization los documentos legales exigidos en el proceso de solicitud de admisión. Se deberá proporcionar información o documentación que le sea requerida para los fines de evaluación y calificación de la solicitud de admisión.
- De acuerdo con el análisis documental, se completará el primer paso para la membresía BASC. A partir de ese momento, la empresa contará con un tiempo para la preparación e implementación de su sistema. Una vez cumplido el tiempo, BASC coordinará con la empresa una auditoria de seguridad en donde se verifican los estándares mínimos exigidos por BASC. Para realizar la verificación y conformidad de la implementación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC, World BASC Organization cuenta con Auditores Internacionales de certificación competentes quienes actúan como terceras partes para llevar a cabo las auditorias y verificación de la correcta implementación del SGSC BASC y sus procesos.
- Con base en los resultados de la auditoria, BASC a través de sus órganos competentes clasificará la empresa y decidirá sobre su certificación el ingreso o no del solicitante como asociado BASC. Estas podrán clasificarse así:
  - Certificados: Aquellas empresas cuyo Sistema de Gestión en Control y Seguridad es conforme con la Norma y Estándares BASC.
  - Preseleccionados o en proceso: Aquellas empresas que deberán implementar el Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC para ser sometido a la auditoria de certificación. Aprobado el ingreso de la Empresa al capítulo BASC, esta se compromete a cumplir con las normas y lineamientos establecidos en los Reglamentos y demás documentos de WBO y del capítulo que le acepta.



## **NORMATIVA INTERNACIONAL**

### **Decisión 837**

La decisión 837, establece escenarios para la regulación del servicio de transporte internacional de mercancías por carretera, entre los países que forman parte de la Comunidad Andina, esta normativa de cumplimiento obligatorio, permite que los procesos de transporte de carga se los realice de forma ágil simplificándolos y de esta manera dinamiza el comercio internacional; la Norma acredita para que los transportistas que han sido autorizados por los organismos del país de origen puedan prestar sus servicios en el país miembro de la Comunidad Andina, reduciendo y simplificando trámites administrativos que anteriormente se exigían.

La entrada en vigencia de esta Normativa permitió la creación de un Sistema de Consultas, al cual pueden acceder las autoridades de los organismos competentes como son: Migración, Aduanas y de Transporte.

La Norma está constituida por XIX Capítulos, 186 artículos, y tres disposiciones transitorias fue aprobada en Perú el 29 de abril de 2019 y sustituye la Decisión 399.

## **NORMATIVA NACIONAL**

### **Constitución de la República del Ecuador**

Art. 394.- El Estado garantizará la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, sin privilegios de ninguna naturaleza. La promoción del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte serán prioritarias. El Estado regulará el transporte terrestre, aéreo y acuático y las actividades aeroportuarias y portuarias (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008, pág. 119)

### **Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial**

Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, con el fin de proteger a las personas y bienes

que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano, y a las personas y lugares expuestos a las contingencias de dicho desplazamiento, contribuyendo al desarrollo socio-económico del país en aras de lograr el bienestar general de los ciudadanos. (pág. 2)

Art. 2.- La presente Ley se fundamenta en los siguientes principios generales: el derecho a la vida, al libre tránsito y la movilidad, la formalización del sector, lucha contra la corrupción, mejorar la calidad de vida del ciudadano, preservación del ambiente, desconcentración y descentralización interculturalidad e inclusión a personas con discapacidad. (pág. 2)

En cuanto al transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, se fundamenta en: la equidad y solidaridad social, derecho a la movilidad de personas y bienes, respeto y obediencia a las normas y regulaciones de circulación, atención al colectivo de personas vulnerables, recuperación del espacio público en beneficio de los peatones y transportes no motorizados y la concepción de áreas urbanas o ciudades amigables.

Art. 3.- El Estado garantizará que la prestación del servicio de transporte público se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justas. (pág. 2)

Art. 12.- La presente Ley establece los lineamientos generales, económicos y organizacionales de la movilidad a través del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial y sus disposiciones son aplicables en todo el territorio nacional para: el transporte terrestre, acoplados, teleféricos, funiculares, vehículos de actividades recreativas o turísticas, tranvías, metros y otros similares; la conducción y desplazamiento de vehículos a motor, de tracción humana, mecánica o animal; la movilidad peatonal; la conducción o traslado de semovientes y la seguridad vial. (pág. 4)

### **Ley Sistema Nacional De Infraestructura Vial Transporte Terrestre**

Art. 1.- Objeto. La presente Ley tiene por objeto establecer el régimen jurídico para el diseño, planificación, ejecución, construcción,

mantenimiento, regulación y control de la infraestructura del transporte terrestre y sus servicios complementarios, cuya rectoría está a cargo del ministerio encargado de la competencia de vialidad, sin perjuicio de las competencias de los gobiernos autónomos descentralizados. (pág. 2)

Art. 2.- **Ámbito de Aplicación.** Las disposiciones de esta Ley, serán de aplicación obligatoria para aquellas entidades que conforman el sector público según la Constitución de la República, las personas jurídicas o naturales del sector privado, de economía mixta y de la economía popular y solidaria; y, de todas aquellas cuya actividad de servicio público se encuentre relacionada con la infraestructura del transporte terrestre y sus servicios complementarios. (pág. 2)

Para efectos de la aplicación de la presente Ley se entiende como Ministerio Rector a aquel que ejerza la competencia de vialidad, la infraestructura del transporte terrestre y sus servicios complementarios.

Art. 29.- **Responsabilidad.** El gobierno central y los gobiernos autónomos descentralizados en su jurisdicción, tienen la obligación de mantener la infraestructura del transporte terrestre, la señalización y los dispositivos de control y de seguridad vial, que estuvieren a su cargo. (pág. 9)

Las tareas y obras de mantenimiento podrán ser ejecutadas por otro nivel de gobierno distinto al titular, previo convenio suscrito con la autoridad competente.

Art. 30.- **Notificación sobre daños.** Las personas que conozcan de los daños que se produjeren en la infraestructura del transporte terrestre, la señalización y los dispositivos de control y de seguridad vial, lo pondrán en conocimiento de las autoridades del ministerio rector y los gobiernos autónomos descentralizados de la circunscripción, quienes deberán adoptar las medidas inmediatas para atenderlos, dentro del ámbito de sus competencias. (pág. 9)

Art. 31.- **Reparaciones.** En general, sin perjuicio de las sanciones administrativas, civiles o penales a que haya lugar, todo daño causado al patrimonio vial será inmediatamente reparado por su autor, sea persona natural o jurídica. (pág. 9)

Art. 45.- Regulación y control. La autoridad, regulará y controlará en el ámbito de su competencia, la conservación de la infraestructura del transporte terrestre en relación a la circulación de vehículos de carga pesada, de acuerdo a lo establecido para el efecto en la presente Ley, su Reglamento General y demás normativa aplicable. (pág. 11)

Art. 46.- Prohibición de circulación. Se prohíbe la circulación, por todas las vías de la infraestructura del transporte terrestre, a los vehículos de carga, que excedan los pesos y medidas máximas permitidas y en general de cualquier clase de vehículos con oruga metálica, llantas de acero o con cadenas en sus ruedas, que deberán transportarse en plataformas, remolques o semirremolques y dar cumplimiento a las normas técnicas señaladas en el Reglamento General de esta Ley. (pág. 11)

Se exceptúan aquellos vehículos cuyos pesos y dimensiones excedan a los permitidos cuando ocasionalmente, deban transportarse cargas indivisibles de pesos y dimensiones, o ambos a la vez, los que para el efecto deberán contar con los certificados de circulación especiales, sin perjuicio de las normativas que los gobiernos autónomos descentralizados dentro de su jurisdicción y competencia establezcan para el efecto que obligatoriamente deberá guardar relación con la normativa nacional emitida al respecto. La autoridad competente podrá fijar, cobrar o autorizar tasas y tarifas viales, por la emisión de certificados de circulación para el transporte de cargas especiales.

Art. 47.- Documentos habilitantes. Son documentos habilitantes para la transportación, importación y fabricación de vehículos de carga pesada los Certificados de Operación Regular, Certificados de Circulación Especial y Licencias de Importación, los cuales se otorgarán a las personas naturales o jurídicas que cumplan con los requisitos exigidos en el Reglamento General de esta Ley. (pág. 11)

Art. 48.- Otorgamiento y legalización. Los documentos habilitantes serán conferidos por el ministerio rector, previa inspección de los vehículos y constatación de la información en los establecimientos destinados para el efecto. (pág. 11)

Los propietarios de los vehículos que trata este Capítulo, obtendrán del ministerio rector los correspondientes certificados de operación regular o especial, en los que constarán las especificaciones técnicas, pesos y dimensiones máximos permitidos de acuerdo a la clasificación y construcción de los mismos, además de la información que sea requerida.

Para cada unidad que integra un vehículo combinado, se otorgará los Certificados de Operación Regular según lo establecido en la presente Ley y su Reglamento General.

### **Reglamento a la Ley de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial**

Art. 1.- El presente Reglamento establece las normas de aplicación a las que están sujetos los conductores, peatones, pasajeros y operadoras de transporte, así como las regulaciones para los automotores y vehículos de tracción humana, animal y mecánica que circulen, transiten o utilicen las carreteras y vías públicas o aquellas privadas abiertas al tránsito y transporte terrestre en el país. (pág. 2)

Art. 4.- La autonomía funcional es la capacidad que tiene la Agencia Nacional de Tránsito para crear los medios y desarrollar las políticas generales emanadas del Ministerio del sector, garantizando un nivel óptimo de satisfacción de los usuarios, estableciendo y monitoreando el cumplimiento de metas, objetivos y estándares de calidad de servicio. (pág. 2)

La autonomía administrativa es la capacidad de la Agencia Nacional de Tránsito y la CTE de:

1. Establecer la estructura orgánica óptima, mantener y administrar el recurso humano requerido para esta estructura.
2. Administrar sus recursos de manera desconcentrada.

La autonomía financiera es la capacidad de la Agencia Nacional de Tránsito y de la CTE de administrar los recursos financieros producto de su autogestión y de las transferencias del gobierno, los que estarán destinados exclusivamente para el financiamiento del presupuesto de la

institución, en base a su Plan Operativo Anual Integral y Plan Anual de Inversión.

La autonomía presupuestaria es la capacidad que tiene la Agencia Nacional de Tránsito y la CTE para elaborar la proforma presupuestaria en base a su Plan Operativo Anual para ser conocida y aprobada por el Directorio de la Agencia Nacional de Tránsito.

### **Reglamento Ley Sistema Infraestructura Vial del Transporte Terrestre**

Art. 75.- Regulación de pesos y dimensiones. - El ministerio rector establecerá la planificación, regulación y aplicación; y, control del correcto uso de la infraestructura vial nacional, mediante la determinación de normas correspondientes a la especificación técnica, peso y dimensiones de los vehículos de carga pesada de Peso Bruto Vehicular (PBV) igual o superior a 3.5 toneladas; y los procedimientos para la circulación mediante la emisión de documentos habilitantes para la transportación de todo tipo de mercancías conforme las características técnicas de diseño vial, además de las responsabilidades solidarias para todas las personas naturales o jurídicas, públicas y privadas, generadoras de carga, propietarios y/o conductores de los vehículos de carga pesada. (pág. 15)

Art. 76.- Prohibición de circulación. - Se prohíbe la circulación por la red vial nacional de los siguientes vehículos:

- 1.- Equipo caminero, civil, agrícola, forestal, minero o similar y cualquier clase de vehículos con llantas de acero o con cadenas en sus ruedas. Este tipo de maquinaria o equipo deberá transportarse en plataformas, remolques o semirremolques autorizados.
- 2.- Vehículos, equipos y maquinaria pesada, diseñados para transitar fuera de la red vial nacional, cuyo peso y dimensiones excedan a los máximos permitidos.
- 3.- Los vehículos de carga pesada con exceso de peso o dimensiones, tabla nacional de pesos y dimensiones.

Art. 80.- Documentos habilitantes. - El Certificado de Operación Regular y el Certificado de Operación Especial son documentos que habilitan la

circulación y transportación de mercancías en la red vial nacional a vehículos de carga pesada con peso bruto vehicular de 3,5 toneladas o superior. (pág. 16)

Así mismo, las licencias de importación habilitan la nacionalización o ingreso temporal de vehículos de carga pesada con peso bruto vehicular de 3,5 toneladas o superior, que cumplan las normas dispuestas por el ministerio rector.

Art. 81.- Registro y matriculación de equipos. - El ministerio rector dispondrá y realizará los procedimientos necesarios para el registro y matriculación de equipo caminero. (pág. 16)

Art. 82.- Certificados de Operación Regular. - Los propietarios de los vehículos de carga pesada, en forma previa a su circulación, obtendrán del ministerio rector, el correspondiente Certificado de Operación Regular, por cada unidad que integra el vehículo, en el que constarán, además de datos generales, las especificaciones técnicas, peso y dimensiones permitidos. (pág. 16)

Art. 83.- Certificado de Operación Especial. -Cuando se requiera de equipos especiales para transportar cargas indivisibles que excedan el peso y dimensiones permitidos por este reglamento, o inclusive ambos a la vez, el ministerio rector o su delegado, previa solicitud del interesado otorgará un Certificado de Operación Especial, que servirá exclusivamente para el traslado de esas cargas y estará vigente por una sola vez (un viaje). El ministerio rector fijará la ruta, el peso máximo de distribución de carga por eje y el tipo de combinación (vehículo y unidad de carga) habilitada para el efecto. (pág. 16)

Art. 84.- Cumplimiento. - El interesado o propietario cumplirá estrictamente con todas las recomendaciones expuestas en el Certificado de Operación Especial y sus anexos, acatando las recomendaciones técnicas y otras dadas por el ministerio rector de ser el caso. Si el interesado o propietario no cumple con estas recomendaciones y las obligaciones señaladas en la normativa técnica correspondiente, el

Certificado de Operación Especial será anulado y se sujetará a las sanciones previstas para el efecto. (pág. 16)

El ministerio rector negará la emisión de nuevos Certificados de Operación Especial al vehículo y la operadora de transporte durante 30 días, si se comprobare la inobservancia del detalle de la ruta y el transporte de carga indivisible diferente a la autorizada, exceptuando casos que por fuerza mayor impidan al transportista movilizarse por la ruta autorizada, los cuales deberán ser justificados.

Art. 85.- Ejercicio de la facultad de control.- El ministerio rector de la vialidad, es el ente regulador del peso y dimensiones de los vehículos de carga que circulan por la red vial nacional, razón por la cual, tendrá la competencia para la localización, operación, y mantenimiento de las estaciones y puntos de control a nivel nacional; para el efecto instalará básculas fijas y móviles, ubicará personal operativo y realizará operativos de control aleatorios, en los lugares más convenientes; además, determinará los procedimientos y normativa de control y emitirá las especificaciones técnicas y parámetros mínimos de diseño. (pág. 16)

Art. 86.- Del control previo a las importaciones. -Previo al embarque para la importación de los vehículos de carga pesada, se requerirá la autorización respectiva conforme a las regulaciones del ministerio rector, la cual tendrá una vigencia de 90 días a partir de su aprobación. (pág. 17)

No se autorizará la importación de vehículos que excedan de los pesos y dimensiones máximos permitidos, a menos que sean destinados a trabajos de circulación fuera de la red vial nacional y requerida para el desarrollo de proyectos estratégicos de interés nacional. Una vez realizado el análisis y verificación del proyecto específico se autorizará la importación, prohibiéndose la circulación de este tipo de vehículos en las vías de la red vial nacional.

Para los casos de internación temporal, el ministerio rector realizará el análisis de oferta de vehículos requeridos en el sector solicitado.

Art. 87.- Obligación de someterse al control. - Los vehículos mencionados en el presente reglamento que se encuentren circulando por las carreteras

de la red vial nacional deberán ingresar obligatoriamente a los puntos de control de pesos y dimensiones y además presentar a los servidores del ministerio rector o personal encargado del control, los Certificados de Operación Regular y Especial originales, Guías de Remisión y demás documentos habilitantes para el transporte, caso contrario se sujetarán a las sanciones previstas en el presente reglamento y normativa vigente. (pág. 17)

Para transporte internacional, el Transportista deberá presentar en los puntos de control la Carta Porte, Manifiesto de Carga Internacional y Certificado de Habilitación otorgado por la Agencia Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (ANT).

Art. 88.- Casos de fuerza mayor. - Las concentraciones de carga máxima por eje, establecidas en este reglamento, podrán reducirse aún más cuando el estado de una vía o puente, por causas de fuerza mayor o caso fortuito así lo requiera. En estas circunstancias no se aplicará al conductor sanción alguna y el ministerio rector, hará conocer oportunamente por medios de difusión masiva, la situación en que se encuentra la vía. (pág. 17)

Art. 89.- Transporte internacional de mercancías. - Para el control de pesos y dimensiones para los vehículos extranjeros que estén autorizados para realizar transporte internacional por carretera, se someterán a lo establecido en la Normativa Andina sobre el Límite de Pesos y Dimensiones del Transporte de Pasajeros y Mercancías por Carretera. (pág. 17)

## CAPITULO III

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Descripción del área de estudio/grupo de estudio

##### Figura 3

*Logo Empresarial*



*Nota.* (Ecoperu Logistics Cargo Cia Ltda, 2017)

ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. es una compañía ecuatoriana con su oficina matriz en la ciudad de Tulcán, cuya actividad económica es el servicio de transporte de carga pesada a nivel nacional y con proyección internacional, fue constituida en el año 2010, luego de diferentes cambios administrativos, la empresa amplía sus servicios tales como: asesoramiento, consultoría y tramitología aduanera, coordinación de procesos logísticos en frontera colombo-ecuatoriana, supervisión de procesos de carga y descarga de mercancías, consolidación de carga y paqueto, almacenaje, manipulación de mercancía y embalaje.

ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA LTDA representa la población a investigar, en tal virtud, para la ejecución de esta investigación no se contempló el cálculo de la muestra, porque la población ya estaba definida y fue de gran utilidad aplicar los instrumentos a toda la población, afín de tener información confiable, la cual estuvo constituida por los directivos, personal administrativo, personal operativo y la cartera de clientes de la empresa objeto de estudio, a quienes se

les dirigió una encuesta de satisfacción, con el fin de conocer el nivel de servicio que presta la misma.

## **3.2. Enfoque y tipo de investigación**

### **3.2.1. Enfoque**

Esta investigación sigue un enfoque mixto, el cual permitirá estudiar y teorizar el problema planteado, este método contribuye a tener una visión amplia, tomando en cuenta que se utiliza evidencia de información cuali - cuantitativa con el objetivo de entender el problema analizado.

En ese sentido la presente investigación aborda un enfoque mixto, el cual integra el componente cuantitativo a través del análisis estadístico de los resultados de la encuesta aplicada, y el método cualitativo en el análisis de entrevistas, descripción de hechos, así como la recolección de la información de los puntos de vista y perspectivas de la población en análisis (Cadena, Rendón, y Aguilar, 2017, p. 115).

### **3.2.2. Tipo de Investigación**

#### **3.2.2.1. Descriptiva**

La investigación descriptiva desempeñó un papel fundamental en la evaluación de los procesos de transporte de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. en busca de la certificación BASC. Esta metodología fue definida por Peña (2014), como una investigación estadística que tiene como objetivo describir los datos y características de la población o fenómeno en estudio, proporcionando respuestas a las interrogantes clave: quién, qué, dónde, cuándo y cómo.

En el contexto de esta investigación, se buscó responder a estas interrogantes, para ello, se llevó a cabo un diagnóstico exhaustivo de la situación actual de los procesos de transporte en la empresa. A través de este diagnóstico, se ha identificado quiénes están involucrados en los procesos, qué actividades se realizan, dónde se llevan a cabo, cuándo se ejecutan y cómo se desarrollan.

Al abordar el objetivo específico de diagnosticar la situación actual del proceso de transporte, se han recopilado datos y características relevantes para comprender en detalle el funcionamiento de los procesos de transporte en la empresa. Esto implicó identificar a los actores involucrados, las actividades y operaciones que se llevan a cabo, así como la ubicación geográfica y el cronograma de las actividades.

Además, la investigación también se enfocó en analizar la competitividad de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. en el proceso de transporte. Esto implicó evaluar cómo la empresa se posiciona en comparación con sus competidores, qué estrategias y ventajas competitivas tiene, dónde se encuentra su nicho de mercado y cómo ha logrado diferenciarse en términos de calidad, eficiencia y satisfacción del cliente.

En conclusión, la investigación descriptiva fue una técnica valiosa para responder a las preguntas fundamentales de una investigación. En el caso específico de los procesos de transporte de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA., la información obtenida a través de este enfoque será utilizada para la toma de decisiones, que contribuyan a mejorar la gestión de la empresa y lograr el objetivo de obtener la certificación BASC.

#### **3.2.2.2. Explicativa**

Hernández (2016), define a la investigación explicativa como aquella que su interés se centra en explicar aquello que ocurre en torno al fenómeno analizado y las condiciones en las que se manifiesta; en este sentido, esta investigación se enfocó en hacer un análisis explicativo de la situación actual de la empresa a fin de poder determinar si la adquisición de la certificación BASC, contribuye a lograr mayor competitividad.

#### **3.2.2.3. Campo**

Se hizo uso de la investigación de campo, considerando que se trabajó directamente en el lugar donde ocurren los hechos a investigar, para lo cual se aplicó encuestas a fin de recolectar datos que fueron analizados posteriormente para poder obtener los resultados. Spink (2016), considera que la investigación de campo es la recopilación de datos primarios los cuales se encaminan a

observar, comprender así como también a interactuar con las personas, directamente en el lugar donde ocurren los hechos.

#### **3.2.2.4. Documental**

Se trabajó también en una revisión directa de los documentos que la empresa posee, con la cual se verificó el cumplimiento de los requisitos mínimos para el funcionamiento de la empresa, también se revisó la normativa legal vigente de las empresas de transporte; en este sentido, los autores definen a este tipo de investigación como “aquella que suele asociarse con la investigación histórica, por lo que los investigadores pierden confianza por su falta de claridad. Sin embargo, la historia da sentido al pasado y al presente” (Sampieri, Fernández, y Baptista, 2014, p. 345).

### **3.3. Definición y operacionalización de variables**

#### **3.3.1 Definición de variables**

##### **Variable dependiente**

Certificación BASC. - Procedimiento por el cual un organismo acreditado garantiza por escrito de que un servicio o producto está conforme a las exigencias establecidas.

##### **Variable independiente**

Procesos de Transporte. - Serie de tareas u acciones interrelacionadas las cuales contribuyen a movilizar mercancías de un lugar a otro de forma segura, puntual y económica

### 3.3.2 Operacionalización de variables

**Tabla 3**

#### Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Técnicas	Instrumentos	
	Procesos de logística de transporte	Porcentaje de cumplimiento de la visión	Entrevista	Guía de preguntas	
		Número de metas establecidas			
		Porcentaje de cumplimiento de los valores institucionales			
		Porcentaje de cumplimiento de los objetivos institucionales			
		Porcentaje de cumplimiento de la misión			
		Número de procesos operativos implementados			
		Número de procesos administrativos implementados			
	Estrategia empresarial	Porcentaje de cumplimiento de las actividades planificadas	Entrevista	Guía de preguntas	
		Número de planes de mejora propuestos			
		Número de debilidades identificadas			
		Número de fortalezas identificadas			
		Número de oportunidades identificadas			
		Número de amenazas identificadas			
		Número de clientes frecuentes identificados			
	Productividad	Número de clientes ocasionales identificados	Entrevista	Guía de preguntas	
		Número de clientes satisfechos por los servicios otorgados			
		Número de quejas y/o reclamos por mal servicio realizadas por los clientes			
		Número de empresas de transporte que cuentan con certificación BASC en la ciudad de Tulcán			
		Número de empresas de transporte con permiso de operación en la ciudad de Tulcán			

---

	Número de empresas de transporte sin permisos de operaciones en la ciudad de Tulcán		
	Porcentaje de personal administrativo capacitado en el área de su competencia		
	Porcentaje de personal operativo capacitado en el área de su competencia		
Capital humano	Porcentaje del personal directivo, administrativo y operativo que han sido reconocidos por sus logros laborales	Encuesta	Guía de preguntas
	Tiempo de servicio en la empresa		
	Tiempo de servicio en otras empresas de transporte		
	Número de políticas aduaneras aplicadas al comercio exterior implementadas		
	Número de políticas aduaneras aplicadas al transporte nacional e internacional implementadas		
	Número de equipos adquiridos e implementados para el trabajo administrativo		
Diagnóstico	Número de equipos adquiridos e implementados para el trabajo operativo	Encuesta	Guía de preguntas
	Porcentaje del sistema de seguridad tecnológica implementado		
Certificación BASC (VD)	Porcentaje de implementación del espacio físico para las actividades administrativas		
	Porcentaje de implementación del espacio físico para las actividades operativas		
	Porcentaje del sistema de seguridad de las instalaciones implementado		
	Porcentaje del sistema de carga implementado		
Calidad	Porcentaje de cumplimiento de los tiempos planificados para movilización de mercancías hasta su destino	Encuesta	Guía de preguntas
	Número de procesos reestructurados y mejorados		

---

### **3.4. Procedimiento**

Con el propósito fundamental de evaluar los procesos de transporte de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. en su búsqueda por obtener la certificación BASC, resultó imperativo orientar el estudio hacia metas más concretas y detalladas. Los objetivos específicos trazados se convirtieron en los pilares esenciales para lograr el cumplimiento del objetivo general, sirviendo como guía estratégica durante la investigación. Cada uno de estos objetivos específicos se diseñó con el claro propósito de comprender aspectos cruciales dentro de los procesos de transporte, contribuyendo de manera progresiva a la consecución de los objetivos propuestos.

#### **3.4.1 Fase 1**

##### **Diagnóstico de la situación actual del proceso de transporte en la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA**

Para cumplir con el primer objetivo planteado que fue necesario emplear los tipos de investigación descriptiva, explicativa, documental y de campo, mismos que fueron detallados en el apartado anterior; de igual manera, la población considerada para este análisis fue el personal de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. La investigación se centró particularmente en los clientes, directivos y empleados de la organización. Para recopilar datos, se diseñó un cuestionario con preguntas adaptadas a cada grupo de interés la cual fue validada por expertos. Se aplicaron 18 cuestionarios mediante la técnica de la encuesta tanto al personal de la empresa como a los clientes de esta. También se desarrolló un guion, el cual se aplicó a los directivos de la empresa a través de una entrevista.

Fue necesaria una revisión de la normativa vigente y su cumplimiento en el marco del desarrollo de las actividades de la empresa para ello se contrastaron la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial, la Ley del Sistema Nacional De Infraestructura Vial y Transporte Terrestre con los resultados de la encuesta y la entrevista aplicados.

### **3.4.2 Fase 2**

#### **Análisis de la competitividad de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. en el proceso de transporte.**

El diagnóstico de la empresa implicó una serie de pasos fundamentales que proporcionaron una visión integral de su funcionamiento. La recolección de información se lleva a cabo mediante métodos variados, como entrevistas, encuestas y análisis documental. La identificación desde clientes hasta empleados fue crucial para comprender las diversas perspectivas involucradas en los procesos de transporte. Los datos recolectados en la encuesta se tabularon y procesaron en el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 23 para lo cual se utilizó estadística descriptiva como tablas de frecuencia y diagramas de barras que permitieron cuantificar los resultados para identificar patrones y tendencias. La evaluación de los resultados se realizó comparando los hallazgos con los objetivos iniciales del diagnóstico.

Finalmente, se presenta un informe detallado con un análisis FODA que identificó las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, con énfasis en el nivel interno (fortalezas y debilidades) a fin de afianzar las fortalezas y plantear estrategias que reduzcan las debilidades. Este informe sirvió como base para la implementación de mejoras con el objetivo de optimizar el rendimiento general de la empresa.

### **3.4.3 Fase 3**

#### **Diseño de las estrategias que contribuyan a la obtención de la certificación BASC para la empresa de transporte ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA.**

El diseño de estrategias inició con el análisis de la competitividad en el proceso de transporte de ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. dirigido a la obtención de la certificación BASC. La certificación BASC (Business Alliance for Secure Commerce) no solo es un distintivo de cumplimiento normativo en materia de seguridad y buenas prácticas, sino también un componente crucial

para fortalecer la confianza de los clientes y socios comerciales. Con los resultados del diagnóstico y análisis de la competitividad se desarrolla y presenta una propuesta ajustada a la realidad de la empresa en cumplimiento de la normativa y del aprovechamiento de las fortalezas y oportunidades que se presentan en el contexto. La propuesta se rige en estándares nacionales e internacionales de seguridad, así como en los criterios de negocio al generar confianza y credibilidad en el mercado y un entorno globalizado donde la cadena de suministro esté interconectada.

## **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

La presente investigación se basó en una exhaustiva revisión de estudios previos que analizaron variables similares. Con el fin de aumentar la validez, se incluyeron ítems previamente probados en la elaboración de los instrumentos de investigación. Además, se desarrollaron nuevos ítems específicos para el contexto de esta investigación.

Posteriormente, se sometieron los instrumentos a la evaluación de expertos, lo que aseguró su validez. Se diseñaron tres cuestionarios para ser aplicados a clientes, empleados y directivos, tomando en cuenta las observaciones y recomendaciones de los validadores. Estas incluyeron el uso de un lenguaje claro y sin ambigüedades, evitando preguntas sesgadas o que pudieran implicar juicios sobre los procesos de gestión. También se elaboraron instrucciones breves y claras para que los encuestados pudieran administrar los instrumentos por sí mismos.

A continuación, se presentan los principales resultados obtenidos tras el procesamiento de la información en el programa estadístico IBM SPSS v.23. Con el fin de obtener un diagnóstico objetivo sobre las variables de investigación y sus componentes, se realizaron comparativas para cada variable de análisis en cada uno de los roles examinados: clientes, empleados y directivos.

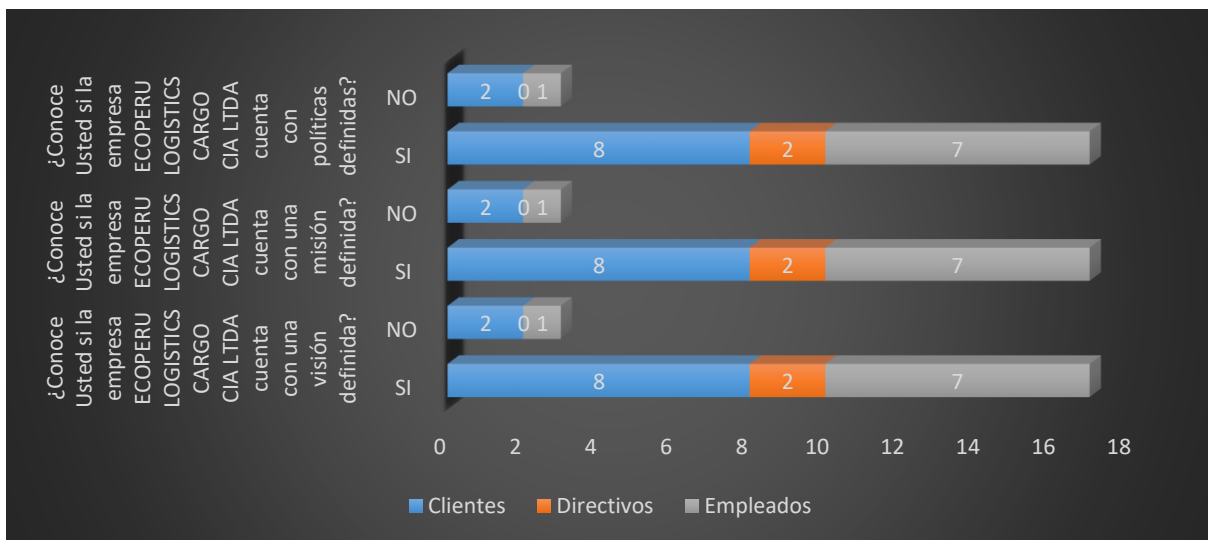
### **ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO DE LA EMPRESA**

#### **Planificación estratégica**

A continuación, se expone los principales resultados del levantamiento de información realizado en lo que respecta al contexto interno de la empresa, tal como la misión, visión y políticas, considerados estos como factores importantes que influyen en una empresa para el logro de sus objetivos.

**Figura 4**

*Análisis del contexto interno de la empresa*



*Nota.* Resultados obtenidos por el levantamiento de información

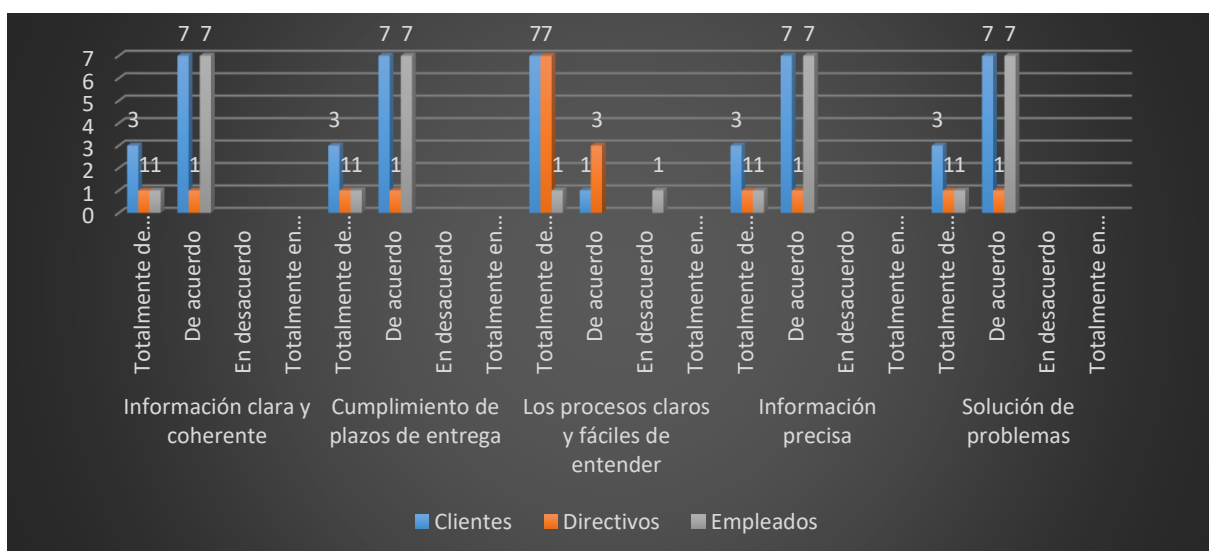
El 80% de la población objeto de análisis opina que la empresa cuenta con una visión, misión y políticas claras, aunque aún no han sido oficialmente documentadas en sus registros internos.

## FACTORES PARA LA DECLARACIÓN DE LA VISIÓN

Pregunta: ¿Qué piensa de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA LTDA?

Figura 5

Factores para la declaración de la visión



Nota. Resultados obtenidos por el levantamiento de información

El 70% de clientes, directivos y empleados han manifestado estar de acuerdo en cuanto a los servicios que la empresa de transporte brinda. Un aspecto destacado es la entrega de información clara, coherente y precisa a lo largo de todo el proceso. Los clientes valoran que se cumpla con los plazos de entrega de la mercancía, lo que genera confianza y satisfacción.

Se argumenta también que la mayoría está de acuerdo que los procesos de transporte son fáciles de entender, lo que facilita la comunicación y la interacción entre las partes involucradas. Tanto los directivos como los empleados reconocen la importancia de esta claridad en los procedimientos, ya que contribuye a la eficiencia y al logro de los objetivos de la empresa.

Se destaca también que el 70% de los clientes han manifestado estar de acuerdo con la capacidad de respuesta que los empleados muestran a la hora de resolver los problemas que. Los clientes aprecian que el personal esté preparado para enfrentar cualquier eventualidad y encontrar soluciones de forma ágil, lo que

minimiza los impactos negativos y asegura la continuidad del flujo de la cadena logística.

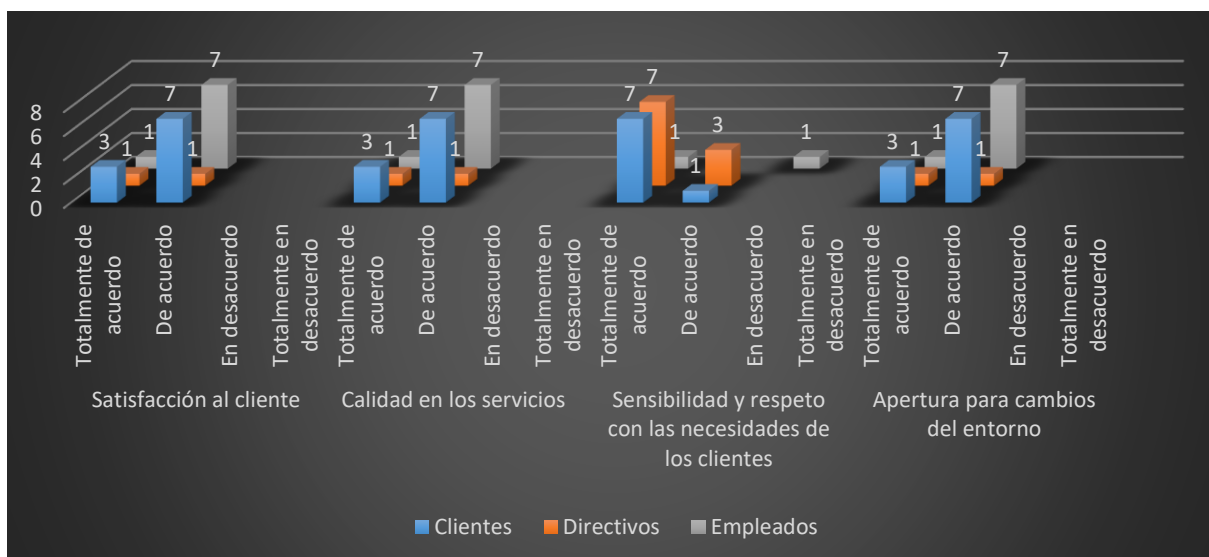
En resumen, los clientes, directivos y empleados están de acuerdo en que la empresa de transporte ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA LTDA, se destaca por brindar servicios con información clara y coherente, cumpliendo estrictamente los plazos de entrega, ofreciendo procesos fáciles de entender y resolviendo de manera rápida los problemas que surgen durante el transporte de la mercancía. Estas opiniones positivas respaldan los factores para la declaración de la visión de la empresa.

## FACTORES PARA LA DECLARACIÓN DE LA MISIÓN

**Pregunta: ¿Qué aspectos considera son importantes para la existencia de la empresa?**

**Figura 6**

*Factores para la declaración de la misión*



*Nota.* Resultados obtenidos por el levantamiento de información

Los resultados obtenidos a partir de la encuesta muestran la percepción de los clientes, directivos y empleados con respecto a diferentes aspectos importantes para la existencia de la empresa. A continuación, se presentan los principales hallazgos:

**Satisfacción al cliente:** En general, se observa un nivel de acuerdo moderado entre los clientes, con una puntuación media de 5 en una escala de 1 a 7. Esto indica que hay margen para mejorar la satisfacción del cliente en la empresa. Los directivos y empleados también muestran una tendencia similar, con puntuaciones medias de 1 y 4 respectivamente.

**Calidad en los servicios:** Al igual que en el caso de la satisfacción al cliente, se identifica un nivel de acuerdo moderado entre los clientes, directivos y empleados, con una puntuación media de 5 en todos los grupos. Esto sugiere que existe una percepción generalizada de la necesidad de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por la empresa.

Sensibilidad y respeto con las necesidades de los clientes: Los resultados muestran una diferencia en la percepción entre los grupos. Los clientes y directivos indican un nivel de acuerdo moderado, con puntuaciones medias de 4 y 5 respectivamente. Sin embargo, los empleados presentan una puntuación media más baja de 0.67, lo que sugiere que podría haber una brecha en la sensibilidad y el respeto hacia las necesidades de los clientes desde la perspectiva de los empleados.

Apertura para cambios del entorno: Al igual que en los aspectos anteriores, se observa un nivel de acuerdo moderado entre los clientes, directivos y empleados, con una puntuación media de 5 en todos los grupos. Esto indica una conciencia sobre la importancia de la adaptabilidad y la apertura al cambio en el entorno empresarial.

Estos resultados preliminares proporcionan una visión general de la percepción de los diferentes grupos de interés dentro de la empresa de transporte de carga. Estos hallazgos pueden servir como punto de partida para identificar áreas de mejora y orientar el diseño de la misión de la empresa, centrándose en aspectos como la satisfacción del cliente, la calidad de los servicios, la sensibilidad hacia las necesidades de los clientes y la adaptabilidad al cambio.

## **COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA**

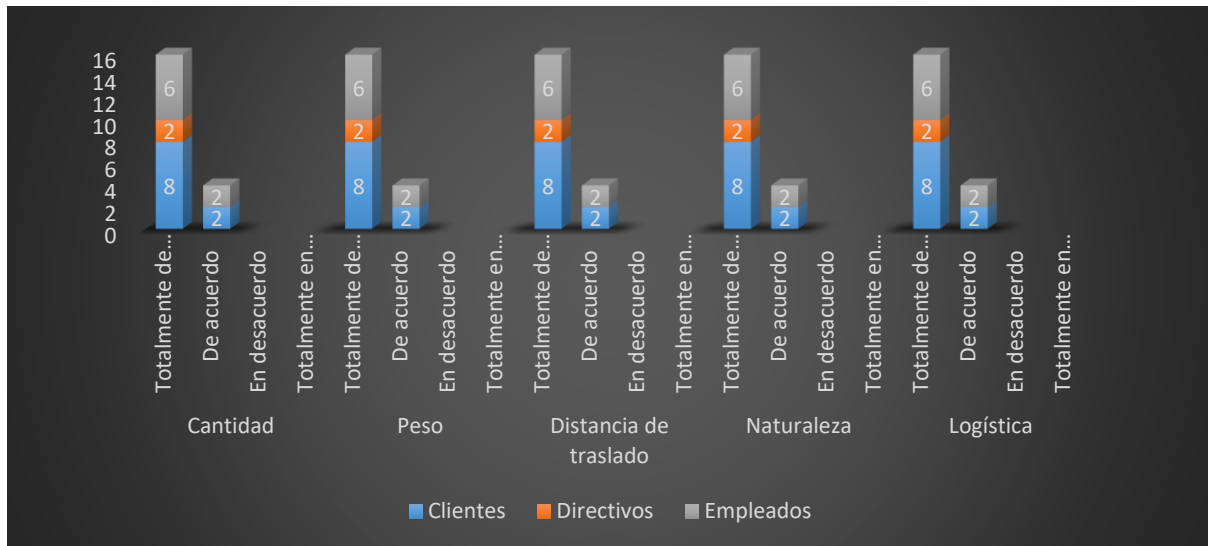
**Pregunta: ¿Cuál considera que es el aspecto diferenciador de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA LTDA que se destaca sobre la competencia?**

La población entrevistada está de acuerdo en que el aspecto distintivo de ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA LTDA en comparación con otras empresas competidoras que ofrecen el mismo servicio es la seguridad y confianza que brinda al resolver problemas. Además de esto, también se destacan otros factores importantes como la calidad del servicio, la amplia cobertura geográfica, la puntualidad en las entregas, la variedad de servicios ofrecidos y la atención al cliente. Estos elementos contribuyen a que ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA LTDA se posicione como una empresa competitiva en el mercado de transporte de carga.

**Pregunta: ¿Qué aspectos considera Usted determinan el precio del servicio que la empresa oferta?**

**Figura 7**

*Competitividad de la empresa*



*Nota.* Resultados obtenidos por el levantamiento de información

El análisis de los datos recopilados revela los aspectos que la población considera determinantes para el precio del servicio de transporte. Los resultados muestran las frecuencias relativas de las respuestas en cada grupo:

Cantidad:

El 80% de los clientes destacan que el factor determinante para el precio del servicio de transporte es la cantidad (8 de 10 respuestas), de las cuales el 80% están totalmente de acuerdo y el 20% están de acuerdo. Los directivos consideran que la cantidad es relevante, ya que el 50% (2 de 4 respuestas) están totalmente de acuerdo y el 50% están de acuerdo. Los empleados también señalan la cantidad como un factor importante en un 75% (6 de 8 respuestas), con el 75% totalmente de acuerdo y el 25% de acuerdo.

Peso:

Tanto los clientes como los empleados consideran que el peso es un aspecto determinante para el precio del servicio de transporte en la misma proporción que la cantidad. El 80% de los clientes (8 de 10 respuestas) y el 75% de los empleados (6 de 8 respuestas) están totalmente de acuerdo en que el peso es relevante, mientras que el 20% de los clientes y empleados están de acuerdo. Los directivos también consideran el peso como un factor determinante, con el 50% (2 de 4 respuestas) totalmente de acuerdo y el 50% de acuerdo.

Distancia de traslado:

La distancia de traslado también se destaca como un factor relevante para determinar el precio del servicio de transporte. Tanto los clientes como los empleados muestran una tendencia similar a las variables anteriores, con el 80% de los clientes (8 de 10 respuestas) y el 75% de los empleados (6 de 8 respuestas) totalmente de acuerdo en que la distancia de traslado es un aspecto determinante. El 20% restante en ambos grupos está de acuerdo. Los directivos también consideran la distancia de traslado, con el 50% (2 de 4 respuestas) totalmente de acuerdo y el 50% de acuerdo.

Naturaleza:

Los clientes, directivos y empleados coinciden en que la naturaleza de la carga no es un aspecto determinante para el precio del servicio de transporte, ya que todas las respuestas se concentran en las categorías "Totalmente de acuerdo" y "De acuerdo" en un 100%.

En resumen, los aspectos más destacados como determinantes para el precio del servicio de transporte, según la opinión de la población encuestada, son la cantidad, el peso y la distancia de traslado. Estos aspectos son considerados relevantes tanto por los clientes, directivos y empleados de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA LTDA. En contraste, la naturaleza de la carga no se percibe como un factor determinante en relación al precio del servicio. Estos resultados proporcionan información valiosa para comprender los factores que influyen en la fijación de precios en la empresa y pueden ser

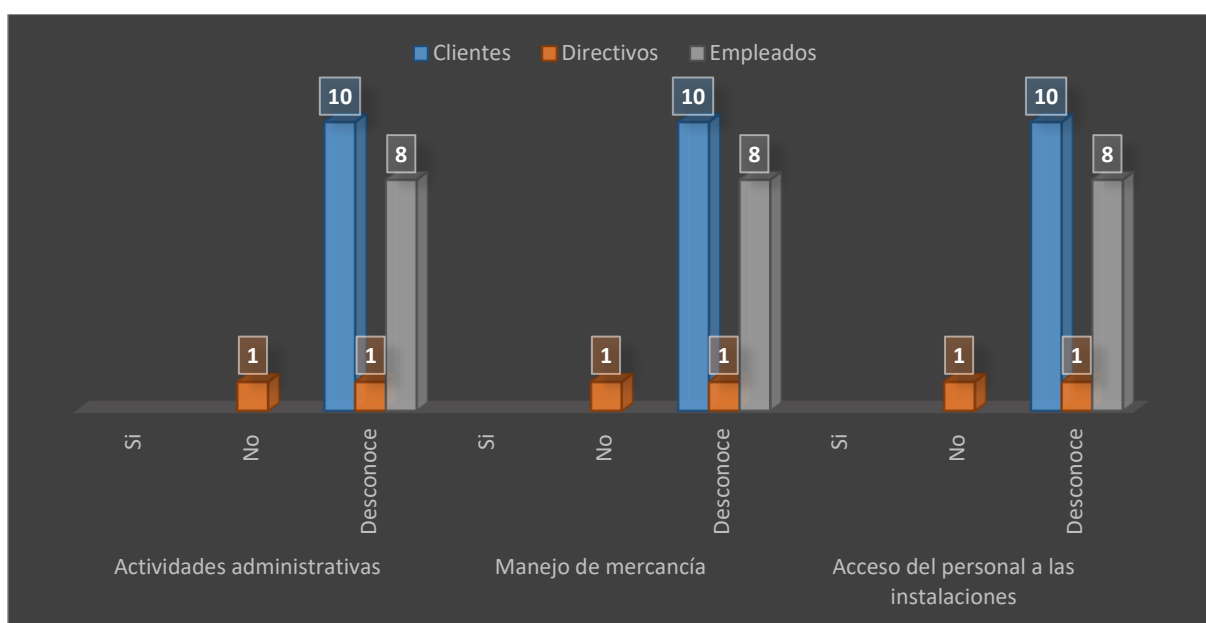
utilizados para tomar decisiones estratégicas en relación a la competitividad y posicionamiento de la misma en el mercado.

## PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA

**Pregunta: ¿Conoce si la empresa cuenta con procesos y procedimientos de las actividades que se desarrollan?**

**Figura 8**

*Procesos y procedimientos de la empresa*



*Nota.* Resultados obtenidos por el levantamiento de información

La pregunta formulada pretendió determinar el grado de conocimiento de la población encuestada sobre la existencia de procesos y procedimientos en la empresa para las actividades que se llevan a cabo. A continuación, se presentan los resultados:

Actividades administrativas:

El 10% de los clientes, el 100% de los directivos y el 80% de los empleados respondieron desconocer si la empresa cuenta con procesos y procedimientos para actividades administrativas. Además, 1 cliente y 1 empleado indicaron que la empresa no cuenta con dichos procesos y procedimientos, mientras que ningún directivo respondió de esta manera.

Estos resultados sugieren una falta de conocimiento generalizada en la población encuestada acerca de la existencia de procesos y procedimientos establecidos para las actividades administrativas en la empresa. Esto puede indicar una falta de comunicación interna o una falta de claridad en cuanto a la documentación y divulgación de estos procesos.

#### Manejo de mercancía:

Al igual que en el caso de las actividades administrativas, el 10% de los clientes, el 100% de los directivos y el 80% de los empleados desconocen si la empresa cuenta con procesos y procedimientos para el manejo de mercancía. Solo 1 cliente y 1 empleado mencionaron que la empresa no cuenta con dichos procesos y procedimientos, mientras que ningún directivo respondió de esta manera.

Estos resultados reflejan una falta de conocimiento generalizado sobre los procesos y procedimientos establecidos para el manejo de mercancía en la empresa. Esto puede generar incertidumbre en cuanto a las prácticas y estándares utilizados en relación con el manejo eficiente y seguro de la mercancía.

#### Acceso del personal a las instalaciones:

Nuevamente, el 10% de los clientes, el 100% de los directivos y el 80% de los empleados desconocen si la empresa cuenta con procesos y procedimientos para el acceso del personal a las instalaciones. En este caso, ningún cliente o empleado indicó que la empresa no cuenta con dichos procesos y procedimientos, mientras que 1 directivo respondió negativamente. Estos resultados muestran una falta generalizada de conocimiento acerca de los procesos y procedimientos establecidos para el acceso del personal a las instalaciones de la empresa. Esto puede generar inseguridad y falta de claridad en cuanto a las normas y protocolos de seguridad implementados.

Se puede concluir manifestando que, los resultados revelan una falta de conocimiento en la población encuestada sobre la existencia de procesos y procedimientos para actividades administrativas, manejo de mercancía y acceso

del personal a las instalaciones. Estos hallazgos resaltan la necesidad de mejorar la comunicación interna y la divulgación de la información relacionada con estos procesos y procedimientos. Además, sugieren la importancia de establecer y documentar de manera clara y accesible los protocolos y estándares para garantizar la eficiencia, seguridad y calidad en las actividades desarrolladas en la empresa.

## **ANÁLISIS FODA**

Elaborar un diagnóstico preciso de la situación actual de una empresa es de suma importancia, ya que proporciona una base sólida para el desarrollo de estrategias que busquen aumentar su competitividad. En este sentido, se consultó a la población en estudio acerca de las opciones que consideran como fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para la empresa. A continuación, se describen las principales manifestaciones en orden de importancia:

### Fortalezas:

**Calidad del servicio:** Los encuestados destacaron la calidad del servicio como una fortaleza significativa de la empresa. La satisfacción del cliente y la entrega de servicios confiables y eficientes fueron mencionados como aspectos clave.

**Experiencia y conocimiento:** La experiencia y el conocimiento del personal de la empresa fueron resaltados como una fortaleza importante, esto se acredita con el tiempo de servicio de los empleados, así como también la profesionalización de los mismos. La habilidad para brindar soluciones efectivas y el dominio del sector de transporte de carga fueron considerados factores diferenciadores.

### Oportunidades:

**Crecimiento del mercado:** La mayoría de los encuestados identificaron el crecimiento del mercado como una oportunidad para la empresa. El aumento de la demanda de servicios de transporte de carga y la expansión de las operaciones comerciales fueron mencionados como factores prometedores.

Avances tecnológicos: Varios participantes señalaron que los avances tecnológicos representan una oportunidad para mejorar la eficiencia y la competitividad de la empresa. La implementación de sistemas de seguimiento y control, así como el uso de herramientas digitales, fueron destacados como áreas de desarrollo.

Debilidades:

Falta de diversificación de servicios: Algunos encuestados mencionaron que la empresa tiene una debilidad en términos de diversificación de servicios. La dependencia de un solo tipo de transporte o la falta de oferta de servicios complementarios limitan su capacidad para adaptarse a las necesidades cambiantes de los clientes.

Comunicación interna: La comunicación interna fue identificada como una debilidad importante. La falta de fluidez en la transmisión de información entre departamentos y niveles jerárquicos dificulta la coordinación y la toma de decisiones efectivas.

Amenazas:

Competencia intensa: Los encuestados reconocieron que la competencia en el sector de transporte de carga es intensa y representa una amenaza para la empresa. La presencia de empresas establecidas y la entrada de nuevos competidores pueden impactar la participación en el mercado.

Fluctuaciones económicas: Las fluctuaciones económicas y los cambios en las políticas gubernamentales fueron mencionados como amenazas para la empresa. La incertidumbre económica y las variaciones en las regulaciones pueden afectar la demanda y la rentabilidad del negocio.

Este diagnóstico de la situación actual proporciona una visión integral de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que enfrenta la empresa de transporte de carga. Con esta información, se podrán desarrollar estrategias adecuadas para aprovechar las oportunidades, abordar las debilidades y

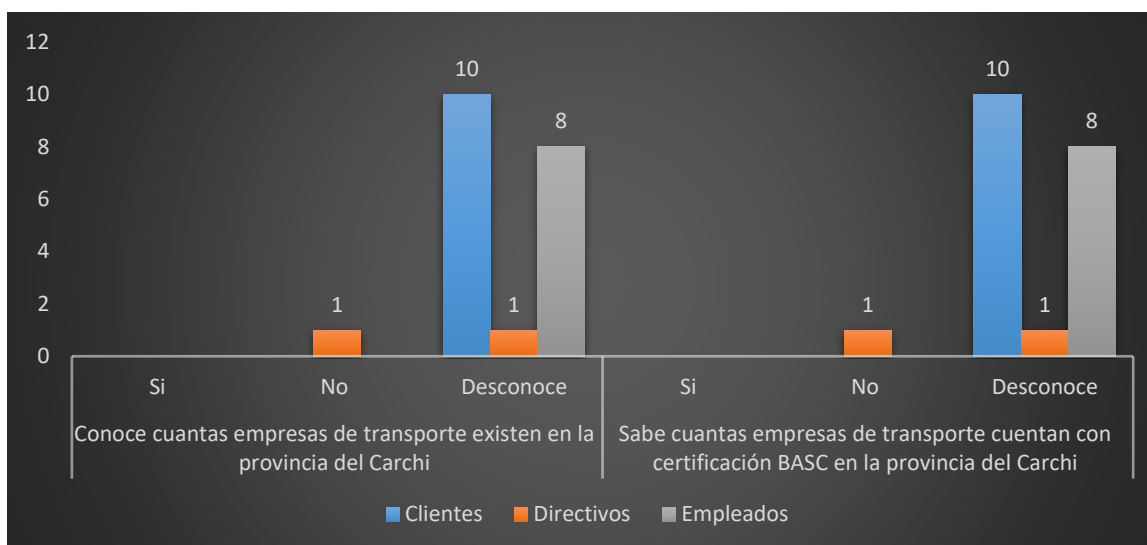
enfrentar las amenazas, con el objetivo de mejorar la competitividad y el éxito a largo plazo.

## ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

Identificar a los competidores es otro factor de gran importancia al analizar el entorno de la empresa. Este proceso proporciona información valiosa para la elaboración de estrategias destinadas a ofrecer servicios de mayor calidad, identificar oportunidades en nichos de mercado no atendidos y determinar el factor diferenciador que puede contribuir a alcanzar la competitividad deseada. En este sentido, se realizó dos preguntas a la población en estudio para indagar sobre este tema específico; las preguntas realizadas se las visualiza en la siguiente gráfica.

**Figura 9**

*Análisis de la competencia*



*Nota.* Resultados obtenidos por el levantamiento de información

Para la pregunta "¿Cuántas empresas de transporte existen en la provincia del Carchi?", los resultados muestran lo siguiente:

Clientes: el 100% desconocen la cantidad de empresas de transporte que existen en la provincia del Carchi.

Directivos: el 50% respondió que no sabe cuántas empresas de transporte existen en la provincia del Carchi.

Empleados: el 80% encuestados, desconocen la cantidad de empresas de transporte en la provincia del Carchi.

Estos resultados indican que hay una falta de conocimiento generalizado sobre el número de empresas de transporte en la provincia del Carchi.

En cuanto a la pregunta "¿Cuántas empresas de transporte cuentan con certificación BASC en la provincia del Carchi?", los resultados son los siguientes:

Clientes: La mayoría de los clientes encuestados (10) desconocen si las empresas de transporte en la provincia del Carchi cuentan con certificación BASC.

Directivos: Un directivo respondió que desconoce si hay empresas de transporte con certificación BASC en la provincia del Carchi.

Empleados: La mayoría de los empleados encuestados (8) también desconocen si las empresas de transporte en la provincia del Carchi cuentan con certificación BASC.

Estos resultados sugieren que existe una falta de conocimiento acerca de si las empresas de transporte en la provincia del Carchi poseen certificación BASC.

Se concluye manifestando que, los datos reflejan una falta de información sobre la cantidad de empresas de transporte en la provincia del Carchi y si estas empresas tienen certificación BASC. Este hallazgo resalta la necesidad de realizar un análisis más exhaustivo o de obtener datos más precisos para obtener una imagen clara de la situación de las empresas de transporte y su certificación en la provincia del Carchi.

Para obtener información precisa sobre el número de empresas de transporte en la provincia del Carchi, se realizaron consultas directas a la Asociación de Transporte Pesado y a la Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador. Según los datos proporcionados por estas fuentes, se ha determinado que en la provincia del Carchi existen un total de 136 empresas de transporte que están activas. Sin embargo, es importante destacar que únicamente 15 de estas empresas cuentan

con la certificación BASC (Business Alliance for Secure Commerce); a continuación, se detallan las empresas certificadas:

**Tabla 4**

*Empresas que cuentan con certificación BASC*

N°	CÓDIGO	NOMBRE EMPRESA	RAZÓN SOCIAL	BASC	PAÍS/CIUDAD
1	ECUUIO00287-1-7	<u>ADUANAS Y COMERCIO EXTERIOR DEL NORTE ADUANOR CIA. LTDA.</u>	Almacenadoras / Depósitos Fiscales / Almacenes Generales de Depósito	BASC Pichincha	Ecuador – Tulcán
2	ECUUIO00494-1-1	<u>ALMAROS CIA. LTDA.</u>	Almacenadoras / Depósitos Fiscales / Almacenes Generales de Depósito	BASC Pichincha	Ecuador – Tulcán
3	ECUUIO00378-1-4	<u>BODEGAS PRIVADAS TERÁN CÍA. LTDA.</u>	Almacenadoras / Depósitos Fiscales / Almacenes Generales de Depósito	BASC Pichincha	Ecuador – Tulcán
4	ECUUIO00381-1-4	<u>BODEGAS Y SERVICIOS ECUADOR FORTALEZA S.A. BOSEFO</u>	Almacenadoras / Depósitos Fiscales / Almacenes Generales de Depósito	BASC Pichincha	Ecuador – Tulcán
5	ECUUIO00385-1-4	<u>MIDECAR MOVIMIENTOS INTERNOS DE CARGA CIA. LTDA.</u>	Almacenadoras / Depósitos Fiscales / Almacenes Generales de Depósito	BASC Pichincha	Ecuador – Tulcán
6	ECUUIO00347-1-5	<u>N.T.A. NUEVO TRANSPORTE DE AMÉRICA CIA. LTDA.</u>	Transportador por Carretera	BASC Pichincha	Ecuador – Tulcán
7	ECUUIO00286-1-1	<u>SIERRANDINA S.A.</u>	Transportador por Carretera	BASC Pichincha	Ecuador – Tulcán
8	ECUUIO00316-1-6	<u>SISTEMA LOGÍSTICO TERRESTRE SILOGTER S.A.</u>	Transportador por Carretera	BASC Pichincha	Ecuador – Tulcán
9	ECUUIO00486-1-1	<u>TRAMOINCA S. A. TRANSPORTE Y MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE CARGA</u>	Transportador por Carretera	BASC Pichincha	Ecuador – Tulcán
10	ECUUIO00326-1-6	<u>TRANSPORTE INTERNACIONAL DE CARGA JC ORARNAVI S.A.</u>	Transportador por Carretera	BASC Pichincha	Ecuador – Tulcán
11	ECUUIO00495-1-1	<u>TRANSPORTES LOGITRANS-ACROS S.A.</u>	Transportador por Carretera	BASC Pichincha	Ecuador – Tulcán
12	ECUGYE00606-1-4	<u>TRANSPORTES SANCHEZ POLO DEL ECUADOR C.A.</u>	Transportador por Carretera	BASC Guayaquil	Ecuador – Tulcán

13	ECUUIO00167-1-5	<u>TRANSPORTES Y SERVICIOS ASOCIADOS SYTSA CIA. LTDA.</u>	Almacenadoras / Depósitos Fiscales / Almacenes Generales de Depósito	BASC Pichincha	Ecuador – Tulcán
14	ECUUIO00401-1-4	<u>VIZCAÍNO ANDRADE ELIZABETH LUCIA</u>	Agente Aduanal	BASC Pichincha	Ecuador – Tulcán
15	ECUUIO00383-1-4	<u>WORLDLOGISTIC S.A.</u>	Agente Aduanal	BASC Pichincha	Ecuador – Tulcán

*Nota.* Información obtenida en BASC pichincha /(https://www.basc-pichincha.org.ec/)

A partir de la información proporcionada por la Asociación de Empresas de Transporte de Carga Pesada, se destaca que, de las 136 empresas de transporte en la provincia del Carchi, solo el 11% de ellas se han certificado bajo el estándar BASC (Business Alliance for Secure Commerce); esta baja tasa de certificación crea una oportunidad para ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA, al optar por la certificación BASC, se puede mejorar la posición en el mercado y aumentar la competitividad; garantizando que la empresa ha implementado medidas de seguridad efectivas y sostenibles en sus procesos de transporte y almacenamiento de carga. Esto es especialmente importante para las empresas de transporte que trabajan en el comercio internacional, ya que al obtener la certificación BASC pueden cumplir con los requisitos de seguridad exigidos por los acuerdos comerciales internacionales y mejorar la confianza de los compradores internacionales.

## **ANÁLISIS DEL TALENTO HUMANO**

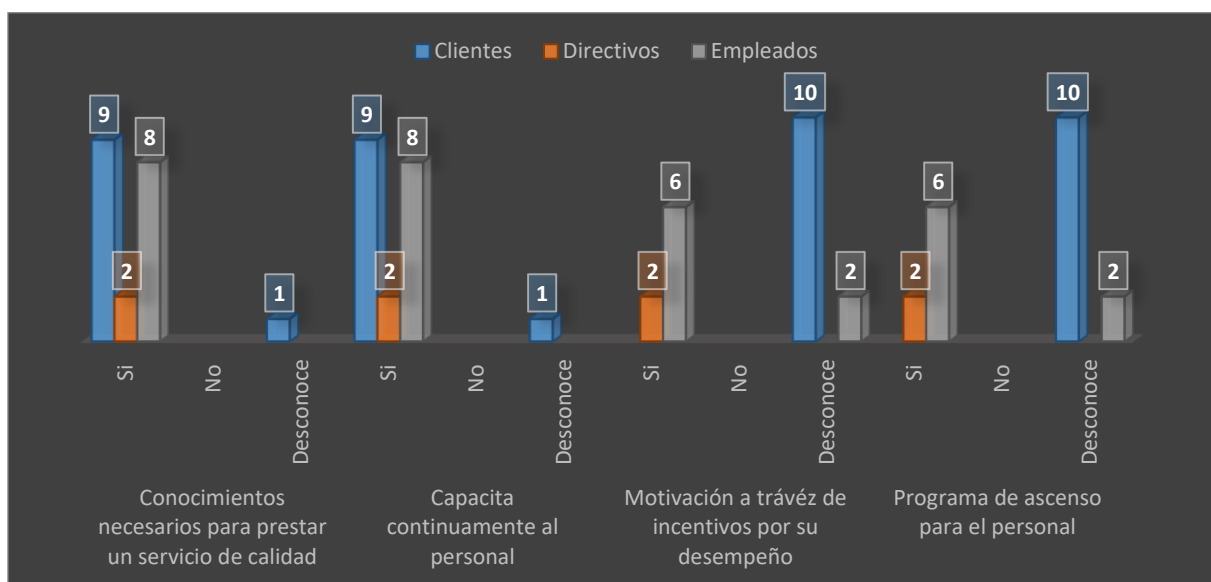
El talento humano capacitado, incentivado y motivado desempeña un papel crucial en la competitividad de una empresa de transporte de carga pesada, significa que los empleados poseen los conocimientos y habilidades necesarios para desempeñar sus funciones de manera eficiente. Esto se traduce en una mayor productividad, ya que los empleados pueden realizar sus tareas de manera efectiva, minimizando errores y optimizando los recursos disponibles; los empleados bien entrenados conocen los procedimientos adecuados para el manejo de mercancías, la seguridad en el transporte y la atención al cliente. Esto contribuye a entregar las cargas en tiempo y forma, garantizando la satisfacción del cliente. Un talento humano capacitado también fomenta la capacidad de innovación y adaptabilidad de una empresa. Los empleados con conocimientos

actualizados pueden proponer mejoras en los procesos, identificar oportunidades de optimización y adaptarse a los cambios en el entorno empresarial. Esto permite a la empresa mantenerse competitiva en un mercado en constante evolución.

En la siguiente gráfica se muestra los resultados obtenidos cuando a la población cuestionada se le hizo cuatro preguntas específicas sobre el talento humano de la empresa.

**Figura 10**

*Análisis del talento humano*



*Nota.* Resultados obtenidos por el levantamiento de información

De la gráfica anterior se hace un análisis de los datos obtenidos sobre el talento humano en la empresa de transporte ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA, basado en las respuestas de los clientes, directivos y empleados:

Conocimientos necesarios para prestar un servicio de calidad:

El 90%, el 80% y el 100% de clientes, empleados y directivos, respectivamente afirman que el talento humano de la Empresa, cuenta con los conocimientos adecuados para prestar un servicio de calidad. Estos resultados indican que

existe un reconocimiento generalizado de la importancia de contar con el conocimiento necesario para brindar un servicio de calidad.

Capacitación continua al personal:

Con el mismo porcentaje antes descrito, los encuestados respondieron, que el personal es continuamente capacitado. Estos resultados sugieren que existe un reconocimiento de la importancia de la capacitación continua para mejorar las habilidades y conocimientos del personal.

Motivación a través de incentivos por su desempeño:

El 100% de los directivos, manifestaron que su personal es motivo a través del sueldo que perciben, este fluctúa de acuerdo al trabajo que cada una desempeña; mientras que el 60% de los empleados consideran que la empresa implementa mecanismos de incentivos para su motivación, porcentaje restante considera que no hay incentivos en la empresa que motive sus actividades. Mientras que, los clientes no dieron respuesta a esta pregunta. Estos resultados indican que existe cierta conciencia sobre la necesidad de motivar al personal a través de incentivos, pero también señalan una falta de claridad o información por parte de algunos encuestados.

Programa de ascenso para el personal:

Cuando a la población encuestada se le consultó si la empresa implementa programa de ascenso para el personal que trabaja en ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA, el 100% de los directivos manifiestan que, si existe, el 75% de los empleados, respondieron afirmativamente a este cuestionamiento, sin embargo, dos de los 8 empleados consideran que no existe este programa, en una muestra tan pequeña se puede evidenciar que a estos dos empleados no están beneficiados del ascenso al personal.

En general, los resultados muestran que tanto los clientes como los empleados y directivos reconocen la importancia de aspectos como los conocimientos necesarios, la capacitación continua y la motivación a través de incentivos en las empresas de transporte pesado de carga. Sin embargo, también se evidencia la

existencia de desconocimiento en ciertos aspectos, lo cual indica la necesidad de brindar información y promover una mayor claridad en estos temas.

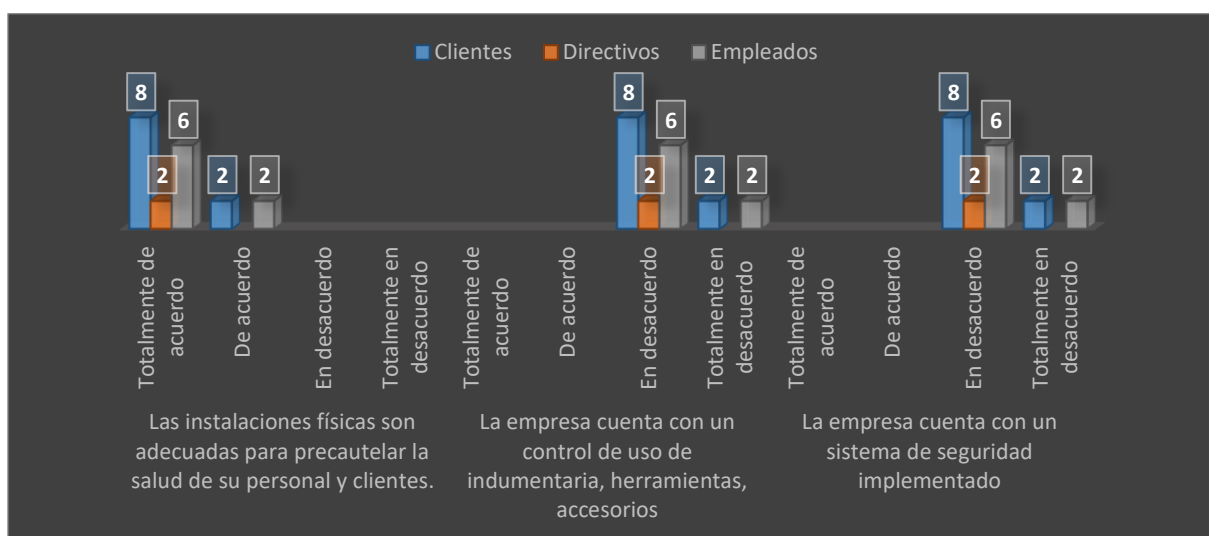
El talento humano capacitado, incentivado y motivado desempeña un papel fundamental en la competitividad de una empresa de transporte de carga pesada. Estos aspectos contribuyen a mejorar la calidad del servicio, aumentar la eficiencia operativa y fomentar un ambiente laboral positivo. Por lo tanto, es importante que la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA, implemente estrategias para fortalecer el talento humano, como programas de capacitación, reconocimientos por el desempeño y oportunidades de crecimiento profesional. Al hacerlo, podrán obtener ventajas competitivas y brindar un servicio de calidad que satisfaga las necesidades de sus clientes.

## ANÁLISIS INFRAESTRUCTURA FÍSICA

Contar con una infraestructura física adecuada es fundamental para cualquier empresa de transporte de carga, ya que brinda la base para llevar a cabo las actividades de manera efectiva y eficiente; a continuación, se detalla los resultados de la encuesta realizada a la población en estudio:

**Figura 11**

*Análisis infraestructura física*



*Nota.* Resultados obtenidos por el levantamiento de información

A la pregunta ¿Las instalaciones físicas son adecuadas para precautelar la salud de su personal y clientes? Los encuestados respondieron:

El 80% de los clientes, el 100% de directivos y el 60% de los empleados están totalmente de acuerdo en que las instalaciones con que la empresa cuenta, son adecuadas para precautelar la salud de clientes y empleados.

De igual manera a la interrogante ¿La empresa cuenta con un control de uso de indumentaria, herramientas, accesorios? Las respuestas fueron:

El 80% de los clientes, el 100% de los directivos y el 60% de los empleados están en desacuerdo en que la empresa cuenta con un control adecuado de uso de indumentaria, herramientas, accesorios.

Y por último se constó si ¿La empresa cuenta con un sistema de seguridad implementado? La población respondió:

El 80% de los clientes, el 100% de los directivos y el 60% de los empleados están en desacuerdo en que la empresa cuenta con un sistema de seguridad implementado.

En general, se puede observar que tanto los clientes, directivos y empleados tienen opiniones similares en cuanto a las instalaciones físicas y el sistema de seguridad de la empresa. Existe una mayor proporción de acuerdo en la adecuación de las instalaciones físicas para precautelar la salud, mientras que hay una mayor proporción de desacuerdo en cuanto al control de uso de indumentaria, herramientas y accesorios, así como en la implementación de un sistema de seguridad.

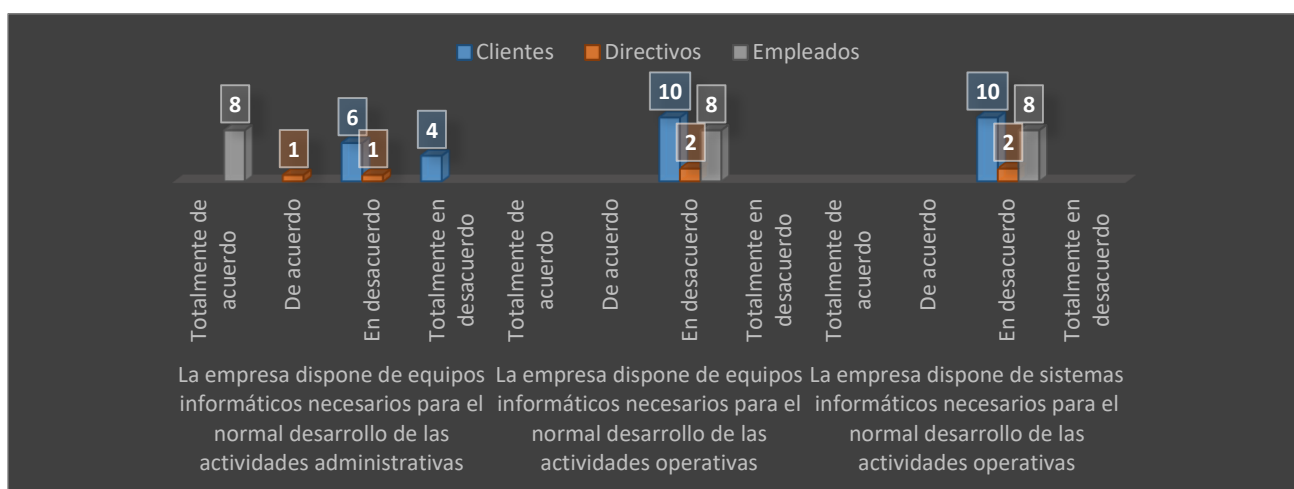
Estos resultados indican que la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA puede mejorar en áreas relacionadas con el control de uso de indumentaria y la implementación de un sistema de seguridad. Estas mejoras pueden contribuir a generar mayor confianza tanto en el personal como en los clientes, fortaleciendo así la imagen y la competitividad de la empresa.

## ANÁLISIS INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Contar con una infraestructura tecnológica adecuada es esencial para cualquier empresa de transporte moderna. La tecnología permite una mayor eficiencia y efectividad en la gestión de las operaciones comerciales; a continuación, detallo la información que se logró recabar con la encuesta y entrevistas realizadas a la población en análisis.

**Figura 12**

*Análisis infraestructura tecnológica*



*Nota.* Resultados obtenidos por el levantamiento de información

Pregunta: ¿La empresa dispone de equipos informáticos necesarios para el normal desarrollo de las actividades administrativas?

El 100% de los empleados, están totalmente de acuerdo que la empresa cuenta equipos informáticos necesarios para el normal desarrollo de las actividades administrativas; sin embargo, el 50% de los directivos y el 60% de los clientes están en desacuerdo que la empresa cuente con equipos informáticos necesarios para el normal desarrollo de las actividades administrativas.

Basándonos en los resultados proporcionados, parece existir una discrepancia significativa en las percepciones entre los empleados, los clientes y directivos en lo que respecta a la disponibilidad de los equipos informáticos para el normal desarrollo de las actividades administrativas en la empresa.

En primer lugar, es importante destacar que el hecho de que el 100% de los empleados estén totalmente de acuerdo de que la empresa cuenta con los equipos informáticos necesarios sugiere que la empresa está haciendo un buen trabajo en el suministro de tecnología adecuada y herramientas informáticas para sus empleados. Sin embargo, los resultados indican que hay una preocupación significativa entre los clientes y los directivos sobre la disponibilidad de equipos informáticos necesarios. Hay varias posibles explicaciones para esta discrepancia. La primera posibilidad es que las expectativas de los clientes y los directivos son diferentes a las de los empleados en cuanto a las necesidades de la empresa para la actividad administrativa. Otra posibilidad es que los equipos informáticos suministrados pueden no estar cumpliendo con las expectativas de los clientes y directivos en cuanto a calidad, cantidad, actualidad o capacidad técnica. Finalmente, también puede ser posible que algunos clientes o directivos se sientan insatisfechos con el soporte técnico proporcionado o la capacidad de la empresa para resolver problemas técnicos de manera rápida y eficiente. En cualquier caso, sería recomendable que la empresa realizara una evaluación exhaustiva de las necesidades de la actividad administrativa en términos de tecnología informática, que considere tanto las necesidades de sus empleados como las de sus clientes y directivos.

Pregunta: ¿La empresa dispone de equipos informáticos necesarios para el normal desarrollo de las actividades operativas?

Los resultados son preocupantes, ya que el 100% de los directivos, empleados y clientes están en desacuerdo sobre si la empresa dispone de los equipos informáticos necesarios para el normal desarrollo de las actividades operativas. Este resultado sugiere que la empresa puede estar experimentando problemas en sus operaciones debido a una falta de tecnología y herramientas informáticas adecuadas. Esto a su vez puede tener un impacto negativo en la eficiencia, la productividad y la capacidad de la empresa para cumplir con sus objetivos y metas.

Pregunta: ¿La empresa dispone de sistemas informáticos necesarios para el normal desarrollo de las actividades operativas?

El análisis de los resultados obtenidos a la pregunta, revela que el 100% de los encuestados están en desacuerdo con esta afirmación. Esto indica que todos los clientes, directivos y empleados que participaron en la encuesta consideran que la empresa no cuenta con los sistemas informáticos necesarios para el normal desarrollo de las actividades operativas. Esta respuesta unánime sugiere una falta de infraestructura tecnológica adecuada en la empresa, lo que puede tener un impacto negativo en la eficiencia y efectividad de las operaciones diarias.

Estos resultados indican que tanto los clientes como los empleados consideran que la empresa de transporte no dispone de la infraestructura tecnológica adecuada para el desarrollo de las actividades, administrativas como operativas. Los directivos tienen una perspectiva más positiva, pero, aun así, una parte significativa de ellos también expresan su desacuerdo.

Es importante destacar que la falta de equipos y sistemas informáticos necesarios puede tener un impacto en la eficiencia y productividad de la empresa. Para mejorar la competitividad, es recomendable que la empresa invierta en infraestructura tecnológica adecuada, lo que permitirá agilizar los procesos, mejorar la comunicación interna y externa, y brindar un mejor servicio a los clientes. Esto podría generar una ventaja competitiva y satisfacer las necesidades del personal y los clientes en términos tecnológicos.

## **DISCUSIÓN**

La investigación realizada tuvo como objetivo general evaluar los procesos de transporte de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. Para lograr la certificación BASC. Para cumplir con lo expuesto, se plantearon tres objetivos específicos. El primero fue diagnosticar la situación actual del proceso de transporte en la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. El segundo objetivo consistió en analizar la competitividad de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. en el proceso de transporte y el tercer objetivo fue diseñar las estrategias que contribuyan a la obtención de la certificación BASC para la empresa de transporte ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA.

Para obtener los resultados necesarios y cumplir con los objetivos planteados, se utilizó tanto el método cuantitativo como el método cualitativo. Este enfoque mixto permitió recopilar datos numéricos y realizar análisis estadísticos para obtener una visión objetiva de la situación, logrando con ello que la información obtenida sea detallada y con ello comprender los aspectos subjetivos relacionados con los procesos de transporte.

En cuanto al tipo de investigación, se utilizó una metodología mixta que combina la investigación descriptiva, explicativa, de campo y documental. La investigación descriptiva permitió obtener una imagen clara y detallada de la situación actual de los procesos de transporte en la empresa. La investigación explicativa ayudó a comprender las causas y factores que influyen en la competitividad de la empresa en el proceso de transporte. La investigación de campo involucró el contacto directo con la empresa y su entorno, mientras que la investigación documental se basó en la revisión de fuentes bibliográficas, normativas de comercio exterior, transporte y documentos relacionados con la certificación BASC y la competitividad en el transporte de carga.

A continuación, se detalla el cumplimiento de cada objetivo específico.

1. Diagnosticar la situación actual del proceso de transporte en la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA

En primer lugar, se recopiló información de clientes, directivos y empleados de la empresa. Esto proporcionó una perspectiva integral de diferentes partes interesadas involucradas en el proceso de transporte. Los datos obtenidos permitieron tener una visión completa y representativa de la situación actual.

En cuanto a la satisfacción del cliente, los resultados mostraron que la mayoría de los clientes encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la satisfacción al cliente proporcionado por la empresa. Esto indica que ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. ha logrado brindar un nivel satisfactorio de servicio a sus clientes, lo cual es una fortaleza importante para la empresa.

En relación a la calidad de los servicios, también se observó una tendencia positiva. Los clientes, directivos y empleados están de acuerdo en que la

empresa ofrece una buena calidad en los servicios de transporte. Esto refuerza la imagen de la empresa como un proveedor confiable y eficiente.

La sensibilidad y respeto hacia las necesidades de los clientes también se destaca como una fortaleza. La mayoría de los encuestados están de acuerdo en que ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. muestra sensibilidad y respeto hacia las necesidades de los clientes. Esto refleja un enfoque centrado en el cliente y una capacidad para adaptarse y satisfacer las demandas específicas de los clientes.

Sin embargo, también se identificaron áreas de mejora. En cuanto a la apertura para cambios del entorno, se observa una falta de acuerdo significativa entre los encuestados. Esto sugiere que la empresa puede enfrentar dificultades para adaptarse rápidamente a los cambios del entorno y podría beneficiarse de una mayor flexibilidad y capacidad de respuesta.

En suma, los datos obtenidos en las encuestas y entrevistas revelaron que ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. presenta fortalezas importantes en términos de satisfacción del cliente, calidad de los servicios y sensibilidad hacia las necesidades de los clientes. Estas fortalezas son fundamentales para la competitividad de la empresa en el mercado del transporte. Sin embargo, también se identifican áreas de mejora, como la apertura al cambio. Estos resultados brindan una base sólida para el desarrollo de estrategias y acciones que permitan optimizar los procesos de transporte y mejorar la competitividad de la empresa en el sector.

Continuando con el diagnóstico de la empresa, se expone un resumen de los resultados obtenidos en los cuestionamientos realizados enfocados en determinar las amenazas, debilidades, oportunidades y fortalezas de tiene la empresa, tomando en cuenta que esta información permitirá implementar estrategias tendientes a mejorar la competitividad de la empresa, a continuación, en la siguiente matriz se detalla el análisis FODA de ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA

## ANÁLISIS ESTRATÉGICO FODA

Tabla 5

### Análisis Estratégico FODA

Análisis F. O. D. A				
		Pueden generar PROBLEMAS	Pueden generar VENTAJAS COMPETITIVAS	
INTERNAS	D	Debilidades	F	Fortalezas
	1	Falta de diversificación de servicios		Calidad del servicio
	2	Comunicación interna		Experiencia del personal
	3	No existe procesos y procedimientos diseñados		Personal comprometido con la empresa
	4	No existe manuales de funciones		Solución de problemas de forma ágil
	5	No cuenta con sistema de seguridad y monitoreo de mercancías		Información oportuna y acertada a los clientes
	6	No contar con certificación BASC		
Procedentes del ENTORNO	A	Amenazas	O	Oportunidades
		Competencia intensa		Crecimiento del mercado
		Fluctuaciones económicas		El aumento de la demanda de servicios de transporte
		cambios en las políticas gubernamentales		Avances tecnológicos
	1	Barreras comerciales		Sector del transporte fundamental para la economía del país
	2	Empresas certificadas		Pocas empresas poseen certificación BASC a nivel de la provincia del Carchi
	3	Normativa inapropiada de transporte		Apertura para cambios del entorno
	4	Competencia desleal		

*Nota.* Resultados obtenidos por el levantamiento de información

2. Analizar la competitividad de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. en el proceso de transporte.

Para analizar la competitividad de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. en los procesos de transporte, se realizó una consulta a los clientes sobre la relación entre el precio de los servicios ofrecidos por la empresa y sus necesidades, en comparación con los precios de otras compañías que brindan servicios similares. Esta indagación se llevó a cabo considerando que el precio es un factor fundamental en la competitividad de una empresa de transporte

internacional. Sin embargo, los clientes expresaron que, al utilizar los servicios de una empresa, consideran más importante el cumplimiento de los plazos de entrega de la mercancía y la seguridad durante su transporte, por encima del precio. Es decir, valoran que la empresa cumpla con los tiempos establecidos y ofrezca garantías de seguridad en el traslado de sus mercancías.

Otra variable analizada fue, la calidad del servicio que ofrece ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. Tomando en cuenta que es un factor de suma importancia para determinar su competitividad en el mercado. Durante el análisis realizado, se destacó la relevancia de la exactitud, rapidez, eficiencia y capacidad de respuesta de la empresa en la prestación de sus servicios. Los clientes manifestaron su satisfacción con la calidad del servicio ofrecido por ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA., ya que la empresa demuestra una notable agilidad al responder a sus inquietudes y requerimientos. Este aspecto es fundamental, ya que una comunicación fluida y una pronta respuesta a las consultas y necesidades de los clientes generan confianza y fortalecen la relación comercial. Además, se resaltó que el personal de ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. se encuentra altamente capacitado y calificado para llevar a cabo las labores relacionadas con el transporte de mercancías, esto se lo demuestra con el conocimiento que cada uno tiene a la hora de solventar los problemas; la competencia y experiencia del personal contribuyen a brindar un servicio de calidad y confiabilidad, lo cual es altamente valorado por los clientes.

Otro aspecto destacado es el cumplimiento de los plazos de entrega de la mercancía. Los clientes expresaron su satisfacción al recibir sus productos en el tiempo acordado, lo cual demuestra la eficiencia y la capacidad de gestión logística de la empresa. El cumplimiento de los plazos establecidos es fundamental para la cadena de suministro de los clientes, ya que les permite planificar y cumplir con sus propios compromisos comerciales. En conclusión, se puede afirmar que la calidad del servicio brindado por ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. es un elemento clave en su competitividad. Los clientes se encuentran satisfechos debido a la respuesta ágil a sus inquietudes, la capacitación del personal y el cumplimiento de los plazos de entrega. Estos

aspectos contribuyen a generar confianza, fidelizar a los clientes existentes y atraer a nuevos clientes, fortaleciendo así la posición de la empresa en el mercado de transporte de carga y con ello se afirma también que existe una imagen positiva de la empresa frente a los clientes.

Al analizar los resultados obtenidos de la pregunta realizada a la población en estudio sobre si la empresa cuenta con infraestructura física adecuada para operar, tomando en cuenta que es otro de las variables importantes para determinar la competitividad de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. en el mercado de transporte. Los datos recopilados revelan que la mayoría de los encuestados, tanto clientes como directivos y empleados, están de acuerdo en que la empresa cuenta con una infraestructura física adecuada para llevar a cabo sus operaciones. Este aspecto es de vital importancia, ya que la infraestructura física es fundamental para asegurar la eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios de transporte de carga. Una infraestructura física adecuada implica contar con instalaciones que salvaguarden la seguridad tanto del personal como de la mercancía transportada. Además, debe garantizar el correcto almacenamiento y manipulación de la carga, así como la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo las operaciones de manera eficiente.

La existencia de una infraestructura física adecuada tiene un impacto directo en la competitividad de la empresa. Permite cumplir con los requisitos de calidad y seguridad exigidos por los clientes y las normativas correspondientes. Además, facilita la optimización de los procesos internos, lo cual se traduce en una mayor eficiencia operativa y una capacidad de respuesta oportuna a las necesidades del mercado. En tal virtud, los resultados obtenidos indican que ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. cuenta con una infraestructura física adecuada para operar en el mercado de transporte de carga. Este aspecto es crucial para su competitividad, ya que brinda seguridad, eficiencia y capacidad de respuesta. Sin embargo, es importante que la empresa siga manteniendo y mejorando su infraestructura física en línea con las necesidades del mercado y las exigencias de calidad y seguridad, para asegurar su posición competitiva a largo plazo.

Analizar la tecnología en la que se apoya la organización también es clave en la evaluación de la competitividad. Los datos recopilados revelan que existe una percepción generalizada entre los encuestados, tanto clientes como directivos y empleados, de que la infraestructura tecnológica de la empresa es adecuada para llevar a cabo las actividades administrativas. Este aspecto es de suma importancia en el entorno empresarial actual, donde la tecnología desempeña un papel fundamental en la eficiencia y competitividad de las organizaciones. Una infraestructura tecnológica adecuada implica contar con los equipos, sistemas y recursos necesarios para respaldar y facilitar las operaciones diarias de la empresa. Esto incluye desde la disponibilidad de equipos informáticos y software especializado hasta la implementación de sistemas de gestión integrados y herramientas de seguimiento y control, tanto para actividades administrativas como operativas, esto permite optimizar los procesos internos, agilizar las operaciones, mejorar la comunicación y la toma de decisiones, así como brindar un servicio más eficiente y de mayor calidad a los clientes.

Es importante destacar que la infraestructura tecnológica no solo se refiere a la presencia de equipos y sistemas, sino también a su correcto funcionamiento, actualización y mantenimiento. Además, la capacidad de adaptación a los cambios tecnológicos y la disposición para implementar nuevas soluciones son aspectos clave para mantenerse competitivo en un entorno empresarial en constante evolución.

En conclusión, los resultados obtenidos indican que ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. cuenta con una infraestructura tecnológica adecuada para respaldar las actividades sin embargo hay que poner énfasis a las actividades operativas como de la empresa, esto es fundamental para determinar la competitividad, ya que permite aprovechar los avances tecnológicos para mejorar la eficiencia, la comunicación y la calidad del servicio; se destaca también que, es importante que la empresa siga evaluando y actualizando su infraestructura tecnológica de acuerdo con las necesidades del mercado y las tendencias tecnológicas emergentes, con el fin de mantener su ventaja competitiva a largo plazo.

Según lo manifestado por López y Vallejo (2019), las empresas de transporte de la provincia del Carchi, en lo que refiere a Innovación, tecnología e infraestructura, presenta un bajo nivel de inversión lo que por consecuencia las hace menos competitivas, lo que claramente evidencia que los procesos que estas empresas realizan se los desarrollan de forma empírica.

Se realizó también un análisis de los procesos y procedimientos de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. En este contexto, se considera de vital importancia contar con procesos administrativos bien definidos para lograr la competitividad en el mercado, tal como lo afirma Bustamante (2019). Estos procesos deben estar estrechamente vinculados con la misión, el producto y el servicio que la empresa ofrece, ya que constituyen actividades fundamentales para alcanzar los objetivos propuestos.

Para obtener información relevante, de la encuesta realizada a la población en estudio, acerca de los procesos administrativos, operativos y logísticos que conocen dentro de la empresa. Los resultados revelan que los empleados tienen un conocimiento limitado sobre la existencia de documentos que plasmen sus funciones específicas, así como también sobre la definición de procesos operativos, logísticos o administrativos. En cuanto a los clientes, la mayoría de ellos manifiesta desconocer estos aspectos particulares, ya que confían en que el personal esté debidamente capacitado para brindar un servicio de calidad. Aunque perciben la eficiencia en el desempeño del personal, no tienen certeza sobre la existencia de procesos definidos y responden basándose en supuestos de que la empresa cuenta con dichos procesos.

Por su parte, los directivos consideran que los empleados conocen las actividades que deben realizar para brindar servicios a los clientes, ya que se trata de profesionales que cuentan con título en el área de conocimiento que se desempeñan. Sin embargo, son conscientes de que la empresa carece de manuales de funciones y procesos debidamente definidos para las actividades administrativas, logísticas y operativas.

Es primordial que las empresas, con el objetivo de alcanzar la competitividad, orienten sus acciones hacia la implementación de sistemas basados en

procesos. Estos sistemas deben ser flexibles, permitiendo mejoras continuas para adaptarse a los cambios constantes propios de la globalización y mantenerse a la vanguardia. En resumen, el análisis revela la necesidad de fortalecer y definir los procesos y procedimientos en ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. para alcanzar un nivel óptimo de competitividad. Esto implica la creación de manuales de funciones, la definición clara de procesos operativos, logísticos y administrativos, y la implementación de mejoras continuas. De esta manera, la empresa estará preparada para enfrentar los retos del mercado y mantenerse a la vanguardia en un entorno empresarial en constante evolución.

En cuanto a contar con Certificación BASC, durante la investigación se determinó que son pocas las empresas certificadas, este dato revela una oportunidad significativa para ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. La certificación BASC es reconocida internacionalmente y demuestra el cumplimiento de altos estándares de seguridad en los procesos de transporte. Al obtener esta certificación, las empresas demuestran su compromiso con la seguridad y la gestión de riesgos, lo cual puede generar confianza en los clientes y socios comerciales. En el caso específico de ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA., si la empresa se propone obtener la certificación BASC, podría posicionarse como líder en seguridad y confiabilidad en el sector de transporte de carga. Esta certificación sería un factor diferenciador clave que le permitiría destacarse sobre la competencia y captar nuevos clientes que valoren la seguridad como un criterio importante al elegir un proveedor de servicios de transporte. Además, la certificación BASC puede brindar beneficios adicionales a la empresa, como el acceso a redes internacionales de negocios y la posibilidad de participar en licitaciones o contratos que requieran estándares de seguridad certificados.

En conclusión, la baja tasa de certificación BASC entre las empresas de transporte en la provincia del Carchi, representa una oportunidad para aquellas que aún no han obtenido la certificación. Para ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA., buscar esta certificación puede ser un paso estratégico hacia la

mejora de su competitividad, al demostrar su compromiso con la seguridad y la gestión de riesgos en el transporte de carga.

Cuando se preguntó sobre la certificación BASC el 95% manifestaron conocer que es la certificación, de estos el 80% están totalmente de acuerdo que la empresa cuente con una certificación BASC, el 42% piensan que por cuestiones de seguridad se debe adquirir la certificación, mientras que el 20% creen que, a fin de proteger la mercancía, así como también controlar y optimizar los procesos la empresa se debe certificar, seguido del 18% que considera que por prestigio la certificación BASC será necesaria, mientras que el 20% que piensan que para prevención del contrabando y garantizar que la mercancía llegue a su lugar de destino segura. Cabe destacar que si bien es cierto existen las normas ISO diseñadas para certificar la calidad de un bien o servicio; la implementación de una norma BASC contribuirá no solo a brindar prestigio a la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA, sino que también permitirá ofertar comercio seguro dentro y fuera del país y apoyar a la disminución de la delincuencia y contrabando.

Es importante mencionar que los procesos de transporte de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA LTDA. de ciudad de Tulcán no son adecuados para obtener la certificación BASC”, afirmación que se la obtuvo en base a los resultados de la encuesta realizada en la que se pregunta si los encuestados conocen si la empresa cuenta con procesos y procedimientos adecuados para llevar a cabo diversas actividades. Los resultados obtenidos muestran que el 50% de los directivos y el 100% de clientes y empleados desconocen si la empresa cuenta con dichos procesos y procedimientos adecuados para las actividades administrativas, el manejo de la mercancía dependiendo de su naturaleza y el control de acceso. Esto puede indicar una falta de comunicación o de transparencia en la empresa, ya que los procesos y procedimientos deberían ser claros y conocidos por todos los empleados, clientes y visitantes. A su vez, esto puede reflejar la falta de confianza en que los procesos y procedimientos establecidos sean adecuados.

Estos hallazgos indican una falta de comunicación o transparencia en la empresa, ya que los procesos y procedimientos deberían ser conocidos y

comprendidos por todos los miembros de la organización. La falta de conocimiento por parte de los directivos, clientes y empleados sugiere una posible falta de claridad en la comunicación interna de la empresa, lo cual puede afectar su capacidad para obtener la certificación BASC. Además, el hecho de que el 100% de los clientes y empleados desconozcan los procesos y procedimientos adecuados puede reflejar una falta de confianza en la empresa en términos de su capacidad para cumplir con los estándares necesarios para obtener la certificación BASC. En conclusión, con base en los resultados de la encuesta, se puede manifestar diciendo que los procesos de transporte de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA LTDA. de la ciudad de Tulcán no son adecuados para obtener la certificación BASC. La falta de conocimiento y transparencia en los procesos y procedimientos adecuados indican la necesidad de mejorar la comunicación interna y fortalecer la implementación de estos aspectos en la empresa para cumplir con los requisitos de la certificación BASC.

## **CAPITULO V**

### **V. PROPUESTA**

#### **Título.**

Diseño de estrategias que contribuyan a lograr la certificación BASC para la empresa de transporte ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA.

#### **Introducción**

La economía mundial experimentó un déficit 3,1% desde el 2020 hasta parte del 2022, debido a la pandemia del COVID-19. Las restricciones implementadas para controlar la propagación del virus tuvieron consecuencias en todos los países, tanto en términos de pérdidas humanas como de impacto económico. Una vez levantadas estas restricciones, se establecieron compromisos para mitigar las consecuencias y cada empresa, sin importar su naturaleza, implementó estrategias para lograr la recuperación.

Como era de esperar, Ecuador se vio fuertemente afectado tanto social como económicamente debido a la crisis sanitaria. Sin embargo, las empresas han diseñado estrategias para captar parte del mercado y contribuir a la recuperación económica. A nivel nacional, según el Banco Central del Ecuador (2022), las importaciones y exportaciones de productos en el año 2021 registraron un superávit de 132.5 millones de dólares americanos en comparación con el año 2020, lo que representa una variación positiva del 1.1% en el total de las exportaciones. Estos datos claramente evidencian la importancia del sector del transporte en la economía del país. El comercio exterior está en evolución y las operaciones logísticas relacionadas con la exportación e importación de bienes y servicios son fundamentales. Esto motiva a las empresas que prestan servicios de transporte a buscar alternativas para ser más competitivas.

En este contexto, las empresas de transporte se han visto en la necesidad de implementar estrategias que les permitan cumplir con estándares de calidad. Obtener una certificación internacional que garantice la calidad de los servicios ofrecidos por la empresa les permitirá crear una imagen de prestigio y seguridad

ante los clientes. Actualmente, en Tulcán, según los datos recopilados de la plataforma BASC (2023), hay 15 empresas de transporte que cuentan con esta certificación. Estas empresas han reorganizado sus procesos con el objetivo de implementar un Sistema de Control de Seguridad que brinde confianza a sus clientes, asegurando que su mercancía llegará a tiempo y en condiciones seguras.

### **Antecedentes**

ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA, es una compañía ecuatoriana que tiene la oficina matriz en Tulcán, cuya actividad económica es el servicio de transporte de carga pesada a nivel nacional y con proyección internacional, fue constituida en el 2010, nace de la ideología de tres visionarios, Sr. Eco. Homero Ayala, Sr. Dr. Harold Gaviria y Sr. Luis Fernando Herrera, quienes deciden poner en marcha la empresa.

En 2014, la compañía experimentó un cambio en la propiedad accionaria, donde el 60% de las acciones fueron transferidas a los esposos, Sr. Leonardo Fidel Chamorro Yandún y Sra. Gloria Alicia Chicango Villarreal, mientras que el 30% restante pasó al Sr. Ing. Darlin Leonardo Chamorro Chicango. En 2017, la compañía experimentó una reestructuración organizativa, con el Sr. Ing. Darlin Leonardo Chamorro Chicango asumiendo el cargo de Gerente General y el Sr. Leonardo Fidel Chamorro Yandún como Presidente.

La actividad principal de la compañía se centra en la prestación de servicios de transporte de carga pesada a nivel nacional. Además, se han incorporado actividades económicas complementarias, tales como asesoramiento, consultoría y tramitología aduanera, coordinación de procesos logísticos en la frontera entre Colombia y Ecuador, supervisión de cargas y descargas de mercancías, consolidación de carga y paquetero, almacenaje, manipulación de mercancías y embalaje.

En la actualidad, la compañía ha establecido alianzas estratégicas con operadores logísticos que operan en el Sur de Colombia y el Norte de Ecuador.

Estas alianzas han permitido a la compañía posicionarse como líder en la prestación de servicios logísticos y transporte de mercancías.

### **Objetivo general**

Proponer estrategias para lograr la certificación BASC de la empresa de transporte ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA., a fin de mejorar su competitividad, fortalecer la confianza de sus clientes y garantizar la integridad y seguridad en sus operaciones de transporte de carga

### **Objetivos específicos**

1. Mejorar la planificación estratégica de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA
2. Definir estrategias que contribuyan a obtener la certificación BASC
3. Establecer los requisitos previos para obtener la certificación BASC
4. Definir los procesos importantes para obtener la certificación BASC

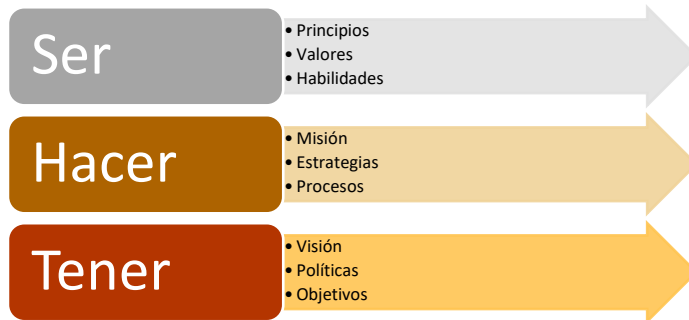
### **Planificación estratégica**

Toda empresa que busca mantener su permanencia en el tiempo, debe contar con una planificación estratégica, proceso en el que se define los objetivos a largo plazo, para lo cual debe tomar como base la situación actual con proyección a lo que quiere llegar hacer en un futuro la empresa sin dejar de lado las brechas existentes que pudieran convertirse en posibles problemas dentro del accionar de la misma; todo lo mencionado debe responder a futuros cambios internos y/o externos logrando de esta manera mantenerse competitivos en el mercado.

A continuación, se ilustra lo mencionado.

**Figura 13**

*Planificación estratégica*



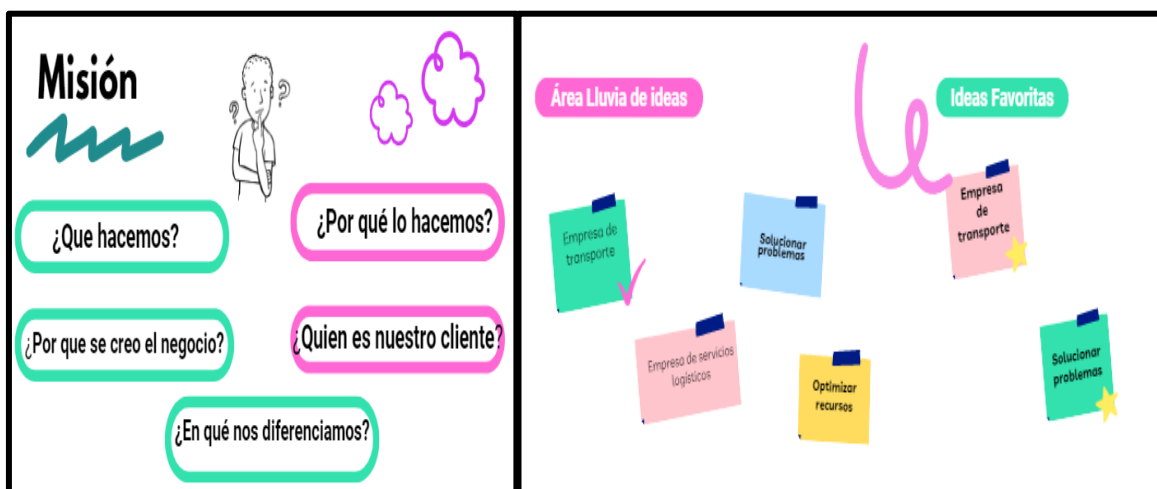
*Nota.* Planificación estratégica que deben contar las empresas

**Diseño de la misión.**

Para lograr establecer la misión de la empresa, es necesario dar respuesta a ciertas preguntas tales como ¿Quién soy?; ¿Dónde estoy?; ¿Qué represento?, la razón de ser de la empresa, debe ser específica y precisa en vista de que hace referencia al presente; el objetivo primordial de la misión es establecer lo que la empresa realiza de forma concreta.

**Figura 14**

*Diseño de la misión*



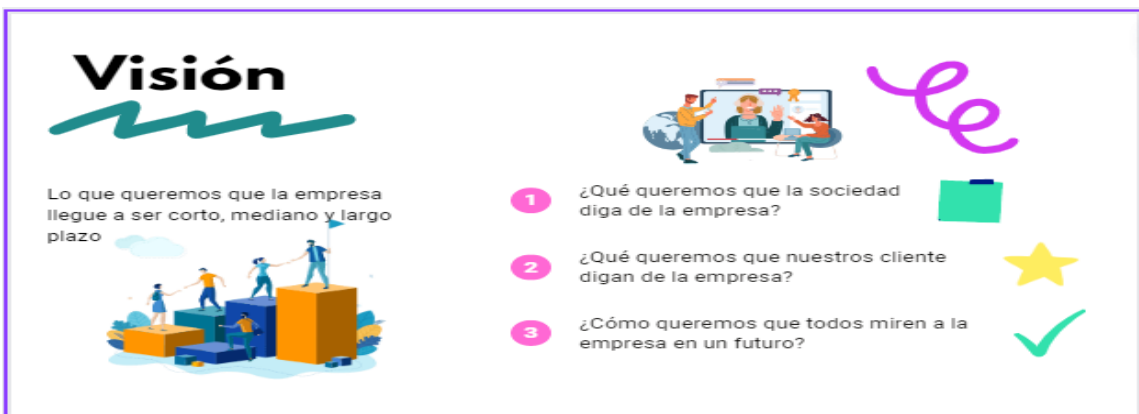
*Nota.* Elaboración propia

## Diseño de la visión

Se podría definir a la visión como el sueño que se quiere llegue a ser la empresa, pero es importante se considere que debe ser alcanzable, realista, ambiciosa, y motivante, por tanto, es a largo plazo (mayor a un año).

**Figura 15**

*Diseño de la visión*



*Nota.* Elaboración propia

En el gráfico anterior, se muestra las interrogantes que se deben responder para definir la Visión de una empresa, tomado en cuenta que debemos tener claro ¿Cómo queremos ver a la empresa en un futuro?

**Figura 16**

*Interrogantes para definir la Misión y Visión*



*Nota.* Elaboración propia

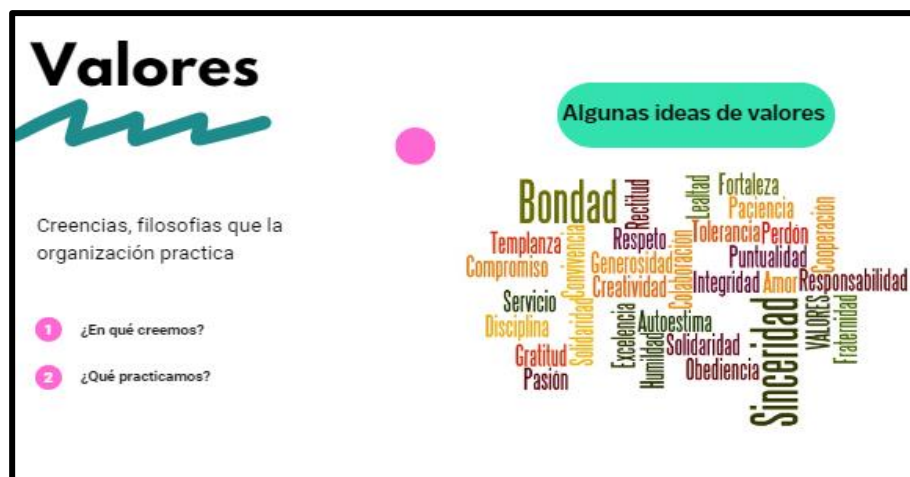
La gráfica deja en evidencia que la Misión establece la posición actual de la empresa, mientras que la Visión nos señala el objetivo al que aspiramos alcanzar en el futuro.

### Definición de valores de la empresa

Chiavenato y Sapiro (2016), consideran que los valores son filosofías y creencias que la empresa practica; se puede mencionar que autores como: Peter F. Drucker, Edgar Schein, Charles Handy y Jim Collins manifiestaron que los valores empresariales, pueden también ser definidos como convicciones que los miembros de la organización ponen en práctica a la hora de ofertar sus servicios.

**Figura 17**

*Valores de la empresa*



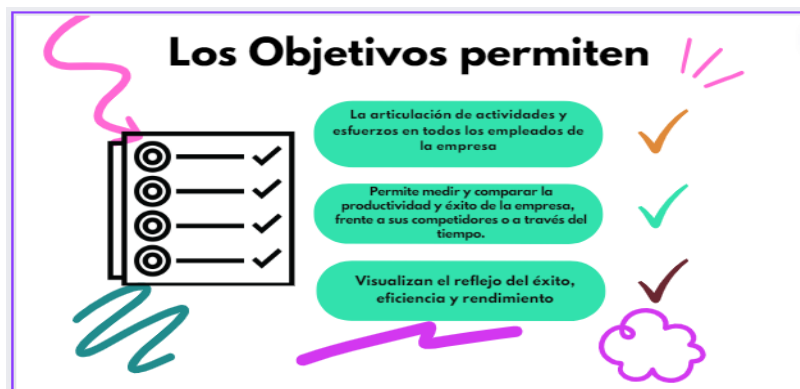
*Nota. Elaboración propia*

### Definir objetivos de la empresa

Un objetivo puede ser definido como algo que se desea alcanzar o lo que la empresa procura obtener, es importante argumentar que una empresa se puede decir que es eficiente a medida que logran alcanzar sus objetivos, los cuales se representan a través de actividades a realizar.

**Figura 18**

*Objetivos de la empresa*



*Nota.* Elaboración propia

### **Definición de estrategias de la organización**

Es importante destacar que los objetivos representan los fines que la empresa busca alcanzar, mientras que las estrategias se refieren a los medios para lograr cumplir esos objetivos. Una vez que se han definido los objetivos que delinean la visión de la empresa, es fundamental establecer las estrategias que determinarán cómo se llevarán a cabo. En este sentido, las estrategias desempeñan un papel clave al reasignar y ajustar los recursos disponibles con el fin de enfrentar las posibles amenazas y aprovechar las oportunidades que se presenten en el entorno empresarial.

**Figura 19**

*Estrategias de la organización*



*Nota.* Elaboración propia

El levantamiento de información permitió contar con datos importantes entorno al análisis de la situación actual de la empresa, esta información estuvo enfocada a los clientes, competidores, colaboradores y el contexto; ente este apartado la información obtenida será de gran utilidad

## **DISEÑO PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EMPRESA ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA**

### **MISIÓN DE LA EMPRESA**

Somos una empresa especializada en ofrecer a nuestros clientes servicios integrales de alta calidad, centrándonos en soluciones eficientes para sus necesidades logísticas y de transporte por carretera. Nos enorgullece nuestra atención al cuidado del medio ambiente. Además, contamos con una infraestructura física y tecnológica de primer nivel, diseñada específicamente para satisfacer las demandas y exigencias de nuestros clientes.

### **VISIÓN DE LA EMPRESA**

Ser una empresa líder en los servicios de logística y transporte por carretera certificada a nivel internacional, ofreciendo a nuestros clientes calidad en cada servicio, marcando la diferencia a través de procesos ágiles, flexibles y de mejora continua medioambientalmente sostenibles; contribuyendo al progreso social a nivel local y nacional, que se logrará a través del trabajo conjunto de un equipo humano calificado y motivado.

### **VALORES DE LA EMPRESA**

**Compromiso con los colaboradores.** - Más que empleados son el principal activo de la empresa, el compromiso con ellos para que tengan igualdad de oportunidades, dentro de un clima laboral motivador.

**Responsabilidad con los clientes.** - Ofertando un servicio de calidad y seguridad en cada proceso a fin de lograr su satisfacción a través de mantener relaciones transparentes y honestas.

**Efectividad a través de la mejora continua.** - Priorizando la innovación mediante el desarrollo de acciones que favorezcan la competitividad.

**Calidez con el medio ambiente.** - Aplicando y planteando acciones para el cuidado del medio ambiente logrando así la sostenibilidad.

**Transparencia en nuestras actividades.** - ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA, se encuentra comprometida con el principio de transparencia que representa el soporte de cada actividad de transporte que se realiza.

## **OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DE LA EMPRESA**

- **Ofertar seguridad**

Este objetivo está orientado al bienestar de los empleados y los clientes, Seguridad en las oficinas principales, almaceneras, carretera, muelles de carga y descarga. La seguridad en la carretera refiere hacer uso de los periodos de descanso del conductor, logrando de esta manera evitar accidentes de tránsito. Se incluye también el mantenimiento de los vehículos, tener al día los documentos de la empresa, vehículos conductores y permisos de funcionamiento.

- **Dotar de estándares de envío de calidad**

La entrega de la mercancía sin demora, daños ni pérdida de valor, la empresa cuenta con la experiencia y experticia en transporte y logística a fin de lograr la entrega del producto a tiempo y conservando su calidad.

- **Desarrollar estructuras de tarifas competitivas**

Desarrollar planes de participación en el mercado, otorgando tarifas innovadoras, para lo cual será importante considerar descuentos por volumen y/o a clientes frecuentes; se debe considerar también que las tarifas competitivas representan elementos de éxito en una empresa que oferta calidad en sus servicios.

- **Elaborar un plan para minimizar los costos**

A través de la ejecución de operaciones logísticas bien estructuradas, considerando tiempos, tipo de mercancía, el embalaje correcto, contando con un

buen sistema de seguridad rastreo y monitoreo se podrá lograr la disminución de costos.

- **Ampliar cartera de servicios**

Elaborar un plan para ampliar la cartera de servicios a clientes enfocados en operaciones logísticas y de transporte.

- **Contar con los servicios de empleados de calidad**

El personal que presta sus servicios en la empresa debe ser uno de los activos más importantes, si la empresa cuida de sus empleados, los empleados cuidan de sus clientes; es primordial diseñar un plan de capacitación e incentivos para todos los empleados, tanto operativo como administrativo, el plan debe incluir el pago de todos los beneficios de ley y seguros médicos.

### **Definición de estrategias para lograr la certificación BASC de ECOPELU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA.:**

- Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad: Establecer un sistema integral de gestión de seguridad basado en los estándares y requisitos de la certificación BASC. Esto implica la identificación y evaluación de riesgos, la implementación de medidas de control adecuadas y la supervisión continua para garantizar la integridad y seguridad de las operaciones de transporte de carga.
- Capacitación y formación del personal: Proporcionar capacitación y formación especializada a todos los empleados de la empresa en temas de seguridad, gestión de riesgos, cumplimiento de normas y procedimientos, y concientización sobre la importancia de la certificación BASC. Esto garantizará que el personal esté preparado para cumplir con los requisitos y contribuirá a fortalecer la cultura de seguridad en la organización.
- Mejora de la infraestructura y tecnología: Realizar las inversiones necesarias para mejorar la infraestructura física y tecnológica de la empresa. Esto incluye el uso de sistemas de monitoreo y seguimiento de carga, sistemas de seguridad en las instalaciones y vehículos, así como

la implementación de tecnología que permita un mayor control y trazabilidad de las operaciones de transporte.

- Evaluación y selección de proveedores confiables: Establecer criterios claros para la evaluación y selección de proveedores y socios comerciales que cumplan con los estándares de seguridad exigidos por la certificación BASC. Trabajar en alianzas estratégicas con operadores logísticos y agentes aduanales que compartan el compromiso con la seguridad y la gestión de riesgos.
- Auditorías internas y evaluación continua: Realizar auditorías internas periódicas para evaluar el cumplimiento de los requisitos de seguridad establecidos por la certificación BASC. Esto permitirá identificar oportunidades de mejora, corregir desviaciones y asegurar el mantenimiento de los estándares de seguridad a lo largo del tiempo.
- Comunicación y promoción de la certificación BASC: Informar y promover activamente a los clientes y socios comerciales sobre el compromiso de la empresa con la certificación BASC y los beneficios que esto representa en términos de seguridad, confiabilidad y cumplimiento normativo. Esto fortalecerá la confianza de los clientes y les dará la seguridad de que sus operaciones de transporte de carga están en buenas manos.
- Implementar estas estrategias permitirá a ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. alcanzar la certificación BASC, mejorando su competitividad en el mercado, fortaleciendo la confianza de sus clientes y garantizando la integridad y seguridad en todas sus operaciones de transporte de carga.

### **BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE (BASC)**

Contar con un Sistema de Gestión de Control de Seguridad BASC, permite que las empresas certificadas, implementen procesos estandarizados para el control de cada actividad que se realiza; ofertando calidad y confianza tanto a los clientes como a sus empleados y la seguridad para las entidades

gubernamentales de que las actividades de la empresa se encuentran al margen de la ley. A pesar de la importancia de esta certificación se ha logrado determinar que en Tulcán son 15 las empresas certificadas, lo cual se evidencia que un gran número de empresas aún no poseen dicha certificación, convirtiéndose este parámetro en una ventaja sobre las empresas sin certificación y una oportunidad competitiva sobre las que ya lo poseen.

Para poder determinar los pasos previos para una certificación, fue necesario consultar la información en la página “BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE” <https://www.wbasco.org/es/certificacion/proceso-de-certificacion>.

### **¿QUÉ ES BASC?**

Según la información detallada en la página mencionada, BASC es un programa de cooperación entre distintos organismos con el objetivo primordial de fomentar un comercio seguro y evitar operaciones ilegales entre sus participantes. Este programa promueve la honestidad, la ética y la responsabilidad en los servicios ofrecidos por las empresas certificadas.

### **¿QUIÉNES PUEDEN PARTICIPAR?**

Se pueden certificar todas las empresas legalmente constituidas que realicen actividades de comercio exterior tales como transportadoras, agencias de transporte, almaceneras, empresas de seguridad, entre otras.

### **REQUISITOS PREVIOS PARA OBTENER LA CERTIFICACIÓN BASC**

Son 11 los países que cuentan con distintos capítulos BASC; para el caso de Ecuador, los capítulos están presentes en: Cuenca, Guayaquil, Manta y Quito.

1. Quienes deseen postular para una certificación, deberán solicitarlo a cualquiera de los capítulos señalados y presentar los requisitos que a continuación se detalla:
  - a) Carta de entrega de documentos
  - b) Una solicitud de admisión firmada por el Representante Legal, que esté dirigida al presidente de BASC, donde indique su voluntad de afiliarse a la Corporación. Formulario de inscripción
  - c) Carta de verificación de antecedentes

- d) Acuerdo de confidencialidad
- e) Reglamento y Política de Servicios BASC, firmado por el Representante Legal de la empresa
- f) Fotocopia notariada de la escritura de constitución social.
- g) Fotocopia del RUC.
- h) Certificado actualizado de existencia legal y cumplimiento de obligaciones, expedido por la Superintendencia de Compañías.
- i) Certificado de Accionistas emitido por la Superintendencia de Compañías.
- j) Certificado del cumplimiento de obligaciones emitido por el IESS.
- k) Certificado Bancario.
- l) Fotocopia del nombramiento del Gerente General, inscrito en el Registro Mercantil.
- m) Fotocopia a color de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación del Representante Legal.
- n) Certificado de antecedentes penales del Representante Legal.
- o) Listado de Directivos, Socios y Accionistas en hoja membretada de la empresa, para verificación de antecedentes.
- p) Una carta de recomendación firmada por el Representante Legal, de una empresa certificada por BASC.
- q) Declaración juramentada notariada del Representante Legal y Socios en la que conste si hay o ha habido algún proceso penal en contra de la empresa, su Representante Legal y/o Socios, por los delitos tipificados en la Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas y de la Ley de Lavado de Activos; en el caso de que se haya concluido el proceso, se deberá adjuntar la copia certificada del auto de sobreseimiento definitivo o de la sentencia absolutoria. Copia del Formulario 101 del SRI.
- r) Croquis de Ubicación.
- s) Folleto u hoja que detalle los servicios que la empresa brinda.
- t) Certificados de afiliación (en caso de que aplique) a una Cámara de la Producción y al Gremio Sectorial que corresponda.
- u) Proporcionar cualquier otra información o documentación para fines de evaluación y calificación de la solicitud de admisión.

- v) Fotocopia del permiso de Operaciones emitido por la Agencia Nacional de Tránsito
- 2. Posterior haber sido entregados los requisitos, BASC realiza la revisión de la información, reservándose el derecho de admisión, y se menciona que BASC no está obligada a notificar por escrito cualquier negativa de ingreso.
- 3. BASC puede solicitar información complementaria si así lo requiere
- 4. Posterior a la cancelación de los valores BASC, remite la carta de aceptación de afiliación
- 5. Se coordina con BASC la capacitación inductiva donde debe estar presente la Alta Gerencia y donde se explica los beneficios y servicios del proceso de certificación
- 6. Obligatoriamente dos funcionarios de la empresa deben certificarse como Auditores Internos para lo cual disponen de un plazo no mayor a 45 días contados a partir de la recepción de la carta de aceptación.
- 7. A partir de la fecha de aceptación la empresa dispone de seis meses para implementar el Sistema de Gestión en Control y Seguridad (SGCS), elaborar el Manual de Seguridad y recibir la auditoría de Pre certificación, la cual se realiza en dos etapas
  - 1. La empresa con un mes de anticipación debe enviar a través de correo electrónico la siguiente información:
    - a) Manual de seguridad
    - b) Mapa de procesos
    - c) Caracterización de procesos
    - d) Ruc actualizado
  - 2. Se la realiza en las instalaciones de la empresa y los objetivos son:
    - a) Auditar la documentación del Sistema de Gestión del cliente.
    - b) Evaluar la Gestión de Riesgos que posee la empresa.
    - c) Evaluar ubicación, condiciones e intercambiar información con la empresa para determinar el estado de preparación.
    - d) Revisar el estado de comprensión del cliente sobre la norma y los procesos.

- e) Recopilar información correspondiente al alcance del sistema de gestión, los procesos, así como los aspectos legales.
  - f) Evaluar si las auditorías internas y la revisión por la dirección se planifican y realizan.
8. Los resultados de estas auditorías deben documentarse y comunicarse al afiliado; disponen de máximo tres meses, para implementar y consolidar el sistema
9. Posterior a la pre certificación la empresa debe someterse a una auditoría de certificación esta se la realiza en la empresa se verifica el cumplimiento y mantenimiento del Sistema de Gestión en Control y Seguridad; se certifica cuando en la auditoria se presentan no conformidades mayores; sin embargo, si en la auditoría se evidencias no conformidades mayores, se recomienda una auditoría complementaria, que puede ser documental o de campo.

De igual manera esta auditoria se la realiza en dos etapas:

1. La empresa a través de correo electrónico debe enviar posterior haber recibido la notificación de auditoría:
  - a) Manual de seguridad
  - b) Mapa de procesos
  - c) Caracterización de procesos
2. Se la realiza en las instalaciones de la empresa
  - a) La información y evidencias de conformidad con todos los requisitos de la norma
  - b) Se evalúa la gestión de riesgo
  - c) La Dirección debe emitir el informe de revisión
  - d) Informe de seguimiento, medición de objetivos y metas
  - e) Sistema de gestión del cliente y el desempeño en cumplimiento con la legislación
  - f) Control de procesos del cliente
  - g) Resultado de auditorías internas y externas
  - h) Responsabilidad de la dirección en relación con las políticas del cliente

10. Si en un año a partir de la afiliación la empresa no ha logrado la certificación, deberá iniciar el proceso desde la auditoría de pre certificación.
11. Las autorías complementarias se realizan sobre elementos que, durante la auditoría de certificación, recertificación, o control haya presentado no conformidad en un plazo no mayor a 30 días prorrogables hasta 30 días adicionales a pedido de su titular.
12. Auditorías de control, se desarrollan durante cualquier periodo en la cual esté en vigencia la certificación, las cuales no son anunciadas, y solo en caso de fuerza mayor el titular podrá impedir siempre y cuando lo justifique; en caso de que en una auditoría de control se presente no conformidades mayores, se realizará una auditoría complementaria.
13. Auditorías de rectificación en las cuales se verifica la conformidad y eficacia del SGCS, la mejor continua y aplicabilidad del alcance de la Certificación que se realiza cada año.

## **NORMATIVA BASC V6-2022**

Word BASC Organizations (WBO), es una organización que tiene como misión promover y crear una cultura de seguridad a través de la implementación de estándares políticas y procedimientos sólidos de gestión y prácticas de mejoras a lo largo de la cadena de suministros internacionales (Norma Internacional BASC, 2022, p. 3).

A partir de marzo de 2022, se aplica la nueva versión del sistema de gestión, es importante mesionar que las aplicaciones de los requisitos establecidos en la norma y el estándar, son con base en las necesidades y realidades de la empresa, lo que implica que no todo se debe cumplir, hay literales que cuentan con un debería lo que implica que es una recomendación de aplicación.

### **Contexto de la empresa**

Se debe tener claro cual es el lugar que ocupa la empresa dentro de la cadena de suministros, lo que permitirá identificar factores internos o externos que generan impacto, actividades, métodos de medición, entradas, salidas y riesgos; contiene cuatro puntos.

**Figura 20**

*Contexto de la empresa*



*Nota.* Elaboración propia

## **Liderazgo**

La alta gerencia debe planear un correcto direccionamiento al proyecto, para lo cual se debe establecer políticas y objetivos con base en su contexto; es importante destinar los suficientes recursos, los cuatro puntos a tomar en cuenta son:

- Liderazgo y compromiso
- Política de gestión en control y seguridad
- Objetivos del SGCS BASC
- Responsabilidades y autoridades de la empresa

## **Planificación**

La planificación, hace referencia a un procedimiento documentado en el cual se debe describir como gestionará los riesgos identificados en cada proceso, los cuales deben ser evaluados el impacto como la prioridad para el desarrollo de actividades que mitiguen el riesgo; se pone énfasis también en la actualización de los requisitos que es obligatorio, toma en cuenta dos puntos que son:

- Gestión de riesgos
- Requisitos legales

### **Apoyo**

A fin de alcanzar los objetivos planteados, es crucial contar con previsiones adecuadas en cuanto a tiempo, personal y estructura en óptimas condiciones. Estas previsiones deben estar respaldadas por una gestión documental correcta y registros apropiados. En este sentido, se abordan dos aspectos clave:

- Recursos
- Información documentada

### **Evaluación de desempeño**

Se debe elaborar un procedimiento con una metodología desarrollada para dar seguimiento, medir, analizar y evaluar el desempeño del SGCS BASC; la cual debe ser aplicada por lo menos una vez por año evaluada a través de la Norma y el Estándar y con todas las evidencias que la empresa cuente, es importante mencionar que se debe contar con el personal capacitado que estén en la posición de emitir juicios de valor. Cuenta con dos puntos que son:

- Seguimiento, medición, análisis y evaluación
- Auditoría interna

### **Mejora**

Las acciones correctivas y de perfeccionamiento, se llevan a cabo para abordar las no conformidades identificadas durante la evaluación del desempeño. Estas acciones son fundamentales para el desarrollo del sistema y para aumentar su nivel de eficacia con el objetivo de alcanzar los resultados planificados. Además, es crucial que estas acciones de mejora se integren en la gestión de riesgos. La alta gerencia debe revisar el progreso, avance y resultados de la gestión para asegurarse de que las no conformidades hayan sido abordadas y superadas de manera efectiva. Este proceso implica cinco puntos importantes:

- Generalidades
- Corrección

- Acción correctiva
- Acciones de mejora
- Revisiones por la dirección

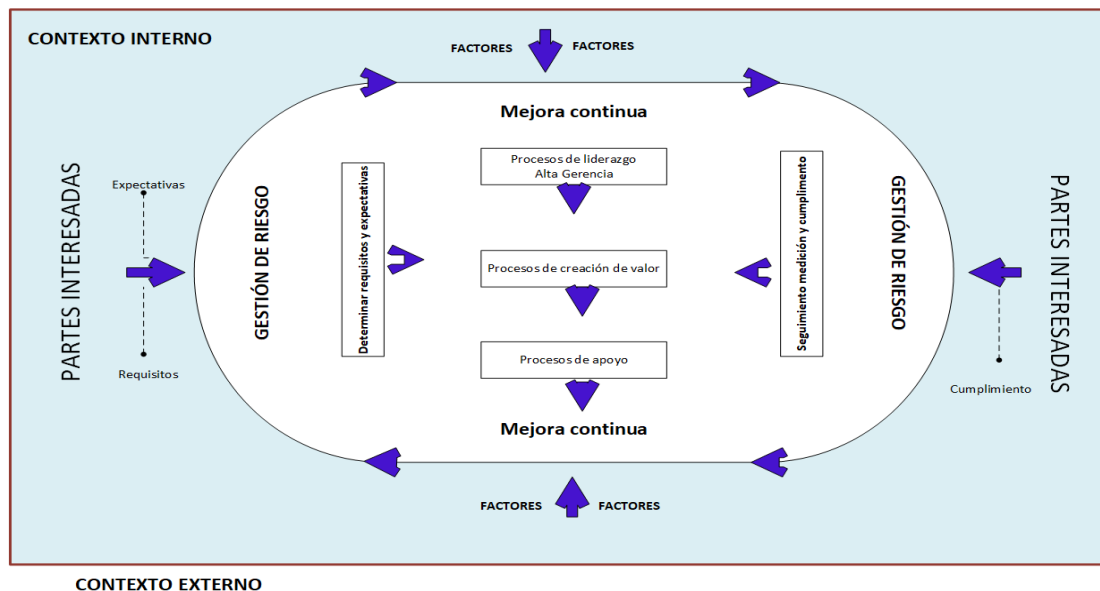
## PROCESOS IMPORTANTES PARA OBTENER LA CERTIFICACIÓN BASC

Cabe destacar que se debe cumplir con los requisitos contemplados tanto en la Norma como en el Estándar, esto garantiza la implementación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad (SGCS) eficazmente; para lograr lo expuesto se debe incluir en los procesos de la empresa, mismos que deben estar sujetos al contexto en el cual opera, determinando así su aplicación y alcance.

La empresa debe tener claro que es la encargada de identificar y gestionar estos procesos y la interrelación de forma sistemática que contribuya al logro de los objetivos en concordancia con los requisitos y con mira a cumplir las expectativas de los clientes.

**Figura 21**

*Enfoque basado en procesos*



*Nota.* Elaboración propia

El enfoque basado en procesos, pone en manifiesto aspectos estratégicos y se articula de forma horizontal, establece la relación existente con los clientes, los flujos de comunicación y el funcionamiento de la empresa; actúa frente a la causa más no sobre el efecto, atiende a una lógica proactiva, lo que claramente se traduce que para conseguir los resultados esperados se debe identificar el proceso que lo genera y actuar sobre este, de tal forma que se pueda evaluar y corregir las desviaciones a fin de evitar resultados no deseados.

**Figura 22**

*Mapa de procesos*



*Nota.* Elaboración propia

La gráfica de mapa de procesos permite tener una visión de aquellos procesos que aportan valor al servicio o producto y las interrelaciones, la cual se encuentra asociada al direccionamiento estratégico

Los procesos gerenciales o estratégicos, deben estar enfocados a la consecución de la visión de la empresa, son indispensables para la toma de decisiones, deben también orientar a los procesos claves y de apoyo.

Los procesos operativos, también conocidos como procesos de realización, tienen como objetivo principal cumplir con la misión y los objetivos de la empresa.

Es en estos procesos donde se debe diseñar un sistema que esté enfocado en ofrecer resultados óptimos a los clientes. Es fundamental asegurarse de que estos procesos estén eficientemente estructurados y alineados con las necesidades y expectativas de los clientes, de manera que se pueda brindar un servicio de alta calidad y satisfacción.

Mientras que los procesos de soporte o de apoyo, como su nombre lo indican, brindan soporte a los procesos estratégicos y operativos.

### **Estándar internacional de seguridad BASC 6.0.**

El Estándar emitido por BASC, representa un documento importante que agrupa medidas de control, enfocado aquellos elementos relacionados con la cadena de suministros; su objetivo principal es, aportar a las empresas a fin de que las actividades se desarrollen de forma segura, protegiendo a todos los participantes dentro de la cadena logística, colaboradores, instalaciones, carga, asociados y otras partes interesadas; a continuación, se detalla los requisitos del estándar que aplica al transporte:

### **PROCESOS**

#### **1. Requisitos de asociados del negocio**

Proceso documentado, en el cual se debe describir como la empresa realizará la evaluación a los asociados del negocio, es decir a los proveedores y clientes que se considere podrían afectar el giro de la empresa, al no conocer la legitimidad de las actividades que desarrollan, para lo cual se debe establecer criterios con valoración de acuerdo con el riesgo; tomar en cuenta, dos puntos importantes.

- Gestión de asociados del negocio
- Prevención de lavados de activos y financiamiento de terrorismo

#### **2. Seguridad de las unidades de carga y las unidades de transporte de carga.**

Proceso que debe ser elaborado a fin de evitar la contaminación con objetos o personas no autorizadas tanto en las unidades de carga, como en las unidades

de transporte de carga, a través de la inspección física antes, durante y después de la carga de la mercancía, así como también al ingreso y la salida de la misma; es necesario que la persona que realiza la inspección, cuente con las competencias para llevar a cabo la función; considerando que se debe revisar posibles compartimientos, donde se podría ocultar elementos ilícitos como armas, droga o dinero en efectivo; se debe tener en cuenta también el uso de sellos de seguridad o dispositivos de rastreo y el mantenimiento y limpieza de las unidades con el objetivo de no tener contaminación cruzada; en resumen se debe documentar con criterios de valoración como se va a:

- Inspección de las unidades de carga
- Inspección de las unidades de transporte de carga
- Prevención de contaminación cruzada y seguridad agrícola
- Trazabilidad de las unidades de carga y las unidades de transporte de carga
- Sellos de seguridad
- Control ruta
- Integridad de las unidades y medios de carga

### 3. Seguridad en los procesos de manejo de carga

Proceso documentado que debe estar diseñado a fin de mantener la integridad de la carga desde el punto de partida hasta el punto de entrega al cliente, el manejo seguro de la información y las actividades aplicadas por la empresa, y el manejo correcto de la documentación y verificación de la carga, lo que permitirá establecer responsabilidades por si existen discrepancias, se debe diseñar procedimientos para:

- Parámetros y criterios
- Control de materia prima, material de empaque y embalaje
- Precursores químicos y sustancias controladas
- Controles en el manejo de la carga
- Procedimiento de información y documentos de la carga
- Comunicación de actividades sospechosas o eventos críticos
- Controles de los procesos operativos no relacionados con la carga

#### 4. Seguridad en los procesos relacionados con el personal.

El proceso debe estar diseñado a fin de establecer los lineamientos para la contratación de los colaboradores de la empresa desde su vinculación, capacitación, evaluación, verificación de datos, desempeño hasta la desvinculación, para lo cual se deberá establecer procedimientos tomando en cuenta:

- Gestión del personal
- Selección del personal
- Contratación del personal
- Administración del personal
- Terminación de la vinculación laboral
- Programa de formación, capacitación y concientización

#### 5. Control de acceso y seguridad física

El proceso de control de acceso se lleva a cabo para regular la entrada a las instalaciones tanto de colaboradores como de personas externas a la empresa, así como de vehículos u objetos, con el propósito de salvaguardar los recursos de la organización. Además, es necesario establecer actividades que se enfoquen en la inspección regular de las instalaciones y maquinarias, garantizando que se mantengan en condiciones óptimas. En este sentido, se debe considerar el diseño de un plan integral de control de acceso y seguridad que abarque diferentes aspectos. Primero, es importante establecer políticas y procedimientos claros que regulen quién puede ingresar a las instalaciones, los requisitos de identificación y los protocolos de registro de entrada y salida. Además, se deben implementar sistemas de seguridad adecuados, como cámaras de vigilancia, sistemas de control de acceso electrónicos o de tarjetas de identificación, para garantizar un monitoreo efectivo.

Asimismo, es fundamental llevar a cabo inspecciones periódicas de las instalaciones y maquinarias, con el fin de identificar posibles riesgos, asegurar el cumplimiento de normas de seguridad y realizar las acciones correctivas necesarias. Esto implica contar con personal capacitado y procedimientos de mantenimiento preventivo y correctivo. En resumen, el diseño del proceso de

control de acceso y la inspección de instalaciones y maquinarias debe ser integral, contemplando políticas claras, sistemas de seguridad adecuados y actividades de inspección periódicas para garantizar la protección de los recursos de la empresa y el desarrollo seguro de sus actividades.

1. Control de acceso y permanencia en las instalaciones
2. Seguridad física
  
6. Seguridad de la información.

Este procedimiento debe englobar medidas y controles establecidos en la empresa que conlleve a mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la documentación, registros y evidencias del sistema. La ciberseguridad de la información deberá estar acorde con el tamaño y naturaleza de la empresa.

## CAPITULO VI

### VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### CONCLUSIONES

Prestar servicios de logística y transporte que brinden seguridad, agilidad, confianza a sus clientes desde el punto de origen hasta la entrega oportuna en destino final, teniendo en cuenta el proceso de manipulación, estiba, empaque y embalaje de las mercancías; es un factor clave que toda empresa de transporte debe tener en cuenta, si busca ser eficiente y su permanencia en el tiempo; el 87% de los encuestados, manifestaron que el correcto manejo de las mercancía influye a la hora de determinar los costos de transporte; en este sentido, se argumenta que contar con un buen sistema de calidad que contribuya a ofertar esa seguridad que los clientes necesitan, hace que los costos en que se incurre al movilizar la mercancía sean más económicos.

Según el informe presentado por el Banco Central del Ecuador (2022), el sector del transporte representó el 5,9% del PIB total, lo que claramente evidencia la importancia del transporte de carga dentro de la economía del País; en este contexto es urgente la necesidad de fortalecer la estructura organizacional de las empresas, con el objetivo de mostrar a los clientes la seguridad de que los servicios ofertados son de calidad. A través de la encuesta aplicada en la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA, se logró determinar ciertas falencias en la planificación estratégica de la misma; por tanto, se consideró necesario plantear una reforma a esta planificación a fin de tener claro los objetivos a corto, mediano y largo plazo, se identificó también el contexto de la empresa lo que contribuyó a plantear estrategias enfocadas a mitigar los posibles riesgos y disminuir la incertidumbre, pero sobre todo plantear un escenario para lograr una certificación internacional.

Son 136 las empresas de transporte que están legalmente constituidas a nivel de la provincia del Carchi; de las cuales apenas el 11% de estas cuentan con una certificación BASC; las exigencias que la Norma solicita para certificarse podría ser uno de los factores que inciden para que ciertas empresas desistan

de contar con esta certificación; sin embargo, cabe indicar que dentro del estudio realizado el 88% de los encuestados consideran, que tener una certificación BASC, contribuirá hacer competitiva a la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA, considerando que la implementación del Sistema de Gestión en Seguridad y Control, permitirá el desarrollo de nuevas oportunidades de negocios en mercados internacionales; además de la disminución de costos logísticos y riesgos derivados del control en los procesos.

Es fundamental contar con un diseño claro de procesos y procedimientos, así como manuales de funciones e instrumentos necesarios para el desarrollo efectivo del Sistema de Gestión en Control y Seguridad. Estos recursos brindarán confianza a los colaboradores de la empresa, ya que contarán con la información necesaria para llevar a cabo sus actividades de manera óptima, asegurando la calidad de cada producto entregado. En el análisis realizado, se ha determinado que 8 de cada 10 encuestados manifiestan conocer sus funciones, pero no disponen de la documentación aprobada que les permita aplicar dichas funciones en su trabajo. Además, también existe desconocimiento sobre los procesos necesarios para implementar el sistema en la empresa. Por lo tanto, resulta imprescindible desarrollar y documentar adecuadamente los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad. Esto permitirá que los colaboradores tengan acceso a los lineamientos y pautas necesarios para desempeñar sus funciones de manera efectiva. Asimismo, se fomentará la uniformidad en la ejecución de las actividades y se asegurará el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos. En tal virtud, es necesario garantizar el diseño y documentación adecuada de los procesos, procedimientos y manuales de funciones dentro del Sistema de Gestión en Control y Seguridad. Esto brindará confianza a los colaboradores, permitiéndoles realizar su trabajo de manera efectiva, y asegurará la calidad de los productos entregados. Además, es fundamental abordar la falta de conocimiento sobre los procesos de implementación del sistema, brindando capacitación y claridad al respecto.

Con el fin de ser competitiva, una empresa debe tener la capacidad de ofrecer servicios de manera excelente y destacarse por encima de la competencia, sin descuidar la calidad y el trato al cliente. Sin embargo, durante el desarrollo de la

investigación, se ha determinado que ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA carece de un factor diferenciador respecto a la competencia. De hecho, el 90% de los encuestados afirmó desconocer qué la distingue de otras empresas que ofrecen servicios similares. Esto claramente demuestra la falta de una ventaja competitiva frente a los competidores. Además, se ha constatado que no existen procesos adecuadamente diseñados y lo poco que hay no cumple con los requisitos necesarios para obtener la certificación BASC. Estos hallazgos confirman la hipótesis planteada, que establece que los procesos de transporte de ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA LTDA en la ciudad de Tulcán no son apropiados para obtener la certificación BASC.

En vista de lo anterior, se propone realizar un rediseño de la planificación estratégica de la empresa, con el objetivo de identificar los requisitos necesarios y definir los procesos clave para obtener la certificación BASC. Esto permitirá identificar las actividades que generan valor y aquellas que requieren un mayor control y mejora. Asimismo, se buscará establecer un diferenciador competitivo que destaque a ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA en el mercado. Por tanto, es necesario llevar a cabo un rediseño de la planificación estratégica de la empresa y determinar los requisitos y procesos fundamentales para obtener la certificación BASC. Esto permitirá identificar las actividades de valor y mejorar la competitividad de ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. Asimismo, se buscará establecer un factor diferenciador que la distinga de la competencia en el mercado.

## **RECOMENDACIONES**

La implementación de un Sistema de Gestión en Control y Seguridad en ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. permitirá optimizar los procesos y recursos de la empresa, así como realizar una gestión eficaz. Esto se traducirá en mayores oportunidades de mercado, ya que la empresa se posicionará como una entidad segura, confiable y con procesos logísticos bien diseñados. De esta manera, ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. podrá ofrecer un servicio de calidad y seguro, enfrentando los desafíos de un mundo globalizado y contribuyendo al desarrollo económico del país.

Es necesario revisar y cambiar la planificación estratégica actual de la empresa, de manera que los colaboradores tengan una visión clara del camino a seguir para alcanzar los objetivos planteados y cumplir con las metas futuras. Esto permitirá que la empresa actúe de manera proactiva en lugar de reactiva frente a situaciones imprevistas que puedan representar amenazas para su estabilidad.

Es fundamental fomentar una cultura de seguridad entre los colaboradores, creando una mentalidad proactiva a través de capacitaciones continuas que fortalezcan sus habilidades y destrezas. Esto contribuirá a materializar las estrategias establecidas y mitigar posibles amenazas. Además, se deben plantear programas de mejora continua, con el objetivo de aumentar la productividad de la empresa.

El diseño de procesos, procedimientos y manuales es esencial para obtener la certificación BASC. Asimismo, se debe asegurar el cumplimiento de la documentación legal de la empresa y seguir los pasos propuestos en este documento. La implementación de la certificación BASC requiere dedicación, precisión y conocimiento. Con esta norma en vigor, ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. podrá captar nuevos mercados y obtener una ventaja competitiva sobre la competencia.

## VII. REFERENCIAS

- Agüero, J. (2017). Teoría de la Administración: Un campo fragmentado y multifacético . *Visión del Futuro* , 38.
- Agüero, J. (2017). TEORÍA DE LA ADMINISTRACIÓN: UN CAMPO FRAGMENTADO Y MULTIFACÉTICO. *Visión del Futuro* , 27.
- Aguilera, C. (2000). Un enfoque gerencial de la teoría de las restricciones. *Scielo* , 35.
- Anaya, J. (2018). *El Transporte de mercancías enfoque logístico de la distribución* . Madrid : ESIC Editorial.
- Arnold, M., & Osorio, F. (2014). Introducción a los conceptos básicos de la teoría general de sistemas . *Red de revistas Científicas de América Latina y el Caribe Ciencias Sociales y Humanidades*, 13.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución del Ecuador*. Quito.
- Bertalanfffi, L. (1968). *Teoría General de Sistemas*. Australia.
- Burns, T., & Stalker, G. (1961). *The Management of Innovation*.
- Burrell, G., & Morgan, G. (2017). *Sociological Paradigms and Organisational Analysis*. London : Routledge.
- Cadena, P., Rendón, R., & Aguilar, J. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 16.
- Cano, M., Beviá, B., Enríquez, M., Enríquez, M., & Molins, A. (2016). Logística aplicada al Comercio Internacional. *Escuela de Organización Internacional* , 43.
- Ceballos, S. (2018). Conocimiento y aplicación de las certificaciones internacionales por las empresas de altiplano del Oriente Antioqueño . *Science of human*, 23.
- Chávez, O. (2018). *Gestión de la calidad y productividad* . Quito : Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2016). *Planeación Estratégica, Fundamentos y Aplicaciones*. Brasil: MCGRAW-HILL.
- COMMERCE, B. A. (11 de 01 de 2023). *BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE*.  
Obtenido de

- [https://sibasc.wbasco.org/mod\\_consulta\\_pag\\_wbo/consulta\\_empresas\\_certificadas.php](https://sibasc.wbasco.org/mod_consulta_pag_wbo/consulta_empresas_certificadas.php)
- Creswell, J. (2017). Investigación cualitativa y diseño de investigación. Elección entre cinco tradiciones. *Thousand Oaks, CA. Publicaciones sabias*, 23.
- Crosby, P. (1979). *Calidad no cuesta: el arte de cerciorarse de la calidad*. Mexico : Grupo Editoria Patria .
- Deming, E. (1982). *Calidad productividad y competitividad: la salid de la crisis*. Madrid : Diaz de Santos .
- Díaz, G., Quintana, M., & Fierro, D. (2020). Gabriel Díaz; María Quintana; Daniel Fierro . *INNOVA Research Journal*,, 17.
- Dorta, P. (12 de Enero de 2016). Transporte y logística internacional . Las Palmas , España .
- Ecoperu Logistics Cargo Cia Ltda. (2017). Obtenido de [https://www.facebook.com/photo/?fbid=315571822268185&set=pb.100063984519361.-2207520000&locale=es\\_ES](https://www.facebook.com/photo/?fbid=315571822268185&set=pb.100063984519361.-2207520000&locale=es_ES)
- Francisco, J. (2021). *Transporte internacional de mercancías 2° edición* . España : Paraninfo.
- García, C., & Lindao, A. (27 de Agosto de 2017). *Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/31803>
- Goldratt, E. (1984). *La meta un proceso de mejor continua*. Argentina: Ediciones Granica.
- Goldratt, E. (1984). *The Goal*. Estados Unidos : North River Press.
- Gómez, A. (2019). Análisis y Propuesta para la Mejora de la Gestión de Calidad y Medio Ambiente en las. *Laborales y Medio Ambiente –Universidad EAN*, 23.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* . Mexico : McGRAW-HILL.
- Horta, R., & Jung, A. (2019). *Competitividad e industria manufacturera. Aportes para un marco de análisis*. Montevideo : Revista electrónica de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Católica, Montevideo .
- Ibañez, N., & Castillo, R. (2016). El BASC como plataforma para el operador económico autorizado . *E-Boletín BASC*, 15.

- Juran, J. (1951). *Quality Control Handbook*. Estados Unidos : McGraw-Hill Book Company.
- López, J., & Vallejo, J. (2019). *Dinámica de la Frontera Ecuador - Colombia y su Impacto en la Actividad Comercial Local*. Tulcán, Ecuador.: Tulcán: Universidad Politécnica Estatal del Carchi.
- Malhotra, N. (2015). *Investigación de mercados*. Mexico: Pearson educación.
- Maranto, M., & González, E. (17 de febrero de 2018). *Fuentes de información*. Obtenido de Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo: <https://repository.uaeh.edu.mx/>
- Medina, A., & Ávila, A. (2019). Evolucion de la teoría Administrativa . *Revista Cubana de Psicología* , 23.
- Mora, L. (2016). *Logística de transporte y distribución de carga* . Bogotá : Ecoe Ediciones Ltda.
- Morales, O., & Rivas, J. (2019). *Implementación del SGCS BASC para reducir la contaminación en el transporte terrestre de la empresa BRANDOM S.A.C., 2019*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3212196>
- Moreira, P. (18 de enero de 2018). APLICACIÓN DE LAS SALVAGUARDIAS Y SU IMPACTO EN EL TRANSPORTE DE CARGA PESADA ECUADOR-COLOMBIA CASO DE ESTUDIO TULCÁN-IPIALES, PERÍODO 2014-2016. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Moreno, A., Narvaez, D., & Sancho, S. (2019). *Teorías del Comercio Internacional*. Quito .
- Organization, W. B. (2 de Marzo de 2022). Norma Internacional BASC.
- Ortiz, A. (2015). *Enfoques y métodos de investigación en las ciencias sociales y humanas*. Barcelona: Ediciones de la U.
- Ovalle, M., & Ospina, D. (2015). Caracterización de las Empresas de Manizales Certificadas con la Norma BASC. *Nuevas Tendencias* , 12.
- Owen, R. (1813). *Nueva visión de la sociedad* . Gran Bretaña .
- Paredes, L. (29 de Agosto de 2021). *Diseño de un plan de mejoramiento de la calidad de servicio al cliente con la metodología Servqual para una empresa de Retail*. Obtenido de Pontificie Universidad Católica del Ecuador :

- <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/19267/Tesis%20final%20PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Planificación, S. N. (2021). Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec/plan-de-creacion-de-oportunidades-2021-2025/#>
- Portugal, V. (2017). *Diagnóstico Empresarial*. Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina.
- Republica del Ecuador Asamblea Nacional. (2011). *LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE*.
- Republica del Ecuador Asamblea Nacional. (2012). *REGLAMENTO A LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL*.
- Republica del Ecuador Asamblea Nacional. (2017). *LEY SISTEMA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA VIAL TRANSPORTE TERRESTRE*.
- Republica del Ecuador Asamblea Nacional. (2018). *REGLAMENTO LEY SISTEMA INFRAESTRUCTURA VIAL DEL TRANSPORTE TERRESTRE*.
- Rivera, R., & Bravo, C. (2020). Crimen organizado y cadenas de valor: el ascenso estratégico del Ecuador en la economía del narcotráfico. *Latinoamericana de Estudios de Seguridad*, 28.
- Robusté, F. (2016). *Logística y transporte*. España : Universidad Politécnica de Catalunya .
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Sarabia, Á. (1995). *La Teoría General de Sistemas*. Madrid: Isdefe.
- Smith, A. (1759). *Teoría de los sentimientos morales*. España : Kindle.
- Smith, A. (1776). *La riquezas de las naciones*. Valladolid: Oficina de la viuda e hijos de Santander .
- Spink, P. (2016). Replanteando la investigación de campo: relatos y lugares. *Fermentum. Revista Venezolana de Sociología y Antropología*, 15.
- Stanley, J., & Campbell, D. (2005). *Diseños experimentales y cuasiexperimentales*. Argentina : Amorrortu Editores.
- Suárez, C. (2016). Los costes de transporte en la teoría del comercio internacional. Modelos y aplicaciones . *ICE Revista de Economía*, 17.

- Suñol, S. (2018). *Aspectos teóricos de la competitividad* . República Dominicana : Ciencia y Sociedad.
- Tapia, M., & Caraguay, M. (2016). Diseño e implementación de un sistema de gestión de control y seguridad BASC en una procesadora de alimentos. *Revista tecnológica ESPOL* , 17.
- Weber, M. (1922). *Economía y sociedad* . México : Fondo de cultura económica .
- Yañez, C. (2018). Sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma internacional ISO 9001. *Internacional eventos*, 10.

## ANEXOS

### *Anexo A Certificado del abstract por parte de idiomas*



### UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

#### Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

**Autor:** Daniela Cecilia Portilla España

**Fecha de recepción del abstract:** 1 de diciembre de 2023

**Fecha de entrega del informe:** 1 de diciembre de 2023

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

#### **Observaciones:**

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9, por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



firmado electrónicamente por:  
EDISON BOANERGES  
PENAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc  
Coordinador del CIDEN



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI  
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER**

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
<b>NAME:</b> Daniela Cecilia Portilla España				
<b>DATE:</b> 1 de diciembre de 2023				
<b>TOPIC:</b> "Evaluación de los procesos de transporte de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. para lograr la certificación BASC "				
<b>MARKS AWARDED</b>		<b>QUANTITATIVE AND QUALITATIVE</b>		
<b>VOCABULARY AND WORD USE</b>	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1 Vera Játiva Edwin Andrés,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>WRITING COHESION</b>	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>ARGUMENT</b>	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>CREATIVITY</b>	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>SCIENTIFIC SUSTAINABILITY</b>	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>TOTAL/AVERAGE</b>	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED	<b>TOTAL 9</b>		

## Anexo B Validación de los Instrumentos



Tulcán, 16 de mayo de 2022

PhD. Gustavo Terán  
**DOCENTE-UPEC**  
Presente. –

Por medio del presente, me permito expresar un cordial y atento saludo, a la vez auguro éxitos en las actividades que desempeña en favor de todos quienes nos educamos en tan prestigiosa institución.

Mi nombre es Daniela Cecilia Portilla España, portadora del documento de identidad N°0401303102, soy estudiante del programa de maestría en Logística y Transporte ofertado por la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, muy respetuosamente me dirijo a Usted con el objetivo de solicitarle de la manera más comedida su colaboración en la revisión, evaluación y validación de los instrumentos que serán aplicados en la ejecución del proyecto de investigación, titulado **“Evaluación de los procesos de transporte de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. para lograr la certificación BASC”**; requisito previo a la obtención del título de Magister en Logística y Transporte. Soy conocedora de su alto espíritu de colaboración, pero sobre todo del amplio conocimiento y experiencia que Usted tiene en este proceso importante que permitirá que los resultados obtenidos en la investigación sean confiables. A continuación, detallo información que le permitirá verificar la validez de los instrumentos.

### Formulación del problema

¿Los procesos de transporte de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA? LTDA. son los adecuados para obtener la certificación BASC?

### Objetivo General



Evaluar los procesos de transporte de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. para lograr la certificación BASC.

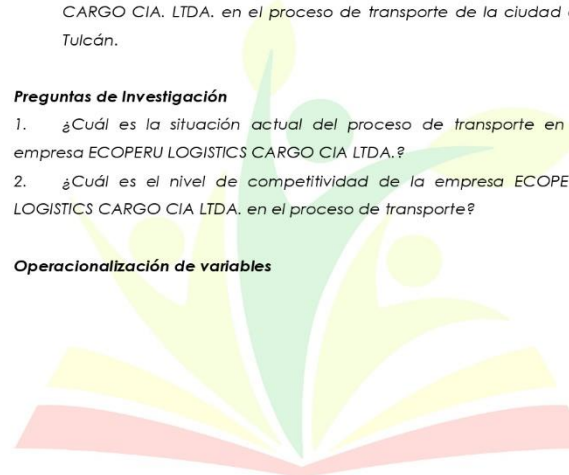
### Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual del proceso de transporte en la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA.
- Analizar la competitividad de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. en el proceso de transporte de la ciudad de Tulcán.

### Preguntas de Investigación

1. ¿Cuál es la situación actual del proceso de transporte en la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA LTDA.?
2. ¿Cuál es el nivel de competitividad de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA LTDA. en el proceso de transporte?

### Operacionalización de variables





Concepto	Dimensión	Criterio	Indicadores	Ítems	Instrumentos	Técnicas
Serie de tareas u acciones interrelacionadas los cuales contribuyen a movilizar mercancías de un lugar a otro de forma segura, puntual y económica (Porter, 2015)	Procesos de logística de transporte	Planificación	Porcentaje de cumplimiento de la visión	¿La empresa cuenta con una visión definida?	Cuestionario	Entrevista
				¿Cuál es la visión de la empresa?	Cuestionario	Entrevista
				¿Qué le gustaría que los clientes piensen de la empresa?	Cuestionario	Entrevista
				¿Qué aspectos para crecer le gustaría conseguir a corto mediano y largo plazo?	Cuestionario	Entrevista
				¿La empresa tiene definido sus metas a corto plazo?	Cuestionario	Entrevista
			Número de metas establecidas	¿La empresa tiene definido sus metas a mediano plazo?	Cuestionario	Entrevista
				¿La empresa tiene definido sus metas a largo plazo?	Cuestionario	Entrevista
				¿Cuáles son las metas de la empresa?	Cuestionario	Entrevista
				¿La empresa tiene definido valores?	Cuestionario	Entrevista
			Porcentaje de cumplimiento de los valores institucionales	Detalle los valores de la empresa	Cuestionario	Entrevista
				¿La empresa tiene definidos sus objetivos a corto plazo?	Cuestionario	Entrevista
			Porcentaje de cumplimiento de los objetivos institucionales	¿La empresa tiene definidos sus objetivos a mediano plazo?	Cuestionario	Entrevista



			Porcentaje de cumplimiento de la misión	¿La empresa tiene definidos sus objetivos a largo plazo?	Cuestionario	Entrevista		
				¿Cuáles son los objetivos de la empresa?	Cuestionario	Entrevista		
				¿La empresa tiene una misión definida?	Cuestionario	Entrevista		
				¿Cuál es la misión de la empresa?	Cuestionario	Entrevista		
				¿Para qué fue creada la empresa?	Cuestionario	Entrevista		
				¿Qué servicios oferta la empresa?	Cuestionario	Entrevista		
				¿Cuál es el perfil que los clientes potenciales de la empresa?	Cuestionario	Entrevista		
				¿Cuál es la imagen que quieren proyectar a los clientes de la empresa?	Cuestionario	Entrevista		
				¿Qué factores determinan el precio y la calidad del servicio ofertado?	Cuestionario	Entrevista		
				¿Cuál es el aspecto diferenciador que se destaca sobre la competencia?	Cuestionario	Entrevista		
				Procesos implementados	Número de procesos operativos implementados	¿La empresa cuenta con procesos y procedimientos adecuados para el manejo de la mercancía dependiendo de su naturaleza?	Cuestionario	Entrevista



		Número de procesos administrativos implementados	¿La empresa cuenta con procesos y procedimientos de las actividades administrativas que se desarrollan?	Cuestionario	Entrevista
	Seguimiento y evaluación	Porcentaje de cumplimiento de las actividades planificadas	¿La empresa cuenta con un sistema de gestión de la calidad?	Cuestionario	Entrevista
	Mejora continua	Número de planes de mejora propuestos	¿La empresa cuenta con un plan de mejoras?	Cuestionario	Entrevista
Estrategia empresarial	Debilidades	Número de debilidades identificadas	¿Cuáles son las debilidades que la empresa posee?	Cuestionario	Entrevista
	Fortalezas	Número de fortalezas identificadas	¿Cuáles son las fortalezas que la empresa posee?	Cuestionario	Entrevista
	Oportunidades	Número de oportunidades identificadas	¿Cuáles son las oportunidades que la empresa posee?	Cuestionario	Entrevista
	Amenazas	Número de amenazas identificadas	¿Cuáles son las amenazas que la empresa posee?	Cuestionario	Entrevista
Productividad	Clientes	Número de clientes frecuentes identificados	¿Existe fidelización por parte de los clientes?	Cuestionario	Entrevista
			¿Qué motiva a los clientes a seguir haciendo uso de sus servicios?	Cuestionario	Entrevista

Número de clientes ocasionales identificados	¿Con que frecuencia Usted hace uso de los servicios que brinda la empresa?	Cuestionario	Encuesta
	¿Qué número de clientes son frecuentes en la empresa en los últimos años?	Cuestionario	Entrevista
Número de clientes satisfechos por los servicios otorgados	¿Las instalaciones físicas del área administrativa de la empresa brinda la confianza que Usted necesita?	Cuestionario	Encuesta
	¿Las instalaciones físicas del área operativa de la empresa brinda la confianza que Usted necesita?	Cuestionario	Encuesta
	¿Los costos de operación por Usted cancelados están acorde al servicio otorgado?	Cuestionario	Encuesta
	¿El personal administrativo y operativo le brindo un servicio de calidad y cumplió con sus expectativas?	Cuestionario	Encuesta
	¿Recibió asesoría previa la contratación del servicio por los funcionarios de la empresa?	Cuestionario	Encuesta
	¿La información otorgada por el personal de la empresa fue oportuna y de calidad?	Cuestionario	Encuesta
	¿El tiempo de respuesta que el personal de la empresa dio a sus inquietudes fue el esperado?	Cuestionario	Encuesta



			¿El conocimiento del personal de la empresa le transmitieron confianza?	Cuestionario	Encuesta
			¿El personal de la empresa es amable y cordial con los clientes?	Cuestionario	Encuesta
			¿El personal administrativo brinda una buena imagen en el desarrollo de sus actividades?	Cuestionario	Encuesta
			¿El personal operativo brinda una buena imagen y hace uso de la ropa adecuada para el desarrollo de sus actividades?	Cuestionario	Encuesta
			¿La dirección de la empresa muestra interés por cumplir con sus necesidades y expectativas?	Cuestionario	Encuesta
			¿El personal operativo cumple las normas de bioseguridad para la entrega de la mercancía segura, confiable y rápida?	Cuestionario	Encuesta
			¿La empresa cuenta con una cartera clara de los servicios que oferta y sus costos?	Cuestionario	Encuesta
			¿La mercancía movilizada llegó a destino en buenas condiciones?	Cuestionario	Encuesta



		Número de quejas y/o reclamos por mal servicio realizadas por los clientes	¿Existe quejas y reclamos por un mal servicio otorgado por la empresa?	Cuestionario	Entrevista
	Competidores	Número de empresas de transporte que cuentan con certificación BASC en la ciudad de Tulcán	¿Conoce cuantas empresas de servicios de transporte cuentan con la certificación BAS en Tulcán?	Cuestionario	Entrevista/encuesta
		Número de empresas de transporte con permiso de operación en la ciudad de Tulcán	¿Cuántas empresas de servicio de transporte cuentan con permisos para realizar su trabajo en Tulcán?	Cuestionario	Entrevista/encuesta
		Número de empresas de transporte sin permisos de operaciones en la ciudad de Tulcán	¿Cuántas empresas de servicio de transporte existen en Tulcán?	Cuestionario	Entrevista/encuesta
Capital humano	Capacitación	Porcentaje del personal directivo capacitado en el área de su competencia	¿Existe un plan de capacitación para el personal directivo de la empresa?	Cuestionario	Entrevista/encuesta
			¿La empresa cuenta con presupuesto para capacitación del personal directivo?	Cuestionario	Entrevista/encuesta



	Porcentaje de personal administrativo capacitado en el área de su competencia	¿Existe un plan de capacitación para el personal administrativo de la empresa?	Cuestionario	Entrevista/encuesta	
		¿La empresa cuenta con presupuesto para capacitación del personal administrativo?	Cuestionario	Entrevista/encuesta	
	Porcentaje de personal operativo capacitado en el área de su competencia	¿Existe un plan de capacitación para el personal operativo de la empresa?	Cuestionario	Entrevista/encuesta	
		¿La empresa cuenta con presupuesto para capacitación del personal operativo?	Cuestionario	Entrevista/encuesta	
	Incentivos	Porcentaje del personal directivo, administrativo y operativo que han sido reconocidos por sus logros laborales	¿La empresa cuenta con un programa de incentivos para el personal directivos?	Cuestionario	Entrevista/encuesta
			¿La empresa cuenta con un programa de incentivos para el personal administrativo?	Cuestionario	Entrevista/encuesta
			¿La empresa cuenta con un programa de incentivos para el personal operativo?	Cuestionario	Entrevista/encuesta
	Experiencias	Tiempo de servicio en la empresa	¿Cuál es el número del personal que trabaja en la empresa?	Cuestionario	Entrevista
			¿Cuál es el número del personal administrativo que trabaja en la empresa?	Cuestionario	Entrevista
			¿Cuál es el número de personal operativo que trabaja en la empresa?	Cuestionario	Entrevista



Procedimiento por el cual un organismo acreditado garantiza por escrito de que un servicio o producto está conforme a las exigencias establecidas (Ovalle y Ospina, 2015)	Políticas del comercio exterior	Tiempo de servicio en otras empresas de transporte	¿Qué tiempo trabaja en la empresa?	Cuestionario	Entrevista/encuesta
			¿Ha trabajado en otra empresa de transporte?	Cuestionario	Entrevista/encuesta
	Políticas de transporte	Número de políticas aduaneras aplicadas al comercio exterior implementadas	¿Qué políticas aduaneras que rigen el comercio exterior, Usted conoce?	Cuestionario	Entrevista/encuesta
		Número de políticas aduaneras aplicadas al transporte nacional e internacional implementadas	¿Qué políticas aduaneras que rigen el transporte por carretera nacional e internacional, Usted conoce?	Cuestionario	Entrevista/encuesta
	Infraestructura tecnológica	Número de equipos adquiridos e implementados para el trabajo administrativo	¿El personal administrativo dispone de equipamiento tecnológico para el desarrollo de sus actividades en la empresa?	Cuestionario	Entrevista/encuesta
			¿El personal operativo dispone sistemas tecnológicos adecuados para el desarrollo de sus actividades en la empresa?	Cuestionario	Entrevista/encuesta
		Número de equipos adquiridos e implementados para el trabajo	¿El personal operativo dispone de equipamiento tecnológico para el desarrollo de sus actividades en la empresa?	Cuestionario	Entrevista/encuesta



		operativo	¿El personal operativo dispone de indumentaria, herramientas y accesorios necesarios para el desarrollo de sus actividades en la empresa?	Cuestionario	Entrevista/encuesta	
			¿La empresa cuenta con un sistema para medir el nivel de satisfacción de los clientes?	Cuestionario	Entrevista/encuesta	
		Porcentaje del sistema de seguridad tecnológica implementado	¿La empresa cuenta con un sistema de seguridad para la movilización de las mercancías?	Cuestionario	Entrevista/encuesta	
			¿El personal dispone de indumentaria, herramientas y accesorios necesarios para sus labores?	Cuestionario	Entrevista/encuesta	
		Infraestructura física	Porcentaje de implementación del espacio físico para las actividades administrativas	¿Las instalaciones físicas de la empresa se han adecuado para precautelar la salud de su personal?	Cuestionario	Entrevista/encuesta
			Porcentaje de implementación del espacio físico para las actividades operativas	¿Las instalaciones físicas operativas de la empresa cuentan con señalética de bioseguridad?	Cuestionario	Entrevista/encuesta



		Porcentaje del sistema de seguridad de las instalaciones implementado	¿La empresa cuenta con un sistema de seguridad?	Cuestionario	Entrevista/encuesta		
			¿Existe un control de uso de indumentaria, herramientas, accesorios?	Cuestionario	Entrevista/encuesta		
		Establecimiento de estándares	Porcentaje del sistema de carga implementado	¿La empresa cuenta con un sistema de carga diseñado e implementado?	Cuestionario	Entrevista/encuesta	
			Porcentaje de cumplimiento de los tiempos planificados para movilización de mercancías hasta su destino	¿La empresa cuenta con un sistema eficaz de cumplimiento de tiempos desde que la mercancía sale de lugar de origen hasta el lugar de destino?	Cuestionario	Entrevista/encuesta	
		Calidad	Medidas correctivas	Número de procesos reestructurados y mejorados	¿La empresa cuenta con planes de mejoras continuos en cada uno de sus procesos?	Cuestionario	Entrevista/encuesta



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**  
**CENTRO DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE**  
**CUESTIONARIO GUÍA DE ENTREVISTA**

**Objetivo:** Evaluar los procesos de transporte de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. para lograr la certificación BASC

El cuestionario, está dirigido para el personal directivo de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA.

Saludos cordiales;

Estimado/a, me permite por favor hacer algunos cuestionamientos, los que contribuirán al desarrollo del trabajo investigativo titulado "Evaluación de los procesos de transporte de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. para lograr la certificación BASC", su aporte es valioso para llevar a buen término la investigación, cabe señalar que la información por Usted suministrada será reservada y solo utilizada para fines académicos.

**Formato 1.- Directivo**

1. DATOS DEL ENTREVISTADO:	
<b>Género:</b>	<b>Tiempo de servicio en la Empresa</b>
1.1 M <input type="text" value="1"/>	1.4 Menos de 1 año <input type="text" value="1"/>
1.2 F <input type="text" value="2"/>	1.5 Entre 1 y 4 años <input type="text" value="2"/>
1.3 LGTBI <input type="text" value="3"/>	1.6 Entre 4 y 8 años <input type="text" value="3"/>
<b>Señale el cargo que desempeña</b>	<b>Tiempo que desempeña el cargo</b>
1.7 Presidente <input type="text" value="1"/>	1.10 Menos de 1 año <input type="text" value="1"/>
1.8 Directivo <input type="text" value="2"/>	1.11 Entre 1 y 4 años <input type="text" value="2"/>
1.9 Jefe departamental <input type="text" value="3"/>	1.12 Entre 4 y 8 años <input type="text" value="3"/>

**2. PLANIFICACIÓN.** -Proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado

**2.1 ¿La empresa cuenta con una visión definida?**

ID	Parámetro	Respuesta
2.1.1	SI	1
2.1.2	NO	2
2.1.3	Desconoce	3

**2.2 Si su respuesta es positiva, detalle la visión de la empresa**

-----  
 -----  
 -----  
 -----  
 -----

**2.3 ¿Cuáles de los siguientes aspectos cree Usted que los clientes piensan de la empresa?**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
2.2.1	La empresa suministra información clara y coherente	1	2	3	4
2.2.2	La empresa cumple con los plazos de entrega comprometidos	1	2	3	4
2.2.3	Los procesos de la empresa son claros y fáciles de entender	1	2	3	4
2.2.4	La empresa entrega información precisa antes, durante y después a los clientes	1	2	3	4



2.2.5	La empresa soluciona los posibles problemas de forma ágil	1	2	3	4
-------	---	---	---	---	---

**2.4 Detalle las metas a corto plazo de la empresa**

.....

.....

.....

.....

**2.5 Detalle las metas a mediano plazo de la empresa**

.....

.....

.....

.....

**2.6 Detalle las metas a largo plazo de la empresa**

.....

.....

.....

.....

**2.7 Detalle los objetivos a corto plazo de la empresa**

.....

.....

.....

.....

**2.8 Detalle los objetivos a mediano plazo de la empresa**

.....

.....

.....

.....

**2.9 Detalle los objetivos a largo plazo de la empresa**



.....

.....

.....

.....

**2.10 Señale los valores de la empresa**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
2.10.1	Responsabilidad	1	2	3	4
2.10.2	Compromiso	1	2	3	4
2.10.3	Innovación	1	2	3	4
2.10.4	Solidaridad	1	2	3	4
2.10.5	Respeto	1	2	3	4
2.10.6	Empatía	1	2	3	4
2.10.7	Lealtad	1	2	3	4

**2.11 ¿La empresa cuenta con una misión definida?**

ID	Parámetro	Respuesta
2.11.1	Si	1
2.12.2	No	2
2.12.3	Desconoce	3

**2.12 Si su respuesta es positiva, detalle la misión de la empresa**

.....

.....

.....

.....

**2.13 ¿Qué aspectos considera Usted son importantes para la existencia de la empresa?**



ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
2.13.1	Satisfacción al cliente	1	2	3	4
2.13.2	Calidad en los servicios	1	2	3	4
2.13.3	Procesos fáciles y ágiles	1	2	3	4
2.13.4	Sensibilidad y respeto con las necesidades de los clientes	1	2	3	4
2.13.5	Apertura para cambios del entorno	1	2	3	4

**2.14 Detalle cuál es la principal actividad de la empresa**

.....  
 .....  
 .....  
 .....

**2.15 ¿Cuál considera Usted que es el aspecto diferenciador de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA LTDA que se destaca sobre la competencia?**

.....  
 .....  
 .....

**2.16 ¿Qué aspectos considera Usted determinan el precio del servicio que la empresa oferta?**



ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
2.16.1	Cantidad de la mercancía	1	2	3	4
2.16.2	Peso de la mercancía	1	2	3	4
2.16.3	Distancia de traslado de la mercancía	1	2	3	4
2.16.4	Naturaleza de la mercancía	1	2	3	4
2.16.5	Procesos logísticos que implica el traslado de la mercancía	1	2	3	4

**3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.** -Actividades relacionadas entre sí para generar un producto

**3.1 Procesos y procedimientos con los que la empresa cuenta**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
3.1.1	Procesos y procedimientos administrativos claros y detallados	1	2	3	4
3.1.2	Procesos y procedimientos adecuados para el manejo de la mercancía dependiendo de su naturaleza	1	2	3	4
3.1.3	Procesos y procedimientos para el control de acceso adecuado de empleados, clientes y visitantes	1	2	3	4
3.1.4	Procesos y procedimientos logísticos internos y externos	1	2	3	4



3.1.5	Procesos y procedimientos para el control adecuado de transporte de carga	1	2	3	4
3.1.6	Procesos y procedimientos para la recepción, manejo, almacenaje y despacho de mercancía	1	2	3	4

**4. ESTRATEGIA EMPRESARIAL.** – Acciones y decisiones a tomar para lograr el cumplimiento de los objetivos

**4.1 ¿Qué aspecto considera Usted represente debilidad para el accionar de la empresa**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
4.1.1	Pocas unidades de transporte	1	2	3	4
4.1.2	No brindar servicios extras	1	2	3	4
4.1.3	Cambio continuo de conductores	1	2	3	4
4.1.4	Escasa calidad en los servicios ofertados	1	2	3	4
4.1.5	Dificultad en el manejo de la mercancía	1	2	3	4

**4.2 ¿Qué aspectos considera Usted represente amenaza para el accionar de la empresa**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
4.2.1	Nuevos competidores	1	2	3	4
4.2.2	Barreeras comerciales	1	2	3	4



4.2.3	Fluctuación de precios	1	2	3	4
4.2.4	Competencia desleal de las empresas informales	1	2	3	4
4.2.5	Normativa aduanera inapropiada de transporte	1	2	3	4

**4.3 ¿Qué aspectos considera Usted represente fortalezas para el accionar de la empresa**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
4.3.1	Experiencia del personal que trabaja en la empresa	1	2	3	4
4.3.2	Adaptación a las políticas impuestas	1	2	3	4
4.3.3	Competitividad en precios y plazos de entrega Know-how en el transporte de productos específicos	1	2	3	4
4.3.4	Flota vehicular propia	1	2	3	4
4.3.5	Infraestructura física y tecnológica adecuada	1	2	3	4

**4.4 ¿Qué aspectos considera Usted representa oportunidad para el accionar de la empresa?**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
4.4.1	Crecimiento del mercado	1	2	3	4



4.4.2	Posibilidad de adquirir préstamos para ampliar flota vehicular	1	2	3	4
4.4.3	Insatisfacción de los clientes con otras empresas en cuanto al servicio	1	2	3	4
4.4.4	El transporte de carga es fundamental en el crecimiento económico de las regiones	1	2	3	4
4.4.5	Contar con una certificación BASC	1	2	3	4

**5. COMPETIDORES.** – Grupo de empresas que ofertan un servicio similar  
**5.1 ¿Conoce Usted cuántas empresas de servicio de transporte existen en Tulcán?**

ID	Parámetro	Respuesta
5.1.1	Si	1
5.1.2	No	2
5.1.3	Desconoce	3

**5.2 Si su respuesta fue positiva indique cuantas empresas de transporte conoce**

ID	Parámetro	Respuesta
5.2.1	De 1 a 10	1
5.2.2	De 11 a 20	2
5.2.3	De 21 a 40	3
5.2.4	Más de 41	4

**5.3 ¿Conoce Usted cuantas empresas de servicios de transporte cuentan con permiso de operación Tulcán?**

ID	Parámetro	Respuesta
5.3.1	Si	1
5.3.2	No	2
5.3.3	Desconoce	3

**5.4 Si su respuesta fue positiva indique cuantas empresas de transporte conoce Usted cuentan con permiso de operación.**

ID	Parámetro	Respuesta
5.4.1	De 1 a 10	1
5.4.2	De 11 a 20	2
5.4.3	De 21 a 40	3
5.4.4	Más de 41	4

**6. CAPITAL HUMANO.** – Capacidad productiva de una empresa en base a la calidad de formación de sus colaboradores y a su experiencia de trabajo.

**6.1 ¿Conoce Usted cuantas personas trabajan en la empresa?**

ID	Parámetro	Respuesta
6.1.1	Administrativos	1
6.1.2	Operativos	2
6.1.3	Directivos	3
6.1.4	Desconoce	4

**6.2 De los aspectos indicados, señale con cuales cuenta la empresa para su accionar**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
6.2.1	El personal que trabaja en la empresa cuenta con los conocimientos necesarios para prestar un servicio de calidad	1	2	3	4
6.2.2	La empresa capacita continuamente al personal	1	2	3	4
6.2.3	La empresa asigna presupuesto anualmente para el programa de capacitación	1	2	3	4
6.2.4	La empresa motiva a sus empleados otorgándoles incentivos por su desempeño	1	2	3	4
6.2.5	La empresa cuenta con un programa de ascenso para su personal	1	2	3	4



**7. INFRAESTRUCTURA FÍSICA.** – incluye las construcciones de los ambientes de recepción de insumos, producción, comercialización, oficinas de administración y otros servicios.

**7.1 De los aspectos indicados, señale con cuales cuenta la empresa para su accionar**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
7.1.1	Las instalaciones físicas de la empresa están adecuadas para precautelar la salud de su personal y clientes.	1	2	3	4
7.1.2	Las instalaciones físicas de la empresa cuentan con señalética de bioseguridad	1	2	3	4
7.1.3	La empresa cuenta con un sistema de seguridad	1	2	3	4
7.1.4	La empresa cuenta con un control de uso de indumentaria, herramientas, accesorios	1	2	3	4

**8. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.** – Conjunto de dispositivos y aplicaciones necesarios para que funcione una empresa

**8.1 De los aspectos indicados, señale con cuales cuenta la empresa para su accionar**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
8.1.1	La empresa dispone de equipos informáticos necesarios para el normal desarrollo de las actividades administrativas	1	2	3	4
8.1.2	La empresa dispone de equipos informáticos necesarios para el normal desarrollo de las actividades operativas	1	2	3	4



8.1.3	La empresa dispone de sistemas informáticos necesarios para el normal desarrollo de las actividades administrativas	1	2	3	4
8.1.4	La empresa dispone de sistemas informáticos necesarios para el normal desarrollo de las actividades operativas	1	2	3	4

**9. CALIDAD DEL SERVICIO.** – Conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente

**9.1 De los aspectos indicados, señale con cuales cuenta la empresa para su accionar**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
9.1.1	La empresa cuenta con un sistema de carga diseñado e implementado	1	2	3	4
9.1.2	La empresa cuenta con un control de uso de indumentaria, herramientas y accesorios	1	2	3	4
9.1.3	La empresa cuenta con un buen sistema de carga implementado	1	2	3	4
9.1.4	La empresa cuenta con un sistema eficaz de cumplimiento de tiempos desde que la mercancía sale de lugar de origen hasta el lugar de destino	1	2	3	4
9.1.5	La empresa cuenta con un sistema de gestión de la calidad	1	2	3	4

**10. CLIENTES.** – Persona o entidad que hace uso de los servicios que una empresa oferta



**10.1 ¿Qué número de clientes son frecuentes en la empresa en los últimos años?**

ID	Parámetro	Respuesta
10.1.1	De 1 a 30	1
10.1.2	De 30 a 60	2
10.1.3	De 60 a 90	3
10.1.4	De 90 a 120	4

**10.2 ¿Qué aspectos considera Usted motivan al cliente para seguir haciendo uso de los servicios que oferta la empresa?**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
10.2.1	Calidad en los servicios	1	2	3	4
10.2.2	Procesos ágiles	1	2	3	4
10.2.3	Personal con conocimientos en cada actividad	1	2	3	4
10.2.4	Personal comprometido con la empresa	1	2	3	4
10.2.5	Sensibilidad y respeto con las necesidades de los clientes	1	2	3	4
10.2.6	Precios bajos	1	2	3	4
10.2.7	Cumplimiento de los plazos acordados para entrega de mercancías	1	2	3	4
10.2.8	La empresa cuenta con un sistema de gestión de la calidad	1	2	3	4
10.2.9	Atención inmediata a las necesidades de los clientes	1	2	3	4

10.2.10	Las instalaciones físicas administrativas y operativas de la empresa brindan la seguridad y confianza que los clientes necesita	1	2	3	4
10.2.11	Los costos de operación están acorde al servicio otorgado	1	2	3	4
10.2.12	El personal brinda asesoría oportuna previa la contratación del servicio	1	2	3	4
10.2.13	El tiempo de respuesta que el personal da a las inquietudes de los clientes es el esperado	1	2	3	4
10.2.14	El personal administrativo y operativo brinda buena imagen en el desarrollo de sus actividades	1	2	3	4
10.2.15	El personal operativo cumple las normas de bioseguridad para la entrega de la mercancía segura, confiable y rápida	1	2	3	4
10.2.16	La mercancía movilizada llega a destino en buenas condiciones	1	2	3	4

**10.3 ¿Cuál cree Usted es la ventaja competitiva que lo hace diferenciar frente a sus competidores?**

.....

.....

.....

.....

.....

**10.3 ¿Cuenta la empresa con una propuesta de valor?**



ID	Parámetro	Respuesta
10.3.1	Si	1
10.3.2	No	2
10.3.3	Desconoce	3

10.4 Si su respuesta es positiva, detalle la propuesta de valor de la empresa

.....

.....

.....

.....

.....

10.5 Sabe Usted que es una Certificación BASC

ID	Parámetro	Respuesta
10.5.1	Si	1
10.5.2	No	2
10.5.3	Desconoce	3

10.6 Si su respuesta es positiva ¿Considera Usted que la empresa debe contar con una Certificación BASC?

ID	Parámetro	Respuesta
10.6.1	Si	1
10.6.2	No	2
10.6.3	Desconoce	3

10.4 Si su respuesta es positiva, ¿Por qué considera que la empresa debe contar con una Certificación BASC?

.....

.....

.....

Gracias por su colaboración

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI  
CENTRO DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE  
CUESTIONARIO ENCUESTA

El cuestionario, está dirigido para el personal administrativo y operativos de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA.

**Objetivo:** Evaluar los procesos de transporte de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. para lograr la certificación BASC

**Saludos cordiales:**

Se solicita contestar de manera objetiva y sincera las preguntas planteadas que apoyarán la consecución de la investigación titulada "Evaluación de los procesos de transporte de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. para lograr la certificación BASC, proceso previo a la obtención del título de Magister en Logística y Transporte.

La información que Usted proporcione será de uso exclusivo para el desarrollo del proyecto y se guardará absoluta reserva.

**Formato 2.-** Administrativos y operativos

I. DATOS DEL ENCUESTADO:			
<b>Género:</b>		<b>Tiempo que trabaja en la empresa</b>	
1.1	M	1	1.4
		1	Menos de 1 año
1.2	F	2	1.5
		2	Entre 1 y 4 años
1.3	LGTBI	3	1.6
		3	Entre 4 y 8 años
<b>Rol que desempeña en la empresa</b>		<b>Tiempo que desempeña el rol</b>	
1.7	Administrativo	1	1.9
		1	Menos de 1 año
1.8	Operativo	2	1.10
		2	Entre 1 y 4 años
		3	1.11
		3	Entre 4 y 8 años



**2. PLANIFICACIÓN.** -Proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado

**2.1 ¿Conoce Usted si la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA LTDA cuenta con una visión definida?**

ID	Parámetro	Respuesta
2.1.1	SI	1
2.1.2	NO	2
2.1.3	Desconoce	3

**2.2 Si su respuesta es positiva, detalle la visión de la empresa**

.....

.....

.....

.....

.....

**2.3 ¿Cuáles de los siguientes aspectos cree Usted que los clientes piensan de la empresa?**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
2.3.1	La empresa suministra información clara y coherente	1	2	3	4
2.3.2	La empresa cumple con los plazos de entrega comprometidos	1	2	3	4
2.3.3	Los procesos de la empresa son claros y fáciles de entender	1	2	3	4
2.3.4	La empresa entrega información precisa antes, durante y después a los clientes	1	2	3	4

2.3.5	La empresa soluciona los posibles problemas de forma ágil	1	2	3	4
-------	---	---	---	---	---

**2.4 Detalle las metas a corto plazo de la empresa**

.....

.....

.....

**2.5 Detalle las metas a mediano plazo de la empresa**

.....

.....

.....

**2.6 Detalle las metas a largo plazo de la empresa**

.....

.....

.....

**2.7 Detalle los objetivos a corto plazo de la empresa**

.....

.....

.....

**2.8 Detalle los objetivos a mediano plazo de la empresa**

.....

.....

.....

**2.9 Detalle los objetivos a largo plazo de la empresa**



-----  
 -----  
 -----  
 -----

**2.10 Señale los valores de la empresa**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
2.10.1	Responsabilidad	1	2	3	4
2.10.2	Compromiso	1	2	3	4
2.10.3	Innovación	1	2	3	4
2.10.4	Solidaridad	1	2	3	4
2.10.5	Respeto	1	2	3	4
2.10.6	Empatía	1	2	3	4
2.10.7	Lealtad	1	2	3	4

**2.11 ¿La empresa cuenta con una misión definida?**

ID	Parámetro	Respuesta
2.11.1	Si	1
2.12.2	No	2
2.12.3	Desconoce	3

**2.12 Si su respuesta es positiva, detalle la misión de la empresa**

-----  
 -----  
 -----  
 -----  
 -----

**2.13 ¿Qué aspectos considera Usted son importantes para la existencia de la empresa?**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
2.13.1	Satisfacción al cliente	1	2	3	4
2.13.2	Calidad en los servicios	1	2	3	4
2.13.3	Procesos fáciles y ágiles	1	2	3	4
2.13.4	Sensibilidad y respeto con las necesidades de los clientes	1	2	3	4
2.13.5	Apertura para cambios del entorno	1	2	3	4

**2.14 Detalle cuál es la principal actividad de la empresa**

-----  
 -----  
 -----

**2.15 ¿Cuál considera Usted que es el aspecto diferenciador de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA LTDA que se destaca sobre la competencia?**

-----  
 -----  
 -----  
 -----

**2.16 ¿Qué aspectos considera Usted determinan el precio del servicio que la empresa oferta?**



3.1.6	Procesos y procedimientos para la recepción, manejo, almacenaje y despacho de mercancía	1	2	3	4
-------	---	---	---	---	---

**4. ESTRATEGIA EMPRESARIAL.** – Acciones y decisiones a tomar para lograr el cumplimiento de los objetivos

**4.1 ¿Qué aspecto considera Usted represente debilidad para el accionar de la empresa**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
4.1.1	Pocas unidades de transporte	1	2	3	4
4.1.2	No brindar servicios extras	1	2	3	4
4.1.3	Cambio continuo de conductores	1	2	3	4
4.1.4	Escasa calidad en los servicios ofertados	1	2	3	4
4.1.5	Dificultad en el manejo de la mercancía	1	2	3	4

**4.2 ¿Qué aspectos considera Usted represente amenaza para el accionar de la empresa**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
4.2.1	Nuevos competidores	1	2	3	4
4.2.2	Barrearas comerciales	1	2	3	4
4.2.3	Fluctuación de precios	1	2	3	4
4.2.4	Competencia desleal de las empresas informales	1	2	3	4



ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
2.16.1	Cantidad de la mercancía	1	2	3	4
2.16.2	Peso de la mercancía	1	2	3	4
2.16.3	Distancia de traslado de la mercancía	1	2	3	4
2.16.4	Naturaleza de la mercancía	1	2	3	4
2.16.5	Procesos logísticos que implica el traslado de la mercancía	1	2	3	4

**3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.** -Actividades relacionadas entre sí para generar un producto

**3.1 Procesos y procedimientos con los que la empresa cuenta**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
3.1.1	Procesos y procedimientos administrativos claros y detallados	1	2	3	4
3.1.2	Procesos y procedimientos adecuados para el manejo de la mercancía dependiendo de su naturaleza	1	2	3	4
3.1.3	Procesos y procedimientos para el control de acceso adecuado de empleados, clientes y visitantes	1	2	3	4
3.1.4	Procesos y procedimientos logísticos internos y externos	1	2	3	4
3.1.5	Procesos y procedimientos para el control adecuado de transporte de carga	1	2	3	4



4.2.5	Normativa aduanera de transporte	1	2	3	4
-------	----------------------------------	---	---	---	---

**4.3 ¿Qué aspectos considera Usted represente fortalezas para el accionar de la empresa**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
4.3.1	Experiencia del personal que trabaja en la empresa	1	2	3	4
4.3.2	Adaptación a las políticas impuestas	1	2	3	4
4.3.3	Competitividad en precios y plazos de entrega Know-how en el transporte de productos específicos	1	2	3	4
4.3.4	Flota vehicular propia	1	2	3	4
4.3.5	Infraestructura física y tecnológica adecuada	1	2	3	4

**4.4 ¿Qué aspectos considera Usted representa oportunidad para el accionar de la empresa?**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
4.4.1	Crecimiento del mercado	1	2	3	4
4.4.2	Posibilidad de adquirir préstamos para ampliar flota vehicular	1	2	3	4



4.4.3	Insatisfacción de los clientes con otras empresas en cuanto al servicio	1	2	3	4
4.4.4	El transporte de carga es fundamental en el crecimiento económico de las regiones	1	2	3	4
4.4.5	Contar con una certificación BASC	1	2	3	4

**5. COMPETIDORES. – Grupo de empresas que ofertan un servicio similar**

**5.1 ¿Conoce Usted cuántas empresas de servicio de transporte existen en Túcán?**

ID	Parámetro	Respuesta
5.1.1	Si	1
5.1.2	No	2
5.1.3	Desconoce	3

**5.2 Si su respuesta fue positiva indique cuantas empresas de transporte conoce**

ID	Parámetro	Respuesta
5.2.1	De 1 a 10	1
5.2.2	De 11 a 20	2
5.2.3	De 21 a 40	3
5.2.4	Más de 41	4

**5.3 ¿Conoce Usted cuántas empresas de servicios de transporte cuentan con permiso de operación Túcán?**

ID	Parámetro	Respuesta
5.3.1	Si	1
5.3.2	No	2
5.3.3	Desconoce	3

**5.4 Si su respuesta fue positiva indique cuantas empresas de transporte conoces Usted cuentan con permiso de operación.**

ID	Parámetro	Respuesta
5.4.1	De 1 a 10	1
5.4.2	De 11 a 20	2
5.4.3	De 21 a 40	3
5.4.4	Más de 41	4



**6. CAPITAL HUMANO.** – Capacidad productiva de una empresa en base a la calidad de formación de sus colaboradores y a su experiencia de trabajo.

**6.1 ¿Conoce Usted cuantas personas trabajan en la empresa?**

ID	Parámetro	Respuesta
6.1.1	Administrativos	1
6.1.2	Operativos	2
6.1.3	Directivos	3
6.1.4	Desconoce	4

**6.2 De los aspectos indicados, señale con cuales cuenta la empresa para su accionar**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
6.2.1	El personal que trabaja en la empresa cuenta con los conocimientos necesarios para prestar un servicio de calidad	1	2	3	4
6.2.2	La empresa capacita continuamente al personal	1	2	3	4
6.2.3	La empresa motiva a sus empleados otorgándoles incentivos por su desempeño	1	2	3	4
6.2.4	La empresa cuenta con un programa de ascenso para su personal	1	2	3	4

**7. INFRAESTRUCTURA FÍSICA.** – incluye las construcciones de los ambientes de recepción de insumos, producción, comercialización, oficinas de administración y otros servicios.

**7.1 De los aspectos indicados, señale con cuales cuenta la empresa para su accionar**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
7.1.1	Las instalaciones físicas de la empresa están adecuadas para precautelar la salud de su personal y clientes.	1	2	3	4
7.1.2	Las instalaciones físicas de la empresa cuentan con señalética de bioseguridad	1	2	3	4
7.1.3	La empresa cuenta con un sistema de seguridad	1	2	3	4
7.1.4	La empresa cuenta con un control de uso de indumentaria, herramientas, accesorios	1	2	3	4

**8. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.** – Conjunto de dispositivos y aplicaciones necesarios para que funcione una empresa

**8.1 De los aspectos indicados, señale con cuales cuenta la empresa para su accionar**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
8.1.1	La empresa dispone de equipos informáticos necesarios para el normal desarrollo de las actividades administrativas	1	2	3	4
8.1.2	La empresa dispone de equipos informáticos necesarios para el normal desarrollo de las actividades operativas	1	2	3	4
8.1.3	La empresa dispone de sistemas informáticos necesarios para el normal desarrollo de las actividades administrativas	1	2	3	4



8.1.4	La empresa dispone de sistemas informáticos necesarios para el normal desarrollo de las actividades operativas	1	2	3	4
-------	--	---	---	---	---

**9. CAUDAL DEL SERVICIO.** – Conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente

**9.1 De los aspectos indicados, señale con cuales cuenta la empresa para su accionar**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
9.1.1	La empresa cuenta con un sistema de carga diseñado e implementado	1	2	3	4
9.1.2	La empresa cuenta con un control de uso de indumentaria, herramientas y accesorios	1	2	3	4
9.1.3	La empresa cuenta con un buen sistema de carga implementado	1	2	3	4
9.1.4	La empresa cuenta con un sistema eficaz de cumplimiento de tiempos desde que la mercancía sale de lugar de origen hasta el lugar de destino	1	2	3	4
9.1.5	La empresa cuenta con un sistema de gestión de la calidad	1	2	3	4

**10. CLIENTES.** – Persona o entidad que hace uso de los servicios que una empresa oferta

**10.1 ¿Qué aspectos considera Usted motivan al cliente para seguir haciendo uso de los servicios que oferta la empresa?**



ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
10.1.1	Calidad en los servicios	1	2	3	4
10.1.2	Procesos ágiles	1	2	3	4
10.1.3	Personal con conocimientos en cada actividad	1	2	3	4
10.1.4	Personal comprometido con la empresa	1	2	3	4
10.1.5	Sensibilidad y respeto con las necesidades de los clientes	1	2	3	4
10.1.6	Precios bajos	1	2	3	4
10.1.7	Cumplimiento de los plazos acordados para entrega de mercancías	1	2	3	4
10.1.8	La empresa cuenta con un sistema de gestión de la calidad	1	2	3	4
10.1.9	Atención inmediata a las necesidades de los clientes	1	2	3	4
10.1.10	Las instalaciones físicas administrativas y operativas de la empresa brindan la seguridad y confianza que los clientes necesita	1	2	3	4
10.1.11	Los costos de operación están acorde al servicio otorgado	1	2	3	4
10.1.12	El personal brinda asesoría oportuna previa la contratación del servicio	1	2	3	4



10.1.13	El tiempo de respuesta que el personal da a las inquietudes de los clientes es el esperado	1	2	3	4
10.1.14	El personal administrativo y operativo brinda buena imagen en el desarrollo de sus actividades	1	2	3	4
10.1.15	El personal operativo cumple las normas de bioseguridad para la entrega de la mercancía segura, confiable y rápida	1	2	3	4
10.1.16	La mercancía movilizada llega a destino en buenas condiciones	1	2	3	4

**10.2 Sabe Usted que es una Certificación BASC**

ID	Parámetro	Respuesta
10.2.1	Si	1
10.2.2	No	2
10.2.3	Desconoce	3

**10.3 Si su respuesta es positiva ¿Considera Usted que la empresa debe contar con una Certificación BASC?**

ID	Parámetro	Respuesta
10.3.1	Si	1
10.3.2	No	2
10.3.3	Desconoce	3

**10.4 Si su respuesta es positiva, ¿Por qué considera que la empresa debe contar con una Certificación BASC?**

-----  
 -----  
 -----

Gracias por su colaboración

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**  
**CENTRO DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE**  
**CUESTIONARIO ENCUESTA**

El cuestionario, está dirigido para los clientes de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA

**Objetivo:** Evaluar los procesos de transporte de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. para lograr la certificación BASC

**Saludos cordiales;**

Se solicita contestar de manera objetiva y sincera las preguntas planteadas que apoyarán la consecución de la investigación titulada "Evaluación de los procesos de transporte de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. para lograr la certificación BASC, proceso previo a la obtención del título de Magister en Logística y Transporte.

La información que Usted proporcione será de uso exclusivo para el desarrollo del proyecto y se guardará absoluta reserva.

**Formato 3.- Cliente**

1. DATOS DEL ENCUESTADO:			
	<b>Género:</b>	<b>Tiempo de ser cliente de la empresa</b>	
1.	M	1 Menos de 1 año	1
1.	F	2 Entre 1 y 4 años	2
2.	LGTBI	3 Entre 4 y 8 años	3
1.		1.6	
3.			
1.	<b>Señale la frecuencia con la que hace uso de los servicios de la empresa</b>	<b>Indique su nombre y razón social a la que representa</b>	
7.	1.8	-----	
	1.9	<b>Indique el cargo que desempeña en la empresa a la que representa</b>	
	1.1	-----	
	0	-----	



Cada mes	1
Cada seis meses	2
Una vez al año	3

**2. PLANIFICACIÓN.** -Proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado

**2.1 ¿Conoce Usted si la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA LTDA cuenta con una visión definida?**

ID	Parámetro	Respuesta
2.1.1	SI	1
2.1.2	NO	2
2.1.3	Desconoce	3

**2.2 ¿Qué piensa Usted de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA LTDA?**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
2.2.1	La empresa suministra información clara y coherente	1	2	3	4
2.2.2	La empresa cumple con los plazos de entrega comprometidos	1	2	3	4
2.2.3	Los procesos de la empresa son claros y fáciles de entender	1	2	3	4
2.2.4	La empresa entrega información precisa antes, durante y después a los clientes	1	2	3	4



2.2.5	La empresa soluciona los posibles problemas de forma ágil	1	2	3	4
-------	---	---	---	---	---

**2.3 ¿Conoce Usted si la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA LTDA cuenta con una misión definida?**

ID	Parámetro	Respuesta
2.3.1	SI	1
2.3.2	No	2
2.3.3	Desconoce	3

**2.4 ¿Qué aspectos considera Usted son importantes para la existencia de la empresa?**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
2.4.1	Satisfacción al cliente	1	2	3	4
2.4.2	Calidad en los servicios	1	2	3	4
2.4.3	Procesos fáciles y ágiles	1	2	3	4
2.4.4	Sensibilidad y respeto con las necesidades de los clientes	1	2	3	4
2.4.5	Apertura para cambios del entorno	1	2	3	4

**2.5 ¿Cuál considera Usted que es el aspecto diferenciador de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA LTDA que se destaca sobre la competencia?**

.....  
 .....  
 .....  
 .....



**2.6 ¿Qué aspectos considera Usted determinan el precio del servicio que la empresa oferta?**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
2.6.1	Cantidad de la mercancía	1	2	3	4
2.6.2	Peso de la mercancía	1	2	3	4
2.6.3	Distancia de traslado de la mercancía	1	2	3	4
2.6.4	Naturaleza de la mercancía	1	2	3	4
2.6.5	Procesos logísticos que implica el traslado de la mercancía	1	2	3	4

**3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.** -Actividades relacionadas entre sí para generar un producto

**3.1 ¿Conoce Usted si la empresa cuenta con procesos y procedimientos de las actividades administrativas que se desarrollan?**

ID	Parámetro	Respuesta
3.1.1	Sí	1
3.1.2	No	2
3.1.3	Desconoce	3

**3.2 ¿Conoce Usted si la empresa cuenta con procesos y procedimientos adecuados para el manejo de la mercancía dependiendo de su naturaleza?**

ID	Parámetro	Respuesta
3.2.1	Sí	1
3.2.2	No	2
3.2.3	Desconoce	3

**3.3 ¿Conoce Usted si la empresa cuenta con procedimientos para el control de acceso adecuado de empleados, clientes y visitantes?**

ID	Parámetro	Respuesta
3.3.1	Sí	1

3.3.2	No	2
3.3.3	Desconoce	3

**4. ESTRATEGIA EMPRESARIAL.** – Acciones y decisiones a tomar para lograr el cumplimiento de los objetivos

**4.1 ¿Qué aspecto considera Usted represente debilidad para el accionar de la empresa**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
4.1.1	Pocas unidades de transporte	1	2	3	4
4.1.2	No brindar servicios extras	1	2	3	4
4.1.3	Cambio continuo de conductores	1	2	3	4
4.1.4	Escasa calidad en los servicios ofertados	1	2	3	4
4.1.5	Dificultad en el manejo de la mercancía	1	2	3	4

**4.2 ¿Qué aspectos considera Usted represente amenaza para el accionar de la empresa**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
4.2.1	Nuevos competidores	1	2	3	4
4.2.2	Barreeras comerciales	1	2	3	4
4.2.3	Fluctuación de precios	1	2	3	4



4.2.4	Competencia destil de las empresas informales	1	2	3	4
4.2.5	Normativa aduanera inapropiada de transporte	1	2	3	4

**4.3 ¿Qué aspectos considera Usted represente fortalezas para el accionar de la empresa**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
4.3.1	Experiencia del personal que trabaja en la empresa	1	2	3	4
4.3.2	Adaptación a las políticas impuestas	1	2	3	4
4.3.3	Competitividad en precios y plazos de entrega Know-how en el transporte de productos específicos	1	2	3	4
4.3.4	Flota vehicular propia	1	2	3	4
4.3.5	Infraestructura física y tecnológica adecuada	1	2	3	4

**4.4 ¿Qué aspectos considera Usted representa oportunidad para el accionar de la empresa?**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
4.4.1	Crecimiento del mercado	1	2	3	4



4.4.2	Posibilidad de adquirir préstamos para ampliar flota vehicular	1	2	3	4
4.4.3	Insatisfacción de los clientes con otras empresas en cuanto al servicio	1	2	3	4
4.4.4	El transporte de carga es fundamental en el crecimiento económico de las regiones	1	2	3	4
4.4.5	Contar con una certificación BASC	1	2	3	4

**5. COMPETIDORES. – Grupo de empresas que ofertan un servicio similar**

**5.1 ¿Conoce Usted cuántas empresas de servicio de transporte existen en Tulcán?**

ID	Parámetro	Respuesta
5.1.1	Si	1
5.1.2	No	2
5.1.3	Desconoce	3

**5.2 Si su respuesta fue positiva indique cuantas empresas de transporte conoce**

ID	Parámetro	Respuesta
5.2.1	De 1 a 10	1
5.2.2	De 11 a 20	2
5.2.3	De 21 a 40	3
5.2.4	Más de 41	4

**5.3 ¿Conoce Usted cuantas empresas de servicios de transporte cuentan con la certificación BAS en Tulcán?**

ID	Parámetro	Respuesta
5.2.1	Si	1
5.2.2	No	2
5.2.3	Desconoce	3

**5.4 Si su respuesta fue positiva indique cuantas empresas de transporte conoce que cuenten con certificación BASC.**



ID	Parámetro	Respuesta
5.4.1	De 1 a 10	1
5.4.2	De 11 a 20	2
5.4.3	De 21 a 40	3
5.4.4	Más de 41	4

**6. CAPITAL HUMANO.** – Capacidad productiva de una empresa con base en la calidad de formación de sus colaboradores y a su experiencia de trabajo.

**6.1 De los aspectos indicados, señale con cuales cuenta la empresa para su accionar**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
6.1.1	El personal que trabaja en la empresa cuente con los conocimientos necesarios para prestar un servicio de calidad	1	2	3	4
6.1.2	La empresa capacita continuamente al personal	1	2	3	4
6.1.3	La empresa motiva a sus empleados otorgándoles incentivos por su desempeño	1	2	3	4
6.1.4	La empresa cuenta con un programa de ascenso para su personal	1	2	3	4

**7. INFRAESTRUCTURA FÍSICA.** – incluye las construcciones de los ambientes de recepción de insumos, producción, comercialización, oficinas de administración y otros servicios.

**7.1 De los aspectos indicados, señale con cuales cuenta la empresa para su accionar**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
7.1.1	Las instalaciones físicas de la empresa están adecuadas para	1	2	3	4

	precautar la salud de su personal y clientes.				
7.1.2	las instalaciones físicas de la empresa cuentan con señalética de bioseguridad	1	2	3	4
7.1.3	La empresa cuenta con un sistema de seguridad	1	2	3	4
7.1.4	La empresa cuenta con un control de uso de indumentaria, herramientas, accesorios	1	2	3	4

**8. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.** – Conjunto de dispositivos y aplicaciones necesarios para que funcione una empresa

**8.1 De los aspectos indicados, señale con cuales cuenta la empresa para su accionar**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
8.1.1	La empresa dispone de equipos informáticos necesarios para el normal desarrollo de las actividades administrativas	1	2	3	4
8.1.2	La empresa dispone de equipos informáticos necesarios para el normal desarrollo de las actividades operativas	1	2	3	4
8.1.3	La empresa dispone de sistemas informáticos necesarios para el normal desarrollo de las actividades administrativas	1	2	3	4
8.1.4	La empresa dispone de sistemas informáticos necesarios para el normal desarrollo de las actividades operativas	1	2	3	4



**9. CALIDAD DEL SERVICIO.** – Conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente.

**9.1 De los aspectos indicados, señale con cuales cuenta la empresa para su accionar**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
9.1.1	La empresa oferta servicios de calidad acorde a sus necesidades	1	2	3	4
9.1.2	El personal de la empresa se mostró dispuesto ayudarle en todo momento	1	2	3	4
9.1.3	La empresa cuenta con horarios convenientes para Usted	1	2	3	4
9.1.4	El personal de la empresa es amable	1	2	3	4
9.1.5	El personal responde con rapidez a sus inquietudes	1	2	3	4
9.1.6	La empresa cuenta con un buen sistema de carga implementado	1	2	3	4
9.1.7	En la empresa existe un control de uso de indumentaria, herramientas, accesorios	1	2	3	4
9.1.8	La empresa cuenta con un sistema eficaz de cumplimiento de tiempos desde que la mercancía sale de lugar de origen hasta el lugar de destino	1	2	3	4
9.1.10	La empresa cuenta con un sistema de gestión de la calidad	1	2	3	4

**10. CLIENTES.** – Persona o entidad que hace uso de los servicios que una empresa oferta

**10.1 ¿Qué aspectos le motivan a Usted a seguir haciendo uso de los servicios que oferta la empresa?**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
10.1.1	Calidad en los servicios	1	2	3	4
10.1.2	Procesos ágiles	1	2	3	4
10.1.3	Personal con conocimientos en cada actividad	1	2	3	4
10.1.4	Personal comprometido con la empresa	1	2	3	4
10.1.5	Sensibilidad y respeto con las necesidades de los clientes	1	2	3	4
10.1.6	Precios bajos	1	2	3	4
10.1.7	Cumplimiento de los plazos acordados para entrega de mercancías	1	2	3	4
10.1.8	La empresa cuenta con un sistema de gestión de la calidad	1	2	3	4
10.1.9	Atención inmediata a las necesidades de los clientes	1	2	3	4



10.1.10	Las instalaciones físicas administrativas y operativas de la empresa brindan la seguridad y confianza que Usted necesita	1	2	3	4
10.1.11	Los costos de operación están acorde al servicio otorgado	1	2	3	4
10.1.12	El personal brindó asesoría oportuna previa la contratación del servicio	1	2	3	4
10.1.13	El tiempo de respuesta que el personal dio a las inquietudes fue el esperado	1	2	3	4
10.1.14	El personal administrativo y operativo brinda buena imagen en el desarrollo de sus actividades	1	2	3	4
10.1.15	El personal operativo cumple las normas de bioseguridad para la entrega de la mercancía segura, confiable y rápida	1	2	3	4
10.1.16	La mercancía movilizada llega a destino en buenas condiciones	1	2	3	4

**10.2 Sabe Usted que es una Certificación BASC**

ID	Parámetro	Respuesta
10.2.1	Si	1
10.2.2	No	2
10.2.3	Desconoce	3

**10.3 Si su respuesta es positiva ¿Considera Usted que la empresa debe contar con una Certificación BASC?**

ID	Parámetro	Respuesta
10.3.1	Si	1

10.3.2	No	2
10.3.3	Desconoce	3

**10.4 Si su respuesta es positiva, ¿Por qué considera que la empresa debe contar con una Certificación BASC?**

.....

.....

.....

Gracias por su colaboración



## Anexo C Rubrica de Validación de Instrumentos




### RÚBRICA PARA EVALUACIÓN INSTRUMENTOS JUICIO DE EXPERTOS

Estimado profesional, de antemano se le agradece por su colaboración para la validación de los instrumentos que contribuirán en la ejecución del proyecto de investigación titulado "Evaluación de los procesos de transporte de la empresa ECOMPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. para lograr la certificación BASC".

A continuación, se detalla la lista de criterios los cuales deben ser evaluados según la siguiente escala:

I: DATOS DEL VALIDADOR							
Nombre:	Rubén Darío Mujica Betancourt						
Formación académica:	Ingeniero Industrial – MSc. Calidad y Productividad - Doctor						
Institución en la que trabaja:	Universidad Politécnica Estatal del Carchi						
Cargo que desempeña:	Docente de la carrera de Logística y Transporte						
II: ESCALA DE VALORACIÓN							
1. Deficiente	2. Regular	3. Bueno	4. Muy bueno	5. Excelente			
III: CRITERIOS DE VALIDACIÓN							
INDICADOR	CRITERIO	CALIFICACIÓN					OBSERVACIÓN O SUGERENCIA
		1	2	3	4	5	
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					X	
Objetividad	Está expresado en conductas observables		X				De acuerdo a las escalas utilizadas en algunos ítems sería difícil de medir
Organización	Hay una organización lógica					X	
Intencionalidad	Es adecuado para valorar las variables seleccionada					X	

Consistencia	Está basado en aspectos teóricos y científicos					X	
Coherencia	Hay coherencia entre dimensiones e indicadores		X				Revisar dimensiones e indicadores de los instrumentos y del cuadro de variables
Aplicabilidad	El instrumento es de fácil aplicación			X			Sugeriría si es posible reducir un poco el número de preguntas
Metadología	Responden a los objetivos de la investigación					X	
<b>IV: Puntuación:</b>		<b>TOTAL</b>		<b>SUGERENCIAS</b>			
De 1 a 8: No validar							
De 9 a 16: No validar reformular							
De 17 a 21: Validar mejorar							
De 22 a 32: Validar corregir							
De 33 a 40: Validar aplicar		x		Realizar las sugerencias indicadas			
V: LEGALIZACIÓN							
Nombre:	Rubén Darío Mujica Betancourt						
Nº. Documento identidad:	175796140-2						
Firma:							

## Anexo D Encuesta dirigida a los clientes



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

MAESTRÍA EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

No.1.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES

### Saludos cordiales:

Se solicita contestar de manera objetiva y sincera las preguntas planteadas que apoyarán la consecución de la investigación titulada "Evaluación de los procesos de transporte de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. para lograr la certificación BASC, proceso previo a la obtención del título de Magister en Logística y Transporte.

La información que Usted proporcione será de uso exclusivo para el desarrollo del proyecto y se guardará absoluta reserva.

Rot: Clientes

1. DATOS DEL ENCUESTADO:	
<b>Género:</b>	<b>Tiempo de ser cliente de la empresa</b>
1.1 M <input checked="" type="checkbox"/> 1	Menos de 1 año <input type="checkbox"/>
1.2 F <input type="checkbox"/>	1.4 Entre 1 y 4 años <input checked="" type="checkbox"/> 2
1.3 LGTBI <input type="checkbox"/>	1.5 Entre 4 y 8 años <input type="checkbox"/>
	1.6 Indique su nombre y razón social a la que representa
1.7 Señale la frecuencia con la que hace uso de los servicios de la empresa	1.8 <i>Para Aguirre Sociedad de S.r.l. a Sp. de C. V. a para el...</i>
Cada mes <input checked="" type="checkbox"/> 1	1.9 Indique el cargo que desempeña en la empresa a la que representa
Cada seis meses <input type="checkbox"/>	1.10 <i>Jefe de Operaciones</i>
Una vez al año <input type="checkbox"/>	

2. PLANIFICACIÓN. -Proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado

2.1 ¿Conoce Usted si la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA LTDA cuenta con una visión definida?

ID	Parámetro	Respuesta
2.1.1	Si	<input checked="" type="checkbox"/> 1
2.1.2	No	<input type="checkbox"/>
2.1.3	Desconoce	<input type="checkbox"/>

2.2 ¿Qué piensa Usted de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA LTDA?

ID	Detalle	Escala		
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo
2.2.1	La empresa suministra información clara y coherente	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2.2	La empresa cumple con los plazos de entrega comprometidos	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2.3	Los procesos de la empresa son claros y fáciles de entender	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2.4	La empresa entrega información precisa antes, durante y después a los clientes	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2.5	La empresa soluciona los posibles problemas de forma ágil	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.3 ¿Conoce Usted si la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA LTDA cuenta con una misión definida?

ID	Parámetro	Respuesta
2.3.1	Si	<input checked="" type="checkbox"/> 1
2.3.2	No	<input type="checkbox"/>
2.3.3	Desconoce	<input type="checkbox"/>

2.4 ¿Qué aspectos considera Usted son importantes para la existencia de la empresa?

ID	Detalle	Escala		
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo
2.4.1	Satisfacción al cliente	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4.2	Calidad en los servicios	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/>
2.4.3	Procesos fáciles y ágiles	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/>
2.4.4	Sensibilidad y respeto con las necesidades de los clientes	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4.5	Apertura para cambios del entorno	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/>

2.5 ¿Cuál considera Usted que es el aspecto diferenciador de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA LTDA que se destaca sobre la competencia?

Seguridad y la confianza que la empresa brinda y solución a los inconvenientes inesperados

2.6 ¿Qué aspectos considera Usted que determinan el precio del servicio que la empresa oferta?

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
2.6.1	Cantidad de la mercancía	X 4			
2.6.2	Peso de la mercancía	X 4			
2.6.3	Distancia de traslado de la mercancía		X 3		
2.6.4	Naturaleza de la mercancía	X 4			
2.6.5	Procesos logísticos que implica el traslado de la mercancía	X 4			

3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS. -Actividades relacionadas entre sí para generar un producto

3.1 ¿Conoce Usted si la empresa cuenta con procesos y procedimientos de las actividades administrativas que se desarrollan?

ID	Parámetro	Respuesta
3.1.1	Si	X
3.1.2	No	
3.1.3	Desconoce	

3.2 ¿Conoce Usted si la empresa cuenta con procesos y procedimientos adecuados para el manejo de la mercancía dependiendo de su naturaleza?

ID	Parámetro	Respuesta
3.2.1	Si	X
3.2.2	No	
3.2.3	Desconoce	

3.3 ¿Conoce Usted si la empresa cuenta con procedimientos para el control de acceso adecuado de empleados, clientes y visitantes?

ID	Parámetro	Respuesta
3.3.1	Si	X
3.3.2	No	
3.3.3	Desconoce	

ESTRATEGIA EMPRESARIAL. - Acciones y decisiones a tomar para lograr el cumplimiento de los objetivos

1 ¿Qué aspecto considera Usted que representan debilidad para el ccionar de la empresa?

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	Pocas unidades de transporte	X 4			
2	No brindar servicios extras	X 4			
3	Cambio continuo de conductores	X 4			
4	Escasa calidad en los servicios ofertados	X 4			
5	Dificultad en el manejo de la mercancía		X 3		

2 ¿Qué aspectos considera Usted que representan amenazas para el ccionar de la empresa?

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	Nuevos competidores	X 4			
2	Barreeras comerciales	X 4			
3	Fluctuación de precios	X 4			
4	Competencia desleal de las empresas informales	X 4			
5	Normativa aduanera inapropiada de transporte	X 4			

4.3 ¿Qué aspectos considera Usted que representan fortalezas para el accionar de la empresa?

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
4.3.1	Experiencia del personal que trabaja en la empresa	X 4			
4.3.2	Adaptación a las políticas impuestas	X 4			
4.3.3	Competitividad en precios y plazos de entrega Know-how en el transporte de productos específicos	X 4			
4.3.4	Flota vehicular propia		X 3		
4.3.5	Infraestructura física y tecnológica adecuada	X 4			

4.4 ¿Qué aspectos considera Usted que representan oportunidad para el accionar de la empresa?

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
4.4.1	Crecimiento del mercado	X 4			
4.4.2	Posibilidad de adquirir préstamos para ampliar flota vehicular		X 3		
4.4.3	Insatisfacción de los clientes con otras empresas en cuanto al servicio	X 4			
4.4.4	El transporte de carga es fundamental en el crecimiento económico de las regiones		X 3		
4.4.5	Contar con una certificación BASC	X 4			

5. COMPETIDORES. – Grupo de empresas que ofertan un servicio similar

5.1 ¿Conoce Usted cuántas empresas de servicio de transporte existen en Tulcán?

ID	Parámetro	Respuesta
5.1.1	Si	1
5.1.2	Na	2
5.1.3	Desconoce	3

5.2 Si su respuesta fue positiva Indique cuantas empresas de transporte conoce

ID	Parámetro	Respuesta
5.2.1	De 1 a 10	
5.2.2	De 11 a 20	
5.2.3	De 21 a 40	
5.2.4	Más de 41	

5.3 ¿Conoce Usted cuantas empresas de servicios de transporte cuentan con la certificación BAS en Tulcán?

ID	Parámetro	Respuesta
5.3.1	Si	
5.3.2	Na	X
5.3.3	Desconoce	

5.4 Si su respuesta fue positiva Indique cuantas empresas de transporte conoce que cuenten con certificación BASC.

ID	Parámetro	Respuesta
5.4.1	De 1 a 10	
5.4.2	De 11 a 20	
5.4.3	De 21 a 40	
5.4.4	Más de 41	

6. CAPITAL HUMANO. – Capacidad productiva de una empresa con base en la calidad de formación de sus colaboradores y a su experiencia de trabajo.

6.1 De los aspectos indicados, señale con cuales cuenta la empresa para su accionar

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
6.1.1	El personal que trabaja en la empresa cuenta con los conocimientos necesarios para prestar un servicio de calidad	X 4			

6.1.2	La empresa capacita continuamente al personal	X 4			
6.1.3	La empresa motiva a sus empleados otorgándoles incentivos por su desempeño	X 4			
6.1.4	La empresa cuenta con un programa de ascenso para su personal	X 4			

**7. INFRAESTRUCTURA FÍSICA.** – incluye las construcciones de los ambientes de recepción de insumos, producción, comercialización, oficinas de administración y otros servicios,

+ **7.1 De los aspectos indicados, señale con cuales cuenta la empresa para su accionar**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
7.1.1	Las instalaciones físicas de la empresa están adecuadas para precautelar la salud de su personal y clientes.		X 3		
7.1.2	Las instalaciones físicas de la empresa cuentan con señalética de bioseguridad	X 4			
7.1.3	La empresa cuenta con un sistema de seguridad	X 4			
7.1.4	La empresa cuenta con un control de uso de indumentaria, herramientas, accesorios	X 4			

**8. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.** – Conjunto de dispositivos y aplicaciones necesarios para que funcione una empresa

– **8.1 De los aspectos indicados, señale con cuales cuenta la empresa para su accionar**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
8.1.1	La empresa dispone de equipos informáticos necesarios para el normal desarrollo de las actividades administrativas	X 4			
8.1.2	La empresa dispone de equipos informáticos necesarios para el normal desarrollo de las actividades operativas	X 4			
8.1.3	La empresa dispone de sistemas informáticos necesarios para el normal desarrollo de las actividades administrativas	X 4			
8.1.4	La empresa dispone de sistemas informáticos necesarios para el normal desarrollo de las actividades operativas		X 3		

**9. CALIDAD DEL SERVICIO.** – Conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente.

+ **9.1 De los aspectos indicados, señale con cuales cuenta la empresa para su accionar**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
9.1.1	La empresa oferta servicios de calidad acorde a sus necesidades	X 4			
9.1.2	El personal de la empresa se mostrará dispuesto ayudarlo en todo momento	X 4			
9.1.3	La empresa cuenta con horarios convenientes para Usted		X 3		

9.1.4	El personal de la empresa es amable	X 4			
9.1.5	El personal responde con rapidez a sus inquietudes	X 4			
9.1.6	La empresa cuenta con un buen sistema de carga implementado	X 4			
9.1.7	En la empresa existe un control de uso de indumentaria, herramientas, accesorios		X 3		
9.1.8	La empresa cuenta con un sistema eficaz de cumplimiento de tiempos desde que la mercancía sale de lugar de origen hasta el lugar de destino	X 4			
9.1.10	La empresa cuenta con un sistema de gestión de la calidad	X 4			

**10. CLIENTES.** – Persona o entidad que hace uso de los servicios que una empresa oferta

**10.1 ¿Qué aspectos le motivan a Usted a seguir haciendo uso de los servicios que oferta la empresa?**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
10.1.1	Calidad en los servicios	X 4			
10.1.2	Procesos ágiles	X 4			
10.1.3	Personal con conocimientos en cada actividad		X 3		
10.1.4	Personal comprometido con la empresa	X 4			
10.1.5	Sensibilidad y respeto con las necesidades de los clientes	X 4			

10.1.6	Precios bajos		X 3		
10.1.7	Cumplimiento de los plazos acordados para entrega de mercancías	X 4			
10.1.8	La empresa cuenta con un sistema de gestión de la calidad		X 3		
10.1.9	Atención inmediata a las necesidades de los clientes	X 4			
10.1.10	Las instalaciones físicas administrativas y operativas de la empresa brindan la seguridad y confianza que Usted necesita		X 3		
10.1.11	Los costos de operación están acorde al servicio otorgado	X 4			
10.1.12	El personal brindó asesoría oportuna previa la contratación del servicio		X 3		
10.1.13	El tiempo de respuesta que el personal dio a las inquietudes fue el esperado	X 4			
10.1.14	El personal administrativo y operativo brinda buena imagen en el desarrollo de sus actividades	X 4			
10.1.15	El personal operativo cumple las normas de bioseguridad para la entrega de la mercancía segura, confiable y rápida		X 3		
10.1.16	La mercancía movilizada llega a destino en buenas condiciones	X 4			

4 10.2 Sabe Usted que es una Certificación BASC

ID	Parámetro	Respuesta
10.2.1	Si	X
10.2.2	No	
10.2.3	Desconoce	

1

f 10.3 Si su respuesta es positiva ¿Considera Usted que la empresa debe contar con una Certificación BASC?

ID	Parámetro	Respuesta
10.3.1	Si	X
10.3.2	No	
10.3.3	Desconoce	

1

f 10.4 Si su respuesta es positiva, ¿Por qué considera que la empresa debe contar con una Certificación BASC?

Por seguridad y certificado impide a que se pueda tener un control regular de las pasadas.

1-2

Gracias por su colaboración

**Anexo E Encuesta dirigida a los empleados de la Empresa ECOPERU**



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI  
MAESTRÍA EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA ECOPERU**

Saludos cordiales:

Se solicita contestar de manera objetiva y sincera las preguntas planteadas que apoyarán la consecución de la investigación titulada "Evaluación de los procesos de transporte de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. para lograr la certificación BASC, proceso previo a la obtención del título de Magíster en Logística y Transporte.

La información que Usted proporcione será de uso exclusivo para el desarrollo del proyecto y se guardará absoluta reserva. Marque con una X la respuesta que este acorde a su criterio.

Rol: Empleados

1. DATOS DEL ENCUESTADO:			
<b>Género:</b>		<b>Tiempo que trabaja en la empresa</b>	
1.1	M <input checked="" type="checkbox"/> 1	1.4	Menos de 1 año <input checked="" type="checkbox"/> 1
1.2	F <input type="checkbox"/>	1.5	Entre 1 y 4 años <input type="checkbox"/>
1.3	LGTBI <input type="checkbox"/>	1.6	Entre 4 y 8 años <input type="checkbox"/>
<b>Rol que desempeña en la empresa</b>		<b>Tiempo que desempeña el rol</b>	
1.7	Administrativo <input type="checkbox"/>	1.9	Menos de 1 año <input type="checkbox"/>
1.8	Operativo <input checked="" type="checkbox"/> 2	1.10	Entre 1 y 4 años <input checked="" type="checkbox"/> 2
		1.11	Entre 4 y 8 años <input type="checkbox"/>

**2. PLANIFICACIÓN.** -Proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado

**2.1 ¿Conoce Usted si la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA LTDA cuenta con una visión definida?**

ID	Parámetro	Respuesta
2.1.1	Si	<input type="checkbox"/>
2.1.2	No	<input checked="" type="checkbox"/>
2.1.3	Desconoce	<input type="checkbox"/>

**2.2 Si su respuesta es positiva, detalle la visión de la empresa**

-----  
-----  
-----

**2.3 ¿Cuáles de los siguientes aspectos cree Usted que los clientes piensan de la empresa?**

ID	Detalle	Escala		
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
2.3.1	La empresa suministra información clara y coherente	X 4		
2.3.2	La empresa cumple con los plazos de entrega comprometidos	X 4		
2.3.3	Los procesos de la empresa son claros y fáciles de entender	X 4		
2.3.4	La empresa entrega información precisa antes, durante y después a los clientes	X 4		
2.3.5	La empresa soluciona los posibles problemas de forma ágil	X 4		

**2.4 Detalle las metas a corto plazo de la empresa**

Se desconoce 1  
-----  
-----

**2.5 Detalle las metas a mediano plazo de la empresa**

Se desconoce 1  
-----  
-----

**2.6 Detalle las metas a largo plazo de la empresa**

Se desconoce 1  
-----  
-----

2.7 Detalle los objetivos a corto plazo de la empresa

Se desconoce 1

2.8 Detalle los objetivos a mediano plazo de la empresa

Se desconoce 1

2.9 Detalle los objetivos a largo plazo de la empresa

Se desconoce 1

2.10 Señale los valores de la empresa

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
2.10.1	Responsabilidad	X 4			
2.10.2	Compromiso	X 4			
2.10.3	Innovación	X 4			
2.10.4	Solidaridad	X 4			
2.10.5	Respeto	X 4			
2.10.6	Empatía	X 4			
2.10.7	Lealtad	X 4			

2.11 ¿La empresa cuenta con una misión definida?

ID	Parámetro	Respuesta
2.11.1	Sí	
2.12.2	No	X 2
2.12.3	Desconoce	

2.12 Si su respuesta es positiva, detalle la misión de la empresa

-----  
-----  
-----

2.13 ¿Qué aspectos considera Usted son importantes para la existencia de la empresa?

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
2.13.1	Satisfacción al cliente	X 4			
2.13.2	Calidad en los servicios	X 4			
2.13.3	Procesos fáciles y ágiles	X 4			
2.13.4	Sensibilidad y respeto con las necesidades de los clientes	X 4			
2.13.5	Apertura para cambios del entorno	X 4			

2.14 Detalle cuál es la principal actividad de la empresa

El transporte de mercancías y actividades Logísticas 2

2.15 ¿Cuál considera Usted que es el aspecto diferenciador de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA LTDA que se destaca sobre la competencia?

El servicio personalizado y directo con el cliente 1

2.16 ¿Qué aspectos considera Usted que determinan el precio del servicio que la empresa oferta?

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
2.16.1	Cantidad de la mercancía	X 4			
2.16.2	Peso de la mercancía	X 4			
2.16.3	Distancia de traslado de la mercancía	X 4			
2.16.4	Naturaleza de la mercancía	X 4			

2.16.5	Procesos logísticos que implica el traslado de la mercancía	X4			
--------	---	----	--	--	--

**3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.** -Actividades relacionadas entre sí para generar un producto

**3.1 Procesos y procedimientos con los que la empresa cuenta**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
3.1.1	Procesos y procedimientos administrativos claros y detallados	X4			
3.1.2	Procesos y procedimientos adecuados para el manejo de la mercancía dependiendo de su naturaleza	X4			
3.1.3	Procesos y procedimientos para el control de acceso adecuado de empleados, clientes y visitantes		X3		
3.1.4	Procesos y procedimientos logísticos internos y externos	X4			
3.1.5	Procesos y procedimientos para el control adecuado de transporte de carga		X3		
3.1.6	Procesos y procedimientos para la recepción, manejo, almacenaje y despacho de mercancía	X2			

**4. ESTRATEGIA EMPRESARIAL.** – Acciones y decisiones a tomar para lograr el cumplimiento de los objetivos

**4.1 ¿Qué aspecto considera Usted que representan debilidad para el accionar de la empresa?**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
4.1.1	Pocas unidades de transporte		X3		
4.1.2	No brindar servicios extras			X2	
4.1.3	Cambio continuo de conductores		X3		
4.1.4	Escasa calidad en los servicios ofertados			X2	
4.1.5	Dificultad en el manejo de la mercancía		X3		

**4.2 ¿Qué aspectos considera Usted que representan amenazas para el accionar de la empresa?**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
4.2.1	Nuevos competidores	X4			
4.2.2	Barreeras comerciales	X4			
4.2.3	Fluctuación de precios	X4			
4.2.4	Competencia desleal de las empresas informales	X4			
4.2.5	Normativa aduanera de inapropiada de transporte	X4			

**4.3 ¿Qué aspectos considera Usted que representan fortalezas para el accionar de la empresa?**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
4.3.1	Experiencia del personal que trabaja en la empresa	X 4			
4.3.2	Adaptación a las políticas impuestas	X 4			
4.3.3	Competitividad en precios y plazos de entrega Know-how en el transporte de productos específicos	X 4			
4.3.4	Flota vehicular propia	X 4			
4.3.5	Infraestructura física y tecnológica adecuada	X 4			

**4.4 ¿Qué aspectos considera Usted que representan oportunidad para el accionar de la empresa?**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
4.4.1	Crecimiento del mercado	X 4			
4.4.2	Posibilidad de adquirir préstamos para ampliar flota vehicular	X 4			
4.4.3	Insatisfacción de los clientes con otras empresas en cuanto al servicio	X 4			
4.4.4	El transporte de carga es fundamental en el crecimiento económico de las regiones	X 4			
4.4.5	Contar con una certificación BASC	X 4			

**5. COMPETIDORES. – Grupo de empresas que ofertan un servicio similar**

**5.1 ¿Conoce Usted cuántas empresas de servicio de transporte existen en Tulcán?**

ID	Parámetro	Respuesta
5.1.1	Si	X 1
5.1.2	No	
5.1.3	Desconoce	

**5.2 Si su respuesta fue positiva indique cuantas empresas de transporte conoce**

ID	Parámetro	Respuesta
5.2.1	De 1 a 10	
5.2.2	De 11 a 20	
5.2.3	De 21 a 40	X 3
5.2.4	Más de 41	

**5.3 ¿Conoce Usted cuantas empresas de servicios de transporte cuentan con permiso de operación Tulcán?**

ID	Parámetro	Respuesta
5.2.1	Si	
5.2.2	No	X 2
5.2.3	Desconoce	

**5.4 Si su respuesta fue positiva indique cuantas empresas de transporte conoces Usted cuentan con permiso de operación.**

ID	Parámetro	Respuesta
5.4.1	De 1 a 10	
5.4.2	De 11 a 20	
5.4.3	De 21 a 40	
5.4.4	Más de 41	

**6. CAPITAL HUMANO. – Capacidad productiva de una empresa en base a la calidad de formación de sus colaboradores y a su experiencia de trabajo.**

**6.1 ¿Conoce Usted cuantas personas trabajan en la empresa?**

ID	Parámetro	Respuesta
6.1.1	Administrativos	X 2
6.1.2	Operativos	X 2
6.1.3	Directivos	X 2
6.1.4	Desconoce	

**6.2 De los aspectos indicados, señale con cuales cuenta la empresa para su accionar**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
6.2.1	El personal que trabaja en la empresa cuenta con los conocimientos necesarios para prestar un servicio de calidad	X4			
6.2.2	La empresa capacita continuamente al personal	X4			
6.2.3	La empresa motiva a sus empleados otorgándoles incentivos por su desempeño	X4			
6.2.4	La empresa cuenta con un programa de ascenso para su personal	X4			

**7. INFRAESTRUCTURA FÍSICA.** – incluye las construcciones de los ambientes de recepción de insumos, producción, comercialización, oficinas de administración y otros servicios.

**7.1 De los aspectos indicados, señale con cuales cuenta la empresa para su accionar**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
7.1.1	Las instalaciones físicas de la empresa están adecuadas para precautelar la salud de su personal y clientes.		X3		
7.1.2	Las instalaciones físicas de la empresa cuentan con señalética de bioseguridad	X4			
7.1.3	La empresa cuenta con un sistema de seguridad	X4			
7.1.4	La empresa cuenta con un control de uso de indumentaria, herramientas, accesorios	X4			

**8. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.** – Conjunto de dispositivos y aplicaciones necesarios para que funcione una empresa

**8.1 De los aspectos indicados, señale con cuales cuenta la empresa para su accionar**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
8.1.1	La empresa dispone de equipos informáticos necesarios para el normal desarrollo de las actividades administrativas	X4			
8.1.2	La empresa dispone de equipos informáticos necesarios para el normal desarrollo de las actividades operativas	X4			
8.1.3	La empresa dispone de sistemas informáticos necesarios para el normal desarrollo de las actividades administrativas	X4			
8.1.4	La empresa dispone de sistemas informáticos necesarios para el normal desarrollo de las actividades operativas	X4			

**9. CALIDAD DEL SERVICIO.** – Conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente

**9.1 De los aspectos indicados, señale con cuales cuenta la empresa para su accionar**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
9.1.1	La empresa cuenta con un sistema de carga diseñado e implementado		X3		
9.1.2	La empresa cuenta con un control de uso de indumentaria, herramientas y accesorios		X3		

9.1.3	La empresa cuenta con un buen sistema de carga implementado	X4			
9.1.4	La empresa cuenta con un sistema eficaz de cumplimiento de tiempos desde que la mercancía sale de lugar de origen hasta el lugar de destino	X4			
9.1.5	La empresa cuenta con un sistema de gestión de la calidad	X4			

**10. CLIENTES.** – Persona o entidad que hace uso de los servicios que una empresa oferta

**10.1 ¿Qué aspectos considera Usted motivan al cliente para seguir haciendo uso de los servicios que oferta la empresa?**

ID	Detalle	Escala			Totalmente en desacuerdo
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	
10.1.1	Calidad en los servicios	X4			
10.1.2	Procesos ágiles		X3		
10.1.3	Personal con conocimientos en cada actividad	X4			
10.1.4	Personal comprometido con la empresa		X3		
10.1.5	Sensibilidad y respeto con las necesidades de los clientes		X3		
10.1.6	Precios bajos		X3		
10.1.7	Cumplimiento de los plazos acordados para entrega de mercancías	X4			
10.1.8	La empresa cuenta con un sistema de gestión de la calidad	X4			
10.1.9	Atención inmediata a las necesidades de los clientes	X4			

10.1.10	Las instalaciones físicas administrativas y operativas de la empresa brindan la seguridad y confianza que los clientes necesita	X4			
10.1.11	Los costos de operación están acorde al servicio otorgado	X4			
10.1.12	El personal brinda asesoría oportuna previa la contratación del servicio	X4			
10.1.13	El tiempo de respuesta que el personal da a las inquietudes de los clientes es el esperado	X4			
10.1.14	El personal administrativo y operativo brinda buena imagen en el desarrollo de sus actividades	X4			
10.1.15	El personal operativo cumple las normas de bioseguridad para la entrega de la mercancía segura, confiable y rápida	X4			
10.1.16	La mercancía movilizada llega a destino en buenas condiciones	X4			

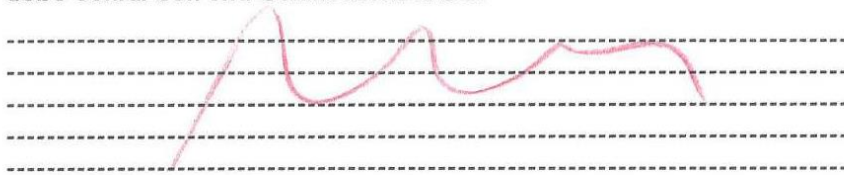
**10.2 Sabe Usted que es una Certificación BASC**

ID	Parámetro	Respuesta
10.2.1	Si	
10.2.2	No	
10.2.3	Desconoce	X3

**10.3 Si su respuesta es positiva ¿Considera Usted que la empresa debe contar con una Certificación BASC?**

ID	Parámetro	Respuesta
10.3.1	Si	
10.3.2	No	
10.3.3	Desconoce	X3

**10.4 Si su respuesta es positiva, ¿Por qué considera que la empresa debe contar con una Certificación BASC?**

A set of five horizontal dashed lines for writing. A large, handwritten red scribble is present, starting from the left side of the lines and extending across them, partially obscuring the lines.

**Gracias por su colaboración**

Anexo F Entrevista dirigida a los directivos de la Empresa ECOPEL



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI  
MAESTRÍA EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS DE LA EMPRESA ECOPEL

Saludos cordiales:

Soy Daniela Portilla, pertenezco a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, estudiante de la maestría en Logística y Transporte; me encuentro realizando un estudio enfocado en la "Evaluación de los procesos de transporte de la empresa ECOPEL LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. para lograr la certificación BASC.

¿Me permite unos minutos de su tiempo para hacerle algunas preguntas?, Marque con una X la respuesta que este acorde a su criterio.

Rol: Directivo:

1. DATOS DEL ENTREVISTADO:			
<b>Género:</b>		<b>Tiempo de servicio en la Empresa</b>	
1.1	M <input checked="" type="checkbox"/> 1	1.4	Menos de 1 año <input type="checkbox"/>
1.2	F <input type="checkbox"/>	1.5	Entre 1 y 4 años <input type="checkbox"/>
1.3	LGTBI <input type="checkbox"/>	1.6	Entre 4 y 8 años <input checked="" type="checkbox"/> 3
<b>Señale el cargo que desempeña</b>		<b>Tiempo que desempeña el cargo</b>	
1.7	Presidente <input checked="" type="checkbox"/> 1	1.10	Menos de 1 año <input type="checkbox"/>
1.8	Representante Legal <input type="checkbox"/>	1.11	Entre 1 y 4 años <input type="checkbox"/>
1.9	Jefe departamental <input type="checkbox"/>	1.12	Entre 4 y 8 años <input checked="" type="checkbox"/> 3

2. PLANIFICACIÓN. -Proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado

2.1 ¿La empresa cuenta con una visión definida?

ID	Parámetro	Respuesta
2.1.1	Si	
2.1.2	No	<input checked="" type="checkbox"/> 2
2.1.3	Desconoce	

2.2 Si su respuesta es positiva, detalle la visión de la empresa

Se desconoce

2.3 ¿Cuáles de los siguientes aspectos cree Usted que los clientes piensan de la empresa?

ID	Detalle	Escala			Totalmente en desacuerdo
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	
2.2.1	La empresa suministra información clara y coherente	<input checked="" type="checkbox"/> 4			
2.2.2	La empresa cumple con los plazos de entrega comprometidos	<input checked="" type="checkbox"/> 4			
2.2.3	Los procesos de la empresa son claros y fáciles de entender	<input checked="" type="checkbox"/> 4			
2.2.4	La empresa entrega información precisa antes, durante y después a los clientes	<input checked="" type="checkbox"/> 4			
2.2.5	La empresa soluciona los posibles problemas de forma ágil	<input checked="" type="checkbox"/> 4			

2.4 Detalle las metas a corto plazo de la empresa

Se desconoce

2.5 Detalle las metas a mediano plazo de la empresa

Se desconoce

2.6 Detalle las metas a largo plazo de la empresa

Se desconoce

2.7 Detalle los objetivos a corto plazo de la empresa

Se desconoce

2.8 Detalle los objetivos a mediano plazo de la empresa

se desconoce

2.9 Detalle los objetivos a largo plazo de la empresa

se desconoce

2.10 Señale los valores de la empresa

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
2.10.1	Responsabilidad	X 4			
2.10.2	Compromiso	X 4			
2.10.3	Innovación		X 3		
2.10.4	Solidaridad	X 4			
2.10.5	Respeto	X 4			
2.10.6	Empatía		X 3		
2.10.7	Lealtad	X 4			

2.11 ¿La empresa cuenta con una misión definida?

ID	Parámetro	Respuesta
2.11.1	Si	
2.12.2	No	X
2.12.3	Desconoce	

2.12 Si su respuesta es positiva, detalle la misión de la empresa

-----  
-----

2.13 ¿Qué aspectos considera Usted son importantes para la existencia de la empresa?

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
2.13.1	Satisfacción al cliente	X 4			
2.13.2	Calidad en los servicios	X 4			
2.13.3	Procesos fáciles y ágiles	X 4			
2.13.4	Sensibilidad y respeto con las necesidades de los clientes	X 4			
2.13.5	Apertura para cambios del entorno	X 4			

2.14 Detalle cuál es la principal actividad de la empresa

Brindar el servicio Nacional e Internacional de Transporte pesado por vía terrestre

2.15 ¿Cuál considera Usted que es el aspecto diferenciador de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA LTDA que se destaca sobre la competencia?

la Seguridad y responsabilidad que aplicamos al brindar nuestros servicios

2.16 ¿Qué aspectos considera Usted que determinan el precio del servicio que la empresa oferta?

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
2.16.1	Cantidad de la mercancía	X 4			
2.16.2	Peso de la mercancía	X 4			
2.16.3	Distancia de traslado de la mercancía	X 4			
2.16.4	Naturaleza de la mercancía	X 4			

2.16.5	Procesos logísticos que implica el traslado de la mercancía	X 4			
--------	---	-----	--	--	--

**3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.** -Actividades relacionadas entre sí para generar un producto

**3.1 Procesos y procedimientos con los que la empresa cuenta**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
3.1.1	Procesos y procedimientos administrativos claros y detallados	X 4			
3.1.2	Procesos y procedimientos adecuados para el manejo de la mercancía dependiendo de su naturaleza	X 4			
3.1.3	Procesos y procedimientos para el control de acceso adecuado de empleados, clientes y visitantes		X 3		
3.1.4	Procesos y procedimientos logísticos internos y externos	X 4			
3.1.5	Procesos y procedimientos para el control adecuado de transporte de carga	X 4			
3.1.6	Procesos y procedimientos para la recepción, manejo, almacenaje y despacho de mercancía	X 4			

**4. ESTRATEGIA EMPRESARIAL.** – Acciones y decisiones a tomar para lograr el cumplimiento de los objetivos

**4.1 ¿Qué aspecto considera Usted que representan debilidad para el accionar de la empresa?**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
4.1.1	Pocas unidades de transporte		X 3		
4.1.2	No brindar servicios extras				X 1
4.1.3	Cambio continuo de conductores			X 2	
4.1.4	Escasa calidad en los servicios ofertados				X 1
4.1.5	Dificultad en el manejo de la mercancía				X 1

**4.2 ¿Qué aspectos considera Usted que representan amenazas para el accionar de la empresa?**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
4.2.1	Nuevos competidores		X 3		
4.2.2	Barrearas comerciales	X 4			
4.2.3	Fluctuación de precios	X 4			
4.2.4	Competencia desleal de las empresas informales	X 4			
4.2.5	Normativa aduanera inapropiada de transporte		X 3		

4.3 ¿Qué aspectos considera Usted que representan fortalezas para el accionar de la empresa?

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
4.3.1	Experiencia del personal que trabaja en la empresa	X 4			
4.3.2	Adaptación a las políticas impuestas	X 4			
4.3.3	Competitividad en precios y plazos de entrega Know-how en el transporte de productos específicos	X 4			
4.3.4	Flota vehicular propia	X 4			
4.3.5	Infraestructura física y tecnológica adecuada	X 4			

4.4 ¿Qué aspectos considera Usted que representan oportunidad para el accionar de la empresa?

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
4.4.1	Crecimiento del mercado	X 4			
4.4.2	Posibilidad de adquirir préstamos para ampliar flota vehicular		X 3		
4.4.3	Insatisfacción de los clientes con otras empresas en cuanto al servicio	X 4			
4.4.4	El transporte de carga es fundamental en el crecimiento económico de las regiones	X 4			
4.4.5	Contar con una certificación BASC	X 4			

5. COMPETIDORES. – Grupo de empresas que ofertan un servicio similar

5.1 ¿Conoce Usted cuántas empresas de servicio de transporte existen en Tulcán?

ID	Parámetro	Respuesta
5.1.1	Si	X
5.1.2	No	
5.1.3	Desconoce	

5.2 Si su respuesta fue positiva indique cuantas empresas de transporte conoce

ID	Parámetro	Respuesta
5.2.1	De 1 a 10	
5.2.2	De 11 a 20	
5.2.3	De 21 a 40	X
5.2.4	Más de 41	

5.3 ¿Conoce Usted cuantas empresas de servicios de transporte cuentan con permiso de operación Tulcán?

ID	Parámetro	Respuesta
5.3.1	Si	X
5.3.2	No	
5.3.3	Desconoce	

5.4 Si su respuesta fue positiva indique cuantas empresas de transporte conoces Usted cuentan con permiso de operación.

ID	Parámetro	Respuesta
5.4.1	De 1 a 10	
5.4.2	De 11 a 20	
5.4.3	De 21 a 40	X
5.4.4	Más de 41	

6. CAPITAL HUMANO. – Capacidad productiva de una empresa en base a la calidad de formación de sus colaboradores y a su experiencia de trabajo.

6.1 ¿Conoce Usted cuantas personas trabajan en la empresa?

ID	Parámetro	Respuesta
6.1.1	Administrativos	2
6.1.2	Operativos	2
6.1.3	Directivos	2
6.1.4	Desconoce	

6.2 De los aspectos indicados, señale con cuales cuenta la empresa para su accionar

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
6.2.1	El personal que trabaja en la empresa cuente con los conocimientos necesarios para prestar un servicio de calidad	X 4			
6.2.2	La empresa capacita continuamente al personal	X 4			
6.2.3	La empresa asigna presupuesto anualmente para el programa de capacitación		X 3		
6.2.4	La empresa motiva a sus empleados otorgándoles incentivos por su desempeño	X 4			
6.2.5	La empresa cuenta con un programa de ascenso para su personal		X 3		

7. INFRAESTRUCTURA FÍSICA. – incluye las construcciones de los ambientes de recepción de insumos, producción, comercialización, oficinas de administración y otros servicios.

7.1 De los aspectos indicados, señale con cuales cuenta la empresa para su accionar

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
7.1.1	Las instalaciones físicas de la empresa están adecuadas para precautelar la salud de su personal y clientes.	X 4			
7.1.2	Las instalaciones físicas de la empresa cuentan con señalética de bioseguridad		X 3		
7.1.3	La empresa cuenta con un sistema de seguridad	X 4			

7.1.4	La empresa cuenta con un control de uso de indumentaria, herramientas, accesorios	X 4			
-------	---	-----	--	--	--

8. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA. – Conjunto de dispositivos y aplicaciones necesarios para que funcione una empresa

8.1 De los aspectos indicados, señale con cuales cuenta la empresa para su accionar

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
8.1.1	La empresa dispone de equipos informáticos necesarios para el normal desarrollo de las actividades administrativas	X 4			
8.1.2	La empresa dispone de equipos informáticos necesarios para el normal desarrollo de las actividades operativas	X 4			
8.1.3	La empresa dispone de sistemas informáticos necesarios para el normal desarrollo de las actividades administrativas	X 4			
8.1.4	La empresa dispone de sistemas informáticos necesarios para el normal desarrollo de las actividades operativas		X 3		

9. CALIDAD DEL SERVICIO. – Conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente

9.1 De los aspectos indicados, señale con cuales cuenta la empresa para su accionar

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
9.1.1	La empresa cuenta con un sistema de carga diseñado e implementado	X 4			

9.1.2	La empresa cuenta con un control de uso de indumentaria, herramientas y accesorios	X	4			
9.1.3	La empresa cuenta con un buen sistema de carga implementado	X	4			
9.1.4	La empresa cuenta con un sistema eficaz de cumplimiento de tiempos desde que la mercancía sale de lugar de origen hasta el lugar de destino	X	4			
9.1.5	La empresa cuenta con un sistema de gestión de la calidad			X	3	

10. CLIENTES. – Persona o entidad que hace uso de los servicios que una empresa oferta

10.1 ¿Qué número de clientes son frecuentes en la empresa en los últimos años?

ID	Parámetro	Respuesta
10.1.1	De 1 a 30	X
10.1.2	De 30 a 60	
10.1.3	De 60 a 90	
10.1.4	De 90 a 120	

10.2 ¿Qué aspectos considera Usted motivan al cliente para seguir haciendo uso de los servicios que oferta la empresa?

ID	Detalle	Escala		
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo
10.2.1	Calidad en los servicios	X	4	
10.2.2	Procesos ágiles	X	4	
10.2.3	Personal con conocimientos en cada actividad	X	4	
10.2.4	Personal comprometido con la empresa	X	4	

10.2.5	Sensibilidad y respeto con las necesidades de los clientes	X	4			
10.2.6	Precios bajos	X	4			
10.2.7	Cumplimiento de los plazos acordados para entrega de mercancías	X	4			
10.2.8	La empresa cuenta con un sistema de gestión de la calidad	X	4			
10.2.9	Atención inmediata a las necesidades de los clientes	X	4			
10.2.10	Las instalaciones físicas administrativas y operativas de la empresa brindan la seguridad y confianza que los clientes necesita			X	3	
10.2.11	Los costos de operación están acorde al servicio otorgado			X	3	
10.2.12	El personal brinda asesoría oportuna previa la contratación del servicio	X	4			
10.2.13	El tiempo de respuesta que el personal da a las inquietudes de los clientes es el esperado	X	4			
10.2.14	El personal administrativo y operativo brinda buena imagen en el desarrollo de sus actividades	X	4			
10.2.15	El personal operativo cumple las normas de bioseguridad para la entrega de la mercancía segura, confiable y rápida	X	4			
10.2.16	La mercancía movilizada llega a destino en buenas condiciones	X	4			

10.3 ¿Cuál cree Usted es la ventaja competitiva que lo hace diferenciar frente a sus competidores?

La seguridad que damos al cliente al momento de trabajar personalmente con ellos.

2-3

10.3 ¿Cuenta la empresa con una propuesta de valor?

ID	Parámetro	Respuesta
10.3.1	Si	X
10.3.2	No	
10.3.3	Desconoce	

1

10.4 Si su respuesta es positiva, detalle la propuesta de valor de la empresa

-----  
 -----  
 -----

10.5 Sabe Usted que es una Certificación BASC

ID	Parámetro	Respuesta
10.5.1	Si	X
10.5.2	No	
10.5.3	Desconoce	

1

10.6 Si su respuesta es positiva ¿Considera Usted que la empresa debe contar con una Certificación BASC?

ID	Parámetro	Respuesta
10.6.1	Si	X
10.6.2	No	
10.6.3	Desconoce	

1

10.4 Si su respuesta es positiva, ¿Por qué considera que la empresa debe contar con una Certificación BASC?

Un seguro donde se enfoca en proteger a las mercancías y al personal en temas antinarcoóticos

1-2

Gracias por su colaboración



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**  
**MAESTRÍA EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE**

**ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS DE LA EMPRESA ECOPERU**

**Saludos cordiales:**

Soy Daniela Portilla, pertenezco a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, estudiante de la maestría en Logística y Transporte; me encuentro realizando un estudio enfocado en la "Evaluación de los procesos de transporte de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA. LTDA. para lograr la certificación BASC.

¿Me permite unos minutos de su tiempo para hacerle algunas preguntas?, Marque con una X la respuesta que este acorde a su criterio.

**Rol:** Directivo:

I. DATOS DEL ENTREVISTADO:			
<b>Género:</b>		<b>Tiempo de servicio en la Empresa</b>	
1.1	M <input checked="" type="checkbox"/> 1	1.4	Menos de 1 año <input type="checkbox"/>
1.2	F <input type="checkbox"/>	1.5	Entre 1 y 4 años <input checked="" type="checkbox"/> 2
1.3	LGTBI <input type="checkbox"/>	1.6	Entre 4 y 8 años <input type="checkbox"/>
<b>Señale el cargo que desempeña</b>		<b>Tiempo que desempeña el cargo</b>	
1.7	Presidente <input type="checkbox"/>	1.10	Menos de 1 año <input type="checkbox"/>
1.8	Representante Legal <input checked="" type="checkbox"/> 2	1.11	Entre 1 y 4 años <input checked="" type="checkbox"/> 2
1.9	Jefe departamental <input type="checkbox"/>	1.12	Entre 4 y 8 años <input type="checkbox"/>

**2. PLANIFICACIÓN.** -Proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado

**2.1 ¿La empresa cuenta con una visión definida?**

ID	Parámetro	Respuesta
2.1.1	Si	<input type="checkbox"/>
2.1.2	No	<input checked="" type="checkbox"/>
2.1.3	Desconoce	<input type="checkbox"/>

**2.2 Si su respuesta es positiva, detalle la visión de la empresa**

-----

-----

-----

**2.3 ¿Cuáles de los siguientes aspectos cree Usted que los clientes piensan de la empresa?**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
2.2.1	La empresa suministra información clara y coherente		✓ 3		
2.2.2	La empresa cumple con los plazos de entrega comprometidos		✓ 3		
2.2.3	Los procesos de la empresa son claros y fáciles de entender			✓ 2	
2.2.4	La empresa entrega información precisa antes, durante y después a los clientes		✓ 3		
2.2.5	La empresa soluciona los posibles problemas de forma ágil		✓ 3		

**2.4 Detalle las metas a corto plazo de la empresa**

No se posee un plan estratégico 1

**2.5 Detalle las metas a mediano plazo de la empresa**

No se posee un plan estratégico 1

**2.6 Detalle las metas a largo plazo de la empresa**

No se posee un plan estratégico 1

**2.7 Detalle los objetivos a corto plazo de la empresa**

No se posee un plan estratégico 1

2.8 Detalle los objetivos a mediano plazo de la empresa

No hay plan estratégico 1

2.9 Detalle los objetivos a largo plazo de la empresa

No hay plan estratégico 1

2.10 Señale los valores de la empresa

ID	Detalle	Escala			Totalmente en desacuerdo
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	
2.10.1	Responsabilidad		✓ 3		
2.10.2	Compromiso		✓ 3		
2.10.3	Innovación		✓ 3		
2.10.4	Solidaridad		✓ 3		
2.10.5	Respeto		✓ 3		
2.10.6	Empatía		✓ 3		
2.10.7	Lealtad		✓ 3		

2.11 ¿La empresa cuenta con una misión definida?

ID	Parámetro	Respuesta
2.11.1	Si	
2.12.2	No	✓
2.12.3	Desconoce	

2.12 Si su respuesta es positiva, detalle la misión de la empresa

2.13 ¿Qué aspectos considera Usted son importantes para la existencia de la empresa?

ID	Detalle	Escala			Totalmente en desacuerdo
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	
2.13.1	Satisfacción al cliente	✓ 4			
2.13.2	Calidad en los servicios	✓ 4			
2.13.3	Procesos fáciles y ágiles	✓ 4			
2.13.4	Sensibilidad y respeto con las necesidades de los clientes	✓ 4			
2.13.5	Apertura para cambios del entorno	✓ 4			

2.14 Detalle cuál es la principal actividad de la empresa

Servicio de Transporte de Carga Pesada 1

2.15 ¿Cuál considera Usted que es el aspecto diferenciador de la empresa ECOPERU LOGISTICS CARGO CIA LTDA que se destaca sobre la competencia?

Servicio Personalizado y 24/7 1 2

2.16 ¿Qué aspectos considera Usted que determinan el precio del servicio que la empresa oferta?

ID	Detalle	Escala			Totalmente en desacuerdo
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	
2.16.1	Cantidad de la mercancía	✓ 4			
2.16.2	Peso de la mercancía	✓ 4			
2.16.3	Distancia de traslado de la mercancía	✓ 4			
2.16.4	Naturaleza de la mercancía		✓ 3		

2.16.5	Procesos logísticos que implica el traslado de la mercancía	✓ 4			
--------	---	--------	--	--	--

**3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.** -Actividades relacionadas entre sí para generar un producto

**3.1 Procesos y procedimientos con los que la empresa cuenta**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
3.1.1	Procesos y procedimientos administrativos claros y detallados			✓ 2	
3.1.2	Procesos y procedimientos adecuados para el manejo de la mercancía dependiendo de su naturaleza			✓ 2	
3.1.3	Procesos y procedimientos para el control de acceso adecuado de empleados, clientes y visitantes			✓ 2	
3.1.4	Procesos y procedimientos logísticos internos y externos		✓ 3		
3.1.5	Procesos y procedimientos para el control adecuado de transporte de carga			✓ 2	
3.1.6	Procesos y procedimientos para la recepción, manejo, almacenaje y despacho de mercancía			✓ 2	

**4. ESTRATEGIA EMPRESARIAL.** – Acciones y decisiones a tomar para lograr el cumplimiento de los objetivos

**4.1 ¿Qué aspecto considera Usted que representan debilidad para el accionar de la empresa?**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
4.1.1	Pocas unidades de transporte			✓ 2	
4.1.2	No brindar servicios extras		✓ 3		
4.1.3	Cambio continuo de conductores	✓ 4	✓ 3		
4.1.4	Escasa calidad en los servicios ofertados		✓ 3		
4.1.5	Dificultad en el manejo de la mercancía	✓ 4			

**4.2 ¿Qué aspectos considera Usted que representan amenazas para el accionar de la empresa?**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
4.2.1	Nuevos competidores	✓ 4			
4.2.2	Barreeras comerciales	✓ 4			
4.2.3	Fluctuación de precios	✓ 4			
4.2.4	Competencia desleal de las empresas informales	✓ 4			
4.2.5	Normativa aduanera inapropiada de transporte	✓ 4			

4.3 ¿Qué aspectos considera Usted que representan fortalezas para el accionar de la empresa?

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
4.3.1	Experiencia del personal que trabaja en la empresa	✓			
4.3.2	Adaptación a las políticas impuestas	✓			
4.3.3	Competitividad en precios y plazos de entrega Know-how en el transporte de productos específicos	✓			
4.3.4	Flota vehicular propia	✓			
4.3.5	Infraestructura física y tecnológica adecuada	✓			

4.4 ¿Qué aspectos considera Usted que representan oportunidad para el accionar de la empresa?

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
4.4.1	Crecimiento del mercado	✓			
4.4.2	Posibilidad de adquirir préstamos para ampliar flota vehicular	✓			
4.4.3	Insatisfacción de los clientes con otras empresas en cuanto al servicio	✓			
4.4.4	El transporte de carga es fundamental en el crecimiento económico de las regiones	✓			
4.4.5	Contar con una certificación BASC	✓			

5. COMPETIDORES. – Grupo de empresas que ofertan un servicio similar

5.1 ¿Conoce Usted cuántas empresas de servicio de transporte existen en Tulcán?

ID	Parámetro	Respuesta
5.1.1	Si	
5.1.2	No	✓
5.1.3	Desconoce	

5.2 Si su respuesta fue positiva indique cuantas empresas de transporte conoce

ID	Parámetro	Respuesta
5.2.1	De 1 a 10	
5.2.2	De 11 a 20	
5.2.3	De 21 a 40	
5.2.4	Más de 41	

5.3 ¿Conoce Usted cuantas empresas de servicios de transporte cuentan con permiso de operación Tulcán?

ID	Parámetro	Respuesta
5.2.1	Si	
5.2.2	No	✓
5.2.3	Desconoce	

5.4 Si su respuesta fue positiva indique cuantas empresas de transporte conoce Usted cuentan con permiso de operación.

ID	Parámetro	Respuesta
5.4.1	De 1 a 10	
5.4.2	De 11 a 20	
5.4.3	De 21 a 40	
5.4.4	Más de 41	

6. CAPITAL HUMANO. – Capacidad productiva de una empresa en base a la calidad de formación de sus colaboradores y a su experiencia de trabajo.

6.1 ¿Conoce Usted cuantas personas trabajan en la empresa?

ID	Parámetro	Respuesta
6.1.1	Administrativos	2
6.1.2	Operativos	2
6.1.3	Directivos	2
6.1.4	Desconoce	

**6.2 De los aspectos indicados, señale con cuales cuenta la empresa para su accionar**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
6.2.1	El personal que trabaja en la empresa cuenta con los conocimientos necesarios para prestar un servicio de calidad		✓		
6.2.2	La empresa capacita continuamente al personal		✓		
6.2.3	La empresa asigna presupuesto anualmente para el programa de capacitación		✓		
6.2.4	La empresa motiva a sus empleados otorgándoles incentivos por su desempeño		✓		
6.2.5	La empresa cuenta con un programa de ascenso para su personal		✓		

**7. INFRAESTRUCTURA FÍSICA.** – incluye las construcciones de los ambientes de recepción de insumos, producción, comercialización, oficinas de administración y otros servicios.

**7.1 De los aspectos indicados, señale con cuales cuenta la empresa para su accionar**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
7.1.1	Las instalaciones físicas de la empresa están adecuadas para precautelar la salud de su personal y clientes.		✓		
7.1.2	Las instalaciones físicas de la empresa cuentan con señalética de bioseguridad		✓		
7.1.3	La empresa cuenta con un sistema de seguridad		✓		

7.1.4	La empresa cuenta con un control de uso de instrumentaria, herramientas, accesorios		✓		
-------	---	--	---	--	--

**8. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.** – Conjunto de dispositivos y aplicaciones necesarios para que funcione una empresa

**8.1 De los aspectos indicados, señale con cuales cuenta la empresa para su accionar**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
8.1.1	La empresa dispone de equipos informáticos necesarios para el normal desarrollo de las actividades administrativas		✓		
8.1.2	La empresa dispone de equipos informáticos necesarios para el normal desarrollo de las actividades operativas		✓		
8.1.3	La empresa dispone de sistemas informáticos necesarios para el normal desarrollo de las actividades administrativas		✓		
8.1.4	La empresa dispone de sistemas informáticos necesarios para el normal desarrollo de las actividades operativas		✓		

**9. CALIDAD DEL SERVICIO.** – Conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente

**9.1 De los aspectos indicados, señale con cuales cuenta la empresa para su accionar**

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
9.1.1	La empresa cuenta con un sistema de carga diseñado e implementado		✓		

9.1.2	La empresa cuenta con un control de uso de indumentaria, herramientas y accesorios		✓		
9.1.3	La empresa cuenta con un buen sistema de carga implementado		✓		
9.1.4	La empresa cuenta con un sistema eficaz de cumplimiento de tiempos desde que la mercancía sale de lugar de origen hasta el lugar de destino		✓		
9.1.5	La empresa cuenta con un sistema de gestión de la calidad		✓		

10. CLIENTES. – Persona o entidad que hace uso de los servicios que una empresa oferta

10.1 ¿Qué número de clientes son frecuentes en la empresa en los últimos años?

ID	Parámetro	Respuesta
10.1.1	De 1 a 30	✓
10.1.2	De 30 a 60	
10.1.3	De 60 a 90	
10.1.4	De 90 a 120	

10.2 ¿Qué aspectos considera Usted motivan al cliente para seguir haciendo uso de los servicios que oferta la empresa?

ID	Detalle	Escala			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
10.2.1	Calidad en los servicios		✓		
10.2.2	Procesos ágiles		✓		
10.2.3	Personal con conocimientos en cada actividad		✓		
10.2.4	Personal comprometido con la empresa		✓		

10.2.5	Sensibilidad y respeto con las necesidades de los clientes		✓		
10.2.6	Precios bajos		✓		
10.2.7	Cumplimiento de los plazos acordados para entrega de mercancías		✓		
10.2.8	La empresa cuenta con un sistema de gestión de la calidad		✓		
10.2.9	Atención inmediata a las necesidades de los clientes		✓		
10.2.10	Las instalaciones físicas administrativas y operativas de la empresa brindan la seguridad y confianza que los clientes necesita		✓		
10.2.11	Los costos de operación están acorde al servicio otorgado		✓		
10.2.12	El personal brinda asesoría oportuna previa la contratación del servicio		✓		
10.2.13	El tiempo de respuesta que el personal da a las inquietudes de los clientes es el esperado		✓		
10.2.14	El personal administrativo y operativo brinda buena imagen en el desarrollo de sus actividades		✓		
10.2.15	El personal operativo cumple las normas de bioseguridad para la entrega de la mercancía segura, confiable y rápida		✓		
10.2.16	La mercancía movilizada llega a destino en buenas condiciones		✓		

10.3 ¿Cuál cree Usted es la ventaja competitiva que lo hace diferenciar frente a sus competidores?

servicio 24/7

1

10.3 ¿Cuenta la empresa con una propuesta de valor?

ID	Parámetro	Respuesta
10.3.1	Si	
10.3.2	No	
10.3.3	Desconoce	<input checked="" type="checkbox"/>

3

10.4 Si su respuesta es positiva, detalle la propuesta de valor de la empresa

10.5 Sabe Usted que es una Certificación BASC

ID	Parámetro	Respuesta
10.5.1	Si	
10.5.2	No	<input checked="" type="checkbox"/>
10.5.3	Desconoce	<input checked="" type="checkbox"/>

2

10.6 Si su respuesta es positiva ¿Considera Usted que la empresa debe contar con una Certificación BASC?

ID	Parámetro	Respuesta
10.6.1	Si	
10.6.2	No	<input checked="" type="checkbox"/>
10.6.3	Desconoce	

2

10.4 Si su respuesta es positiva, ¿Por qué considera que la empresa debe contar con una Certificación BASC?

Seguridad

1

Gracias por su colaboración