

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

**Tema: Gestión del transporte y calidad de servicio de la empresa Ameexis
cargo S.A. periodo 2023**

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del
título de Ingeniero en Logística y Transporte

AUTOR: Rosero Suárez Jhony Fabián

TUTOR: MSc. Heredia Campaña Argenis Lissander

Tulcán, 2026.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que el estudiante Rosero Suárez Jhony Fabián con el número de cédula 0401541040 ha desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "Gestión del transporte y calidad de servicio de la empresa Ameexis cargo S.A. periodo 2023"

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de la Unidad de Integración Curricular, Titulación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva

MSc. Heredia Campaña Argenis Lissander

TUTOR

Tulcán, enero de 2026

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Ingeniero en la Carrera de logística y transporte de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Yo, Rosero Suárez Jhony Fabián con cédula de identidad número 0401541040 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



Rosero Suárez Jhony Fabián

AUTOR

Tulcán, enero de 2026

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, Rosero Suárez Jhony Fabián declaro ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "Gestión del transporte y calidad de servicio de la empresa Ameexis cargo S.A. periodo 2023" y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Rosero Suárez Jhony Fabián

AUTOR

Tulcán, enero de 2026

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por cada instante de vida, a mi familia, amistades y compañeros que formaron parte del proceso, a mi padre, con la palabra justa en el momento adecuado, a mi madre con esa luz de esperanza y amor hacia mí ..., a mi hermano con la convicción necesaria y apoyo incondicional, a mi novia que siempre estuvo en los momentos más importantes en mi vida y confió en mí, a mis hijas que son lo más importante que tengo, mi razón de ser..., docentes que impartieron sus conocimientos para formar profesionales competentes, un apartado especial para aquellas personas que por circunstancias inesperadas y dolorosas no están en este mundo, siempre las llevaré en mi corazón, recordaré cada momento que pasé con ustedes, jamás los olvidaré... y por su puesto a aquellas personas que jamás confiaron en que podía lograrlo, decirles gracias...

DEDICATORIA

Estas cortas palabras están dedicadas a aquellas personas que me acompañaron en el trayecto de esta aventura universitaria, es imposible nombrar a todos, al igual que es imposible no hacerlo con aquellos pilares que hicieron de mí un profesional, mis padres Fabián Rosero y Jhanela Suárez, que me aconsejan cada día en cada acción que tome, su apoyo constante e incondicional y sobre todo sus valores impartidos hacia mi persona, a mi hermano Brayán, que es más que mi hermano es mi amigo, la persona que siempre está ahí, a mi novia Belén, que llegó en el momento menos esperado, mi salvadora, la que encuentra solución a todo, la que jamás dejó de creer en que podía conseguirlo, mis hijas que son luz y esperanza, familia, amigos, y compañeros, este logro es de ustedes...

ÍNDICE

RESUMEN.....	16
ABSTRACT	17
INTRODUCCIÓN	18
I. EL PROBLEMA.....	19
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	20
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	20
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	21
1.4.1. Objetivo General	21
1.4.2. Objetivos Específicos	21
1.4.3. Preguntas de Investigación	21
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	23
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
2.2. MARCO TEÓRICO	24
2.2.1. Gestión.....	24
2.2.2. Gestión de Transporte	32
2.2.3. Calidad de servicio.....	39
2.2.4. ISO 9004:2018.....	47
2.2.5. Business Alliance for Secure Commerce "BASC"	49
III. METODOLOGÍA	51
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	51
3.1.1. Enfoque mixto	51
3.1.2. Tipo de Investigación.....	52
3.2. IDEA A DEFENDER	53

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	54
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	56
3.4.1. Métodos.....	56
3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	56
3.5.1. Técnicas e instrumentos	56
3.5.2. Población y muestra.....	57
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	58
4.1. RESULTADOS	58
4.1.1. Diagnosticar la gestión del transporte de la empresa Ameexis cargo S.A. periodo 2023.	58
4.1.2. Evaluar la calidad de servicio de la empresa Ameexis cargo S.A., periodo 2023.....	99
4.1.3. Proponer un plan de mejora en la gestión del transporte de la empresa Ameexis cargo S.A., periodo 2023.	144
4.2. DISCUSIÓN	160
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	164
5.1. CONCLUSIONES	164
5.2. RECOMENDACIONES	165
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	167
VII. ANEXOS	171

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Gestión de transporte, variable independiente.....	54
Tabla 2. Calidad de servicio, variable dependiente	55
Tabla 3. Cotizaciones apercibidas	60
Tabla 4. Cotizaciones elaboradas	60
Tabla 5. Vehículos disponibles.....	62

Tabla 6. Conductores habilitados.....	63
Tabla 7. Nacionalizaciones culminadas.....	63
Tabla 8. Número de viajes en la ruta 1, Ipiales-Quito.....	65
Tabla 9. Número de viajes en la ruta 2, Ipiales-Guayaquil	66
Tabla 10. Número de viajes en la ruta 3, Ipiales-Ambato.....	67
Tabla 11. Número de viajes en la ruta 4, Ipiales-Manta.....	68
Tabla 12. Número de viajes en la ruta 5, Ipiales-Ibarra	69
Tabla 13. Número de viajes en la ruta 6, Ipiales-Cuenca	70
Tabla 14. Resumen detallado de la demanda de la empresa en el periodo de investigación.....	71
Tabla 15. Selección de conductor	72
Tabla 16. Selección vehículo.....	73
Tabla 17. Duración promedio por conductor en la ruta 1	74
Tabla 18. Duración promedio por conductor en la ruta 2	76
Tabla 19. Duración promedio por conductor en la ruta 3	77
Tabla 20. Duración promedio por conductor en la ruta 4	78
Tabla 21. Duración promedio por conductor en la ruta 5	80
Tabla 22. Duración promedio por conductor en la ruta 6	81
Tabla 23. Porcentaje de efectividad en los plazos de entrega en la ruta 1.....	83
Tabla 24. Porcentaje de efectividad en los plazos de entrega en la ruta 2.....	84
Tabla 25. Porcentaje de efectividad en los plazos de entrega en la ruta 3.....	86
Tabla 26. Porcentaje de efectividad en los plazos de entrega en la ruta 4.....	87
Tabla 27. Porcentaje de efectividad en los plazos de entrega en la ruta 5.....	89
Tabla 28. Porcentaje de efectividad en los plazos de entrega en la ruta 6.....	90
Tabla 29. Costos por envío	92
Tabla 30. Tasa de entrega exitosa dentro del periodo.....	93
Tabla 31. Tiempo de entrega en horas	94

Tabla 32. Rastreo vehicular.....	96
Tabla 33. Resultados; diagnóstico, planificación	97
Tabla 34. Resultados; diagnóstico, organización	97
Tabla 35. Resultados; diagnóstico, control.....	98
Tabla 36. Plazo de entrega acordado	100
Tabla 37. Puntualidad y seguridad	101
Tabla 38. Mercancía sin daños	101
Tabla 39. Seguridad de la carga en el transporte	102
Tabla 40. Historial confiable	103
Tabla 41. Respuesta rápida y eficiente	104
Tabla 42. Atención del personal a inquietudes	105
Tabla 43. Resolución de inconvenientes	106
Tabla 44. Respuesta a solicitudes.....	107
Tabla 45. Experiencia y habilidad del personal	108
Tabla 46. Equipo adecuado y tecnología	109
Tabla 47. Manejo de documentación	110
Tabla 48. Medidas de seguridad en el transporte.....	111
Tabla 49. Información proporcionada	112
Tabla 50. Comunicación al cliente.....	113
Tabla 51. Conocimiento del personal para resolver inquietudes	114
Tabla 52. Atención del personal al cliente.....	115
Tabla 53. Disposición para atender	116
Tabla 54. Vehículos utilizados para el transporte.....	117
Tabla 55. Instalaciones de la empresa	118
Tabla 56. Apariencia del personal	119
Tabla 57. Vestimenta acorde a la empresa	120
Tabla 58. Cumplimiento de plazos.....	121

Tabla 59. Política clara de entrega	122
Tabla 60. Carga sin daños	123
Tabla 61. Garantía de la carga	124
Tabla 62. Historial confiable	124
Tabla 63. Respuesta oportuna	125
Tabla 64. Disposición del personal a inquietudes	126
Tabla 65. Medidas adecuadas para resolver inconvenientes.....	127
Tabla 66. Respuesta oportuna a solicitudes.....	127
Tabla 67. Experiencia y habilidad necesaria	128
Tabla 68. Equipo óptimo y adecuado	129
Tabla 69. Manejo de documentación y trámites	130
Tabla 70. Garantía en el traslado de mercancía.....	131
Tabla 71. Información de la empresa clara.....	132
Tabla 72. Comunicación asertiva	133
Tabla 73. Demostración de conocimiento eficiente	134
Tabla 74. Comprensión al cliente en consultas o dudas	135
Tabla 75. Disposición del personal para la atención	136
Tabla 76. Vehículos óptimos y modernos	137
Tabla 77. Instalaciones adecuadas.....	138
Tabla 78. Personal de la empresa confiable	139
Tabla 79. Indumentaria apropiada	140
Tabla 80. Promedio y porcentaje de la expectativa del cliente con respecto a la empresa	142
Tabla 81. Promedio y porcentaje de la percepción del cliente con respecto a la empresa	142
Tabla 82. Valoración del análisis de brechas	143
Tabla 83. Selección de un ERP	146

Tabla 84. Cotizaciones elaboradas con el sistema Odoo.....	151
Tabla 85. Fases para la implementación de Odoo.....	153
Tabla 86. Costos para la implementación del sistema Odoo	153
Tabla 87. Estrategia propuesta con base en la confiabilidad	155
Tabla 88. Estrategia propuesta con base en la capacidad de respuesta	155
Tabla 89. Estrategia en torno a la competencia.....	156
Tabla 90. Estrategia en torno a la empatía.....	157
Tabla 91. Estrategia en torno a los elementos tangibles	157
Tabla 92. Costos de implementación estratégica	160

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gestión empresarial.....	27
Figura 2. Gestión de cartera	28
Figura 3. Gestión de proyectos	29
Figura 4. Gestión del conocimiento	30
Figura 5. Gestión pública.....	31
Figura 6. Planificación en la gestión de transporte	33
Figura 7. Flujograma de la gestión de transporte.....	58
Figura 8. Cotizaciones elaboradas	61
Figura 9. Nacionalizaciones elaboradas.....	64
Figura 10. Número de viajes en la ruta 1, Ipiales-Quito.....	66
Figura 11. Número de viajes en la ruta 2, Ipiales-Guayaquil	67
Figura 12. Número de viajes en la ruta 3, Ipiales-Ambato.....	68
Figura 13. Número de viajes en la ruta 4, Ipiales-Manta.....	69
Figura 14. Número de viajes en la ruta 5, Ipiales-Ibarra	70
Figura 15. Número de viajes en la ruta 6, Ipiales-Cuenca	71

Figura 16. Ruta 1, Ipiales-Quito	75
Figura 17. Ruta 2, Ipiales-Guayaquil	76
Figura 18. Ruta 3, Ipiales-Ambato	78
Figura 19. Ruta 4, Ipiales-Manta	79
Figura 20. Ruta 5, Ipiales-Ibarra	80
Figura 21. Ruta 6, Ipiales-Cuenca	82
Figura 22. Porcentaje de efectividad en la ruta 1	84
Figura 23. Porcentaje de efectividad en la ruta 2	85
Figura 24. Porcentaje de efectividad en la ruta 3	87
Figura 25. Porcentaje de efectividad en la ruta 4	88
Figura 26. Porcentaje de efectividad en la ruta 5	90
Figura 27. Porcentaje de efectividad en la ruta 6	91
Figura 28. Peso y dimensión vehicular	92
Figura 29. Tasa de entrega exitosa	94
Figura 30. Efectividad de la empresa en los tiempos de entrega	95
Figura 31. Rastreo vehicular	96
Figura 32. Cumplimiento de tiempos.....	100
Figura 33. Entrega puntual y segura.....	101
Figura 34. Carga sin daños	102
Figura 35. Seguridad de carga durante el transporte	103
Figura 36. Índice cumplimiento de tiempo.....	104
Figura 37. Respuesta rápida y efectiva.....	105
Figura 38. Atención inquietudes e inconvenientes	106
Figura 39. Inconvenientes en transporte	107
Figura 40. Solicitud de cambio o ajuste	108
Figura 41. Experiencia y habilidad.....	109
Figura 42. Equipo y tecnología	110

Figura 43. Documentación y trámites	111
Figura 44. Medidas adecuadas	112
Figura 45. Información proporcionada	113
Figura 46. Información según las necesidades del cliente.....	114
Figura 47. Personal muestra conocimiento.....	115
Figura 48. Atención del personal	116
Figura 49. Atención cuando se requiere.....	117
Figura 50. Vehículos utilizados	118
Figura 51. Instalaciones de la empresa	119
Figura 52. Apariencia del personal.....	120
Figura 53. Uniforme adecuado	121
Figura 54. Plazos de entrega acordados	122
Figura 55. Política de entrega	122
Figura 56. Carga sin daños	123
Figura 57. Seguridad de la carga	124
Figura 58. Historial confiable en plazos.....	125
Figura 59. Respuesta rápida y eficiente	125
Figura 60. Atención de inquietudes.....	126
Figura 61. Resolución de inconvenientes.....	127
Figura 62. Respuesta de solicitud.....	128
Figura 63. Experiencia y habilidad.....	129
Figura 64. Equipo y tecnología	130
Figura 65. Manejo de documentación y trámites aduaneros	131
Figura 66. Seguridad durante el transporte	132
Figura 67. Información de la empresa	133
Figura 68. Forma de comunicación	134
Figura 69. Resolución de inquietudes de forma eficiente	135

Figura 70. Cliente comprendido y atendido	136
Figura 71. Personal disponible para atender	137
Figura 72. Vehículos utilizados	138
Figura 73. Instalaciones de la empresa	139
Figura 74. Personal de la empresa.....	140
Figura 75. Personal utiliza ropa adecuada	140
Figura 76. Análisis de brechas	143
Figura 77. Valoración de las dimensiones	144
Figura 78. Registro al sistema Odoo.....	147
Figura 79. Cuenta en Odoo	148
Figura 80. Aplicación Odoo	149
Figura 81. Ingreso de clientes al sistema Odoo	149
Figura 82. Información y valoración para el envío.....	150
Figura 83. Generación de orden de venta.....	151
Figura 84. Cronograma de actividades propuestas	159

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC.....	171
Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas.	172
Anexo 3. Conductores de organizaciones externas que prestan el servicio.	174
Anexo 4. Dirección y horario de atención.....	174
Anexo 5. Logo de la empresa.....	175
Anexo 6. Tabulación; expectativa que tiene el cliente hacia la empresa.	175
Anexo 7. Tabulación de la percepción, que tiene el cliente hacia la empresa.	176
Anexo 8. Instrumento A 1.1 – Entrevista.....	178
Anexo 9. Instrumento A 1.2 – Fichas de Observación.....	179
Anexo 10. Encuesta, basándose en la percepción.....	181
Anexo 11. Encuesta basándose en la expectativa	186

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como propósito proponer un plan de mejora para la gestión del transporte en la empresa Ameexis cargo S.A., con el fin de evaluar y fortalecer la calidad del servicio que ofrece a sus clientes. Para alcanzar este objetivo, se empleó un enfoque mixto, que combina la revisión bibliográfica con la observación directa y la recopilación de datos en campo. La metodología incluyó un análisis técnico de la situación actual, utilizando el modelo *SERVQUAL*, una herramienta ampliamente reconocida por medir la calidad del servicio desde la percepción de los usuarios, a través de cinco dimensiones fundamentales: confiabilidad, capacidad de respuesta, competencia, empatía y elementos tangibles. Los resultados obtenidos a partir de una encuesta aplicada a 15 clientes evidencian que, en todas las dimensiones evaluadas, la empresa presenta brechas negativas, lo que refleja una percepción desfavorable por parte de los usuarios. Las puntuaciones arrojaron los siguientes valores: confiabilidad (-1.42), capacidad de respuesta (-1.69), competencia (-1.42), empatía (-1.47) y elementos tangibles (-1.12). Estos resultados alertan sobre la necesidad urgente de tomar acciones concretas para mejorar la experiencia del cliente y el desempeño general del servicio. Como respuesta a este diagnóstico, se plantea un plan de mejora integral, centrado en la implementación del sistema ERP *Odoo*, una herramienta tecnológica flexible y de fácil uso que permite automatizar y optimizar la gestión de transporte. Asimismo, se propone incorporar los principios de la norma ISO 9004:2018, que promueve la mejora continua, el liderazgo efectivo y la orientación a largo plazo para alcanzar el éxito sostenido. Estas acciones no solo buscan corregir las debilidades detectadas, sino también generar un cambio positivo en la percepción del cliente y construir un servicio de transporte más eficiente, confiable y alineado con estándares internacionales de calidad.

Palabras Clave: Gestión de transporte, calidad de servicio, modelo *SERVQUAL*, *Odoo*, ISO 9004:2018, mejora continua.

ABSTRACT

The purpose of this research is to propose an improvement plan for the transportation management of the company Ameexis cargo S.A., in order to evaluate and strengthen the quality of service offered to its clients. To achieve this goal, a mixed-method approach was used, combining bibliographic review with direct observation and field data collection. The methodology included a technical analysis of the current situation, using the SERVQUAL model—a widely recognized tool for measuring service quality from the users' perspective—based on five key dimensions: reliability, responsiveness, competence, empathy, and tangible elements. The results obtained from a survey conducted with 15 clients show that, across all evaluated dimensions, the company exhibits negative gaps, indicating an unfavorable perception from users. The scores were as follows: reliability (-1.42), responsiveness (-1.69), competence (-1.42), empathy (-1.47), and tangible elements (-1.12). These results highlight the urgent need to take concrete actions to improve customer experience and overall service performance. In response to this diagnosis, a comprehensive improvement plan is proposed, focused on the implementation of the ERP system Odoo—a flexible and user-friendly technological tool that enables the automation and optimization of transportation management. Additionally, the plan suggests incorporating the principles of the ISO 9004:2018 standard, which promotes continuous improvement, effective leadership, and long-term orientation to achieve sustained success. These actions aim not only to address the identified weaknesses but also to foster a positive shift in customer perception and to build a more efficient, reliable, and internationally aligned transportation service.

Keywords: Transport management, service quality, SERVQUAL model, Odoo, ISO 9004:2018, continuous improvement.

INTRODUCCIÓN

En el actual entorno global, caracterizado por la evolución constante del comercio internacional, las empresas enfrentan el desafío de adaptarse a escenarios altamente competitivos que exigen una gestión del transporte competitiva. La eficiencia y la eficacia de una planificación adecuada, la ejecución del transporte y la distribución se ha convertido en un factor determinante para garantizar la rentabilidad y posicionamiento estratégico en los mercados.

En este contexto, la presente investigación se centra en la empresa Ameexis cargo S.A., con el objetivo de analizar su sistema de gestión del transporte y evaluar la calidad de servicio prestado por la empresa.

El estudio aborda elementos fundamentales como la planificación, organización y control de las operaciones, integrando el modelo *SERVQUAL* como herramienta para medir la calidad desde la percepción de los usuarios. A través del análisis de sus cinco dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, competencia, empatía y elementos tangibles, se identificaron debilidades que requieren mejoras estructurales. En función de estos hallazgos, se propone un plan de mejora que incorpora el uso del sistema *Odoo* como herramienta ERP para integrar procesos y mejorar la eficiencia operativa, así como la adopción de los principios de la norma ISO 9004:2018, que promueve el desarrollo sostenible, la mejora continua y la gestión basada en el liderazgo y la satisfacción de las partes interesadas. En conjunto, esta propuesta busca fortalecer la calidad del servicio y optimizar la gestión del transporte bajo estándares internacionales.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En un mundo globalizado la gestión de transporte es un pilar fundamental para la solvencia y crecimiento económico dentro y fuera de un país, esto permite que las empresas requieran de sistemas, técnicas y métodos de transporte que sean adecuados para solucionar las necesidades básicas de los consumidores. Cabe recalcar que en varios países los cuales están en desarrollo estas ventajas no se ven reflejadas, aproximadamente existen más de mil millones de personas que viven a más de dos kilómetros de caminos transitables, lógicamente la falta de acceso a estos caminos está asociada estrechamente a la pobreza (Banco Mundial, 2024).

El transporte de mercancías es un proceso logístico único que involucra varias fases del proceso de producción y distribución, se encuentra en la mayoría de los sectores industriales y de servicios y tiene infraestructura para el transporte de personas, animales y cosas; estas infraestructuras pueden ser públicas o privadas (Soler, 2010).

Cabe recalcar que todo este procedimiento sería truncado si los productos no llegaran a su destino final en el tiempo, la forma y las condiciones adecuadas, tanto la logística como el transporte internacional conllevan un proceso complejo que inicia con la llegada del pedido de los mercados internacionales y su finalización con la entrega del bien al consumidor (González, 2013).

América Latina enfrenta importantes desafíos en el ámbito del transporte. Estos desafíos no son solo económicos, sino también sociales y ambientales. Estos desafíos incluyen la accidentalidad del tráfico, los problemas de contaminación causados por los vehículos en las calles y las dificultades para financiar sosteniblemente los sistemas de transporte público, vinculados a la motorización de automóviles y motocicletas.

Es fundamental tener un conocimiento de los fenómenos y las formas en que podría mejorar la situación para afrontar los desafíos. Aunque existen soluciones conocidas y comprobadas que requieren voluntad política y acciones decididas, también existen soluciones que aún no se conocen o que no se han llevado a cabo las

discusiones necesarias para incorporar nuevos conceptos o comprender las características de cada fenómeno (Vergel-Tovar, 2018).

La gestión de calidad es un conjunto de prácticas y actividades para brindar a los usuarios o consumidores un servicio o producto de alta calidad, satisfaciendo las necesidades creadas por los clientes que requieren puntualidad, seguridad y confianza. Describir los procesos de gestión de calidad del servicio de transporte de carga pesada utilizando el modelo *SERVQUAL* y estándares internacionales para brindar un servicio tangible a los clientes y usuarios. Estos procesos requieren fiabilidad, tangibilidad, seguridad desde el primer contacto comunicacional, logística de embarque, transporte y entrega segura en los tiempos y plazos requeridos. Como resultado de la investigación, toda la cadena de gestión del transporte de carga pesada necesita procesos de mejora continua (Mera, 2022).

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿El análisis de la gestión del transporte permite la evaluación de la calidad de servicio de la empresa Ameexis cargo S.A. periodo 2023?

1.3. JUSTIFICACIÓN

El presente estudio tiene como objetivo contribuir a las investigaciones futuras sobre la gestión del transporte y de la calidad en la prestación de servicios, ya que los errores son inherentes en cualquier organización, con base en este estudio, el cual es relevante porque permite determinar las necesidades de los clientes y de empresas, así como también brindar servicios en tiempo y precios razonables utilizando información confiable utilizando herramientas adecuadas y validadas.

En la actualidad, tanto en áreas urbanas como rurales, el estudio de la gestión de transporte y cómo se relaciona con la calidad de servicio es un tema crucial. La necesidad de sistemas de transporte eficientes y de alta calidad aumenta significativamente a medida que las ciudades y las actividades comerciales se expanden. Estos son los conocidos modelos de gestión que están enfocados en la calidad de servicio y su principal función es direccionar todas las actividades de una organización y promover un entorno de trabajo en mejora continua. Una ventaja de implementar el modelo es su eficacia en las operaciones, porque se enfoca en satisfacer las necesidades y expectativas del cliente (López, 2020).

En Ecuador, especialmente en la región de la frontera norte entre Ecuador y Colombia, hay una notable falta de investigaciones que aborden la gestión del transporte en función de la evaluación de la calidad del servicio. Este vacío es particularmente preocupante porque un gran porcentaje de productos y bienes de primera necesidad ingresan al país a través de estos pasos fronterizos. El creciente tráfico ilegal afecta esta situación además del comercio legal, lo que dificulta aún más la gestión y control del transporte.

Las exportaciones ecuatorianas a Colombia en términos de volumen durante los últimos diez años han representado, en promedio, el 2.46% del total de las exportaciones de Ecuador, con el porcentaje máximo siendo el 3.29% en 2001 y el mínimo, el 1.55%, en 2004. Es relevante señalar que el volumen de exportaciones de Ecuador a Colombia ha ido disminuyendo durante la última década.

La mayor parte del intercambio comercial entre Ecuador y Colombia se lleva a cabo por vía terrestre. Por esta vía, se transporta aproximadamente el 65% de las exportaciones colombianas hacia Ecuador y el 88% de las importaciones ecuatorianas hacia Colombia (Pérez, 2010).

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar la gestión del transporte para la evaluación de la calidad de servicio de la empresa Ameexis cargo S.A., periodo 2023.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la gestión del transporte de la empresa Ameexis cargo S.A., periodo 2023.
- Evaluar la calidad de servicio de la empresa Ameexis cargo S.A., periodo 2023.
- Proponer un plan de mejora en la gestión del transporte de la empresa Ameexis cargo S.A., periodo 2023.

1.4.3. Preguntas de Investigación

¿Cuál es la situación de la gestión del transporte de la empresa Ameexis cargo S.A., periodo 2023?

¿Cuál es la calidad de servicio de la empresa Ameexis cargo S.A., periodo 2023?

¿Qué plan de gestión del transporte permite la mejora de la calidad de servicio de la empresa Ameexis cargo S.A., periodo 2023?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para llevar a cabo esta investigación, se recopilan datos de forma macro, meso y micro para explorar el dominio de las habilidades de transporte y la calidad de servicio.

El estudio realizado por Mera (2022), afirma que la gestión de la calidad se refiere a la implementación de estándares y actividades para garantizar servicios o productos de alta calidad que cumplan con las expectativas y requisitos del cliente, como puntualidad, seguridad y confiabilidad. El objetivo del estudio es caracterizar el proceso de gestión de calidad de los servicios de transporte pesado basado en el modelo *SERVQUAL* y estándares internacionales para garantizar la prestación de servicios materiales confiables, tangibles y seguros. Abarca la logística desde el primer contacto hasta el embarque, transporte y entrega, cumplimiento de tiempos y plazos. El estudio es descriptivo, combinando un enfoque de campo y documental con métodos mixtos, utilizando datos tanto cuantitativos como cualitativos. Por tanto, es necesario implementar procesos de mejora continua en toda la cadena de gestión del transporte pesado.

La investigación de Hidalgo (2021), una de sus conclusiones destaca que las bases teóricas mencionadas y examinadas, tanto en términos económicos, regulatorios e institucionales, como administrativos, indican que se pueden encontrar soluciones a las afectaciones que sufren las empresas en estudio. Al analizar la estrategia de fijación de precios, se puede observar que las pequeñas empresas objeto de estudio están obligadas a establecer tarifas para favorecer a los clientes en lugar de porque les brinden mejores rendimientos, en comparación con las empresas más grandes.

Se consideró la investigación realizada por Camacho (2018), habla que el propósito de este estudio es examinar los elementos que influyen en la calidad del servicio de las compañías de transporte pesado en Ecuador para comprender su estado actual y sugerir soluciones alternativas, se llegó a la conclusión de que la estandarización y

la mejora continua son fundamentales para optimizar el servicio de transporte pesado. La estandarización permite mantener un nivel de calidad uniforme en las operaciones, mientras que la implementación de prácticas de mejora constante permite identificar y corregir ineficiencias. Esto mejora la productividad, la seguridad y la satisfacción del cliente, lo que garantiza un desempeño sostenible y competitivo a largo plazo.

La investigación realizada por Revelo (2023), enfatiza que la planificación para las empresas utilizando el sistema *Odoo* facilita y adapta necesidades y requerimientos en cualquier empresa, gracias a su código abierto representa una oportunidad de replantear un modelo de gestión, y crear una ventaja competitiva estableciendo eficiencia mediante la optación de un ERP confiable y de fácil manejo.

El estudio realizado por Giraldo (2011), especifica que las compañías que se incorporen al programa tendrán la posibilidad de acelerar sus procedimientos logísticos de exportación. El certificado *BASC* representa un valor añadido para las compañías, así que los costos que surjan no constituyen un gasto, sino una inversión. Las compañías obtienen instrumentos para reconocer sus puntos fuertes y débiles, lo que simultáneamente les facilita la elaboración de su plan de acción. La compañía carece de un procedimiento adecuado para la elección de personal, lo que provoca que la organización no obtenga perfiles aptos y competentes para las tareas asignadas, infringiendo el estándar de gestión de personal requerido por el Sistema de Gestión.

2.2. MARCO TEÓRICO

Dentro de los elementos de las teorías de la investigación, el cual consta de dos eslabones primordiales, estos son gestión de transporte y calidad de servicio, se indagará a fondo conceptos, teorías y temas relacionados para la facilidad y entendimiento de la investigación.

2.2.1. Gestión

La palabra gestión generalmente se asocia con las acciones que realiza una empresa para lograr metas como ventas o ganancias.

Sin embargo, no solo se gestionan empresas, proyectos o bienes financieros, sino también cualquier recurso. Por ejemplo, una persona puede gestionar su tiempo

organizándose para realizar una serie de tareas en un tiempo determinado (Westreicher, 2024).

2.2.1.1. Tipos de gestión

Es importante recalcar que existen diferentes tipos de gestión, y estas son.

- **Gestión Empresarial:** Es el conjunto de actividades que forman parte del plan estratégico de negocios y agregan valor al crecimiento de la empresa, dentro de esta gestión se encuentra la denominada gestión de transporte.
- **Gestión de Cartera:** Es la actividad que implica tomar decisiones de inversión y aplicarlas a un conjunto de activos elegidos de forma discrecional y personal.
- **Gestión de Proyectos:** Es la gestión de un conjunto de recursos con el objetivo de desarrollar un proyecto (puede ser de cualquier tipo) dentro de un período de tiempo determinado.
- **Gestión del Conocimiento:** Este concepto se aplica a las empresas. Se refiere a la transferencia de experiencia y conocimientos entre los miembros de la organización. Esto se realiza para obtener más beneficios para la empresa.
- **Gestión Pública:** Es la gestión de los recursos públicos (tesorería) y debe esforzarse en respetar los intereses de los ciudadanos. En concreto, esto es tarea del poder ejecutivo (Westreicher, 2024).

2.2.1.1.1. Gestión empresarial

Un negocio sin gestión es como montar una producción teatral sin saber quiénes serán los actores, cómo se manejarán las luces, cuándo se levantará el telón o dónde se sentará el público. La dirección de los recursos es crucial, sin ella se perdería de vista lo que se consigue, cómo aprovecharlo y cuándo puede ser útil, en el mundo empresarial, la gestión como tal sirve precisamente para eso.

Esta sección ayuda a asegurar que la productividad, la trascendencia y, por supuesto, las ganancias de una empresa se mantienen siempre en el nivel más alto posible gracias al uso de uno de sus recursos más valiosos, el capital humano.

La administración de empresas se refiere a la capacidad de los gerentes o gerentes para coordinar, administrar y administrar todos los recursos de la organización para lograr objetivos financieros, productivos y de expansión, teniendo en cuenta a sus empleados como uno de los componentes más apropiados (Clavijo, 2024).

Dentro de las características de la gestión empresarial existen lineamientos que son necesarios para que la empresa pueda funcionar de la mejor manera posible están representados en la figura 1 y se caracterizan en.

- **Estratégica**

Esta característica se guía por alcanzar objetivos a corto o largo plazo, estar al tanto de delegar y crear medidas precautelarias para lograr resultados. Comprende cómo funciona el negocio, qué partes necesita y cómo maximizar los recursos.

- **Verificable**

Permite una mayor visibilidad de lo que están haciendo los equipos de trabajo, lo que permite un mayor seguimiento y control de las acciones enfocándose en los objetivos. Los resultados obtenidos también se pueden verificar y medir.

- **Eficiente y eficaz**

La principal característica debe ser efectiva y eficaz porque busca resultados y optimiza constantemente los recursos materiales y humanos. Además, ve los resultados y cómo lograrlos utilizando los mejores procesos y hábitos de la empresa.

- **Comunicativa**

La comunicación es clave en cualquier organización dentro y fuera de la misma, esta característica se usa en todo momento porque es parte de su esencia en sí, en toda empresa es primordial forjar ambientes de trabajo positivos para encontrar un bien común.

- **Proactiva**

Tener iniciativa y estar en movimiento, esto es, adaptarse y proponer innovación, son características de la gestión empresarial. Debido a esto, su proactividad es una de sus cualidades más destacadas.

- **Liderazgo**

En cualquier tipo de gestión es imposible liderar sin liderazgo. Esta característica proporciona un resumen del perfil de las personas o equipos responsables de esta actividad. Es importante recordar que, aunque un líder no siempre sea un líder, siempre será capaz de dirigir.

- **Colaborativa**

Está principalmente enfocada en los miembros de la empresa, ya que sin la predisposición de los participantes de una organización es prácticamente

imposible perpetuar la idea, de esta manera la colaboración es importante en una empresa.

- Impulsora

En la gestión empresarial, cuando se aplica correctamente, contribuye a los resultados positivos en todos los niveles e interacciones de una empresa, lo que la convierte en una fuente de inspiración tanto para los empleados internos como para los externos.

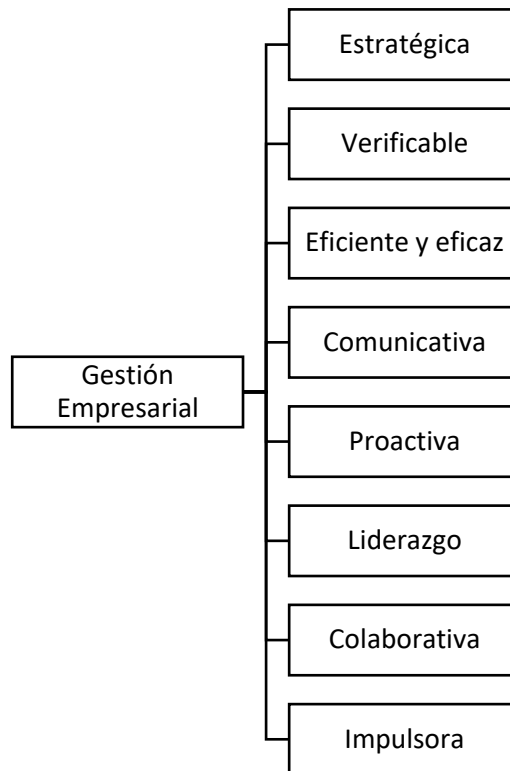


Figura 1. Gestión empresarial

2.2.1.1.2. Gestión de Cartera

En este apartado es fundamental llevar registros actuales y potenciales de la mano de un seguimiento de un conjunto de elementos valiosos para una organización, en este caso los clientes.

Según un informe de tendencias CX 2022 de Zendesk, aproximadamente el 68 % de los encuestados dijo que había margen de mejora en el servicio que se había informado. De hecho, el 54% dijo que el servicio al cliente parece una idea de último momento para la mayoría de las empresas a las que les compran. (Zendesk, 2023)

La gestión de cartera tiene un apego emocional y existencial hacia el cliente, en estos contextos existen tres tipos de gestión de cartera están representados en la figura 2 y se definen en.

- Gestión de cartera activa. El administrador es responsable de mantener una buena relación con los clientes que compran con frecuencia.
- Gestión de cartera inactiva. El administrador está a cargo de las relaciones con los clientes que alguna vez compraron a su empresa, pero que se separaron por razones desconocidas o presuntas. El objetivo no es solo retomar la relación, sino también encontrar la razón detrás de la separación para evitar que ocurra de nuevo.
- Gestión de cartera de renovación. Las empresas que venden servicios usan la gestión de carteras de renovación. El objetivo del administrador en este caso es que el cliente renueve su suscripción o plan (Zendesk, 2023).

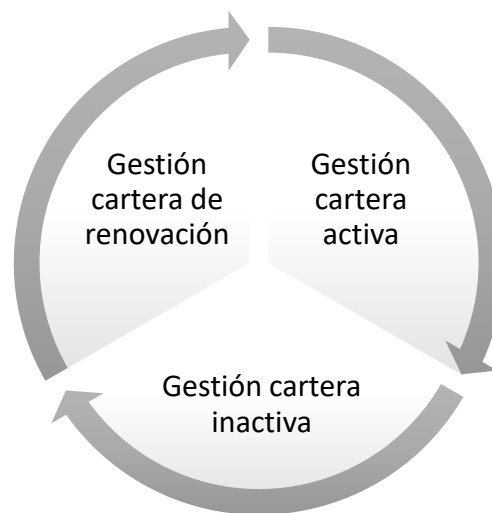


Figura 2. Gestión de cartera

2.2.1.1.3. Gestión de Proyectos

La gestión de proyectos o *Project Management* es un conjunto de enfoques teóricos y prácticos utilizados para gestionar, planificar y guiar los esfuerzos en un proyecto de carácter corporativo, civil, tecnológico y de cualquier tipo, desde el inicio hasta el final.

Estos procedimientos son útiles para cualquier tipo de proyecto, ya sea de tamaño reducido o de gran complejidad. En cambio, pueden incorporarse en los procedimientos de cualquier departamento, desde el marketing hasta las ventas (rockcontent, 2019).

Existen cinco etapas cruciales que determinan el éxito o fracaso de una adecuada gestión de proyectos, están representados en la figura 3, estas etapas son.

- Estudio de factibilidad. En esta etapa se realiza un análisis de alcance para determinar si la empresa obtiene o no beneficios económicos o en tal caso estratégicos.
- Planificación de trabajo. Se especifican todas las tareas previstas para el cumplimiento del proyecto.
- Ejecución. Se concretan todas las propuestas, planes y diseños, empleando los métodos, recursos y procedimientos previstos previamente.
- Seguimiento. En esta etapa, el analista debe asegurarse de que todas las partes estén realizando las tareas, la planificación y con la finalidad de gestionar y asegurar la calidad del proyecto.
- Cierre. Al concluir el proyecto, es necesario evaluar y confirmar que se han satisfecho las expectativas y que todo esté conforme a lo previsto durante la planificación.

No obstante, es imprescindible realizar un análisis de fallos del proyecto para registrar las dificultades y asistir en la toma de decisiones más acertadas a futuro (rockcontent, 2019).

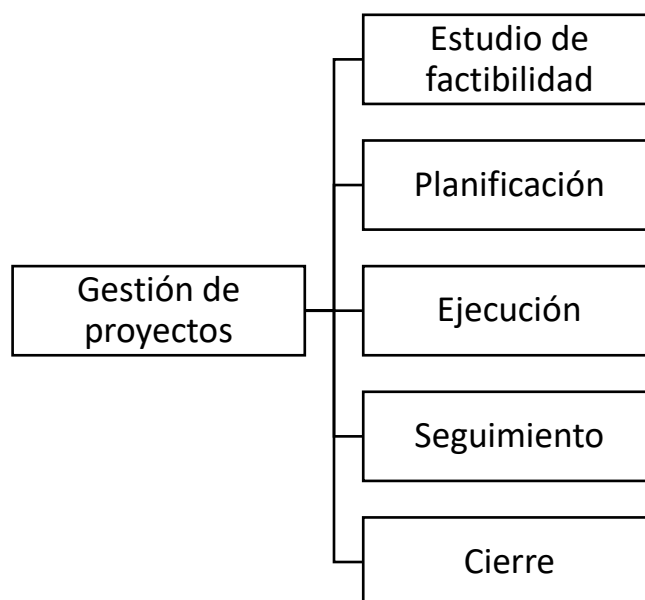


Figura 3. Gestión de proyectos

2.2.1.1.4. Gestión del Conocimiento

La gestión del conocimiento (KM) es el proceso de identificar, organizar, almacenar y difundir información dentro de una organización. Cuando es difícil acceder al

conocimiento dentro de una organización, el costo para la empresa puede ser extremadamente alto porque se pierde tiempo valioso buscando información relevante en lugar de realizar tareas orientadas a resultados. Un sistema de gestión del conocimiento (KMS) fortalece el conocimiento colectivo de una organización, ayudando a mejorar la eficiencia operativa. Estos sistemas están respaldados por una base de conocimientos y, a menudo, son la clave del éxito de la gestión del conocimiento porque proporcionan un lugar centralizado para almacenar y acceder fácilmente a la información (IBM, s.f.).

Un sistema efectivo sobre la gestión de conocimiento está conformado por tres etapas, representados en la figura 4 y se caracterizan en.

- Creación de conocimiento. Durante esta fase, las organizaciones identifican y documentan el conocimiento nuevo o existente que desean compartir internamente.
- Almacenar conocimientos. En esta etapa, los sistemas de información se utilizan a menudo para almacenar el conocimiento organizacional para su difusión. La información puede requerir un formato especial para cumplir con los requisitos de este repositorio.
- Compartir conocimientos. En esta fase final, los procesos de intercambio de conocimientos están ampliamente distribuidos en toda la organización. La velocidad a la que se difunde la información variará según la cultura organizacional. Las empresas que alienten y recompensen este comportamiento ciertamente tendrán una ventaja competitiva sobre otras empresas de su industria.

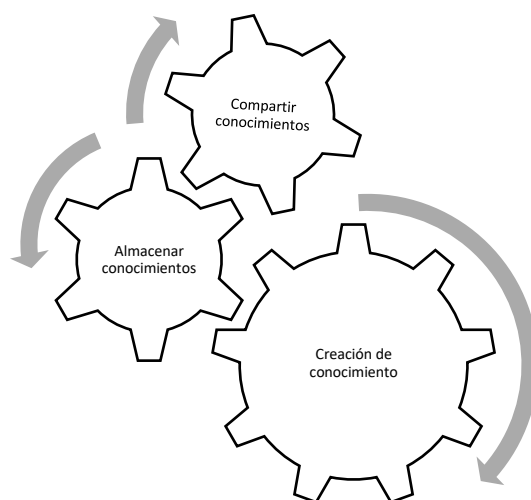


Figura 4. Gestión del conocimiento

2.2.1.1.5. Gestión Pública

La gestión pública se centra en la gestión eficaz de todos los recursos a disposición del estado para satisfacer las necesidades del pueblo y asegurar el desarrollo del país.

Esta especialización se define dentro de las agencias gubernamentales por los procedimientos en los que el estado establece e implementa políticas, distribuye bienes y servicios y establece regulaciones para regular las funciones de mí. La importancia de la administración pública en el país es importante e insustituible, porque de ella dependerá el adecuado entendimiento y comunicación del sector privado con el gobierno, resultante de la estrategia y respuesta a los problemas que surgen día a día en el campo social, para alcanzar dicha eficacia la gestión pública realiza ciertos procesos cuyas características están representadas en la figura 4 y se caracterizan en.

- Desarrollar y aplicar políticas públicas adecuadas, su implementación y evaluación conjunta por parte del gobierno, el sector privado y la sociedad civil.
- Asumir la responsabilidad de identificar los problemas o necesidades existentes que deben abordarse en su comunidad.
- Alcanzar un cierto nivel de eficiencia en la gestión de recursos.
- Distribuir los recursos de manera equitativa, teniendo en cuenta que las estructuras de gobierno muchas veces están sujetas no solo a criterios económicos sino también a motivaciones políticas.
- Promover el crecimiento económico para mejorar la prosperidad del país, satisfacer las necesidades y por ende las condiciones de vida de su población (unir, 2021).

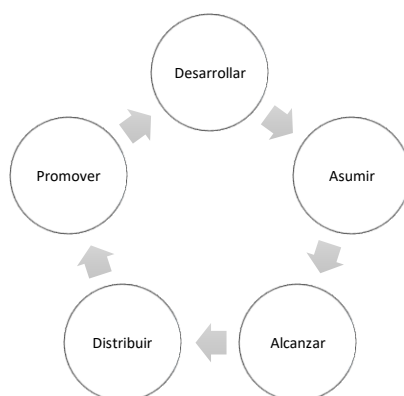


Figura 5. Gestión pública

2.2.2. Gestión de Transporte

La gestión de transporte es un proceso de planificación, organización y control de todas las actividades relacionadas con el movimiento de mercancías desde el origen hasta el destino, es una parte importante de la cadena de suministro y tiene como objetivo maximizar la eficiencia empresarial, reducir los costos cliente-empresa y brindar un mejor servicio a los clientes (Cerca Technology, 2023).

Con el transcurso del tiempo, el transporte, está llegando a ser de suma importancia, ahora bien, de la mano con la logística, todos los sectores y formas de consumo tradicionales están siendo transformados por la nueva era digital.

Cada sector de la logística tiene su propio tipo de gestión de transporte, a menudo se limita a crear un proceso de ruteo, monitoreo o gestión de documentos y tareas en la distribución de mercancías. Sin embargo, al limitar la capacidad real de la gestión de transportes, también se limitará la capacidad de obtener resultados. Y no solo eso, sino también los beneficios de los procesos logísticos diarios.

Para cumplir con las expectativas de los clientes en este mundo globalizado, la inmediatez y la eficiencia del transporte son esenciales. Por lo tanto, las empresas que están familiarizadas con las nuevas necesidades pueden satisfacerlas con mayor eficiencia.

2.2.2.1. Planificación

La planificación, es una estrategia para que la mercancía llegue a su destino de manera adecuada y eficiente, representado en la figura 6.

Dicha planificación se encarga de llevar a cabo un estudio que determina las metas y objetivos de la empresa utilizando los datos del mercado. Este proceso sirve como marco para las acciones directas a mediano y largo plazo destinadas a lograr un crecimiento constante y sostenible.

La empresa puede quedarse estancada sin saber en qué dirección ir ni qué acciones tomar porque no tiene metas ni objetivos claros y no conoce su mercado, lo que hace que la competencia sea fácilmente superada (Rosa, 2021).

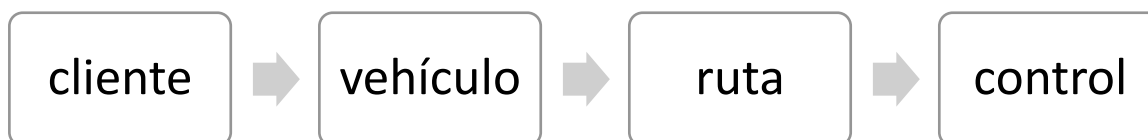


Figura 6. Planificación en la gestión de transporte

La presente investigación tiene sus dimensiones establecidas, esto se debe a que una gestión debe tener una planificación adecuada, una organización acertada y un control óptimo.

Cotizaciones apercibidas: se describe como un documento en donde se detalla la cantidad de cotizaciones emitidas en cierto periodo.

$$\text{Cotizaciones apercibidas} = \sum (\text{cotizaciones emitidas})$$

Donde:

Cotizaciones apercibidas: se puede analizar y definir en un periodo de tiempo.

Cotizaciones emitidas: cantidad de cotizaciones emitidas en ese periodo.

Con este indicador se observará el número de cotizaciones elaboradas por la empresa en un periodo.

Cotizaciones elaboradas: se describe como un documento en donde se detalla precios y valores a fines a la mercancía.

$$\text{Cotizaciones elaboradas} = \frac{\text{Número de cotizaciones elaboradas}}{\text{Número total de solicitudes de cotización}} \times 100$$

Donde:

Cotizaciones elaboradas: número de cotizaciones que se crearon.

Número total de solicitudes: número total de solicitudes recibidas.

Este indicador indicará que tan efectiva es la empresa al momento de elaborar una cotización.

Vehículos disponibles: se describe como la disposición de la flota vehicular disponible y que no están operando.

$$\text{Vehículos disponibles} = \text{Vehículos totales} - \text{Vehículos no disponibles}$$

Donde:

Vehículos totales: número de vehículos en la flota.

Vehículos no disponibles: número de vehículos que no están disponibles sea por mantenimiento o simplemente no operando.

Con este indicador se observará la cantidad de vehículos que están disponibles.

Conductores habilitados: se describe como un conductor el cual supera la prueba psicosenométrica y de conocimiento tanto en leyes como en habilidades.

$$\text{Conductores habilitados} = \text{Conductores totales} - \text{Conductores no habilitados}$$

Donde:

Conductores totales: número total de conductores habilitados.

Conductores no habilitados: número de conductores que no cumplen con el requisito.

Con este indicador se dará el número de conductores que están habilitados y aptos para ejercer la operación asignada.

Nacionalizaciones culminadas: se describe como la acción de ingresar mercancía de un país a otro en este caso de Colombia a Ecuador, cumpliendo estándares obligatorios de nacionalización y obligaciones aduaneras.

$$\text{Nacionalizaciones} = \frac{\text{Número de nacionalizaciones culminadas}}{\text{Número total de nacionalizaciones solicitadas}} \times 100$$

Donde:

Nacionalizaciones: este valor es el número de nacionalizaciones que se completaron.

Total, de nacionalizaciones: es el número de nacionalizaciones solicitadas.

Este indicador permitirá medir el procedimiento de nacionalización de mercadería de un lugar a otro.

2.2.2.2. Organización

El estudio del proceso, como analizar los periodos de ventas más altas o bajas, es esencial para una adecuada organización del transporte y logística, dado que facilita y anticipa las demandas de los clientes, este análisis debe realizarse de manera constante para mantenerse actualizado acerca de todas las modificaciones que puedan surgir en la compañía, el mercado o el sector, establecer una administración eficiente en la empresa, es necesario y se consideran los procesos de preparación del producto, los medios de transporte, los plazos de entrega y los albaranes.

Finalmente, es crucial definir puntos de control. Es necesario analizar si el trabajo realizado está produciendo los resultados esperados para determinar qué acciones implementar (novatrans, s.f.).

Demanda asignada por ruta: se describe como la trayectoria asignada a un vehículo con su respectivo operario en un tiempo determinado desde un punto de salida hasta un punto de llegada.

$$\text{Demanda asignada por ruta} \sum_{i=1}^n$$

Donde:

Demanda asignada a la ruta: es el número de vehículos asignados a una ruta i .

n : número total de rutas en un determinado tiempo.

Este indicador permite observar cuantos vehículos fueron designados a una ruta o a varias rutas.

Selección de conductor: se define como la elección adecuada a conductores que cuenten con todos los documentos al día los cuales prestan servicios a la empresa.

$$\text{Selección de conductor} = \frac{\text{Número de asignaciones correctas}}{\text{Número total de asignaciones solicitadas}} \times 100$$

Donde:

Número de asignaciones correctas: es el número de cantidades de veces que un vehículo y un conductor fueron asignados.

Total, de asignaciones solicitadas: es el número total de veces que se solicitó la asignación del conductor y el vehículo.

Este indicador permitirá medir la efectividad de la empresa al momento de asignar recursos a la misma.

Selección de vehículos: se define como la elección adecuada de vehículos, considerando características propias del vehículo motor.

$$\text{Selección de vehículos} = \frac{\text{Número de vehículos que cumplen}}{\text{Número total de vehículos}} \times 100$$

Donde:

Número de vehículos que cumplen: es el número de vehículos que pasan las pruebas de la empresa.

Número total de vehículos: es el número total de vehículos que están disponibles o realizaron la prueba.

Este indicador permite medir el porcentaje que se utilizó al momento de seleccionar la flota.

Duración promedio de las operaciones por conductor, al año y por ruta: se refiere al tiempo promedio que tarda un operario o conductor en completar una entrega o envío.

$$\text{Duración de las operaciones por conductor} = \frac{\sum_{i=1}^n T \text{ operación}}{n}$$

Donde:

Tiempo de operación: tiempo en completar la entrega.

n: número total de operaciones realizadas.

Este indicador permite medir los tiempos de operación sea de cada conductor o en el grupo.

Plazo de tiempo para las entregas: se refiere con el tiempo transcurrido entre la acogida del pedido y el despacho del mismo.

$$\text{Número de vehículos asignados por ruta} = \frac{\sum_{i=1}^n T \text{ entrega}}{n}$$

Donde:

Tiempo de entrega: tiempo real en el cual tomó la entrega

n: número total de entregas.

Este indicador permite evaluar si las entregas son realizadas en los tiempos establecidos al momento de hacer las cotizaciones.

2.2.2.3. Control

El ámbito logístico es un pilar fundamental para el comercio mundial, posibilitando el traslado de mercancías a través de grandes distancias y múltiples formas de transporte. En este escenario, la evaluación y supervisión del transporte de mercancías se han transformado en elementos esenciales para asegurar la eficacia, la protección y la lucratividad de las operaciones.

En el ámbito logístico, la medición y el control hacen referencia a la recolección y estudio de información relacionada con las operaciones de transporte, además de la puesta en marcha de instrumentos para regular dichas operaciones (linkedin, 2024).

Peso y dimensión vehicular: se refiere a las unidades de carga que necesariamente están relacionadas con la tabla nacional de dimensiones en peso y carga de la Agencia Nacional de Tránsito.

$$Relación \frac{\text{peso}}{\text{dimensión}} \text{ vehicular} = \frac{\text{Peso de la carga}}{\text{Volúmen del vehículo}}$$

Donde:

Peso de la carga: es el número total de peso en la carga vehicular

Volumen del vehículo: es el número de las dimensiones que tienen el vehículo, estas dimensiones son internas.

Este indicador permite identificar si el vehículo está manejado de manera eficiente.

Costo por envío: se refiere al costo promedio del transporte terrestre de un lugar a otro sea al momento de culminar con la operación de entrega o sea por etapas o secciones.

$$\text{Costo por envío} = \frac{\text{Costo total de envíos} + \text{Costos indirectos}}{\text{Número total de envíos}}$$

Donde:

Costo total de envíos: incluye todos los costos directos.

Costo indirecto: incluye todos los costos de forma indirecta.

Este indicador permite identificar la eficiencia y efectividad de los procesos de entrega de la empresa.

Tasa de entrega exitosa: se refiere en realizar un seguimiento de las o la operación en curso, de cuantas se completaron sin inconvenientes.

$$Tasa\ de\ entrega\ exitosa = \frac{Número\ de\ entregas\ exitosa}{Número\ total\ de\ entregas} \times 100$$

Donde:

Número de entregas exitosa: número de entregas que se completaron sin inconvenientes y llegaron a su destino.

Número total de entregas: número total de entregas programadas en un tiempo específico.

Este indicador permite identificar la eficiencia en el proceso de entrega de la empresa.

Tiempo de entrega: se refiere al tiempo que avanza entre una orden hasta que se proceda dicha orden.

$$Tiempo\ de\ entrega = tiempo\ de\ entrega - tiempo\ de\ despacho$$

Donde:

Tiempo de entrega: es el número en que el proceso llega al cliente.

Tiempo de despacho: es el número en que el proceso es despachado.

Este indicador permite optimizar las operaciones logísticas y mejorar el servicio al cliente.

Rastreo vehicular en tiempo real: se refiere a monitorear y localizar el o los vehículos en tiempo real al momento de realizar un despacho.

$$Tasa\ de\ entrega\ exitosa = \frac{Número\ de\ localizaciones\ precisas}{Número\ total\ de\ localizaciones} \times 100$$

Donde:

Número de localizaciones precisas: es el número que tarda en actualizar un sistema en un tiempo determinado.

Número total de localizaciones: es el número total de localizaciones en un tiempo.

Este indicador permite medir la precisión de las localizaciones en tiempo real.

2.2.3. Calidad de servicio

Es un grupo de tácticas y medidas orientadas a optimizar el servicio al cliente, además de la conexión entre el cliente y la marca. La clave para ese apoyo radica en el establecimiento de relaciones sólidas y un entorno positivo, agradable y de servicio, que asegure que los clientes dejen una buena impresión.

Así, el cliente se sentirá satisfecho con el servicio y volverá con más regularidad, ya que logró calidad en su transacción. Además, proporcionar un servicio de alta calidad contribuye a rectificar fallos, dado que se pueden reconocer los instantes en los que los clientes requieren más asistencia (Cardozo, 2021).

Para medir la calidad de servicio en la empresa Ameexis cargo, se lo realizará mediante el modelo *SERVQUAL*, el cual tiene un enfoque de investigación y evaluación en la década de los ochenta y con el transcurso del tiempo fue perfeccionando, su principal función es medir la calidad de servicio observada por los clientes.

2.2.3.1. Modelo *SERVQUAL*

El modelo *SERVQUAL* se aplica a través de encuestas o cuestionarios donde se solicita a los clientes que valoren la calidad del servicio en cinco dimensiones. Se les ofrece una serie de declaraciones vinculadas a cada dimensión y se les solicita que expresen su nivel de conformidad o discrepancia con cada una. Se examinan los resultados para detectar las diferencias entre las expectativas de los clientes y la auténtica percepción del servicio, lo que ofrece datos útiles para detectar áreas de mejora (Ortega, s.f.).

- Brechas del modelo *SERVQUAL*

Existen 5 brechas identificadas por los autores del modelo *SERVQUAL*:

- Brecha 1: La diferencia entre las expectativas del cliente y las percepciones de los directivos de la empresa, si los líderes organizacionales no comprenden las necesidades de los clientes, les resultará difícil liderar y diseñar actividades que satisfagan esas necesidades y expectativas.
- Brecha 2: La brecha entre las percepciones de los gerentes y los estándares y especificaciones de calidad, para evitar esta deficiencia, se debe traducir las expectativas conocidas en especificaciones de estándares de calidad del servicio.
- Brecha 3: Diferencia entre especificaciones de calidad del servicio y prestación de servicios, es imposible brindar un servicio de calidad si no se siguen las normas y procedimientos.
- Brecha 4: Diferencia entre prestación de servicios y comunicación externa.
En *SERVQUAL* uno de los principales factores en la creación de expectativas es la comunicación externa de la organización proveedora, las promesas que hace la empresa y la publicidad que hace influyen en todas las expectativas.
- Brecha 5: Diferencias globales, esta es la diferencia entre las preferencias del cliente y la percepción del cliente.

A través de las cinco brechas antes mencionadas, se pueden revelar las deficiencias de la empresa en seguridad, capacidad de respuesta, capacidades y materiales, y le permite tomar las medidas adecuadas para eliminar estas deficiencias y mejorar la calidad del servicio (Nishizawa, 2014).

2.2.3.1.1. Dimensiones

Este modelo de medición de la calidad de servicio palpada por los clientes cuenta con cinco dimensiones fundamentales para su funcionamiento las cuales son.

- **Confiabilidad.** Es la capacidad de la empresa para proporcionar o brindar el servicio al cliente.
- **Capacidad de respuesta.** Es la disposición de las personas que operan empresa para brindar el servicio al cliente.
- **Competencia.** Es el conocimiento y habilidades del personal para brindar el servicio al cliente.
- **Empatía.** Es la capacidad de la empresa para atender las necesidades del cliente.

- Elementos tangibles. Son los elementos visibles y físicos asociados con la atención y servicio al cliente.

2.2.3.1.1.1. Confiabilidad

En el mundo actual, la confiabilidad y la calidad son términos que generalmente están estrechamente vinculados: la calidad de los objetos e instrumentos, usualmente, se evalúa y se manifiesta mediante su fiabilidad. Esto implica que usualmente, un artículo de alta calidad suele ser más fiable, dado que se han utilizado materiales de mejor calidad o se ha pasado por un proceso de evaluación más riguroso y estricto. De manera similar, los objetos de baja calidad se presentan como de escasa fiabilidad, es decir, que pueden tener fallos en un considerable porcentaje de situaciones, estos indicadores son (Etecé, 2024).

Puntualidad de entrega: se refiere a la facultad de una empresa al momento de gestionar pedidos en el tiempo acordado con el cliente.

$$Puntualidad\ de\ entrega = \frac{Número\ de\ pedidos\ puntuales}{Número\ total\ de\ pedidos} \times 100$$

Donde:

Puntualidad de entrega: número de entregas.

Número de pedidos puntuales: es el número de pedidos puntuales que se realizaron.

Número total de pedidos: es el número total de pedidos realizados en un periodo de tiempo.

Este indicador permite medir el rendimiento que tienen la empresa al momento de realizar las entregas en el tiempo establecido.

Tasa de daños de carga: se refiere al control de daños en el transporte de mercancías y de acciones destinadas a prevenir, identificar y atenuar cualquier perjuicio, pérdida o desviación que pueda suceder durante el traslado de bienes.

$$Tasa\ de\ daños = \frac{Número\ de\ unidades\ dañadas}{Número\ total\ de\ unidades\ transportadas} \times 100$$

Donde:

Tasa de daños: porcentaje de la mercadería dañada.

Número de unidades dañadas: es el número de unidades de carga dañadas.

Número total de unidades: es el número total de unidades transportadas.

Este indicador permite medir el porcentaje de la mercadería dañada desde su origen hasta su llegada.

Índice de cumplimiento del tiempo: se refiere al desempeño de tiempo y permite monitorear el cumplimiento de los pedidos.

$$\text{Índice cumplimiento} = \frac{\text{Número de entregas a tiempo}}{\text{Número total de entregas}} \times 100$$

Donde:

Número de entregas a tiempo: es el número de entregas que se realizan en cierto tiempo.

Número total de entregas: es el número total de entregas programadas en un periodo.

Este indicador permite medir la eficiencia con la que se cumplen con los plazos acordados.

2.2.3.1.1.2. Capacidad de respuesta

Es la predisposición que se tiene para atender a las personas y la rapidez con la que se puede alcanzar. Por lo tanto, no solo se debe tener en cuenta el proceso de adquisición, sino también el de atención al cliente, que comprende la respuesta a preguntas, el tiempo de espera entre una consulta y otra, o la solución de un inconveniente, sin olvidar el servicio de seguimiento tras finalizar un caso o una compra, estos indicadores son (Gómez, 2021).

Personal disponible para atender: se refiere al servicio prestado o facilitado al cliente para resolver los problemas en este caso servicio de una empresa.

$$\text{Personal disponible} = \frac{\text{Número de horas disponibles}}{\text{Número total de horas trabajadas}} \times 100$$

Donde:

Número de entregas a tiempo: es el número de horas disponibles que tiene la empresa para atender al cliente.

Número total de horas trabajadas: es el número de horas que el personal opera en la empresa.

Este indicador permite medir el porcentaje que el personal está disponible al momento de atender a los clientes.

Tiempo de ejecución (reacción) de pedido: se refiere al tiempo que transcurre desde el momento que se emite una orden en este caso una guía al cliente.

$$T. \text{ejecución} = t. \text{preparación} + t. \text{proceso} + t. \text{entrega}$$

Donde:

Tiempo de preparación: es el tiempo que toma en preparar un pedido u orden.

Tiempo de proceso: es el tiempo que se necesita al momento de procesar dicho pedido.

Tiempo de entrega: es el tiempo que tarda el pedido para que este sea entregado.

Este indicador permite identificar la eficiencia en el tiempo de ejecución en la atención al cliente.

2.2.3.1.1.3. Competencia

La competencia se puede definir como la habilidad que posee un individuo, compuesta por las capacidades, habilidades y destrezas que posee para llevar a cabo una tarea o alcanzar una meta en el contexto laboral, académico o interpersonal.

También se utiliza el término competencia para aludir a ciertos escenarios donde dos individuos, grupos o empresas se vinculan en un medio e intentan superar a la otra, sus indicadores son (concepto, 2024).

Satisfacción del cliente: se refiere a conocer al cliente, plantear soluciones, ofrecer soluciones en información que valore el cliente.

$$\text{Satisfacción del cliente} = \frac{\text{Número de clientes satisfechos}}{\text{Número total de clientes}} \times 100$$

Donde:

Número de clientes satisfechos: es el número de clientes que fueron atendidos, los cuales están satisfechos con el servicio

Número total de clientes: es el número total de clientes atendidos.

Este indicador permite medir la satisfacción del cliente al momento de ofrecer un servicio.

Índice de respuesta al cliente: se refiere al tiempo transcurrido desde que el cliente llega a la empresa hasta que es atendido.

$$\text{Índice de respuesta} = \frac{\text{Número de consultas resueltas}}{\text{Número total de consultas recibidas}} \times 100$$

Donde:

Número de consultas resueltas: es el número de solicitudes o quejas que son atendidas.

Número total de consultas: es el número total de consultas recibidas en un tiempo determinado.

Este indicador permite evaluar el índice o porcentaje de respuesta de los clientes que fueron atendidos en cierto periodo.

2.2.3.1.1.4. Empatía

Se refiere al nivel de atención personalizada que se le puede brindar a un cliente. Después de todo, no todos los clientes tienen las mismas necesidades o problemas, ni siquiera las mismas personalidades. Por lo tanto, es importante ser consciente de estas diferencias de servicio para poder brindarles el mejor servicio, el Modelo *SERVQUAL* muestra las diferencias entre las expectativas y percepciones de las personas sobre los servicios, sus indicadores son (Gómez, 2021).

Información de la empresa al cliente: se refiere a información relevante de la empresa al cliente como un servicio completo al momento de obtener alguna prestación en el momento y lugar adecuado.

$$Inf = \frac{\text{clientes satisfechos} + \text{clientes muy satisfechos}}{\text{Número total de clientes}} \times 100$$

Donde:

Número de clientes satisfechos: es el número de clientes que están satisfechos con el servicio brindado.

Número de clientes muy satisfechos: es el número de clientes que se encuentran muy satisfechos con la empresa.

Número total de clientes: número total de clientes que recibieron el servicio.

Este indicador permite tener un enfoque en el cual área se pueda mejorar y aumentar la satisfacción del cliente.

Personal operativo capacitado: se refiere al personal que obtuvo, tiene o tuvo algún tipo de entrenamiento o capacitación para realizar sus funciones de forma más asertiva.

$$\textit{Personal capacitado} = \frac{\textit{Número de personal capacitado}}{\textit{Número total de personal operativo}} \times 100$$

Donde:

Número de personal capacitado: es el número total de empleados en el área operativa que están capacitados.

Número total de personal operativo: es el número total de empleados que son parte del personal operativo.

Este indicador sirve para medir el equilibrio de empleados en un área específica.

Disponibilidad del personal para atender: se refiere al número o cantidad de horas que está dispuesto el personal para atender una orden generada por el cliente, o puede suceder otra circunstancia cuando el personal no está laborando y cuenta con tiempo muerto.

$$\textit{Disponibilidad del personal} = \frac{\textit{Número de personal disponible}}{\textit{Número total de personal asignado}} \times 100$$

Donde:

Número de personal disponible: es el número total de empleados que están disponibles o dispuestos para trabajar.

Número total del personal: es el número total de empleados que deben estar cubriendo esa área.

Este indicador permite medir si existe o no el suficiente personal para recibir y atender pedidos de los clientes.

2.2.3.1.1.5. Elementos tangibles

Hace referencia a los componentes físicos y perceptibles vinculados con el servicio, tales como las infraestructuras, el equipo empleado, el aspecto del personal y los recursos publicitarios. Los elementos palpables pueden afectar la percepción global del cliente sobre la calidad del servicio, sus indicadores son (Ortega, s.f.).

Unidades disponibles: se refiere a supervisar los vehículos, en este caso la flota vehicular de una empresa.

$$\textit{Unidades disponibles} = \textit{vehículos en la flota} - \textit{vehículos fuera de servicio}$$

Donde:

Total, de vehículos en la flota: es el número de vehículos que la empresa cuenta o tiene.

Vehículos fuera de servicio: es el número de vehículos que no está disponible.

Este indicador sirve o indica cuantos vehículos están listos y disponibles para realizar la una operación.

Empleados: se refiere a la parte involucrada directamente con el contrato laboral, el cual realiza un trabajo a cambio de remuneración salarial.

$$\textit{Número de empleados} = \textit{tiempo completo} + \textit{medio tiempo}$$

Donde:

Tiempo completo: es el número de empleados que cuenta la empresa con sus servicios en tiempo completo.

Medio tiempo: es el número de empleados que cuenta la empresa con sus servicios con horario de tiempo medio.

De este modo, el modelo *SERVQUAL* de calidad de servicio establece un patrón a seguir para incrementar y mejorar la calidad del servicio. En esencia, se trata de disminuir algunas discrepancias, primero, se asume que existen cinco fallos de rendimiento. Cada individuo mantiene alguna discrepancia vinculada con él. Es aquí en donde realmente se percibe la experiencia del cliente a la empresa.

2.2.4. ISO 9004:2018

La norma ISO 9004:2018, proporciona una serie de pautas para las compañías que aspiran a optimizar su desempeño global. Se enfoca en ocho áreas fundamentales: satisfacción del cliente, liderazgo, dedicación de los empleados, administración de procesos, perfeccionamiento constante, resultados de la empresa y vínculos con los proveedores. A pesar de que la ISO 9001 es la norma de administración de calidad más reconocida, la ISO 9004 proporciona una perspectiva más integral de la gestión de la calidad, lo que la hace muy apropiada para compañías de cualquier tamaño. Siguiendo la norma ISO 9004, las compañías pueden fomentar una cultura de perfeccionamiento constante, generar un valor perdurable para sus clientes y preservar el triunfo de su empresa (Paredes, 2024).

2.2.4.1. Estructura de la norma ISO 9004:2018

La norma ISO 9004:2018 está diseñada para ser aplicada en cualquier tipo de organización, sin importar su tamaño o sector. Su estructura incluye varios componentes clave:

- **Ámbito de aplicación:** La norma es aplicable a todas las organizaciones, independientemente de su dimensión o actividad.
- **Referencias normativas:** Se distinguen entre referencias con fecha específica y aquellas sin fecha, dependiendo del contexto en que se utilicen.
- **Términos y definiciones:** Se consideran todos los términos relevantes que se relacionan con esta y otras normas, ya sean anteriores o futuras.
- **Gestión para el éxito sostenido:** Ofrece herramientas y enfoques que ayudan a las organizaciones a avanzar hacia niveles de excelencia en el tiempo.
- **Estrategia y política:** Se requiere que las empresas elaboren planes estratégicos coherentes con los lineamientos de la norma.
- **Gestión de recursos:** Promueve el uso eficiente y efectivo de los recursos internos de la organización.
- **Gestión de procesos:** Presenta métodos y técnicas orientadas a mejorar el desempeño de los procesos y lograr su optimización.
- **Seguimiento y medición:** Establece la necesidad de evaluar continuamente el estado de la organización mediante indicadores y mecanismos de control.
- **Mejora e innovación:** Propone analizar los resultados obtenidos para identificar errores, corregirlos y fomentar la innovación.

- Anexo A: Brinda orientación para detectar debilidades e identificar áreas de mejora.
- Anexo B: Enumera los principios de gestión de la calidad definidos por el comité ISO/TC 176.
- Anexo C: Muestra la relación y correspondencia entre la norma ISO 9001 y la ISO 9004.

La aplicación de la ISO 9004:2018 no solo busca la satisfacción del cliente, sino también la de la organización en su conjunto. Esta norma proporciona recomendaciones para mejorar el desempeño organizacional y cumplir con las expectativas de todas las partes interesadas, siguiendo un enfoque sistemático orientado a la sostenibilidad a largo plazo (CONSULTORES & ASESORES, 2016).

2.2.4.2. Escala de madurez de la norma ISO 9004:2018

La escala de madurez se mide por niveles, desde el nivel 1 al nivel 5 y esta escala indica donde está situada la organización, mientras más alto sea la escala, mayor calidad y ventaja competitiva tendrán las empresas para mejores resultados, por lo contrario, mientras más baja esté dicha escala mayor es la ineficacia.

1. Ausencia total: No existe un enfoque formal; aunque la actividad o proceso puede ejecutarse parcial o completamente, carece de una documentación adecuada que respalde su realización.
2. Práctica básica: Se adopta una actitud reactiva; la actividad o proceso se lleva a cabo en su totalidad, pero solo se cuenta con información mínima sobre su seguimiento y revisión con fines de mejora.
3. En desarrollo: Se dispone de un sistema formal en consolidación; la actividad o proceso se ejecuta y se somete a revisión, generando acciones con base en el análisis de datos y mostrando una orientación hacia la mejora continua.
4. Adecuado y eficaz: Existe un fuerte enfoque en la mejora permanente; el proceso se realiza y supervisa con regularidad, se implementan acciones correctivas y preventivas basadas en datos, y se logra un desempeño eficaz y eficiente de forma sostenida.
5. Nivel sobresaliente: El proceso alcanza un rendimiento comparable al de los mejores referentes del sector; se revisa sistemáticamente, se mide la satisfacción de las partes interesadas, y se mantiene un compromiso constante con la mejora continua.

Esta Norma ISO 9004:2018, proporciona una definición de qué significa calidad en una organización para alcanzar un éxito sostenible. Ofrece indicadores para alcanzar un alineamiento estratégico entre los elementos fundamentales de la orientación estratégica de una entidad: Misión, Visión, Principios y Tradición (CONSULTORES & ASESORES, 2016).

2.2.5. Business Alliance for Secure Commerce "BASC"

BASC surgió como una alianza anti-contrabando, establecida en 1996, bajo la propuesta del Sr. Fermín Cuza, considerado un destacado líder en la comunidad del comercio internacional en Estados Unidos y que en ese entonces trabajaba para una compañía estadounidense, presentó ante George Weise, Comisionado del Servicio de la Aduana de los Estados Unidos en *Washington D.C.*, una propuesta con la finalidad de establecer mecanismos y procedimientos para prevenir que su empresa fuera objeto de uso.

Asimismo, para potenciar y reforzar los programas *Carrier Initiative Program (CIP)* y *Land Border Initiative Program (LBCIP)*, basándose en la propuesta de promover una mentalidad orientada a la aplicación de medidas preventivas más que represivas, con relación a las compañías productoras. Este innovador concepto generó la primera colaboración entre la aduana y el sector privado, centrada en la protección de la cadena de suministro y tratando a todos los participantes en dicha cadena (Organization, s.f.).

2.2.5.1. Servicios y beneficios del BASC

Las empresas que se afilian y logran la certificación BASC obtienen una serie de ventajas significativas, entre las que destacan:

- Reconocimiento internacional, al formar parte de la *World BASC Organization (WBO)* y sus capítulos asociados.
- Valor diferencial, al implementar el Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC (SGCS), lo que mejora su competitividad.
- Visibilidad global, mediante su inclusión en la base de datos oficial de empresas certificadas por la WBO.

- Acceso a auditorías de alto nivel, gracias al respaldo de un equipo internacional de auditores calificados para evaluar e implementar el SGCS BASC.
- Beneficio de acuerdos estratégicos, como los Memorandos de Entendimiento suscritos por la WBO con aduanas, organismos de control y entidades internacionales.
- Representación institucional, facilitando gestiones ante autoridades relacionadas con el comercio exterior.
- Mayor credibilidad ante las autoridades, fortaleciendo la confianza en sus operaciones.
- Reducción de costos y riesgos, al mejorar los controles en sus procesos internos.
- Transferencia de conocimientos especializados, en temas de seguridad para la cadena de suministro.
- Oportunidades de conexión internacional, mediante los distintos capítulos BASC en diversos países.
- Capacitación técnica, a través de cursos especializados en seguridad del comercio internacional.
- Acceso preferencial a eventos, con tarifas especiales en actividades organizadas por la WBO.
- Actualización constante, en temas relevantes para el comercio exterior y la seguridad empresarial.

El objetivo es fomentar la seguridad y la integridad en las cadenas de abastecimiento y el comercio mundial, colaborando con gobiernos y corporaciones.

En Ecuador, BASC se manifiesta mediante sus capítulos regionales y se esfuerza por robustecer los criterios de seguridad en la cadena de suministro del comercio internacional (Organization, s.f.).

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque mixto

El enfoque mixto fusiona componentes de investigación cualitativa y cuantitativa para dar respuesta a un problema o hipótesis. La fusión de ambas técnicas contribuye a lograr una imagen más integral, pues fusiona las ventajas de ambas técnicas, ofrece una perspectiva integral que fusiona y examina los datos con conocimientos contextualizados de mayor profundidad, además de posibilitar la comprobación de los resultados derivados de diversas fuentes.

3.1.1.1. Enfoque cualitativo

El enfoque cualitativo implica recolectar y examinar datos no numéricos como entrevistas y fichas de observación, para entender conceptos, puntos de vista o vivencias, además de información sobre experiencias personales, emociones o conductas, con las interpretaciones que las personas les otorguen. Por lo tanto, los resultados se manifiestan en términos verbales.

Este tipo de investigación se fundamenta en el criterio de los científicos, por lo que es necesario meditar meticulosamente sobre sus elecciones y aseveraciones (Santander Universidades, 2021).

3.1.1.2. Enfoque cuantitativo

La investigación cuantitativa es una técnica de recolección de información en un marco de investigaciones principalmente de índole científica. El enfoque cuantitativo aprovecha la recolección de datos numéricos para probar hipótesis, realizando encuestas para medir la satisfacción del cliente con el servicio que brinda la organización, en pocas palabras el método cuantitativo es el que utiliza valores numéricos para entender y estudiar los datos obtenidos (Enciclopedia Concepto, 2024).

3.1.2. Tipo de Investigación

3.1.2.1. Investigación descriptiva

Fundamentalmente, la investigación descriptiva es una metodología sistemática empleada por los científicos para recolectar, examinar y exponer información acerca de fenómenos de la vida cotidiana con el objetivo de describirlos en su entorno natural. Su principal meta es detallar lo que hay, fundamentándose en observaciones empíricas.

La investigación descriptiva se entiende como un enfoque de estudio que examina y detalla las particularidades de un grupo, circunstancia o fenómeno específico.

La meta no es determinar vínculos causa-efecto, sino proporcionar una descripción minuciosa de la circunstancia (Stewart, s.f.).

3.1.2.2. Investigación explicativa

La investigación explicativa se orienta a establecer las causas que producen un fenómeno específico, este estudio cuantitativo explora el motivo y el propósito de un fenómeno, se descubren las causas y consecuencias de lo analizado mediante una interpretación deductiva del fenómeno basada en teorías o leyes. El estudio explicativo produce definiciones operativas relacionadas con el fenómeno analizado y ofrece un modelo más próximo a la realidad del tema en estudio (Tumbalobos, s.f.).

3.1.2.3. Investigación de campo

Este tipo de investigación permite combinar métodos de observación entre él o los participantes, entrevistas y el análisis de la recolección de datos, conservando la integridad de las condiciones sin llevar a cabo ninguna acción que modifique las variables investigadas.

Las observaciones de este estudio resultaron esenciales para identificar áreas específicas de mejora, poner en marcha modificaciones eficaces y realizar elecciones fundamentadas para potenciar la experiencia de los usuarios y el rendimiento global de la operadora (QuestionPro, s.f.).

3.1.2.4. Investigación documental

Para realizar un análisis lógico es fundamental obtener y recolectar de manera paulatina datos, con la investigación documental, también se puede realizar una

reflexión sobre todos los elementos que hacen referencia a herramientas para valorar las categorías de análisis que se están estudiando, contribuye a delinear el objeto de estudio, establecer premisas de partida, fortalecer autores para construir una base teórica, establecer vínculos entre trabajos, seguir las preguntas y metas de investigación, gran parte de una investigación está conformado por la investigación documental, relacionando resultados obtenidos basándose en dicha investigación (Rubio, 2020).

3.2. IDEA A DEFENDER

El análisis de la gestión del transporte permite la evaluación de la calidad de servicio de la empresa Ameexis cargo S.A., periodo 2023

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1. Gestión de transporte, variable independiente

Variable	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumentos
<p>Gestión de transporte.</p> <p>Es un proceso indispensable cuyos parámetros fundamentales son: planificar, organizar y controlar actividades necesarias para el cumplimiento y el funcionamiento de la empresa.</p>	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Cotizaciones apercibidas • Cotizaciones elaboradas • Vehículos disponibles • Conductores habilitados • Nacionalizaciones culminadas 		
	Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Demanda asignada por ruta • Selección de conductor • Selección de vehículos • Duración promedio de las operaciones por conductor, al año y por ruta • Plazo de tiempo para las entregas 	<p>Análisis documental</p> <p>Entrevista estructurada</p>	<p>Fichas</p> <p>Guía de preguntas</p>
	Control	<ul style="list-style-type: none"> • Peso y dimensión vehicular • Costo por envío • Tasa de entrega exitosa • Tiempo de entrega • Rastreo vehicular en tiempo real 		

Tabla 2. Calidad de servicio, variable dependiente

Variable	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
Calidad de servicio. Garantizar un servicio de alta calidad se refiere principalmente a: el tiempo de entrega prometido, la ubicación exacta y la integridad de la mercancía. (CEFORTTRANS, 2023)	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad de entrega • Tasa de daños de carga • Índice de cumplimiento del tiempo 	Encuesta	Cuestionario
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Personal disponible para atender • Tiempo de ejecución (reacción) de pedido 		
	Competencia	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción del cliente • Índice de respuesta al cliente 		
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Información de la empresa al cliente • Personal operativo capacitado • Disponibilidad del personal para atender 		
	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Unidades disponibles • Empleados 		

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1. Métodos

Los métodos que fueron considerados para esta investigación son:

3.4.1.1. Método deductivo

Este método permite a la investigación tomar forma, esto quiere decir que parte de un conocimiento existente y probable, partiendo de principios generales.

El método deductivo es el más utilizado dentro de una investigación, lo que permite depender de la idea y un enlace causal, este enlace puede parecer directo o indirecto en una teoría o ejemplo particular. El propósito del método deductivo es verificar que esta relación o enlace esté en condiciones más generales.

Se empleó el método deductivo para analizar los elementos particulares vinculados a los aspectos específicos, con las acciones y éxitos de la organización y llegar a la conclusión de que su administración es eficiente, en el sector del transporte y en el servicio brindado por la misma.

3.4.1.2. Método analítico

Este método permite desmantelar o desarticular las variables, lo que facilita el análisis de las mismas, es decir que parte de un todo a lo general o lo particular.

También se puede interpretar como una ruta que se inicia con los fenómenos para alcanzar las leyes, o sea, de los efectos a las causas.

El método analítico es uno de los modelos recomendados en el método científico, es un método de investigación extremadamente útil en áreas nuevas e inexploradas o estudios descriptivos, dado que utiliza herramientas que revelan las condiciones esenciales y las propiedades básicas del objeto de estudio.

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.5.1. Técnicas e instrumentos

Entre las técnicas tomadas en consideración para esta investigación, se obtuvieron las siguientes.

3.5.1.1. Registros históricos

Los registros históricos son una parte fundamental de la investigación, ya que contiene información valiosa sobre el pasado de la empresa.

De igual manera un registro histórico permite comprender cierto comportamiento de la empresa y como se ha llegado a ser lo que es la empresa en estos momentos.

3.5.1.2. Entrevista

Es un método de recolección de datos basado en la interacción directa entre el investigador y el sujeto de estudio.

La entrevista se ejecutó al gerente general de la empresa, y son preguntas abiertas que brinden la información necesaria para el desarrollo de la presente investigación.

3.5.1.3. Encuesta

Constituyen el fundamento de la comunicación auténtica de la construcción, entre la empresa y los clientes, se ha elaborado un conjunto de preguntas cerradas. Las respuestas homogéneas obtenidas facilitan la comparación y extracción de conclusiones a partir de los datos recolectados para entender las tendencias de los participantes en diversos aspectos.

3.5.2. Población y muestra

Con base en la entrevista, realizada al gerente de la empresa, se dedujo la población localizada, la cual está conformado por 15 clientes que hacen uso de los servicios que ofrece la empresa.

La población hace referencia al grupo de individuos o elementos completos que tienen una característica en común, los cuales son el foco de estudio u objeto de estudio, en la presente investigación la muestra será de 15 clientes que requieren del servicio que brinda la empresa, garantizando que los resultados obtenidos sean generalizables a toda población (Vizcaíno, 2023).

La información requerida para realizar el estudio se obtuvo a través de la observación, el desarrollo de encuestas y el uso de técnicas como el análisis documental y la entrevista estructurada. Es crucial resaltar que estos datos se adquirieron directamente del director o gerente de la empresa, los conductores, trabajadores y usuarios, asegurando de esta manera su exactitud. Este análisis se realizó utilizando programas como Excel para proporcionar una respuesta apropiada.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Diagnosticar la gestión del transporte de la empresa Ameexis cargo S.A. periodo 2023.

Para estructurar el diagnóstico de la gestión del transporte de la empresa Ameexis cargo S.A. periodo 2023, es necesario partir de un diagrama de flujo, esclarecido en la figura 7, en el que se observa de manera detallada la cadena a seguir y se explica de forma sencilla y práctica el proceso de gestión que lleva a cabo la empresa.

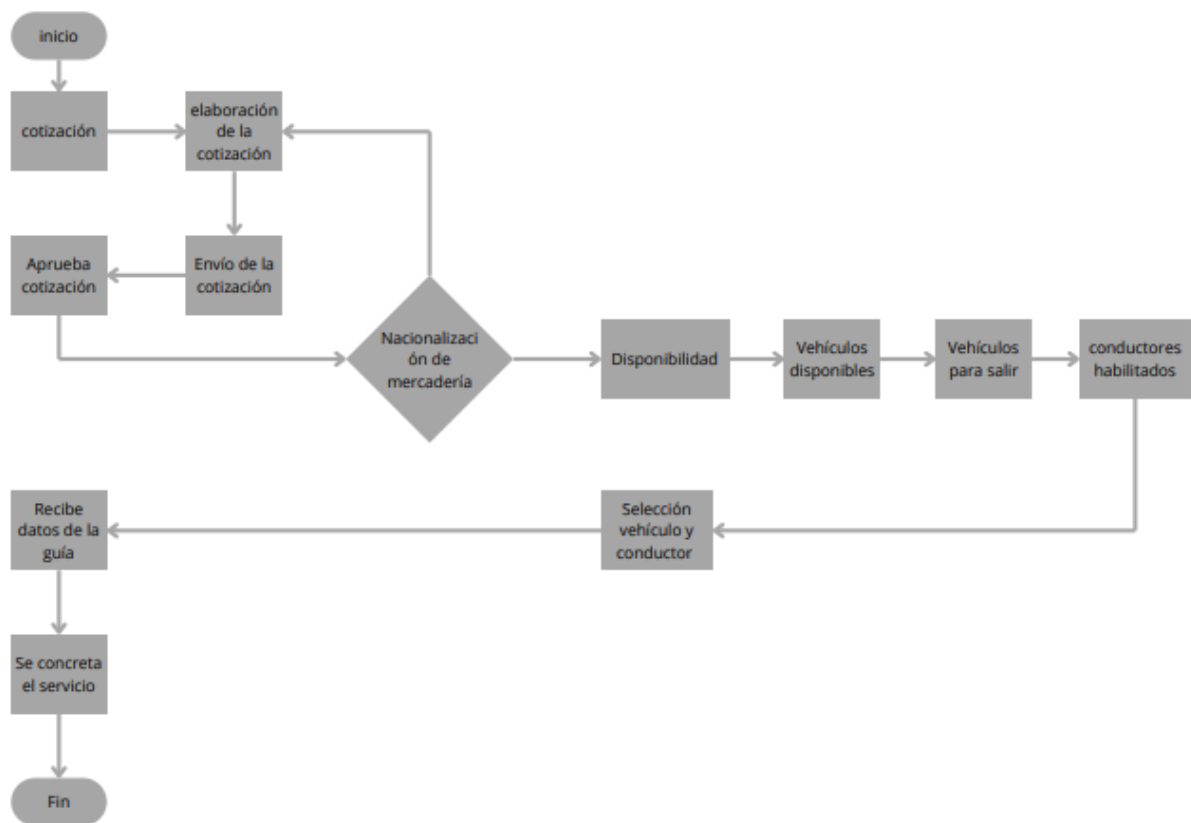


Figura 7. Flujograma de la gestión de transporte

El procedimiento de flujo de gestión del transporte comienza cuando el cliente o la empresa requieren el precio de los servicios de transporte, una vez que se recibe la diligencia, el precio sigue siendo el costo y las condiciones del servicio calculado,

cuando el precio es establecido, se envía al cliente para su revisión, si se aprueba, el proceso continúa y, si es necesario, se transferirá a la nacionalización de los bienes o mercancía. En este punto, las aduanas, los permisos y las reglas se gestionan, para llevar la carga de manera legal y segura.

Una vez que los bienes están nacionalizados, se verifica la disponibilidad de transporte, asegurando que haya suficientes recursos para el servicio, los vehículos disponibles son evaluados y preparados para la salida, confirmando si existen conductores autorizados por permisos y certificados actuales.

Después de esta evaluación, la selección del vehículo y el conductor más apropiados continuará para la operación, posteriormente de la selección del vehículo, los datos de la guía de transporte ingresan a la base de datos de la empresa, que incluyen información de carga detallada, destino y otros aspectos de la logística.

Usando toda la información clara, el servicio se determina transfiriendo los bienes al destino final, cuando se completa la entrega, el proceso termina.

Este procedimiento garantiza una gestión eficiente del transporte, lo que avala el cumplimiento de las reglas, la distribución adecuada de los recursos y la entrega de carga segura al cliente.

4.1.1.1. Planificación

La planificación que necesariamente es diseñada para alcanzar un objetivo o meta, y los factores que rodean la empresa, sean internos o externos juegan a favor y no en contra, en este aspecto Ameexis cargo S.A., cumple con este rol de una u otra manera.

4.1.1.1.1 Cotizaciones apercibidas

Con este indicador la organización tiene la pericia que la empresa es, esta, o fue buscada para brindar el servicio que están impartiendo, dentro de las cotizaciones apercibidas, se puede tener una perspectiva sobre la apreciación que tiene el cliente para con la organización, esto se aprecia en la tabla 3.

El mes de enero se encuentra con los valores más bajos de cotizaciones apercibidas, obtenidas dentro de este ciclo con 139 valoraciones, por lo contrario, el mes de diciembre cuenta con el mayor número de cotizaciones apercibidas con un total de 157 de ellas, se puede concluir que 18 cotizaciones separan estos meses en un mismo ciclo, cabe destacar que estos valores se toman en consideración tanto

llamamientos que pueden ser falsos, mensajes que solo busquen información, correos que solo se reciben una vez e inteligencia artificial, como es el robot de la página web y recibe estas cotizaciones, lo que indica que es una organización en crecimiento y que puede mejorar con el pasar del tiempo, sea en desarrollo publicitario o estratégico.

Tabla 3. Cotizaciones apercibidas

Periodo	Cotización apercibida
Enero	139
Febrero	142
Marzo	146
Abril	151
Mayo	147
Junio	149
Julio	151
Agosto	148
Septiembre	149
Octubre	146
Noviembre	152
Diciembre	156
Total	1776

4.1.1.1.2 Cotizaciones elaboradas

En este apartado la empresa se encarga de detallar el número de cotizaciones elaboradas reflejadas en la tabla 4, especificando el procedimiento de cada etapa, que va a llevar a cabo al momento de cotizar.

Tabla 4. Cotizaciones elaboradas

Periodo	Cotizaciones percibidas	Cotizaciones elaboradas	Valor indicador (cumplimiento)
Enero	119	109	91,6%
Febrero	122	111	91,0%
Marzo	122	111	91,0%
Abril	125	112	89,6%
Mayo	124	113	91,1%
Junio	125	114	91,2%
Julio	124	114	91,9%
Agosto	126	115	91,3%
Septiembre	125	113	90,4%
Octubre	127	114	89,8%

Periodo	Cotizaciones percibidas	Cotizaciones elaboradas	Valor indicador (cumplimiento)
Noviembre	126	115	91,3%
Diciembre	131	121	92,4%
Total	1496	1362	91,0%

En la figura 8, se detalla el porcentaje de cotizaciones elaboradas en un determinado tiempo, cada mes, la empresa cuenta con diferente proporción de efectividad al momento de elaborar las cotizaciones, en este ciclo se percibe picos altos y bajos de rendimiento, lo que da a entender que la organización tiene ciertas falencias al momento de despachar pedidos, debido a que la empresa de una u otra manera no coordina los tiempos para elaborar las cotizaciones de la mejor manera, diciembre cuenta con el porcentaje más alto de efectividad con un 92,4%, ya que la empresa realiza cierre de cartera anual y procura por todos los medios que todas las operaciones deben estar cerradas o mínimamente en proceso, por otro parte, abril es uno de los meses con menor índice de efectividad el cual cuenta con un 89,6%.

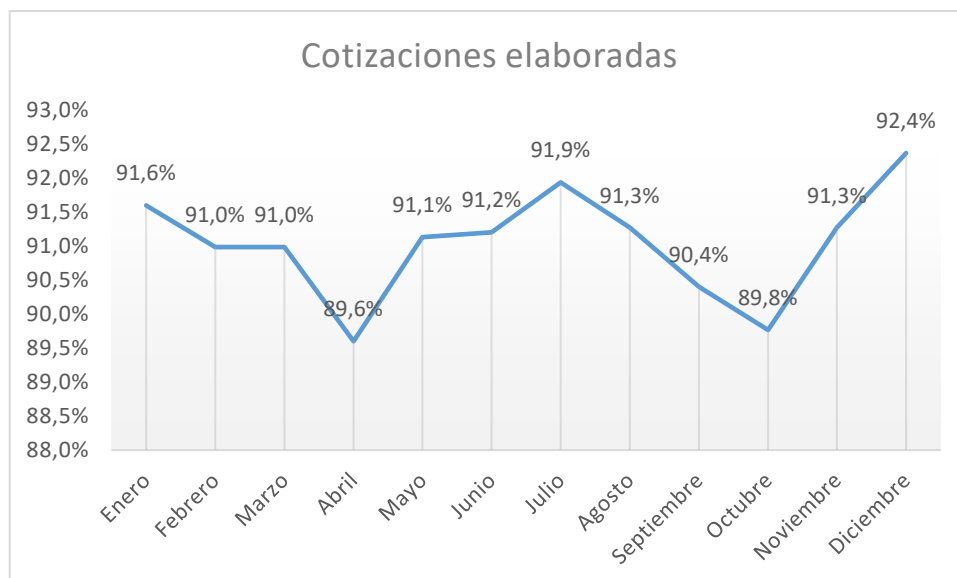


Figura 8. Cotizaciones elaboradas

4.1.1.1.3 Vehículos disponibles

Ameexis cargo S.A., opta con una disponibilidad de vehículos inmediata, representada en la tabla 5, si no se cuenta con la disponibilidad adecuada de vehículos la permanencia de la empresa corre riesgo de perder un cliente valioso, este aspecto es el enfoque central de la empresa para prestar el servicio.

El porcentaje de vehículos que tiene disponible la empresa necesaria para realizar la operación, con un 75% de uso de la flota, todos los porcentajes son similares, cabe recalcar que la empresa no cuenta con flota vehicular y está obligada a contratar a terceros, sean cooperativas de transporte, o conductores que ejercen libre profesión y cuentan con vehículo propio para que puedan realizar la gestión de transporte como tal, el porcentaje que se observa es claramente bajo por lo que se puede deducir que la oferta es más alta que la demanda.

Tabla 5. Vehículos disponibles

Periodo	Vehículos disponibles	Vehículos utilizados	Valor indicador
Enero	20	15	75%
Febrero	20	15	75%
Marzo	20	15	75%
Abril	20	15	75%
Mayo	20	15	75%
Junio	20	15	75%
Julio	20	15	75%
Agosto	20	15	75%
Septiembre	20	15	75%
Octubre	20	15	75%
Noviembre	20	15	75%
Diciembre	20	15	75%
Promedio	20	15	75%

4.1.1.1.4 Conductores habilitados

Dentro de la organización se busca generalmente personal capacitado en un área específica, en este caso conductores habilitados, que cuenten con todos sus documentos al día, en orden o en regla, su licencia este vigente y que no tengan multas o tengan sanciones relacionadas con excesos dentro del área de trabajo, en este caso su vehículo, observable en la tabla 6.

El número de conductores habilitados permanece constante en todo el ciclo, lo que indica que la empresa solamente trabaja con 15 conductores y ellos son aptos para realizar o ejercer el trabajo de forma segura, en este caso trasladar un cargamento de un lugar, origen a otro, llegada o destino, en cada una de las etapas el número de conductores es el mismo, ya que la empresa busca asociaciones con

cooperativas vigentes y que los miembros de dichas cooperativas estén aptos para brindar un servicio.

Tabla 6. Conductores habilitados

Periodo	Conductores habilitados
Enero	15
Febrero	15
Marzo	15
Abril	15
Mayo	15
Junio	15
Julio	15
Agosto	15
Septiembre	15
Octubre	15
Noviembre	15
Diciembre	15
Promedio	15

4.1.1.1.5 Nacionalizaciones culminadas

En la tabla 7, Ameexis cargo S.A., realiza un proceso denominado nacionalización de mercancías, gestionando documentación y dando cumplimiento a normativas para dicha nacionalización para poder importar de un país en este caso Colombia hacia otro, el cual es Ecuador, es indispensable para poder ingresar mercancía, ya que, si no se cumple la nacionalización adecuada tanto la empresa como el cliente pueden ser o tener seguimiento aduanero, esto implica tener un alto nivel de rigurosidad para poder nacionalizar algún tipo de mercancía.

Tabla 7. Nacionalizaciones culminadas

Periodo	Nacionalizaciones percibidas	Nacionalizaciones elaboradas	Valor indicador
Enero	90	87	97%
Febrero	91	86	95%
Marzo	93	86	92%
Abril	92	85	92%
Mayo	95	93	98%
Junio	95	89	94%

Periodo	Nacionalizaciones percibidas	Nacionalizaciones elaboradas	Valor indicador
Julio	98	98	100%
Agosto	95	94	99%
Septiembre	97	95	98%
Octubre	99	98	99%
Noviembre	102	100	98%
Diciembre	109	105	96%
Total	1156	1116	97%

La figura 9, representa el número de nacionalizaciones culminadas, no todos los ciclos son similares, por lo tanto, los valores varían, muchos de los pedidos de los clientes al momento de nacionalizar una mercadería llegan relativamente tarde o con inconsistencias en sus datos, o cuando el sistema de nacionalización de un país a otro en este caso el sistema que maneja Ecuador, el cual es el ECUAPAS y Colombia es el MUISCA están por cerrarse o colapsan debido al sinnúmero de personas que utilizan estas plataformas digitales.



Figura 9. Nacionalizaciones elaboradas

4.1.1.2. Organización

La empresa opta por ordenar y optimizar sus recursos, dentro de estos recursos se encuentran; materiales, trabajadores, equipos y tiempo, considerando funciones tecnológicas para poder asignar y visualizar de mejor manera la actividad que se

llevará a cabo, en este caso dicha actividad es trasladar una mercadería de un lugar a otro con el menor tiempo posible y de la manera más adecuada.

4.1.1.2.1. Demanda asignada por ruta

Esta organización analizará la eficiencia de las distintas rutas establecidas, sea de mayor o menor afluencia, en la actualidad la empresa Ameexis cargo S.A., cuenta con tres rutas principales por ende son el pilar fundamental de la organización, estas rutas son Ipiales-Quito, Ipiales-Guayaquil, Ipiales-Ambato y sus rutas o entregas secundarias que son de menor afluencia y estas son Ipiales-Cuenca, Ipiales-Ibarra e Ipiales-Manta.

4.1.1.2.1.1 Número de viajes en la ruta 1, Ipiales-Quito

En la tabla 8, representa cómo es el comportamiento de los pedidos realizados en un ciclo a la empresa en la ruta 1.

Tabla 8. Número de viajes en la ruta 1, Ipiales-Quito

Periodo	Demanda, número de viajes
Enero	33
Febrero	33
Marzo	33
Abril	33
Mayo	33
Junio	34
Julio	34
Agosto	35
Septiembre	34
Octubre	33
Noviembre	33
Diciembre	35
Total	403

La figura 10, número de viajes en la ruta 1. Ipiales-Quito, se puede deducir cómo son los pedidos en dicha ruta, el primer quimestre es relativamente homogéneo con 33 elaboraciones realizadas en cada mes, esto se debe a que son meses o temporada bajos, en los siguientes meses los valores varían según la temporada y los clientes, el mes de diciembre cumple con esta norma, ya que siendo el mes con mayor movimiento en el mercado sus pedidos son mayores con 35 elaboraciones realizadas.

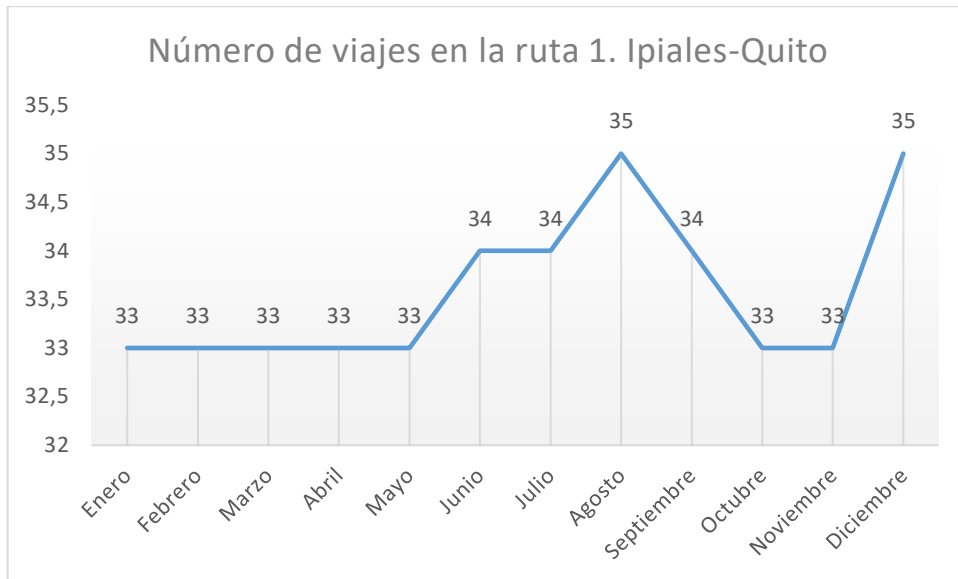


Figura 10. Número de viajes en la ruta 1, Ipiales-Quito

4.1.1.2.1.2. Número de viajes en la ruta 2, Ipiales-Guayaquil

En la tabla 9, representa cómo es el comportamiento de los pedidos realizados en un ciclo a la empresa en la ruta 2.

Tabla 9. Número de viajes en la ruta 2, Ipiales-Guayaquil

Periodo	Demanda, número de viajes
Enero	28
Febrero	29
Marzo	29
Abril	31
Mayo	29
Junio	29
Julio	30
Agosto	29
Septiembre	28
Octubre	30
Noviembre	30
Diciembre	31
Total	352

La figura 11, número de viajes en la ruta 2, Ipiales-Guayaquil, manifiesta una semejanza en varios meses de este ciclo, enero, agosto y septiembre los de menor productividad con 28 envíos realizados, el pico de pedidos se encuentra en los meses

de abril y diciembre, con una similitud en sus valores, siendo los meses con más envíos realizados.

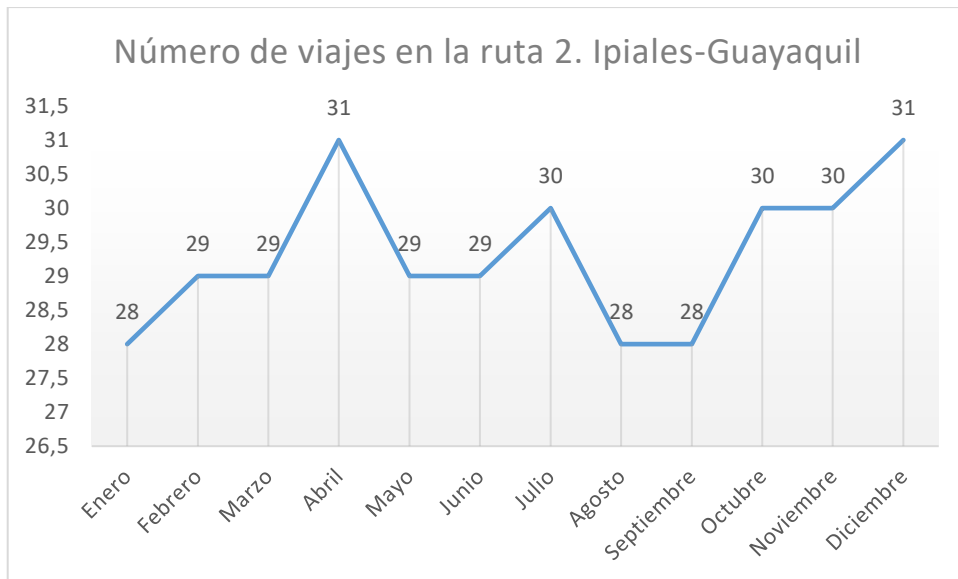


Figura 11. Número de viajes en la ruta 2, Ipiales-Guayaquil

4.1.1.2.1.3. Número de viajes en la ruta 3, Ipiales-Ambato

En la tabla 10, se describe el comportamiento de la demanda realizada en un ciclo a la empresa en la ruta 3.

Tabla 10. Número de viajes en la ruta 3, Ipiales-Ambato

Periodo	Demanda, número de viajes
Enero	26
Febrero	26
Marzo	26
Abril	26
Mayo	26
Junio	27
Julio	26
Agosto	27
Septiembre	26
Octubre	26
Noviembre	27
Diciembre	28
Total	317

La figura 12, número de viajes en la ruta 3. Ipiiales-Ambato, los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, julio, septiembre y octubre el comportamiento de la demanda es igual con 26 envíos considerados los más bajos, pero similares en este ciclo, los meses de junio, agosto y noviembre la demanda aumenta a 27 y el mes de diciembre aumentan 28 considerando la demanda más alta en este ciclo.

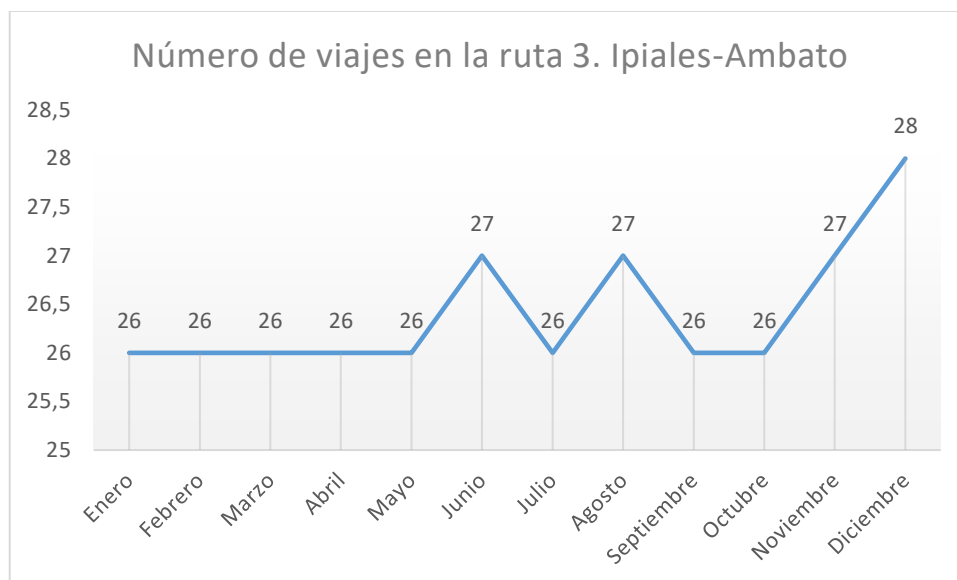


Figura 12. Número de viajes en la ruta 3, Ipiiales-Ambato

4.1.1.2.1.4. Número de viajes en la ruta 4, Ipiiales-Manta

En la tabla 11, describe el comportamiento de la demanda realizada en un ciclo, correspondiente a la empresa en la ruta 4.

Tabla 11. Número de viajes en la ruta 4, Ipiiales-Manta

Periodo	Demanda, número de viajes
Enero	9
Febrero	10
Marzo	10
Abril	9
Mayo	10
Junio	10
Julio	10
Agosto	10
Septiembre	10
Octubre	10
Noviembre	10
Diciembre	11
Total	119

La figura 13, número de viajes en la ruta 4. Ipiales-Manta, basándose en la investigación, se aprecia que la demanda de esta ruta en todo el ciclo no sobrepasa los 11 pedidos, dado que se la considera una ruta "floja" y solamente aporta un 8,74% del total de despachos realizados por la empresa.

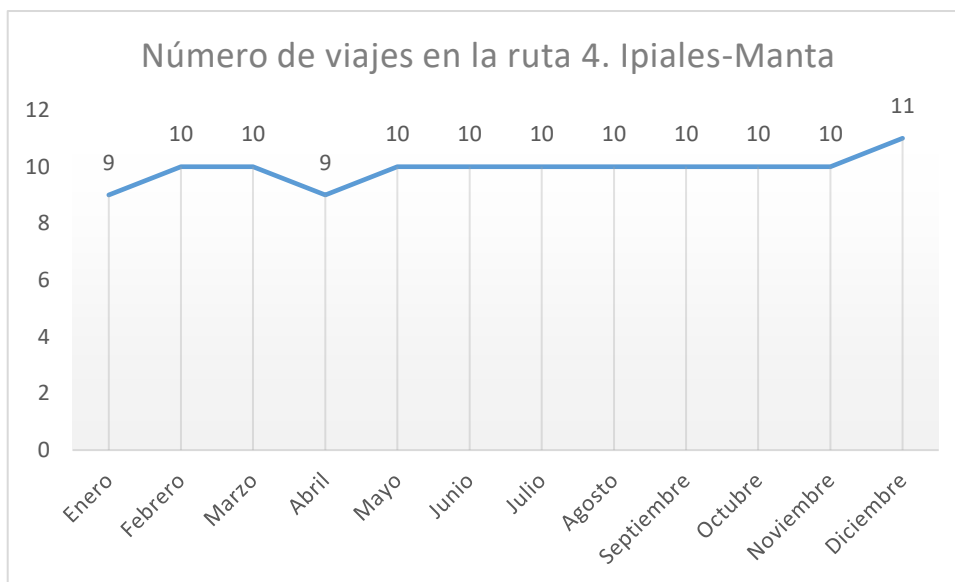


Figura 13. Número de viajes en la ruta 4, Ipiales-Manta

4.1.1.2.1.5. Número de viajes en la ruta 5, Ipiales-Ibarra

En la tabla 12, representa el comportamiento de la demanda realizada en un ciclo, correspondiente a la empresa en la ruta 5.

Tabla 12. Número de viajes en la ruta 5, Ipiales-Ibarra

Periodo	Demanda, número de viajes
Enero	9
Febrero	9
Marzo	9
Abril	9
Mayo	10
Junio	10
Julio	9
Agosto	10
Septiembre	10
Octubre	10
Noviembre	10
Diciembre	11
Total	116

La figura 14, número de viajes en la ruta 5. Ipiales-Ibarra, manifiesta que la demanda es muy similar, en este periodo los pedidos no sobrepasan de 11 cotizaciones, lo que indica que los clientes no optan por esta ruta o no es muy transitada o la demanda es muy baja a comparación de las demás rutas.

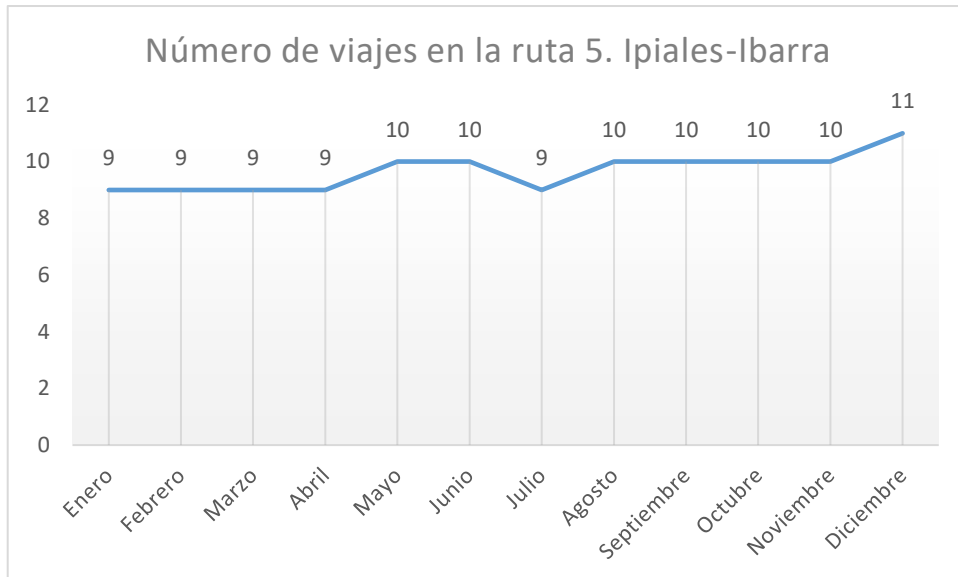


Figura 14. Número de viajes en la ruta 5, Ipiales-Ibarra

4.1.1.2.1.6. Número de viajes en la ruta 6, Ipiales-Cuenca

En la tabla 13, expresa el comportamiento de la demanda realizada en un ciclo, correspondiente a la empresa en la ruta 6.

Tabla 13. Número de viajes en la ruta 6, Ipiales-Cuenca

Periodo	Demanda, número de viajes
Enero	4
Febrero	4
Marzo	4
Abril	4
Mayo	5
Junio	5
Julio	5
Agosto	4
Septiembre	5
Octubre	5
Noviembre	5
Diciembre	5
Total	55

La figura 15, plasma el comportamiento que tiene la demanda de los clientes, considerada una ruta de baja demanda, ya que en ningún periodo los pedidos no suben de 5, es una ruta de características muy parejas, no es una ruta muy utilizada, pero permanece en el portafolio de la empresa para clientes que lo ameritan.

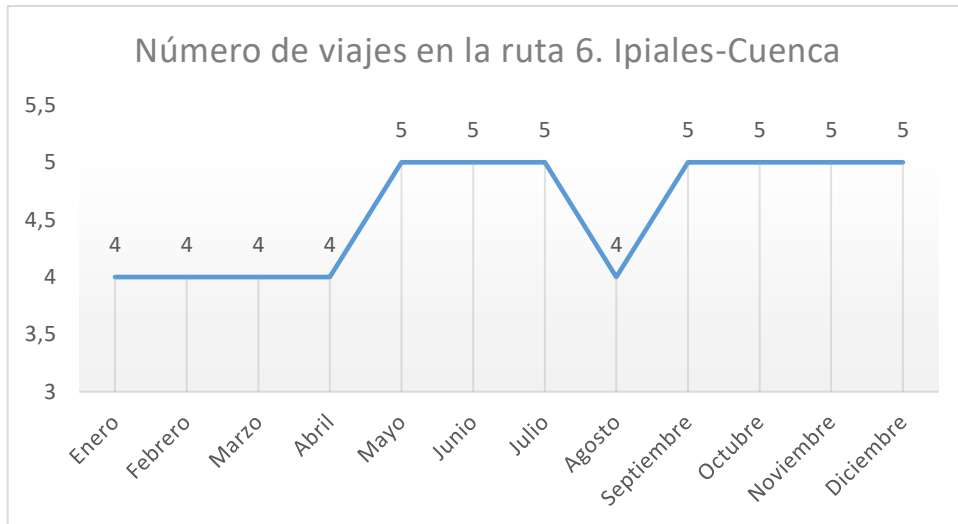


Figura 15. Número de viajes en la ruta 6, Ipiales-Cuenca

A continuación, en la tabla 14, se representa un resumen de la demanda, número de viajes, que tuvo la empresa en el periodo investigado.

En las 6 rutas establecidas por la empresa, el total de cotizaciones elaboradas es 1362 se asume que la ruta 1, 2 y 3 son las que más demanda tienen dentro del mercado en el periodo, en cada ruta existe un patrón evidente, diciembre tiene mayor afluencia y el mes de enero es el de menor demanda.

Tabla 14. Resumen de la demanda de la empresa en el periodo de investigación

Periodo	Ruta 1	Ruta 2	Ruta 3	Ruta 4	Ruta 5	Ruta 6	Total
Enero	33	28	26	9	9	4	109
Febrero	33	29	26	10	9	4	111
Marzo	33	29	26	10	9	4	111
Abril	33	31	26	9	9	4	112
Mayo	33	29	26	10	10	5	113
Junio	34	29	27	10	10	5	115
Julio	34	30	26	10	9	5	114
Agosto	35	28	27	10	10	4	114
Septiembre	34	28	26	10	10	5	113
Octubre	33	30	26	10	10	5	114
Noviembre	33	30	27	10	10	5	115
Diciembre	35	31	28	11	11	5	121
Total	403	352	317	119	116	55	1362

4.1.1.2.2. Selección de conductor

En este apartado la empresa busca conductores capacitados, con la documentación necesaria y al día, con este aspecto crítico la empresa se enfoca en tener empleados entregados a la organización, para que de esta forma los clientes no partan con la competencia, existen distintos parámetros que la empresa toma en cuenta para elegir un conductor, estos parámetros se aprecian en la tabla 15 y en el anexo 3.

Con estos criterios la empresa selecciona los conductores que van a realizar el traslado de mercadería, estos criterios de selección al conductor se dan al iniciar el periodo, para que un conductor sea elegido por la empresa todos los criterios de selección deben ser cumplidos a cabalidad, dicho esto 15 conductores cumplen con la normativa interna de la empresa y 5 no lo hacen.

Tabla 15. Selección de conductor

Conductor	Disponibilidad	Licencia vigente	Multas del conductor	Documentación al día	Estado de bienestar	Criterio de valoración
Vallejo Pablo	si	si	no	si	sano	Apto
Torres Freddy	si	si	no	si	sano	Apto
Tapia Héctor	si	si	no	si	sano	Apto
Mera Raúl	si	si	no	si	sano	Apto
Yanes Diego	si	si	no	si	sano	Apto
Vera Edwin	si	si	no	si	sano	Apto
López Carlos	si	si	no	si	sano	Apto
Cárdenas Jaime	si	si	no	si	sano	Apto
Ortega Juan	si	si	no	si	sano	Apto
Minayo Favio	si	si	no	si	sano	Apto
Campo Elías	si	si	no	si	sano	Apto
Paspuel Byron	si	si	no	si	sano	Apto
Ortiz Segundo	si	si	no	si	sano	Apto
Montenegro Wilson	si	si	no	si	sano	Apto
Paredes Jorge	si	si	no	si	sano	Apto
Lomas Marco	si	si	si	si	sano	No apto
Benavides Cristian	no	si	no	si	sano	No apto
Cabrera Israel	si	si	si	si	sano	No apto
Carrera Wilson	si	si	si	si	sano	No apto
Yépez Oswaldo	si	si	si	si	sano	No apto

4.1.1.2.3. Selección de vehículos

Para seleccionar los vehículos que van a hacer utilizados, se utiliza un mecanismo minucioso y criterios acorde al transporte, observados en la tabla 16.

Con estos parámetros la empresa puede elegir al vehículo, estas observaciones son indispensables para brindar el servicio de manera precisa y eficiente, de esta manera la empresa se evita de algún tipo de inconveniente, estos resultados se dan a iniciar el ciclo investigado.

Tabla 16. Selección vehículo

Placa	Marc a del vehí culo	Revisión mecá nica	Dimensió n vehicula r	Peso acord e al flete	Permiso de operació n	Documentaci ón vehicular	Criterio de valoración
CAA1437	HINO	si	si	si	si	si	Aprueba
CAC0121	RAM	si	si	si	si	si	Aprueba
CIC1005	HFC	si	si	si	si	si	Aprueba
CAP1941	HINO	si	si	si	si	si	Aprueba
PEP0520	HINO	si	si	si	si	si	Aprueba
ICQ3195	CKR	si	si	si	si	si	Aprueba
IAC7240	HFC	si	si	si	si	si	Aprueba
CEC5505	RAM	si	si	si	si	si	Aprueba
PPD9752	JMC	si	si	si	si	si	Aprueba
CBH0050	RAM	si	si	si	si	si	Aprueba
CCA0722	HD55	si	si	si	si	si	Aprueba
IPD1105	JMC	si	si	si	si	si	Aprueba
CAE0355	CKR	si	si	si	si	si	Aprueba
PPS1010	RAM	si	si	si	si	si	Aprueba
CGE3525	JMC	si	si	si	si	si	Aprueba
CAE3047	HD55	no	si	si	si	si	No aprueba
CPP7505	RAM	si	si	si	si	no	No aprueba
PDK2881	HCF	no	si	si	si	si	No aprueba
PHT4523	HINO	no	si	si	si	si	No aprueba
CDQ6431	HINO	si	si	si	si	no	No aprueba

4.1.1.2.4. Duración promedio de las operaciones por conductor al año y por ruta

La duración promedio de las operaciones por conductor, permite analizar, orientar y llevar a cabo el desempeño operacional de los trabajadores, basándose en su rendimiento, permitiendo a la empresa tomar decisiones con base al desempeño operacional.

4.1.1.2.4.1. Duración promedio por conductor en la ruta 1

La tabla 17, expresa cómo se desarrolla el comportamiento en el periodo de los conductores asignados en el viaje en la ruta 1.

La información operacional de 15 conductores en la ruta 1, Ipiales-Quito, categorizándolos por marca, cantidad de desplazamientos, tiempo promedio de viaje y tiempo total. Los tiempos medios de desplazamiento varían entre 6:30:00 y 7:30:00 horas, y los tiempos totales estimados oscilan entre 111:18:00 y 238:00:00 horas. El conductor con más trayectos tiene 34 movilizaciones y más tiempo total con 238 horas maneja una RAM, en cambio, el conductor con el tiempo total más bajo corresponde igualmente a un vehículo marca RAM, pero con apenas 17 trayectos. HFC y CKR exhiben una eficacia moderada con duraciones totales que se aproximan a las 200 y 140 horas, respectivamente, por lo general, los horarios de funcionamiento están vinculados directamente con la cantidad de viajes y el tiempo medio, resaltando pequeñas diferencias entre marcas.

Tabla 17. Duración promedio por conductor en la ruta 1

Conductor	Placa	Marca del vehículo	Número de viajes conductor, Quito	de por	Tiempo promedio de viaje (horas)	Tiempo total de las operaciones (horas)
Vallejo Pablo	CAA1437	HINO	23		7:10:00	163:30:00
Torres Freddy	CAC0121	RAM	25		6:59:00	165:15:00
Tapia Héctor	CIC1005	HFC	32		6:55:00	210:00:00
Mera Raúl	CAP1941	HINO	31		7:30:00	226:30:00
Yanes Diego	PEP0520	HINO	33		7:12:00	235:36:00
Vera Edwin	ICQ3195	CKR	24		7:00:00	168:00:00
López Carlos	IAC7240	HFC	33		7:11:00	235:03:00
Cárdenas Jaime	CEC5505	RAM	29		6:55:00	190:35:00
Ortega Juan	PPD9752	JMC	20		7:29:00	146:20:00
Minayo Favio	CBH0050	RAM	17		6:54:00	111:18:00
Campo Elías	CCA0722	HD55	27		7:09:00	191:43:00
Paspuel Byron	IPD1105	JMC	31		6:30:00	195:30:00
Ortiz Segundo	CAE0355	CKR	25		6:55:00	139:15:00
Montenegro Wilson	PPS1010	RAM	34		7:00:00	238:00:00
Paredes Jorge	CGE3525	JMC	19		7:26:00	138:34:00

La figura 16, representa la ruta 1, comprendida desde Ipiiales hasta Quito, con una distancia de 250 km, el tipo de vía es de primer orden, conocida como la panamericana, el tiempo aproximado de viaje ronda las 5 horas y su topografía es montañosa, con distintos cambios de altitud y clima.



Figura 16. Ruta 1, Ipiiales-Quito

4.1.1.2.3.2. Duración promedio por conductor en la ruta 2

La tabla 18, representa el comportamiento de los conductores asignados en el viaje de la ruta 2.

Se observa la información operacional de los conductores elegidos por la empresa para poder realizar los envíos para la ruta 2 Guayaquil, los tiempos promedios oscilan entre 13:29 y 14:34 horas de viaje, el conductor que posee un vehículo marca HINO realizó más desplazamientos de mercadería, 38 en total por lo contrario, el conductor con vehículo de marca JMC es el de menor afluencia 15 fueron los recorridos en esta ruta, generalmente, los horarios de operación están directamente relacionados con la cantidad de viajes y el tiempo medio, destacando pequeñas variaciones entre las marcas.

Tabla 18. Duración promedio por conductor en la ruta 2

Conductor	Placa	Marca del vehículo	Número de viajes por conductor, Guayaquil	Tiempo promedio de viaje (horas)	Tiempo total de las operaciones (horas)
Vallejo Pablo	CAA1437	HINO	30	13:59:00	408:10:00
Torres Freddy	CAC0121	RAM	33	13:38:00	441:54:00
Tapia Héctor	CIC1005	HFC	20	13:29:00	266:20:00
Mera Raúl	CAP1941	HINO	26	13:44:00	349:44:00
Yanes Diego	PEP0520	HINO	38	14:35:00	545:30:00
Vera Edwin	ICQ3195	CKR	16	14:26:00	228:16:00
López Carlos	IAC7240	HFC	18	14:15:00	255:10:00
Cárdenas Jaime	CEC5505	RAM	26	13:36:00	347:36:00
Ortega Juan	PPD9752	JMC	32	14:04:00	449:28:00
Minayo Favio	CBH0050	RAM	22	14:13:00	311:26:00
Campo Elías	CCA0722	HD55	25	14:34:00	358:50:00
Paspuel Byron	IPD1105	JMC	13	14:20:00	185:00:00
Ortiz Segundo	CAE0355	CKR	17	14:10:00	240:10:00
Montenegro Wilson	PPS1010	RAM	21	13:45:00	282:45:00
Paredes Jorge	CGE3525	JMC	15	13:55:00	203:25:00

La figura 17, representa el trayecto de la ruta 2, este trayecto empieza en Ipiales y termina en Guayaquil, tiene una distancia de 668 km, el tipo de vía determinado como primer orden, el tiempo aproximado de viajes ronda las 12 horas y su topografía es montañosa, con cambios de altitud y de clima frío a templado y cálido en cuestión de horas.



Figura 17. Ruta 2, Ipiales-Guayaquil

4.1.1.2.3.3. Duración promedio por conductor en la ruta 3

La tabla 19 ilustra el comportamiento durante el periodo de estudio, de los conductores designados para el trayecto de la ruta 3.

Los conductores seleccionados por la compañía para llevar a cabo las entregas en la ruta 3, Ipiales-Ambato, el conductor que maneja un vehículo marca RAM, realizó más traslados de mercadería, un total de 28 en esta ruta dentro de este periodo, el conductor con el menor número de entregas, 15 en total, los tiempos se encuentran en un rango entre 8:45 y 9:54 horas.

Tabla 19. Duración promedio por conductor en la ruta 3

Conductor	Placa	Marca del vehículo	Número de viajes conductor, Ambato	Tiempo promedio de viaje (horas)	Tiempo total de las operaciones (horas)
Vallejo Pablo	CAA1437	HINO	25	9:21:00	230:25:00
Torres Freddy	CAC0121	RAM	28	8:45:00	237:00:00
Tapia Héctor	CIC1005	HFC	19	9:14:00	174:06:00
Mera Raúl	CAP1941	HINO	25	9:33:00	233:25:00
Yanes Diego	PEP0520	HINO	24	9:25:00	222:00:00
Vera Edwin	ICQ3195	CKR	16	9:02:00	144:32:00
López Carlos	IAC7240	HFC	18	9:16:00	165:28:00
Cárdenas Jaime	CEC5505	RAM	24	9:22:00	221:28:00
Ortega Juan	PPD9752	JMC	26	9:11:00	237:26:00
Minayo Favio	CBH0050	RAM	21	8:55:00	179:55:00
Campo Elías	CCA0722	HD55	21	9:54:00	200:34:00
Paspuel Byron	IPD1105	JMC	20	8:59:00	172:20:00
Ortiz Segundo	CAE0355	CKR	17	9:00:00	153:00:00
Montenegro Wilson	PPS1010	RAM	18	8:55:00	154:30:00
Paredes Jorge	CGE3525	JMC	15	9:14:00	137:10:00

La figura 18, representa la trayectoria de la ruta 4, comprendida desde Ipiales hasta Ambato, con una distancia de 438 km, el tipo de vía es de primer orden, el tiempo aproximado de viaje ronda las 8 horas y su topografía es montañosa, con distintos cambios de altitud y clima.



Figura 18. Ruta 3, Ipiales-Ambato

4.1.1.2.3.4. Duración promedio por conductor en la ruta 4

La tabla 20, representa la postura que tienen los conductores en la ruta 4 durante el periodo de estudio.

En la tabla 20, expresa la información operacional de los conductores elegidos por la empresa para poder realizar los envíos para la ruta 4 Manta, existe un rango en la información operacional sobre el tiempo promedio, entre las 13:56 y 14:58 horas lo que da entender que son distintas o, por lo contrario, existieron percances al momento de trasladar la mercancía, el conductor que menos viajes realizó en esta ruta con apenas 4 de ellos, por lo contrario, el conductor que realizó más viajes en este periodo fueron 14 fletes.

Tabla 20. Duración promedio por conductor en la ruta 4

Conductor	Placa	Marca del vehículo	Número de viajes conductor, Manta	de por	Tiempo promedio de viaje (horas)	Tiempo total de las operaciones (horas)
Vallejo Pablo	CAA1437	HINO	10		14:52:00	145:20:00
Torres Freddy	CAC0121	RAM	9		14:58:00	131:00:00
Tapia Héctor	CIC1005	HFC	11		13:58:00	149:38:00
Mera Raúl	CAP1941	HINO	6		14:30:00	86:20:00
Yanes Diego	PEP0520	HINO	10		14:00:00	140:00:00
Vera Edwin	ICQ3195	CKR	14		13:59:00	190:26:00
López Carlos	IAC7240	HFC	7		14:15:00	99:05:00

Conductor	Placa	Marca del vehículo	Número de viajes conductor, Manta	de por	Tiempo promedio de viaje (horas)	Tiempo total de las operaciones (horas)
Cárdenas Jaime	CEC5505	RAM	8		14:25:00	114:00:00
Ortega Juan	PPD9752	JMC	8		14:05:00	112:40:00
Minayo Favio	CBH0050	RAM	6		14:29:00	86:14:00
Campo Elías	CCA0722	HD55	4		14:35:00	57:40:00
Paspuel Byron	IPD1105	JMC	5		14:22:00	71:10:00
Ortiz Segundo	CAE0355	CKR	9		13:59:00	122:31:00
Montenegro Wilson	PPS1010	RAM	7		14:23:00	100:01:00
Paredes Jorge	CGE3525	JMC	5		13:56:00	68:20:00

La figura 19, proporciona información relevante sobre la ruta 4, comprendida entre Ipiales y Manta, su distancia abarca los 754 km, considerada de primer orden, el tiempo de viaje aproximado oscila las 12 horas y 30 minutos, su topografía es montañosa con cambios de altitud a llano en poco tiempo.



Figura 19. Ruta 4, Ipiales-Manta

4.1.1.2.3.5. Duración promedio por conductor en la ruta 5

La tabla 21, se ilustra el comportamiento de los conductores en la ruta 5 durante el periodo de estudio.

El tiempo promedio de viaje ronda entre las 3:37 y 4:20 horas, el conductor que menos viajes realizó en esta ruta con 4 aportaciones, con un promedio de viaje mediano alto

considerando la distancia recorrida y el tiempo empleado, el conductor cuyo vehículo es de marca CKR realizó más viajes en esta ruta con un total de 13, obteniendo el promedio más alto dentro de este rango en la ruta indicada.

Tabla 21. Duración promedio por conductor en la ruta 5

Conductor	Placa	Marca del vehículo	Número de viajes conductor, Ibarra	de por	Tiempo promedio de viaje (horas)	Tiempo total de las operaciones (horas)
Vallejo Pablo	CAA1437	HINO	7		3:46:00	24:22:00
Torres Freddy	CAC0121	RAM	9		3:57:00	32:13:00
Tapia Héctor	CIC1005	HFC	10		3:59:00	36:30:00
Mera Raúl	CAP1941	HINO	5		3:37:00	17:25:00
Yanes Diego	PEP0520	HINO	8		4:15:00	33:20:00
Vera Edwin	ICQ3195	CKR	13		4:20:00	55:00:00
López Carlos	IAC7240	HFC	8		4:00:00	32:00:00
Cárdenas Jaime	CEC5505	RAM	7		3:50:00	24:50:00
Ortega Juan	PPD9752	JMC	7		4:19:00	29:33:00
Minayo Favio	CBH0050	RAM	7		3:46:00	24:22:00
Campo Elías	CCA0722	HD55	5		4:11:00	20:55:00
Paspuel Byron	IPD1105	JMC	6		3:53:00	21:18:00
Ortiz Segundo	CAE0355	CKR	4		4:04:00	16:16:00
Montenegro Wilson	PPS1010	RAM	9		3:59:00	32:31:00
Paredes Jorge	CGE3525	JMC	11		3:47:00	38:17:00

La figura 20, representa la trayectoria de la ruta 5, esta ruta surge Ipiales hasta Ibarra, su distancia comprende 135 km, el tipo de vía es de primer orden, con un tiempo de viaje aproximado de 3 horas, su topografía es montañosa con cambios de clima.

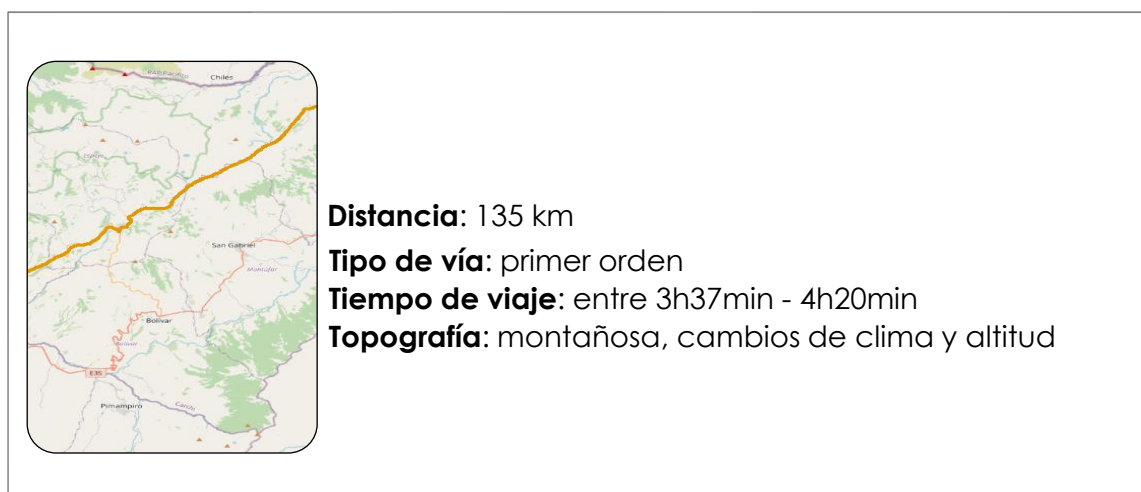


Figura 20. Ruta 5, Ipiales-Ibarra

4.1.1.2.3.6. Duración promedio por conductor en la ruta 6

La tabla 22, muestra el comportamiento de los conductores en la ruta 5 durante el periodo de estudio.

Los conductores más activos están asociados a la marca RAM con 7 operaciones y JMC 2 y 6 operaciones, mientras que marcas como HINO realizan 1 traslado de mercadería. Los tiempos promedio por operación van de 12:49 a 13:59 horas, los horarios de funcionamiento están vinculados directamente con el número de viajes y el tiempo promedio, resaltando fluctuaciones mínimas entre las marcas.

Tabla 22. Duración promedio por conductor en la ruta 6

Conductor	Placa	Marca del vehículo	Número de viajes conductor, Cuenca	de por	Tiempo promedio de viaje (horas)	Tiempo total de las operaciones (horas)
Vallejo Pablo	CAA1437	HINO	4		13:38:00	53:52:00
Torres Freddy	CAC0121	RAM	7		13:49:00	94:43:00
Tapia Héctor	CIC1005	HFC	5		13:47:00	67:35:00
Mera Raúl	CAP1941	HINO	1		13:30:00	13:30:00
Yanes Diego	PEP0520	HINO	2		13:59:00	27:18:00
Vera Edwin	ICQ3195	CKR	2		13:20:00	26:40:00
López Carlos	IAC7240	HFC	4		13:53:00	54:12:00
Cárdenas Jaime	CEC5505	RAM	3		12:49:00	37:47:00
Ortega Juan	PPD9752	JMC	2		13:10:00	26:20:00
Minayo Favio	CBH0050	RAM	5		13:19:00	66:35:00
Campo Elías	CCA0722	HD55	3		13:18:00	39:54:00
Paspuel Byron	IPD1105	JMC	6		13:35:00	80:10:00
Ortiz Segundo	CAE0355	CKR	4		13:25:00	53:00:00
Montenegro Wilson	PPS1010	RAM	5		13:21:00	66:05:00
Paredes Jorge	CGE3525	JMC	2		13:19:00	26:38:00

La figura 21, representa la ruta 6, inicia desde Ipiales hasta Cuenca, su distancia abarca los 713 km, el tipo de vía es de primer orden, con un tiempo aproximado de 12 horas y 45 minutos en carretera, su topografía entiende cambios de altitud, estructuras montañosas y cambios de clima.



Figura 21. Ruta 6, Ipiales-Cuenca

4.1.1.2.5. Plazo de tiempo para las entregas en viaje, origen-destino

El contorno que conforma la valija de la empresa está vigente los tiempos de entrega, estos tiempos de entrega o periodos de entrega varían dependiendo el lugar de destino, tomando en consideración la media de tiempo que requiere finalizar una entrega desde su comienzo hasta su destino final. Este parámetro es esencial para valorar la eficacia y la puntualidad en el servicio. Un plazo de envío más breve incrementa la satisfacción del cliente y la competitividad, algunos elementos como la lejanía, el tráfico y la organización de rutas pueden afectar este tiempo. Para tener una información clara es esencial supervisarlo de manera constante para mejorar los procesos y minimizar los retrasos.

4.1.1.2.5.1. Plazo de tiempo para la entrega en viaje en la ruta 1, origen-destino

La empresa se encarga de acordar un plazo de tiempo prudente para que se pueda realizar cualquier tipo de entrega, este tiempo prudente se lo conoce como tiempo estimado de entrega, dicho tiempo se considera acorde a la ruta, evidenciado en la tabla 23.

Tabla 23. Porcentaje de efectividad en los plazos de entrega en la ruta 1

Conductor	Placa	Marca del vehículo	Número de viajes por conductor, Quito	Tiempo promedio de viaje (horas)	Tiempo estimado para la entrega (Tiempo de viaje)	Tiempo sobrante en el trayecto	Porcentaje de efectividad
Vallejo Pablo	CAA1437	HINO	23	7:10:00	8:00:00	0:50:00	111,63%
Torres Freddy	CAC0121	RAM	25	6:59:00	8:00:00	1:01:00	114,56%
Tapia Héctor	CIC1005	HFC	32	6:55:00	8:00:00	1:05:00	115,66%
Mera Raúl	CAP1941	HINO	31	7:30:00	8:00:00	0:30:00	106,67%
Yanes Diego	PEP0520	HINO	33	7:12:00	8:00:00	0:48:00	111,11%
Vera Edwin	ICQ3195	CKR	24	7:00:00	8:00:00	1:00:00	114,29%
López Carlos	IAC7240	HFC	33	7:11:00	8:00:00	0:49:00	111,37%
Cárdenas Jaime	CEC5505	RAM	29	6:55:00	8:00:00	1:05:00	115,66%
Ortega Juan	PPD9752	JMC	20	7:29:00	8:00:00	0:31:00	106,90%
Minayo Favio	CBH0050	RAM	17	6:54:00	8:00:00	1:06:00	115,94%
Campo Elías	CCA0722	HD55	27	7:09:00	8:00:00	0:51:00	111,89%
Paspuel Byron	IPD1105	JMC	31	6:30:00	8:00:00	1:30:00	123,08%
Ortiz Segundo	CAE0355	CKR	25	6:55:00	8:00:00	1:05:00	115,66%
Montenegro Wilson	PPS1010	RAM	34	7:00:00	8:00:00	1:00:00	114,29%
Paredes Jorge	CGE3525	JMC	19	7:26:00	8:00:00	0:34:00	107,62%

Información sobre los tiempos estipulados, tomando en cuenta el tiempo promedio, el tiempo estimado establecido por la empresa para las entregas y el tiempo sobrante en el trayecto.

La figura 22, representa el porcentaje de eficacia de cada conductor, basándose en el tiempo medio de trayecto en comparación con el tiempo proyectado por la empresa, 8 horas. Todos los transportistas superan el 100% de eficiencia, lo que señala que finalizan sus entregas en un tiempo inferior al estimado. Los conductores que tienen tiempos medio cercanos a 6:30:00, como el conductor 12 (123.08%), se destacan por su elevada eficiencia, las marcas JMC, RAM y HFC cuentan con múltiples representantes con rendimientos que superan el promedio global. Este

estudio muestra una operación eficaz y optimizable para disminuir aún más los tiempos.

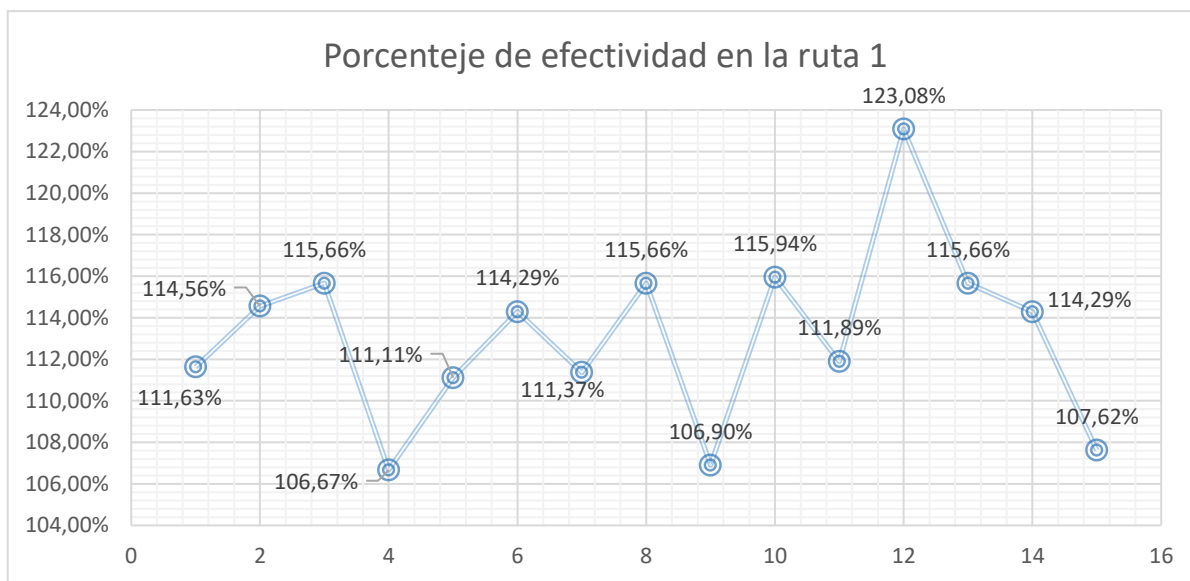


Figura 22. Porcentaje de efectividad en la ruta 1

4.1.1.2.5.2. Plazo de tiempo para la entrega en viaje en la ruta 2, origen-destino

Cada ruta cuenta con un tiempo estipulado para la entrega, la ruta 2 es uno de los trayectos más largos dentro de la valija empresarial y cuenta con un tiempo elevado, evidenciado en la tabla 24.

Tabla 24. Porcentaje de efectividad en los plazos de entrega en la ruta 2

Conductor	Placa	Marca del vehículo	Número de viajes por conductor, Guayaquil	Tiempo promedio de viaje (horas)	Tiempo estimado para la entrega	Tiempo sobrante en el trayecto	Porcentaje de efectividad
Vallejo Pablo	CAA1437	HINO	30	13:59:00	15:00:00	1:01:00	107,27%
Torres Freddy	CAC0121	RAM	33	13:38:00	15:00:00	1:22:00	110,02%
Tapia Héctor	CIC1005	HFC	20	13:29:00	15:00:00	1:31:00	111,25%
Mera Raúl	CAP1941	HINO	26	13:44:00	15:00:00	1:16:00	109,22%
Yanes Diego	PEP0520	HINO	38	14:35:00	15:00:00	0:25:00	102,86%
Vera Edwin	ICQ3195	CKR	16	14:26:00	15:00:00	0:34:00	103,93%
López Carlos	IAC7240	HFC	18	14:15:00	15:00:00	0:45:00	105,26%
Cárdenas Jaime	CEC5505	RAM	26	13:36:00	15:00:00	1:24:00	110,29%

Conductor	Placa	Marca del vehículo	Número de viajes por conductor, Guayaquil	Tiempo promedio de viaje (horas)	Tiempo estimado para entrega	Tiempo sobrante en el trayecto	Porcentaje de efectividad
Ortega Juan	PPD9752	JMC	32	14:04:00	15:00:00	0:56:00	106,64%
Minayo Favio	CBH0050	RAM	22	14:13:00	15:00:00	0:47:00	105,51%
Campo Elías	CCA0722	HD55	25	14:34:00	15:00:00	0:26:00	102,97%
Paspuel Byron	IPD1105	JMC	13	14:20:00	15:00:00	0:40:00	104,65%
Ortiz Segundo	CAE0355	CKR	17	14:10:00	15:00:00	0:50:00	105,88%
Montenegro Wilson	PPS1010	RAM	21	13:45:00	15:00:00	1:15:00	109,09%
Paredes Jorge	CGE3525	JMC	15	13:55:00	15:00:00	1:05:00	107,78%

Mientras la ruta de entrega sea más alejada, los tiempos que dispone la empresa para dicha operación será proporcional a ello.

La figura 23, refleja la eficiencia de los conductores en la ruta 2, Guayaquil, al diferenciar su tiempo medio de desplazamiento con un tiempo total calculado de 15 horas, todos los conductores muestran porcentajes de efectividad superior al 100%, lo que señala entregas efectuadas en un tiempo inferior al previsto, los conductores más productivos están entre un 109% y un 111% de eficacia, sobresaliendo las marcas HFC y RAM.

El conductor de menor eficacia aún alcanza un 102.86%, lo que demuestra un elevado grado de cumplimiento. El funcionamiento en esta ruta refleja una organización adecuada, optimizada y con márgenes de tiempo favorables en todos los trayectos.

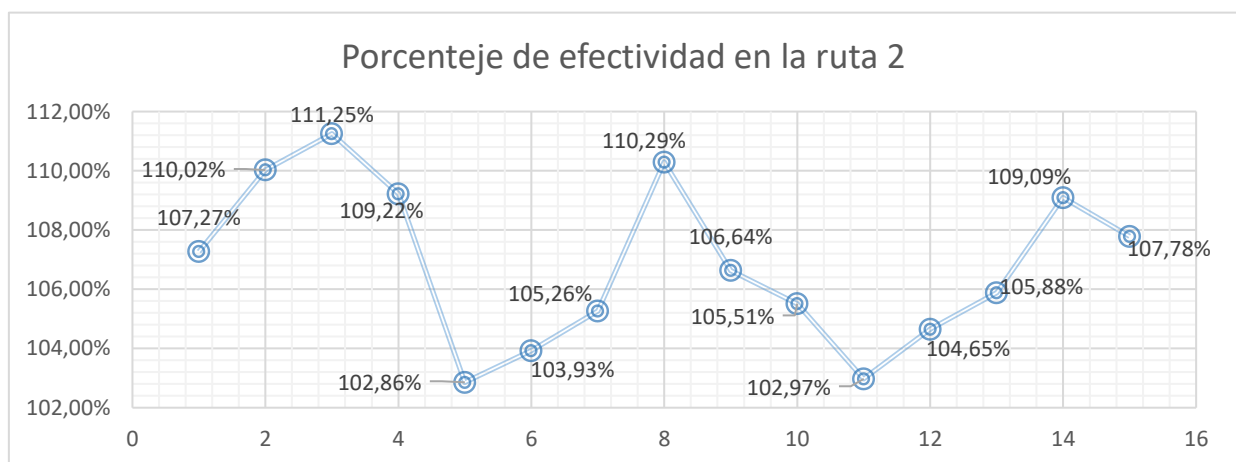


Figura 23. Porcentaje de efectividad en la ruta 2

4.1.1.2.5.3. Plazo de tiempo para la entrega en viaje en la ruta 3, origen-destino

La ruta 3, cuya trayectoria comprende la distancia entre Ipiales y Ambato tiene un tiempo estipulado para realizar cualquier entrega en un menor tiempo, haciendo referencia en el flete, como se aprecia en la tabla 25.

Tabla 25. Porcentaje de efectividad en los plazos de entrega en la ruta 3

Conductor	Placa	Marca del vehículo	Número de viajes por conductor, Ambato	Tiempo promedio de viaje (horas)	Tiempo estimado para la entrega	Tiempo sobrante en el trayecto	Porcentaje de efectividad
Vallejo Pablo	CAA1437	HINO	25	9:21:00	10:00:00	0:39:00	106,95%
Torres Freddy	CAC0121	RAM	28	8:45:00	10:00:00	1:15:00	114,29%
Tapia Héctor	CIC1005	HFC	19	9:14:00	10:00:00	0:46:00	108,30%
Mera Raúl	CAP1941	HINO	25	9:33:00	10:00:00	0:27:00	104,71%
Yanes Diego	PEP0520	HINO	24	9:25:00	10:00:00	0:35:00	106,19%
Vera Edwin	ICQ3195	CKR	16	9:02:00	10:00:00	0:58:00	110,70%
López Carlos	IAC7240	HFC	18	9:16:00	10:00:00	0:44:00	107,91%
Cárdenas Jaime	CEC5505	RAM	24	9:22:00	10:00:00	0:38:00	106,76%
Ortega Juan	PPD9752	JMC	26	9:11:00	10:00:00	0:49:00	108,89%
Minayo Favio	CBH0050	RAM	21	8:55:00	10:00:00	1:05:00	112,15%
Campo Elías	CCA0722	HD55	21	9:54:00	10:00:00	0:06:00	101,01%
Paspuel Byron	IPD1105	JMC	20	8:59:00	10:00:00	1:01:00	111,32%
Ortiz Segundo	CAE0355	CKR	17	9:00:00	10:00:00	1:00:00	111,11%
Montenegro Wilson	PPS1010	RAM	18	8:55:00	10:00:00	1:05:00	112,15%
Paredes Jorge	CGE3525	JMC	15	9:14:00	10:00:00	0:46:00	108,30%

Información detallada de tiempos que se toman en cuenta para establecer si un conductor es eficiente o no lo es.

La figura 24, representa el porcentaje de efectividad en tiempo establecido por la empresa en la ruta 3, en términos generales todos los conductores superan el 100% de efectividad al momento de realizar dichos desplazamientos de mercadería, esto se da debido a que los tiempos establecidos por la empresa son mayores a los

tiempos implementados por los conductores para cubrir esta ruta, el funcionamiento en esta ruta refleja una organización adecuada, optimizando tiempos favorables en todos los trayectos.

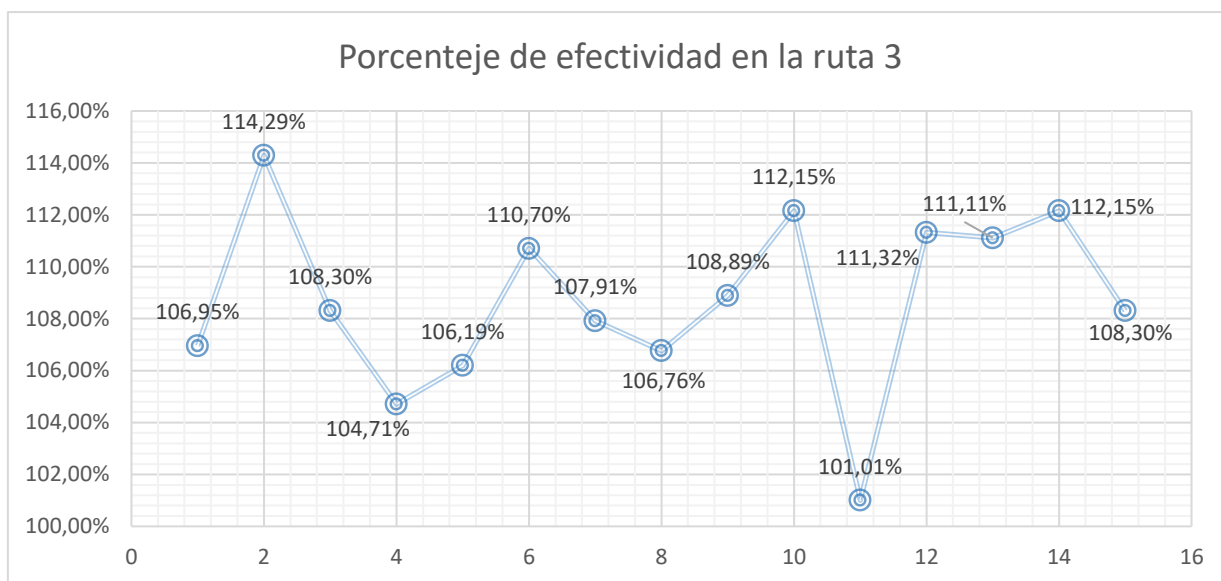


Figura 24. Porcentaje de efectividad en la ruta 3

4.1.1.2.5.4. Plazo de tiempo para la entrega en viaje en la ruta 4, origen-destino

Acordado el plazo de tiempo prudente, se realiza cualquier tipo de entrega, este tiempo estimado de entrega, se considera acorde a la ruta, observable en la tabla 26.

Tabla 26. Porcentaje de efectividad en los plazos de entrega en la ruta 4

Conductor	Placa	Marca del vehículo	Número de viajes por conductor, Manta	Tiempo promedio de viaje (horas)	Tiempo estimado para la entrega	Tiempo sobrante en el trayecto	Porcentaje de efectividad
Vallejo Pablo	CAA1437	HINO	10	14:52:00	15:00:00	0:08:00	100,90%
Torres Freddy	CAC0121	RAM	9	14:58:00	15:00:00	0:02:00	100,22%
Tapia Héctor	CIC1005	HFC	11	13:58:00	15:00:00	1:02:00	107,40%
Mera Raúl	CAP1941	HINO	6	14:30:00	15:00:00	0:30:00	103,45%
Yanes Diego	PEP0520	HINO	10	14:00:00	15:00:00	1:00:00	107,14%
Vera Edwin	ICQ3195	CKR	14	13:59:00	15:00:00	1:01:00	107,27%
López Carlos	IAC7240	HFC	7	14:15:00	15:00:00	0:45:00	105,26%
Cárdenas Jaime	CEC5505	RAM	8	14:25:00	15:00:00	0:35:00	104,05%

Conductor	Placa	Marca del vehículo	Número de viajes por conductor, Manta	Tiempo promedio de viaje (horas)	Tiempo estimado para la entrega	Tiempo sobrante en el trayecto	Porcentaje de efectividad
Ortega Juan	PPD9752	JMC	8	14:05:00	15:00:00	0:55:00	106,51%
Minayo Favio	CBH0050	RAM	6	14:29:00	15:00:00	0:31:00	103,57%
Campo Elías	CCA0722	HD55	4	14:35:00	15:00:00	0:25:00	102,86%
Paspuel Byron	IPD1105	JMC	5	14:22:00	15:00:00	0:38:00	104,41%
Ortiz Segundo	CAE0355	CKR	9	13:59:00	15:00:00	1:01:00	107,27%
Montenegro Wilson	PPS1010	RAM	7	14:23:00	15:00:00	0:37:00	104,29%
Paredes Jorge	CGE3525	JMC	5	13:56:00	15:00:00	1:04:00	107,66%

Información de tiempos que se toman en cuenta para establecer la eficiencia de distintos conductores en un determinado ciclo.

La figura 25, representa el comportamiento del porcentaje de efectividad en cada conductor en la ruta 4, estos parámetros son semejantes, debido a que el tiempo promedio de los conductores se acerca al tiempo estipulado por la empresa, todos los trayectos realizados sobrepasan el 100% de certeza sobresaliendo marcas vehiculares como HFC, CKR y JMC con mayor índice de efectividad.

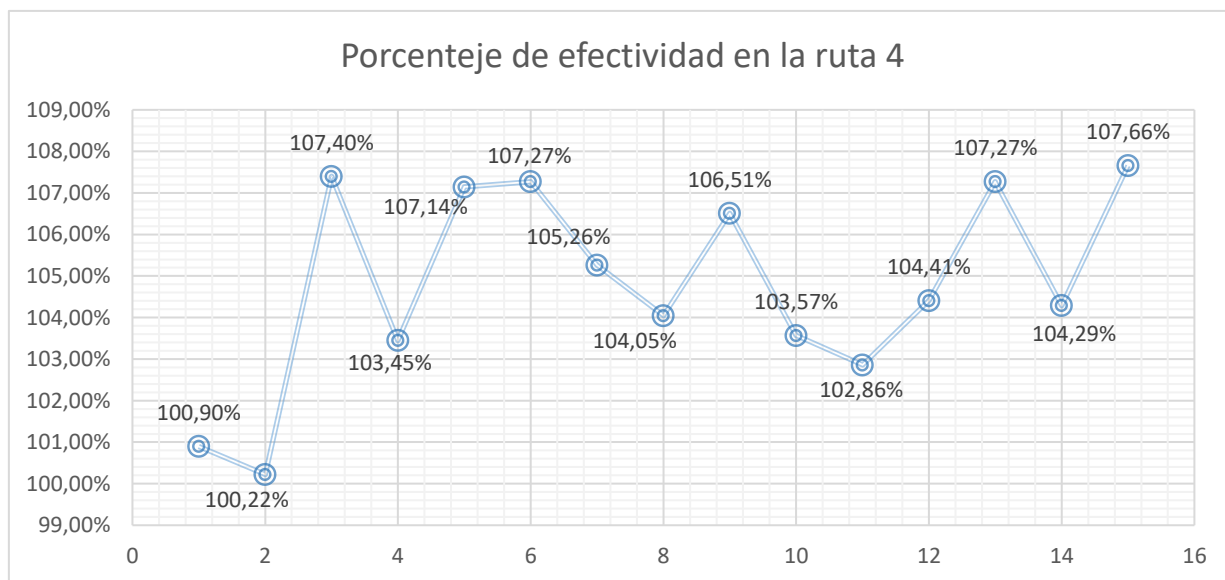


Figura 25. Porcentaje de efectividad en la ruta 4

4.1.1.2.5.5. Plazo de tiempo para la entrega en viaje en la ruta 5, origen-destino

Cada ruta cuenta con un tiempo estipulado para la entrega, la ruta 5 es uno de los trayectos de menor alcance dentro de la valija empresarial y cuenta con un tiempo acorde al recorrido, evidenciado en la tabla 27.

Tabla 27. Porcentaje de efectividad en los plazos de entrega en la ruta 5

Conductor	Placa	Marca del vehículo	Número de viajes por conductor, Ibarra	Tiempo promedio de viaje (horas)	Tiempo estimado para la entrega	Tiempo sobrante en el trayecto	Porcentaje de efectividad
Vallejo Pablo	CAA1437	HINO	7	3:46:00	4:00:00	0:14:00	106,19%
Torres Freddy	CAC0121	RAM	9	3:57:00	4:00:00	0:03:00	101,27%
Tapia Héctor	CIC1005	HFC	10	3:59:00	4:00:00	0:01:00	100,42%
Mera Raúl	CAP1941	HINO	5	3:37:00	4:00:00	0:23:00	110,60%
Yanes Diego	PEP0520	HINO	8	4:15:00	4:00:00	-0:15:00	94,12%
Vera Edwin	ICQ3195	CKR	13	4:20:00	4:00:00	-0:20:00	92,31%
López Carlos	IAC7240	HFC	8	4:00:00	4:00:00	0:00:00	100,00%
Cárdenas Jaime	CEC5505	RAM	7	3:50:00	4:00:00	0:10:00	104,35%
Ortega Juan	PPD9752	JMC	7	4:19:00	4:00:00	-0:19:00	92,66%
Minayo Favio	CBH0050	RAM	7	3:46:00	4:00:00	0:14:00	106,19%
Campo Elías	CCA0722	HD55	5	4:11:00	4:00:00	-0:11:00	95,62%
Paspuel Byron	IPD1105	JMC	6	3:53:00	4:00:00	0:07:00	103,00%
Ortiz Segundo	CAE0355	CKR	4	4:04:00	4:00:00	-0:04:00	98,36%
Montenegro Wilson	PPS1010	RAM	9	3:59:00	4:00:00	0:01:00	100,42%
Paredes Jorge	CGE3525	JMC	11	3:47:00	4:00:00	0:13:00	105,73%

Se detalla el porcentaje de efectividad al momento de realizar una entrega o flete.

La figura 26, representa el porcentaje de efectividad en la ruta 5, se observa un rendimiento variado de los conductores en esta ruta, algunos exceden el tiempo previsto de entrega 4 horas y otros no lo consiguen. A pesar de que varios conductores logran una efectividad que supera el 100%, existen situaciones donde los porcentajes están por debajo de este patrón, como los conductores 5, 6, 9, 11 y 13, esto muestra áreas de optimización en los tiempos de viaje y la organización.

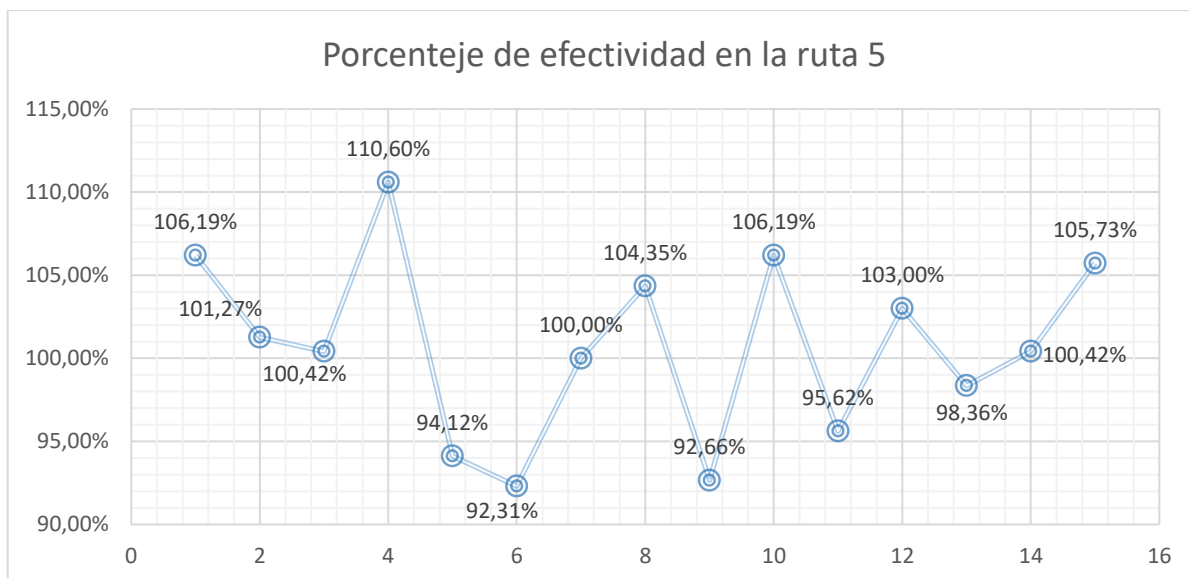


Figura 26. Porcentaje de efectividad en la ruta 5

4.1.1.2.5.6. Plazo de tiempo para la entrega en viaje en la ruta 6, origen-destino

La ruta 6 que comprende el trayecto entre Ipiales y Cuenca, establece un tiempo estimado apto para cumplir este trayecto, establecido en la tabla 28.

Tabla 28. Porcentaje de efectividad en los plazos de entrega en la ruta 6

Conductor	Placa	Marca del vehículo	Número de viajes por conductor, Cuenca	Tiempo promedio de viaje (horas)	Tiempo estimado para la entrega	Tiempo sobrante en el trayecto	Porcentaje de efectividad
Vallejo Pablo	CAA1437	HINO	4	13:38:00	14:00:00	0:22:00	102,69%
Torres Freddy	CAC0121	RAM	7	13:49:00	14:00:00	0:11:00	101,33%
Tapia Héctor	CIC1005	HFC	5	13:47:00	14:00:00	0:13:00	101,57%
Mera Raúl	CAP1941	HINO	1	13:30:00	14:00:00	0:30:00	103,70%
Yanes Diego	PEP0520	HINO	2	13:59:00	14:00:00	0:01:00	100,12%
Vera Edwin	ICQ3195	CKR	2	13:20:00	14:00:00	0:40:00	105,00%
López Carlos	IAC7240	HFC	4	13:53:00	14:00:00	0:07:00	100,84%
Cárdenas Jaime	CEC5505	RAM	3	12:49:00	14:00:00	1:11:00	109,23%
Ortega Juan	PPD9752	JMC	2	13:10:00	14:00:00	0:50:00	106,33%
Minayo Favio	CBH0050	RAM	5	13:19:00	14:00:00	0:41:00	105,13%
Campo Elías	CCA0722	HD55	3	13:18:00	14:00:00	0:42:00	105,26%
Paspuel Byron	IPD1105	JMC	6	13:35:00	14:00:00	0:25:00	103,07%
Ortiz Segundo	CAE0355	CKR	4	13:25:00	14:00:00	0:35:00	104,35%

Conductor	Placa	Marca del vehículo	Número de viajes por conductor, Cuenca	Tiempo promedio de viaje (horas)	Tiempo estimado para la entrega	Tiempo sobrante en el trayecto	Porcentaje de efectividad
Montenegro Wilson	PPS1010	RAM	5	13:21:00	14:00:00	0:39:00	104,87%
Paredes Jorge	CGE3525	JMC	2	13:19:00	14:00:00	0:41:00	105,13%

Información en relación existente entre los tiempos promedios relacionados con los conductores y los tiempos estipulados de la empresa.

La figura 27, porcentaje de efectividad en la ruta 6, Cuenca refleja un elevado grado de cumplimiento con relación al tiempo previsto de entrega, dado que todos los conductores finalizan sus trayectos en un periodo de tiempo reducido, con porcentajes de eficacia superiores al 100%. El conductor más eficiente es el 8 obteniendo un 109,23%, lo que indica rutas o condiciones de viaje más ventajosas. No obstante, la reducida cantidad de desplazamientos por conductor podría sugerir un mal uso de recursos.

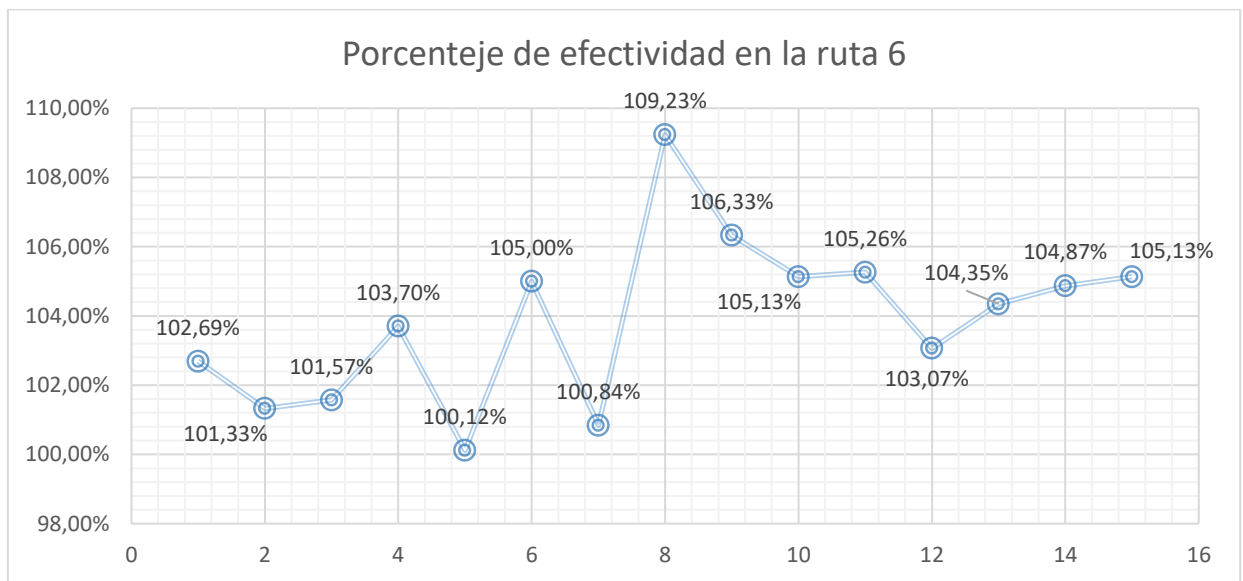


Figura 27. Porcentaje de efectividad en la ruta 6

Se puede conjeturar que estos tiempos establecidos por la empresa, permiten a cada conductor alcanzar la meta establecida por la misma, este parámetro se puede deducir, ya que en todas las rutas superan un 100% de efectividad, esto permite a cada conductor ser más precavido y evitar siniestros de tránsito al momento de trasladar mercancía.

4.1.1.3. Control

El tercer eslabón importante de gestión de transporte es el control dentro de la organización, esta etapa permite a la organización tomar medidas en las distintas áreas que cuenta la empresa para realizar las entregas con normalidad y en regla.

4.1.1.3.1. Peso y dimensión vehicular

En la figura 28, se puede deducir que la empresa se rige a leyes establecidas, utiliza como guía la tabla nacional de pesos y dimensiones avalada por la Agencia Nacional de Tránsito, esta tabla específica con exactitud el peso y la dimensión en detalle y el tipo de vehículo para realizar cualquier tipo de entrega.

Ameexis cargo S.A., solamente utiliza esta sección de la tabla, ya que la mercadería que se traslada de un lugar a otro no excede de las cinco toneladas y los vehículos que utiliza la empresa no excede las 18 toneladas.

TIPO	DISTRIBUCIÓN MÁXIMA DE CARGA POR EJE	DESCRIPCIÓN	PESO MÁXIMO PERMITIDO (Ton.)	LONGITUDES MÁXIMAS PERMITIDAS (metros)		
				Largo	Ancho	Alto
2 D			7	5,00	2,60	3,00
2DA			10	7,50	2,60	3,50
2DB			18	12,20	2,60	4,10
3-A			27	12,20	2,60	4,10
4-C			31	12,20	2,60	4,10

Figura 28. Peso y dimensión vehicular

4.1.1.3.2. Costo por envío

La tabla 29 representa el costo por envío o el costo del flete, la organización maneja valores competitivos para su ejecución, la tarifa varía según el peso y el destino, al igual que los valores monetarios, los cuales aumentan progresivamente, se observa que Cuenca presenta la tarifa más alta e Ibarra la tarifa más baja, sea por peso trasladado y distancias recorridas.

Tabla 29. Costos por envío

Ruta	Peso (bruto)	kg	Total	Peso (bruto)	kg	Total	Peso (bruto)	kg	Total
------	--------------	----	-------	--------------	----	-------	--------------	----	-------

Quito	1 >= 7000	\$ 225,00	7001 >=10000	\$ 347,00	10001 >= 18000	\$ 496,50
Ambato	1 >= 7000	\$ 300,00	7001 >=10000	\$ 440,00	10001 >= 18000	\$ 530,50
Guayaquil	1 >= 7000	\$ 400,00	7001 >=10000	\$ 545,00	10001 >= 18000	\$ 681,25
Ibarra	1 >= 7000	\$ 100,00	7001 >=10000	\$ 210,00	10001 >= 18000	\$ 262,50
Cuenca	1 >= 7000	\$ 550,00	7001 >=10000	\$ 655,00	10001 >= 18000	\$ 818,75
Manta	1 >= 7000	\$ 430,00	7001 >=10000	\$ 600,00	10001 >= 18000	\$ 720,80

4.1.1.3.3. Tasa de entrega exitosa

Para realizar una entrega exitosa, la empresa considera varios aspectos relevantes como son: el estado de la mercancía, cambios climáticos, dificultades en carretera entre otras, esto se verifica cuando la mercancía llega al lugar de destino y que esta no se encuentre con algún daño o deterioro, por lo que una entrega exitosa conlleva clientes complacidos, evidenciados en la tabla 30.

Tabla 30. Tasa de entrega exitosa dentro del periodo

Periodo	Cotizaciones elaboradas	Número de cotizaciones con novedades	Tasa de entrega exitosa
Enero	109	1	99,08%
Febrero	111	2	98,20%
Marzo	111	0	100%
Abril	112	2	98,21%
Mayo	113	1	99,12%
Junio	114	1	99,12%
Julio	114	2	98,25%
Agosto	115	1	99,13%
Septiembre	113	1	99,12%
Octubre	114	1	99,12%
Noviembre	115	0	100%
Diciembre	121	0	100%
Total	1362	12	99,12%

La tasa de entrega exitosa que tiene la empresa al momento de culminar con toda la traslación de mercadería desde el lugar de origen al lugar de destino.

La figura 29, tasa de entrega exitosa, se puede apreciar claramente que la empresa cumple de manera eficiente con las entregas que se debe realizar, existen leves inconvenientes a lo largo de este periodo, a pesar de que el porcentaje es muy alto, esto no significa que dicha empresa no pueda mejorar en este aspecto.

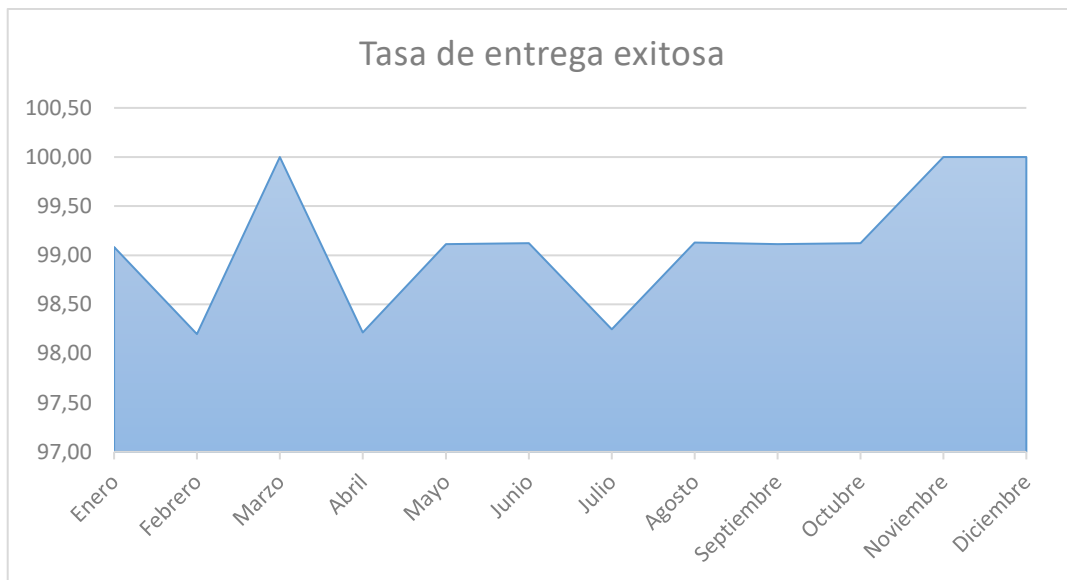


Figura 29. Tasa de entrega exitosa

4.1.1.3.4. Tiempo de entrega

En contexto de tiempos de entrega existen varios tiempos para que la organización cumpla con el cliente, estos tiempos pueden ser de preparación de mercadería, de elaboración de la guía, de despacho, de la toma de datos, de transporte, entre otras.

Este tiempo de entrega se realiza en contexto como un todo es decir desde el momento en que llega una cotización del cliente a la empresa hasta que la mercancía llegue a dicho cliente o al lugar de destino, apreciados en la tabla 31.

Tabla 31. Tiempo de entrega en horas

Proceso o ID	Tiempo de recepción	Tiempo de despacho	Tiempo de transporte	Tiempo de entrega de la empresa	Tiempo acordado con el cliente	Porcentaje de efectividad
1-Quito	1:00:00	24:00:00	8:00:00	33:00:00	30:00:00	90,91%
2-Guayaquil	1:00:00	24:00:00	15:00:00	40:00:00	35:00:00	87,50%
3-Ambato	1:00:00	24:00:00	10:00:00	35:00:00	32:00:00	91,43%

Proceso o ID	Tiempo de recepción	Tiempo de despacho	Tiempo de transporte	Tiempo de entrega de la empresa	Tiempo acordado con el cliente	Porcentaje de efectividad
4-Manta	1:00:00	24:00:00	15:00:00	40:00:00	35:00:00	87,50%
5-Ibarra	1:00:00	24:00:00	4:00:00	29:00:00	25:00:00	86,21%
6-Cuenca	1:00:00	24:00:00	14:00:00	39:00:00	35:00:00	89,74%

La figura 30, establece que la empresa valora todos los tiempos posibles para tener un margen de maniobrabilidad y que le permita indicar al cliente cuanto va a demorar la operación solicitada, este tiempo de maniobra es elemental para que la empresa cumpla con los plazos establecidos, a mayor distancia, mayor es el tiempo de dicha operación. Estas variaciones pueden estar vinculadas a elementos como la distancia, el tráfico o las condiciones de operación. Es crucial modificar la programación de acuerdo a las especificidades de cada camino para optimizar la exactitud en los plazos de entrega.

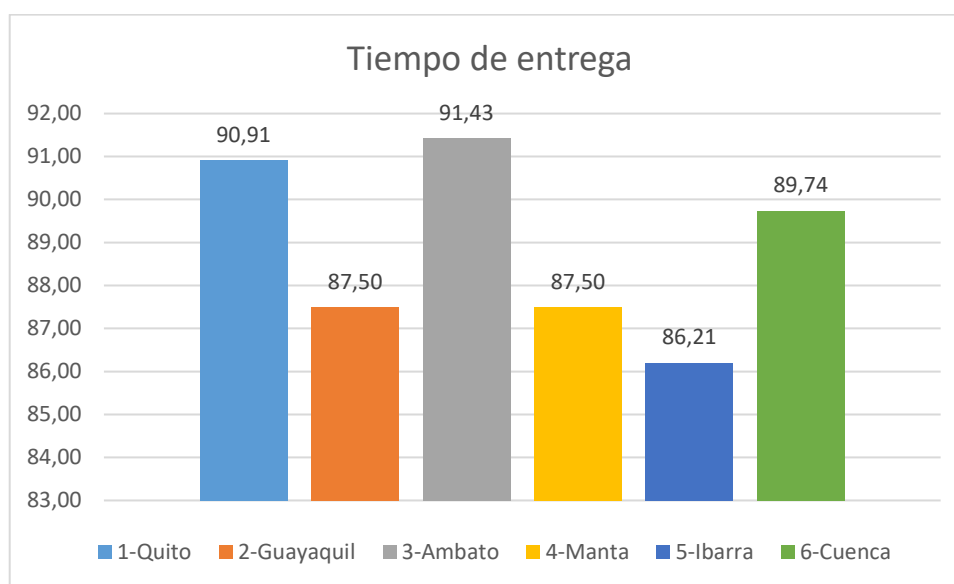


Figura 30. Efectividad de la empresa en los tiempos de entrega

4.1.1.3.5. Rastreo vehicular en tiempo real

Muchas organizaciones dedicadas al transporte de mercancías pesadas incorporan dentro de su portafolio de servicios la opción de rastreo satelital como una medida de control y seguridad logística. Sin embargo, aunque los clientes están informados sobre la disponibilidad de esta herramienta, un porcentaje significativo opta por no utilizarla, como se evidencia en la tabla 32.

Tabla 32. Rastreo vehicular

Periodo	Número de viajes realizados	Rastreo vehicular
Enero	109	0
Febrero	111	1
Marzo	111	0
Abril	112	2
Mayo	113	0
Junio	114	0
Julio	114	1
Agosto	115	1
Septiembre	113	2
Octubre	114	0
Noviembre	115	2
Diciembre	121	3
Total	1362	12

La figura 31, rastreo vehicular, los clientes optan por no acceder a dicho rastreo y no desean agregar, por este motivo el porcentaje de aprobación de dicho rastreo es insignificante, cabe recalcar que varios vehículos cuentan con dicho rastreo.

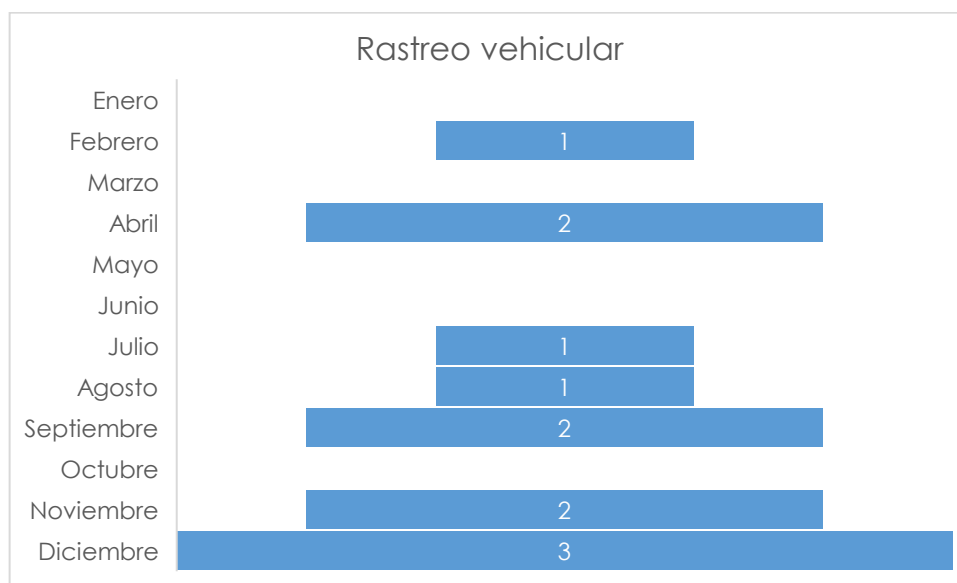


Figura 31. Rastreo vehicular

A continuación, se evidencian los resultados obtenidos de la gestión de transporte, enfatizando el diagnóstico de la misma, en donde se muestra lo obtenido, tabla 33.

Se puede resumir que la empresa tiene un número significativo de cotizaciones apercibidas no todas llegan a un acuerdo, dentro del indicador cotizaciones planificadas se encuentra un apartado de cotizaciones elaboradas o reales con un 91,04% de efectividad, respecto a la disponibilidad de vehículos la empresa utiliza el 75% de flota a disposición limitando la ejecución de las operaciones, finalmente el indicador de nacionalizaciones culminadas evidencia un alto rango de actividad en el proceso de importación de mercadería.

Tabla 33. Resultados; diagnóstico, planificación

Dimensión	Indicadores	Resultados	Unidad de medida
Planificación	Cotizaciones apercibidas	1776	Número de cotizaciones
	Cotizaciones elaboradas	91,04%	Porcentaje
	Vehículos disponibles	75%	Porcentaje
	Conductores habilitados	15	Conductores habilitados
	Nacionalizaciones culminadas	1116	Nacionalizaciones elaboradas

De igual manera, se revela los resultados obtenidos de la gestión de transporte, enfatizando en la organización, en donde se muestra lo obtenido en la tabla 34.

Entre las rutas establecidas se puede asumir que existen rutas de primer y segundo orden, esto se asume con base en los envíos realizados por ruta en el ciclo investigado, con relación a las rutas establecidas existe un tiempo adecuado para que el conductor pueda llegar desde el lugar de origen al lugar de destino, dando una efectividad superior al 100% en todos los fletes realizados, debido a que los tiempos empleados por los conductores son menores a los tiempos establecidos por la empresa en las distintas rutas, al respecto de vehículos aptos o no aptos se toma en consideración varios aspectos como la documentación tanto del vehículo como la del conductor, el estado de la unidad de transporte y la capacidad de carga.

Tabla 34. Resultados; diagnóstico, organización

Dimensión	Indicadores	Ruta	Resultados
Organización	Demanda asignada por ruta	Ipiales-Quito	403 (viajes)
		Ipiales-Guayaquil	352 (viajes)
		Ipiales-Ambato	317 (viajes)
		Ipiales-Manta	119 (viajes)
		Ipiales-Ibarra	116 (viajes)
		Ipiales-Cuenca	55 (viajes)

Dimensión	Indicadores	Ruta	Resultados
	Selección de conductores		15 aptos 5 no aptos
	Selección de vehículos		15 aprueban 5 no aprueban
	Duración promedio por conductor	Ipiales-Quito	7:05:00
		Ipiales-Guayaquil	14:02:52
		Ipiales-Ambato	9:12:24
		Ipiales-Manta	14:19:02
		Ipiales-Ibarra	3:58:52
		Ipiales-Cuenca	13:28:48
	Plazo de tiempo para las entregas en viaje, origen-destino	Ipiales-Quito	113,09% (efectividad)
		Ipiales-Guayaquil	106,84% (efectividad)
		Ipiales-Ambato	108,72% (efectividad)
		Ipiales-Manta	104,82% (efectividad)
		Ipiales-Ibarra	100,75% (efectividad)
		Ipiales-Cuenca	103,91% (efectividad)

De igual forma, se demuestra los resultados obtenidos de la gestión de transporte, enfatizando el control de la misma, en donde se muestra lo obtenido, tabla 35.

El peso de carga que maneja la empresa no supera los 35000 kg en ninguno de los envíos, la empresa se rige plenamente a la jerarquía de la ANT, los costos de envío varían según el peso y la distancia recorrida, este valor hace que la empresa sea competente en el ámbito mercantil, existe un elevado porcentaje en entregas exitosas dentro en este ciclo, con un 99,12% este indicador refleja que la empresa es altamente efectiva, en lo que concierne a tiempos de entrega la empresa maneja tiempos de maniobra aptos para realizar dichas entregas en todas las rutas, optando con ser rastreadas o no.

Tabla 35. Resultados; diagnóstico, control

Dimensión	Indicadores	Ruta	Tipo de camión	Peso (ton)	Resultados
Control	Peso y dimensión vehicular		2D	7	5/2,6/3 (largo/alto/ancho)
			2DA	10	7,5/2,6/3,5 (largo/alto/ancho)
			2DB	18	12,2/2,6/4,1 (largo/alto/ancho)
			3-A	27	12,2/2,6/4,1 (largo/alto/ancho)
			4-C	31	12,2/2,6/4,1 (largo/alto/ancho)
	Costo envío	por Ipiales-Quito		7/10/18	\$225/\$347/\$496,5 valor monetario por peso

Dimensión	Indicadores	Ruta	Tipo de camión	Peso (ton)	Resultados
		Ipiales-Guayaquil		7/10/18	\$400/\$545/\$681,25 valor monetario por peso
		Ipiales-Ambato		7/10/18	\$300/\$440/\$530,50 valor monetario por peso
		Ipiales-Manta		7/10/18	\$430/\$600/\$720,80 valor monetario por peso
		Ipiales-Ibarra		7/10/18	\$100/\$210/\$262,5 valor monetario por peso
		Ipiales-Cuenca		7/10/18	\$550/\$655/\$818,75 valor monetario por peso
	Tasa de entrega exitosa	de			99,12% (efectividad)
	Tiempo de entrega	de	Ipiales-Quito		90,91% (efectividad)
			Ipiales-Guayaquil		87,50% (efectividad)
			Ipiales-Ambato		91,43% (efectividad)
			Ipiales-Manta		87,50% (efectividad)
			Ipiales-Ibarra		86,21% (efectividad)
			Ipiales-Cuenca		89,74% (efectividad)
	Rastreo vehicular				0,88% porcentaje

4.1.2. Evaluar la calidad de servicio de la empresa Ameexis cargo S.A., periodo 2023.

Para evaluar la calidad de servicio de la empresa Ameexis cargo S.A., se tomó como base el modelo *SERVQUAL*, tanto en la expectativa y en la percepción del cliente, este modelo utiliza veintidós preguntas de selección múltiple, estas preguntas están distribuidas con base en las dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, competencia, empatía y elementos tangibles.

De esta manera se obtiene una visión clara y precisa de la percepción y la expectativa que tienen los clientes hacia la empresa, permitiendo analizar si los canales de respuesta son óptimos, ayudando a identificar si realmente el servicio que busca el cliente es el adecuado.

4.1.2.1. Percepción

La percepción que tiene el cliente hacia la empresa es fundamental, ya que de esta manera se puede tener una idea de cómo es observada, se realizó una encuesta de

22 preguntas teniendo en cuenta las normas ISO 9001 para su elaboración, se puede apreciar en el anexo 10.

- Confiabilidad

1. ¿La empresa Ameexis cargo S.A., cumple con los plazos de entrega acordados?

Tabla 36. Plazo de entrega acordado

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	3	20%	20%
Casi siempre	4	27%	47%
Frecuentemente	7	46%	93%
A veces	1	7%	100%
Nunca	0	0%	100%
Totales	15	100%	100%

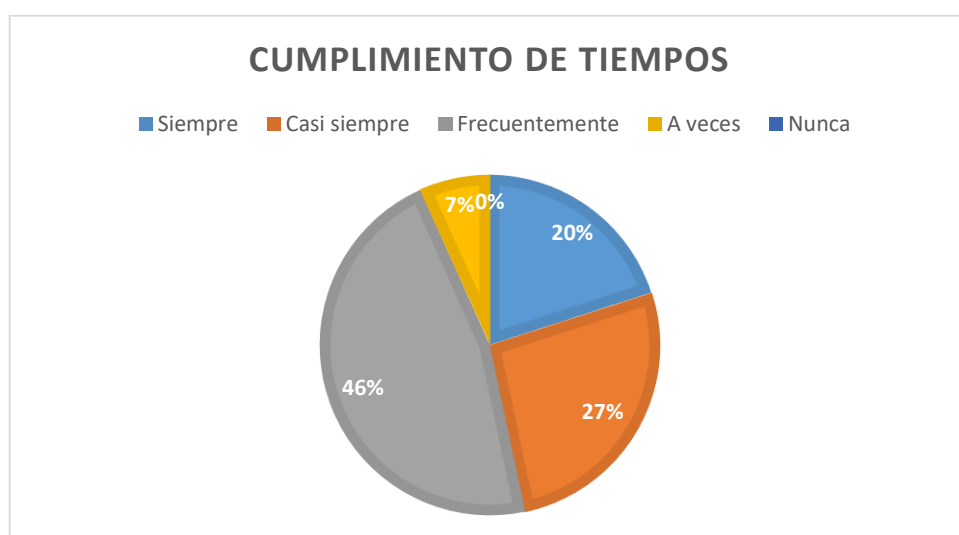


Figura 32. Cumplimiento de tiempos

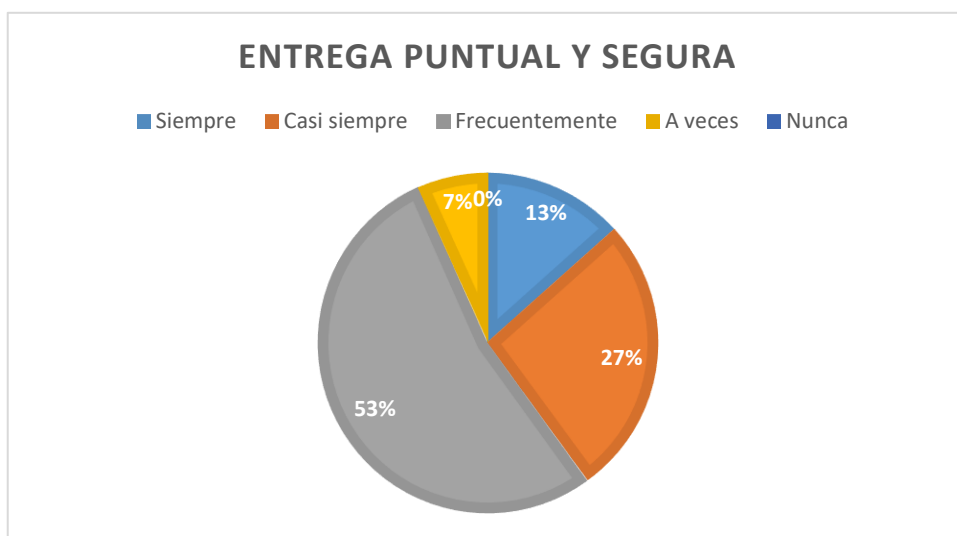
Deducción:

La figura 32, cumplimiento de tiempos, se observa que la empresa cumple regularmente los plazos de entrega estipulados, aunque no de manera total. Predominan las respuestas que indican cumplimiento frecuente o casi siempre, lo que demuestra un rendimiento aceptable, pero con posibilidades de mejora.

2. ¿La empresa Ameexis cargo S.A., tiene una política clara de entrega puntual y segura?

Tabla 37. Puntualidad y seguridad

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	2	13%	13%
Casi siempre	4	27%	40%
Frecuentemente	8	53%	93%
A veces	1	7%	100%
Nunca	0	0%	100%
Totales	15	100%	100%

**Figura 33.** Entrega puntual y segura

Deducción:

La figura 33, se observa que la empresa actúa con una política de entrega puntual y segura de forma habitual, aunque no completamente consolidada, lo que sugiere un nivel moderado de confiabilidad percibida en el servicio de gestión de calidad prestado.

3. ¿La empresa Ameexis cargo S.A., asegura el transporte adecuado de la carga sin daños?

Tabla 38. Mercancía sin daños

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	2	13%	13%
Casi siempre	3	20%	33%
Frecuentemente	6	40%	73%
A veces	4	27%	100%
Nunca	0	0%	100%
Totales	15	100%	100%

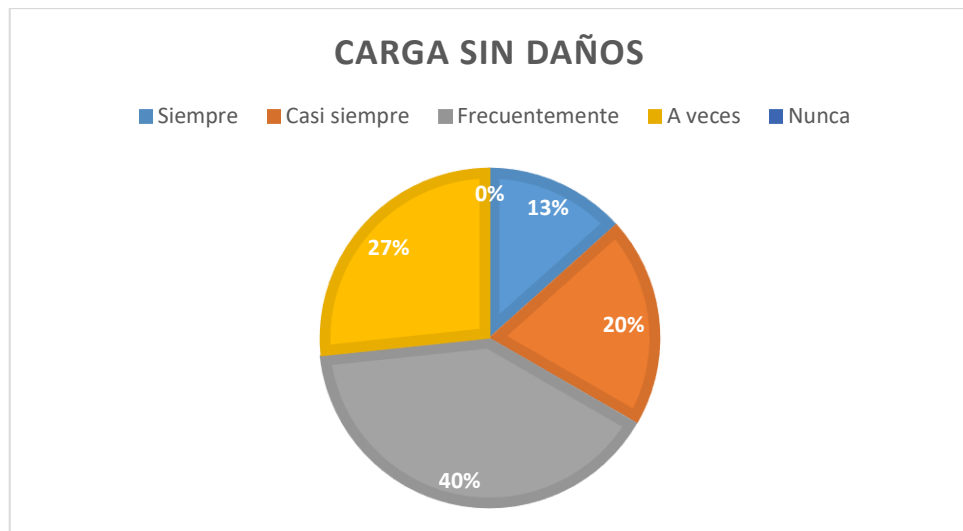


Figura 34. Carga sin daños

Deducción:

La figura 34, carga sin daños, se revela un desempeño funcional, la mayoría considera que el transporte sin daños ocurre con frecuencia, también hay un número significativo que reporta incidentes ocasionales, es fundamental implementar medidas preventivas más estrictas y reforzar los protocolos de seguridad en el transporte.

4. ¿La empresa Ameexis cargo S.A., garantiza la seguridad de la carga durante el transporte?

Tabla 39. Seguridad de la carga en el transporte

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	2	13%	13%
Casi siempre	2	13%	27%
Frecuentemente	7	47%	73%
A veces	4	27%	100%
Nunca	0	0%	100%
Totales	15	100%	100%

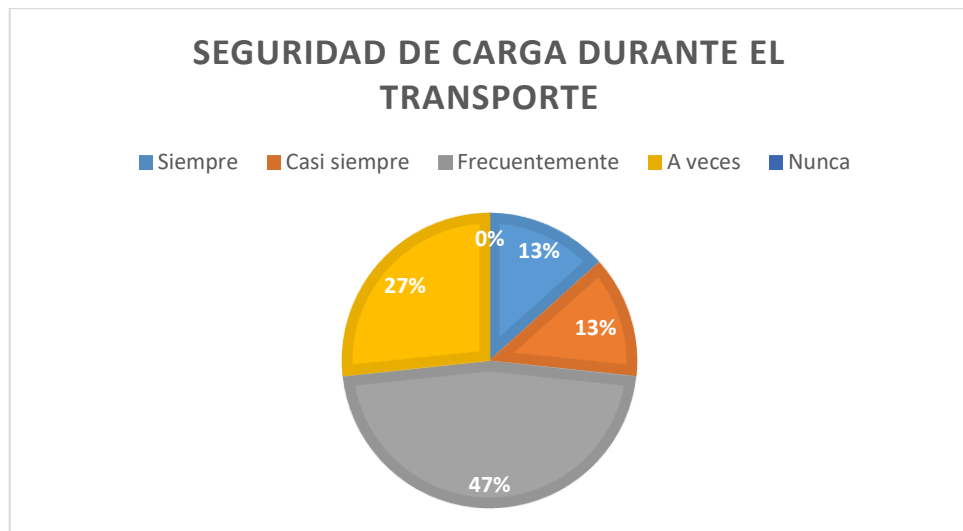


Figura 35. Seguridad de carga durante el transporte

Deducción:

La figura 35, seguridad de carga durante el transporte, una parte importante de los clientes percibe que la seguridad es garantizada solo con frecuencia o eventualmente, lo que indica posibles vulnerabilidades en el proceso, la falta de respuestas absolutas sugiere que no se transmite una garantía sólida al cliente.

5. ¿La empresa Ameexis cargo S.A., tiene un historial confiable de cumplimiento de plazos?

Tabla 40. Historial confiable

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	3	20%	20%
Casi siempre	4	27%	47%
Frecuentemente	8	53%	100%
A veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Totales	15	100%	100%

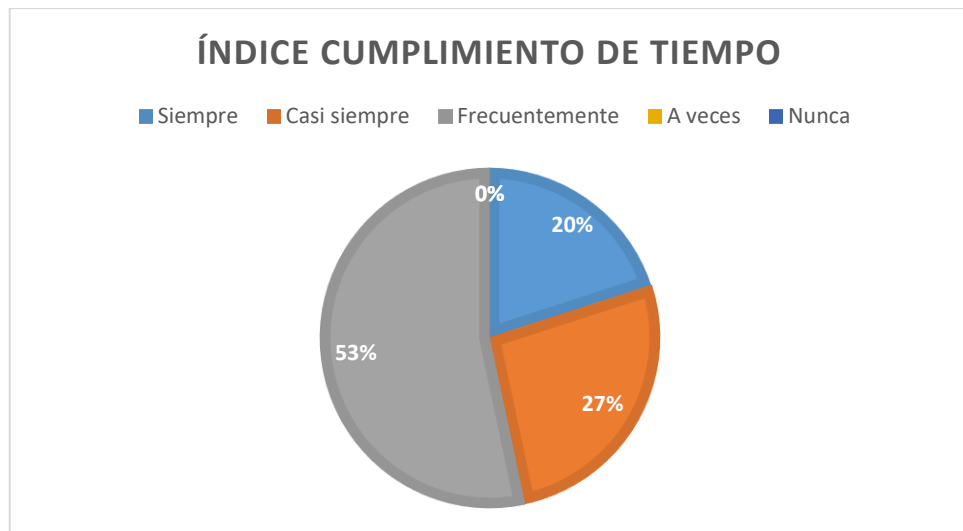


Figura 36. Índice cumplimiento de tiempo

Deducción:

La figura 36, índice de cumplimiento de tiempo, se puede analizar que históricamente la empresa cumple frecuentemente con los tiempos establecidos, la mayoría de las respuestas se concentra en niveles altos de cumplimiento, lo que fortalece la reputación de la empresa.

- Capacidad de respuesta

6. ¿La empresa Ameexis cargo S.A., responde de manera rápida y eficiente a cualquier solicitud?

Tabla 41. Respuesta rápida y eficiente

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0%	0%
Casi siempre	2	13%	13%
Frecuentemente	9	60%	73%
A veces	4	27%	100%
Nunca	0	0%	100%
Totales	15	100%	100%

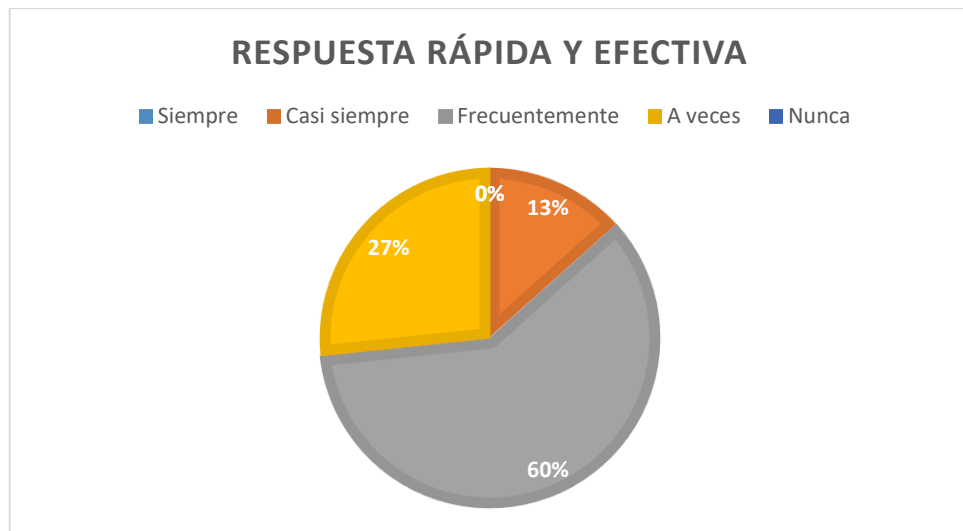


Figura 37. Respuesta rápida y efectiva

Deducción:

La figura 37, respuesta rápida y efectiva se puede observar que la empresa mantiene un nivel aceptable en su capacidad de respuesta, aunque carece de excelencia en este aspecto, una proporción significativa considera que la atención solo ocurre a veces, lo cual podría generar insatisfacción.

7. ¿El personal de la empresa Ameexis cargo S.A., ha estado disponible para atender mis inquietudes o problemas de manera oportuna?

Tabla 42. Atención del personal a inquietudes

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	2	13%	13%
Casi siempre	4	27%	40%
Frecuentemente	7	47%	87%
A veces	2	13%	100%
Nunca	0	0%	100%
Totales	15	100%	100%

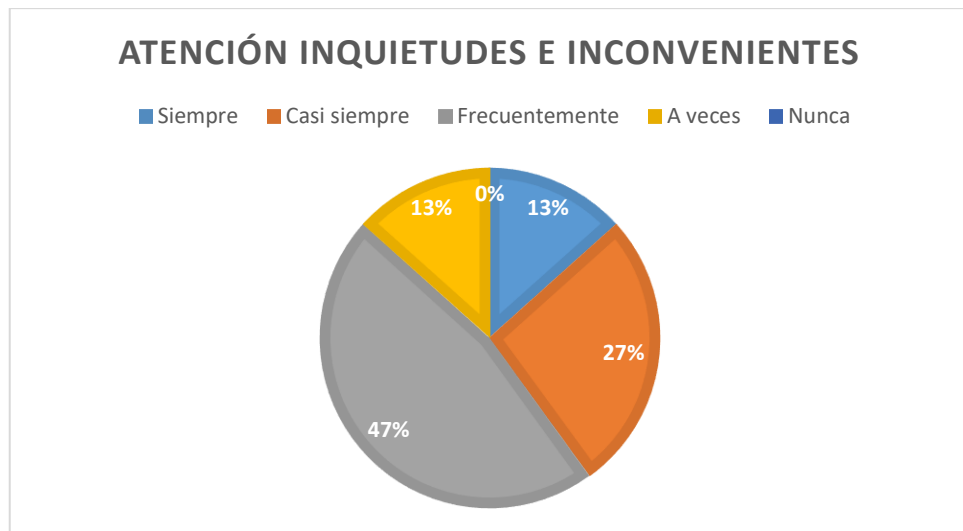


Figura 38. Atención inquietudes e inconvenientes

Deducción:

La figura 38, atención de inquietudes e inconvenientes se puede analizar que la mayoría aseveran que con frecuencia el personal de la empresa está disponible para atender inquietudes o inconvenientes.

8. ¿La empresa Ameexis cargo S.A., toma medidas rápidas para resolver cualquier inconveniente que surgió durante el transporte?

Tabla 43. Resolución de inconvenientes

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0%	0%
Casi siempre	2	13%	13%
Frecuentemente	11	74%	87%
A veces	2	13%	100%
Nunca	0	0%	100%
Totales	15	100%	100%

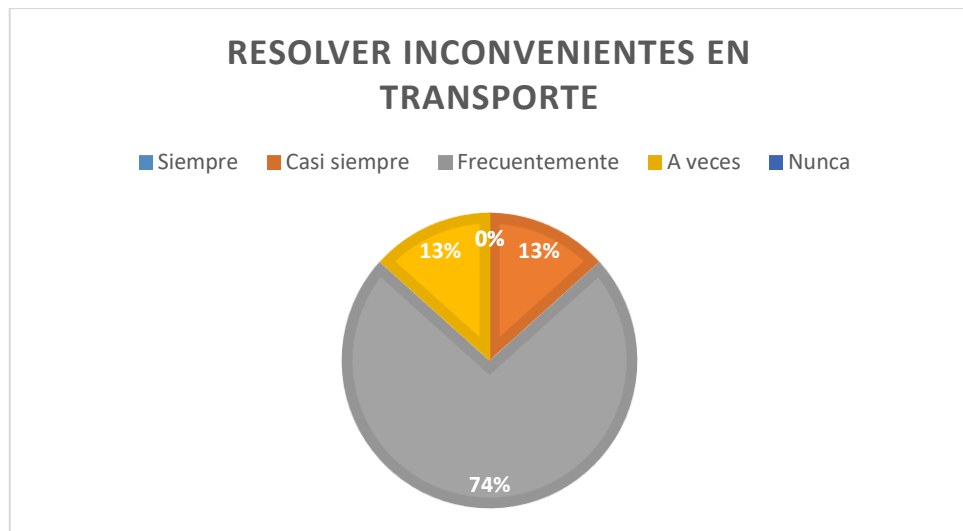


Figura 39. Inconvenientes en transporte

Deducción:

La figura 39, inconvenientes en transporte se puede analizar lo siguiente; la empresa actúa con regularidad ante inconvenientes durante el transporte, aunque no con la rapidez o consistencia esperada, la ausencia de respuestas que indiquen un accionar siempre eficaz resalta la necesidad de mejorar los protocolos de resolución.

9. ¿La empresa Ameexis cargo S.A., responde rápidamente a cualquier solicitud de cambio o ajuste en el transporte de carga?

Tabla 44. Respuesta a solicitudes

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0%	0%
Casi siempre	1	7%	7%
Frecuentemente	11	73%	80%
A veces	3	20%	100%
Nunca	0	0%	100%
Totales	15	100%	100%

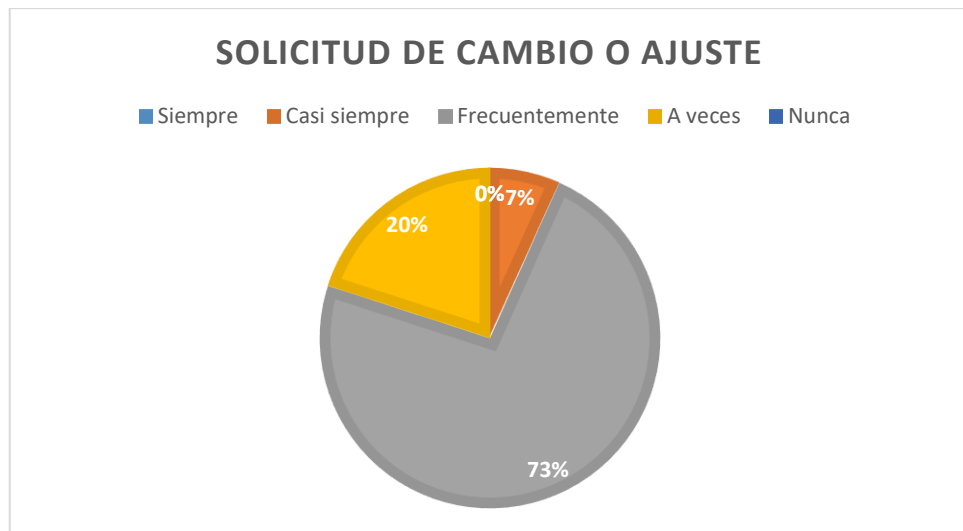


Figura 40. Solicitud de cambio o ajuste

Dedución:

La figura 40, solicitud de cambio o ajuste se puede apreciar que la empresa suele atender solicitudes de cambio o ajuste en el transporte de manera habitual, pero no con la agilidad deseada, la mayoría de los clientes aseguran que con frecuencia el personal de la empresa atiende una solicitud para algún tipo de ajuste en el transporte.

- Competencia

10. ¿El personal de la empresa Ameexis cargo S.A., demuestra tener experiencia y habilidad necesaria para manejar la carga de manera profesional?

Tabla 45. Experiencia y habilidad del personal

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	2	13%	13%
Casi siempre	3	20%	33%
Frecuentemente	8	54%	87%
A veces	2	13%	100%
Nunca	0	0%	100%
Totales	15	100%	100%

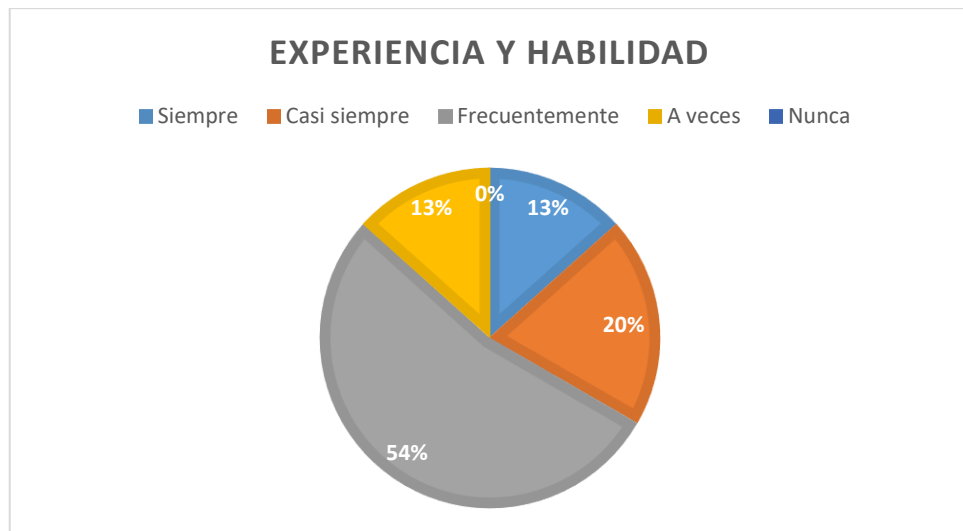


Figura 41. Experiencia y habilidad

Deducción:

La figura 41, experiencia y habilidad se observa que el personal de la empresa es percibido como competente. La predominancia de respuestas que indican un desempeño frecuente sugiere que existen buenas prácticas, pero no totalmente consolidadas en todos los casos y que el personal de la empresa se encuentra capacitado o tiene experiencia idónea.

11. ¿La empresa Ameexis cargo S.A., tiene el equipo adecuado y la tecnología necesaria para realizar el transporte de manera eficiente?

Tabla 46. Equipo adecuado y tecnología

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	4	27%	27%
Casi siempre	4	27%	54%
Frecuentemente	6	40%	94%
A veces	1	6%	100%
Nunca	0	0%	100%
Totales	15	100%	100%

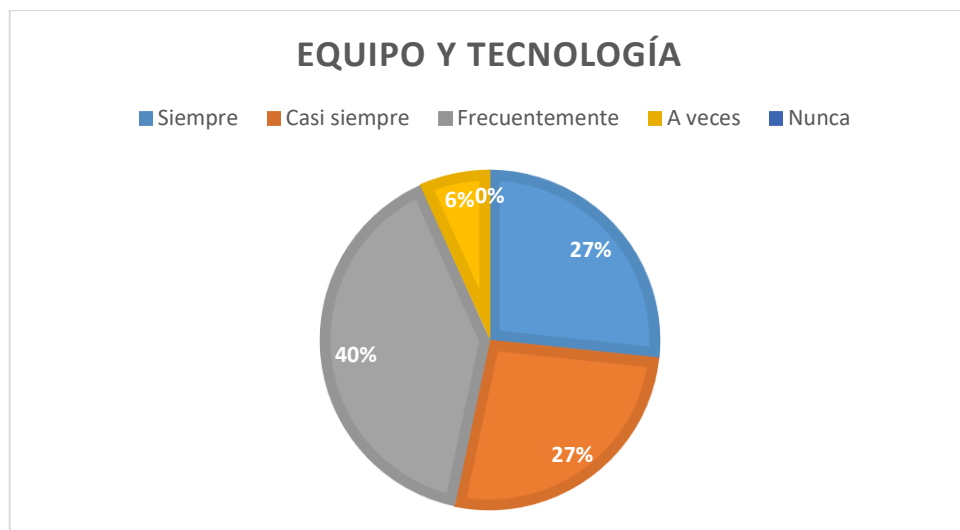


Figura 42. Equipo y tecnología

Deducción:

La figura 42, equipo y tecnología se puede apreciar que un alto índice de porcentaje asegura que la empresa frecuentemente cuenta con el equipo indicado y la tecnología está a nivel de lo pedido o solicitado por el o los clientes.

12. ¿La empresa Ameexis cargo S.A., maneja la documentación y los trámites aduaneros (si corresponde) de manera eficiente y precisa?

Tabla 47. Manejo de documentación

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	3	20%	20%
Casi siempre	4	27%	47%
Frecuentemente	6	40%	87%
A veces	2	13%	100%
Nunca	0	0%	100%
Totales	15	100%	100%

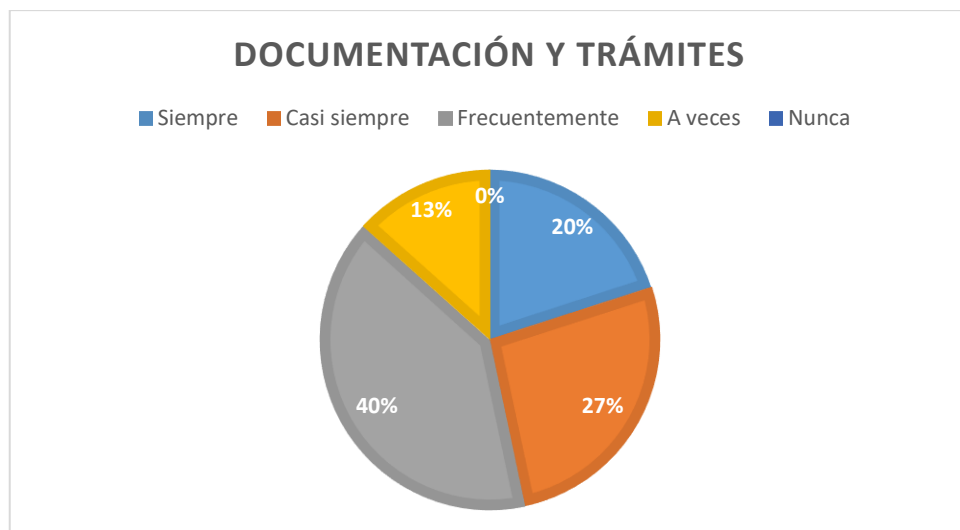


Figura 43. Documentación y trámites

Deducción:

La figura 43, documentación y trámites, en su mayoría se valora de forma positiva, lo que señala un proceso de operación principalmente eficaz y ordenado. Las respuestas indican que la observancia es común, aunque no totalmente sistemática ni libre de fallos. La presencia de situaciones en las que la eficiencia no se nota de manera constante puede atribuirse a errores puntuales en la coordinación o actualización de las regulaciones.

13. ¿Los conductores y el personal de la empresa Ameexis cargo S.A., toman medidas adecuadas para garantizar la seguridad durante el transporte?

Tabla 48. Medidas de seguridad en el transporte

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	2	13%	13%
Casi siempre	3	20%	33%
Frecuentemente	8	54%	87%
A veces	2	13%	100%
Nunca	0	0%	100%
Totales	15	100%	100%

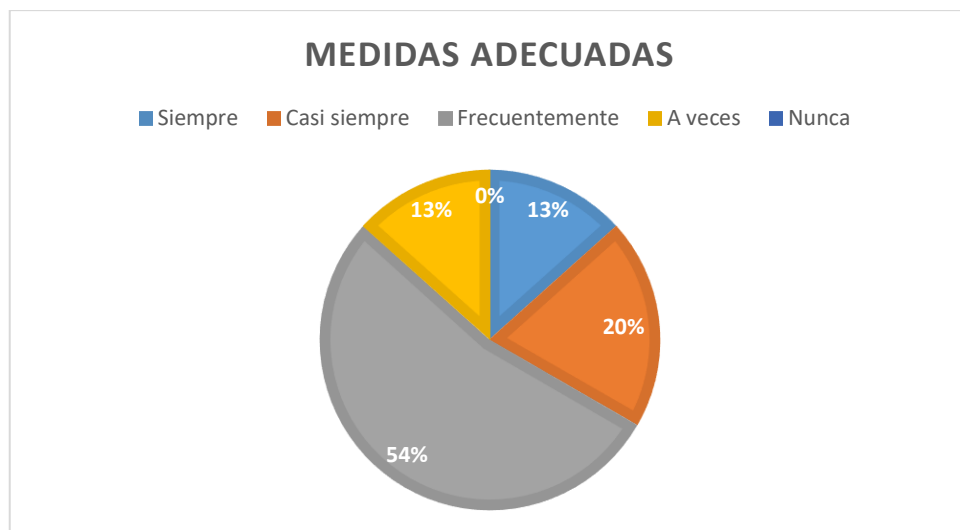


Figura 44. Medidas adecuadas

Deducción:

La figura 44, medidas adecuadas, se puede evidenciar que el personal y los conductores frecuentemente aplican medidas de seguridad durante el traslado de mercadería, la mayoría de los clientes reconoce un comportamiento responsable y profesional, aunque es necesario la capacitación constante del personal.

- Empatía

14. ¿Considera que la información proporcionada por la empresa Ameexis cargo S.A., es clara, completa y comprensible?

Tabla 49. Información proporcionada

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0%	0%
Casi siempre	2	13%	13%
Frecuentemente	12	80%	93%
A veces	1	7%	100%
Nunca	0	0%	100%
Totales	15	100%	100%

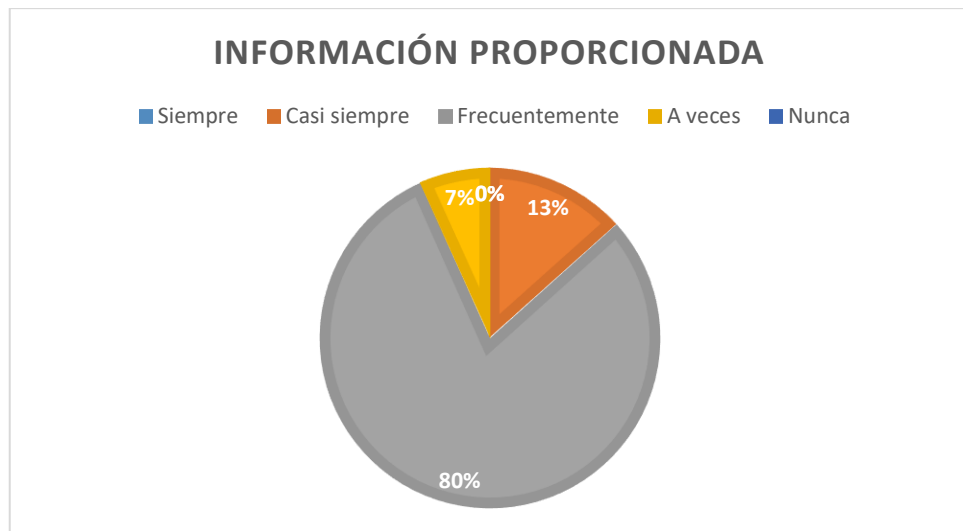


Figura 45. Información proporcionada

Deducción:

La figura 45, información proporcionada se puede apreciar que la mayoría considera que la comunicación es frecuente y funcional, la ausencia de respuestas afirmativas absolutas revela que no siempre se logra transmitir la información de forma óptima.

15. ¿La empresa Ameexis cargo S.A., adopta la manera de comunicar su información según las necesidades del cliente?

Tabla 50. Comunicación al cliente

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	1	7%	7%
Casi siempre	2	13%	20%
Frecuentemente	8	53%	73%
A veces	3	20%	93%
Nunca	1	7%	100%
Totales	15	100%	100%

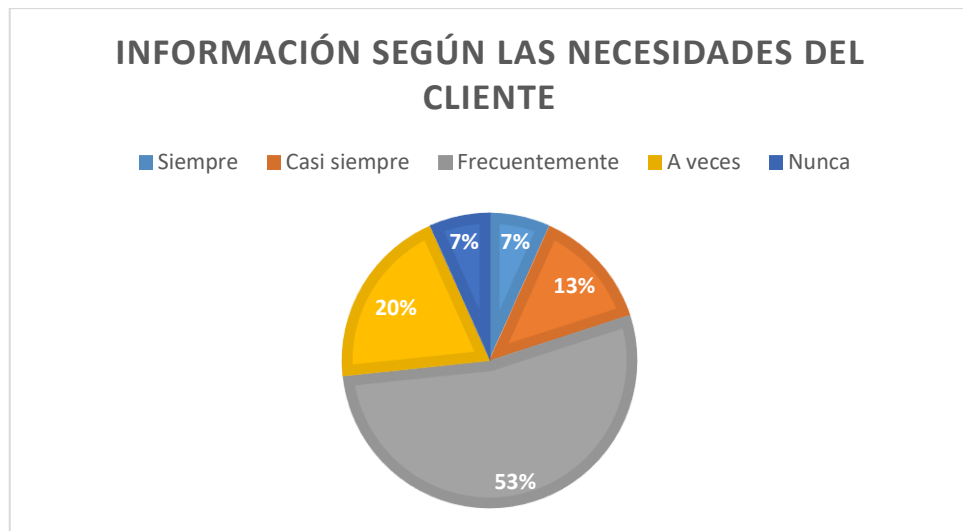


Figura 46. Información según las necesidades del cliente

Deducción:

La figura 46 revela que la empresa frecuentemente proporciona toda la información necesaria, adaptándose a sus requerimientos específicos. Esto indica un enfoque proactivo en la comunicación y un compromiso con la satisfacción del cliente al ofrecer datos relevantes de manera constante.

16. ¿El personal de la empresa Ameexis cargo S.A., demuestra conocimiento suficiente para resolver sus inquietudes de manera eficiente?

Tabla 51. Conocimiento del personal para resolver inquietudes

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	3	20%	20%
Casi siempre	4	27%	47%
Frecuentemente	7	46%	93%
A veces	1	7%	100%
Nunca	0	0%	100%
Totales	15	100%	100%

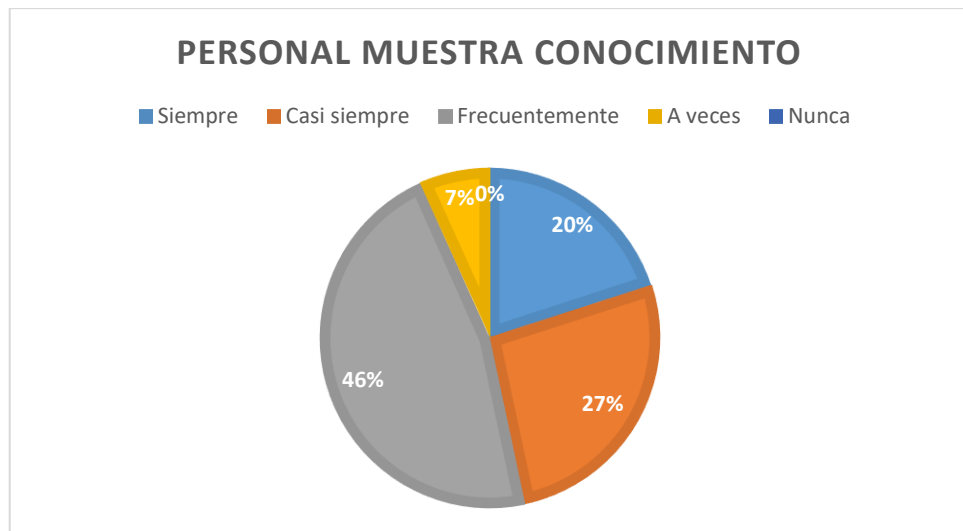


Figura 47. Personal muestra conocimiento

Deducción:

La figura 47, personal muestra su conocimiento, se puede comparar la interpretación de los clientes los cuales afirman que frecuentemente el personal de la empresa demuestra su conocimiento para manejar algún tipo de situación que se pueda presentar. Sin embargo, la presencia de respuestas que indican atención esporádica sugiere que esta competencia no está completamente consolidada.

17. ¿Se siente comprendido y atendido por el personal operativo de la empresa Ameexis cargo S.A., en sus consultas o problemas específicos?

Tabla 52. Atención del personal al cliente

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	3	20%	20%
Casi siempre	5	33%	53%
Frecuentemente	7	47%	100%
A veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Totales	15	100%	100%

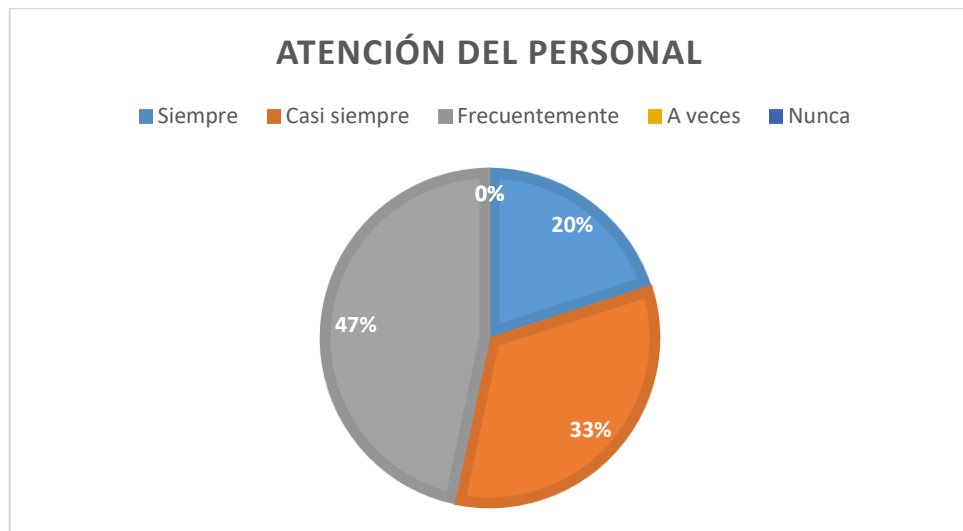


Figura 48. Atención del personal

Deducción:

La figura 48, atención del personal, la totalidad de respuestas se concentra en niveles altos de atención y comprensión, lo que evidencia una buena disposición para escuchar y responder a las necesidades del cliente de manera oportuna por el personal operativo. La ausencia de respuestas negativas sugiere una cultura organizacional orientada al cliente.

18. ¿El personal de la empresa Ameexis cargo S.A., está disponible y muestra disposición para atenderlo cuando lo necesita, sin importar la hora o el lugar?

Tabla 53. Disposición para atender

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0%	0%
Casi siempre	2	13%	13%
Frecuentemente	8	54%	67%
A veces	5	33%	100%
Nunca	0	0%	100%
Totales	15	100%	100%

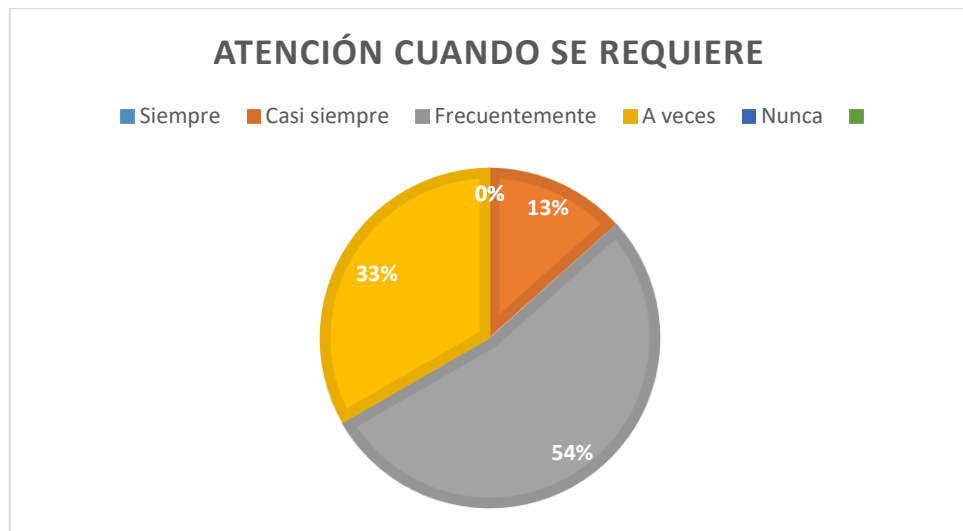


Figura 49. Atención cuando se requiere

Deducción:

La figura 49, atención cuando se requiere, la mayor parte de clientes aseveran que frecuentemente el personal de la empresa muestra disposición para atender algún tipo de consulta o inquietud, se recomienda establecer turnos extendidos o canales de atención continua para mejorar la accesibilidad del servicio.

- Elementos tangibles

19. ¿Los vehículos utilizados por la empresa Ameexis cargo S.A., para el transporte de carga eran adecuados, modernos y bien mantenidos?

Tabla 54. Vehículos utilizados para el transporte

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	1	7%	7%
Casi siempre	3	20%	27%
Frecuentemente	9	60%	87%
A veces	2	13%	100%
Nunca	0	0%	100%
Totales	15	100%	100%

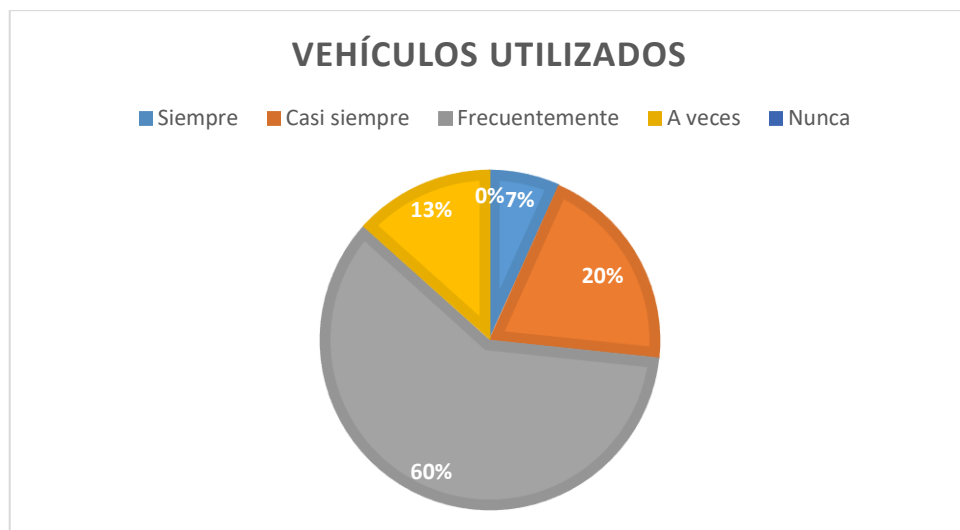


Figura 50. Vehículos utilizados

Deducción:

La figura 50, vehículos utilizados, se puede analizar que los vehículos utilizados para el transporte son, en general, percibidos como adecuados y funcionales por la mayoría de los clientes. La percepción de calidad puede variar dependiendo del tipo de unidad asignada o del destino.

20. ¿Las instalaciones de la empresa Ameexis cargo S.A., (oficinas, almacenes, etc.) son limpias y bien mantenidas?

Tabla 55. Instalaciones de la empresa

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	6	40%	40%
Casi siempre	6	40%	80%
Frecuentemente	3	20%	100%
A veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Totales	15	100%	100%

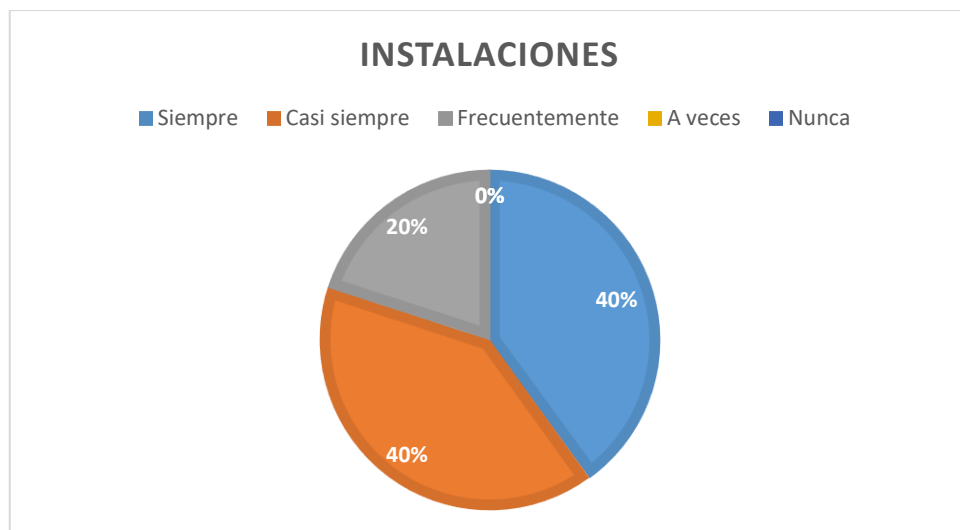


Figura 51. Instalaciones de la empresa

Deducción:

La figura 51, instalaciones de la empresa reflejan una percepción positiva y consistente respecto al estado de las instalaciones de la empresa los clientes aseveran que siempre y casi siempre, las instalaciones permanecen limpias y bien organizadas para brindar dicho servicio.

21. ¿La apariencia del personal de la empresa Ameexis cargo S.A., es profesional y genera confianza en el servicio ofrecido?

Tabla 56. Apariencia del personal

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	3	20%	20%
Casi siempre	4	27%	47%
Frecuentemente	7	46%	93%
A veces	1	7%	100%
Nunca	0	0%	100%
Totales	15	100%	100%

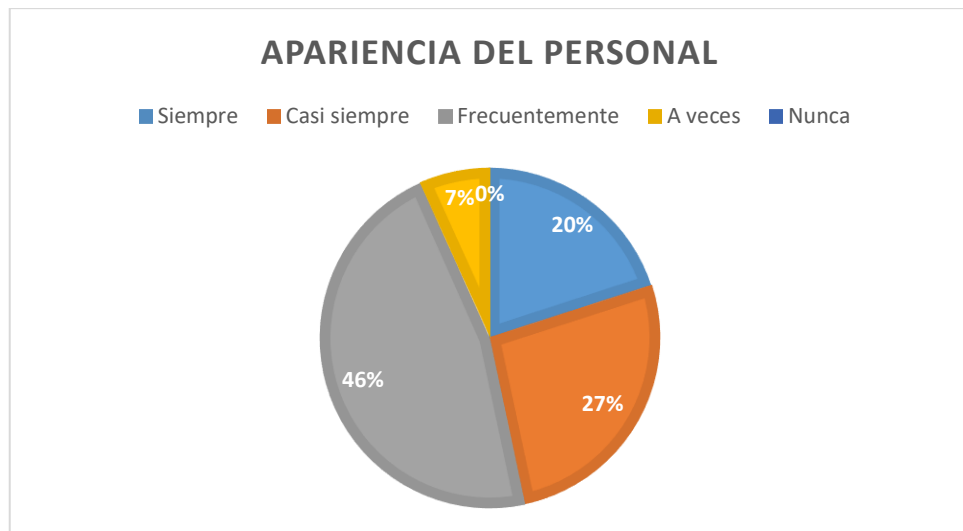


Figura 52. Apariencia del personal

Dedución:

La figura 52, apariencia del personal, se puede analizar que en general se percibe como adecuada y profesional, la mayoría de las respuestas se concentra en niveles altos de conformidad, lo que sugiere una imagen institucional bien cuidada por ende el personal de la empresa genera confianza para realizar cualquier trámite.

22. ¿El personal de la empresa Ameexis cargo S.A., utiliza ropa adecuada y uniforme para realizar el servicio?

Tabla 57. Vestimenta acorde a la empresa

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	8	54%	54%
Casi siempre	5	33%	87%
Frecuentemente	2	13%	100%
A veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Totales	15	100%	100%

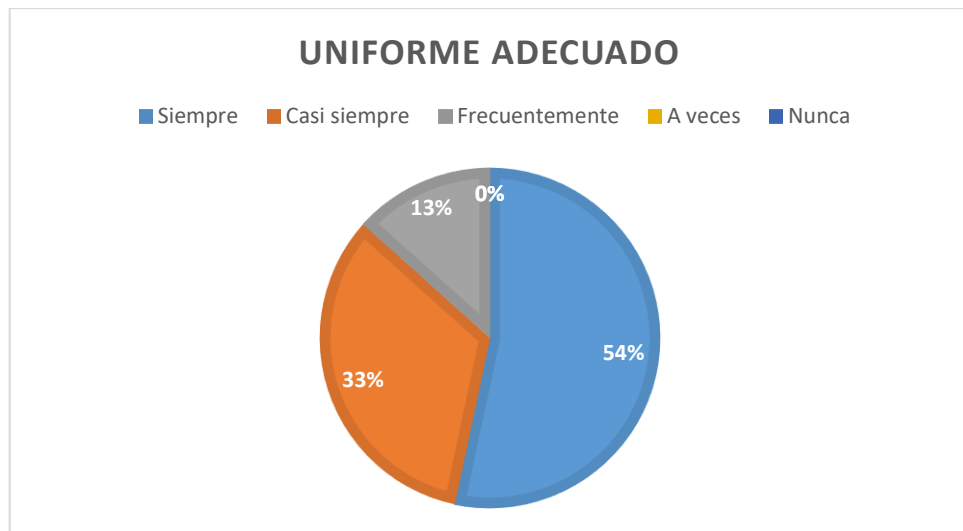


Figura 53. Uniforme adecuado

Dedución:

La figura 53, uniforme adecuado, la mayoría de los clientes confirma que el personal utiliza ropa adecuada de manera constante, lo cual refuerza la imagen de profesionalismo y orden institucional siempre están acorde con la situación laboral de la empresa y utilizan indumentaria adecuada, esto permite cuidar la imagen de la empresa en el ámbito laboral.

4.1.2.2. Expectativa

Del mismo modo, se muestran los resultados obtenidos de las encuestas hacia los clientes potenciales de la empresa, esta encuesta evidenciada en el anexo 11, está estructurada con 22 preguntas teniendo en cuenta la norma ISO 9001 para su respectiva elaboración y reflejan las expectativas que tienen dichos clientes antes de experimentar el servicio brindado por la empresa.

- Confiabilidad

1. ¿Una empresa de transporte de carga debería cumplir siempre con los plazos de entrega acordados?

Tabla 58. Cumplimiento de plazos

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	12	80%	80%
Casi siempre	3	20%	100%
Totales	15	100%	100%

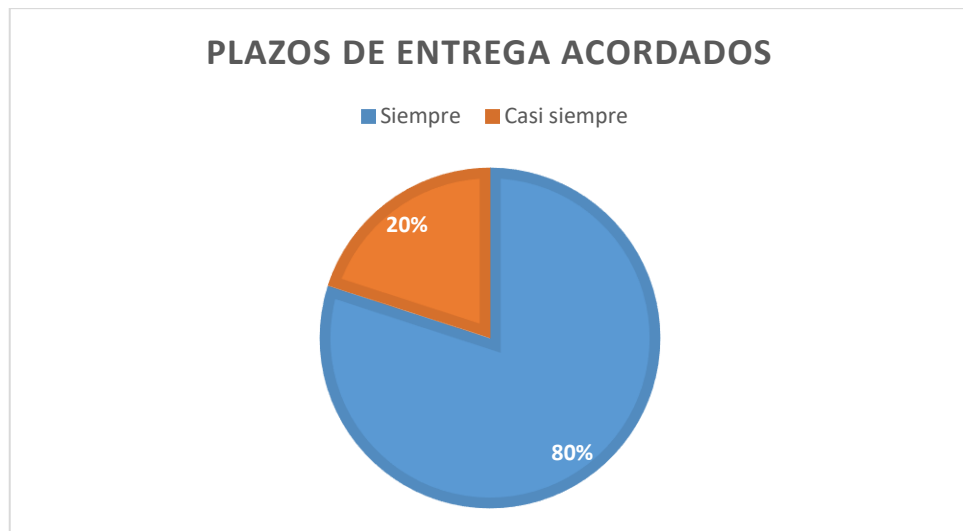


Figura 54. Plazos de entrega acordados

Deducción:

La figura 54, plazos de entrega acordados, los datos obtenidos casi por unanimidad expresaron que siempre una empresa de transporte de carga debe cumplir con los plazos de entrega establecidos, el porcentaje faltante supo manifestar que puede suceder algún inconveniente, pero que la empresa no puede obviar lo fundamental que es cumplir con el plazo acordado.

2. ¿Una empresa de transporte de carga debería tener una política clara de entrega puntual y segura?

Tabla 59. Política clara de entrega

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	11	73%	73%
Casi siempre	4	27%	100%
Totales	15	100%	100%

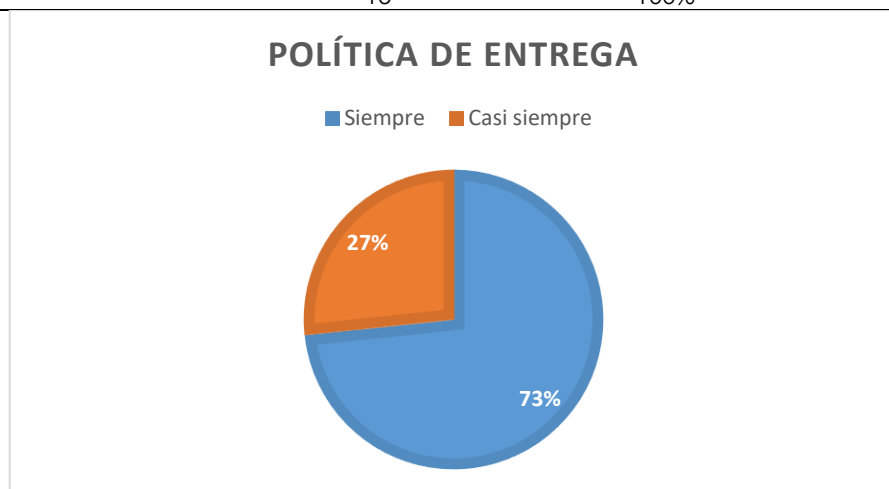


Figura 55. Política de entrega

Deducción:

La figura 55, política de entrega se puede analizar qué; los clientes optan por empresas que tengan una política de entrega estable y confiable y los clientes, aseguran que siempre una empresa debe serlo.

3. ¿Una empresa de transporte de carga debería asegurar siempre el transporte adecuado de la carga sin daños?

Tabla 60. Carga sin daños

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	15	100%	100%
Totales	15	100%	100%



Figura 56. Carga sin daños

Deducción:

La figura 56, carga sin daños, los clientes fueron unánimes y contundentes al expresar que una empresa jamás puede tener inconvenientes al momento de entregar la mercadería, por lo que significa pérdida de tiempo y de capital para el cliente.

4. ¿Una empresa de transporte de carga debería garantizar completamente la seguridad de la carga durante el transporte?

Tabla 61. Garantía de la carga

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	15	100%	100%
Totales	15	100%	100%



Figura 57. Seguridad de la carga

Deducción:

Del mismo modo en la figura 57, seguridad de la carga los clientes fueron concisos y unánimes, concuerdan y afirman que lo primordial es la mercadería transportada y la seguridad de la misma.

5. ¿Una empresa de transporte de carga debería contar con un historial confiable de cumplimiento de plazos?

Tabla 62. Historial confiable

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	9	60%	60%
Casi siempre	6	40%	100%
Totales	15	100%	100%



Figura 58. Historial confiable en plazos

Deducción:

La figura 58, historial confiable en plazos, se puede observar que los clientes inclinan la balanza hacia un historial confiable los clientes aseguran que una empresa siempre debe contar con un historial confiable respaldado.

- Capacidad de respuesta

6. ¿Espero que una empresa de transporte de carga responda de manera rápida y eficiente a cualquier solicitud?

Tabla 63. Respuesta oportuna

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	15	100%	100%
Casi siempre	0	0%	100%
Totales	15	100%	100%

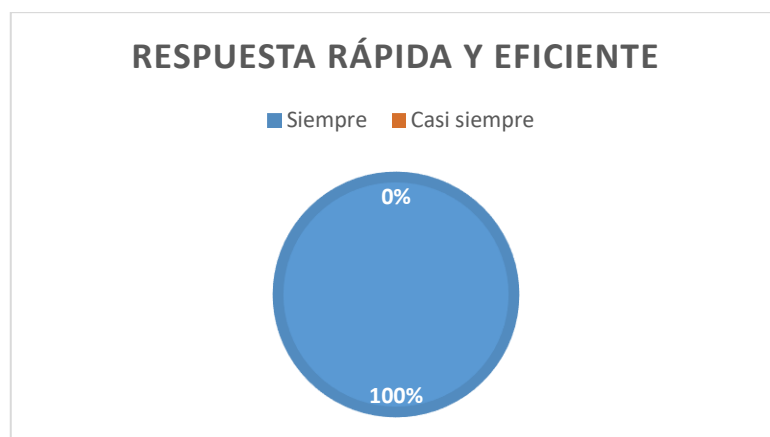


Figura 59. Respuesta rápida y eficiente

Deducción:

La figura 59, respuesta rápida y eficiente se puede apreciar que los clientes en su totalidad aseguran que una empresa siempre debe tener una reacción pronta y eficiente, para que de este modo el trámite sea lo más pronto posible.

7. ¿El personal de una empresa de transporte de carga debería estar disponible para atender mis inquietudes o problemas de manera oportuna?

Tabla 64. Disposición del personal a inquietudes

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	10	67%	67%
Casi siempre	5	33%	100%
Totales	15	100%	100%

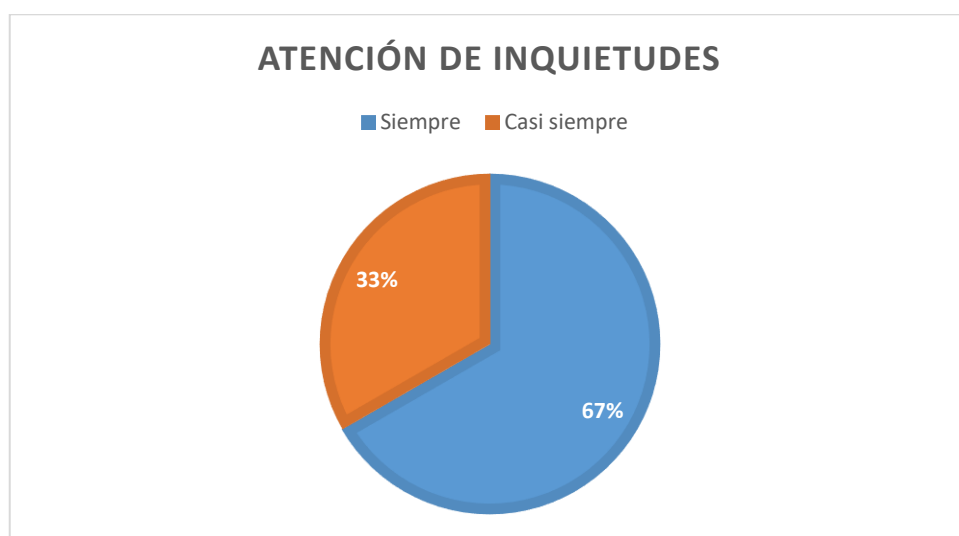


Figura 60. Atención de inquietudes

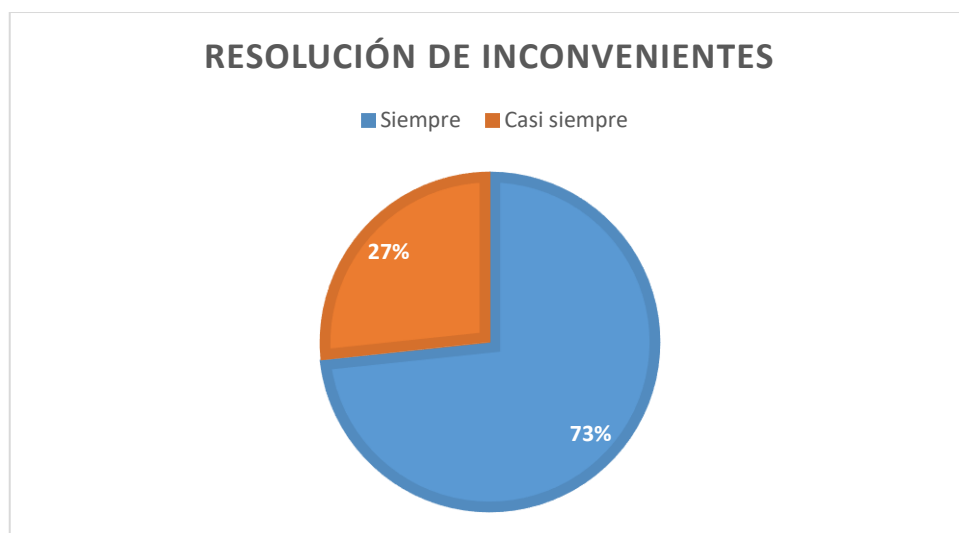
Deducción:

La figura 60, atención de inquietudes se puede analizar que los clientes manifestaron que siempre la empresa debe estar atenta y disponible para cualquier tipo de inquietud que pueda tener el cliente al momento de la operación mercantil.

8. ¿Espero que una empresa de transporte de carga tome medidas rápidas para resolver cualquier inconveniente que surja durante el transporte?

Tabla 65. Medidas adecuadas para resolver inconvenientes

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	11	73%	73%
Casi siempre	4	27%	100%
Totales	15	100%	100%

**Figura 61.** Resolución de inconvenientes

Deducción:

La figura 61, resolución de inconvenientes, los clientes expresaron estar siempre de acuerdo con esta aseveración, de este modo la empresa debe asegurar tener una medida pronta al momento de tener un inconveniente en el transcurso del transporte.

9. ¿Una empresa de transporte de carga debería responder rápidamente a cualquier solicitud de cambio o ajuste en el transporte de carga?

Tabla 66. Respuesta oportuna a solicitudes

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	9	60%	60%
Casi siempre	4	27%	87%
Frecuentemente	2	13%	100%
A veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Totales	15	100%	100%

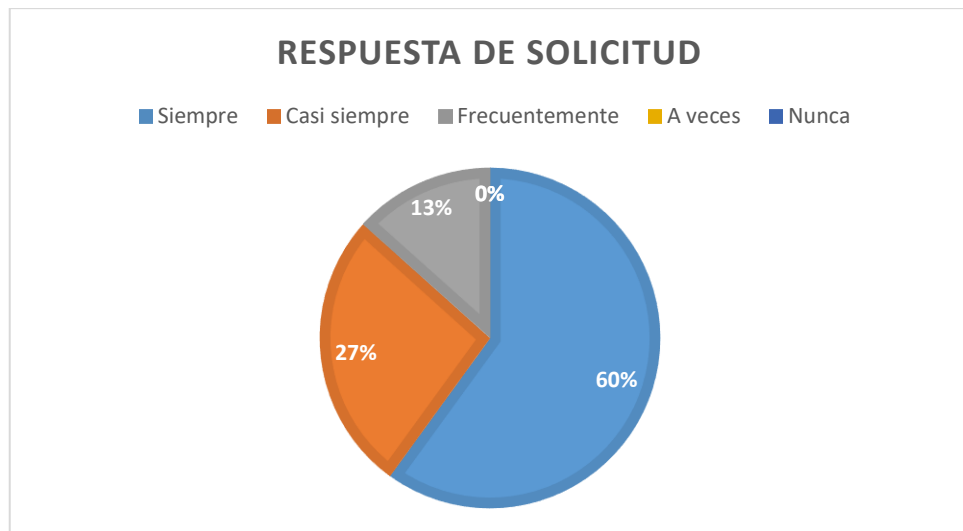


Figura 62. Respuesta de solicitud

Deducción:

La figura 62, respuesta de solicitud, al parecer existe una incertidumbre, la mayor parte de los clientes aseguran que siempre la empresa debe responder inmediatamente a cualquier solicitud o ajuste antes de que la mercadería salga de las bodegas.

- Competencia

10. ¿Espero que el personal de la empresa de transporte de carga demuestre tener la experiencia y habilidad necesaria para manejar la carga de manera profesional?

Tabla 67. Experiencia y habilidad necesaria

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	15	100%	100%
Casi siempre	0	0%	100%
Totales	15	100%	100%



Figura 63. Experiencia y habilidad

Deducción:

La figura 63, experiencia y habilidad, el 100% de los casos afirmaron que siempre el personal de la empresa de transporte maneje de manera adecuada la carga, esto da un acuerdo mutuo en cuanto a la importancia del manejo de carga de manera profesional.

11. ¿Es importante que una empresa de transporte de carga cuente con el equipo adecuado y la tecnología necesaria para realizar el transporte de manera eficiente?

Tabla 68. Equipo óptimo y adecuado

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	13	87%	87%
Casi siempre	2	13%	100%
Totales	15	100%	100%

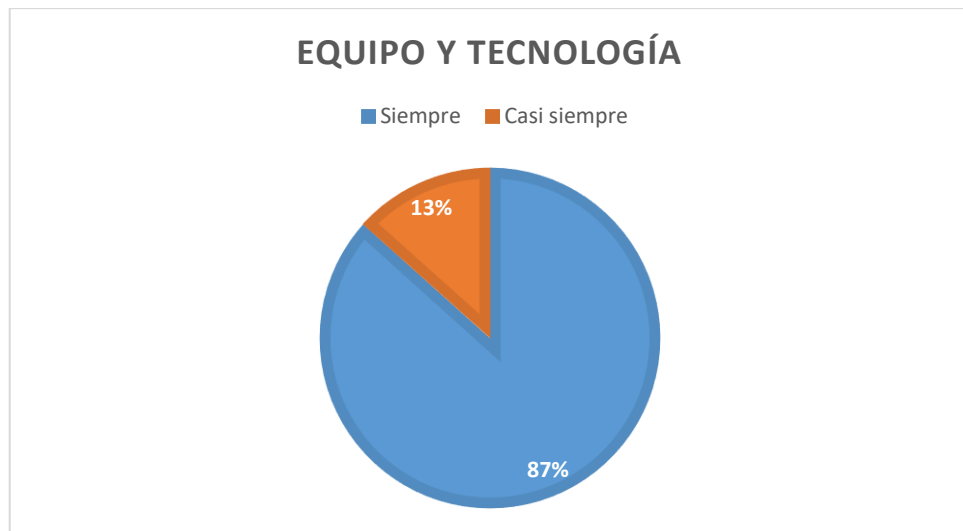


Figura 64. Equipo y tecnología

Deducción:

La figura 64, equipo y tecnología, los clientes concuerdan que una empresa de transporte de carga siempre debe contar con un equipo actual acompañado de la tecnología adecuada para manejar este tipo de solicitudes con la brevedad del caso, ya que en muchas ocasiones no se toma en cuenta este asunto.

12. ¿Es fundamental que la empresa de transporte de carga maneje la documentación y los trámites aduaneros (si corresponde) de manera eficiente y precisa?

Tabla 69. Manejo de documentación y trámites

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	15	100%	100%
Casi siempre	0	0%	100%
Totales	15	100%	100%

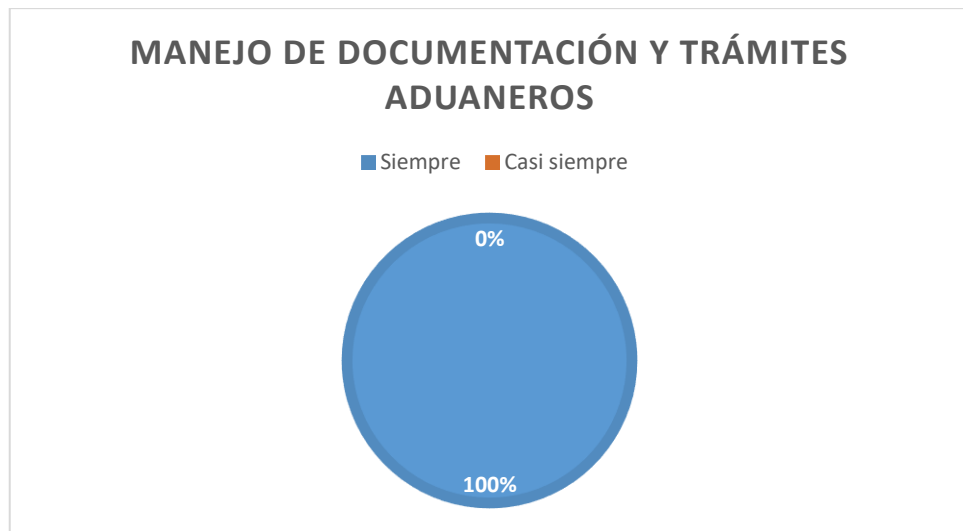


Figura 65. Manejo de documentación y trámites aduaneros

Deducción:

La figura 65, manejo de documentación y trámites aduaneros se puede observar que los clientes optaron con la opción que la empresa de transporte de carga siempre debe manejar la documentación y cualquier tipo de trámite de manera adecuada y oportuna, ya que si no lo hace el tiempo de espera sobrepasaría con el límite permitido por el cliente en este tipo de operaciones.

13. ¿Es indispensable que los conductores y el personal de la empresa de transporte de carga tomen medidas adecuadas para garantizar la seguridad durante el transporte?

Tabla 70. Garantía en el traslado de mercancía

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	15	100%	100%
Casi siempre	0	0%	100%
Totales	15	100%	100%

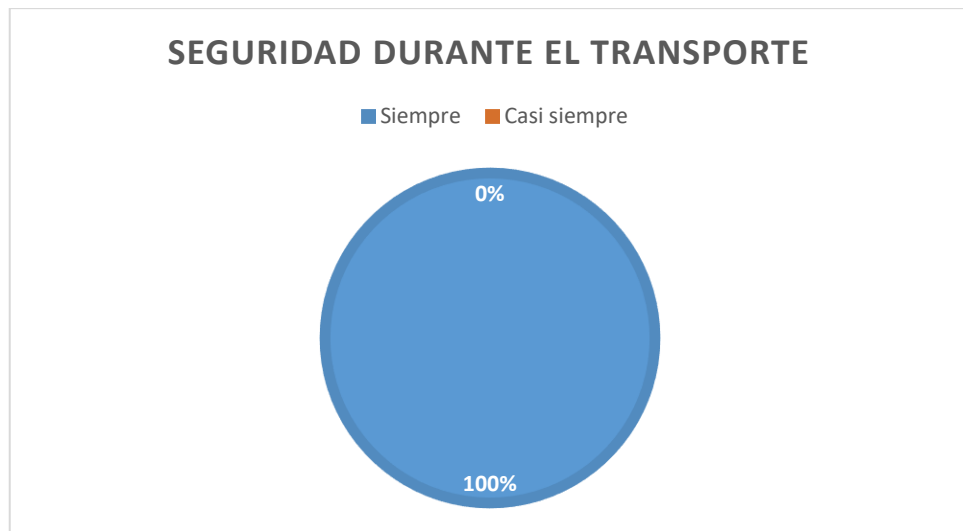


Figura 66. Seguridad durante el transporte

Deducción:

La figura 66, seguridad durante el transporte por unanimidad los clientes decidieron que la empresa debe garantizar en su totalidad todo el proceso y garantizar todos los procesos de forma segura.

- Empatía

14. ¿Espero que la información proporcionada por la empresa de transporte de carga sea siempre clara, completa y comprensible?

Tabla 71. Información de la empresa clara

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	7	47%	47%
Casi siempre	5	33%	80%
Frecuentemente	3	20%	100%
A veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Totales	15	100%	100%

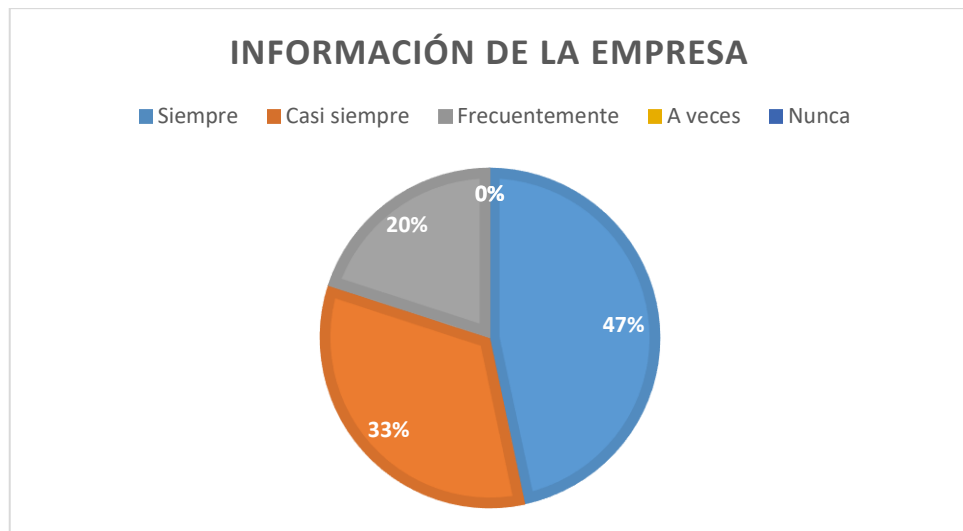


Figura 67. Información de la empresa

Dedución:

La figura 67, información de la empresa la gran mayoría de los clientes prefieren recibir información relevante al momento de utilizar algún servicio, lo que indica un alto nivel de aceptación. Otro grupo significativo de clientes valora positivamente que la empresa proporcione este tipo de información de manera casi constante.

15. ¿Considero importante que la empresa de transporte de carga adapte su forma de comunicar la información según sus necesidades específicas?

Tabla 72. Comunicación asertiva

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	7	47%	47%
Casi siempre	6	40%	87%
Frecuentemente	2	13%	100%
A veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Totales	15	100%	100%

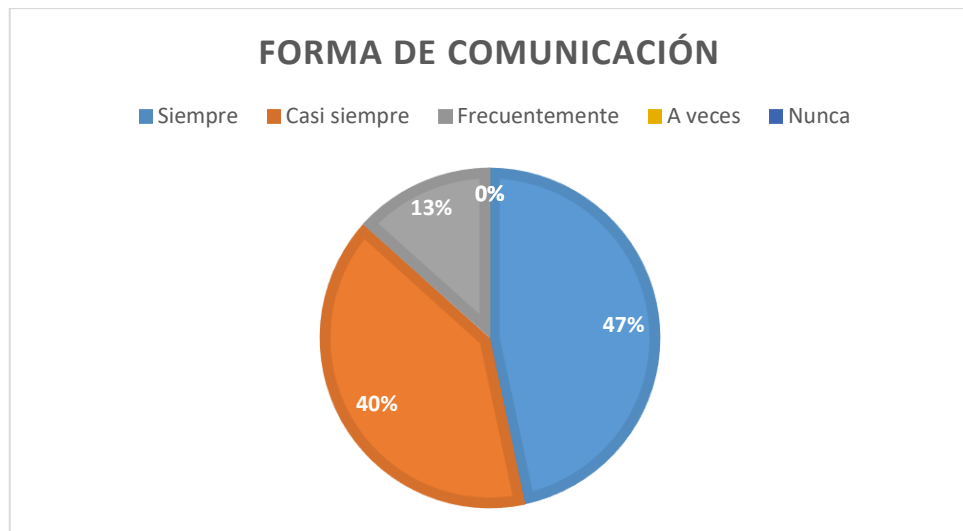


Figura 68. Forma de comunicación

Dedución:

La figura 68, forma de comunicación sucedió algo particular, ya que los clientes, optaron con porcentajes casi similares, es decir los ítems de siempre y casi siempre fueron los elegidos en gran parte al considerar una comunicación fluida y limpia.

16. ¿Espera que el personal de la empresa de transporte de carga demuestre un conocimiento suficiente para resolver todas sus inquietudes de manera eficiente?

Tabla 73. Demostración de conocimiento eficiente

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	15	100%	100%
Casi siempre	0	0%	100%
Totales	15	100%	100%

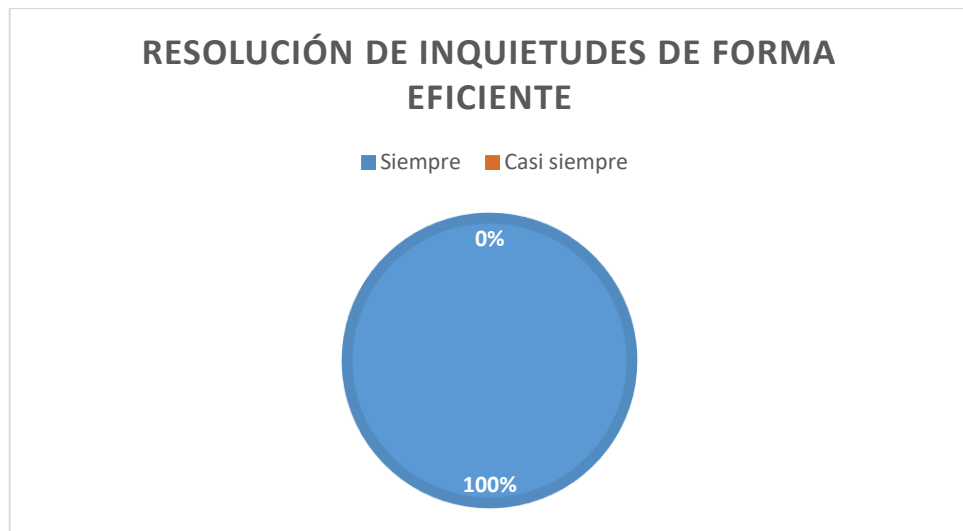


Figura 69. Resolución de inquietudes de forma eficiente

Deducción:

La figura 69, resolución de inquietudes de forma eficiente los clientes decidieron por unanimidad que la empresa siempre este al pendiente de alguna duda que se pueda llegar a tener.

17. ¿Espera sentirse completamente comprendido y atendido por el personal operativo de la empresa de transporte de carga, al plantear sus consultas o problema específico?

Tabla 74. Comprensión al cliente en consultas o dudas

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	9	60%	60%
Casi siempre	6	40%	100%
Totales	15	100%	100%

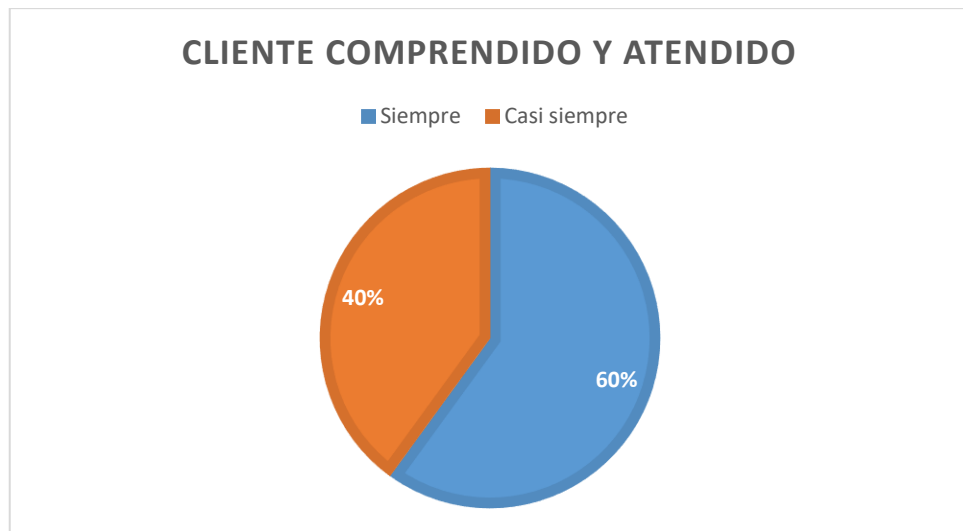


Figura 70. Cliente comprendido y atendido

Deducción:

La figura 70, cliente comprendido y atendido los clientes solventaron en su mayoría con el que siempre esperan que la empresa como tal este presente para estar atendido de la menor manera, de forma eficiente y ágil.

18. ¿Considera que el personal de la empresa de transporte de carga debería estar siempre disponible y dispuesto a atenderlo cuando lo necesite, sin importar la hora o el lugar?

Tabla 75. Disposición del personal para la atención

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	13	87%	87%
Casi siempre	2	13%	100%
Totales	15	100%	100%



Figura 71. Personal disponible para atender

Dedución:

La figura 71, personal disponible para atender a los clientes, los datos reflejan que los usuarios consideran fundamental que el personal de la empresa de transporte esté siempre disponible y dispuesto a atender sus requerimientos, sin limitaciones de horario o ubicación.

- Elementos tangibles

19. ¿Los vehículos utilizados por la empresa de transporte de carga para el transporte de la misma, son adecuados, modernos y bien mantenidos?

Tabla 76. Vehículos óptimos y modernos

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	13	87%	87%
Casi siempre	2	13%	100%
Totales	15	100%	100%

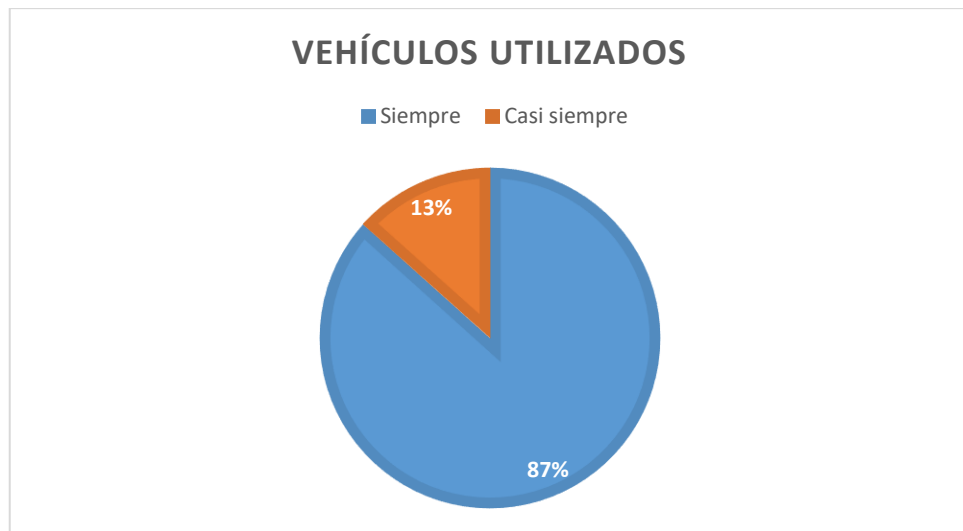


Figura 72. Vehículos utilizados

Deducción:

La figura 72, vehículos utilizados se puede analizar que los clientes toman relevancia o se inclinan más a la modernización vehicular, y que dichos vehículos siempre estén en condiciones óptimas para realizar el servicio de transporte, para que no tengan inconvenientes.

20. ¿Espera que las instalaciones de la empresa de transporte de carga (oficinas, almacenes, etc.) sean limpias y bien mantenidas?

Tabla 77. Instalaciones adecuadas

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	15	100%	100%
Casi siempre	0	0%	100%
Totales	15	100%	100%

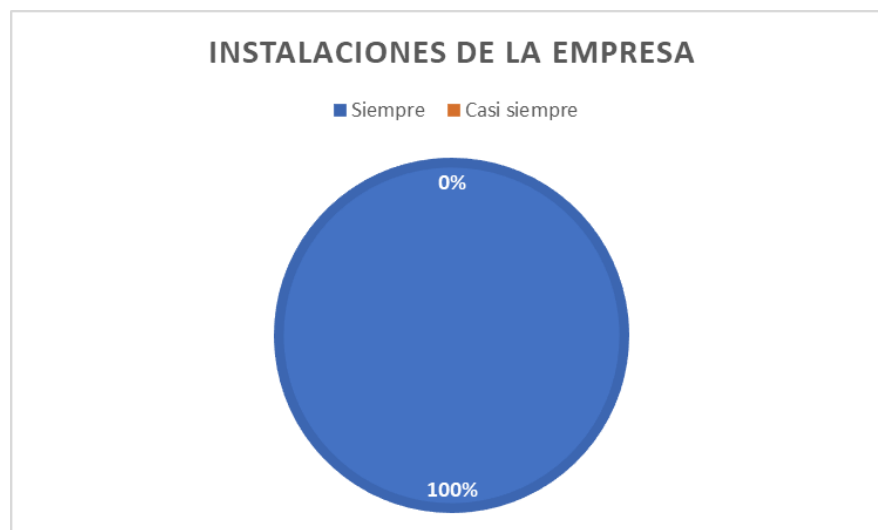


Figura 73. Instalaciones de la empresa

Deducción:

La figura 73, instalaciones de la empresa, los clientes fueron contundentes al momento de elegir una opción, ellos aseguraron que una empresa siempre debe tener instalaciones adecuadas, oficinas limpias, para que de este modo generar un ambiente laboral adecuado.

21. ¿La apariencia del personal de la empresa de transporte genera confianza y es profesional en el servicio ofrecido?

Tabla 78. Personal de la empresa confiable

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	15	100%	100%
Casi siempre	0	0%	100%
Totales	15	100%	100%

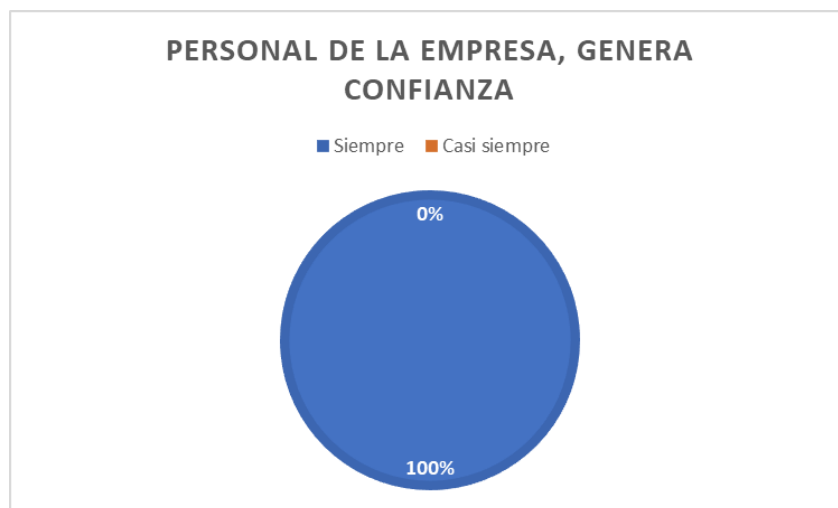


Figura 74. Personal de la empresa

Deducción:

La figura 74, personal de la empresa, los clientes afirmaron que siempre el personal de la empresa debe generar confianza, conocer el tema y generar calma para poder realizar cualquier tipo de trámite.

22. ¿El personal de la empresa de transporte de carga, utiliza ropa adecuada y uniforme al momento de estar en horario laboral?

Tabla 79. Indumentaria apropiada

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	15	100%	100%
Casi siempre	0	0%	100%
Totales	15	100%	100%

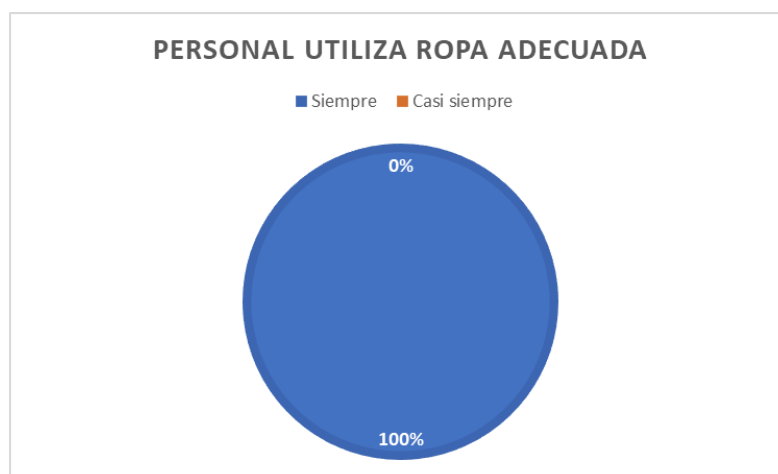


Figura 75. Personal utiliza ropa adecuada

Deducción:

La figura 75, personal utiliza ropa adecuada, se puede apreciar que los clientes consideran que el personal de la empresa siempre debe utilizar indumentaria adecuada dentro de la jornada laboral, lo que indica que el personal opta por estar acorde a la vista de terceros.

4.1.2.3. Análisis del modelo *SERVQUAL*

Una vez realizadas las encuestas, tanto en percepción y expectativa de los clientes hacia la empresa, se aplica el modelo *SERVQUAL*, para establecer la puntuación correspondiente a este modelo se aplica la siguiente ecuación.

$$Ps = E - P$$

Donde:

Ps: puntuación del modelo *SERVQUAL*

P: percepción del cliente

E: expectativa del cliente

El modelo *SERVQUAL* indica la siguiente valoración:

- $Ps > 0$, determina que el nivel que tiene la empresa en calidad es excelente.
- $Ps = 0$, determina que el nivel que tiene la empresa en calidad es apropiado.
- $Ps < 0$, determina que el nivel que tiene la empresa en calidad es bajo o insuficiente.

A continuación, se representa el promedio y porcentaje de la expectativa del cliente con respecto a la empresa.

La tabla 80, conjuntamente con el anexo 6, representan el promedio y porcentaje de la expectativa del cliente con respecto a la empresa, muestra que la expectativa que tuvo la empresa fue realmente elevada, no obstante, la dimensión de empatía fue la de menor puntaje, esto indica que se puede mejorar aún más ese aspecto.

Estos porcentajes son muy elevados, ya que el cliente opta por tener un servicio de calidad lo cual es muy complicado mantenerlo, de igual manera es necesario indagar en ello,

Tabla 80. Promedio y porcentaje de la expectativa del cliente con respecto a la empresa

	Expectativa				
	Confiabilidad	Capacidad de respuesta	Competencia	Empatía	Elementos tangibles
Promedio	4,83	4,72	4,8	4,64	4,97
Porcentaje	96,60%	94,40%	96%	92,8	99,40%

De igual manera, se representa los promedios y porcentaje de la percepción del cliente con respecto a la empresa.

La tabla 81, conjuntamente con el anexo 7, representa la percepción de los clientes representa los promedios y los porcentajes que se obtuvieron en sus distintas dimensiones.

Los valores reflejados por las encuestas estipuladas reflejan un promedio moderado bajo, esto indica que existen márgenes muy amplios para mejorar la calidad de servicio en la empresa.

El puntaje más elevado se encuentra en la dimensión de elementos tangibles con el 77% de valor promedio, y la valoración promedio más baja fue la dimensión de capacidad de respuesta con un porcentaje de 60,6%.

En lineamientos generales la empresa carece de una calidad de servicio acorde a las necesidades del cliente.

Tabla 81. Promedio y porcentaje de la percepción del cliente con respecto a la empresa

	Percepción				
	Confiabilidad	Capacidad de respuesta	Competencia	Empatía	Elementos tangibles
Promedio	3,41	3,03	3,38	3,21	3,85
Porcentaje	68,20%	60,60%	67,60%	64,20%	77%

4.1.2.4. Análisis de brechas

La tabla 82, análisis de brechas, indica el valor obtenido y la variación del modelo, cuya equivalencia se encuentran por debajo del -1,40 en todas las dimensiones,

obteniendo resultados bajos y negativos lo que indica que la empresa necesariamente debe mejorar estos aspectos.

La valoración más baja se encuentra en la dimensión 2, capacidad de respuesta con -1,69 de resultado, en definitiva, existe la viabilidad de mejorar los niveles de satisfacción más bajos y centrarse específicamente en ellos.

Tabla 82. Valoración del análisis de brechas

	Dimensión	Expectativa	Percepción	PP-PE
Confiabilidad	1	4,83	3,41	-1,42
Capacidad de respuesta	2	4,72	3,03	-1,69
Competencia	3	4,8	3,38	-1,42
Empatía	4	4,68	3,21	-1,47
Elementos tangibles	5	4,97	3,85	-1,12

La figura 76, representa de mejor manera el comportamiento que tiene la percepción del cliente ante la expectativa del mismo en la calidad de servicio de la empresa. La expectativa del cliente es superior ante la percepción del mismo, esto indica que existe una variación importante entre lo que los clientes esperan y lo que realmente reciben.

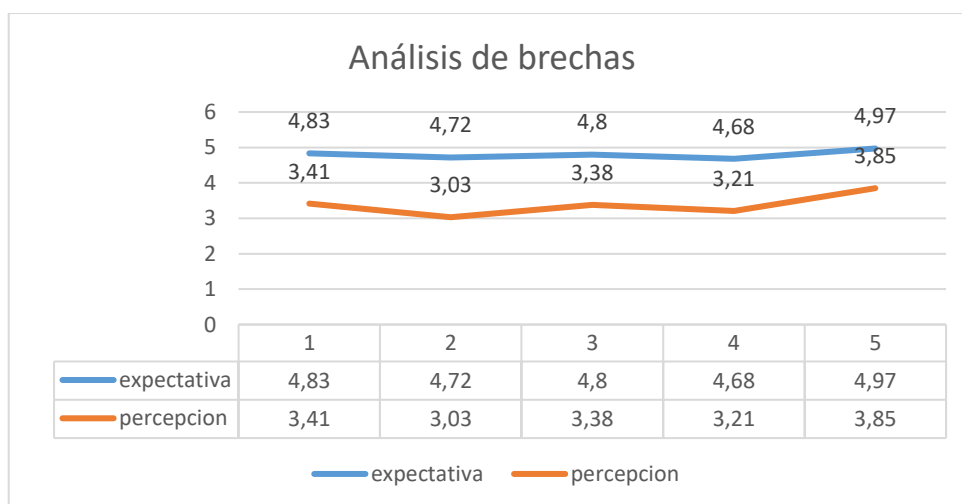


Figura 76. Análisis de brechas

La figura 77, se observa que cada dimensión se encuentra por debajo del eje de las ordenadas, la capacidad de respuesta es la de menor puntaje obteniendo -1,69 por ende es la de mayor deficiencia y mayor énfasis para buscar soluciones, la segunda dimensión con mayor percance es la empatía con una valoración negativa de -1,47, la siguiente dimensión con mayor déficit negativo comparten posición entre la confiabilidad y la competencia con -1,42, por último los elementos tangibles con una

valoración de -1,12, estos valores negativos indica claramente que existe una separación en términos generales, entre lo que promete y lo que cumple.

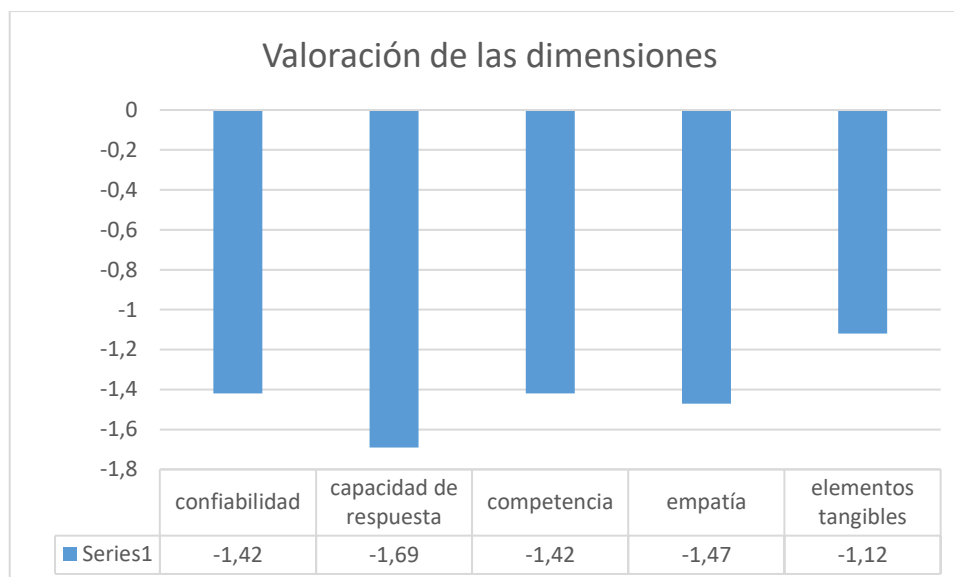


Figura 77. Valoración de las dimensiones

4.1.3. Proponer un plan de mejora en la gestión del transporte de la empresa Ameexis cargo S.A., periodo 2023.

Los datos obtenidos con base en el análisis de la gestión de transporte y calidad de servicio de la empresa Ameexis cargo S.A., permite esclarecer una serie de inconvenientes que presenta la organización, estos inconvenientes dificultan la competitividad de la empresa, en el ámbito nacional e internacional.

Por este motivo es crucial reconocer las mejoras que se pueden aplicar en cada fase, para potenciar una nueva meta y esclarecer objetivos definidos en la organización.

4.1.3.1. Valoración de un sistema ERP para la gestión de transporte

La aplicación de un sistema ERP (*Enterprise Resource Planning*) es muy demandado por empresas internacionales, sea por su capacidad de gestionar e integrar procesos empresariales de manera confiable y amplia.

Existen diversas plataformas que proporcionan una serie de soluciones empresariales, no todas se especializan en gestión como tal, a continuación, se nombran los ERP más utilizados a nivel mundial; *SAP, Oracle, Infor, Odoo* y *Acumática*, las cuales se valoró para aplicar el ERP más idóneo para la organización.

SAP, maneja una orientación híbrida, es decir opera demos de gratuidad de 30 días, lo que la convierte en uno de los ERP más buscados y demandados a nivel mundial, aunque no todas las organizaciones que desean de sus servicios pueden costearla, ya que cada módulo está alrededor de 4000 dólares americanos, en este caso la empresa necesariamente estaría contratando 3 módulos, el módulo empresarial, de transporte y de gestión de calidad, dicho esto el presupuesto necesario para contratar *SAP* rondaría entre 12 000 a 16 000 mil dólares americanos por usuario, este monto no está dentro del presupuesto empresarial.

Oracle, se especializa en gestionar empresas que necesiten potenciar su sistema de base de datos, se puede decir que este ERP no cuenta con un demo gratuito, ya que necesariamente exige una acreditación inicial de 300 dólares americanos por 30 días, una vez que se termina este periodo y si no se contrata la licencia total, toda la información que se implementó en ese tiempo se pierde, si una organización desea de los servicios de *Oracle*, necesariamente contrataría 3 módulos, módulo de finanzas y contabilidad, módulo de ventas y marketing (obligatorio) y módulo de gestión de proyectos, la adquisición de este ERP ronda los 10 000 dólares americanos anual por usuario, de modo que este monto no se encuentra en el presupuesto empresarial.

Infor, es uno de los ERP mejor situados a nivel mundial, consolidado por más de 5 años por empresas centradas en productos, cuenta con 5 módulos; automotriz, distribución, alimentos y bebidas, manufactura industrial y sector público, este ERP no se centra específicamente en la gestión empresarial sino más bien en la productividad y almacenamiento, de este modo *Infor* no es tomado en cuenta para mejorar la eficiencia empresarial en este caso.

Odoo, su naturaleza de manera híbrida, es un ERP que se adapta al tamaño de cada organización, sus módulos son de fácil acceso y entendimiento, cuenta con distintos tipos de aplicaciones que se moldean a las necesidades empresariales, cuenta con módulos específicos para potenciar y mejorar la eficiencia empresarial, la adquisición de este ERP ronda los 1500 a 2000 dólares americanos por usuario, este valor se encuentra dentro del presupuesto empresarial.

Acumática, es un ERP de gestión empresarial que no cuenta con demo gratuito, ofrece plataformas flexibles y de acceso en cualquier dispositivo lo que lo hace vulnerable en cualquier caso de hurto, ya que terceras personas pueden obtener información que ponga en riesgo la estabilidad empresarial, cuenta con módulos de

gestión financiera, contabilidad servicios y manufactura, cada uno de estos módulos ronda los 5000 dólares americanos anuales por usuario.

La tabla 83, selección de un ERP refleja distintas aplicaciones tomadas en cuenta a nivel mundial, en esta investigación se tomó en cuenta varios parámetros como seguridad, presupuesto, tiempo, tamaño y manejo para elegir el ERP.

Se valoró cada una de estas aplicaciones teniendo en consideración los parámetros mencionados anteriormente, y se determinó que aplicación que mejor se adapta a esta empresa es el sistema *Odoo*, ya que es flexible, escalable, medible y se encuentra dentro del presupuesto.

Tabla 83. Selección de un ERP

Sistemas ERP	Seguridad	Presupuesto	Tiempo	Tamaño	Manejo	Valoración
SAP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	80%
Oracle	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	80%
Infor	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	80%
Odoo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	100%
Acumática	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	80%

4.1.3.1.2. Aplicación del sistema Odoo en la empresa

Una vez seleccionado el sistema *Odoo* se consideran factores que son beneficiosos para la empresa, estos factores se tomaron en cuenta en la tabla 83 y los sus distintos módulos o interfaz que tiene el sistema y cumplen con las necesidades de la empresa.

Este sofisticado software fue diseñado y creado por la empresa belga *Odoo S.A.*, encargada de desarrollar nuevas versiones.

Sus principales características incluyen la administración de ventas y *marketing*, relaciones con los clientes, supervisión de proyectos, producción, gestión de inventario, contabilidad, gestión de recursos humanos, gestión de servicio al cliente entre otras.

Odoo es competente para cumplir con los requerimientos comerciales de la vida real de cualquier empresa, presupuestario en distintas industrias (Alores, 2024).

Para que la empresa *Ameexis cargo S.A.*, forme parte del sistema *Odoo* es necesario realizar un registro ingresando los datos generales.

La figura 78, registro al sistema Odoo se puede apreciar los distintos apartados para realizar dicho registro, como nombre y apellido de la persona natural o jurídica, el correo electrónico, el nombre de la empresa, números telefónicos, el lugar de residencia, el código postal y la ubicación de la empresa.

The image shows the Odoo registration form with the following fields and values:

- Nombre completo ***: Jhony Rosero
- Correo electrónico ***: jhonny.rosero@upec.edu.ec
- Teléfono ***: 960973002
- Nombre de la empresa**: Ameexis cargo S.A
- Número de identificación fiscal**: (empty)
- Número y calle ***: Sucre y Brazil
- Departamento, suite, etc.**: (empty)
- Código postal ***: 040107
- Ciudad ***: Tulcán
- Pais ***: Ecuador
- Estado/Provincia ***: Carchi

Usted elige cómo quiere que enviemos las facturas y en qué formato electrónico.

Figura 78. Registro al sistema Odoo

Una vez realizado el registro se reflejará una cuenta en donde se aprecia distintas opciones, estas opciones están acorde a las necesidades de la empresa.

La figura 79, cuenta en Odoo, se observa una serie de opciones, en donde se visualiza que ya se pertenece a la aplicación como tal, en la pestaña "pruébalo gratis", se accede al sistema para empezar a realizar la gestión como tal.



Figura 79. Cuenta en Odoo

La figura 80, aplicación Odoo, permite interactuar directamente con el cliente, en el módulo conversaciones, se desplegará una bandeja de entrada, similar al correo electrónico, en este sitio se puede realizar reuniones homólogas a Zoom, este apartado cuenta con una IA o un robot artificial el cual permite interactuar con los clientes sin necesidad de estar presentes, este sitio es muy útil, ya que no se pierde en ningún momento la conexión con el cliente como tal, el módulo contactos, se visualizaran todos los contactos que tiene la empresa y si lo requiere podrá agregar más, especificando si es una persona natural o jurídica para facilitar cualquier procedimiento, el módulo ventas agiliza el proceso de elaboración de cotizaciones, ya que permite monopolizar el proceso de las mismas, el módulo tablero permite a la empresa visualizar todos y cada uno de los despachos que realiza en un determinado tiempo, el módulo facturación, establece la relación entre las cotizaciones elaboradas con el costo de las mismas, el módulo aplicaciones, se visualizara apartados acordes al funcionamiento de la empresa, como contabilidad, inventarios, empleados, recepciones, planeación flota entre muchas opciones más, y el módulo ajustes se visualizará los usuarios de la empresa, el idioma, las unidades de medida entre otras.

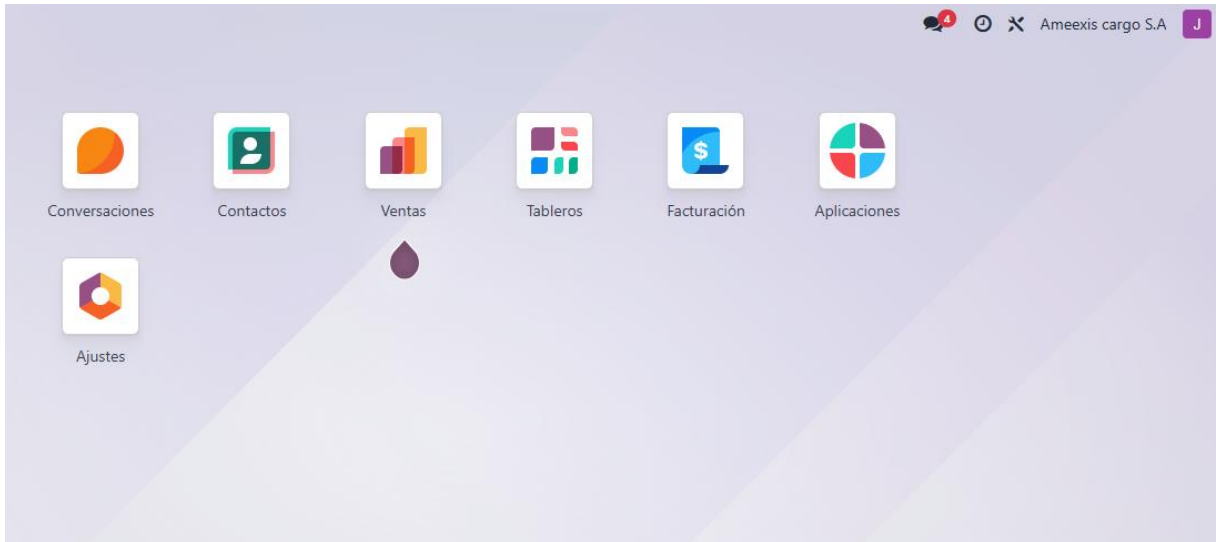


Figura 80. Aplicación Odoo

El uso de un sistema adecuado para la gestión de transporte permite la optimización y ejecución de procesos, reducción de tiempos y eficiencia.

La figura 81, ingreso de clientes al sistema Odoo, en la opción contactos se registra o guarda información de cada cliente que tiene la empresa, llenando los apartados con la información necesaria para agilizar el proceso de gestión de transporte.

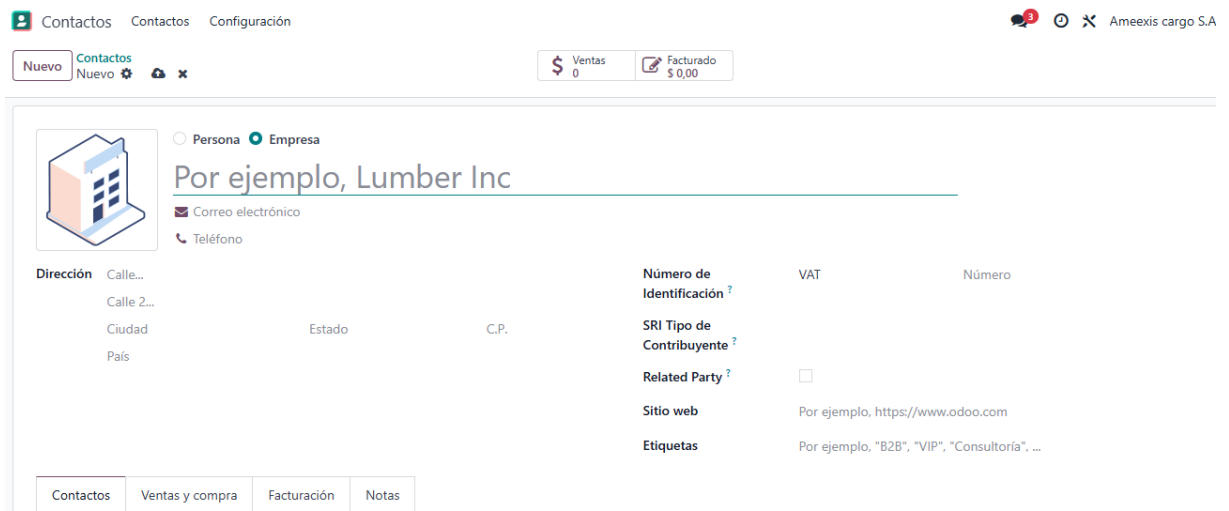


Figura 81. Ingreso de clientes al sistema Odoo

Una vez registrado al cliente, este se guarda en la base de datos de Odoo y se realiza la venta del producto a transportar.

La figura 82, representa el ingreso de la información del cliente al sistema Odoo, en el apartado ventas se realiza dicha información, cabe recalcar que una vez ingresado la cantidad de mercadería y su precio unitario se automatiza el valor total a pagar, este tipo de sistemas maximizan el tiempo de operación, a su vez permite que el cliente confirme los datos de manera electrónica, generando una base de datos accesible y eficaz, integrando todos los parámetros que conllevan la gestión como tal.

S00002

Cliente: TRANSPORTADORES DE IPIALES S.A.
 CALLE 17 15 40
 PASTO Nariño
 Colombia
 891200645-1

Vencimiento: 06/06/2025
 Términos de pago: 15 días

Producto	Cantidad	Precio unitario	Impuestos	Importe
Aleaciones de aluminio	200,00	27,00	IVA 15% (411, B)	\$ 5.400,00

Subtotal: \$ 5.400,00
 IVA 15%: \$ 810,00
 Total: \$ 6.210,00

Figura 82. Información y valoración para el envío

La figura 81, generación de orden de venta, representa la finalización del proceso en el sistema Odoo, el sistema produce una vista anticipada de la cotización, en la que el usuario podrá examinar y corroborar la información que se pueden observar posteriormente, la oferta se transmitirá de manera automática al contacto del cliente mediante la dirección de correo electrónico que este facilitó.

Implementado el sistema Odoo en la empresa Ameexis cargo S.A., relacionando contactos y automatizando las cotizaciones en el apartado ventas en el sistema, es crucial comparar datos en el contorno de gestión de transporte.

Número de cotización S00002

TRANSPORTADORES DE IPIALES S A
 CALLE 17 15 40

PASTO Nariño
 Colombia
 RUC: 891200645-1

Fecha de cotización	Vencimiento	Vendedor
05/06/2025	06/06/2025	Jhony Rosero

Descripción	Cantidad	Precio unitario	Impuestos	Importe
Aleaciones de aluminio	200,00 Unidades	27,00	IVA 15%	\$ 5.400,00
Subtotal				\$ 5.400,00
IVA 15%				\$ 810,00
Total				\$ 6.210,00

Términos de pago: 15 días

Figura 83. Generación de orden de venta

La tabla 84 cotizaciones elaboradas con el sistema Odo, se evidencia que la planificación de las cotizaciones mejora significativamente mediante el uso de herramientas informáticas, dichas cotizaciones son más solventes, el número de cotizaciones planificadas es el mismo que el número de cotizaciones elaboradas, lo que demuestra una gestión precisa y controlada, con la implementación de Odo, Ameexis cargo S.A., tiene un impacto positivo notablemente visible, aumentando la eficiencia y confiabilidad en el proceso, deduciendo que la implementación de un sistema ERP mejora significativamente la planificación de los procedimientos.

Tabla 84. Cotizaciones elaboradas con el sistema Odo

Periodo	Cotizaciones planificadas	Cotizaciones elaboradas	Valor indicador
Enero	119	119	100%
Febrero	122	122	100%
Marzo	122	122	100%
Abril	125	125	100%
Mayo	124	124	100%
Junio	125	125	100%
Julio	124	124	100%

Periodo	Cotizaciones planificadas	Cotizaciones elaboradas	Valor indicador
Agosto	126	126	100%
Septiembre	125	125	100%
Octubre	127	127	100%
Noviembre	126	126	100%
Diciembre	131	131	100%
Total	1496	1496	100%

4.1.3.1.3. Fases y tiempo para la implementación del sistema Odoo

Odoo community es una versión gratuita en donde el usuario puede interactuar por un periodo de 30 días, se interpreta como un demo, para una empresa encaminada a la mejora continua, lo recomendable es contar con licencias establecidas por el sistema Odoo.

La tabla 85, representa las fases, los tiempos predeterminados y los costos, para implementar Odoo a la empresa, la primera fase, planificación del sistema, la empresa abordará las siguientes actividades; mapeo de procesos y selección de módulos, en donde se moldearan todas las necesidades que tiene la empresa para brindar el servicio, en un tiempo aproximado de 15 días, obteniendo la documentación funcional y actual, la segunda fase, personalización del sistema, la empresa deberá configurar los módulos seleccionados y ajustarlos a las necesidades necesarias, en un tiempo aproximado de 30 días, adaptándose al sistema, la tercera fase, migración de datos al sistema, se realizaría la validación de datos y la importación de clientes y proveedores, en un tiempo máximo de 45 días, obteniendo una base de datos actual, la cuarta fase, capacitación al personal, se enfatizara en los talleres sobre los módulos, en un tiempo aproximado de 15 a 30 días, obteniendo elementos de la empresa capacitados, la quinta fase, pruebas del sistema incorporado, se ejecutará pruebas funcionales y acompañamiento técnico, en un tiempo aproximado de 30 días, en donde se reconocerá el sistema para abordarlo de la mejor manera, por último la sexta fase, soporte y mejora continua, se realizaría el soporte técnico de los módulos optados por la empresa, se realizará en un plazo aproximado de 45 días, obteniendo resultados de un sistema en constante evolución.

Tabla 85. Fases para la implementación de Odo

Fases	Actividades	Tiempo	Resultados
Planificación del sistema	<ul style="list-style-type: none"> Mapeo de procesos Selección de módulos 	1 – 15 días	Documentación funcional
Personalización del sistema	<ul style="list-style-type: none"> Configuración de módulos Ajuste de módulos 	15 – 30 días	Adaptación del sistema
Migración de datos al sistema	<ul style="list-style-type: none"> Validación de datos Importación de clientes, proveedores 	30 – 45 días	Base de datos actual
Capacitación al personal	<ul style="list-style-type: none"> Talleres sobre los módulos guías 	15 – 30 días	Elementos de la empresa capacitados
Pruebas del sistema incorporado	<ul style="list-style-type: none"> Pruebas funcionales Acompañamiento técnico 	20 – 30 días	Reconocimiento del sistema
Soporte y mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> Soporte técnico Personalización 	30 – 45 días	Sistema en evolución

4.1.3.1.4. Costos para la implementación del sistema Odo

Odo tiene distintos valores monetarios para su implementación, estos valores se distribuyen en distintas fases, con la inversión que se realiza se puede evitar fuga de información y centrarse a la mejora continua, evidenciado en la tabla 86.

El costo mínimo de inversión rondaría los 1450 dólares americanos, mientras que el costo máximo de inversión oscila los 1900 dólares americanos, cabe destacar que no se consideraría un gasto sino una inversión para la empresa para la optimización de recursos y procesos.

Tabla 86. Costos para la implementación del sistema Odo

Fases	Costo
Planificación	\$ 150,00 - \$ 200,00
Personalización	\$ 200,00 - \$250,00
Migración de datos	\$ 500,00 - \$600,00
Capacitación	\$ 200,00 - \$300,00
Pruebas	\$ 200,00 - \$250,00
Soporte y mejora continua	\$ 200,00 - \$300,00

4.1.3.2. Adquisición de la norma ISO 9004:2018

La implementación de un plan de mejora basándose en la calidad de servicio aplicando la norma ISO 9004:2018 implica desarrollar una estrategia estructurada a la mejora continua y la excelencia sostenida en el desempeño organizacional.

La ISO 9004:2018, no necesita el reconocimiento de alguna certificación, lo cual lo hace idóneo para cualquier empresa, ya que busca la calidad basándose en autoevaluaciones constantes y medibles, aporta un lineamiento sobre la supervivencia económica y financiera.

4.1.3.3. Estrategias estructuradas para la mejora continua

Las estrategias planteadas a continuación, deriva de las dimensiones establecidas en la calidad de servicio que se presta al cliente, mediante el análisis de brechas, se pudo deducir que los procesos que lleva la empresa se realizan, pero existe un mínimo de datos de su seguimiento.

Todas las estrategias fueron considerando la norma ISO 9004:2018, poniendo especial atención en la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la competencia, la empatía y los elementos tangibles que forma parte de la empresa.

Las estrategias incorporan medidas concretas que facilitan el tratamiento de aspectos delicados, tales como la administración de recursos, la protección operativa, la detección de requerimientos e identificación de requerimientos de los interesados, y la eficacia en los procedimientos de acogida y expulsión.

Las acciones sugeridas para cada estrategia están concebidas para asegurar su efectividad, eficacia y que perdure en el tiempo.

4.1.3.3.1. Estrategia en torno a la confiabilidad

Las estrategias, para revertir los índices negativos se distribuyen en 6 actividades a seguir, previstas de la situación actual.

La situación actual la posiciona peligrosamente en una brecha negativa, de - 1.42, los procesos presentan inconsistencias que afectan la percepción de confiabilidad en el servicio.

La tabla 87, detalla estas actividades diseñadas para fortalecer el indicador denominado confiabilidad.

Tabla 87. Estrategia propuesta con base en la confiabilidad

Actividades	Recursos	Costo (USD)	Detalle costo	Tiempo en días
Establecer un sistema de control de calidad interno	Personal de calidad y líderes de proceso	\$0	Personal interno	5
Implementar auditorías internas periódicas	Equipo auditor interno	\$100	Personal interno	4
Capacitación en buenas prácticas operativas y control de procesos	Consultor externo	\$250	Taller específico	3
Crear un comité de seguimiento de fallas y mejoras	Directivos y operativos	\$0	Personal interno	3
Diseñar un sistema de trazabilidad de errores y acciones correctivas	Personal TI y procesos	\$50	Desarrollo interno	2
Autoevaluación	RRHH	\$0	Norma ISO	1

Con estas actividades se establece una cultura de confiabilidad, mediante prácticas que garanticen constancia, cumplimiento y seguimiento, llegando a una media de 3 puntos considerada como fortaleza mediana, para medir estas actividades se tomarán en cuenta KPIs que son indicadores de rendimiento, KRIs que son indicadores de riesgo, KTI que son indicadores tecnológicos, los KBIs que son indicadores de comportamiento y los GCI que son los indicadores de contención de brechas.

Estas actividades se las realizará en un tiempo de 18 días, con un valor monetario aproximado de 400 dólares americanos.

4.1.3.3.2. Estrategia en torno a la capacidad de respuesta

Las tácticas para contrarrestar los índices negativos se agrupan en 3 acciones a implementar, basadas en la situación presente de la empresa.

El estado actual la sitúa de manera peligrosa con una brecha negativa, de - 1.69, los procedimientos muestran inconsistencias que impactan la percepción del cliente.

La tabla 88, especifica estas acciones diseñadas para potenciar la capacidad de respuesta de la empresa.

Tabla 88. Estrategia propuesta con base en la capacidad de respuesta

Actividades	Recursos	Costo (USD)	Detalle costo	Tiempo en días
Implementar un sistema de tickets para solicitudes internas	Equipo de TI y soporte	\$100	Sistema básico de tickets	3

Actividades	Recursos	Costo (USD)	Detalle costo	Tiempo en días
Capacitación en atención oportuna al cliente interno y externo	RRHH y consultor externo	\$200	Taller práctico	2
Monitorear tiempos de respuesta con indicadores de gestión	Personal de procesos	\$0	Uso de herramientas existentes	2
Autoevaluación	RR. HH	\$0	Norma ISO	1

La Estrategia tiene como objetivo incrementar el grado de madurez de la integración entre política y estrategia desde un nivel negativo hasta un nivel moderado y prolongarlo entre 2 y 3 puntos, para alcanzar la búsqueda mejora continua.

Para alcanzar este objetivo, se sugieren tres acciones clave, iniciando con "Revisar la política organizacional", esta estrategia tendría un costo aproximado de 300 dólares americanos, en 8 días.

4.1.3.3.3. Estrategia en torno a la competencia

Para optimizar la habilidad técnica, operativa y profesional del personal y asegurar un rendimiento eficaz, se elaboraron una serie de estrategias ajustadas a las necesidades presentes y futuras de la organización, la tabla 89 especifica las actividades a tener en cuenta.

Tabla 89. Estrategia en torno a la competencia

Actividades	Recursos	Costo (USD)	Detalle costo	Tiempo en días
Programa de actualización técnica continua	RR. HH. y expertos técnicos	\$300	Cursos trimestrales	3
Evaluaciones periódicas de desempeño y conocimientos	Jefes de área	\$0	Aplicación interna	2
Mentoría interna entre personal experimentado y nuevo	Personal senior	\$0	Actividades internas	1
Programa de obtención certificación BASC	Personal empresarial	\$1000	certificación	15
Autoevaluación	RR. HH.	\$0	Norma ISO	1

Este plan estratégico tienen como objetivo aumentar el grado de madurez en la empresa, tomando en cuenta la brecha competitividad con puntuación negativa de -1.42, las actividades puestas en la mesa realmente son visionarias y ambiciosas, ya que estas actividades son de corta y larga duración, un punto en tener en cuenta es el programa de obtención de la certificación BASC, dicha certificación se la hace cada año, a lo cual, la organización está siendo encaminada a la mejora constante

y continua, los valores a tener en cuenta son aproximadamente 1300 dólares americanos en un tiempo de 1 año.

4.1.3.3.4. Estrategia en torno a la empatía

Las estrategias para contrarrestar los índices negativos se agrupan en 4 actividades a implementar, basadas en la situación presente de la empresa, el estado actual la sitúa con una brecha negativa, de - 1.47, los procedimientos muestran inconsistencias en el personal operativo, la tabla 90 refleja las actividades establecidas.

Tabla 90. Estrategia en torno a la empatía

Actividades	Recursos	Costo (USD)	Detalle costo	Tiempo en días
Talleres de comunicación empática y escucha activa	Consultor externo	\$180	Sesión grupal	2
Implementación de canales de retroalimentación del cliente	TI y atención al cliente	\$100	Formulario digital	2
Reconocimiento a prácticas destacadas de atención	RR. HH. y directivos	\$0	Reconocimiento mensual	1
Autoevaluación	RR. HH.	\$0	Noma ISO	1

Con estas actividades programadas la empresa, puede mejorar significativamente la dimensión empatía dentro de la organización, fortaleciendo la atención centrada en el cliente y la calidad de la interacción interpersonal, elevando considerablemente el nivel de madurez en al menos 3 puntos.

Estas 4 actividades se las realizará en un tiempo no mayor que 6 días, los valores a tener en cuenta aproximadamente son de 280 dólares americanos.

4.1.3.3.5. Estrategia en torno a los elementos tangibles

Las estrategias, para revertir los índices negativos se distribuyen en 4 actividades a seguir, previstas de la situación actual, esta situación la posiciona con una brecha negativa, de - 1.12, la tabla 91 está diseñada para fortalecer este indicador de elementos tangibles.

Tabla 91. Estrategia en torno a los elementos tangibles

Actividades	Recursos	Costo (USD)	Detalle costo	Tiempo en días
Mejora del mobiliario y señalética en áreas de atención	Infraestructura	\$400	Compra de materiales	4

Actividades	Recursos	Costo (USD)	Detalle costo	Tiempo en días
Uniformes institucionales estandarizados	RR. HH. y compras	\$200	Dotación anual	5
Renovación de equipos y herramientas obsoletas	TI y logística	\$500	Compra y reparación de equipos	5
Autoevaluación	RR. HH.	\$0	Norma ISO	1

La Estrategia tiene como objetivo incrementar el grado de madurez de la integración entre la empresa y los clientes, desde un nivel negativo hasta un nivel moderado y prolongarlo entre 2 y 3 puntos, para alcanzar la búsqueda mejora continua.

Esta estrategia basada en 4 actividades, que se llevaran a cabo en 15 días, dichas actividades están valoradas en 1100 dólares americanos.

Todas estas estrategias están basadas en mejorar brechas en torno a la calidad de servicio, optando la norma ISO 9004:2018 en búsqueda de la mejora continua y madurez empresarial.

4.1.3.4. Cronograma de actividades propuestas

La tabla 92, representa el cronograma específico de actividades, estructurado según cada fase de implementación, incluyendo la descripción correspondiente, el tiempo estimado de ejecución y los recursos requeridos. Cabe resaltar que cada acción está basada en la norma ISO 9004:2018, y diseñada en coherencia con las dimensiones afectadas, garantizando una gestión más eficiente, segura y sostenible.

Para ejecutar las actividades propuestas, se estima un total de 69 días laborales, cada estrategia está basada en la mejora continua y las dimensiones afectadas, estas actividades no se las puede realizar de forma continua debido a la carga excesiva de las mismas, es primordial enfocarse en la actividad actual para pasar a la siguiente, esto asegura la supervivencia empresarial y eficacia de la misma.

Por otro lado, un componente relevante de esta propuesta es el costo asociado a su ejecución. Para ello, se han considerado los valores estimados en cada una de las estrategias planteadas, consolidándose dicha información en la Tabla 92, la cual detalla los costos correspondientes a la etapa de implementación.

Tabla 92. Costos de implementación estratégica

Estrategia	Costos de implementación
Confiabilidad	\$ 400,00
Capacidad de respuesta	\$ 300,00
Competencia	\$ 1.300,00
Empatía	\$ 280,00
Elementos tangibles	\$ 1.100,00
Total	\$ 3.380,00

La inversión total de \$3.380,00 muestra una repartición estratégica y balanceada entre mejoras humanas (habilidad y empatía), operativas (seguridad y capacidad de respuesta) y físicas (componentes tangibles), en consonancia con los principios de administración integral dictados por la norma ISO 9004:2018. Las inversiones más relevantes, centradas en potenciar la habilidad del personal y mejorar los componentes tangibles, se justifican plenamente debido a su considerable influencia tanto en el rendimiento operativo interno como en la percepción del cliente de calidad. Esta distribución del presupuesto muestra una administración enfocada en resultados sostenibles, en la que se da prioridad al fortalecimiento de habilidades esenciales, la optimización de procesos y la experiencia del usuario.

4.2. DISCUSIÓN

La presente investigación tiene como objetivo principal analizar la gestión del transporte para la evaluación de la calidad de servicio de la empresa Ameexis cargo S.A., periodo 2023. Para ello, se aplicaron técnicas de recolección de información, cuantitativos y cualitativos, del mismo modo que encuestas, entrevistas, observación directa y análisis documental. La evaluación de la calidad del servicio se realizó utilizando el modelo *SERVQUAL*, el cual permitió identificar las percepciones de los

usuarios ante el servicio brindado. Con base en los resultados obtenidos, se desarrolló una discusión fundamentada en los hallazgos del estudio, la cual se articula en función de los objetivos propuestos y de los antecedentes teóricos y contextuales.

A través de la entrevista se logró obtener datos significativos que aportan al diagnóstico del rendimiento y la eficacia operativa de la empresa, los estudios de Mera (2022) e Hidalgo (2021) coinciden en destacar la necesidad de fortalecer la gestión de calidad y la eficiencia operativa en el sector del transporte de carga pesada en Ecuador. Mera (2022) enfatiza la importancia de implementar estándares de calidad basados en el modelo *SERVQUAL* y normativas internacionales, para asegurar servicios confiables, seguros y puntuales, abarcando toda la cadena logística desde el primer contacto hasta la entrega final. Por su parte, Hidalgo (2021) analiza las limitaciones que enfrentan las pequeñas empresas del sector, especialmente en lo económico y administrativo, señalando que muchas se ven obligadas a adoptar estrategias de precios poco rentables para mantenerse competitivas frente a empresas de mayor tamaño. Ambos enfoques evidencian que la mejora continua en la gestión del transporte pesado no solo debe enfocarse en la calidad del servicio, sino también en el fortalecimiento estructural y estratégico de las empresas, para garantizar su sostenibilidad en un entorno altamente competitivo.

Esta investigación pone de manifiesto la relevancia vital de la gestión de transporte y la calidad de servicio en la empresa. Aunque ambos trabajos resaltan el efecto beneficioso de estrategias eficaces, la investigación se enfoca en los retos particulares de Ameexis cargo S.A., tales como retrasos en las entregas y largos periodos de ejecución. En un entorno mundial cada vez más competitivo, estas mejoras no solo potenciarán la lucratividad de la organización, sino que también fomentarán el crecimiento del sector de exportación ecuatoriano.

Las investigaciones de Mera (2022) y Camacho (2018) están de acuerdo en subrayar que la calidad del servicio en el transporte pesado es un elemento crucial para la eficacia y la sustentabilidad de la industria. Mera argumenta que la administración de calidad debe fundamentarse en el uso de normas internacionales y modelos reconocidos como *SERVQUAL*, incluyendo todo el proceso logístico, desde el primer contacto hasta la entrega final, poniendo énfasis en la puntualidad, seguridad y fiabilidad del servicio. En cuanto a Camacho (2018), subraya que la normalización de procesos y el perfeccionamiento constante son elementos cruciales para mejorar la

calidad operativa, pues posibilitan mantener niveles constantes de rendimiento, rectificar ineficiencias y aumentar la satisfacción del cliente. En resumen, ambas investigaciones enfatizan la importancia de adoptar una cultura organizacional enfocada en la calidad, respaldada por prácticas sistemáticas de evaluación y perfeccionamiento, que aseguren un servicio competitivo, seguro y acorde con las demandas del contexto logístico a nivel nacional e internacional.

Se demuestra que la organización analizada en este estudio determina que la dimensión menos afectada son los elementos tangibles, por lo que las soluciones se dirigen hacia los cuatro aspectos perceptibles: confiabilidad, capacidad de respuesta, competencia y empatía. Por lo tanto, el estudio se enfoca en presentar mejoras de un servicio confiable como son: formación del personal, fiabilidad, puntualidad y atención al usuario.

La investigación de Revelo (2023) y Giraldo (2011) resalta la relevancia de incorporar soluciones informáticas como parte fundamental de un plan de mejora empresarial, especialmente en pequeñas y medianas empresas. Revelo (2023) señala que el uso del sistema ERP Odo, por ser de código abierto, permite ajustarse a las necesidades específicas de cada organización, facilitando la reestructuración del modelo de gestión y fortaleciendo la ventaja competitiva mediante una plataforma eficiente y de fácil manejo. En complemento, Giraldo (2011) destaca que la implementación del sistema de gestión BASC favorece la agilización de los procesos logísticos vinculados a la exportación, aportando herramientas que permiten a las empresas identificar sus fortalezas y debilidades, lo cual facilita la formulación de planes de acción estratégicos. Además, advierte que no contar con procedimientos adecuados, por ejemplo, en la selección de personal, puede afectar el cumplimiento de los estándares exigidos por dicho sistema. Ambos estudios coinciden en que la adopción de tecnologías de gestión no debe considerarse un gasto, sino una inversión orientada a mejorar la eficiencia, la seguridad y la capacidad organizacional para competir en entornos exigentes.

La incorporación del sistema Odo, la implementación de la norma ISO 9004:2018 y la consecución de la certificación BASC, posibilitan a una compañía alcanzar avances notables en eficacia operacional, excelencia en el servicio y seguridad logística. Como ERP modular, Odo mejora la organización de recursos y automatiza procesos esenciales, disminuyendo así los errores y los tiempos de administración.

ISO 9004:2018 ofrece un esquema estratégico para lograr un éxito duradero a través de la mejora constante, la atención a los interesados y el fortalecimiento del liderazgo organizacional.

Además, la certificación BASC robustece la seguridad en el comercio exterior, promoviendo el comercio global y creando seguridad con clientes y entidades aduaneras. En general, estas herramientas fomentan una cultura de calidad, adherencia a las regulaciones y competitividad a nivel mundial.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Dentro del análisis de la gestión del transporte de la empresa, se evidencia la necesidad de ejecutar un diagnóstico integral que permita identificar las principales limitaciones operativas. Entre ellas, destaca la omisión frecuente de los tiempos acordados con los clientes, lo cual afecta la percepción del servicio y la confianza del mercado local. Estas deficiencias obstaculizan el crecimiento y posicionamiento de la empresa tanto a nivel nacional como internacional. Si bien se reconoce el esfuerzo por cumplir con la planificación establecida, resulta fundamental optimizar los procesos logísticos y fortalecer la capacidad operativa para garantizar un servicio eficiente y competitivo.
- Para realizar el análisis de la calidad de servicio de la empresa, se consideró a la totalidad de los clientes que reciben dicho servicio. Se aplicaron encuestas estructuradas bajo normativas internacionales, cuyos resultados fueron validados y tabulados en una hoja de cálculo para su posterior análisis. Las preguntas se distribuyeron estratégicamente en función de las cinco dimensiones del modelo *SERVQUAL*, lo que permitió obtener una visión detallada del estado actual del servicio. Si bien la empresa cumple con la prestación del servicio, los resultados reflejan que este no cumple con estándares de calidad esperados por los usuarios. Las deficiencias identificadas evidencian fallas en la atención, tiempos de respuesta y percepción general, dejando en claro que brindar un servicio no es sinónimo de ofrecer un servicio de calidad.
- A partir del análisis de la gestión del transporte y la calidad de servicio de la empresa, se ejecutó un plan de mejora, tanto en procesos operativos como en la calidad de servicio, está claro que la implementación de herramientas tecnológicas, conjuntamente con la capacitación del personal y un sistema de monitoreo continuo, optimizan la gestión como tal, el uso de sistemas informáticos y normativas internacionales mejoran considerablemente una empresa, la automatización de procesos ha probado ser eficaz para

incrementar la eficiencia y exactitud en las operaciones. La aplicación de estas herramientas tecnológicas disminuye considerablemente los fallos vinculados al manejo manual de datos, lo que resulta en un rendimiento global superior de la empresa, generando un efecto beneficioso en cascada entre los procesos empresariales.

5.2. RECOMENDACIONES

- Para el desarrollo y el posicionamiento de la empresa, es esencial llevar a cabo un análisis exhaustivo que trate las limitaciones operativas en la gestión del transporte. Es claro que la falta de cumplimiento de los plazos acordado con los clientes deteriora la imagen del servicio y la confianza en el mercado local, dificultando de esta manera la expansión a nivel nacional e internacional. Pese a los intentos de acatar la planificación, es esencial perfeccionar los procedimientos, fortalecer la capacidad de operación y mejorar las etapas que conllevan una gestión oportuna. Esto asegurará un servicio eficaz, competitivo y, finalmente, recuperar y fortalecer la confianza de los clientes, estableciendo los cimientos para un desarrollo sostenido.
- Para el fortalecimiento de la calidad de servicio, es fundamental la revisión y optimización de sus procesos actuales. Es necesario aplicar medidas correctivas en las dimensiones evaluadas por el modelo SERVQUAL, especialmente en lo relacionado con atención al cliente, tiempos de respuesta y percepción general del servicio. Para ello, se sugiere establecer estándares de calidad claros y crear mecanismos de seguimiento que permitan evaluar de forma continua el cumplimiento de dichos estándares. Asimismo, se aconseja capacitar al personal en competencias de servicio y comunicación, e incorporar normativas internacionales que faciliten la eficiencia operativa. Estas acciones contribuirán a alinear la prestación del servicio con las expectativas del cliente, garantizando no solo la entrega, sino también una experiencia de calidad.
- Para estabilizar las mejoras en la gestión del transporte y la calidad del servicio, es indispensable capitalizar la implementación de herramientas tecnológicas. La integración estratégica de sistemas informáticos y la automatización de procesos son pilares fundamentales para una optimización efectiva. Estas soluciones, en conjunto con la capacitación continua del personal y un

sistema de monitoreo proactivo, disminuyen drásticamente los fallos operativos vinculados al manejo manual de datos, elevando la eficiencia y exactitud. Al adoptar estas prácticas, no solo se mejorará considerablemente el rendimiento global de la empresa, sino que se generará un beneficio en cascada a través de todos los procesos empresariales, asegurando un servicio de excelencia y una gestión adecuada y sostenible.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alores. (2024). *Velneo*. Recuperado el 09 de Mayo de 2024, de <https://velneo.com/blog/alternativa-odoo-ventajas-inconvenientes/>
- Banco Mundial*. (2024). Recuperado el 15 de enero de 2024, de GRUPO BANCO MUNDIAL: <https://www.bancomundial.org/es/topic/transport/overview>
- Camacho, N. (2018). *SciELO - Scientific Electronic Library Online*. Recuperado el 3 de febrero de 2024, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000500224
- Cardozo, L. (2021). *zenvia*. Recuperado el 28 de julio de 2024, de <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- CEFORTTRANS. (2023). Recuperado el 25 de octubre de 2024, de Cefortrans: <https://cefortrans.pe/como-lograr-servicios-de-calidad-en-el-transporte/>
- Cerca Technology*. (2023). Recuperado el 26 de febrero de 2024, de cerca Technology: <https://www.cercatechnology.com/que-es-la-gestion-de-transporte/>
- Clavijo, C. (2024). *hubspot*. Recuperado el 20 de febrero de 2024, de <https://blog.hubspot.es/sales/gestion-empresarial>
- concepto*. (2024). Recuperado el 24 de octubre de 2024, de concepto: <https://concepto.de/competencia/>
- CONSULTORES & ASESORES. (2016). Recuperado el 25 de octubre de 2024, de IDEACALIDAD: <https://ideacalidad.blogspot.com/2016/10/madurez-del-sistema-de-gestion-de-la.html>
- Enciclopedia Concepto*. (2024). Recuperado el 2 de noviembre de 2024, de concepto: <https://concepto.de/metodo-cuantitativo/>.

- Etecé. (2024). *concepto*. Recuperado el 24 de octubre de 2024, de <https://concepto.de/confiabilidad/>
- Giraldo, B. (2011). GOV.CO. Recuperado el 5 de febrero de 2024, de https://redcol.minciencias.gov.co/Record/RepoRIBUC2_37e5426be4e93a57706cf593b7753199
- Gómez, D. (2021). *Hubspot*. Recuperado el 24 de octubre de 2024, de <https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual>
- González, P. D. (2013). *Transporte y Logística Internacional*. Recuperado el 16 de enero de 2024, de Universidad de Las Palmas de Gran Canaria: https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/7101/7101787/transporte_y_logistica_internacional_2013.pdf
- Hidalgo, A. (2021). *Revista científica "Teorías, enfoques y aplicaciones en las ciencias sociales"*. Recuperado el 2 de febrero de 2024, de Análisis de las pequeñas empresas de transporte de carga pesada de contenedores de la ciudad de Guayaquil: <https://revistas.uclave.org/index.php/teacs/article/view/3212>
- IBM. (s.f.). Recuperado el 22 de febrero de 2024, de IBM: <https://www.ibm.com/es-es/topics/knowledge-management>
- linkedin. (2024). Recuperado el 28 de julio de 2024, de Econoflete Transporte de Carga: <https://www.linkedin.com/pulse/medici%C3%B3n-y-control-en-transportes-de-carga-yk9ic/>
- López, T. E. (2020). SCIELO. Recuperado el 30 de enero de 2024, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100165
- Mera, P. (2022). *Revista Ñeque*. Recuperado el 31 de enero de 2024, de <https://revistaneque.org/index.php/revistaneque/article/view/98/301>
- Nishizawa, R. M. (2014). scielo. Recuperado el 29 de julio de 2024, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005
- novatrans. (s.f.). Recuperado el 1 de marzo de 2024, de novatrans-software de gestión de flotas: <https://www.novatrans.es/blog/objetivos-funciones-la-gestion-del-transporte-logistica/>

- Organization, W. B. (s.f.). *Business Alliance for Secure Commerce*. Recuperado el 2 de noviembre de 2024, de <https://wbasco.org/es>
- Ortega, C. (s.f.). *questionpro*. Recuperado el 29 de julio de 2024, de <https://www.questionpro.com/blog/es/modelo-servqual/>
- Paredes, R. (2024). *SafetyCulture*. Recuperado el 24 de octubre de 2024, de <https://safetyculture.com/es/temas/iso-9004/>
- Pérez, A. (2010). *Pasos de Frontera Ecuador-Colombia*. Recuperado el 31 de enero de 2024, de https://www.iirsa.org/admin_iirsa_web/Uploads/Documents/pfr_tumbes12_paso_colombia_ecuador.pdf
- QuestionPro. (s.f.). Recuperado el 3 de noviembre de 2024, de IP: <https://www.questionpro.com/es/investigacion-de-campo.html>
- Revelo, E. (2023). *SATHIRI*. Recuperado el 3 de febrero de 2024, de <https://revistasdigitales.upec.edu.ec/index.php/sathiri/article/view/1188>
- rockcontent. (2019). Recuperado el 21 de febrero de 2024, de PingBack: <https://rockcontent.com/es/blog/que-es-gestion-de-proyectos/>
- Rosa, P. (2021). *Maplink*. Recuperado el 18 de febrero de 2024, de <https://maplink.global/blog/es/planeacion-estrategica-empresa-de-transporte-de-carga/>
- Rubio, N. M. (2020). *Psicología y Mente*. Recuperado el 3 de noviembre de 2024, de <https://psicologiaymente.com/miscelanea/investigacion-documental>
- Santander Universidades. (2021). Recuperado el 2 de noviembre de 2024, de Santander: <https://www.santanderopenacademy.com/es/blog/cualitativa-y-cuantitativa.html>
- Soler, J. M.-D. (2010). *Gestión del transporte*. Barcelona: 1.ª edición. Recuperado el 15 de enero de 2024, de <https://books.google.com.pe/books?id=SrhzCwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Stewart, L. (s.f.). *ATLAS.ti*. Recuperado el 2 de noviembre de 2024, de <https://atlasti.com/es/research-hub/investigacion-descriptiva>

- Tumbalobos, A. (s.f.). *Academia.edu*. Recuperado el 3 de noviembre de 2024, de https://www.academia.edu/45012324/Investigaci%C3%B3n_Explicativa_Caracter%C3%ADsticas_T%C3%A9cnicas_y_Ejemplos
- unir. (2021). Recuperado el 25 de febrero de 2024, de <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/gestion-publica/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20p%C3%Ablica%20est%C3%A1%20enfocada,garantizar%20el%20desarrollo%20del%20pa%C3%ADs.>
- Vergel-Tovar, C. E. (2018). *Transporte y Desarrollo en América Latina*. Recuperado el 18 de enero de 2024, de <https://www.transformative-mobility.org/wp-content/uploads/2023/03/Publikation-Transporte-y-desarrollo-en-America-Latina-vol-1-2018-JBiidq.pdf>
- Vizcaíno, P. (2023). *ciencialatina*. Recuperado el 3 de noviembre de 2024, de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658/11620>
- Westreicher, G. (2024). *economipedia*. Recuperado el 20 de febrero de 2024, de <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>
- Zendesk. (2023). Recuperado el 21 de febrero de 2024, de Gestión de cartera: 6 tips para un buen manejo de clientes: <https://www.zendesk.com.mx/blog/gestion-de-cartera-de-clientes/#>

VII. ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

ESTUDIANTE:	Rosero Suárez Jhony Fabián	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401541040
PERIODO ACADÉMICO:	2025B		
PRESIDENTE TRIBUNAL	PhD. Alpala Alpala Luis Omar	DOCENTE TUTOR:	MSc. Heredia Campaña Argenis Lissander
DOCENTE:	PhD. Montenegro Obando Blanca Liliana		
TEMA DEL TIC:	"Gestión del transporte y calidad de servicio de la empresa Ameexis cargo S.A. período 2023"		
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	10,00	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	10,00	
3	METODOLOGÍA	10,00	
4	RESULTADOS	9,00	
5	DISCUSIÓN	8,00	Comparar los resultados con otras investigaciones
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8,00	Mejorar la argumentación de las conclusiones y recomendaciones
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	7,00	Incluir en la presentación los resultados más importantes del documento, mejorar el vocabulario técnico para la defensa.
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8,00	Revisar formato, organización, calidad de la información acorde a recomendaciones dadas en la predefensa.

Obteniendo una nota de: **8,60** Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el **jueves, 20 de noviembre de 2025**


PhD. Alpala Alpala Luis Omar
PRESIDENTE TRIBUNAL


MSc. Heredia Campaña Argenis Lissander
DOCENTE TUTOR


PhD. Montenegro Obando Blanca Liliana
DOCENTE

Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas.



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

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Rosero Suárez Jhony Fabián				
DATE: Lunes, 1 de diciembre de 2025				
Topic: "Gestión del transporte y calidad de servicio de la empresa Ameeris cargo S.A. periodo 2023"				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	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 checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	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.
De	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	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 checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	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 checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	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 checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED		TOTAL 9	



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL
CARCHI- FOREIGN AND NATIVE LANGUAGES
CENTER**

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

Autor: Rosero Suárez Jhony Fabián

Fecha de recepción del abstract: Martes, 25 de noviembre de 2025

Fecha de entrega del informe: Lunes, 1 de diciembre de 2025

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 la rúbrica de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9; por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



MA. Martha Viveros
Responsable del
CIDEN

Anexo 3. Conductores de organizaciones externas que prestan el servicio.

N°	Nombre conductor	Placa	Tipo de vehículo	Año de fabricación	Marca
1	Vallejo Pablo	CAA1437	2DB	2015	HINO
2	Torres Freddy	CAC0121	2DB	2017	RAM
3	Tapia Héctor	CIC1005	2DB	2011	HFC
4	Mera Raúl	CAP1941	2DA	2016	HINO
5	Yanes Diego	PEP0520	2DB	2018	HINO
6	Vera Edwin	ICQ3195	2DA	2017	CKR
7	López Carlos	IAC7240	2DA	2016	HFC
8	Cárdenas Jaime	CEC5505	2DB	2015	RAM
9	Ortega Juan	PPD9752	2DB	2010	JMC
10	Minayo Favio	CBH0050	2DB	2014	RAM
11	Campo Elías	CCA0722	2DB	2013	HD55
12	Paspuel Byron	IPD1105	2DA	2015	JMC
13	Ortiz Segundo	CAE0355	2DA	2017	CKR
14	Montenegro Wilson	PPS1010	2DA	2015	RAM
15	Paredes Jorge	CGE3525	2DB	2014	JMC
16	Lomas Marco	CAE3047	2DB	2012	HD55
17	Benavides Cristian	CPP7505	2DB	2015	RAM
18	Cabrera Israel	PDK2881	2DB	2014	HCF
19	Carrera Wilson	PHT4523	2DB	2013	HINO
20	Yépez Oswaldo	CDQ6431	2DB	2016	HINO

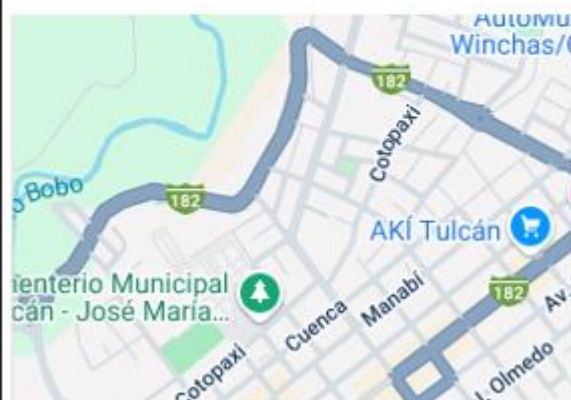
Anexo 4. Dirección y horario de atención.

La empresa Consolidadora Y Transporte Pesado Ameexiscargo S.A. se dedica a todas 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, sin recogida ni eliminación.

Dirección: R78Q+PX6, Av. Brasil, Tulcán

Teléfono: 099 215 7168

Horario: lunes 8 a. m.–5 p. m.
 martes 8 a. m.–5 p. m.
 miércoles 8 a. m.–5 p. m.
 jueves 8 a. m.–5 p. m.
 viernes 8 a. m.–5 p. m.
 sábado Cerrado
 domingo Cerrado



<http://www.ameexis.com>

Anexo 5. Logo de la empresa.



Anexo 6. Tabulación; expectativa que tiene el cliente hacia la empresa.

Confiabilidad	suma de respuestas	promedio	valor por dimensión
1. ¿Una empresa de transporte de carga debería cumplir siempre con los plazos de entrega acordados?	72	4,8	
2. ¿Una empresa de transporte de carga debería tener una política clara de entrega puntual y segura?	71	4,73	
3. ¿Una empresa de transporte de carga debería asegurar siempre el transporte adecuado de la carga sin daños?	75	5	4,83
4. ¿Una empresa de transporte de carga debería garantizar completamente la seguridad de la carga durante el transporte?	75	5	
5. ¿Una empresa de transporte de carga debería contar con un historial confiable de cumplimiento de plazos?	69	4,6	
Capacidad de respuesta	suma de respuestas	promedio	valor por dimensión
6. ¿Espero que una empresa de transporte de carga responda de manera rápida y eficiente a cualquier solicitud?	75	5	
7. ¿El personal de una empresa de transporte de carga debería estar disponible para atender mis inquietudes o problemas de manera oportuna?	70	4,67	
8. ¿Espero que una empresa de transporte de carga tome medidas rápidas para resolver cualquier inconveniente que surja durante el transporte?	71	4,73	4,72
9. ¿Una empresa de transporte de carga debería responder rápidamente a cualquier solicitud de cambio o ajuste en el transporte de carga?	67	4,47	

Competencia	suma de respuestas	promedio	valor por dimensión
10. ¿Espero que el personal de la empresa de transporte de carga demuestre tener la experiencia y habilidad necesaria para manejar la carga de manera profesional?	75	5	
11. ¿Es importante que una empresa de transporte de carga cuente con el equipo adecuado y la tecnología necesaria para realizar el transporte de manera eficiente?	68	4,53	
12. ¿Es fundamental que la empresa de transporte de carga maneje la documentación y los trámites aduaneros (si corresponde) de manera eficiente y precisa?	75	5	4,8
13. ¿Es indispensable que los conductores y el personal de la empresa de transporte de carga tomen medidas adecuadas para garantizar la seguridad durante el transporte?	75	5	
Empatía	suma de respuestas	promedio	valor por dimensión
14. ¿Espero que la información proporcionada por la empresa de transporte de carga sea siempre clara, completa y comprensible?	64	4,27	
15. ¿Considero importante que la empresa de transporte de carga adapte su forma de comunicar la información según sus necesidades específicas?	65	4,33	
16. ¿Espera que el personal de la empresa de transporte de carga demuestre un conocimiento suficiente para resolver todas sus inquietudes de manera eficiente?	75	5	4,64
17. ¿Espera sentirse completamente comprendido y atendido por el personal operativo de la empresa de transporte de carga, al plantear sus consultas o problema específico?	75	5	
18. ¿Considera que el personal de la empresa de transporte de carga debería estar siempre disponible y dispuesto a atenderlo cuando lo necesite, sin importar la hora o el lugar?	69	4,6	
Elementos tangibles	suma de respuestas	promedio	valor por dimensión
19. ¿Los vehículos utilizados por la empresa de transporte de carga para el transporte de la misma, son adecuados, modernos y bien mantenidos?	73	4,87	
20. ¿Espera que las instalaciones de la empresa de transporte de carga (oficinas, almacenes, etc.) sean limpias y bien mantenidas?	75	5	4,97
21. ¿La apariencia del personal de la empresa de transporte genera confianza y es profesional en el servicio ofrecido?	75	5	
22. ¿El personal de la empresa de transporte de carga, utiliza ropa adecuada y uniforme al momento de estar en horario laboral?	75	5	

Anexo 7. Tabulación de la percepción, que tiene el cliente hacia la empresa.

Confiabilidad	suma de respuestas	promedio	valor por dimensión
1. ¿La empresa Ameexis cargo S.A., cumple con los plazos de entrega acordados?	54	3,6	
2. ¿La empresa Ameexis cargo S.A., tiene una política clara de entrega puntual y segura?	52	3,47	3,41

Confiabilidad	suma de respuestas	promedio	valor por dimensión
3. ¿La empresa Ameexis cargo S.A., asegura el transporte adecuado de la carga sin daños?	48	3,2	
4. ¿La empresa Ameexis cargo S.A., garantiza la seguridad de la carga durante el transporte?	47	3,13	
5. ¿La empresa Ameexis cargo S.A., tiene un historial confiable de cumplimiento de plazos?	55	3,67	
Capacidad de respuesta	suma de respuestas	promedio	valor por dimensión
6. ¿La empresa Ameexis cargo S.A., responde de manera rápida y eficiente a cualquier solicitud?	43	2,87	
7. ¿El personal de la empresa Ameexis cargo S.A., ha estado disponible para atender mis inquietudes o problemas de manera oportuna?	51	3,4	
8. ¿La empresa Ameexis cargo S.A., toma medidas rápidas para resolver cualquier inconveniente que surgió durante el transporte?	45	3	3,03
9. ¿La empresa Ameexis cargo S.A., responde rápidamente a cualquier solicitud de cambio o ajuste en el transporte de carga?	43	2,87	
Competencia	suma de respuestas	promedio	valor por dimensión
10. ¿El personal de la empresa Ameexis cargo S.A., demuestra tener experiencia y habilidad necesaria para manejar la carga de manera profesional?	50	3,33	
11. ¿La empresa Ameexis cargo S.A., tiene el equipo adecuado y la tecnología necesaria para realizar el transporte de manera eficiente?	56	3,73	
12. ¿La empresa Ameexis cargo S.A., maneja la documentación y los trámites aduaneros (si corresponde) de manera eficiente y precisa?	53	3,53	3,38
13. ¿Los conductores y el personal de la empresa Ameexis cargo S.A., toman medidas adecuadas para garantizar la seguridad durante el transporte?	44	2,93	
Empatía	suma de respuestas	promedio	valor por dimensión
14. ¿Considera que la información proporcionada por la empresa Ameexis cargo S.A., es clara, completa y comprensible?	46	3,07	
15. ¿La empresa Ameexis cargo S.A., adopta la manera de comunicar su información según las necesidades del cliente?	43	2,87	
16. ¿El personal de la empresa Ameexis cargo S.A., demuestra conocimiento suficiente para resolver sus inquietudes de manera eficiente?	56	3,6	3,21
17. ¿Se siente comprendido y atendido por el personal operativo de la empresa Ameexis cargo S.A., en sus consultas o problemas específicos?	56	3,73	
18. ¿El personal de la empresa Ameexis cargo S.A., está disponible y muestra disposición para atenderlo cuando lo necesita, sin importar la hora o el lugar?	48	2,8	
Elementos tangibles	suma de respuestas	promedio	valor por dimensión
19. ¿Los vehículos utilizados por la empresa Ameexis cargo S.A., para el transporte de carga eran adecuados, modernos y bien mantenidos?	48	3,2	3,85

Confiabilidad	suma de respuestas	promedio	valor por dimensión
20. ¿Las instalaciones de la empresa Ameexis cargo S.A., (oficinas, almacenes, etc.) son limpias y bien mantenidas?	63	4,2	
21. ¿La apariencia del personal de la empresa Ameexis cargo S.A., es profesional y genera confianza en el servicio ofrecido?	54	3,6	
22. ¿El personal de la empresa Ameexis cargo S.A., utiliza ropa adecuada y uniforme para realizar el servicio?	66	4,4	

Anexo 8. Instrumento A 1.1 – Entrevista.

INSTRUMENTOS SOBRE LA GESTIÓN DEL TRANSPORTE Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA AMEEXIS CARGO S.A. PERIODO 2023

INSTRUMENTO A 1.1

Entrevista

El objetivo de esta investigación es: Diagnosticar la gestión del transporte de la empresa Ameexis cargo S.A. periodo 2023.

Se agradece su tiempo para contestar las siguientes preguntas, ya que es valioso para el análisis académico. Todos los datos recolectados serán confidenciales.

1. ¿Cuál es el número de vehículos disponibles que tiene o cuenta la empresa?
2. ¿Cuál/es son las rutas fijas que tiene la empresa? ¿Cuenta con rutas dinámicas?
3. ¿Cuenta la empresa con algún sistema o programación de rutas de transporte?
4. ¿Cuál es el horario de servicio dentro de la empresa? ¿Días laborables que tiene la empresa?
5. ¿Cuál es el índice de congestión de la empresa?
6. ¿Cuál es la distribución de vehículos por día de la semana en la empresa?
7. ¿Cuál es el promedio de tiempo de los vehículos por ruta en la empresa?
8. ¿Cuál es el nivel de ocupación de los vehículos en la eficiencia del transporte y la reducción de la congestión vial?
9. ¿La empresa se hace cargo de la mercadería en caso de colisión vehicular causada por el conductor designado?
10. ¿En caso de enfermedad, calamidad doméstica u otro percance de chofer ya asignado y el resto de las rutas están cubiertas la empresa que protocolo sigue?
11. ¿La empresa articula capacitación para los choferes que cubren las entregas?

12. ¿Cómo controla (ruta, mercadería) y verifica el tiempo de entrega por el servicio prestado en cada ruta?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Nombre del Entrevistado	
Dirección	

Anexo 9. Instrumento A 1.2 – Fichas de Observación.

**INSTRUMENTOS SOBRE LA GESTIÓN DEL TRANSPORTE Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA
EMPRESA AMEEXIS CARGO S.A. PERIODO 2023**

INSTRUMENTO A. 1.2

Fichas de observación

El objetivo de esta investigación es: Diagnosticar la gestión del transporte de la empresa Ameexis cargo S.A. periodo 2023.

Se agradece su tiempo para contestar las siguientes preguntas, ya que es valioso para el análisis académico. Todos los datos recolectados serán confidenciales.

Ficha N.º 1

Número de vehículos/ conductores.

Tipo de vehículo	
Conductor	
Marca	
Modelo	
Clase	
Tipo de combustible	
Placas	
Año	
Tonelaje	
Peso Bruto Vehicular	
Peso Muerto	
Capacidad de carga	

Longitud	Ancho	No. De Ejes	No. De Llantas

Longitud Cajón	Ancho Cajón

Ficha N.º 2

Programación de rutas; fijas y/o dinámicas.

Hoja de ruta						Hora:
Cliente		Orden		Cantidad		
Denominación					Fecha	
Fase	Operación	Vehículo	Descripción	T. previsto	T. de ejecución	T. operacional
			Total			
Observación			valor			

Ficha N.º 3

Horario de servicio/días laborales.

Nombre del trabajador				Teléfono		Fecha	
Día	Entrada	Salida	Entrada	Salida	Horas regulares	Hora extras	Total
Lunes							
Martes							
Miércoles							
Jueves							
Viernes							
Sábado							
Domingo							
Observaciones							

Ficha N.º 4

Tiempo de vehículos por ruta/Nivel de ocupación de los vehículos.

Hoja de Ruta						Hora:
Cliente		Orden		Cantidad		
Denominación				Fecha		
Operación/ocupación	vehículo	descripción	T. previsto	T. de ejecución	T. operacional	
		Total				

Ficha N.º 5

Distribución de vehículos / día, semana.

Nombre conductor			Fecha
Teléfono		Origen	Destino
Km actual		Km destino	
Hora de salida		Hora de llegada	

Marca vehículo			
Modelo del vehículo			
Placa		Año/vehículo	

Ficha N.º 6

Tiempo vehículos por ruta/Nivel de ocupación de los vehículos.

Información del conductor.

Nombre conductor	
Vehículo	
Número de documento	
Empresa	

Información ruta.

Placa	
Clase	
Combustible	
Número carta porte	
Origen	Destino

Anexo 10. Encuesta, basándose en la percepción.

**INSTRUMENTOS SOBRE LA GESTIÓN DEL TRANSPORTE Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA
EMPRESA AMEEXIS CARGO S.A. PERIODO 2023**

INSTRUMENTO B. 1.1

Se agradece sinceramente por dedicar su tiempo a completar esta encuesta. Sus respuestas son fundamentales para el desarrollo de esta investigación. Se garantiza que toda la información proporcionada será tratada con estricta confidencialidad y utilizada únicamente con fines académicos.

Lea detenidamente las preguntas y seleccione la respuesta según su criterio.

Encuesta percepción

Confiabilidad.

1. ¿La empresa Ameexis cargo S.A., cumple con los plazos de entrega acordados?
 - a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) frecuentemente
 - d) a veces
 - e) nunca

2. ¿La empresa Ameexis cargo S.A., tiene una política clara de entrega puntual y segura?
 - a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) frecuentemente
 - d) a veces
 - e) nunca
3. ¿La empresa Ameexis cargo S.A., asegura el transporte adecuado de la carga sin daños?
 - a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) frecuentemente
 - d) a veces
 - e) nunca
4. ¿La empresa Ameexis cargo S.A., garantiza la seguridad de la carga durante el transporte?
 - a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) frecuentemente
 - d) a veces
 - e) nunca
5. ¿La empresa Ameexis cargo S.A., tiene un historial confiable de cumplimiento de plazos?
 - a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) frecuentemente
 - d) a veces
 - e) nunca

Capacidad de respuesta.

6. ¿La empresa Ameexis cargo S.A., responde de manera rápida y eficiente a cualquier solicitud?
 - a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) frecuentemente

- d) a veces
 - e) nunca
7. ¿El personal de la empresa Ameexis cargo S.A., ha estado disponible para atender mis inquietudes o problemas de manera oportuna?
- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) frecuentemente
 - d) a veces
 - e) nunca
8. ¿La empresa Ameexis cargo S.A., toma medidas rápidas para resolver cualquier inconveniente que surgió durante el transporte?
- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) frecuentemente
 - d) a veces
 - e) nunca
9. ¿La empresa Ameexis cargo S.A., responde rápidamente a cualquier solicitud de cambio o ajuste en el transporte de carga?
- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) frecuentemente
 - d) a veces
 - e) nunca

Competencia.

10. ¿El personal de la empresa Ameexis cargo S.A., demuestra tener experiencia y habilidad necesaria para manejar la carga de manera profesional?
- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) frecuentemente
 - d) a veces
 - e) nunca
11. ¿La empresa Ameexis cargo S.A., tiene el equipo adecuado y la tecnología necesaria para realizar el transporte de manera eficiente?

- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) frecuentemente
 - d) a veces
 - e) nunca
12. ¿La empresa Ameexis cargo S.A., maneja la documentación y los trámites aduaneros (si corresponde) de manera eficiente y precisa?
- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) frecuentemente
 - d) a veces
 - e) nunca
13. ¿Los conductores y el personal de la empresa Ameexis cargo S.A., toman medidas adecuadas para garantizar la seguridad durante el transporte?
- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) frecuentemente
 - d) a veces
 - e) nunca

Empatía.

14. ¿Considera que la información proporcionada por la empresa Ameexis cargo S.A., es clara, completa y comprensible?
- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) frecuentemente
 - d) a veces
 - e) nunca
15. ¿La empresa Ameexis cargo S.A., adopta la manera de comunicar su información según las necesidades del cliente?
- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) frecuentemente
 - d) a veces
 - e) nunca

16. ¿El personal de la empresa Ameexis cargo S.A., demuestra conocimiento suficiente para resolver sus inquietudes de manera eficiente?
- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) frecuentemente
 - d) a veces
 - e) nunca
17. ¿Se siente comprendido y atendido por el personal operativo de la empresa Ameexis cargo S.A., en sus consultas o problemas específicos?
- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) frecuentemente
 - d) a veces
 - e) nunca
18. ¿El personal de la empresa Ameexis cargo S.A., está disponible y muestra disposición para atenderlo cuando lo necesita, sin importar la hora o el lugar?
- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) frecuentemente
 - d) a veces
 - e) nunca

Elementos tangibles.

19. ¿Los vehículos utilizados por la empresa Ameexis cargo S.A., para el transporte de carga eran adecuados, modernos y bien mantenidos?
- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) frecuentemente
 - d) a veces
 - e) nunca
20. ¿Las instalaciones de la empresa Ameexis cargo S.A., (oficinas, almacenes, etc.) son limpias y bien mantenidas?
- a) siempre
 - b) casi siempre

- c) frecuentemente
 - d) a veces
 - e) nunca
21. ¿La apariencia del personal de la empresa Ameexis cargo S.A., es profesional y genera confianza en el servicio ofrecido?
- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) frecuentemente
 - d) a veces
 - e) nunca
22. ¿El personal de la empresa Ameexis cargo S.A., utiliza ropa adecuada y uniforme para realizar el servicio?
- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) frecuentemente
 - d) a veces
 - e) nunca

Anexo 11. Encuesta basándose en la expectativa

**INSTRUMENTOS SOBRE LA GESTIÓN DEL TRANSPORTE Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA
EMPRESA AMEEXIS CARGO S.A. PERIODO 2023**

INSTRUMENTO B. 1.2

Se agradece sinceramente por dedicar su tiempo a completar esta encuesta. Sus respuestas son fundamentales para el desarrollo de esta investigación. Se garantiza que toda la información proporcionada será tratada con estricta confidencialidad y utilizada únicamente con fines académicos.

Lea detenidamente las preguntas y seleccione la respuesta según su criterio.

Encuesta expectativa

Confiabilidad.

1. ¿Una empresa de transporte de carga debería cumplir siempre con los plazos de entrega acordados?
- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) frecuentemente
 - d) a veces

- e) nunca
2. ¿Una empresa de transporte de carga debería tener una política clara de entrega puntual y segura?
 - a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) frecuentemente
 - d) a veces
 - e) nunca
 3. ¿Una empresa de transporte de carga debería asegurar siempre el transporte adecuado de la carga sin daños?
 - a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) frecuentemente
 - d) a veces
 - e) nunca
 4. ¿Una empresa de transporte de carga debería garantizar completamente la seguridad de la carga durante el transporte?
 - a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) frecuentemente
 - d) a veces
 - e) nunca
 5. ¿Una empresa de transporte de carga debería contar con un historial confiable de cumplimiento de plazos?
 - a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) frecuentemente
 - d) a veces
 - e) nunca

Capacidad de respuesta.

6. ¿Espero que una empresa de transporte de carga responda de manera rápida y eficiente a cualquier solicitud?
 - a) siempre
 - b) casi siempre

- c) frecuentemente
 - d) a veces
 - e) nunca
7. ¿El personal de una empresa de transporte de carga debería estar disponible para atender mis inquietudes o problemas de manera oportuna?
- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) frecuentemente
 - d) a veces
 - e) nunca
8. ¿Espero que una empresa de transporte de carga tome medidas rápidas para resolver cualquier inconveniente que surja durante el transporte?
- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) frecuentemente
 - d) a veces
 - e) nunca
9. ¿Una empresa de transporte de carga debería responder rápidamente a cualquier solicitud de cambio o ajuste en el transporte de carga?
- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) frecuentemente
 - d) a veces
 - e) nunca

Competencia.

10. ¿Espero que el personal de la empresa de transporte de carga demuestre tener la experiencia y habilidad necesaria para manejar la carga de manera profesional?
- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) frecuentemente
 - d) a veces
 - e) nunca

11. ¿Es importante que una empresa de transporte de carga cuente con el equipo adecuado y la tecnología necesaria para realizar el transporte de manera eficiente?
- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) frecuentemente
 - d) a veces
 - e) nunca
12. ¿Es fundamental que la empresa de transporte de carga maneje la documentación y los trámites aduaneros (si corresponde) de manera eficiente y precisa?
- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) frecuentemente
 - d) a veces
 - e) nunca
13. ¿Es indispensable que los conductores y el personal de la empresa de transporte de carga tomen medidas adecuadas para garantizar la seguridad durante el transporte?
- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) frecuentemente
 - d) a veces
 - e) nunca

Empatía.

14. ¿Espero que la información proporcionada por la empresa de transporte de carga sea siempre clara, completa y comprensible?
- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) frecuentemente
 - d) a veces
 - e) nunca
15. ¿Considero importante que la empresa de transporte de carga adapte su forma de comunicar la información según sus necesidades específicas?

- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) frecuentemente
 - d) a veces
 - e) nunca
16. ¿Espera que el personal de la empresa de transporte de carga demuestre un conocimiento suficiente para resolver todas sus inquietudes de manera eficiente?
- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) frecuentemente
 - d) a veces
 - e) nunca
17. ¿Espera sentirse completamente comprendido y atendido por el personal operativo de la empresa de transporte de carga, al plantear sus consultas o problema específico?
- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) frecuentemente
 - d) a veces
 - e) nunca
18. ¿Considera que el personal de la empresa de transporte de carga debería estar siempre disponible y dispuesto a atenderlo cuando lo necesite, sin importar la hora o el lugar?
- a) siempre
 - b) casi siempre
 - c) frecuentemente
 - d) a veces
 - e) nunca

Elementos tangibles.

19. ¿Los vehículos utilizados por la empresa de transporte de carga para el transporte de la misma, son adecuados, modernos y bien mantenidos?
- a) siempre
 - b) casi siempre

c) frecuentemente

d) a veces

e) nunca

20. ¿Espera que las instalaciones de la empresa de transporte de carga (oficinas, almacenes, etc.) sean limpias y bien mantenidas?

a) siempre

b) casi siempre

c) frecuentemente

d) a veces

e) nunca

21. ¿La apariencia del personal de la empresa de transporte genera confianza y es profesional en el servicio ofrecido?

a) siempre

b) casi siempre

c) frecuentemente

d) a veces

e) nunca

22. ¿El personal de la empresa de transporte de carga, utiliza ropa adecuada y uniforme al momento de estar en horario laboral?

a) siempre

b) casi siempre

c) frecuentemente

d) a veces

e) nunca