



UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE TITULACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO:

**LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL
SERVICIO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA TRANESPECARGO S.A DE LA
CIUDAD DE PORTOVIEJO**

TUTORA:

ING. NANCY GISSELA BRAVO ROSILLO

AUTORES:

CENTENO MORÁN JUAN EDUARDO

TAPIA ALARCÓN JOEL FABRICIO

PORTOVIEJO – MANABI – ECUADOR

2024

CERTIFICACIÓN DE LA TUTORA

Ing. Nancy Gissela Bravo Rosillo, catedrática de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad San Gregorio de Portoviejo

CERTIFICA:

Que los estudiantes; Juan Eduardo Centeno Morán y Joel Fabricio Tapia Alarcón, han realizado su Trabajo de Titulación titulado: “Los recursos tecnológicos y su incidencia en la calidad del servicio a los clientes de la empresa TRANESPECARGO S.A de la ciudad de Portoviejo”, previo a la obtención del título de Licenciados en Administración de Empresas, bajo mi guía, dirección y supervisión, trabajo que se encuentra concluido en su totalidad.

Ing. Nancy Gissela Bravo Rosillo

TUTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

El Trabajo de Titulación denominado: “Los recursos tecnológicos y su incidencia en la calidad del servicio a los clientes de la empresa TRANESPECARGO S.A de la ciudad de Portoviejo”, desarrollado por los estudiantes; Juan Eduardo Centeno Morán y Joel Fabricio Tapia Alarcón, luego de haber realizado las revisiones de rigor, los miembros del Tribunal Examinador, en cumplimiento de lo que dispone la Ley, dan por aprobada la misma, para lo cual firman en unidad de acto.

TRIBUNAL EXAMINADOR

Ing. Mercedes Intriago

**COORDINADORA DE LA
CARRERA ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

Ing. Nancy Gissela Bravo Rosillo.

**TUTORA DE TRABAJO DE
TITULACIÓN**

Ec. María Elizabeth Arteaga García.
MsC

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL
EXAMINADOR**

Ec. Alex Hugo Ramos Mendoza.
MBA.

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL
EXAMINADOR**

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Declaramos que el trabajo titulado “Los recursos tecnológicos y su incidencia en la calidad del servicio a los clientes de la empresa TRANESPECARGO S.A de la ciudad de Portoviejo”, desarrollado por los estudiantes, fue realizada de acuerdo a lo establecido por la Universidad San Gregorio de Portoviejo, la responsabilidad sobre la investigación, ideas, resultados, conclusiones, y recomendaciones pertenecen exclusivamente a los autores de este trabajo.

Juan Eduardo Centeno Morán

Autor

Joel Fabricio Tapia Alarcón

Autor

AGRADECIMIENTO

Quisiera expresar mi más profundo agradecimiento a todas las personas que de alguna manera influyeron en la finalización de este trabajo investigativo.

En primer lugar, a nuestra tutora de tesis, la Ing. Gissela Bravo Rosillo, por su apoyo y asesoramiento, que fue fundamental para poder atravesar todas las etapas de la tesis. Su paciencia y dedicación ha sido de mucha inspiración.

Además, agradezco a los economistas Alex Ramos y Francisco Verduga, que fueron de vital importancia para el desarrollo de los primeros capítulos.

Por último, pero no menos importante, agradezco a mi familia por su apoyo incondicional, A mis padres, hermanos y seres queridos que gracias a su paciencia y apoyo fueron de suma importancia durante este largo proceso. Este logro no hubiera sido posible sin su contante apoyo y motivación.

Juan Eduardo Centeno Moran

AGRADECIMIENTO

Agradezco sinceramente a todos aquellos que contribuyeron al éxito de este proyecto de tesis.

Mi total agradecimiento a nuestra tutora, la Ing. Nancy Gissela Bravo Rosillo, por su orientación invaluable y paciencia durante el proceso de la realización de dicha tesis.

Agradezco a mi compañero de tesis Juan Centeno por su colaboración y apoyo constante.

Finalmente agradezco de corazón a mi familia, cuyo apoyo incondicional ha sido el motor que impulsó cada paso de este proyecto. Este logro no es solo mío, sino de todos ustedes quienes han sido mi fuente de inspiración y motivación.

Joel Fabricio Tapia Alarcón

DEDICATORIA

A mis queridos padres, Juan y Sofía.

A mis hermanos, Miguel y Aureliano.

A toda mi familia fuente principal de amor y apego.

Este logro no hubiera sido capaz sin su constante aliento y cariño, cada paso de mi camino académico ha sido marcado por su incondicional confianza y cariño. Sus palabras de aliento son las que me han ayudado siempre a seguir adelante y lograr todo lo que me proponga.

A ustedes les dedico este logro con mucha admiración y cariño, este éxito es tanto suyo como mío.

Juan Eduardo Centeno Moran

DEDICATORIA

A mis padres, Joel y Mónica.

A mi hermana, Mónica.

A mis abuelos Jaime, Mónica, Walter y Mariana.

Dedico este trabajo a mi amada familia, cuyo inquebrantable apoyo y amor han sido mi fuente constante de inspiración. A través de cada desafío y logro, ustedes han sido mi roca, motivándome a alcanzar nuevas metas. Este logro es tanto de ustedes como mío. Gracias por ser mi mayor apoyo y por compartir conmigo este emocionante viaje académico.

Joel Fabricio Tapia Alarcón

RESUMEN

La calidad del servicio a través de la innovación en recursos tecnológicos para servicios de transporte de carga incide en su eficiencia y eficacia. Es por ese motivo que el presente trabajo de investigación, se basa en analizar la incidencia del manejo de recursos tecnológicos en la empresa TRANESPECARGO S.A. en la ciudad de Portoviejo y el objetivo general fue mejorar la calidad del servicio brindado al cliente. Para lograr realizar la investigación se aplicaron los métodos explorativo, descriptivo, analítico, sintético y propositivo. Mediante la entrevista, la cual fue la técnica empleada para la obtención de resultados, se pudo recopilar información de interés para el desarrollo del proyecto. Las entrevistas fueron realizadas a los clientes de la empresa y se identificó la necesidad de implementar un software de mapeo y rastreo para optimizar las operaciones. Este enfoque tecnológico tiene lo necesario para mejorar la eficiencia operativa, proporcionar visibilidad en tiempo real y fortalecer la satisfacción del cliente. Se recomienda una implementación gradual del software, de la mano de capacitaciones y pruebas pilotos para garantizar una operación más eficiente. Este proyecto brinda una oportunidad estratégica a la empresa TRANESPECARGO S.A. para aumentar la competitividad y brindar un servicio de excelencia.

Palabras clave: Tecnología, Servicio al cliente, Eficiencia, Innovación, Operatividad.

ABSTRACT

The quality of service through innovation in technological resources for cargo transportation services affects its efficiency and effectiveness. For that reason, this research work is based on analyzing the incidence of the management of technological resources in the company TRANESPECARGO S.A. in the city of Portoviejo and the general objective was to improve the quality of service provided to the customer. In order to achieve the research, the exploratory, descriptive, analytical, synthetic and propositional methods were applied. The interview, which was the technique used to obtain the results, made it possible to gather information of interest for the development of the project. The interviews were conducted with the company's customers and identified the need to implement mapping and tracking software to optimize operations. This technological approach has the necessary to improve operational efficiency, provide real-time visibility and improve customer satisfaction. A gradual implementation of the software is recommended, along with training and pilot testing to ensure a more efficient operation. This project provides a strategic opportunity for TRANESPECARGO S.A. to increase competitiveness and provide excellent service.

Key Words: Technology, Customer service, Efficiency, Innovation, Operability.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág
CERTIFICACIÓN DE LA TUTORA.....	I
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL.....	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	III
AGRADECIMIENTOS.....	IV
DEDICATORIAS.....	VI
RESUMEN EJECUTIVO.....	VIII
ABSTRACT.....	IX
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	X
ÍNDICE DE TABLAS.....	XII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XIII
1. INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
1.1. EL PROBLEMA.....	3
1.2. TEMA.....	3
1.3. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	3
1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.5. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.6. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.7. OBJETIVOS.....	6
1.8. JUSTIFICACIÓN.....	6
CAPÍTULO II.....	8
2.1. MARCO TEÓRICO.....	8
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	21
2.3. MARCO LEGAL.....	23
2.4. MARCO AMBIENTAL.....	25
2.5. SEÑALIZACIÓN DE VARIABLES.....	26
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	27
CAPÍTULO III.....	29
MARCO METODOLÓGICO.....	29
3.1. Plan de investigación.....	29
3.2. Tipo de investigación.....	29

3.3. Método de investigación.....	30
3.4. Modalidad de la investigación.....	30
3.5. Técnicas e instrumentos.....	30
3.6. Población y muestra.....	31
CAPÍTULO IV.....	32
4.1. DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES.....	32
4.2. DIAGNÓSTICO, RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	58
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	67
PROPUESTA.....	69
BIBLIOGRAFÍA	
APÉNDICES	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Plan de acción de la propuesta.....	71
Tabla 2. Presupuesto de la propuesta.....	76

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Esquema logístico de carga liviana.....	68
Figura 2. Esquema logístico de carga pesada.....	68
Figura 3. Estructura de la propuesta.....	70

1. INTRODUCCIÓN

En el entorno empresarial moderno, optimizar la calidad del servicio al cliente es importante para el éxito y la estabilidad de la organización. Especialmente en el sector del transporte terrestre, donde la eficiencia y el seguimiento son importantes, la integración de recursos tecnológicos es importante para satisfacer las necesidades de los clientes.

TRANESPECARGO S.A., empresa con posición significativa en la ciudad de Portoviejo, enfrenta el desafío constante de superar las expectativas en un mercado ajustado. En este contexto, este estudio profundiza en la evaluación de la incidencia de recursos tecnológicos específicos, centrándose en la implementación de software de monitoreo y mapeo para mejorar la calidad del servicio brindado a los clientes.

Este trabajo se centra no sólo en la evaluación retrospectiva de la adopción de tecnologías en la empresa, sino también en el seguimiento del camino proactivo hacia la mejora continua. El objetivo del estudio es brindar una propuesta detallada para la implementación de un software de seguimiento y mapeo, contextualizado en TRANESPECARGO S.A. con actividades específicas para maximizar los beneficios que esta incorporación tecnológica puede aportar a la calidad del servicio al cliente.

A través de una exploración en profundidad de las posibilidades tecnológicas presentes y futuras, esta tesis tiene como objetivo establecer una base sólida para la toma de decisiones estratégicas en TRANESPECARGO S.A., que no sólo promueve las actividades de la academia, sino que también produce prácticas y mejoras aplicadas para mejorar la competitividad y satisfacción del cliente en el ámbito del transporte terrestre. Para una mejor comprensión del trabajo se lo presentó a través de los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I. Aquí se mostró el problema de investigación, el tema, los antecedentes del problema, el planteamiento del problema, la formulación del problema, la delimitación del problema, los objetivos y la justificación.

CAPÍTULO II. Aquí se ubicó el marco teórico, el marco conceptual, el marco legal, el marco ambiental, la señalización y operacionalización de las variables.

CAPÍTULO III. Aquí se realizó la metodología con el tipo de investigación, la modalidad de la investigación, las fuentes de información, las técnicas e instrumento para la recolección de la información, y la población y muestra.

CAPÍTULO IV. Aquí se hizo el análisis e interpretación de los resultados del trabajo de campo realizado.

A continuación, las conclusiones y recomendaciones para finalizar con la propuesta técnica de solución a la problemática detectada.

Este trabajo de investigación buscó analizar los recursos tecnológicos y su incidencia en la calidad del servicio a los clientes en la empresa TRANESPECARGO S.A de la ciudad de Portoviejo.

CAPÍTULO I

1.1. EL PROBLEMA

Deficiente manejo de los recursos tecnológicos de la empresa TRANESPECARGO S.A. de la ciudad de Portoviejo.

1.2. TEMA

Los recursos tecnológicos y su incidencia en la calidad del servicio a los clientes de la empresa TRANESPECARGO S.A de la ciudad de Portoviejo.

1.3. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

La empresa TRANESPECARGO S.A. de la ciudad de Portoviejo tuvo sus inicios en el año 2012 con el objetivo principal de ofrecer el servicio de carga pesada, de manera segura y confiable, a personas y grupos empresariales, que tienen como principal actividad el comercio.

La empresa comenzó sus actividades con cinco vehículos de carga pesada y con un personal administrativo conformado por un administrador, choferes y oficiales. Con el transcurrir del tiempo, la empresa que se inicia brindando sus servicios a nivel local, fue creciendo y se dio a conocer a nivel nacional, lo que significó que la demanda de sus servicios tenga el requerimiento de un incremento en su personal y flota de transporte para poder satisfacer a sus usuarios conforme a su objetivo principal.

De igual manera, la creciente demanda de los servicios de la empresa determinó la necesidad de sistematizar los servicios para que estos no solo sean eficientes sino también efectivos, para lo cual se requería el urgente uso de recursos tecnológicos para garantizar una ordenada información administrativa y módulos informáticos para las rutas por donde circulaban los vehículos de transporte de carga pesada que brindan el servicio a los usuarios de la empresa, que aseguraran el debido control y seguridad de la carga transportada.

Es decir, el personal de la empresa debe estar debidamente capacitado para el manejo de las herramientas informáticas propias de un mundo que se encuentra en plena transformación

digital. Sin embargo, la realidad evidencia que el personal presenta debilidad en el manejo de las herramientas informáticas y tecnológicas, que ha influido en la actualidad para que la empresa no pueda desarrollar a plenitud sus actividades en los ámbitos administrativos, financieros, tributarios, operativos y de satisfacción de los clientes.

La empresa se configura con un deficiente manejo de los recursos tecnológicos informáticos que inciden en su desarrollo para brindar calidad del servicio a sus clientes y además propender a la mejora continua.

1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El rediseño de los procesos en la producción y en la logística es considerado clave para la competitividad y el éxito de las empresas. (Stieler, 2019). En el contexto de Ecuador, se identifica un problema de deficiente manejo de los recursos tecnológicos en las empresas de logística de transporte. Esto se refleja en la falta de implementación de sistemas y herramientas tecnológicas eficientes que optimicen los procesos logísticos, lo cual puede afectar la competitividad y eficiencia del sector a nivel nacional. Se requiere una solución que promueva la adopción y el adecuado manejo de recursos tecnológicos en las empresas de logística de transporte en todo el país.

En la provincia de Manabí, se observa una problemática similar relacionada con el deficiente manejo de los recursos tecnológicos en las empresas de logística de transporte. Esta situación afecta la eficiencia de las operaciones logísticas en la provincia, generando retrasos en la entrega de mercancías, dificultades en la gestión de inventarios y falta de visibilidad en los procesos. Es necesario implementar soluciones específicas a nivel provincial que fomenten el uso efectivo de los recursos tecnológicos en las empresas de logística de transporte de Manabí.

En Portoviejo, se identifica un problema de deficiente manejo de los recursos tecnológicos en las empresas de logística de transporte. La empresa TRANESPECARGO S.A.

carece de sistemas integrados para la gestión de inventarios, seguimiento de rutas, control de flota y comunicación eficiente con los clientes. Esta falta de tecnología adecuada dificulta la planificación y ejecución de las operaciones logísticas, lo que se traduce en costos adicionales, pérdida de tiempo y satisfacción del cliente. Se requiere una solución a nivel local que promueva la adopción de recursos tecnológicos específicos para mejorar la eficiencia y competitividad de las empresas de logística de transporte en Portoviejo.

1.5. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la incidencia de los recursos tecnológicos y la calidad del servicio a los clientes de la empresa TRANESPECARGO S.A de la ciudad de Portoviejo?

1.6. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

- **Campo:** Administrativo
- **Área:** Recursos Tecnológicos
- **Aspecto:** Calidad del servicio
- **Problema:** Deficiente manejo de los recursos tecnológicos de la empresa TRANESPECARGO S.A. de la ciudad de Portoviejo.
- **Tema:** Los recursos tecnológicos y su incidencia en la calidad del servicio a los clientes de la empresa TRANESPECARGO S.A de la ciudad de Portoviejo
- **Delimitación Espacial:** La investigación se efectuó en la empresa TRANESPECARGO S.A ubicada en la ciudad de Portoviejo, provincia de Manabí, en la autopista Manabí Guillen a la altura del redondel de la parroquia Picoazá
- **Delimitación Temporal:** El periodo en el cual se realizó la investigación fue desde mayo de 2023 hasta marzo del 2024
- **Línea de Investigación:** Fomento a las micro, pequeñas y medianas empresas

1.7. OBJETIVOS

1.7.1. Objetivo general

Analizar los recursos tecnológicos y su incidencia en la calidad del servicio a los clientes en la empresa TRANESPECARGO S.A. de la ciudad de Portoviejo.

1.7.2. Objetivos específicos

- Determinar la idoneidad de los recursos tecnológicos vinculados con las actividades comerciales de la empresa TRANESPECARGO S.A. de la ciudad de Portoviejo.
- Establecer el nivel de la calidad del servicio ofertada a los clientes de la empresa TRANESPECARGO S.A. de la ciudad de Portoviejo.
- Elaborar una propuesta de solución a la problemática existente entre los recursos tecnológicos y la calidad del servicio en la empresa TRANESPECARGO S.A. de la ciudad de Portoviejo.

1.8. JUSTIFICACIÓN

La eficiente gestión de los recursos tecnológicos es un factor crucial en el entorno empresarial actual, especialmente en el sector de la logística. Las empresas de logística dependen en gran medida de sistemas y herramientas tecnológicas para optimizar sus operaciones, mejorar la eficiencia y mantenerse competitivas en un mercado en constante evolución. Sin embargo, es evidente que muchas empresas de logística enfrentan dificultades en el manejo adecuado de sus recursos tecnológicos, lo que puede tener impactos negativos en su desempeño y rentabilidad.

En primer lugar, el deficiente manejo de los recursos tecnológicos puede dar lugar a problemas de infraestructura y hardware obsoleto. Muchas empresas de logística no realizan una adecuada planificación y actualización de sus sistemas, lo que puede llevar a la obsolescencia de los equipos y limitar su capacidad para manejar eficientemente las operaciones

diarias. Esto puede traducirse en retrasos, fallas en la comunicación interna y externa, y una disminución general en la productividad de la empresa.

En segundo lugar, la falta de capacitación y conocimiento técnico del personal puede ser otro factor que contribuye al deficiente manejo de los recursos tecnológicos. La implementación de nuevas tecnologías requiere de una comprensión adecuada de su funcionamiento y aprovechamiento, así como de la capacidad de solucionar problemas técnicos que puedan surgir. Si los empleados no están debidamente capacitados o carecen de habilidades técnicas, es probable que no utilicen plenamente las herramientas tecnológicas disponibles o que no puedan resolver problemas comunes, lo que afectará negativamente la eficiencia y la calidad del servicio.

Además, el deficiente manejo de los recursos tecnológicos puede tener implicaciones en la seguridad de la información y la protección de datos. Las empresas de logística manejan una gran cantidad de información sensible, desde datos de clientes hasta información sobre las operaciones y rutas. Si no se implementan medidas adecuadas de seguridad cibernética y protección de datos, la empresa está expuesta a riesgos de filtraciones, pérdida de datos o incluso ataques cibernéticos. Esto no solo puede afectar la reputación de la empresa, sino también la confianza de los clientes y socios comerciales.

CAPITULO II

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Los recursos tecnológicos en empresas de transporte

A través de los años, países en vías de desarrollo como el Ecuador han hecho lo posible para mejorar la utilización y manipulación de maquinaria y tecnología de punta, a tal punto que ahora es de mucha ayuda para los empresarios el uso de estas innovaciones que van apareciendo a cada momento, con lo que el intercambiar información, enviar y guardar documentos, registrar datos, expresar ideas y crear nuevos recursos son factores que están contribuyendo e influenciando el rendimiento de las empresas dedicadas al transporte de mercaderías en el país. Sobre esto Chávez (2013), citado por Yaguana (2019), dice que:

Es fácil identificar que día con día existe una mayor inmersión de las empresas de transporte en el uso de la tecnología y, paralelamente, una mayor inmersión de estas tecnologías en la vida cotidiana de las sociedades. Gracias a ello, es posible contar con un sin fin de aplicaciones, principalmente las relacionadas con el uso del internet. (p.17).

En el contexto corporativo actual, se han observado avances permanentes y cambios en las tecnologías aplicadas en distintos campos de la actividad económica: la agricultura, la industria, el comercio, el esparcimiento, la investigación científica, etc. Su aplicación en el ámbito de la producción ha dado lugar a mejoras en la productividad, lo que a su vez demanda de los colaboradores de las empresas cierto nivel de manejo de esas tecnologías de modo que puedan realizar un desempeño competente en el ejercicio de sus labores.

Para fortalecer espacios productivos, como la logística del transporte de mercaderías, las organizaciones dedicadas a este rubro no pueden estar exentas a las transformaciones que se van generando a través del uso de la tecnología, debiendo estar a la par de los procesos de actualización, indagando sobre contenidos que aporten al desarrollo de nuevos métodos de trabajo.

Conopoima (2020), citado por Guale (2021), menciona que la inclusión de las herramientas tecnológicas genera “un gran aporte al fortalecer los procesos logísticos, estas herramientas se convierten en el medio de trabajo y a su vez contribuyen a que la empresa se adapte a procesos innovadores”. (p.9).

Estos avances tecnológicos son cada vez mayores y su implementación en las organizaciones empresariales de transporte se hace cada vez más necesaria e intensiva, esta tecnológica ha cambiado los paradigmas de las empresas producto de una mejor utilización de los recursos materiales, financieros, técnicos y de talento humano, para Tinta (2022) las empresas de transporte:

Para alcanzar un nivel elevado de competitividad necesitan participar en los procesos de tecnificación de sus servicios o bien mejorar los existentes para poder mantenerse el mercado. De igual manera, deben adaptarse a las nuevas tendencias del desarrollo tecnológico, en donde cada vez más hay una necesidad de renovar la tecnología, sobre todo las relacionadas a equipos, maquinarias, información y comunicación. (p.1).

De ahí se puede entender a los recursos tecnológicos como parte de un proceso creador de un conocimiento nuevo que va a permitir la elaboración o la mejora de nuevos servicios, que van a permitir a la empresa TRANESPECARGO S.A de la ciudad de Portoviejo satisfacer las necesidades de sus clientes.

2.1.2. Competitividad y recursos tecnológicos en empresas de transporte

Se considera a la competitividad empresarial como la posibilidad de hacer frente a nuevos escenarios en el mercado, bien sea por problemas internos o cambios externos, de manera eficaz y eficiente, de modo que puedan compararse con los rivales para lograr seguir innovando y aprovechando las oportunidades existentes para tener un mejor posicionamiento, Urdaneta et al. (2020), citado por Tinta (2022), indica que:

El grado de competitividad empresarial viene a ser un factor determinante para generar empleos y el crecimiento sostenible en las organizaciones. Por ello, es necesario que se den oportunidades para que las empresas de transporte tengan una mayor capacidad para crear, producir y negociar servicios con una mejor calidad. Este crecimiento dependerá siempre del grado de productividad, empleando menos recursos, tecnología y bienes de capital actualizados para generar dichos servicios logísticos. (p.27).

Se debe tener en cuenta que, en la actualidad, los encargados de dirigir empresas de transporte, no deben estar ajenos al uso de herramientas tecnológicas que les permitan mejorar la administración y la competitividad de sus negocios.

Sin embargo, aún existen negocios con un gran desorden documentario y desorganización, debido a que muchos son empresarios empíricos, sin ningún tipo de formación administrativa, es decir que solo se basan en su experiencia.

Los gerentes de este tipo de negocios tienen poco o nulo control de la gestión de su empresa, traduciéndose esto en una mala gestión administrativa, pues si bien pueden recuperar lo invertido o tener una ganancia mínima, al no tener tecnificado, es decir estructurado y cuantificado el alcance de sus servicios, no pueden controlar ni alcanzar el verdadero potencial que desean. Para Alcarazo (2022) las empresas dedicadas al transporte de mercaderías:

Deben contar con personas capacitadas en tecnologías para la ejecución de las actividades administrativas. Este tipo de cambios deben estar acompañados de capacitaciones que permitan, al personal realizar nuevas tareas de manera efectiva en beneficio de la empresa. (p.46).

De ahí que los recursos tecnológicos estén inmiscuidos en todos los contextos de la vida cotidiana, y así mismo se ha ramificado en las empresas y está actuando de tal manera que ayuda a realizar los procesos de manera efectiva y competitiva.

Tomando como referencia lo dicho con anterioridad, se puede decir que la tecnología en las empresas de transporte y sus adelantos están compuestos por procesos que permiten encontrar algún tipo de resultado de acuerdo a parámetros establecidos por un objetivo determinado. Si se lo aplica en este tipo de empresas, se debe mencionar que el uso de las tecnologías les permite que sus procesos puedan realizarse con efectividad y que se logren los objetivos deseados, así mismo sobre los servicios que puedan ser resultantes de estos procesos, los cuales buscan responder a las necesidades del cliente. La misma Alcarazo (2022) finalmente acota que:

La gran mayoría de empresas de transporte que no poseen herramientas tecnológicas para su logística constantemente tienen problemas de fluidez de información, es decir que la comunicación o el paso de la información relevante entre las áreas de la organización, es totalmente deficiente, a tal punto que, los datos que se usan o necesitan para la toma de decisiones, llegan tarde o son enviados con errores, esto es debido a que cada una de las áreas trabaja de manera independiente formando en ciertas ocasiones islas de información, así como contaminación de datos o en ocasiones duplicidad de los mismos, lo que imposibilita el habitual desarrollo de las empresa y su competitividad. (p.52).

2.1.3. Tecnología e innovación en empresas de transporte

El actual sector empresarial de transporte, se desenvuelve en un nuevo entorno en el que las operaciones ya no son como antes, expresa Larraguibel (2020) citado por Campoverde (2022), pues existe un alto nivel de incertidumbre y rápidos cambios económicos, competitivos, sociales y tecnológicos; se requiere gran adaptabilidad e innovación en los servicios y su logística, en el modelo de negocio, las estrategias y las capacidades que los respaldan, por tanto, es vital que este tipo de tecnología empiece a integrarse en todos sus niveles. (p.1).

Por lo tanto, superar la brecha tecnológica existente y alcanzar esta ola de transformación e innovación promete ser una oportunidad sin precedentes, que sin duda repercutirá positivamente en el desarrollo de las empresas de transporte que no tarden en hacerlo.

Bumann y Peter (2019), también citados por Campoverde (2022), identificaron las dimensiones más importantes que se han repetido constantemente en diferentes escenarios y constituye un resumen imprescindible para que las empresas dedicadas al transporte de mercancías tengan éxito en su transformación tecnológica:

1.Estrategia. La importancia de construir una estrategia digital sofisticada para una transformación logística exitosa.

2.Organización. Abarca la agilidad y capacidad para responder rápidamente a los cambios.

3. Cultura corporativa. Requiere líderes fuertes con capacidad de gestionar la complejidad, inspirar y desarrollar una cultura digital.

4.Tecnología. Dimensión esencial se centra en el uso y la adopción de las tecnologías emergentes y aprovechar arquitecturas modernas como la nube y las interfaces de programación de aplicaciones.

5. Cliente. Aprovechar los beneficios de las tecnologías digitales para captar sus datos e involucrarlo en el desarrollo de innovaciones y anticipar sus necesidades.

6.Personas. Involucra al talento humano y el interés que debe tener la organización para atraer y potenciar las habilidades y capacidades digitales de sus colaboradores, crear condiciones para los espacios de trabajo flexible en el futuro. (p.29).

Las empresas de transporte que están actualmente en el mercado, se ven forzadas, literalmente, a implementar tecnologías y sus recursos como estrategias comercial y comunicativa, muchas de estas organizaciones empezaron con poco conocimiento y

preparación en este tema y así fueron enfrentando el cambio del negocio tradicional al nuevo modelo comercial, a través del uso del comercio electrónico, para responder a la nueva realidad poscovid-19.

Entendiendo que el comercio electrónico es considerado como una oportunidad de crecimiento y expansión para mantenerse en el mercado, por lo tanto, ninguna empresa de transporte sería debería estar apartada del uso de estas herramientas y recursos, aprovechando sus beneficios y buscando mejorar o aumentar la logística en su proceso comercial.

Magallanes (2022), citando a la Revista Líderes (2016), indica que el comercio electrónico en el Ecuador se ha dinamizado en los últimos tiempos debido “al mayor acceso al Internet por parte de los clientes, del incremento sustancial de uso de dispositivos móviles y a que muchas empresas han implementado en sus procesos de compra y venta, plataformas tecnológicas que permiten a la clientela comprar desde su casa, negocio u oficina”. (p.2).

2.1.4. Logística empresarial

Las empresas de transporte son organizaciones compuestas por áreas funcionales como la financiera, la de producción, la de talento humano o los sistemas logísticos de aprovisionamiento y distribución entre otras. En todas ellas se puede mejorar o buscar alternativas más eficientes para conseguir resultados más óptimos. Existe un factor que cada vez más se debe tener presente y es el de la mejora de la competitividad en el desempeño interno de las empresas de este tipo para la mejorar la satisfacción del cliente. Esto se puede conseguir de diferentes maneras como la introducción de nuevos productos y modelos de negocio, pero también, aunque parezca menos común y visible a los ojos de los consumidores, con la implementación de tecnología nueva en el proceso de la cadena de suministro. En la actualidad, dice Azcona (2019) las empresas de transporte de mercancía:

Se están dando cuenta de que su nivel de tecnología en las cadenas de suministro es un factor clave de éxito además de ser parte integral de la estrategia y de la supervivencia

empresarial a largo plazo. Particularmente, la tecnología en logística respalda el logro de una ventaja competitiva sostenible al dar respuesta de manera efectiva a los continuos y rápidos cambios que se producen en los mercados, a pesar de presentar una intensa incertidumbre. (p.3).

Continúa diciendo Azcona (2019) que hay un consenso generalizado por el cual se considera que una cadena de suministro eficaz es muy importante para el trayecto básico de competitividad que siguen las empresas de transporte, debido a que es un área que ofrece grandes oportunidades de avance y mejora. Sin embargo, esto se obtendrá únicamente si se tiene un conocimiento avanzado sobre el papel de las nuevas tecnologías, y la capacidad para implementarlas correctamente. (p.21).

Para Rubio y Gallego (2020) la logística en torno a empresas de transporte es muy necesaria y cuando estas empresas comprenden realmente el modo de identificar un agente o factor de cambio, ahí es cuando verdaderamente las cosas toman mayor sentido, gracias a la identificación de ciclos, cambios eficientes y cambios relevantes en la cadena de valor. Empresarialmente, la gestión de la logística en sus procesos debe ser tan óptima como tan rápida y precisa. (p.9).

En la actualidad las empresas de transporte de carga tienen una necesidad urgente de optimizar la cadena logística en cuanto a tiempo, recursos y experiencia para el cliente; estos últimos, están cada vez más involucrados en los procesos de las empresas transportadoras cuando solicitan sus servicios, demandando información inmediata y por distintos canales en relación a la forma de transportar las mercancías y la relación al seguimiento en el proceso de entrega.

Ojeda (2019), citado por Rubio & Gallego (2020), dice que es importante resaltar que no basta que las empresas transportadoras de carga tengan múltiples canales de comunicación y de venta; hoy los clientes quieren ser partícipes en el proceso y una de las herramientas más

efectivas para estas empresas es el uso de las tecnologías que le permita integrar los procesos a una plataforma digital para gestionar, controlar y tener información en tiempo real de la operación, tanto para la empresa como para sus clientes. (p.11). Ahora, es importante mencionar también que la elección de tecnologías de apoyo a las empresas transportadoras de carga no es tarea fácil, y muchos empresarios están conscientes de ello, sin embargo, suelen desconocer que la inversión en tecnología contribuirá a una mayor rentabilidad y beneficios al integrar la tecnología a la cadena de suministro. Algunos beneficios están en “el seguimiento, localización, trazabilidad y manejo eficiente de flotas. Estas funcionalidades se vinculan directamente con el rendimiento de la operación logística, impactando positivamente en la velocidad de los procesos, minimizar errores en la gestión, entre otros”. (Ojeda, 2019, p.7).

2.1.5. Calidad del servicio

La calidad del servicio es uno de los componentes principales en el sistema de relaciones externas de una organización, ya que determina en gran medida su competitividad, así lo sostienen Troncos et.al. (2020) al decir que:

El deseo de gestionar las relaciones con los clientes lleva al hecho de que las organizaciones están comenzando a prestar atención al desarrollo e implementación de estándares de servicio. La revisión de los estándares de servicio al cliente como parte de la cultura corporativa permite encontrar enfoques más efectivos para su desarrollo e implementación. (p.12).

La competencia entre empresas y marcas ha aumentado rápidamente debido a la existencia de muchos productos y servicios similares disponibles, por lo tanto, una empresa necesita saber cómo contar mejor la historia de su marca. Además, también es necesario averiguar qué factores influyen en los consumidores para ganar su lealtad y aumentar el rendimiento del negocio. Para Gonzales (2017) la calidad del servicio:

Se ve reflejada en sus colaboradores dado que ellos son los que mantiene un directo contacto con el cliente, es por ello que, en el área de Talento Humano, optan como opción las capacitaciones en las que los colaboradores adquieren conocimientos y experiencias de expertos que le permitan aumentar su eficiencia, por consiguiente, una empresa al tener un personal totalmente capacitado y satisfecho, atenderá de manera cordial a los clientes logrando su satisfacción. (p.30).

Ya que prestar un servicio de calidad que coincida con las expectativas de los clientes y, en última instancia satisfacerlos, es un desafío. Por eso las entidades privadas establecen un criterio estricto para controlar el costo, impulsar la excelencia del servicio y mitigar riesgos para obtener un mayor valor en ventas, Álvarez (2019) lo expresa así:

Cuando una compañía brinda un mal servicio a sus clientes o usuarios, realmente no hay excusa, mientras que cuando ofrecen servicios excelentes, siempre se incurre en costos más bajos y garantizan un mejor futuro para la organización. En definitiva, cuando se ofrece un mal servicio a aquellos que nos benefician con sus preferencias, todos pierden, nadie gana. (p.2).

Las empresas suelen tener problemas, en especial cuando se trata de la calidad del servicio que brindan hacia su público objetivo, ya que este servicio les permitirá distinguirse de los demás, por lo cual están en constante competencia por obtener clientes satisfechos en base a lograr cumplir con todos sus deseos.

Es importante conocer no solo quiénes son los clientes, sino cuáles son sus necesidades, que esperan del servicio, como lo perciben y que elementos determinan su satisfacción “puesto que en el servicio no se pueden estandarizar las expectativas, ya que cada cliente es un mundo totalmente diferente, a pesar de que cada uno requiera el mismo servicio”. (Rivera, 2019, p.1).

Considerar la calidad del servicio es de suma importancia en las organizaciones ya que los clientes exigen siempre lo mejor, a medida que pasa el tiempo la tecnología y el progreso

del mercado van superando las expectativas, es por eso que las empresas de hoy en día están en constante innovación brindando, Hidalgo (2019) se expresa sobre lo mencionado diciendo:

Todas las organizaciones enfrentan la necesidad de mejorar la calidad ya sea en su producto o servicio y es por eso que cualquier que proporcione servicios se encuentra cada vez más preocupada en desarrollar estrategias que permitan mejorar la calidad en el servicio a los usuarios y que este dé como resultado la garantía de un servicio óptimo y a vez la satisfacción del usuario; por ende, que superen las expectativas del cliente. (p.13).

Por lo tanto, la importancia de satisfacer al cliente incide mucho en el consumidor, cliente o usuario al momento de obtener un buen servicio ya que permitirá diferenciar a la empresa de la competencia y así poder incrementar las referencias de boca a boca positivas generando nuevos clientes.

2.1.6. Determinantes y características de la calidad del servicio

En esta modernidad, medir la calidad del servicio se ha convertido en una estrategia para la competitividad de las organizaciones, es decir, al identificar los factores determinantes de la calidad del servicio y evaluar la calidad percibida por los clientes en relación a su satisfacción permitirá generar lealtad a la marca y un incremento en las utilidades de la empresa, Sánchez y Sánchez (2016) fundamentan esto diciendo:

Actualmente las organizaciones buscan ser competitivas, frente a tal necesidad la medición de la calidad en el servicio es un instrumento clave para posicionarse en el mercado de manera sólida; ya que diagnostica las áreas de mayor déficit dentro de la organización; identificando las principales brechas de insatisfacción en la calidad percibida por los clientes. (p.110).

Por otra parte, la calidad del servicio es la percepción que el cliente tiene sobre su valor, es decir, que, si el servicio cumple o no con sus expectativas, se considera de mayor o menor

calidad. Hay que mencionar que existen determinantes que permiten medir la calidad del servicio, entre las más mencionadas en diferentes investigaciones están la confiabilidad, cumplimiento de compromisos, solución de problemas, atención oportuna, cero errores, capacidad de respuesta, eficiencia, disposición de trabajadores, seguridad, higiene, zonas seguras, presentación del local, empatía, atención, conocimiento de necesidades del cliente, apariencia del colaborador y tangibilidad.

El estudio de las “determinantes de la calidad del servicio se fundamenta en la comprensión de la respuesta de los clientes y el grado de satisfacción que reflejan hacia la atención del personal”. (Loor et.al. 2017, p.38). A continuación, se describen las determinantes y características más comunes en la calidad del servicio, según varios autores:

Un servicio se considera de calidad cuando es confiable; la confiabilidad es una de las determinantes de gran importancia porque es la capacidad de realizar bien el servicio, con base a esto, Mayhuay (2019) expresa que “la confiabilidad simboliza la habilidad de organizar y de requerimientos para realizar la prestación de manera eficaz y sin desperfectos que impidan o deterioren”. (p.19).

La tangibilidad, a la que se la considera como la manera en que se presentan los equipos, las oficinas y el personal donde se presta el servicio, es importante que el cliente reciba su servicio en un ambiente agradable y cómodo, es decir, con instalaciones y equipos que estén en buen estado y su personal con disposición de brindar una excelente atención, Gonzales & Huanca (2020) señalan que:

La tangibilidad es todo aquello que es representativo como materiales e instalaciones utilizados como máquinas, herramientas, utensilios, material de apoyo para la administración y demás ya que se pueden tocar y se usan como intermediarios para los consumidores en su atención. (p.35).

La capacidad de respuesta, a esta se la define como la prontitud y buena voluntad de brindar los servicios, en otras palabras, se plantea que “la capacidad de respuesta es atender de manera rápida y oportuna las necesidades de los consumidores”. (Pincay y Parra, 2020, p.1130).

La empatía, se la considera como la medida en que los proveedores brindan servicio individualizado y atienden inquietudes y problemas del cliente, por lo tanto, la empatía “se trata del nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes, transmitiendo así la idea de un servicio personalizado al gusto del cliente”. (Damiani, 2019, p.20).

Por último, la seguridad en la calidad del servicio, que es la certeza de que los proveedores son cordiales, conocedores y confiables, también se la describe como “el conocimiento del personal y la atención proporcionada al cliente que genera confiabilidad en el servicio que se ofrece”. (Pincay y Parra, 2020, p.1130).

2.1.7. Los objetivos de la calidad del servicio

El objetivo fundamental de ofrecer una buena calidad del servicio en toda organización es lograr satisfacer las necesidades de los clientes y esto se logra a través de la confiabilidad en el servicio, saber escuchar a los clientes y a los colaboradores, y con ello buscar soluciones a los problemas existentes, respecto a esto Rivera (2018) plantea:

Hoy en día los consumidores no solo necesitan que les brinden buenos productos y a bajos precios, lo más importantes para ellos es que se interactúe de manera empática, manteniendo una relación cercana con ellos, los clientes deben ser escuchados, para conocer sus inquietudes, haciendo que sientan que la empresa se preocupa por satisfacer sus necesidades, ofreciéndoles un servicio de calidad que cumpla o logre superar sus expectativas. (p.2).

Otro objetivo de gran importancia de la calidad del servicio en una organización es buscar la fidelización de los clientes, para poder lograr esto es necesario mantenerse en constante innovación en cada uno de sus procesos, ofrecer un servicio personalizado,

implementar nuevas técnicas y estrategias que impliquen diferenciación de la competencia, desde esta perspectiva Pacheco (2017) expresa que:

Las estrategias de fidelización de clientes consisten en identificar a los clientes que generan mayores beneficios para conservarlos y aumentar su consumo lo que genere mayores beneficios para la empresa, estas estrategias tratan de crear relaciones más estrechas con un plazo largo; para una empresa, la fidelización es el factor clave de competitividad en el mercado porque al tener clientes fieles garantiza ingresos constantes lo que se traduce en estabilidad para una empresa. (p.11).

Otro de los objetivos de la calidad del servicio es buscar la motivación continua del personal, por lo tanto, en sus modelos de calidad las empresas buscan la satisfacción tanto de sus clientes internos como externos, de acuerdo con esto Rivera (2018) indica que:

Una de las características que más resalta de una empresa es garantizar la satisfacción de sus colaboradores antes de ofrecer un servicio, si primero se satisface a los clientes internos, se atiende sus necesidades, los hacen sentir importantes y a gusto en su centro de labor, todo esto se verá reflejado en una mejor productividad y se ofrecerá un mejor servicio de calidad a los clientes, como consecuencia de ello la satisfacción de los mismos. (p.3).

Otro objetivo es el mejoramiento continuo en la calidad del servicio, que tiene como finalidad como su palabra lo dice mejorar o corregir las debilidades del servicio sin la necesidad de realizar grandes cambios, y de esta manera no solo satisfacer las necesidades de los clientes sino de superar sus expectativas, en relación a esto Carrera et.al. (2019) sostienen que:

La excelencia ha de alcanzarse mediante un proceso de mejora continua; mejora, en todos los campos, de las capacidades del personal, eficiencia de los recursos, de las relaciones con el público, entre los miembros de la organización, con la sociedad y

cuanto se le ocurra a la organización, que pueda mejorarse en dicha organización, y que se traduzca en una mejora de la calidad del producto o servicio que prestamos. (p.35).

Por último, la eficiencia en la calidad del servicio se considera imprescindible, ya que esto consiste en brindar un servicio de manera inmediata con atención integral, básicamente lograr la satisfacción de los clientes optimizando el uso de los recursos y del talento humano, como lo plantea García et.al. (2019) diciendo:

El uso de los recursos, representa la subdimensión de la dimensión eficiencia, y sus indicadores son definidos desde la perspectiva meramente económica entre conservación de clientes o consecución de nuevos, la mejora en la calidad, costos y tiempos de repuesta, contribuye efectivamente a mejorar los resultados basados en la gestión de procura de materiales y personal. (p.5).

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Tecnología. - Conjunto de conocimientos de base científica que permite describir, explicar, diseñar y aplicar soluciones técnicas a problemas prácticos de forma sistemática y racional. (Quintanilla, 1998).

Innovación. - Es el conjunto de actividades inscritas en un período de tiempo y lugar que conducen a la introducción con éxito en el mercado, por primera vez, de una idea en forma de nuevos o mejores productos, servicios o técnicas de gestión y organización. (Pavón e Hidalgo, 1997).

Empresa. - Entidad formada con un capital social, que además del propio trabajo de su promotor, puede contratar a cierto número de trabajadores. Su propósito lucrativo se traduce en actividades industriales y mercantiles o a la prestación de servicios.

Actividad económica. - Es toda aquella forma mediante la que se produce, se intermedia y/o se vende un bien o servicio destinado a satisfacer una necesidad o deseo. (López, 2019).

Servicio al cliente. - Es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. (Serna, 2006).

Satisfacción del cliente. - Proceso de evaluación de una experiencia de compra de un producto o servicio, donde se comparan aquellas expectativas del cliente con los resultados alcanzados. (Westbrook, 1983).

Competitividad. - Capacidad de una empresa para crear e implementar estrategias competitivas y mantener o aumentar su cuota de productos en el mercado de manera sostenible. (Ferraz et al., 1996).

Negocio. - Es una actividad económica que busca obtener utilidades principalmente a través de la venta o intercambio de productos o servicios que satisfagan las necesidades de los clientes. (Drucker, 1970).

Proceso. - Unidad en sí que cumple un objetivo completo, un ciclo de actividades que se inicia y termina con un cliente o un usuario interno. (Carrasco, 2001).

Estrategias. - Conjunto de programas generales de acción, que llevan consigo compromisos de énfasis y recursos para poner en práctica una misión básica. (Koontz y Weihrich, 1998).

Gestión. - Es el arte de saber lo que se quiere hacer y a continuación, hacerlo de la mejor manera y por el camino más eficiente. (Taylor, 1994).

Colaboradores. - Son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o su tarea. (Chiavenato, 2007).

2.3. MARCO LEGAL

Según Pérez (2009) el marco legal compendia el conjunto de leyes, reglamentos, normas, decretos, entre otras publicaciones oficiales, donde se establece el basamento jurídico sobre el cual se sustenta cualquier protocolo investigativo.

2.3.1. PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR 2013-2017

4.3. Promover espacios no formales y de educación permanente para el intercambio de conocimientos y saberes para la sociedad aprendiente:

a. Democratizar el acceso al conocimiento, fortaleciendo los acervos de datos, la información científica y los saberes diversos en todos sus formatos, desde espacios físicos y virtuales de libre acceso, reproducción y circulación en red, que favorezcan el aprendizaje y el intercambio de conocimientos. (PNBV, p.169).

f. Generar espacios de encuentro, de intercambio de conocimientos y saberes y de aprendizaje intergeneracional en diversas áreas, para la realización personal. (PNBV, p.169).

4.6. Promover la interacción recíproca entre la educación, el sector productivo y la investigación científica y tecnológica, para la transformación de la matriz productiva y la satisfacción de necesidades:

c. Promover la transferencia, el desarrollo y la innovación tecnológica, a fin de impulsar la producción nacional de calidad y alto valor agregado, con énfasis en los sectores priorizados. (PNBV, p.171).

i. Asegurar una efectiva transferencia de tecnología y fortalecer la capacidad doméstica de asimilación. (PNBV, p.172).

2.3.2. CÓDIGO DEL TRABAJO

Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo. - El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes. (p.2)

Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación. - El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente. En general, todo trabajo debe ser remunerado. (p.3).

Art. 14.- Estabilidad mínima y excepciones. - Establéese un año como tiempo mínimo de duración, de todo contrato por tiempo fijo o por tiempo indefinido, que celebren los trabajadores con empresas o empleadores en general, cuando la actividad o labor sea de naturaleza estable o permanente, sin que por esta circunstancia los contratos por tiempo indefinido se transformen en contratos a plazo, debiendo considerarse a tales trabajadores para los efectos de esta Ley como estables o permanentes. (p.9).

2.3.3. LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

Art. 57.- (Reformado por el Art. 23 de la Ley s/n, R.O. 415-S, 29-III-2011). - Se denomina servicio de transporte comercial el que se presta a terceras personas a cambio de una contraprestación económica, siempre que no sea servicio de transporte colectivo o masivo. Para operar un servicio comercial de transporte se requerirá de un permiso de operación, en los términos establecidos en la presente Ley y su Reglamento. (p.17).

Dentro de esta clasificación, entre otros, se encuentran el servicio de transporte escolar e institucional, taxis, tricimotos, carga pesada, carga liviana, mixto, turístico y los demás que se prevean en el Reglamento, los cuales serán prestados únicamente por compañías y cooperativas autorizadas para tal objeto y que cumplan con los requisitos y las características especiales de seguridad establecidas por la Comisión Nacional. (p.17).

Art. 58.- (Reformado por el Art. 24 de la Ley s/n, R.O. 415-S, 29-III-2011). - El transporte por cuenta propia es un servicio que satisface necesidades de movilización de personas o bienes, dentro del ámbito de las actividades comerciales exclusivas de las personas naturales y/o jurídicas, mediante el uso de su propio vehículo o flota privada. (p.17).

Art. 59.- El transporte internacional de personas y mercancías, es un servicio de transporte público garantizado por el Estado, consecuentemente, se requerirá de un contrato de operación de acuerdo con los términos establecidos en la presente Ley, y se registrará adicionalmente por los tratados, convenios y acuerdos internacionales suscritos por el país. (p.18).

2.4. MARCO AMBIENTAL

En esta parte se establecieron los principios ambientales que guían a este tipo de empresa para lograr un desempeño sostenible, se resumen los procesos ambientales aplicables, así como la estructura y el funcionamiento de las normativas.

2.4.1. PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR 2013-2017

7.8. Prevenir, controlar y mitigar la contaminación ambiental en los procesos de extracción, producción, consumo y posconsumo:

d. Fortalecer los mecanismos de regulación y control, y establecer incentivos para la prevención de la contaminación ambiental, el fortalecimiento del consumo responsable y la reducción, reutilización y reciclaje de residuos, mejorando la eficiencia en el uso de los recursos con una perspectiva cíclica y regenerativa en todas sus fases. (p.237).

h. Desarrollar e implementar normas técnicas y estándares de calidad ambiental en el manejo integral de todo tipo de residuos, especialmente desechos peligrosos, aceites, minerales usados, hidrocarburos, desechos especiales, eléctricos y electrónicos, sustancias químicas y radioactivas, emisiones y vertidos y los contaminantes orgánicos persistentes, así como el uso

de las radiaciones ionizantes, para precautelar la salud de las personas y reducir la contaminación ambiental. (p.237).

7.9. Promover patrones de consumo conscientes, sostenibles y eficientes con criterio de suficiencia dentro de los límites del planeta:

c. Fomentar la formación, la capacitación y la comunicación acerca de las prácticas de consumo sustentable, mediante el uso de tecnologías de la información y redes sociales. (p.238).

d. Optimizar el reciclaje y la clasificación en la fuente de los residuos, y disminuir el uso de embalajes innecesarios, fomentando su reutilización. (p.238).

2.5. SEÑALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

2.5.1. Variable Independiente: Recursos tecnológicos.

2.5.2. Variable Dependiente: Calidad del servicio.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable Independiente: Recursos Tecnológicos.

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas
Norma (2023) indica que los recursos tecnológicos se refieren a todas y cada una de las tecnologías que producen, manipulan, almacenan, comunican o difunden. Estos recursos incluyen entre otros, redes de datos, video y voz alámbricas e inalámbricas, computadoras para procesar información y otros dispositivos para almacenar y archivar información.	Actualización tecnológica	Ordenadores Productividad Seguridad Operaciones	¿Qué tipo de recurso tecnológico utiliza para el control de su logística?	Entrevista a Gerentes de las empresas clientes, al Gerente de la empresa TRANESPECARGO S.A. y a los expertos en recursos tecnológicos consultados.
	Recursos económicos	Inversión Proceso productivo Servicios	¿Cómo es su organización en cuanto a los recursos económicos para la mejora de su logística?	
	Soporte técnico	Productos Reparación Actividades	¿Qué área se dedica a dar soporte técnico a sus colaboradores?	
	Capacitación	Enseñanza Mejoramiento Tipos de capacitación Desempeño laboral	¿Cree usted que capacitando a su equipo la calidad de su servicio mejore?	

Nota: elaborado por los autores.

Variable Dependiente: Calidad del Servicio

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas
Molina (2014) expresa que la calidad del servicio se refiere a cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio cumple con sus necesidades.	Cumplimiento de envíos y entregas	Organización Sistematización Ventas	¿Qué recursos utiliza para el cumplimiento de los envíos y entregas?	Entrevista a Gerentes de las empresas clientes, al Gerente de la empresa
	Gestión de la información	Desarrollo Actividad organizacional Sistema de información	¿Tiene algún recurso tecnológico que le sea eficaz para gestionar información?	TRANESPECARGO S.A. y a los expertos en recursos tecnológicos
	Satisfacción de los clientes	Estrategias Compra Evaluación	¿Cómo mide la satisfacción de sus clientes?	consultados.
Organización en las rutas de entrega		Logística Compromiso Distribución	¿Qué aplicativo usa para la organización de las rutas de entrega?	

Nota: elaborado por los autores.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Plan de investigación

Para lograr cumplir los objetivos planteados, el proyecto va a ser dividido en etapas, la primera etapa son las generalidades de la investigación, posterior a eso, continua toda la información agregada, la cual va a brindar el soporte teórico del trabajo y, por último, la descripción de la metodología utilizada para la presente investigación. Por ese motivo esta investigación puede ser utilizada como modelo de investigación además de como herramienta de información para futuros estudios.

3.2. Tipos de investigación

A lo largo de la elaboración del presente proyecto, se utilizaron diversos tipos de investigación, los cuales fueron los siguientes:

Exploratoria: el nivel de investigación exploratorio se lo utilizó en la parte inicial de proyecto, debido a que se realizó una investigación previa para la definición del problema de la investigación.

Descriptiva: el nivel de investigación descriptivo hace referencia a la comparación y fue empleado en el planteamiento del problema, ya que se realizó una comparación de la problemática a nivel maso, meso y micro.

Analítica: la investigación analítica nos permitió realizar la interpretación y análisis de los resultados obtenidos de la investigación.

Sintética: el nivel de investigación sintético hace referencia a la síntesis, este nivel se presentará en el proyecto en las conclusiones, ya que se realiza un breve resumen sobre los resultados arrojados por la investigación

Propositiva: porque a partir del diagnóstico logrado con la investigación se fijaron o determinó una solución y se diseñaron estrategias para lograrla.

3.3. Métodos de investigación

Los métodos de investigación están constituidos por el propio cliente a el cual se le brinda el servicio de transportación, de manera que para obtener información es necesario entrar en contacto directo con el cliente donde las entrevistas van dirigidas a los gerentes de las empresas a las cuales se les brinda el servicio, al gerente de la empresa y a tres expertos en recursos tecnológicos.

Son aquellos que reúnen información escrita que existe sobre el tema, ya sean estadísticas, revistas, libros o datos de la empresa logística. Esta información puede no solo ser útil sino la única disponible para el estudio, por ende, se pueden obtener mediante las guías de remisión que emite la empresa y las facturas de los clientes de la empresa. Por ello se les realizará la entrevista a los clientes de la empresa TRANESPECARGO S.A. para conocer sus inquietudes y requerimientos para la mejora del manejo de los recursos tecnológicos y así brindar un servicio de calidad.

3.4. Modalidad de la investigación

Para la elaboración de la presente investigación se utilizó la modalidad bibliográfica, esta fue la que nos brindó todo el soporte de referencias previamente utilizado en el marco teórico y esta aplicación constituye en las fuentes de información secundaria. La segunda modalidad implementada en la investigación es la de campo, en esta se obtuvo toda la información de una manera directa a través de nuestros informantes, mediante entrevistas como herramienta utilizada y es lo que se nutre en base a nuestras fuentes de información primarias.

3.5. Técnicas e instrumentos

Se aplicaron entrevistas a los gerentes generales de las empresas (clientes) a quienes la empresa les brinda el servicio de logística de transporte, al gerente de la empresa TRANESPECARGO S.A y a tres expertos en recursos tecnológicos, y con esa información se realizaron los análisis respectivos para poder mejorar la calidad del servicio a esos clientes.

3.6. Población y Muestra

Se consideró dentro de la población a todos los clientes que dispone la empresa, quienes proporcionarán información sobre la innovación tecnológica requerida acorde a sus necesidades para su satisfacción y brindar calidad en los procesos de la empresa Transpecargo S.A. Además, se entrevistó al gerente de la empresa estudiada para determinar la situación interna de la misma y también se entrevistó a tres expertos en recursos tecnológicos que permitirán tener información para el desarrollo de la investigación con criterios técnicos sobre software e innovación tecnológica afines a la transportación

CAPÍTULO IV

4.1. DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE: RECURSOS TECNOLÓGICOS

En este apartado se analizaron las categorías e indicadores relacionados con la variable independiente del estudio realizado:

4.1.1. Actualización tecnológica

Uno de los últimos cambios socio-culturales se empezó a vivir con la aparición de las herramientas tecnológicas y sus actualizaciones, dichas herramientas han transformado el funcionamiento de la sociedad y con ello a muchas de sus instancias, incluyendo necesariamente al sistema productivo y la comercialización, como lo expresa Quinaucho (2020) cuando dice que “la interconectividad permite el trabajo colaborativo entre los miembros de la empresa, así como la instantaneidad le da la posibilidad a los clientes la facilidad para acceder a información de manera inmediata”. (p.15).

Independientemente del tipo de actualización tecnológica que la empresa ha adoptado, para lograr su pertinencia en el lugar donde ha sido implantada tiene necesariamente que ser aceptada, esta relación condiciona la forma en que se entiende el el cambio tecnológico al mostrar que la tecnología y por ende los cambios que ocurren con ella pueden ser beneficiosos para la organización.

4.1.2. Ordenadores

Un ordenador es un sistema conformado por programas y elementos electrónicos, que en su conjunto permiten procesar y ordenar información, a los programas se les conoce como Software y a los elementos electrónicos como Hardware. En la actualidad el ordenador representa una necesidad que facilita la vida, la información es procesada y almacenada, se pueden realizar funciones con un índice menor de errores y con mayor rapidez, en el ámbito

empresarial, en el cual la computadora de escritorio es la herramienta de trabajo por excelencia; se trata de un elemento muy importante para la marcha de un negocio.

Las tecnologías de la información y comunicación, las herramientas tecnológicas, los equipos informáticos, aplicaciones y/o programas permiten el procesamiento, compilación, y almacenamiento de información, su uso adecuado en las empresas tiene un impacto en la forma de trabajar, dinamiza y transformar el proceso productivo. (Bravo, 2019, p.9).

4.1.3. Productividad

La productividad es un instrumento que compara la producción en diferentes niveles de un sistema económico, ya sea individual, en un taller, una organización, un sector económico o un país, con los recursos consumidos, en ocasiones la productividad se considera como un uso más intensivo de recursos, como la mano de obra y las máquinas, que indica de manera fidedigna el rendimiento o la eficiencia, si se mide con precisión. La productividad, indica Zurita (2022), significa la obtención de más con la misma cantidad de recursos o:

El logro de una mayor producción en volumen y calidad con el mismo insumo, la productividad también puede definirse como la relación entre los resultados y el tiempo que lleva conseguirlos. El tiempo es a menudo un buen denominador, puesto que es una medida universal y está fuera del control humano. Cuanto menor tiempo lleve lograr el resultado deseado, más productivo es el sistema. (p.15).

Otra definición de productividad dice que es la forma de utilización de los factores de producción en la generación de bienes y servicios para la sociedad, la búsqueda de mejorar la eficiencia y la eficacia con que son utilizados los recursos, es un objetivo estratégico de las empresas, debido a que sin ella los productos o servicios no alcanzan los niveles de competitividad necesarios.

4.1.4. Seguridad

Mejorar y asegurar el flujo de información en una empresa comercial para sus procesos productivos, mediante la implementación de tecnología que le permita reducir los tiempos de acceso y al mismo tiempo brindar seguridad a sus sistemas, brinda una mejor experiencia de atención al cliente.

La seguridad de las aplicaciones tecnológicas, expresa Quirola (2019), al igual que con cualquier tecnología moderna, viene acompañada con una nueva variedad de vulnerabilidades de seguridad, “el conjunto de los defectos que se detectan con mayor frecuencia ha evolucionado a lo largo del tiempo: los nuevos ataques están creados de forma tal que resulta un tanto complicado considerarlos, al momento del desarrollo de las aplicaciones y a su vez han surgido nuevas tecnologías que introdujeron nuevas posibilidades de explotación”. (p.1).

En el entorno empresarial, a pesar de que la mayoría de las empresas no ven la importancia de implementar prácticas e incluir requerimientos de seguridad, ya sea porque los clientes no los solicitan o la propia empresa no los define, los riesgos y amenazas informáticos están siempre presentes y pueden ocasionar grandes daños en las organizaciones.

4.1.5. Recursos económicos

Los recursos económicos son los medios materiales o inmateriales que permiten satisfacer ciertas necesidades dentro del proceso productivo o actividad productiva, estos se enmarcan en todos aquellos elementos, medios, factores de cuyo uso o acción puede obtenerse satisfacción de necesidades.

Estos recursos económicos son los insumos que utilizamos para producir bienes y servicios y se pueden dividir en cuatro categorías: mano de obra, tierra o recursos naturales, capital y espíritu empresarial (capacidad emprendedora). Hay también varias características clave de los recursos económicos que es importante comprender:

1. Oferta limitada: no hay recursos suficientes para producir todos los bienes y servicios que la gente desea, el hecho de que los recursos económicos tengan una oferta limitada y usos alternativos da lugar al concepto de escasez.
2. Usos alternativos: los recursos económicos pueden utilizarse de distintas formas, y la decisión de utilizar un recurso para un fin significa que no puede utilizarse para otro fin.
3. Coste: los recursos económicos tienen un coste asociado, ya sea en dinero o en coste de oportunidad (el valor del siguiente mejor uso alternativo del recurso).
4. Productividad: la cantidad de producción que puede obtenerse con un determinado insumo de recursos varía en función de la calidad y la cantidad del recurso.

Por lo que se refiere a las empresas, que, para cumplir su misión, ejecutan un sinnúmero de operaciones, y como toda organización, debe planificar sus acciones, estimar ingresos y egresos, ejecutar y evaluar sus planes y presupuestos, los cuales deben ser lo más precisos posibles en vista que los desfases que pueden suscitarse entre planeación y presupuesto, significaría que no estén en condiciones para cumplir con los objetivos institucionales. (Rodríguez, 2020, p.6).

4.1.6. Operaciones

Las operaciones de una empresa son todas aquellas actividades que se realizan para generar el producto o servicio que se ofrece a los clientes, en otras palabras, la forma en la que cada organización hace las cosas. Las operaciones engloban un conjunto diverso y esencial de actividades que buscan garantizar la eficiencia, calidad y rentabilidad de las empresas; dominar estas actividades se convierte en un imperativo para aquellas organizaciones que buscan crecer y mantenerse competitivas y relevantes en el mercado.

Entre las principales operaciones que realiza una empresa están: la planificación operativa, las finanzas, el diseño de productos, el control de calidad, los pronósticos, las estrategias y la gestión de la cadena de suministro.

El control y evaluación de los resultados de las operaciones es una de las partes más importante del proceso administrativo y estratégico porque permite evidenciar qué tanto se cumplen los objetivos establecidos en relación a lo esperado por la empresa. Es a partir de la información obtenida en este punto que se pueden tomar acciones de mejora para llevar los resultados hacia el ideal requerido o tratar de acercarse lo más próximo posible. (Araujo, 2022, p.17).

4.1.7. Inversión

Una definición de inversión indica que es la acción de colocar capital o dinero en una actividad económica, proyecto u operación con el objetivo de obtener un rendimiento económico a largo plazo. La inversión también es una acción que alude a la destinación de algún tipo de recurso para conseguir beneficios, estos recursos son: tiempo, capital y trabajo. Por tanto, al emplearse uno o varios de estos recursos para obtener ganancias en el futuro, se realiza una inversión.

En términos económicos más concretos de cómo funcionan las inversiones, se asigna cierta cantidad de dinero (establecido de manera previa) a disposición de terceros con la finalidad de obtener rendimientos monetarios en forma de ganancia, previamente calculados y establecidos con anterioridad. Las inversiones se clasifican según lo que se esté invirtiendo: en inversiones físicas, inmateriales o financieras como activos del mercado financiero, y según el tiempo de permanencia de la inversión, largo o corto plazo.

En la actualidad, dice García (2016), la inversión es importante porque “genera efectos directos e indirectos perceptibles por la sociedad, que de cierta manera ayudan a resolver una necesidad de un bien o un servicio, aprovechando los recursos disponibles que se posee para mejorar las condiciones de vida y por ende mejorar la situación económica a corto, mediano y largo plazo”. (p.8).

4.1.8. Proceso productivo

El proceso productivo contempla el conjunto de operaciones que una empresa debe realizar con el fin de ofrecer un bien, un servicio o un producto, abarca la totalidad de los procedimientos que permiten transformar un recurso, una idea o una materia prima en el resultado final que una empresa ofrece al mercado. La adecuada planeación de la producción permite optimizar el rendimiento de los recursos, tanto materiales, como humanos y económicos, de tal forma que se aproveche la capacidad de la planta a su máximo potencial.

Los elementos más importantes que deben considerarse en el proceso productivo son los siguientes:

1. Factores de producción. Los factores de producción son la tierra, el capital y el trabajo que son requeridos para llevar a cabo el proceso de producción.
2. Proceso productivo. El proceso productivo incluye toda la tecnología que se utiliza dentro del proceso y consiste en determinar cómo se efectúa la combinación de los medios humanos y materiales para desarrollar el proceso de producción.
3. Productos. Los productos son todos los bienes y servicios que produce la empresa para el consumo final de los agentes económicos que son los consumidores; o bienes de capital que son usados para la producción de otros satisfactores o la generación de más riqueza productiva.

Un problema que tienen las empresas es que no logran satisfacer a sus clientes con los requerimientos de sus pedidos, debido a diversas causas entre las cuales están la falta de evaluación de sus proveedores de materia prima e insumos; la ausencia de métodos de trabajo estandarizados; el inadecuado ambiente, puestos de trabajo y distribución de planta de la empresa; las restricciones presentes en el proceso productivo; así como la falta de capacitación de su personal. (Mijahuanca, 2019, p.13).

4.1.9. Soporte técnico

El soporte técnico es el servicio que las empresas ofrecen para responder las dudas de los clientes sobre el producto o servicio que adquirieron, de esta manera, pueden solucionar inconvenientes y aprovechar al máximo todos sus recursos. Su importancia radica en que garantiza la optimización y mejoramiento del rendimiento de los servicios tecnológicos que tiene la empresa.

Expresa Luna (2022) que en las empresas es necesario contar “con personal capacitado para dar solución a los problemas que se lleguen a presentar pues los clientes necesitan contar con un canal específico para comunicarse, además de poder llevar un registro de todas las actividades o tareas que son realizadas a diario”. (p.2). Algunas de las asignaciones más comunes que debe resolver el soporte técnico son:

1. Identificar problemas, así como realizar instalaciones exitosas.
2. Dar mantenimiento regular a los productos, sobre todo cuando hay una garantía de por medio.
3. Realizar diagnósticos de las fallas en un producto o servicio.
4. Hablar a los clientes de la forma adecuada para que comprendan cuáles son los pasos a seguir.
5. Documentar el procedimiento del soporte por medio de una bitácora.
6. Avisar a los clientes del estado de resolución de sus peticiones.
7. Recibir comentarios acerca de la calidad del servicio y poner en práctica las mejoras que surjan de estos.

4.1.10. Servicio

Un servicio es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente, estos raramente incluyen una diversidad de actividades que se pueden planificar y son desempeñadas por un cierto número de personas, en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de estas. Un servicio es el equivalente no material de un bien, se diferencia de un bien en que el primero se consume y se desgasta mientras que el segundo se mantiene perdurable en el tiempo.

También se puede decir que un servicio es una actividad o una serie de actividades llevadas a cabo por un proveedor con el propósito de satisfacer una determinada necesidad del cliente, sus características básicas son la intangibilidad, la heterogeneidad, la inseparabilidad y la perecibilidad.

Hidalgo (2019) indica que brindar un buen servicio es “fundamental para toda empresa, ya que permiten fidelizar a un cliente a su marca y a su vez, generar satisfacción respecto a sus necesidades y expectativas. Por ello, esta variable juega un papel esencial en toda organización ya que con el paso del tiempo las instituciones deben reinventarse y adaptarse a las nuevas exigencias, necesidades y deseos de su clientela”. (p.13).

4.1.11. Productos

Un producto es aquello que se fabrica y se destina al mercado para satisfacer una demanda, es un elemento planificado que resulta luego de un proceso productivo, el cual se pone a la venta posteriormente. Los productos pueden clasificarse en tangibles o intangibles, dependiendo de si son cosas físicas o no, pero, por otro lado, según su finalidad o “situación de compra”, se clasifican en:

1. Bienes de consumo. De usabilidad limitada, se consumen de manera rápida y tienen vida corta, como alimentos, frutas, víveres, etc.

2. Servicios. Actividades, usos y beneficios que se consumen al momento mismo de prestarse, como son el corte de cabello, las labores domésticas, las reparaciones de electrodomésticos, etc.
3. Bienes de uso común. Aquellos productos que forman parte de la canasta habitual y se consumen rápido, como son los textiles, zapatos, etc.
4. Bienes de emergencia. Productos que la ciudadanía consume en situaciones extraordinarias, pero que normalmente están disponibles en caso de necesidad, como son los extintores de incendios, repuestos de artefactos, etc.
5. Bienes durables. Productos con un ciclo de vida muy extenso, cuya necesidad de reposición abarca años o incluso décadas.
6. Bienes de especialidad. Aquellos bienes dotados de características muy particulares destinados a un mercado de consumo hiperespecífico, como los insumos médicos, la tecnología militar, etc.

La calidad al elaborar un producto se ha convertido en un área importante de atención para profesionales, gerentes e investigadores y es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada empresa sin importar el tamaño, pues posee un fuerte impacto en los negocios, ya que es considerada una de las principales prioridades competitivas de la administración y un requisito previo para la sostenibilidad y el crecimiento de las empresas. (Rivera, 2019, p.4).

4.1.12. Reparación

El término reparación se refiere a cualquier acción, incluyendo pruebas, mediciones, remplazos y ajustes, que contribuya a mantener o restaurar productos, maquinarias, herramientas o plantas para garantizar sus condiciones de funcionamiento. El mantenimiento y las reparaciones preventivas mantienen la apariencia de los objetos de valor y prolonga su vida útil, asimismo, evita la pérdida de piezas originales y la complejidad de trabajos de restauración.

Morales (2019) argumenta que en la realización de todo proceso productivo se tiene por objetivo principal la entrega de un producto o servicio en el tiempo oportuno:

Para ello es necesario la ejecución del mantenimiento y reparación de sus instalaciones, máquinas y equipos con el fin de mantenerlos en perfecto estado y en condiciones de funcionamiento seguro, para así obtener resultados satisfactorios en la calidad y producción, así como también para que sus colaboradores puedan dar el rendimiento requerido durante una jornada laboral, tanto personal como en la confiabilidad de la empresa. (p.3).

4.1.14. Capacitación

La capacitación implica proporcionar al colaborador las habilidades y conocimientos que lo hagan más apto y diestro en la ejecución de su propio trabajo, esos conocimientos pueden ser de varios tipos y pueden enfocarse a diversos fines individuales y organizacionales. Este proceso juega un papel primordial para el logro de tareas y proyectos, dado que es el proceso mediante el personal adquiere los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se le encomienda.

La capacitación laboral es un método aplicado por las empresas para que su personal adquiriera nuevos conocimientos profesionales, dentro del área en la que se desempeña normalmente o en otras porque se considera que cuenta con las herramientas para asumirlas.

Se necesita cada vez más invertir en capacitaciones, programas de formación y entrenamiento, con el fin que el personal cumpla eficientemente su labor, dando un mejor servicio a sus clientes, solucionando los problemas oportunamente dentro de la empresa y tener un mayor desempeño laboral. (Rupay, 2019, p.13).

4.1.15. Actividades

Actividad o actividades concretas que el trabajador desarrolla en la empresa y por las que percibe un determinado sueldo o salario. Una actividad está conformada por la asignación detallada de un perfil ocupacional conforme a las destrezas, habilidades, conocimientos y preparación académica del personal.

Para que se cumpla una actividad deben existir dos agentes económicos, primero: la empresa o persona contratante que se denomina empleador o patrono; segundo: el empleado o trabajador, que debe cumplir eficientemente las funciones y responsabilidades que le ha encomendado el empleador. Rabines (2022) expresa que la apreciación que se realiza en la organización está basada en el análisis de lo que la empresa necesita para cumplir con sus actividades:

Por eso es necesario que se incluya en cada área de la empresa, la capacitación, ya que se busca aumentar las capacidades, habilidades y el conocimiento del personal, el encargado de la organización tiene como fin estar atentos más el departamento de talento humano, verificando que tipo de capacitación le corresponde a cada departamento, cuando y como se debe de implementar, que les hace falta, y cuál de las técnicas se aplicaría a los colaboradores. (p.22).

4.1.16. Enseñanzas

La enseñanza es el proceso de transmisión de una serie de conocimientos, estrategias, normas, y/o habilidades, este proceso está basado en diversos métodos, realizado a través de una serie de instituciones, y con el apoyo de una serie de materiales. Con el avance científico, la enseñanza ha incorporado las nuevas tecnologías y hace uso de otros canales para transmitir el conocimiento, como el video e Internet, la tecnología también ha potenciado el aprendizaje a distancia y la interacción más allá del hecho de compartir un mismo espacio físico.

La función del talento humano tiene un carácter social que le permite el cubrimiento de los objetivos funcionales deseados, siendo los colaboradores parte de los recursos internos de gran importancia que marca la diferencia entre una empresa y otra. Los altos cargos directivos de las empresas esperan que sus áreas respectivas apoyen en mejorar la productividad, así como la planeación de los sucesos, así como todo cambio cultural corporativo o de enseñanza integral. (Zúñiga, 2019, p.1).

4.1.17. Mejoramiento

La mejora es una metodología mediante la cual un equipo evalúa sus procesos en uso y los adapta con la intención de aumentar la productividad, reducir los costes, simplificar los flujos de trabajo, adaptarse a las cambiantes necesidades de negocios o mejorar la rentabilidad. La idea de un mejoramiento continuo es una técnica, enfoque y un pilar básico de cada compañía, que consiste principalmente en mejorar todos y cada uno de los procesos operativos, servicios y productos en tu empresa.

Los procesos de mejora son aquellos cambios menores, pero significativos que se ejecutan de forma periódica en las organizaciones, con el objetivo de traer resultados que aumenten la eficiencia de los procesos y generen mejoras en los departamentos de toda la empresa

Indica Huamachuco (2020) que para que exista un mejoramiento notable la capacitación es una de las actividades constantes y de mayor necesidad a corto y largo plazo:

Pues, desde que se nace hasta que se muere, las personas viven en constante interacción con el medio ambiente que los rodea, es así que la capacitación está referida a lo que vive el hombre en un ambiente social, y por lo tanto su sentido está dirigido a la adaptación de normas y valores sociales, este proceso debe ser aplicado de manera sistemática y organizada, con el objeto de que las personas adquieran conocimientos, desarrollen habilidades y competencias propias de la función que ejercen. (p.11).

4.1.18. Tipos de capacitación

Las capacitaciones están orientadas a diferentes objetivos, como desarrollar habilidades de liderazgo. Estos programas son significativos cuando la organización busca proveer herramientas específicas para impulsar el crecimiento y mejorar el desempeño. Por otro lado, existen programas o capacitaciones orientadas a la actualización de conocimientos técnicos, para responder de manera más eficiente a las demandas de un mercado en constante evolución, entre los tipos de capacitaciones están:

1. Capacitación para el trabajo. Tiene que ver con la preparación de las personas para que puedan desarrollarse en una actividad productiva, ya sea al incorporarse a un nuevo trabajo o porque han alcanzado mayor nivel jerárquico dentro de la misma empresa.
2. Capacitación promocional. Son actividades orientadas a mejorar las habilidades del colaborador y adquirir nuevas competencias para que pueda ser promovido o ascendido dentro de la organización a niveles superiores.
3. Capacitación en el trabajo. Hace referencia a un proceso de enseñanza mediante el cual, los colaboradores se adaptan a las oportunidades que se presentan dentro en la organización. Se enfoca principalmente en desarrollar los conocimientos profesionales, habilidades, destrezas, talentos y actitudes de los equipos de trabajo para mejorar su desempeño en un puesto o en un área específica de trabajo.
4. Capacitación dentro de la empresa. La idea principal de este tipo de capacitación es que los colaboradores entiendan por qué necesitan capacitarse y se den cuenta de que lo que están aprendiendo está íntimamente ligado con su área de trabajo para que sea más significativo, trascendente y que traiga mejores resultados.
5. Capacitación vivencial. Este tipo de capacitación permite a los colaboradores comprender, sentir y aprender de una forma no tradicional más allá de lo racional.

6. Capacitación informal. Momento en el que los jefes, líderes o gerentes orientan a los colaboradores en el funcionamiento operativo de la empresa, desde el lado de su experiencia.
7. Capacitación formal. Esta capacitación posee una duración variable, de horas o meses. Puede ser dictada mediante entrenamientos, seminarios o talleres, que contribuyan a mejorar los procesos internos, ya sea por la implementación de un nuevo software o la mejora continua de un proceso.
8. Capacitación conductual. Es un conjunto de actividades para desarrollar, impulsar y reforzar los valores que queremos destacar de los trabajadores. Este tipo de capacitación es esencial para incrementar la confiabilidad de la empresa, los valores y el buen ambiente laboral.

4.1.19. Desempeño laboral

El desempeño laboral es el rendimiento que un colaborador refleja al momento de realizar las actividades que se le asignan, de esta manera, se considera si la persona es apta o no para el puesto asignado. Se trata de la eficacia, la calidad y la eficiencia de su trabajo, el desempeño también contribuye a nuestra evaluación del valor del personal para la organización, cada colaborador es una inversión importante para una empresa, por lo que su rendimiento debe ser significativo.

Hay muchos factores que pueden afectar el desempeño del personal, entre las principales están:

1. Clima laboral: que un colaborador se encuentre en un ambiente de constante hostigamiento, estrés, falta de motivación, higiene, etc, puede desatar su desinterés o falta de compromiso para hacer un trabajo de calidad.
2. Falta de capacitación: existen puestos de trabajo que requieren conocimiento especializado y que requieren un nivel educativo mínimo o se refuerzan a través de

cursos y capacitaciones de personas con experiencia, la ausencia de formación provocaría un mal desempeño y no llegar a las metas establecidas.

3. Pasión: si al personal no le gusta el puesto o no siente pasión por lo que hace, no se desempeñará de manera adecuada en el trabajo.

Para Castro (2021) lograr un buen desempeño laboral “depende de que el colaborador se identifique con la empresa, es primordial que conozca su misión, visión y objetivos estratégicos, políticas, procedimientos, actividades dentro del plan operativo institucional y sus metas individuales”. (p.41).

VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DEL SERVICIO

En este apartado se analizaron las categorías e indicadores relacionados con la variable dependiente del estudio realizado:

4.1.20. Cumplimiento de envíos y entregas

El cumplimiento en los envíos y entregas es un conjunto de prácticas que garantizan que una empresa cumpla fielmente con las políticas y normativas que regulan su propia actividad laboral. A su vez el cumplimiento también consiste en garantizar el adecuado cumplimiento de leyes y normas vigentes que le son aplicables a cada empresa según su actividad, así como de los códigos éticos y estándares internos que guían el comportamiento de los miembros de esta.

El cumplimiento de lo ofrecido por la empresa le ayuda a mantenerse en línea con las regulaciones y leyes aplicables, lo que le puede evitar riesgos legales y financieros. Además, ayuda a evitar problemas con su imagen y reputación.

Ayala (2016), citado por Shigüe (2020), expresa que las gestiones para cumplir con los lineamientos de la organización son más efectivas con la valoración correcta de sus dimensiones, tales como: autonomía, comunicación, confianza, liderazgo, trabajo en equipo, cohesión, equidad, resultados, apoyo y otros factores que influyen de manera positiva en el desempeño de la empresa. (p.1).

La empresa TRANESPECARGO entrega los productos de sus clientes a las tiendas a las cuales tienen que brindar el servicio de movilización y entrega, garantizando la educación y la responsabilidad que conlleva el servicio de entrega tienda a tienda.

4.1.21. Organización

Es una función administrativa que se centra en la estructuración e integración de las unidades orgánicas y los recursos de una empresa, ya sean materiales, financieros, tecnológicos y de talento humano. Menciona Abarca (2020) que existen casos de grandes empresas que se consolidaron a nivel mundial:

A través de una buena estructura administrativa y ejecutaron adecuadamente sus planes lo que le permitió contar su historia de éxito, no obstante, se pueden evidenciar también que existe un sin número de empresas que tienen esta misma estructura, pero debido a una serie de situaciones problemas que se han originado a nivel organizativo evidencian una disminución de su productividad. (p.1).

Una buena organización siempre permite a corto o largo plazo mejoras en los resultados con los recursos disponibles, disminuyendo los costes y mejorando los plazos de ejecución de los procesos, otro aspecto a tener en cuenta es la posibilidad que da una sólida estructura organizacional es de poder fomentar el trabajo conjunto; esto supone la cooperación entre áreas y da como resultado un ambiente saludable. De esta manera, los colaboradores siempre se encontrarán más cómodos y conseguirán hacer sus tareas con mayor productividad. De lo contrario, adquieren una conducta más pasiva, con riesgo de fraudes, robos, retrasos, y sobre todo desmotivación en el trabajo.

4.1.22. Sistematización

Según la definición de la RAE, un sistema es un conjunto de reglas, principios o cosas que relacionadas y ordenadas entre sí, ayudan a lograr un objetivo determinado. De acuerdo

con esto, un sistema en una empresa está compuesto por diferentes piezas o funcionalidades que sirven para desarrollar tareas específicas de acuerdo con su especialidad, y que unidas facilitan las labores administrativas de un negocio.

Los sistemas empresariales no son nuevos, pero se han transformado con el tiempo integrando nuevas funciones, es decir sistematizándose, adaptándose a las dinámicas de ventas actuales, simplificando las operaciones, automatizando procesos y generando cálculos de manera automática.

La sistematización de los procesos en las empresas ha tomado gran relevancia por las facilidades que ofrecen para la gestión de procesos al momento de llevar registros, almacenar información y que se vean reflejados en reportes consolidados. (Tomarema, 2020, p.13).

4.1.23. Ventas

Las ventas son las actividades realizadas para incentivar potenciales clientes a realizar una determinada compra, sin embargo, el concepto de ventas es muy amplio, pero básicamente consiste en el acto de negociación en el cual una parte es el vendedor y la otra el comprador.

Representan el mayor generador de ganancias para una empresa, de hecho, su importancia en las organizaciones va más allá, vender significa construir lealtad, y sirven para crear una buena relación tanto con el consumidor, como con los colaboradores del negocio.

El proceso de ventas es la secuencia de pasos necesarios para atraer, convertir y retener a un cliente y puede ser definido como un esquema que ayuda a anticipar las necesidades de los clientes y aprovechar las oportunidades en cada una de las etapas del proceso de ventas.

El desarrollo de nuevas estrategias de ventas ha permitido aumentar la rentabilidad y el margen de utilidad o ganancias de las empresas; dentro de esta serie de estrategias que se han ido desarrollando en respuesta a la competencia, existe variedad dentro del mercado, en donde se puede encontrar desde publicidad en tv a publicidad digital o en redes sociales. (Galbán, 2021, p.1).

TRANESPECARGO S.A se destaca en el sector gracias a su sólida base de clientes fijos, lo que impulsa sus ingresos por ventas. Su enfoque eficiente y confiable en la gestión logística ha creado relaciones duraderas con los clientes, consolidando su posición en el mercado.

4.1.24. Gestión de la información

La gestión de la información es la denominación convencional de un conjunto de procesos que sirve para designar actividades orientadas a la generación, coordinación, almacenamiento, conservación, búsqueda y recuperación de la información tanto interna como externa contenida en cualquier soporte.

Ramos (2021) dice que los “componentes de la gestión de la información además de los elementos básicos de una comunicación: emisor, receptor, código, mensaje, en una organización deben contar el clima laboral, trabajo en equipo, planificación, participación y liderazgo de los participantes de la organización, todo esto envuelto en una meta en común, la misma que debe ser tangible y en un determinado tiempo”. (p.4).

Una gestión efectiva de la información permite filtrar y analizar los datos de manera ágil y eficiente; esto, a la vez que proporciona a los directivos y gerentes los datos precisos necesarios para tomar decisiones estratégicas fundamentadas en tiempo real.

La gestión de la información garantiza que las empresas puedan superar los desafíos, mejorar las operaciones comerciales, satisfacer las necesidades de los colaboradores y los clientes, mejorar la productividad y la eficiencia comercial, mejorar la toma de decisiones y mejorar la colaboración del personal.

4.1.25. Desarrollo

En el desarrollo se articulan diferentes elementos con los que el empresario puede llevar a una organización hacia el logro de sus objetivos, elementos como crecimiento económico, cultura empresarial, liderazgo, gestión del conocimiento e innovación.

El desarrollo en las empresas las ayuda a mejorar la eficiencia de la organización y a alcanzar los objetivos del negocio, por eso, entre sus características principales se encuentran las siguientes: tiene como objetivo promover la productividad del negocio, la prevención y planificación, la integración de recursos, la ejecución, creatividad, formación y la búsqueda de aliados estratégicos. Entre las habilidades requeridas para el desarrollo de un negocio están:

1. **Comunicación:** la capacidad de comunicar de forma clara, concisa y persuasiva es esencial para el éxito en el desarrollo de negocios. Esto incluye una excelente redacción, presentación y capacidad de hablar en público.
2. **Investigación:** el desarrollo de un negocio eficaz requiere un sólido conocimiento del mercado, la competencia y las necesidades de los clientes potenciales. Una buena capacidad de investigación es esencial para identificar oportunidades y tomar decisiones bien informadas.
3. **Planificación y organización:** el desarrollo empresarial implica la fijación de objetivos y metas, y la posterior planificación y ejecución de estrategias para alcanzarlos. La organización y la gestión del tiempo son cruciales para garantizar que las tareas se lleven a cabo de forma eficiente y se cumplan los plazos.
4. **Negociación:** el éxito del desarrollo empresarial depende a menudo de la capacidad de negociar condiciones favorables con socios, proveedores o clientes. Unas buenas habilidades de negociación pueden ayudarle a conseguir los mejores acuerdos posibles y a crear relaciones mutuamente beneficiosas.
5. **Establecimiento de relaciones:** construir y mantener buenas relaciones es importante para tener éxito en el desarrollo del negocio. Esto incluye el desarrollo de una red de contactos, la creación de redes eficaces y el mantenimiento de relaciones de trabajo positivas con colegas, clientes y otras personas.

6. Conciencia comercial: una buena comprensión de las cuestiones comerciales es esencial para tener éxito en el desarrollo empresarial. Esto incluye el conocimiento de los aspectos financieros de las empresas, como la elaboración de presupuestos y la fijación de precios.

4.1.26. Actividad organizacional

La actividad empresarial u organizacional es toda aquella acción que una empresa lleva a cabo con la finalidad de producir y comercializar sus bienes o servicios. A través de estos, crea ingresos y, por lo tanto, generando un volumen monetario para agrandar sus ganancias. Esta actividad es un proceso con fines comerciales o industriales para el beneficio de cualquier empresa, y supone el desarrollo de cualquier organización con el fin de conseguir aumentar su rentabilidad y su potencial en un mercado competitivo.

Cuanto mayor sea la actividad empresarial se podrán producir más bienes y servicios y de mayor valor, además, al haber una mayor cantidad de empresas, se genera una mayor competitividad, que hace que estas entidades se deban esforzar por producir bienes y servicios de mayor calidad.

Las actividades empresariales son importantes para el desarrollo económico de una empresa, a través del proceso administrativo ayuda a establecer lineamientos empresariales, realizando actividades planificadas sin improvisar acciones; cumpliendo objetivos y optimizando sus recursos tecnológicos, económicos, entre otros. (Villa, 2020, p.3).

Todas las tareas o actividades que se realicen en el interior de una empresa, necesitan ser supervisadas por una correcta gestión interna de la empresa y de capital, organizando los recursos materiales de los cuales se dispone, además del talento humano disponible en la empresa para llevar a cabo el desarrollo de dichas actividades empresariales.

4.1.27. Sistema de información

Es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con un fin común y que permite que la información esté disponible para satisfacer las necesidades en una organización, un sistema de información no siempre requiere contar con recursos computacionales, aunque la disposición del mismo facilita el manejo e interpretación de la información por los usuarios.

Estos elementos que interactúan entre sí son: el equipo computacional (cuando esté disponible), el talento humano, los datos o información fuente, programas ejecutados por las computadoras, las telecomunicaciones y los procedimientos de políticas y reglas de operación.

Los sistemas de información involucran tres elementos claves que son el negocio, la tecnología y las personas considerando que, si esta tecnología no es compatible con los procesos de la empresa y no logra ser aceptada por las personas, entonces no generará ningún resultado positivo. (Mosquera, 2020, p.3).

A pesar de la excelencia en otros aspectos, la empresa TRANESPECARGO S.A enfrenta desafíos debido a la falta de actualización en sus sistemas de información. Esta situación puede resultar en dificultades para gestionar eficientemente los datos, lo que podría impactar negativamente en la precisión de seguimiento de envíos, la planificación de rutas y la comunicación con los clientes.

4.1.28. Satisfacción de los clientes

Stamatis (2018), citado por Gancino (2020), expresa que la atención al cliente, buscando satisfacer sus necesidades, es la principal actividad que desarrollan las empresas de servicios:

Por lo cual, es considerada como el resultado final de todos los procesos, operaciones y procedimientos realizados por el personal con el apoyo de recursos como: infraestructura, instalaciones, equipos y tecnologías de la comunicación e información. El resultado final es evaluado por el cliente, si el servicio en la atención es eficiente, la imagen será positiva y gozará de aceptación y satisfacción, de lo contrario, el cliente

tendrá una imagen negativa y probablemente no vuelva a utilizar los servicios e inclusive desaliente a otras personas como familiares, compañeros o amigos a utilizar los servicios que ofrezca una determinada organización. (p.1).

La satisfacción del cliente es la medición de la respuesta que los consumidores tienen con respecto a un servicio o producto de una marca en específico, las calificaciones son referentes para la mejora del servicio que se les ofrece y también para conocer a detalle lo que necesitan.

Esta satisfacción implica que la empresa, como proveedor da una solución determinada, cubre las necesidades y expectativas de sus clientes; esto se aplica a cualquier interacción antes y después de la venta, así como durante la misma.

Los clientes de la empresa TRANESPECARGO S.A expresan una notable satisfacción con el servicio de la empresa logística, destacando la eficiencia en la entrega, la atención personalizada y la puntualidad en cada envío. La calidad del servicio ha consolidado la confianza de los clientes, quienes elogian la capacidad de la empresa para cumplir con sus expectativas logísticas de manera consistente.

4.1.29. Estrategias

La estrategia es un concepto que hace referencia al procedimiento a través del cual se toman las decisiones en un escenario determinado con el objetivo de conseguir una o varias metas. Una estrategia empresarial es la combinación de todas las decisiones tomadas y las acciones llevadas a cabo por la empresa para alcanzar sus objetivos y asegurar una posición competitiva en el mercado, es la columna vertebral de la empresa, ya que es la hoja de ruta que conduce a los objetivos deseados.

Se define también como un plan para dirigir un asunto y que se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados

posibles y está orientada a alcanzar un objetivo siguiendo una pauta de actuación a través de una serie de tácticas que son medidas más concretas.

Las estrategias son un instrumento para fortalecer relaciones con todos los grupos de interés, técnicas, habilidades comerciales, establecidas por una organización para alcanzar metas propuestas rompiendo fronteras con comunicación al cliente y al posible consumidor. (Barroso, 2019, p.8).

4.1.30. Compra

La compra es el proceso de adquisición que utiliza una empresa u organización para adquirir bienes o servicios para lograr sus objetivos, aunque existen varias organizaciones que intentan establecer estándares en el proceso de compra, los procesos pueden variar mucho entre ellas.

Hace referencia a la acción de obtener o adquirir, a cambio de un precio determinado, un producto o un servicio, pero también se considera compra el objeto adquirido, una vez consumado el acto de adquisición. Quishpe y Umajinga (2021) indican que la implementación de estrategias de marketing como herramienta impulsora de los procesos de ventas:

Beneficia directamente a la empresa con un incremento considerable en sus ingresos monetarios debido a las compras realizadas por sus clientes, además de maximizar y agilizar el rendimiento de los colaboradores de la empresa, de esta manera se podrá medir idóneamente la efectividad en tiempo real de las estrategias planteadas permitiéndole tener un documento que guíe y oriente su accionar en el entorno mercantil y facilite la toma de decisiones realizando un análisis para conocer con certeza las necesidades y percepciones del mercado acerca de la empresa, y su posicionamiento ante la competencia. (p.4).

4.1.31. Evaluación

La evaluación es un proceso que se utiliza para determinar, de manera sistemática, el mérito, el valor y el significado de un trabajo o capacidad, ya sea intelectual o física, esto se realiza siguiendo normas que conducen a un juicio de valor y se expresa mediante la opinión de que ese algo es significativo.

También se interpreta como el conjunto de actividades que sirven para dar un juicio, hacer una valoración, medir algo, sea un objeto, una situación, un proceso, etc; de acuerdo con determinados criterios de valor con que se emite dicho juicio.

Es muy importante, y en función de un modelo que permita evaluar la calidad del servicio, fortalecer puntos importantes para poder manejar los recursos existentes dentro de una organización para su correcto funcionamiento y el adecuado logro de las metas y objetivos planteados. (Sanabria, 2020, p.1).

4.1.32. Organización en las rutas de entrega

Una ruta de entrega, en el contexto logístico y de transporte, se refiere a un itinerario organizado y optimizado seguido por un conductor o repartidor para distribuir paquetes, bienes o productos a diferentes puntos de entrega. Organizar una ruta de reparto implica ordenar la trayectoria que recorre cada vehículo con carga, desde el punto de origen, visitando todos los puntos de reparto, hasta que regresa vacío al punto de origen, se trata de la primera cuestión por resolver cuando se planifica un sistema de distribución.

Chérrez (2020) argumenta que el ser humano desde sus inicios ha mostrado “la necesidad y capacidad de requerir e innovar nuevos mecanismos para cada uno de sus deseos, como lo es, la movilidad y transporte de un lugar a otro, esto ha llevado a que se plantee la invención de carreteras, carrosas, carros, barcos, aviones rutas y más, gracias a esto su vida es más fácil y lo lleva a la evolución y satisfacción de cada una de sus necesidades”. (p.15).

Las rutas de entrega de cada vehículo dependen de los sectores que le tocan en el día, actualmente los transportistas inician sus rutas de entregas por los sectores más peligrosos ya que a horas tempranas del día no se ve tanta delincuencia, así pueden cumplir con el objetivo del día que es visitar todos los clientes y al finalizar dejan por visitar a los clientes que están en las zonas más recurrentes de la ciudad.

4.1.33. Logística

Es la actividad que planifica, gestiona, controla el almacenamiento y envío de bienes en una cadena de suministro, su principal objetivo es gestionar todas las operaciones relacionadas con el movimiento de materias primas o productos de la forma más eficiente posible.

Comprende una serie de operaciones estratégicas que permiten el transporte y almacenamiento de materias primas con la finalidad de que una empresa u organización tenga siempre disponibles los materiales que necesita para llevar a cabo sus procesos de producción.

Porras (2020) expresa que el desarrollo de empresas; así como, el surgimiento de nuevas ideas de negocio ha recorrido un largo camino:

En el cual se debe considerar el uso de herramientas que permitan el adecuado desempeño y productividad para lograr los objetivos planteados y una parte esencial para el logro de lo antes mencionado es la logística, la cual permite optimizar los procesos productivos para generar el uso eficiente de los recursos y llegar a satisfacer las necesidades, cada día más complicadas de cubrir, de los clientes. (p.14).

4.1.34. Compromiso

Se define al compromiso como la capacidad que tiene el ser humano para tomar conciencia de la importancia que tiene cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del tiempo estipulado para ello, al comprometernos, ponemos al máximo nuestras capacidades para sacar adelante la tarea encomendada. El compromiso es un valor que le da a las personas la capacidad

de tomar conciencia y cumplir con una tarea, proyecto o promesa acordada, permite realizar una actividad prometida para el bienestar común.

El compromiso laboral es un factor que hace que los colaboradores se involucren tanto con su trabajo como con los objetivos y los valores de la empresa, el personal comprometido es alguien que siente pasión con su trabajo, y esto lo demostrará realizando un esfuerzo mayor a la hora de realizar sus tareas.

En la actualidad las organizaciones buscan delegar poder a sus colaboradores a través del compromiso, pero se registra un alto índice de fracaso sin alcanzar los resultados propuestos, esto se origina porque los directivos no le prestan la atención correcta y no se lo detallan al personal de forma concreta, tal es así que todos sepan de qué se habla, cual es la forma precisa para implementarlo y cuáles son los resultados esperados de un desarrollo tan considerable. (Calderón, 2020, p.2).

4.1.35. Distribución

Es definida como la acción y el efecto de distribuir, es decir, de repartir, de dividir, y adquiere connotaciones específicas según el contexto en el cual se lo emplea, básicamente se opone a la idea de concentrar, de acaparar.

Se considera también como el diseño del mecanismo mediante el cual se pueden transferir la propiedad de los productos desde donde estos son elaborados hasta donde finalmente se consumen.

La distribución a tiempo y forma es un proceso muy importante en las organizaciones dedicadas a este rubro comercial, pero, dice Vásquez (2023), lamentablemente muchas organizaciones han sufrido un divorcio entre lo que se piensa y lo que se hace; es decir entre lo que se planifica y lo que tiene que ejecutarse, por esta razón es indispensable que los actores que forman parte de la entidad logren romper paradigmas tradicionales que les impiden lograr

una transformación organizacional efectiva en el marco de las necesidades de su clientela. (p.17).

La empresa TRANESPECARGO S.A se distingue por su eficiente gestión en la distribución de productos, garantizando una entrega oportuna y precisa en cada etapa del proceso. Desde el almacenamiento hasta la distribución final, se emplean estrategias innovadoras para optimizar los flujos de inventarios y maximizar la eficiencia operativa, sin embargo, siempre es importante actualizar sistemas acordes a las nuevas tendencias como el uso de aplicaciones móviles, redes de datos más ágiles y softwares que permitan la seguridad de distribución y logística de la misma.

4.2. DIAGNÓSTICO, RESULTADOS Y ANÁLISIS

Aquí se presentan los resultados de la aplicación de las entrevistas a los gerentes generales de las empresas (clientes), al gerente de la empresa TRANESPECARGO S.A y los expertos en recursos tecnológicos consultados para el caso, con esta información recopilada se realizaron los respectivos análisis para poder mejorar la calidad del servicio.

4.2.1. Diagnóstico general de la investigación

Los recursos tecnológicos como estrategia para mejorar el servicio al cliente surgen por la necesidad de afrontar los nuevos retos y dificultades que se evidencia en las actividades comerciales modernas, esto enmarcado en un contexto de una sociedad del conocimiento, donde las estrategias comerciales tradicionales ya no generan resultados significativos y se requiere de un cambio e innovación inmediata.

La contribución de esta investigación está determinada por su forma teórica - práctica; teórica ya que a partir de la fundamentación recopilada se resaltan los avances científicos en cuanto a la problemática identificada y a las categorías conceptuales que se argumentaron, y práctica debido a la implementación que se va a proponer para los recursos tecnológicos sean parte importante en el proceso logístico de esta empresa.

Actualmente con los grandes avances y desarrollo de las tecnologías de la información y de la comunicación, el uso de los recursos tecnológicos se ha convertido en un imperativo, dadas las bondades y facilidades que presentan y el impacto que tienen en los clientes.

La aparición de innovaciones tecnológicas disponibles en la actualidad requiere conceptualizar lo que son los recursos tecnológicos, y a decir de Flores (2020), citado por Álvarez (2023), los recursos tecnológicos son “aquellas herramientas de apoyo para la realización de distintas actividades, y son utilizados para satisfacer las necesidades que lleven a conseguir los objetivos de la empresa”. (p.17).

Así, los recursos tecnológicos son preponderantes por su incidencia en la vida de las empresas. Estas no pueden mantenerse ajenas a esta situación. Sin embargo, parecería que en muchas de ellas la integración de estos recursos aún es limitada. Las razones principales son el poco conocimiento de los directivos de las inmensas posibilidades que ofrecen para la optimización de procesos como la logística; la escasa formación del personal y la falta de dotación de estos instrumentos en las organizaciones, en ocasiones por no contar con una infraestructura mínima indispensable para aprovechar las ventajas que ofrecen estas nuevas herramientas tecnológicas.

Por lo tanto, es necesario proponer mejoras con base en la revisión de la literatura en el cual se describe a los recursos tecnológicos sustentando su uso en la práctica comercial como una respuesta a la realidad global; adicionalmente, la propuesta es el resultado de la discusión sobre la integración de los recursos en el día a día de esta empresa, la participación e intervención que se propicia con su uso y la importancia de la bidireccionalidad en el marco de la mejora continua. Es oportuno señalar que también se analizaron las competencias y los equipos que requieren los colaboradores para ejecutar su trabajo con efectividad.

4.2.2. Resultados de las entrevistas a los gerentes de las empresas clientes de TRANESPECARGO S.A.

A continuación, se relatan los resultados de las entrevistas realizadas a los gerentes de las empresas: DINADEC, ECOPACIF Y COBEMARZA, clientes de la empresa en la que se realizó el estudio.

El promedio de tiempo trabajando de estas tres organizaciones con la empresa TRANESPECARGO S.A oscila entre uno y diez años.

La experiencia del servicio ofertado por la empresa TRANESPECARGO S.A a las organizaciones mencionadas ha sido entre buena y excelente, indicando valores como la honradez, responsabilidad y eficiencia, pero también mencionaron que el servicio podría ser mejorado aún más.

El servicio brindado por la empresa TRANESPECARGO S.A ha consistido en la entrega de productos a tiendas, mini markets y transporte de materia prima, básicamente.

En relación a mejoras en el servicio por parte de la empresa TRANESPECARGO S.A están un servicio muy profesional, la implementación de vehículos con mayor capacidad de carga, personal rápido y eficiente.

Las empresas atendidas por TRANESPECARGO S.A califican la calidad del servicio de esta organización entre muy bueno y excelente.

Entre los aspectos que la empresa TRANESPECARGO S.A debe mejorar, a criterio de sus clientes, son mejor tecnología, sistemas avanzados de gestión y logística, automatización de las rutas de entrega.

Las tecnología o herramientas adicionales que les gustaría ver a los clientes implementados para mejorar aún más la calidad de servicio ofertado por la empresa TRANESPECARGO S.A son comunicación y mapas para acelerar el proceso de entrega.

Otros aspectos relacionados con la calidad del servicio que se podrían mejorar por parte de la empresa TRANESPECARGO S.A aún más con la implementación de recursos tecnológicos son optimización del tiempo de entrega, reducción de errores, puntualidad.

Los gerentes entrevistados consideran que la adopción de nuevos recursos tecnológicos si mejoraría la eficiencia en las entregas y el seguimiento de los envíos por parte de la empresa TRANESPECARGO S.A porque la gestión sería más precisa, la comunicación mejoraría y se optimizaría tiempo y talento humano.

4.2.3. Análisis de las entrevistas a los gerentes de las empresas clientes de TRANESPECARGO S.A.

La empresa TRANESPECARGO S.A, actualmente, requiere la implementación de nuevos recursos tecnológicos, ya que estos se están convirtiendo en uno de los agentes más eficaces del cambio por su incidencia en la sociedad, pues en un hecho que la infraestructura de Internet, las redes y los dispositivos móviles constituyen el trípode tecnológico sobre el que se asienta el nuevo ecosistema de los negocios.

Es posible obtener ventajas de los recursos tecnológicos debido a que, por la dinámica que les caracteriza, ofrecen inmediatez, actualización continua, la posibilidad de acceder a varios medios y formatos simultáneamente, todos estos aspectos que, puestos al servicio de la empresa, y entendiendo su lógica, contribuirá a que el personal y los clientes obtengan un mayor provecho de la información que intercambian.

Otros importantes factores de analizar al momento de utilizar nuevos recursos tecnológicos son justamente los recursos con que cuenta esta empresa, la disponibilidad de instalaciones, equipamientos, medidas de apoyo y acompañamiento que motiven y faciliten el uso de esa tecnología, y al mismo tiempo se debe revisar al factor humano, el mismo que debe ser analizado y priorizado para la implementación de esas nuevas tecnologías en el ámbito comercial del negocio. El personal como factor humano, tiene un rol protagónico en la

implementación de las tecnologías en los procesos de la organización, puesto que es quien debe decidir qué, cómo y cuándo utilizar esos nuevos recursos.

Se trata, de diseñar alternativas acordes al contexto de la empresa, es así que los recursos tecnológicos le pueden brindar oportunidades de responder a las necesidades de sus clientes y de desarrollar las capacidades del personal según su puesto de trabajo. Finalmente, con la aparición de los recursos tecnológicos, el cambio en los negocios ha pasado de lento a rápido, gracias a estas herramientas y que su disponibilidad se encuentra al alcance de todos, es por esa razón que estos recursos tienen un fuerte impacto en el comercio, por tratarse de ejecuciones mucho más dinámicas, acelerando la interacción entre cliente y empresa, fomentando actitudes constantemente activas de los intervinientes de la transacción. Algunas de estas herramientas tecnológicas son las aplicaciones móviles que facilitan al desarrollo de otras competencias, por esa razón en estos últimos años, el uso de las herramientas tecnológicas ha ayudado a mejorar el comercio y las relaciones comerciales.

4.2.4. Resultados de la entrevista al Gerente de la empresa TRANESPECARGO S.A.

En este acápite se muestran las respuestas producto de la entrevista al Ing. Joel Tapia Palma, Gerente de la empresa TRANESPECARGO S.A.:

El principal desafío que enfrenta el servicio de logística de la empresa TRANESPECARGO S.A, en términos de recursos tecnológicos, es tener un personal 100% capacitado para el trabajo de entregas mediante la utilización de esos nuevos recursos tecnológicos.

Entre las razones detrás del deficiente manejo de los recursos tecnológicos en la empresa TRANESPECARGO S.A en su servicio de logística están la falta de conocimiento sobre el manejo de los recursos tecnológicos y la falta de tiempo para poder realizar las capacitaciones sobre dichos recursos.

Las consecuencias directas e indirectas del problema en el rendimiento general del servicio de logística de la empresa TRANESPECARGO S.A son retrasos en las entregas, aumento de los costos del servicio, la insatisfacción del cliente y la pérdida de oportunidades de negocio.

La evaluación actual del Gerente de la empresa TRANESPECARGO S.A sobre las habilidades y conocimientos del personal en el uso de los recursos tecnológicos es que no se cuenta con grandes habilidades ni conocimientos sólidos en el uso de la tecnología para aprovechar al máximo las herramientas y sistemas disponibles.

Entre las acciones que ha tomado hasta ahora el Gerente de la empresa TRANESPECARGO S.A para abordar este problema es tratar de capacitar en el manejo de los mapas vía telefónica y tratar de contratar algunos oficiales de ruta que tengan conocimiento del manejo de estos recursos.

4.2.5. Análisis de la entrevista al Gerente de la empresa TRANESPECARGO S.A.

La utilización de recursos tecnológicos en la empresa de logística TRANESPECARGO S.A es necesario para fomentar una labor más cercana entre la Gerencia y el personal, estos recursos son técnicas innovadoras que ayudan a que los colaboradores desarrollen más competencias, cabe recalcar que todos en la empresa tienen cierta noción sobre la tecnología, pero se necesitan capacitaciones para el manejo y uso frecuentes de los recursos a implementarse.

Por definición las herramientas tecnológicas son cualquier software o hardware que permita la obtención de los resultados esperados en las empresas; ahorrando tiempo, talento humano y recursos económicos, también son programas o aplicaciones, en su mayoría gratuitas, que otorgan un rápido acceso a la información, y permiten la interacción en el interior, así como en su entorno de las organizaciones, de tal modo que facilitan y agilizan el trabajo.

El dominio sobre el uso de los recursos tecnológicos es ahora una habilidad necesaria que deben poseer todos en la empresa TRANESPECARGO S.A para seleccionar y adecuar las actividades de logística en los procesos comerciales de la empresa, mejorando la interacción y la participación mediante la retroalimentación entre la empresa y sus clientes.

4.2.6. Resultados de las entrevistas a los expertos en recursos tecnológicos consultados

Sobre que recursos tecnológicos sería actualmente una tendencia útil para el mapeo y rastreo de rutas en el servicio logístico de la empresa TRANESPECARGO S.A los expertos mencionaron el Sistema de Posicionamiento Global (GPS), la nube para guardar una gran cantidad de información y la Internet, la clave estaría en considerar la integración de algunas de estas tecnologías avanzadas y adaptarlas al contexto específico de la empresa.

Entre las aplicaciones (APP) más utilizadas para el mapeo satelital que se podrían utilizar para el servicio de logística de esta empresa se nombraron a Google Maps (que es un servicio de mapeo en línea desarrollado por Google), Apple Maps (aplicación de mapas predeterminada para dispositivos Apple y ofrece una variedad de características, incluyendo navegación paso a paso, mapas 3D e imágenes satelitales opcionales), OpenStreetMap o OSM (base de datos geográfica gratuita y abierta) y Mapbox (plataforma de mapeo y ubicación en tiempo real utilizada para diseñar mapas personalizados).

Sobre la posibilidad de diseñar una aplicación (APP) propia para el mapeo o rastreo satelital para el servicio de logística de esta empresa, acorde a sus condiciones y sus necesidades, los expertos consideran que, si es posible desarrollar una APP para el mapeo o rastreo satelital, pero requieren de invertir en profesionales expertos en el diseño y programación de este tipo de soluciones.

Las ventajas de disponer una APP propia es que se pueden ofrecer datos en tiempo real sobre patrones de tráfico, condiciones de las carreteras y eventos meteorológicos, mejoras de la

experiencia del cliente con el servicio al proporcionar información precisa y actualizada sobre ubicaciones, horarios de operación y servicios disponibles.

En cuanto a las limitaciones de una APP propia están los costos (algunas plataformas son completamente gratuitas y de código abierto y otras tienen planes de precios basados en el uso lo que significa que los costos pueden aumentar para el alto volumen de uso), la complejidad técnica (desarrollar una APP personalizada requiere un alto nivel de habilidad técnica y conocimientos especializados en GIS, GPS y tecnologías relacionadas), la integración con tecnologías existentes (la APP propia debe ser capaz de integrarse bien con la tecnológica existente de la empresa, lo que muchas veces se convierte en un desafío) y las actualizaciones (las APP personalizadas requieren mantenimiento continuo para asegurar que los datos sean precisos y actuales aumentando los costos).

Entre los beneficios de la implementación de un software o APP para el rastreo satelital en empresas de transporte como TRANESPECARGO S.A los expertos consideran que estarían la visibilidad mejorada (el seguimiento por GPS proporciona una cobertura precisa y accesible a nivel mundial, permitiendo transmisiones en tiempo real de la ubicación), la seguridad (de los conductores al informar sobre incidentes en carretera, tiempos de inactividad excesivos, seguridad contra robos), la satisfacción del cliente (el seguimiento GPS facilita a la empresa ofrecer a los clientes información precisa para las entregas), operaciones automatizadas (los sistemas de gestión de transporte agregan automatización a tareas manuales, ahorrando tiempo y recursos), reducción de costos operativos (monitoreo de gasto de combustible y la gestión de rutas reducen significativamente los costos operativos). Entre las principales desventajas estarían las perturbaciones de señal (señales de satélite pueden ser interrumpidas por obstáculos como túneles subterráneos), dependencia excesiva (la tecnología utilizada puede ser problemática si esta falla pues revelan brechas en habilidades manuales en situaciones de emergencia), curva de aprendizaje larga (los Gerentes pueden tardar en acostumbrarse a la gran

cantidad de funciones que ofrecen los sistemas de seguimiento GPS), la necesidad de infraestructura de red (algunas empresas de transporte pueden necesitar mejorar su infraestructura de red para usar estos sistemas sin retrasos).

4.2.7. Análisis de las entrevistas a los expertos en recursos tecnológicos consultados

El uso de las herramientas tecnológicas sugeridas por los expertos, están inmersas en la cotidianidad laboral de la empresa TRANESPECARGO S.A, pero su implementación y desarrollo debe ser holística para poder ser un elemento transformador de su entorno y de los avances alcanzados en sus procesos comerciales, lo que termina siendo un gran reto.

En el ámbito de los negocios, la tecnología y sus recursos son considerados como herramientas de gestión de la información cuyo propósito es mejorar la relación entre la empresa y sus clientes, por lo que su utilización debe generar un proceso con aspectos significativos facilitando el intercambio recíproco de dicha información. Sumado a este planteamiento establecido, está la problemática de la aceptación por parte del personal de las herramientas tecnológicas sugeridas pues es un proceso de asimilación, por lo tanto, las acciones tendientes a la formación en su uso deben ser constantes.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

De acuerdo a la idoneidad de los recursos tecnológicos vinculados con las actividades comerciales se determinó que en la empresa TRANESPECARGO S.A. es necesario realizar actualizaciones tecnológicas pues estas son esenciales para optimizar la calidad de los servicios logísticos como su actividad comercial, asegurando un rendimiento eficiente y satisfactorio en las operaciones de envío y entrega de los servicios de transporte de carga, esto debido a las tendencias de innovación en los procesos, así también relacionándolo con las necesidades de los clientes, ya que de acuerdo a los resultados aplicados de las entrevistas a los clientes de la organización, se evidenció la necesidad de esta empresa de mejorar sus recursos tecnológicos.

La adquisición de nuevas tecnologías implicará la preparación y capacitación; de sus equipos de trabajo lo que contribuirá significativamente a la resolución rápida de problemas, mejorando la satisfacción del cliente y fortaleciendo la reputación de la empresa, en ese sentido es importante considerar los criterios y aportes de los clientes actuales y de los expertos consultados.

Con respecto al establecimiento del nivel de la calidad del servicio ofertada a los clientes, se determinó que la empresa TRANESPECARGO S.A. tiene muy claro que la atención al cliente es importante porque es una de las formas más efectivas de darle conocer credibilidad a su marca, además de ser uno de los aspectos que más hacen la diferencia cuando se quiere destacar de la competencia, la real importancia de la calidad en el servicio al cliente consiste en desarrollar y mantener vigente esa ventaja competitiva adquirida en el mercado portovejense.

Los clientes consideran importante el uso de la tecnología en el servicio pues con eso se tiene la capacidad para proporcionarles una forma más eficaz de realizar sus actividades empresariales, de igual forma, también les permite racionalizar sus procesos comerciales optimizando así su gestión.

Esta empresa si aplica un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre sus consumidores y la organización, siendo clave la construcción de buenas relaciones y un ambiente positivo, servicial y amigable, que garantice a los clientes la satisfacción de sus necesidades. De esta forma, se ha logrado un nivel aceptable de calidad. Además de eso, este proceso ayuda a corregir errores, ya que es posible identificar los momentos en que los clientes necesitan más ayuda.

RECOMENDACIONES

La propuesta técnica de solución va dirigida hacia la implementación tecnológica para la mejora del servicio a los clientes de la Empresa TRANESPECARGO S.A de la ciudad de Portoviejo, ya que hay ciertas falencias en los recursos tecnológicos utilizados por esta organización, no son suficientes como para lograr un nivel alto de satisfacción en sus clientes, puesto que gran parte de la calidad de la atención se concreta a partir de las interacciones con los equipos de colaboradores, capaces de relacionarse con los clientes en el ámbito tecnológico, es decir, en la máxima utilidad del servicio que se oferta.

La importancia de la calidad del servicio radica en la necesidad de que esta institución se mantenga firme, estableciendo las prioridades del momento como es dar a sus clientes la mejor calidad de servicio requerido.

PROPUESTA

Título de la propuesta

Implementación tecnológica para la mejora del servicio a los clientes de la Empresa TRANESPECARGO S.A de la ciudad de Portoviejo.

Objetivos de la propuesta

- Analizar el criterio tecnológico de la propuesta para su diagnóstico.
- Diseñar el plan de acción de la propuesta para su implementación.
- Estructurar el presupuesto de la propuesta para la adquisición y ejecución.

Descripción de la empresa

La Empresa TRANESPECARGO S.A. brinda un servicio de logística de transporte de materia prima y mercadería a diferentes lugares dentro del Ecuador. Se encarga de brindar seguridad y puntualidad en el transcurso de la ruta asignada. La empresa brinda dos tipos de servicios de logística de transporte, tanto para carga pesada y carga liviana:

- Transporte de carga pesada: se transporta mercadería con un peso entre 15 y 20 toneladas.
- Transporte de carga liviana: se transporta entre 1.5 a 3.5 toneladas de mercadería.

Además, el valor agregado que brinda la empresa TRANESPECARGO S.A. se basa en la seguridad y el tiempo:

- Seguridad: Se brinda seguridad a la mercadería que se encuentra movilizand.
- Tiempo: Se cumple con los tiempos requeridos de la empresa a la que se está brindando el servicio.

Descripción del servicio

La empresa TRANESPECARGO S.A. brinda dos tipos de servicios de logística de transporte, por ende, se realizaron dos flujogramas detallando todos los procesos para llegar al objetivo, el cual es entregar la mercadería de manera efectiva.

Figura 1

Esquema logístico de carga liviana



Nota: Flujograma del servicio de logística de carga liviana.

Figura 2

Esquema logístico de carga pesada



Nota: Flujograma del servicio de logística de carga pesada.

Beneficiarios

Los posibles beneficiarios directos de la implementación del software (Logiak) en la empresa TRANESPECARGO S.A. de la ciudad de Portoviejo están tanto en las áreas internas de la empresa como en la parte externa.

Beneficiarios Internos

Dentro de los beneficiarios internos, se encuentra la gerencia de la empresa, esto se debe a que tendrán una visión global y en tiempo real de todas sus operaciones logísticas, mejorarán la planificación y gestión de rutas que derivará en una correcta asignación de recursos y de personal lo cual facilitará a la hora de la toma de decisiones.

Los conductores de la flota de vehículo de la empresa también serán parte del grupo de beneficiarios gracias a que tendrán un fácil acceso a la navegación y ejecución de las rutas.

Además, tendrán información en tiempo real sobre la situación actual de las carreteras para evitar dentro de lo posible el tráfico e inconvenientes en la ruta.

Beneficiarios Externos

Por el otro lado, los beneficiarios externos más importante son los clientes, debido al fácil y completo acceso de información en tiempo real sobre la ubicación y estado actual de su mercadería. Los proveedores en este caso del software de mapeo y rastreo también son considerados beneficiarios externos. Muy aparte de los clientes y proveedores, las aseguradas también forman parte de los beneficiarios, ya que tendrían acceso a datos de suma importancia que serían muy útiles a la hora de realizar la evaluación de riesgo y la asignación de las tarifas de seguro.

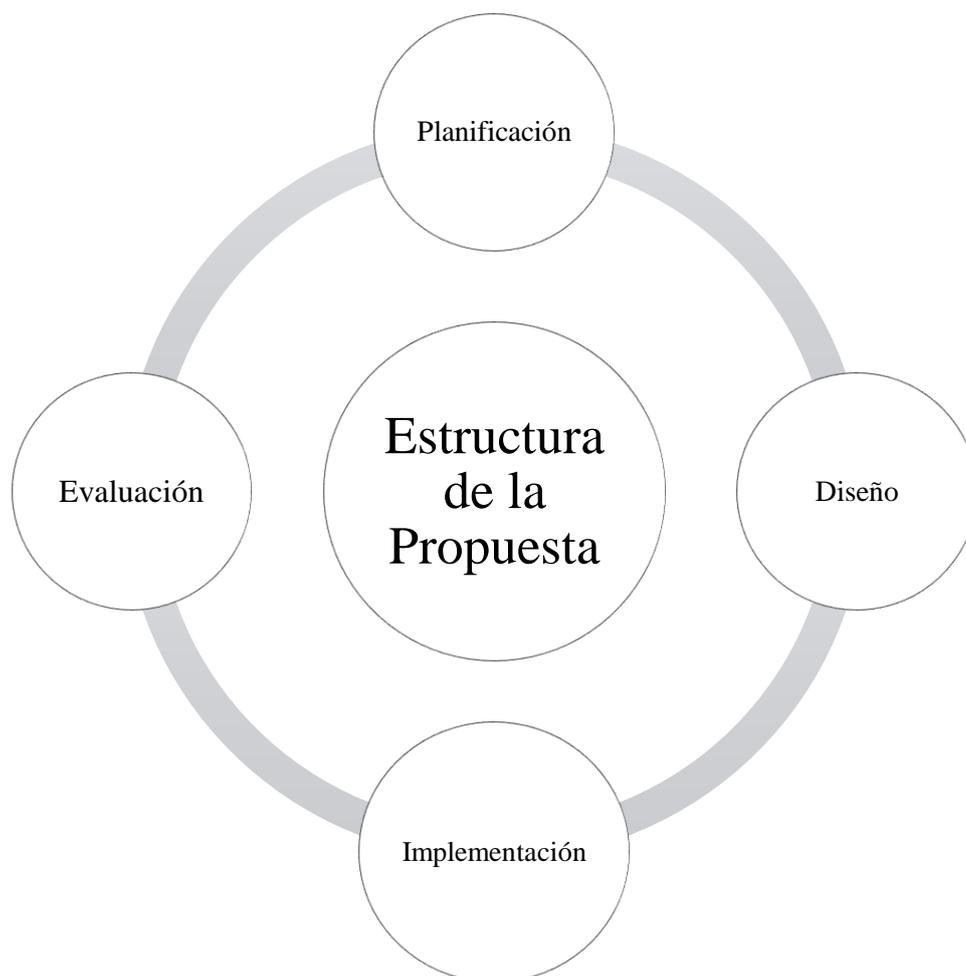
Estructura de la propuesta

La estructura de una propuesta se detalla por una serie de funciones de suma importancia para la correcta comprensión de una propuesta de mejora, de implementación. Etc. Una propuesta con una estructura clara y concisa beneficia a los lectores a tener una claridad en el

contenido y facilidad en la interpretación de la información. Para la propuesta de Implementación tecnológica para la mejora del servicio a los clientes de la Empresa TRANESPECARGO S.A de la ciudad de Portoviejo, se manejará una estructura clara que se divide en 4 etapas, La planificación, el diseño, la implementación y la evaluación.

Figura 3

Estructura de la propuesta



Plan de acción de la propuesta

Un plan de acción describe exactamente cómo planea lograr sus objetivos. Esta es la mejor alternativa para solucionar sistemáticamente el problema y mantener al equipo enfocado en el objetivo. (Raeburn, 2022). El plan de acción de la implementación del software de rastreo y mapeo Logiak está dividido en 3 secciones, la primera son las fases, donde se detalla

básicamente la estructura de la propuesta, luego, están las acciones, aquí se detallan todas las etapas que se van a realizar para que el plan de acción culmine de una manera exitosa. Por último, se encuentra la sección de las actividades, en este literal, se indican todas las actividades a realizar para que cada una de las acciones de plan acción pueda ser ejecutado de la mejor manera.

Tabla 1

Plan de acción de la propuesta

Fases	Acciones	Actividades
Planeación	Evaluación de los requisitos iniciales	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión entre todas las áreas de la empresa TRANESPECARGO S.A para de esa manera poder identificar los requisitos y necesidades específicas que son necesarias para el software de mapeo y rastreo. • Realizar un análisis a detalle de todas las rutas de transporte tanto en el servicio de carga liviana como en el servicio de carga pesada y además un análisis de todas las áreas

		geográficas que cubren los vehículos de TRANESPECARGO S.A. en el Ecuador.
Planeación	Selección de software	<ul style="list-style-type: none">• Realizar una investigación de todas las opciones de software de mapeo y rastreo en el mercado que cubran las necesidades de la empresa.• Considerar factores importantes como compatibilidad con otros software, fácil manejo, soporte técnico y costo, entre otros.
Diseño	Personalización del sistema	<ul style="list-style-type: none">• Realizar un trabajo a conjunto con el proveedor del software seleccionado (Logiak) para de esa manera poder personalizarlo y adaptarlo de la mejor manera con los requisitos de la empresa

		TRANESPECARGO S.A.
Implementación	Implementación piloto	<ul style="list-style-type: none">• Destinar una pequeña flota de camiones de la empresa TRANESPECARGO S.A para realizar una implementación piloto del software• Realizar distintas pruebas en condiciones reales y extremas de operación para poder determinar y evaluar la eficacia y eficiencia del Software Logiak
Implementación	Capacitación del personal	<ul style="list-style-type: none">• Organizar sesiones de capacitación el cual incluirá a todo el personal que utilizará el software incluyendo los choferes, personal encargado de la logística y personal administrativo.• Implementar manuales para que el personal pueda mantener un aprendizaje continuo.

Implementación	Implementación definitiva	<ul style="list-style-type: none">• Realizar la implementación del software de rastreo y mapeo en toda la flota de camiones tanto en los de carga pesada como en los de carga liviana y operaciones dentro de la empresa TRANESPECARGO S.A.• Monitoreo contantes para medir el rendimiento inicial y poder cubrir cualquier problema que surja en la etapa de adaptación del software.
Evaluación	Monitoreo continuo y mejora	<ul style="list-style-type: none">• Implementar un sistema de monitoreo continuo para lograr una correcta evaluación de la eficiencia del software (Logiak) y realizar mejoras según surjan problemas.• Obtener retroalimentación de parte de nuestros

		clientes para de esa manera determinar la efectividad del software y además poder identificar oportunidades de mejora.
Evaluación	Cumplimiento de las normativas	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer que el software implementado en TRANESPECARGO S.A cumpla con todas las regulaciones y normativas locales y nacionales que tengan relación con la transportación y la logística.
Evaluación	Evaluación posterior a la implementación	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una evaluación completa después de la implementación del software para poder medir el éxito del proyecto (Logiak) y poder ajustar estrategias en medida de que sea necesario.

Nota: elaborado por los autores.

Descripción técnica de la propuesta

Para la correcta operatividad y funcionamiento del software de rastreo y mapeo Logiak (es un software de rastreo de vehículos, es un medio que permite seguir y controlar los vehículos a través de una computadora en línea, teléfono inteligente, tableta y otros dispositivos las 24 horas del día, y los 7 días de la semana, gracias a los satélites con los que interactúa un GPS), es de suma importancia la implementación de equipos tecnológicos, estos instrumentos tecnológicos van a permitir que exista una línea de comunicación directa entre los choferes y la matriz donde se encuentre el centro de operaciones de la empresa, además, permitirán que los choferes siempre posean las ubicaciones de todas las clientes con las cuales TRANESPECARGO S.A trabaja.

Los equipos tecnológicos a implementar, para la mejorar del servicio brindo a los clientes de la empresa TRANESPECARGO S.A. son los siguientes:

Teléfonos inteligentes

La empresa necesitará adquirir un total de 8 teléfonos inteligentes nuevos y de una calidad aceptable, eso se debe ayudar a que no existan errores dentro de la app del software de rastreo y siempre estén conectados.

El teléfono elegido sería el Samsung Galaxy A54 5G, debido a que llega con una pantalla súper AMOLED de 6.4 pulgadas con resolución 1080p y tasa de refresco de 120Hz.

Por dentro, encontramos un chip Exynos 1380 acompañado de 6GB o 8GB de RAM con 128GB o 256GB de almacenamiento interno expandible.

Completando las características del Samsung Galaxy A54 5G encontramos una batería de 5000 mAh con soporte para carga rápida, lector de huellas bajo pantalla, parlantes estéreo, resistencia al agua y Android 13 con la interfaz One UI 5.1.

Pantalla tipo televisor

La adquisición de la pantalla tipo televisor es de suma importancia, esto se debe a que, gracias a la pantalla y una conexión a internet, permitirá a la empresa TRANESPECARGO S.A saber la ubicación de toda su flota de camiones dentro de un mapa digital proporcionado por la empresa Logiak.

Esta pantalla estará ubicada en la empresa, específicamente en el centro de operaciones y sería un Televisor TLC 32S5400AF LED 32" FHD, el tamaño es de 32 pulgadas, que es la diagonal de la pantalla y representa el tamaño de visualización del televisor.

La resolución de la pantalla es FHD, lo que significa que tiene una resolución de 3840 x 2160 píxeles. Esto proporciona una imagen de alta calidad con detalles nítidos y colores vivos. Las dimensiones, tiene una medida de 46.8 cm de alto y 71.5 cm de ancho.

Walkie talkie

Para una mejor comunicación interna en el equipo, la empresa TRANESPECARGO S.A deberá adquirir 8 pares de Walkie Talkie, esto va a servir para que los choferes y la central de monitoreo mantengan una comunicación abierta durante todo el tiempo.

El modelo de Walkie Talkie a implementar es el Motorola Solutions T475 Extreme Radio bidireccional negro con amarillo recargable.

Los Motorola solutions T475 son de color amarillo, tienen 22 canales y un rango máximo de hasta 35 millas. Posee tecnología UHFm son resistentes al agua, pesan 2.1 libras y las dimensiones son las siguientes: 5,98 x 2,95 x 2,86 pulgadas

Presupuesto

En esta sección se detalló el presupuesto tentativo para que la empresa TRANESPECARGO S.A. pueda ejecutar de la manera correcta la implementación del software de mapeo y rastreo (Logiak). La correcta ejecución de este presupuesto va a permitir que la empresa mejore de una manera significativa.

Tabla 2*Presupuesto de la propuesta*

ítem	Concepto	Valor
MATERIALES		
1	8 Teléfonos inteligentes	\$ 3.200,00
2	1 Pantalla tipo televisor	\$ 229,00
3	8 Pares Walkie Talkie	\$ 1.120,00
SOFTWARE		
1	1 Servicio Logiak (pago anual)	\$ 1.000,00
COMUNICACIÓN		
1	1 Plan de Capacitación (todas las áreas)	\$ 400,00
Total		\$ 5.949,00

Nota: elaborado por los autores.

Impacto de la propuesta

La implementación del software de mapeo y rastreo (Logiak) no solo tendrá un impacto positivo en el desempeño y la rentabilidad de la empresa TRANESPECARGO S.A. sino que también va a contribuir al bienestar social y a la sostenibilidad ambiental en la ciudad de Portoviejo. Para maximizar los beneficios a largo plazo, es de suma importancia que la empresa evalúe e informe estos impactos con total transparencia para su análisis de implementación.

Impacto económico

La implementación del software puede mejorar la eficiencia operativa al momento de optimizar rutas y con la reducción de los tiempos de entrega, esto pueden generar una gran cantidad de ahorro en los costos operativos como el mantenimiento de vehículo y combustible.

Además, el software ayudará a poder gestionar la flota de camiones de una manera más efectiva, lo que lleva a la realización de entregas puntuales y confiables. Esto da como resultado una mejora en la calidad del servicio generando una satisfacción del cliente alta y posibilidad de atracción de nuevos clientes.

Por otro lado, la capacidad de rastreo en tiempo real permite a la empresa TRANESPECARGO S.A tener las 24 horas del día la ubicación de la flota de camiones. Esta implementación generará tranquilidad ayudando a prevenir pérdidas o robos a la empresa debido a la situación actual de inseguridad que está atravesando el Ecuador, lo que tiene un impacto directo en la reducción de pérdidas económicas.

Impacto social

Uno de los beneficios que brinda el software Logiak es la capacidad de poder gestionar todas las rutas de una manera eficiente, esto beneficiará a los conductores de los camiones de TRANESPECARGO S.A, ya que mejorará las condiciones laborales contribuyendo a una carga laboral más equitativa. Además, el sistema de rastreo en tiempo real brindará seguridad a los conductores de los vehículos, ya que la empresa responderá de manera inmediata en situaciones de emergencia o posibles imprevistos en la carretera.

También existe el impacto a la comunidad (Portoviejo / Manabí) ya que una logística eficiente y ordenada puede generar grandes impactos de manera positiva a la comunidad, garantizando la disponibilidad tanto de bienes y servicios.

Impacto ambiental

El impacto ambiental positivo más grande que brinda la implementación del software es que gracias a la optimización de las rutas se van a reducir las distancias recorridas de los vehículos de la empresa TRANESPECARGO S.A y por lo tanto va a existir una reducción significativa de emisiones de gases y otros contaminantes.

Además, al desviarse y evitar rutas innecesarias se utiliza un uso más adecuado de los recursos y de esa manera se ahorrará combustible y energía.

Es de suma importancia mencionar que, al momento de implementar tecnología sostenible, la imagen de la empresa va a mejorar socialmente ya que esta implementación puede ayudar a TRANESPECARGO S.A a cumplir con regulaciones ambientales.

BIBLIOGRAFÍA

- Abarca, S. (2020). *Procesos administrativos y su incidencia en la productividad de las empresas familiares tipo B de la ciudad de Guayaquil*. Tesis de Grado. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4203/1/T-ULVR-3513.pdf>
- Alcarazo, H. (2022). *Herramientas tecnológicas para mejorar la gestión empresarial de la librería Alfa de la ciudad de Chiclayo - 2019*. Tesis de Grado. Universidad Señor de Sipán. Perú. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9446/Alcarazo%20Jaimes%2C%20Haidee.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Álvarez, M. (2019). *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes del departamento de materiales e insumos agrícolas de la empresa Foggiasa S.A del cantón Milagro del año 2018*. Tesis. Universidad Estatal de Milagro. Ecuador.
- Álvarez, J. (2023). Los recursos didácticos tecnológicos en el proceso de enseñanza – aprendizaje de las ciencias naturales. *Tesis de maestría. Universidad Técnica de Cotopaxi. Ecuador*. <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/10006/1/MUTC-001428.pdf>
- Araujo, C. (2022). *Estudio de la gestión de operaciones para la mejora continua de la empresa industria La Hebilla S.A.C*. Tesis de Licenciatura. Universidad de Lima. Perú. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/18400/T018_7037622_9_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Azcona, A. (2019). *La Innovación Tecnológica en Logística. Análisis de Mejores Prácticas y su aplicación al caso de El Corte Inglés*. Tesis de Maestría. Pontificia Universidad Comillas. España. <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/273110/retrieve>
- Baca, C. (2020). *Motivación laboral y calidad del servicio en un restaurante de Santa Clara - Ate Vitarte 2018*. Tesis de Maestría. Universidad Pivada del Norte. Perú. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24547/Baca%20Ardiles%2c%20Cinthia%20Anais.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barroso, P. (2019). *Estrategias de marketing y ventas para la empresa HEDER'S del cantón Cevallos*. Tesis de Grado. Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ecuador. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/11117/1/TUAEXCOMADM007-2020.pdf>
- Bravo, R. (2019). *Influencia de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en el aprendizaje colaborativo de los jóvenes de 9º y 10º de la unidad educativa "23 de junio" del cantón Baba, provincia Los Ríos*. Tesis de Licenciatura. Universidad Técnica de Babahoyo. Ecuador. <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7244/P-UTB-FCJSE-MULT-000023.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bumann, J., & Peter, M. (2019). *Action Fields of Digital Transformation - A Review and Comparative Analysis of Digital Transformation Maturity Models and Frameworks*. Digitalisierung und andere Innovationsformen im Management, 13-40. Obtenido de https://www.researchgate.net/figure/Digital-Transformation-Frameworkwith-Sub-Dimensions-own-illustration_fig5_337167323
- Castro, C. (2021). *Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huanta, 2020*. Tesis de Licenciatura. Universidad Peruana de Ciencias e Informática. <https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/560/CASTRO%20LAZARES%2c%20CESAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

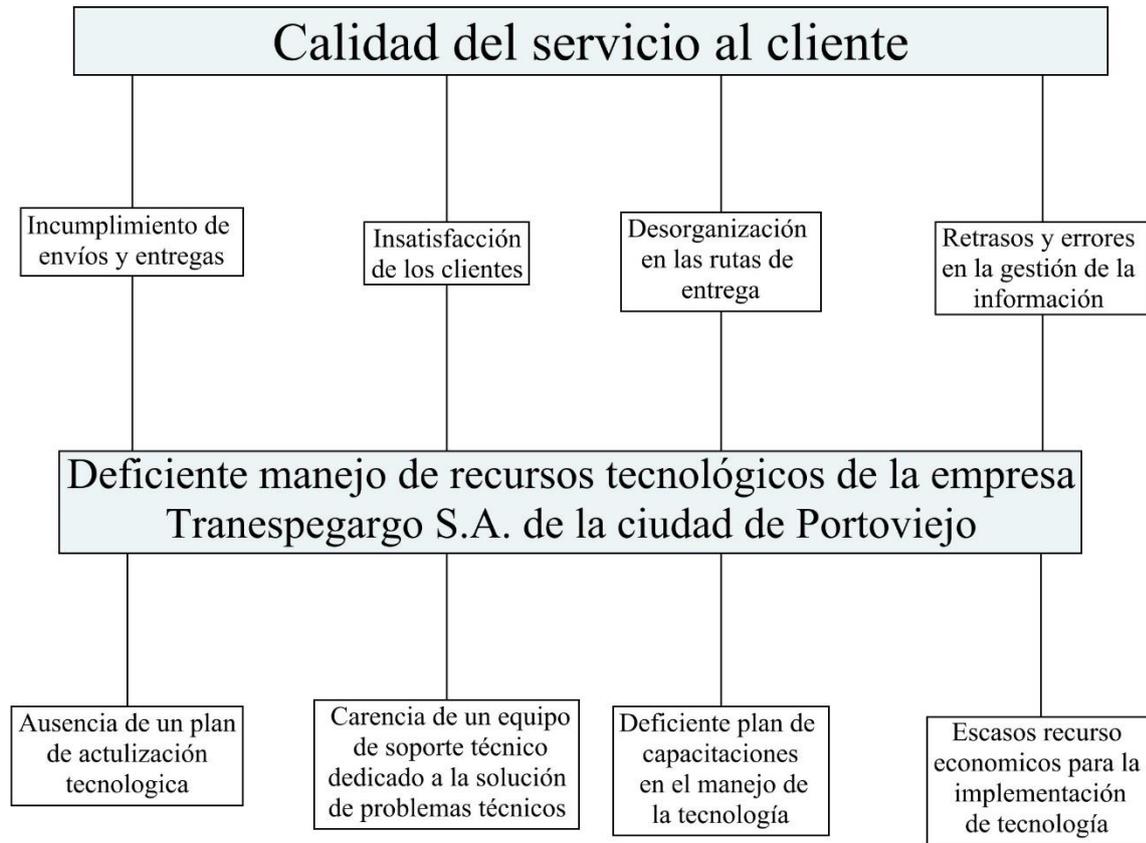
- Calderón, P. (2020). *El empowerment y el desempeño laboral en los trabajadores del Ministerio del Interior proyecto especial Corah – Pucallpa*. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional Agraria de la Selva. Perú. https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/2183/TS_PSCE_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrera, C., Manobanda, C., Castro, D. y Vallejo, H. (2019). *Mejoramiento continuo de procesos de calidad*. 1ª ed. Ediciones Grupo Compás. <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/487/3/listo%20MEJORAMIENTO%20CONTINUO.pdf>
- Código del Trabajo. (2005). *Documento*. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Chérrez, J. (2020). *El servicio de transporte para la reactivación de la actividad turística en la ciudad de Baños*. Tesis de Licenciatura. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32280/1/CHERREZ%20BARRENO%20JOSE%20ISMAEL%20tesis%20final%20.pdf>
- Damiani, J. (2019). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la empresa el Tumi Perú S.R.L. en el año 2018*. Tesis de Grado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú. http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/1836/TL_DamianiArellanoJavier.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Freire, L. (2020). *La capacitación y la calidad en el servicio al cliente en la dirección provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Ambato provincia de Tungurahua*. Tesis de Grado. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31871/1/TESIS%20FINAL%209-10-2020%20Lorena%20Freire.pdf>
- Flores, J. (2022). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la Empresa Casa Blanca*. Tesis de Grado. Universidad Continental. Perú. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11329/1/IV_FCE_318_TE_Flores_Vega_2022.pdf
- García, J., Cazallo, A., Barragán, C., Mercado, M., Olearte, L., y Meza, V. (2019). *Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia*. Artículo científico. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n22/a19v40n22p16.pdf>
- García, J. (2016). *Proyecto de inversión para la creación de una empresa de servicios de cafetería en el barrio Rumicorral (Parque Eólico Villonaco) de la ciudad de Loja*. Tesis de Grado. Universidad Nacional de Loja. Ecuador. <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10169/1/TESIS%20JAMIL%20GARC%C3%80A%20BERR%C3%99.pdf>
- Galbán, D. (2021). *El marketing digital como estrategia de ventas en la fábrica de calzado “NOVUS” en tiempos de la pandemia del covid-19*. Tesis de Licenciatura. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33576/1/666%20OE.pdf>
- Gancino, S. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. Tesis de Maestría. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31535/1/07%20ADP.pdf>
- Gonzales, L., & Huanca, E. (2020). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018*. Tesis de Grado. Universidad Tecnológica del Perú.

- https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guale, C. (2021). *Recursos tecnológicos y comprensión lectora en los estudiantes de la escuela de educación básica “Francisco de Miranda, año 2021*. Tesis de Maestría. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Ecuador. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/6753/1/UPSE-MET-2022-0014.pdf>
- Hidalgo, M. (2019). *Calidad del Servicio y Satisfacción al cliente en el Sector Financiero del Cantón Ambato*. Tesis de Maestría. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30033/1/045%20GMC.pdf>
- Huamachuco, M. (2020). *Relación entre la capacitación y el desempeño laboral docente en una institución educativa del nivel secundaria de la ciudad de Arequipa, 2020*. Tesis de Grado. Universidad Continental. Perú. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9053/4/IV_FIN_108_TI_Huamachuco_Ramos_2020.pdf
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. (2018). Documento. https://www.comisiontransito.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/ley_organica_de_transporte_terrestre_transito_y_seguridad_vial.pdf
- Magallanes, V. (2022). *El comercio electrónico como estrategia comercial para el desarrollo de nuevos emprendimientos de la parroquia José Luis Tamayo*. Tesis de Grado. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Ecuador. <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/8998/UPSE-TDE-2023-0001.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mayhuay, L. (2019). *Calidad de servicio según percepción de los usuarios de la empresa de servicios postales del Perú S.A. sede central, Los Olivos. 2018*. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo. Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29395/Mayhuay_RLD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mejía, L., & Tanta, N. (2022). *La calidad del servicio y el proceso de atención al cliente en la empresa QUAVII, Chimbote - 2020*. Tesis de Grado. Universidad Señor de Sipán. Perú. https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9858/Mej%c3%ada%20Cabrera%20Lorena%20%26%20Tanta%20Lozano%20Nilder_.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Mijahuanca, J. (2019). *Mejora del proceso productivo en la empresa AYC PLAST E. I. R. L para incrementar el nivel de servicio*. Tesis de Grado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2354/1/TL_MijahuancaVillalobosJessica.pdf
- Morales, C. (2019). *Desarrollar un plan de mantenimiento preventivo para la maquinaria de la empresa Imprenta “Morales” de la ciudad de Ambato*. Tesis de Grado. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29867/1/Tesis%20I.%20M.%20530%20-%20Morales%20Criollo%20Carlos%20Luis.pdf>
- Mosquera, X. (2020). *Sistemas de Información como herramienta para la toma de decisiones*. 1ª ed. Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil editorial. Ecuador. <https://www.uteg.edu.ec/wp-content/uploads/2022/10/L2-2020.pdf>

- Naranjo, R. (2020). *La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS*. Tesis de Maestría. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31521/1/04%20ADP.pdf>
- Pacheco, M. (2017). *Fidelización de clientes para incrementar las ventas en la empresa Disduran s.a. en el cantón Durán*. Tesis de Grado. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Ecuador. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1837/1/T-ULVR-1686.pdf>
- Pincay, Y., & Parra, C. (2020). *Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador*. Artículo científico. <https://dialnet.unirioja.es>
- Porras, N. (2020). *Plan de mejora del proceso logístico de distribución en la Empresa Corpora La Regional S.R.L. Huancayo-Junín-2020*. Tesis de Grado. Universidad Continental. Perú. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9148/4/IV_FIN_108_TI_Porras_Arauco_2020.pdf
- Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017. Documento. <http://ftp.eeq.com.ec/upload/informacionPublica/2013/PLAN-NACIONAL-PARA-EL-BUEN-VIVIR-2013-2017.pdf>
- Quishpe, M. y Umajinga, J. (2021). *Estrategias de marketing para el mejoramiento de las ventas de la casa deportiva Yostin Sport del cantón La Maná provincia de Cotopaxi para el período 2020 – 2021*. Tesis de Licenciatura. Universidad Técnica de Cotopaxi. Ecuador. <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7437/1/UTC-PIM-000321.pdf>
- Quinaucho, M. (2020). *Herramientas tecnológicas en el desarrollo cognitivo de los niños y niñas de 5 años de la Escuela Particular Salesiana “Don Bosco”, año lectivo 2019 – 2020*. Tesis de Licenciatura. Universidad Central del Ecuador. <https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/3ed32e8b-ff5b-40fb-a4d2-3760c7fdb6db/content>
- Quirola, L. (2019). *Análisis de Vulnerabilidades de Seguridad Informática, del Sistema de Gestión Médica SISMEDICALEC, de la empresa Incomsis*. Tesis de Grado. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30108/1/Tesis_t1637si.PDF
- Rabines, R. (2022). *Plan de capacitación al personal para mejorar la calidad de servicios al cliente en la empresa Combustibles Fernández SAC – 2019*. Tesis de Licenciatura. Universidad Señor de Sipán. Perú. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9256/Rabines%20Panduro%2C%20Ruth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos, F. (2021). *Modelo de gestión comunicacional aplicada al posicionamiento de la empresa SOLUAL*. Tesis de Maestría. Universidad Nacional de Chimborazo. Ecuador. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/8377/1/5.-TESIS%20Fernanda%20Pamela%20Ramos%20Moya-DP-GD.pdf>
- Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. Tesis de Maestría. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>
- Rodríguez, K. (2020). *La distribución interna de los recursos económicos que tienen los cuerpos de bomberos de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas*. Tesis de Grado. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ecuador. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/11366/1/PIUSDADM044-2020.pdf>

- Rupay, M. (2019). *Capacitación del personal y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Tiendas de Mejoramiento del Hogar S.A. Chorrillos – 2019*. Tesis de Grado. Universidad Autónoma de Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1469/Rupay%20astro%20Magda%20Carla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sanabria, J. (2020). *Evaluación de la atención al cliente a través del Modelo Servqual en el Paradero Sabor Latino del cantón Pallatanga del período 2018*. Tesis de Grado. Universidad Nacional de Chimborazo. Ecuador. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6411/1/Evaluaci%20de%20la%20atenci%20al%20cliente%20a%20trav%20del%20Modelo%20Servqual%20en%20el%20Paradero%20Sabor%20Latino.pdf>
- Shigüe, E. (2020). *Clima laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la avícola Pérez de la ciudad de Ambato*. Tesis de Grado. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31958/1/Tesis%20Fabricio%20Shigue%20Completa%20end%2019-10-2020.pdf>
- Tinta, R. (2022). *Innovación tecnológica y la competitividad empresarial de las microempresas del distrito de Comas, 2021*. Tesis de Grado. Universidad San Ignacio de Loyola. Perú. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0536e52c-8b49-438b-b63c-2c9c94542fa4/content>
- Tomarema, A. (2020). *Automatización de procesos para la gestión de información*. Tesis de Licenciatura. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31935/1/TESIS%20ALEX%20TOMAREMA.pdf>
- Troncos, I., Maldonado, O., & Ortega, D. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Transporte Cruz del Sur Cargo S.A.C. Santa Anita 2018*. Tesis de Grado. Universidad Peruana de Las Américas. Perú. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/887/TESIS%20Troncos%20-%20Maldonado%20-%20Ortega.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Vásquez, A. (2023). *La gestión pública de las empresas de energía de la Zona 3 de Ecuador para el periodo 2019 – 2021*. Tesis de Maestría. Universidad Técnica de Cotopaxi. Ecuador. <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/10259/1/MUTC-001441.pdf>
- Villa, E. (2020). *La gestión empresarial y el desarrollo organizacional en la empresa El Sembrador S.C.C en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo*. Tesis de Grado. Universidad Nacional de Chimborazo. Ecuador. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7235/1/TESIS%20ESTRELLA%20VILLA%202020-ING-COM.pdf>
- Yaguana, J. (2019). *Recursos tecnológicos en el rendimiento académico. Aula virtual*. Tesis de Grado. Universidad de Guayaquil. Ecuador. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/43379/1/BFILO-PIN-19P22.pdf>
- Zúñiga, V. (2019). *Capacitación y el rendimiento laboral de una empresa eléctrica, lima - 2019*. Tesis de Grado. Universidad César Vallejo. Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36095/B_Z%20C3%BA%20C3%B1iga_DGVDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zurita, I. (2022). *El teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral en tiempos de COVID-2019*. Tesis de Maestría. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/36129/1/Zurita%20Isabel.pdf>

Apéndice A: Diagrama del árbol del problema.



Apéndice B: Ficha de entrevista a los gerentes de empresas clientes.



Ficha de entrevista clientes

Objetivo: Analizar el desempeño de la empresa y el impacto de la implementación de recursos tecnológicos para la mejora del servicio brindado a los clientes.

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando con nuestra empresa de logística de transporte?
2. ¿Cómo ha sido su experiencia hasta ahora?
3. ¿Qué servicio específico utiliza con mayor frecuencia su empresa en nuestra empresa de logística?
4. ¿Has notado algún cambio o mejora en nuestros servicios desde que comenzaron a trabajar con nosotros?
5. En tu opinión ¿Cómo calificas la calidad de nuestro servicio?
6. ¿Qué aspectos de nuestros servicios consideran que se puede mejorar?
7. ¿Qué tipo de tecnología o herramientas adicionales les gustaría ver implementadas para mejorar aún más nuestra calidad de servicio?
8. ¿Qué otros aspectos relacionados con la calidad del servicio creen ustedes que se podrían mejorar aún más con la ayuda de la tecnología?
9. ¿Crees que la adopción de nuevos recursos tecnológicos mejoraría la eficiencia en las entregas y el seguimiento de los envíos? ¿Porque?

Apéndice C: Ficha entrevista a los expertos en recursos tecnológicos.



Ficha entrevista expertos

Objetivo: Analizar los beneficios que brinda la implementación de un software de mapeo y rastreo.

1. Qué arquitectura o infraestructura sería actualmente una tendencia para el mapeo y rastreo de rutas
2. Cuáles son las APP más utilizadas para el mapeo satelital
3. Es posible diseñar una APP para el mapeo o rastreo satelital acorde a las condiciones de la empresa y sus necesidades, cuáles serían las limitaciones, ventajas o desventajas
4. Cuáles son los beneficios y desventajas que existen en la implementación de un software o APP para el rastreo satelital en negocios de transporte

Apéndice D: Ficha entrevista al Gerente de la empresa TRANESPECARGO S.A.



Ficha entrevista al Gerente de la empresa TRANESPECARGO S.A.

Objetivo: Analizar la situación actual en la cual se encuentra la empresa TRANESPECARGO S.A.

1. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el departamento de logística en términos de recursos tecnológicos?
2. ¿Cuáles son las razones detrás del deficiente manejo de los recursos tecnológicos en nuestra empresa logística?
3. ¿Cuáles son las consecuencias directas e indirectas de este problema en el rendimiento general del departamento de logística?
4. ¿Cuál es su evaluación actual de las habilidades y conocimientos del personal en el uso de la tecnología logística?
5. ¿Qué acciones se han tomado hasta ahora para abordar este problema y qué resultados se han obtenido?