



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE

**“PROPUESTA DE UN MODELO INTEGRADO DE GESTIÓN Y
SEGURIDAD VIAL PARA LA EMPRESA, R&R TRANSLOGIC S.A.
EN LA CIUDAD DE AMBATO, EN EL PERÍODO 2021 – 2022.”**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO EN GESTIÓN DEL TRANSPORTE

AUTOR: BRYAN DANILO MORETA PARRA

DIRECTOR: ING. JOSÉ LUIS LLAMUCA LLAMUCA

Riobamba – Ecuador

2022

© 2022, Bryan Danilo Moreta Parra

Se autoriza la reproducción total o parcial con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Bryan Danilo Moreta Parra, declaro que el presente trabajo de integración curricular es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos.

Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 28 de junio de 2022



Bryan Danilo Moreta Parra

C.C. 060502419-9

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; tipo: Proyecto de Investigación, **PROPUESTA DE UN MODELO INTEGRADO DE GESTIÓN Y SEGURIDAD VIAL PARA LA EMPRESA, R&R TRANSLOGIC S.A. EN LA CIUDAD DE AMBATO, EN EL PERÍODO 2021 – 2022.** realizado por el señor: **BRYAN DANILO MORETA PARRA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Jessica Fernanda Moreno Ayala PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2022-06-28
Ing. José Luis Llamuca Llamuca DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2022-06-28
Lcda. María Eugenia Rodríguez Durán MIEMBRO DEL TRIBUNAL		2022-06-28

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mi madre Lupe Parra y mis abuelitos, que gracias a su amor y apoyo incondicional en todos los aspectos han sido el pilar fundamental en mi vida y siempre me han ayudado a seguir mis sueños, aquí se ve reflejado todo su esfuerzo por darme la educación y para mí es un privilegio ser hijo de la mejor madre y los mejores abuelos.

A mis tíos Ana Parra y Edgar Olmedo por sus consejos y oraciones a lo largo de mi formación profesional, este triunfo también es de ustedes

Bryan Danilo Moreta Parra

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por brindarme salud, sabiduría y las fuerzas necesarias para no rendirme en el camino y poder llegar a cumplir uno de mis ansiados propósitos en la vida.

A mi familia por creer y confiar en mí ya que han sabido inculcar buenos valores y principios, sobre todo quiero agradecer a mi madre por su inalcanzable esfuerzo que gracias a su apoyo incondicional he podido lograr ser un profesional.

A la Escuela de Gestión de Transportes, a mis docentes que supieron transmitir todo su conocimiento, permitiendo así poder formarme profesionalmente, de manera muy especial agradecer a mi director y miembro de Tribunal del trabajo de titulación por su apoyo y asesoramiento en la realización de este proyecto.

Bryan Danilo Moreta Parra

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	7
1.1. Empresa.....	7
<i>1.1.1. Tipos de empresas según la ley de compañías del Ecuador.....</i>	<i>7</i>
<i>1.1.2. Las empresas de transporte de carga pesada en el Ecuador.</i>	<i>8</i>
<i>1.1.3. La calidad y seguridad en las empresas de transporte de carga pesada.</i>	<i>8</i>
<i>1.1.4. Administración.....</i>	<i>9</i>
<i>1.1.4.1. Objetivos de la administración.....</i>	<i>10</i>
<i>1.1.4.2. Proceso administrativo.....</i>	<i>10</i>
<i>1.1.4.3. Elementos de la Administración.....</i>	<i>10</i>
<i>1.1.5. El desempeño organizacional.....</i>	<i>11</i>
<i>1.1.6. Planeación.....</i>	<i>11</i>
<i>1.1.7. Planeación estratégica.....</i>	<i>12</i>
<i>1.1.8. Transporte.....</i>	<i>12</i>
<i>1.1.8.1. Componentes del Sistema de Transporte.....</i>	<i>13</i>
<i>1.1.8.2. Clases de Servicios de Transporte Terrestre.....</i>	<i>13</i>
<i>1.1.8.3. Transporte comercial de carga pesada.....</i>	<i>14</i>
<i>1.1.8.4. Homologación de vehículos de transporte comercial de carga pesada.</i>	<i>14</i>
<i>1.1.8.5. Operadoras del Transporte Terrestre.....</i>	<i>15</i>
<i>1.1.8.6. Títulos habilitantes para el transporte de carga pesada.....</i>	<i>15</i>
<i>1.1.8.7. Infraestructura y transporte en Ecuador.....</i>	<i>16</i>
<i>1.1.8.8. Demanda de transporte en Ecuador.....</i>	<i>16</i>
<i>1.1.9. Modelo de Gestión.....</i>	<i>17</i>
<i>1.1.10. Criterios de la ANT para diagnosticar y construir un modelo de gestión.....</i>	<i>17</i>
<i>1.1.11. Norma ISO 9001 - Gestión de la Calidad.....</i>	<i>18</i>

1.1.11.1.	Mediciones de la Calidad	18
1.1.11.2.	Requisitos de la normativa ISO 9001:2015	18
1.1.11.3.	Ventajas de implementar la ISO 9001:2015	19
1.1.12.	Norma ISO 39001 - Gestión de la Seguridad Vial	19
1.1.12.1.	Conceptos de ISO 39001	20
1.1.12.2.	Estructura y requisitos de la norma ISO 39001:2012	20
1.1.13.	Contexto de la Organización (Cap. 4)	21
1.1.14.	Liderazgo (Cap. 5)	21
1.1.15.	Planificación (Cap. 6)	22
1.1.16.	Soporte (Cap. 7)	22
1.1.17.	Operación (Cap. 8)	22
1.1.18.	Evaluación de desempeño (Cap. 9)	22
1.1.19.	Mejora (Cap. 10)	23
1.1.20.	Relación en el ciclo PHVA y el SGSV	23
1.1.21.	Gestión	24
1.1.22.	Sistema de Gestión Integral	25
1.1.22.1.	Sistema de gestión	25
1.1.22.2.	Sistema Integrado de Gestión	25
1.1.23.	Ventajas y desventajas de la interrelación de normas	25
1.2.	Idea a defender	26
1.2.1.	Variable independiente	26
1.2.2.	Variable Dependiente	26

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	27
2.1.	Tipo de investigación	27
2.1.1.	Bibliográfica	27
2.1.2.	De campo	27
2.2.	Diseño de la investigación	27
2.2.1.	Campo Administrativo	28
2.2.2.	Campo de Gestión de Talento Humano: Por procesos	30
2.2.3.	Campo de la Prestación del Servicio	31
2.2.4.	Campo Contable - Financiero	32
2.2.5.	Campo de la Gestión de la Calidad	33
2.2.6.	Campo del Cliente	34
2.2.7.	Campo de la Gestión de la Seguridad Vial	35

2.3.	Métodos, Técnicas e instrumentos	36
2.3.1.	Métodos	36
2.3.1.1.	<i>Descriptivo</i>	36
2.3.1.2.	<i>Analítico</i>	36
2.3.1.3.	<i>Etnográfico</i>	36
2.3.2.	Técnicas	37
2.3.2.1.	<i>Encuesta</i>	37
2.3.2.2.	<i>Entrevista</i>	37
2.3.3.	Instrumentos	37
2.4.	Población	38
2.5.	Muestra	38

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	39
3.1.	Consolidación del marco teórico	39
3.2.	Diagnóstico organizacional y del entorno de la Empresa R&R TRANSLOGIC 43	
3.2.1.	<i>Organigrama de la empresa R&R TRANSLOGIC S.A.</i>	43
3.2.2.	<i>Resultados de las entrevistas dirigidas al Nivel Ejecutivo de R&R TRANSLOGIC</i> 44	
3.2.3.	<i>Tabulación y resultados encuesta dirigida a T.H de R&R TRANSLOGIC</i>	48
3.2.4.	<i>Tabulación y resultados encuesta a TH de R&R TRANSLOGIC en relación a la Prestación del Servicio</i>	52
3.2.5.	<i>Resultado encuesta dirigida al cliente por parte de Flota Vehicular de R&R TRANSLOGIC</i>	54
3.2.6.	<i>Resultado encuesta dirigida a conductores de la Flota Vehicular de R&R TRANSLOGIC en relación a la Seguridad Vial.</i>	57
3.2.7.	<i>Ficha de Observación Sistema Informático y Mobiliario de R&R TRANSLOGIC</i> 64	
3.2.8.	<i>Ficha de Observación de la Flota Vehicular de R&R TRANSLOGIC S.A.</i>	65
3.3.	Resumen Diagnóstico	67
3.4.	Propuesta de Plan de Implementación del Sistema Integrado de Gestión para R&R TRANSLOGIC S.A.	71
3.4.1.	<i>Diagnóstico preliminar</i>	71
3.4.1.1.	<i>Análisis FODA</i>	71
3.4.2.	<i>Lineamientos para la implementación de un Sistema Integrado de Gestión</i>	72
3.4.3.	<i>Implementación del Sistema Integrado de Gestión para R&R TRANSLOGIC S.A.</i>	75
3.4.3.1.	<i>Etapas primera: Diagnóstico</i>	88

3.4.3.2. <i>Etapa segunda: Planificar</i>	88
3.4.3.3. <i>Etapa tercera: Hacer</i>	88
3.4.3.4. <i>Etapa cuarta: Verificar</i>	89
3.4.3.5. <i>Etapa quinta: Actuar</i>	90
CONCLUSIONES	91
RECOMENDACIONES	92
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2:	Administración	28
Tabla 2-2:	Gestión T.H.	30
Tabla 3-2:	Prestación del Servicio	31
Tabla 4-2:	Contable - Financiero	32
Tabla 5-2:	Calidad.....	33
Tabla 6-2:	Cliente	34
Tabla 7-2:	Seguridad Vial.....	35
Tabla 1-3:	Consolidación del marco teórico	39
Tabla 2-3:	Respuesta Campo Administrativo	44
Tabla 3-3:	Respuesta Campo de la Prestación del Servicio.....	45
Tabla 4-3:	Respuesta Campo Financiero	46
Tabla 5-3:	Respuesta Campo de la Calidad (Q).....	46
Tabla 6-3:	Gestión de TH Por Procesos – Provisión.....	48
Tabla 7-3:	Gestión de TH Por Procesos – Organización	48
Tabla 8-3:	Gestión de TH Por Procesos – Mantenimiento	49
Tabla 9-3:	Gestión de TH Por Procesos – Desarrollo	50
Tabla 10-3:	Gestión de TH Por Procesos – Auditoría.....	51
Tabla 11-3:	Campo Prestación de Servicio – Talento Humano.....	52
Tabla 12-3:	Campo Prestación de Servicio – Compromiso con la organización.....	53
Tabla 13-3:	Campo del Cliente - Mercadería a tiempo.....	54
Tabla 14-3:	Campo del Cliente - Mercadería completa	55
Tabla 15-3:	Campo del Cliente - Mercadería en buen estado	55
Tabla 16-3:	Campo del Cliente - Calidad del servicio.....	56
Tabla 17-3:	Campo de la Seguridad Vial - Seguridad	57
Tabla 18-3:	Campo de la Seguridad Vial - Conductores	57
Tabla 19-3:	Campo de la Seguridad Vial - Vehículos	58
Tabla 20-3:	Campo de la Seguridad Vial – Vía Pública	59
Tabla 21-3:	Campo de la Seguridad Vial – Vía Pública	60
Tabla 22-3:	Campo de la Seguridad Vial – Velocidad	61
Tabla 23-3:	Campo de la Seguridad Vial – Carga	62
Tabla 24-3:	Campo de la Seguridad Vial - Tecnología.....	63
Tabla 25-3:	Campo Prestación del Servicio - Sistema Informático y Mobiliario.....	64
Tabla 26-3:	Campo Prestación del Servicio - Flota Vehicular	65
Tabla 27-3:	Resumen Diagnóstico - Situación Actual.....	68

Tabla 28-3:	Matriz Plan Operativo.....	73
Tabla 29-3:	Plan de implementación del sistema integrado de gestión.....	75
Tabla 30-3:	Indicadores y metas etapa Verificar	89

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1:	Criterios ant para diagnóstico y construcción modelo de gestión.....	17
Figura 2-1:	Mejora continua del SGSV	24
Figura 1-3:	Organigrama funcional de la empresa R&R TRANSLOGIC S.A.....	43
Figura 2-3:	Análisis FODA.....	72

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3:	Gestión de TH Por Procesos – Provisión	48
Gráfico 2-3:	Gestión de TH Por Procesos – Organización	49
Gráfico 3-3:	Gestión de TH Por Procesos – Mantenimiento	50
Gráfico 4-3:	Gestión de TH Por Procesos – Desarrollo	51
Gráfico 5-3:	Gestión de TH Por Procesos – Auditoría	52
Gráfico 6-3:	Campo Prestación de Servicio – TH	53
Gráfico 7-3:	Campo Prestación de Servicio –Compromiso	54
Gráfico 8-3:	Campo del Cliente – Necesidades y expectativas	55
Gráfico 9-3:	Campo del Cliente – Calidad de Servicio.....	56

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENTREVISTA

ANEXO B: ENCUESTA PARA EL TH

ANEXO C: ENCUESTA TH- PRESTACION DEL SERVICIO

ANEXO D: ENCUESTA PARA EL CLIENTE

ANEXO E: ENCUESTA PARA CONDUCTORES

ANEXO F: FICHA DE OBSERVACIÓN SISTEMA INFORMÁTICO Y MOBILIARIO

ANEXO G: FICHA DE OBSERVACIÓN PARA LA FLOTA VEHICULAR

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo de titulación fue la “Propuesta de un Modelo Integrado de Gestión y Seguridad Vial para la Empresa, R&R TRANSLOGIC S.A. en la Ciudad de Ambato, en el Período 2021 – 2022”, con la finalidad de implementar herramientas de gestión útiles para mejorar el desempeño organizacional, proporcionar el servicio de transporte de carga pesada de alta calidad y la seguridad vial. La investigación empieza del análisis de la situación actual de la empresa, a través de la utilización de técnicas e instrumentos de estudio como: entrevistas, encuestas y fichas de observación. Seguidamente se identificó que la organización posee una flota vehicular moderna, que es necesario delimitar los procesos operacionales, no tiene conexión directa con el cliente, también se ha evidenciado que los accionistas no están comprometidos con la empresa. Con los resultados obtenidos se ha podido realizar una propuesta para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y Seguridad Vial (SV) para la empresa R&R TRANSLOGIC S.A. en función a tres criterios: El primero se basa en el diagnóstico de inicial del cumplimiento de las normas ISO 9001:2015 e ISO 39001:2012, el segundo criterio se trata de establecer la guía de implementación del Sistema Integrado de Gestión y el tercer criterio trata sobre la Integración de las normas ISO 9001 e ISO 39001. Con lo expuesto anteriormente se recomienda a la Empresa de transporte de carga pesada R&R TRANSLOGIC S.A. la aplicación de estas herramientas de gestión con el propósito de poder brindar un servicio de calidad y velar por la integridad y seguridad de sus colaboradores con un mayor desempeño organizacional.

Palabras clave: <HERRAMIENTAS DE GESTIÓN>, <MODELO INTEGRADO>, <SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD>, <SISTEMA DE SEGURIDAD VIAL>, <TRANSPORTE DE CARGA PESADA>, <AMBATO>.


REVISADO
12 JUL 2022
Ing. Jonathan Parreño Uguallos, MBA
(ANALISTA DE BIBLIOTECA II)

07-07-2022

1431-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The objective of this research was to set the "Proposal of an Integrated Management and Road Safety Model for the Company, R&R TRANSLOGIC S.A. in the City of Ambato, in the Period 2021 – 2022" to implement helpful management tools, improve organizational performance and provide high-quality heavy cargo transport service and road safety. The investigation begins with the situational analysis of the company using study techniques and instruments such as interviews, surveys, and observation sheets. Next, it was identified that the organization has a modern vehicle fleet, that it is necessary to delimit the operational processes, it lacks a direct connection with the client, and it was also evident that the shareholders are not committed to the company. The findings of this process led to the proposal for implementing the Quality Management System (SGC) and Road Safety (S.V.) for the company R&R TRANSLOGIC S.A. This proposal is based on three criteria: The first is based on the initial diagnosis of compliance with ISO 9001:2015 and ISO 39001:2012 standards, the second criterion is about establishing the implementation guide for the Integrated Management System, and the third criterion deals with the Integration of the ISO 9001 and ISO 39001 standards. With the above, it is recommended that the R&R TRANSLOGIC S.A. heavy load transport company apply these management tools to provide quality service and ensure the integrity and safety of its collaborators with better organizational performance.

Keywords: <MANAGEMENT TOOLS>, <INTEGRATED MODEL>, <QUALITY MANAGEMENT SYSTEM>, <ROAD SAFETY SYSTEM>, <HEAVY LOAD TRANSPORTATION>, <AMBATO>.



Lic. Mónica Alejandra Logroño Becerra
Mgs. en Lingüística y Didáctica
de la enseñanza de Idiomas Extranjeros
C.I. 060274953-3

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación es realizado con la finalidad de obtener el Título de Licenciado en Gestión de Transporte, y su tema es “Propuesta de un Modelo Integrado de Gestión y Seguridad Vial para la Empresa, R&R TRANSLOGIC S.A. en la Ciudad de Ambato, en el periodo 2021 – 2022”.

Este trabajo de investigación tiene como intención principal el contribuir a la empresa R&R TRANSLOGIC S.A. en su desempeño empresarial, debido a que se sugieren ciertas estrategias, las cuales servirán para dar a conocer de mejor manera a la organización, llegando a través de esto la captación de mayor cantidad de clientes; en lo que refiere el Talento Humano de la empresa se propone realizar una Gestión de Talento Humano por procesos para captar personal competente, capaz y comprometido con la empresa; en cuanto a la Seguridad Vial se toman consideraciones como el cuidado, protección y seguridad en las actividades relacionadas al transporte por parte de los colaboradores; además se plantea el Modelo Integrado de Gestión y Seguridad Vial que servirá de ayuda a la empresa para ser acreditada como prestadora del servicio de carga pesada por carretera de alta calidad.

El proyecto de titulación tiene una distribución y estructura definida en tres capítulos, que se detallan a continuación:

En el primer capítulo denominado marco teórico referencial se va a encontrar términos que nos permitan entender y comprender de manera más detallada la terminología utilizada durante el desarrollo de la investigación, así podremos encontrar información sobre modelo de gestión, modelo integrado, Normas ISO y Sistemas de Gestión de Calidad y Seguridad Vial.

Para el segundo capítulo denominado como marco metodológico se encontrará el tipo de investigación que se va a desarrollar, el diseño de la investigación, los métodos, técnicas e instrumentos que servirán como herramientas para evaluar la situación actual y real de la empresa, en donde se toman en cuenta algunos parámetros como la administración, la gestión del talento humano, ámbitos contables y financieros, la prestación del servicio, campo de la calidad y seguridad vial, también se tomó en consideración la satisfacción del cliente.

Finalmente, en el tercer capítulo encontraremos el marco de resultados y discusión de los resultados, en el cual se realiza un análisis de los mismos. Hay que considerar a este capítulo como la parte fundamental del proyecto de investigación ya que engloba a la propuesta, así como

también las conclusiones y recomendaciones, bibliografía y anexos del presente trabajo de titulación.

Planteamiento del problema

En la actualidad la implementación de herramientas de gestión de calidad y seguridad vial en las empresas se han convertido en un pilar fundamental para el perfeccionamiento de sus funciones y actividades desarrolladas, la aplicación de estas dentro del sector del transporte brinda un mayor aporte al eficiente desempeño de actividades de carácter interno y externo. Es por ello que se ha optado realizar un modelo integrado de gestión y seguridad vial para la empresa, R&R TRANSLOGIC S.A., en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. La misma que se dedica al transporte de carga pesada nacional e internacional, en esta compañía se han logrado detectar errores y falencias en la que destaca la inexistencia de procesos de organización y control tanto en el área administrativa y operativa, es decir, no cuenta con una estructura organizacional adecuada, ni políticas de aplicación de normas de calidad del servicio en las cuales se estandarice procesos de gestión y control en cada área, indicadores, planes de acción; lo cual ha ocasionado pérdida de clientes actuales y potenciales, poca competitividad en el mercado, disminución de socios y fallas en actividades de carácter logísticos, debido a esto se dan retrasos en las entregas de mercancías y en ciertos casos su maltrato dejando en evidencia la falta de seguridad en los viajes.

R&R TRANSLOGIC S.A. fue creada en la ciudad de Ambato con el firme propósito de atender las crecientes necesidades de transporte de carga pesada a nivel nacional; es una Compañía ecuatoriana de transporte de carga pesada por carretera legalmente constituida y registrada en la Superintendencia de Compañías y habilitada con el Permiso de Operaciones ante la Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador cuenta con un total de 8 accionistas y entre sus vehículos de transporte de carga pesada cuenta con trailers, tracto camiones y camiones, los mismos que circulan a lo largo y ancho del territorio ecuatoriano contando con permisos para ingresos en todos los puertos marítimos del país para todas los camiones propios y gestionados, además de poseer el ingreso en los campos operados por Petroamazonas EP, CELEC EP, entre otras transportando un promedio de 50.000 toneladas de carga al mes.

De acuerdo a las estadísticas del INEC, en el Ecuador se moviliza un promedio de 53 785.207 toneladas de carga anualmente, por lo que realizando una matriz de participación en el mercado se estableció que la empresa objeto de nuestro estudio tiene un índice de participación de 1.12%.

Formulación del problema

¿De qué manera el Modelo Integrado de Gestión y Seguridad Vial para la Empresa, R&R TRANSLOGIC S.A. incide en la mejora en la prestación del servicio de carga y en consecución de los objetivos organizacionales?

Delimitación del problema

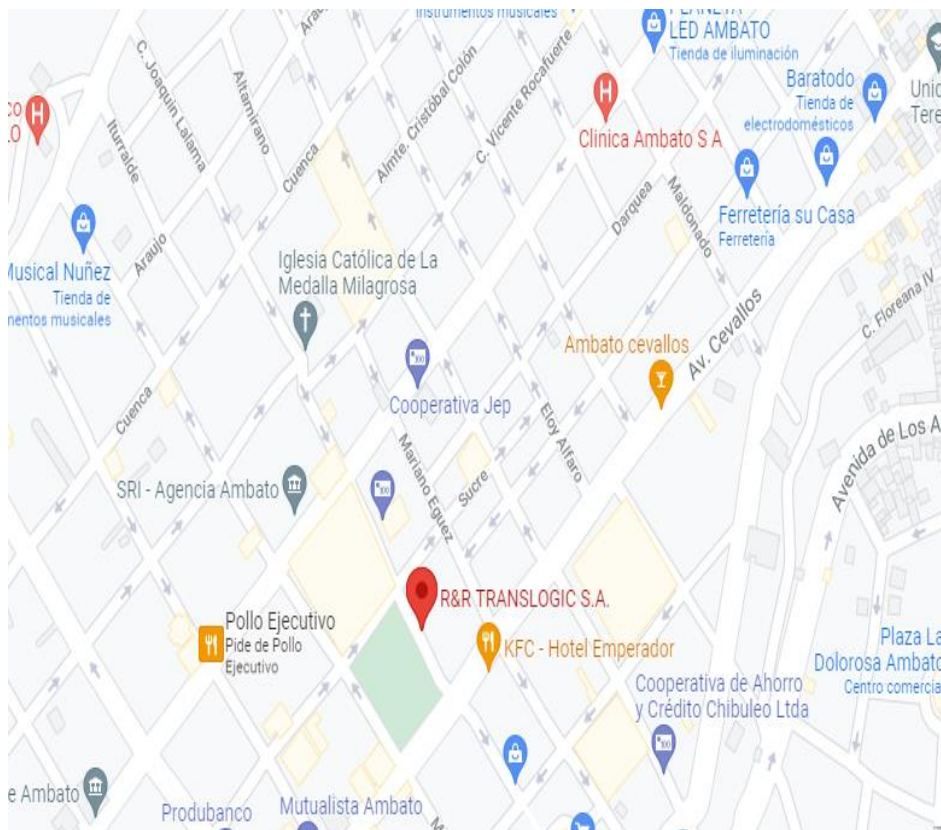
TEMA: Propuesta de un modelo integrado de gestión y seguridad vial para la empresa, R&R TRANSLOGIC S.A. en la ciudad de Ambato, en el período 2021 – 2022.

ÁREA: Terrestre

ZONA: Región

MACRO LOCALIZACIÓN: Ecuador, Tungurahua.

MICRO LOCALIZACIÓN: Av. Cevallos y Calle Joaquín Alalama, Ambato.



Fuente: Google Street Maps

Elaborado por: Moreta, B, 2022.

Justificación

Debido a la competencia que existe en el país, y los problemas ocasionados por diferentes factores que están a la par del desarrollo normal de las operaciones de la empresa se ha visto conveniente desarrollar un proyecto integral de logística para ayudar a cubrir falencias existentes.

Con lo cual se espera que la empresa R&R TRANSLOGIC S.A. logre tener un servicio logístico adecuado para ofrecer a sus clientes, y al igual captar más usuarios en el mercado, colaborando al progreso y objetivos que la empresa persigue. Se pretende mejorar la calidad del servicio que ofrece a los clientes que contratan los servicios de la compañía, para lo cual, al momento de implementarse la logística se evidencia resultados, dando así una aportación a la empresa R&R TRANSLOGIC S.A., a sus usuarios y a terceras personas que se benefician de ella.

Los principales clientes de R&R TRANSLOGIC S.A., son Petroamazonas EP, Celec EP, Sigma Plast, Cemento Chimborazo, EDESA, entre otras, sumando alrededor de 27 empresas que involucran a 10 entidades las cuales confían en los servicios que esta ofrece en el mercado de transporte de mercancías pesadas, la empresa tiene como base de operaciones el puerto de Guayaquil a pesar de que sus oficinas se encuentran en la Ciudad de Ambato, para agilizar trámites aduaneros es necesario el trabajo en conjunto con Contecon S.A., compañía ecuatoriana que se dedica a las operaciones, prestación de servicios y actividades portuarias debido a que la entidad R&R TRANSLOGIC S.A., realiza el traslado de mercadería que se exportan e importan, así actuando en el ámbito de comercio exterior y aduanas.

La empresa cuenta con alrededor de 50 familias que son los beneficiarios directos por la entidad, colaborando con el desarrollo económico de cada una de ellas, además indirectamente a las personas que trabajan con las empresas que contratan los servicios ya que se intercambian beneficios mutuos. La compañía factura mensualmente un estimado de \$ 25.000,00 y con la implementación del proyecto logístico se espera incrementar por lo menos un 10 % la facturación mensual, con lo cual se verán beneficiados las personas que perciben de ella.

Es una empresa joven que tiene como propósito abrirse más en el mercado ofertando sus servicios de transporte, para lo cual el proyecto fue de gran ayuda porque ofrece a los consumidores un servicio más óptimo al momento de trasladar su mercadería al lugar de destino. En un mercado tan competitivo como lo es el transporte, la organización necesita emplear mayores esfuerzos para mantenerse activa dentro de este sector, buscaba primordialmente la satisfacción del cliente; es

decir, aplicando nuevas estrategias que podrán ser implementadas para permanecer competitiva en el mercado mediante el desarrollo de un plan estratégico organizacional y el aseguramiento de la calidad del servicio.

La ejecución de este trabajo de investigación apuesta al fortalecimiento empresarial de R&R TRANSLOGIC S.A., ya que se deben identificar los procesos necesarios y determinar secuencias que se realizan para la prestación del servicio de transporte de carga pesada. A más de ello con esto se lograría un aporte a la economía del sector y el país, logrando convertirse en un referente para otras empresas de transporte.

Objetivos

Objetivo general:

Elaborar una Propuesta de un Modelo Integrado de Gestión y Seguridad Vial para la empresa, R&R TRANSLOGIC S. A. en la ciudad de Ambato, en el periodo 2021-2022.

Objetivos específicos:

- Desarrollar el marco teórico mismo que será la referencia y guía para el desarrollo de la propuesta del Modelo Integrado de Gestión y Seguridad Vial para la empresa objeto del estudio.
- Realizar el diagnóstico organizacional y del entorno de la Empresa, R&R TRANSLOGIC S.A. mediante la obtención de datos sobre la situación actual.
- Diseñar la propuesta del Modelo Integrado de Gestión de calidad y Seguridad Vial para la empresa respondiendo a los requerimientos y lineamientos técnicos que cumplan los estándares de los usuarios potenciales.

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Empresa

García, C. (2011)., definen la empresa como una "entidad que, mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados".

1.1.1. Tipos de empresas según la ley de compañías del Ecuador

Existen algunas compañías establecidas por ley en el Ecuador a continuación se enlistan:

- La Compañía en nombre colectivo;
- La Compañía en comandita simple y dividida por acciones;
- La Compañía de responsabilidad limitada;
- La Compañía anónima; y,
- La Compañía de economía mixta

Además, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en su Art. 7 Reconoce las organizaciones bajo su reglamento:

- Organizaciones del sector asociativo, como “asociaciones”;
- Organizaciones del sector cooperativista, como “cooperativas”. 2.2.13 Base Jurídica
- Constitución de la República del Ecuador
- COIP (Código Orgánico Integral Penal)
- Ley Orgánica de Transporte, Tránsito y Seguridad Vial
- Reglamento a la Ley de Transporte, Tránsito y Seguridad Vial.
- Resoluciones de la ANT.
- Ordenanzas Municipales.

1.1.2. Las empresas de transporte de carga pesada en el Ecuador.

En el Ecuador, el sector de transporte terrestre de carga pesada es una actividad que se ha convertido en uno de los principales actores de la economía nacional; el servicio de transporte está calificado como una actividad intermediaria para la movilización de diferentes tipos de productos (carga) o mercancías para el comercio de un destino a otro.

La mayor parte de transportistas que se dedican a esta actividad son propietarios únicos que utilizan su unidad como herramienta de trabajo de manera informal; existen también compañías de transporte constituidas por grupos familiares.

En nuestro país, la actividad de transporte de carga pesada se encuentra regularizada y controlada por la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (ANRCTTTSV) o Agencia Nacional de Tránsito (ANT), y, bajo el reglamento de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. La ANT (2016) establece:

Art.1. La presente Ley tiene por objeto la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, con el fin de proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano, y a las personas y lugares expuestos a las contingencias de dicho desplazamiento, contribuyendo al desarrollo socio-económico del país en aras de lograr el bienestar general de los ciudadanos.

1.1.3. La calidad y seguridad en las empresas de transporte de carga pesada.

Las empresas de transporte de carga pesada tienen como principio fundamental, movilizar la carga a lugares establecidos por el cliente, en un tiempo determinado y con la calidad e integridad en el servicio. Otro de los principios de las empresas de transporte de carga es proporcionar seguridad durante todo el proceso, por lo que resulta necesario implementar un sistema de control y seguridad para el empleado, la carga, la empresa y el medio ambiente.

El transporte de carga pesada vía terrestre está expuesta a varios riesgos internos y externos durante el desempeño de sus operaciones, según Amaguayo et al (2016) los riesgos son:

Riesgos externos: condiciones climatológicas, falla mecánica del vehículo de carga, accidentes (volcamientos, choques, colisiones), robos/asaltos. Riesgos internos: almacenamiento incorrecto de cargas, estado físico de los furgones, no cumplir con las normas de seguridad (peso-volumen),

seguridad del personal, control del espacio físico de la organización, caída de la carga a diferentes niveles durante el transporte, falta de documentación para control.

Otro riesgo que implica el transporte de carga pesada es el tipo de material o mercancía que se traslada; el transporte de materiales peligrosos incluye: líquidos inflamables, gases inflamables (Gas Licuado de Petróleo, GLP), ácidos, gases comprimidos, peróxidos, etc. Hoy en día es muy frecuente ver vehículos que transportan materiales peligrosos en las carreteras, siendo evidente el aumento significativo que tiene este tipo de transporte al igual que el riesgo que implica esta actividad para la sociedad, medio ambiente y la infraestructura del transporte.

En un estudio realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) de México en el periodo 2006-2009 se identificaron: “un total de 1,199 colisiones que involucran vehículos con materiales y residuos peligrosos, que dejaron un saldo de 196 muertos y 838 lesionados, y daños materiales de 17.8 millones de dólares aproximadamente” (Mendoza, Romero & Cuevas, 2012, p. IX).

Mendoza et al. (2012) estableció en su análisis:

En el análisis de los accidentes se identificó que el 54.3% de los percances son unitarios (sólo involucra a un vehículo); mientras que, el 45.7% son múltiples y en los cuales el 19.5% el responsable es el vehículo con materiales peligrosos. Dentro de las causas identificadas en cada uno de los cuatro años están los factores atribuibles al conductor, tales como la velocidad excesiva que representa casi un 60% del total, seguida por la imprudencia o intención con el 15% y la invasión de carril con el 7%. (p. X).

Según la Organización de las Naciones Unidas ONU si no se toman medidas urgentes para evitar siniestros en las vías, estos se convertirán en la 5ta causa mundial de muertes hasta el año 2030.

1.1.4. Administración

Chiavenato I., (2012), refiriéndose a la Administración, señala: “Es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales”. (p. 10)

A partir del análisis de este concepto podemos formular la siguiente definición: “La administración es el proceso que permite a la empresa llegar a cumplir sus metas y objetivos organizacionales, por medio de la planificación, organización, dirección y control del talento humano y recursos”.

1.1.4.1. Objetivos de la administración

Chiavenato I., (2012), con referencia a los principales objetivos de la administración, cita los siguientes:

- a) Alcanzar los valores, objetivos y metas organizacionales con los mínimos recursos posibles.
- b) Permitir que la organización llegue a los niveles establecidos de producción o prestación de servicios.
- c) Obtener resultados deseados de una manera óptima y segura. (p. 259)

1.1.4.2. Proceso administrativo

Flores S., (2015), en relación con el proceso administrativo, señala:

Es un instrumento el cual aporta a las organizaciones a alcanzar sus objetivos y satisfacer sus necesidades a través de una gestión eficiente y eficaz, y consta de las siguientes etapas:

- a) **Planeación:** Permite alcanzar los objetivos y metas propuestas en la organización, se debe elaborar planes y acciones que ayuden a percibir los resultados deseados.
- b) **Organización:** Es la coordinación de las actividades laborales de los colaboradores y de los recursos necesarios.
- c) **Dirección:** Es la influencia de un líder en la toma de decisiones para alcanzar los objetivos y metas establecidas en los planes organizacionales.
- d) **Control:** Garantiza el cumplimiento las actividades mediante el seguimiento y evaluación de los resultados obtenidos con los resultados esperados. (p. 17)

1.1.4.3. Elementos de la Administración

Planificación: Consiste básicamente en elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización. Después, determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros. (Castro, Junco, Jiménez, & Cristóbal, 2001, pág. 4)

Organización: Consiste en determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones (Stephen & Coulter, 2005, pág. 9)

Dirección: Es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012)

Control: Consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se conformen a los planes. Incluye medir el desempeño respecto de las metas y los planes, mostrar dónde existen desviaciones de los estándares y ayudar a corregir dichas desviaciones. En suma, controlar facilita el cumplimiento de los planes. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012)

1.1.5. El desempeño organizacional

(Jones, G., & George, J. 2010) mencionan que “Es una medida de la eficiencia y eficacia con que los gerentes aprovechan los recursos para satisfacer a los clientes y alcanzar las metas de la organización. El desempeño organizacional aumenta en proporción directa a los incrementos de la eficiencia y la eficacia”. (p.6).

Eficiencia

(Jones, G., & George, J. 2010) mencionan que “Es una medida de qué tan bien o qué tan productivamente se aprovechan los recursos para alcanzar una meta. Las organizaciones son eficientes cuando sus gerentes reducen al mínimo la cantidad de insumos (como mano de obra, materia prima y componentes) o el tiempo que se requiere para producir un lote determinado de bienes o servicios”.

Eficacia

(Jones, G., & George, J. 2010) mencionan que “Es una medida de la pertinencia de las metas que los gerentes decidieron que persiguiera la organización y del grado en que esa organización alcanza tales metas. Las organizaciones son eficaces cuando los gerentes escogen metas apropiadas y las consiguen”.

1.1.6. Planeación

Según Rodas C., (2012), en su blog sobre planeación manifiesta que:

La planeación precede a las demás etapas del proceso administrativo, ya que planear implica hacer la elección de las decisiones más adecuadas acerca de lo que se habrá de realizar en el futuro. La planeación establece las bases para determinar el elemento riesgo y minimizarlo. La eficiencia en la ejecución depende en gran parte de una adecuada planeación, y los buenos resultados no se logran por sí mismos: es necesario planearlos con anterioridad.

Según Jiménez E., (2013), al referirse a la planeación, establece: “Es una línea que se tiene que seguir fijando objetivos que se quieren obtener en un futuro, y los procesos, técnicas, tiempos y medios para lograr los resultados que se establecieron”.

1.1.7. Planeación estratégica

Según Chiavenato I., (2011), define a la planeación estratégica como: “El proceso que sirve para formular y ejecutar las estrategias de la organización con la finalidad de insertarla, según su misión, en el contexto en el que se encuentra”. (p. 25)

Para Hernández & Rodríguez, (2011) la PE “Es una herramienta de dirección para sustentar las decisiones de largo plazo de las empresas e instituciones que les permite gobernar su futuro y adaptación constante a las circunstancias cambiantes del entorno”. (p. 309)

Después de analizar estas definiciones podemos acotar que “La planificación estratégica, es una herramienta administrativa, un proceso sistemático que permite a la organización adaptarse al entorno por medio de planes con estrategias optimas que conduzcan a la empresa a alcanzar su visión por medio de objetivos y metas establecidas”.

1.1.8. Transporte

Medio de traslado de personas o bienes desde un lugar hasta otro. El transporte comercial moderno está al servicio del interés público e incluye todos los medios e infraestructuras implicadas en el movimiento de las personas o bienes, así como los servicios de recepción, entrega y manipulación de tales bienes. El transporte comercial de personas se clasifica como servicio de pasajeros y el de bienes como servicio de mercancías. Como en todo el mundo, el transporte es y ha sido en Latinoamérica un elemento central para el progreso o el atraso de las distintas civilizaciones y culturas (Martin, 2009).

La Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial, (2016), en el Art. 46 define al transporte como “El transporte terrestre automotor es un servicio público esencial y una actividad económica estratégica del Estado, que consiste en la movilización libre y segura de personas o de bienes de un lugar a otro, haciendo uso del sistema vial nacional, terminales terrestres y centros de transferencia de pasajeros y carga en el territorio ecuatoriano. Su organización es un elemento fundamental contra la informalidad, mejorar la competitividad y lograr el desarrollo productivo, económico y social del país, interconectado con la red vial internacional”.

1.1.8.1. Componentes del Sistema de Transporte

En el sistema de transporte, interactúan varios elementos entre sí, para la práctica del transporte, Espinal R., (2012) en su sitio web detalla los siguientes:

- **Infraestructura:** Es la parte física que se requiere para realizar la actividad de transportar, es decir, se necesitan de vías y carreteras para el transporte terrestre, se necesitan rutas aéreas para el transporte aéreo, además se requieren canales y rutas de navegación para el transporte naviero ya sean estos por mar o por ríos y lagos.
- **Vehículo o móvil:** Es la herramienta necesaria que permite el traslado de personas, animales o cosas de un lugar a otro.
- **Operador de transporte:** Es la persona encargada de la conducción del vehículo en el cual se van a trasladar personas, cosas u objetos.
- **Normas/leyes:** Es un componente importante en el sistema de transportes, debido a que se encarga de establecer la manera de trasladarse de un lugar a otro, además regula la operación de todos los demandantes y ofertantes del servicio de transporte.

1.1.8.2. Clases de Servicios de Transporte Terrestre

La Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, (2016), clasifica al transporte terrestre de la siguiente forma:

Art. 51.- Para fines de aplicación de la presente Ley, se establecen las siguientes clases de servicios de transporte terrestre:

- a) Público;
- b) Comercial;
- c) Por cuenta propia; y,

d) Particular.

Art. 55.- El transporte público se considera un servicio estratégico, así como la infraestructura y equipamiento auxiliar que se utilizan en la prestación del servicio. Las rutas y frecuencias a nivel nacional son de propiedad exclusiva del Estado, las cuales podrán ser comercialmente explotadas mediante contratos de operación.

Art. 57.- 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. 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 operadoras de transporte terrestre autorizadas para tal objeto y que cumplan con los requisitos y las características especiales de seguridad establecidas por la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

Art. 58.- 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. Requerirá de una autorización, en los términos establecidos en la presente Ley y su Reglamento.

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 regirá adicionalmente por los tratados, convenios y acuerdos internacionales suscritos por el país.

1.1.8.3. Transporte comercial de carga pesada

Según reglamento de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, (2016), en el artículo 62 manifiesta: “Consiste en el transporte de carga de más de 3.5 toneladas, en vehículos certificados para la capacidad de carga que se traslade, y de acuerdo a una contraprestación económica del servicio”.

1.1.8.4. Homologación de vehículos de transporte comercial de carga pesada.

La homologación vehicular es el proceso mediante el cual la Agencia Nacional de Tránsito certifica que un modelo de vehículo que pretende comercializarse en el país, cumple con todas las normas técnicas de emisión y seguridad que le son aplicables. Este proceso tiene como fin garantizar al consumidor que los vehículos que se encuentran en el mercado son seguros y que permite a la ciudadanía disponer de sistemas de transporte eficiente y sustentable ambientalmente. En un trabajo interinstitucional con el Ministerio de Transporte y Obras Públicas, Ministerio de Industrias y Productividad, Organismo de Acreditación Ecuatoriana y el Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN, la ANT ejecuta el control sobre el ingreso al parque automotor del transporte público o comercial, y los que la autoridad considere sean necesarios, con la emisión del certificado de homologación que es extendido a los importadores, fabricantes, carroceros o comercializadores que cumplan con los requisitos y condiciones que establece la norma. (Domínguez, 2016).

1.1.8.5. Operadoras del Transporte Terrestre

Constituye una operadora de transporte terrestre, toda persona jurídica, sea cooperativa o compañía, que, habiendo cumplido con todos los requisitos exigidos en esta Ley, su Reglamento y demás normativa aplicable, haya obtenido legalmente el título habilitante para prestar el servicio de transporte terrestre en cualquiera de sus clases y tipos; y deberá hacerlo única y exclusivamente en las clases de automotores que el Reglamento determine, dependiendo de su clase y tipo. (Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, 2014).

1.1.8.6. Títulos habilitantes para el transporte de carga pesada

Art. 65.- Títulos habilitantes. - Son los instrumentos legales mediante los cuales la Agencia Nacional de Tránsito, las Unidades Administrativas, o los GADs, en el ámbito de sus competencias, autorizan la prestación de los servicios de transporte terrestre público, comercial y por cuenta propia, de personas o bienes, según el ámbito de servicio de transporte que corresponda, en el área asignada. (Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, 2014)

Además de los requisitos establecidos en la Ley y el presente Reglamento, se observarán aquellos que mediante regulación establezca la ANT.

Los títulos habilitantes previstos en esta Sección se otorgarán nominalmente y no son disponibles o negociables por su titular, por encontrarse fuera del comercio, en consecuencia, no podrán ser objeto de medidas cautelares o de apremio, arrendamiento, cesión o, bajo cualquier figura, transferencia o traspaso de su explotación o uso. El Directorio de la ANT regulará los casos el régimen de sustitución de vehículos correspondientes a los títulos habilitantes.

Art. 66.- Contrato de operación: es el título habilitante mediante el cual el Estado concede a una persona jurídica, que cumple con los requisitos legales y acorde al proyecto elaborado, la facultad de establecer y prestar los servicios de transporte terrestre público de personas en los ámbitos y vehículos definidos en el artículo 63 de este Reglamento.

Art. 67.- Permiso de operación: es el título habilitante mediante el cual el Estado concede a una persona jurídica, que cumple con los requisitos legales, la facultad de establecer y prestar los servicios de transporte terrestre comercial de personas y/o bienes en los ámbitos y vehículos definidos en el artículo 63 de este Reglamento.

Art. 68.- Autorización: Es la facultad que otorga el Estado a una persona natural o jurídica, que cumpla con los requisitos legales, para satisfacer la necesidad de movilización de personas o bienes dentro del ámbito de actividades comerciales exclusivas, mediante el uso de sus propios vehículos matriculados a nombre de la persona natural o jurídica que preste el servicio. La autoridad competente que deberá entregar este título habilitante es aquella responsable del ámbito en el que se vaya a realizar la operación.

1.1.8.7. Infraestructura y transporte en Ecuador

La importancia del sector transporte en Ecuador se relaciona mucho con el desarrollo de las demás actividades productivas, la demanda de servicios de transporte depende no solo de la evolución de los demandantes sino también de la capacidad con la que cuentan las empresas que ofrecen los diferentes servicios de transporte (Vilema, 2005).

1.1.8.8. Demanda de transporte en Ecuador

A medida que la producción nacional continúa elevándose, la demanda de servicios logísticos y de transporte se incrementa también la demanda de transporte y servicios logísticos. El desarrollo de las cadenas productivas, junto con un mayor nivel de especialización de productos y servicios, requieren de servicios de transporte y logística de mercancías para el desplazamiento de su

producción y para el comercio exterior (Instituto de promoción de Exportaciones e Importac, 2016).

1.1.9. Modelo de Gestión

Modelo de gestión es la forma como se organizan y combinan los recursos con el propósito de cumplir las políticas, objetivos y regulaciones. Un modelo de gestión depende de la definición que se dé a las prioridades del sistema. En el análisis de los sistemas de salud, de acuerdo con Tobar, se pueden distinguir dos aspectos centrales respecto del modelo de gestión: los valores que guían al sistema y las funciones, financiar servicios y regular el mercado.

En el plano histórico, las organizaciones se han dirigido de acuerdo con principios tayloristas de división y especialización del trabajo, por departamentos o funciones. Este tipo de diagrama permite definir claramente las relaciones jerárquicas entre los distintos cargos de una organización (cadena de mando), pero en un organigrama no se ve reflejado el funcionamiento de la organización, las responsabilidades, las relaciones con los usuarios, los aspectos estratégicos o clave, ni los flujos de información y comunicación interna.

1.1.10. Criterios de la Agencia Nacional de Tránsito para diagnosticar y construir un modelo de gestión.

La Agencia Nacional de Tránsito establece el modelo de gestión para la prestación del servicio.

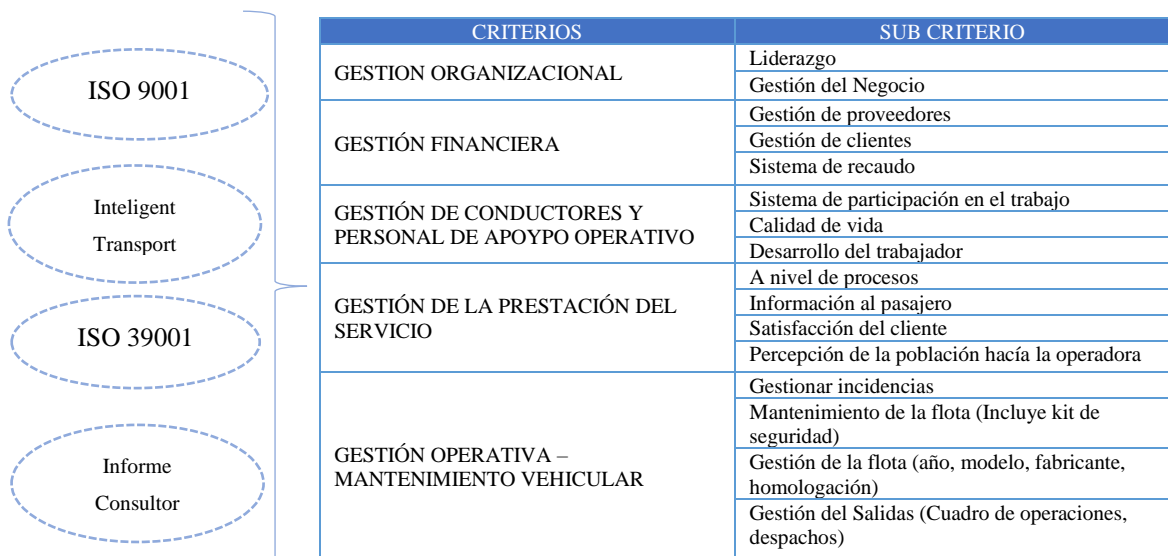


Figura 1-1: Criterios ant para diagnóstico y construcción modelo de gestión
Realizado por: Moreta, B., 2022

1.1.11. Norma ISO 9001 - Gestión de la Calidad

La norma ISO 9001 es la norma sobre gestión de la calidad con mayor reconocimiento en todo el mundo, ayuda a las organizaciones a cumplir con las expectativas y necesidades de sus clientes, entre otros beneficios.

Según el blog ISO Tools Blog, (2017), las organizaciones pueden orientar todo su esfuerzo para cumplir con la misión y visión establecidas, mediante la interrelación y fortalecimiento de un modelo de perfección teniendo como base principal la planeación estratégica y la implantación de un sistema de administración de calidad como lo es la ISO 9001:2015. (ISOTools, 2017)

1.1.11.1. Mediciones de la Calidad

Mediciones internas y externas

La necesidad de medición es clara y forma parte de las actividades diarias de la organización, por lo que requieren de un posible sistema claro y sencillo, para permitir que el proceso logre identificar, coleccionar, procesar, seleccionar y presentar los datos de información.

Indicadores Internos

- Incidencias dentro de las actividades del proceso
- Incidencias en las actividades de inspección o prueba
- Incidencias en las auditorías finales
- Incidencias en los sistemas de control

Indicadores Externos

- Quejas directas del usuario
- Rechazos del servicio
- Incidencias en la garantía del servicio
- Incidencias en la seguridad y durabilidad
- Usuarios recurrentes por la satisfacción en la calidad

1.1.11.2. Requisitos de la normativa ISO 9001:2015

La Norma ISO 9001, (2015), cuenta con 10 requisitos que son los siguientes:

1. Objetivo y campo de aplicación: Detalla el objetivo y el alcance de la norma.
2. Referencias normativas: Hace referencia a los fundamentos y al vocabulario.
3. Términos y definiciones: Todas las definiciones
4. Contexto de la organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Apoyo
8. Operación
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora

1.1.11.3. Ventajas de implementar la ISO 9001:2015

Según el blog ISO Tools Blog, (2017), las ventajas de implementar la ISO 9001:2015 son:

- Participación de la alta dirección
- Clientes satisfechos
- Mejora los procesos y por tanto la productividad
- Enfatiza la necesidad de incorporar un proceso de planificación estratégica
- Incrementa la eficacia de las empresas
- Mejora la reputación de las empresas.

1.1.12. Norma ISO 39001 - Gestión de la Seguridad Vial

La norma ISO 39001 establece los requisitos mínimos para un sistema de gestión de la seguridad del tráfico en carretera. Los gobiernos, autoridades de tráfico, asociaciones de seguridad y empresas privadas desarrollaron esta norma, debido al creciente número de personas fallecidas o heridas en la carretera cada año.

Las cifras de víctimas por accidentes de tránsito son alarmantes, las cuales tienen un costo inasumible, hay que reconocer que los gobiernos de turno realizan los esfuerzos para reducir las cifras de siniestralidad en las vías y por lo visto no son suficientes. Este escenario impulsó a la ISO a elaborar la normativa ISO 39001 para coadyuvar a la mitigación de los accidentes de tránsito.

El texto de la norma ISO 39001:2012 “fue preparada por el comité de proyectos PC 241, Sistemas de gestión de la seguridad vial” (ISO 39001, 2012, p.5). Esta normativa aborda la Gestión de la

Seguridad Vial (S.V.), la cual busca especificar requisitos técnicos y de calidad para productos y servicios del transporte.

“La norma ISO 39001 especifica los requisitos de un sistema de gestión de la seguridad vial que permitan a una organización que interactúa con el sistema vial reducir las muertes y heridas graves derivadas de los accidentes de tránsito” (Sánchez y Palomino, 2015, p.55).

1.1.12.1. Conceptos de ISO 39001.

Sánchez y Palomino (2015) definen:

La norma ISO 39001 suministra una herramienta que ayuda a las organizaciones a reducir, y en última instancia a eliminar, la incidencia de las muertes y heridas graves derivadas de los accidentes de tránsito y, mientras este objetivo se alcanza, se establecen metas de mejora. La normativa es aplicable a cualquier tipo de organización pública o privada, de todo tamaño y de todos los sectores de actividad, que interactúen de algún modo con el sistema vial (p.51).

Esta norma promueve un enfoque de sistema seguro, y es utilizado en diversos países de Europa como: Países Bajos, Nueva Zelanda, Suecia, etc.

La normativa ISO 39001:2012, tiene como objetivo:

- Mejorar el desempeño en seguridad vial (SV).
- Establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión de la SV.
- Asegurar su propia conformidad con sus políticas de SV.
- Demostrar su conformidad con esta norma internacional.

1.1.12.2. Estructura y requisitos de la norma ISO 39001:2012.

Sánchez y Palomino (2015) establecen:

Los requisitos de esta norma internacional incluyen el desarrollo y aplicación de una política de seguridad vial y los planes de acción que tengan en cuenta los requisitos legales y otro tipo de obligaciones que la organización suscribe, así como información sobre elementos y criterios relacionados con la seguridad Vial que la entidad identifica como aquellas que pueden controlar y modular (p.55).

La norma ISO 39001:2012 contiene 10 capítulos:

- Capítulo 1: Objetivos y campo de aplicación.
- Capítulo 2: Referencias normativas.
- Capítulo 3: Términos y definiciones.
- Capítulo 4: Contexto de la organización.
- Capítulo 5: Liderazgo.
- Capítulo 6: Planificación.
- Capítulo 7: Soporte.
- Capítulo 8: Operaciones.
- Capítulo 9: Evaluación del desempeño.
- Capítulo 10: Mejora.

Los capítulos 1, 2 y 3 no contienen requisitos, estos identifican los objetivos, referencias y los términos de la norma.

1.1.13. Contexto de la Organización (Cap. 4).

Este capítulo contiene los requisitos básicos del sistema de gestión de la SV, en donde las organizaciones deben entender su entorno interno y externo, sus necesidades y expectativas, el alcance, mantenimiento del sistema de gestión SV y sus procesos:

- 4.1. Conocimiento de la organización y de su contexto;
- 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas;
- 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la SV;
- 4.4. Sistema de gestión de la SV.

1.1.14. Liderazgo (Cap. 5).

Comprende los requisitos en que la alta dirección muestra el liderazgo y compromiso con el sistema de gestión de la SV:

- 5.1. Liderazgo y compromiso;
- 5.2. Política;

- 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

1.1.15. Planificación (Cap. 6).

Establece los requisitos para la planificación del sistema de gestión de la SV tomado acciones para tratar riesgos y oportunidades en referencia a las cláusulas 4.1 & 4.2; así como determinar los objetivos, medir el desempeño y las metas en SV:

- 6.1. Generalidades;
- 6.2. Acciones para tratar riesgos y oportunidades;
- 6.3. Indicadores de desempeño en S.V.
- 6.4. Objetivos de S.V. y planificación para los logros

1.1.16. Soporte (Cap. 7).

Este capítulo comprende los requisitos para dar soporte al sistema de gestión de la SV, tales como coordinación, recursos, competencia, toma de conciencia, comunicación y documentación:

- 7.1. Coordinación;
- 7.2. Recursos;
- 7.3. Competencia;
- 7.4. Toma de conciencia;
- 7.5. Comunicación;
- 7.6. Información documentada.

1.1.17. Operación (Cap. 8).

Establece los requisitos para la planificación y control de las operaciones, así como la respuesta a emergencias por accidentes o incidentes de tráfico:

- 8.1. Planificación y control operacional;
- 8.2. Preparación y respuestas a las emergencias;

1.1.18. Evaluación de desempeño (Cap. 9).

Contiene los requisitos para evaluar el desempeño del sistema de gestión de la SV, incluyendo la investigación de accidentes e incidentes de tráfico, auditorías y la revisión de la dirección:

- 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación;
- 9.2. Investigación de accidentes de tráfico y otros incidentes de tráfico.
- 9.3. Auditoría interna;
- 9.4. Revisión por la dirección.

1.1.19. Mejora (Cap. 10).

Establece los requisitos para identificar y actuar sobre las no conformidades del sistema de gestión de la SV, mediante acciones correctivas:

- 10.1. No conformidades y acciones correctivas;
- 10.2. Mejora continua.

1.1.20. Relación en el ciclo PHVA y el SGSV

El ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) conocido como el ciclo de Deming, es un proceso que requiere del compromiso y liderazgo de la alta dirección. De modo que se desarrolla de manera objetiva y profunda un plan (planear), posteriormente se aplica a una investigación (hacer), evalúa los resultados (verificar) y de acuerdo con lo anterior se procede en consecuencia (actuar).

En la fig. 3, se observa cómo se relaciona el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) con el SGC y SGSV.

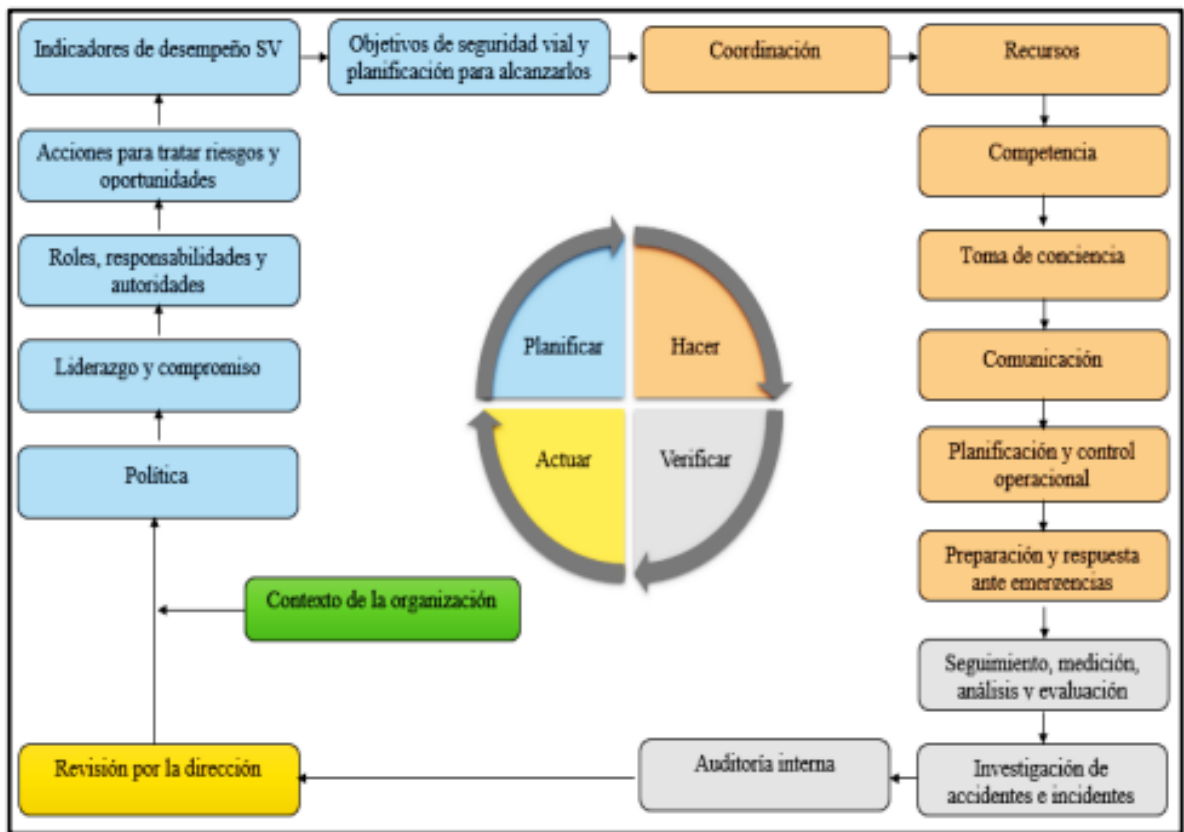


Figura 2-1: Mejora continua del SGC y SGSV
 Realizado por: Moreta, B. 2022

1.1.21. Gestión

Según Rubio (2006, Pág. 14), “la gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados”.

Para Robbins y Coulter (2005), gestión o administración se refiere a la coordinación de actividades de trabajo, de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas, lo cual se convierte en el objetivo principal de toda gestión. Por otro lado, Hitt (2006, Pág. 8), la define como “el proceso de estructurar y utilizar un conjunto de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional”.

La gestión según Chiavenato (2007), es la realización de acciones, con el objeto de obtener ciertos resultados, de la manera más eficaz y económica posible.

1.1.22. Sistema de Gestión Integral

1.1.22.1. Sistema de gestión

“Un sistema de gestión se puede definir como el conjunto interrelacionado de elementos, mediante los que la organización planifica, ejecuta y controla determinadas actividades relacionadas con los objetivos que desea alcanzar” (Iñaki & Mercè, 2007). El sistema de gestión es una guía o modelo que especifica la estructura y forma de administrar la organización mediante principios de sistematización y establecimiento de actividades.

1.1.22.2. Sistema Integrado de Gestión.

El éxito que ha obtenido la norma ISO 9000, ha contribuido que en el transcurso del tiempo la ISO vaya generando nuevos estándares internacionales de gestión; eso conllevó a que las empresas dispongan de múltiples sistemas, incrementado sus esfuerzos, tiempo y recursos para mantener los mismos. Hoy en día la norma ISO estructura una correspondencia (estructura de alto nivel, anexo SL) entre sus normas, lo cual ha facilitado la alineación de los sistemas y poder llevar un único sistema integrado de gestión.

La integración de sistemas más comunes son los relacionados a calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo según ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001; pero no es la única, el alcance de la integración de los sistemas de gestión depende mucho de los stakeholders o partes interesadas de la empresa.

1.1.23. Ventajas y desventajas de la interrelación de normas.

Para Renzi y Cappelli (2000):

La integración tiene una serie de ventajas como: reducción de costos por que se mejora la administración de las personas y de los datos, homogeneidad en la metodología de administración, y reducción de documentación con la creación de formas comunes que pueden ser usadas por más personas.

Adicionalmente podemos observar otras ventajas a la que ha coadyuvado la interrelación de normas:

- Facilita la planificación.

- Reduce recursos.
- Formación integral de los miembros de la organización.
- Disminución de la burocracia.
- Facilita el control y mejora del sistema.
- Conlleva al establecimiento de objetivos integrales.
- Mejora de la eficacia de la gestión empresarial.
- Se administra un solo sistema de gestión.
- Mejora la imagen corporativa de la organización y la confiabilidad con sus clientes y proveedores.

Las desventajas que ha generado la integración de normas son:

- Se requiere contar con personal competente para la implantación e implementación del sistema.
- No existen certificaciones de sistemas integrados de gestión.
- Si la empresa requiere certificar, los costos aumentarán debido a que se certifica por cada norma.
- Existen normativas que no se certifican en nuestro país por ejemplo ISO 39001:2012, no existen empresas acreditadas para hacerlo.
- Dificultades causadas por la resistencia al cambio por parte del personal de la organización.

1.2. Idea a defender

El Modelo Integrado de Gestión y Seguridad Vial ayudará a mejorar el funcionamiento organizacional y las operaciones del transporte de carga pesada aplicada en la empresa, R&R TRANSLOGIC S.A. de la ciudad de Ambato, en el periodo 2021-2022.

1.2.1. Variable independiente

- Modelo Integrado de Gestión y Seguridad Vial

1.2.2. Variable Dependiente

- Gestión
- Seguridad Vial

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Tipo de investigación

2.1.1. *Bibliográfica*

Conforme menciona la autora (Ayala, 2020) La investigación bibliográfica o documental consiste en la revisión de material bibliográfico existente con respecto al tema a estudiar. Se trata de uno de los principales pasos para cualquier investigación e incluye la selección de fuentes de información.

Mediante este tipo de investigación se obtendrá todo tipo de información que se encuentre disponible en medios de difusión como internet, libros, revistas y artículos científicos que aporten información veraz, confiable y concisa.

2.1.2. *De campo*

Según el autor (Palella Stracuzzi, Santa, 2006), define: La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables.

Por tanto, es el proceso que permite obtener datos de la realidad y estudiarlos tal y como se presentan, por esta razón, su característica esencial es que se lleva a cabo fuera del laboratorio, en el lugar de ocurrencia del fenómeno.

2.2. Diseño de la investigación

A través del presente diseño de la investigación se evaluarán todos los factores organizacionales y de seguridad vial de la empresa TRANSLOGIC S.A. de forma sistemática, en los siguientes cuadros se especifican los distintos parámetros que intervienen en cada uno de ellos.

2.2.1. *Campo Administrativo*

Tabla 1-2: Administración

Parámetro Principal	Parámetro Secundario	Tipo de Investigación	Instrumentos de la investigación	Formulación de preguntas
Sistema de Administración	<ul style="list-style-type: none"> *Proceso decisorio *Autoridad *Comunicación *Relaciones interpersonales *Motivación 	Exploratoria	Entrevista	<p>¿Quién toma las decisiones en la empresa en función de las políticas y atribuciones internas?</p> <p>¿Se dan a conocer todos los objetivos y metas a lo largo y ancho de la empresa? ¿Cómo se manejan las relaciones laborales?</p>
Planeación	<ul style="list-style-type: none"> *Planes 	Exploratoria	Entrevista	<p>¿La empresa cuenta con alguna herramienta de gestión?</p>
Organización	<ul style="list-style-type: none"> *Estructura *Reglamentos *Procesos Manuales *Procedimientos 	Exploratoria	Entrevista	<p>¿La empresa cuenta con una estructura organizacional?</p> <p>¿Posee un reglamento interno la empresa?</p>

				¿Se encuentran sistematizadas las actividades de la empresa?
Dirección	*Liderazgo *Estilos de dirección *Talento Humano	Exploratoria	Entrevista	¿Qué clase de liderazgo se maneja en la empresa? ¿Con que tipo de estilo de dirección se desarrolla la empresa? ¿Los colaboradores intervienen en el direccionamiento empresarial?
Control	*Resultados Indicadores de gestión *Cumplimiento de objetivos	Exploratoria	Entrevista	¿Los colaboradores de la organización conocen el estado administrativo y económico de la empresa? ¿Las metas y objetivos propuestos en la empresa son medios a través de indicadores?

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Moreta, B, 2022.

2.2.2. Campo de Gestión de Talento Humano: Por procesos

Tabla 2-2: Gestión T.H.

Parámetro Principal	Parámetro Secundario	Tipo de Investigación	Instrumentos de la investigación	Formulación de preguntas
Organización	*Diseño de puesto *Descripción y análisis de puestos *Evaluación de desempeño	Exploratoria	Encuesta	¿Los colaboradores cumplen con los requerimientos del puesto laboral?
Provisión	*Reclutamiento *Selección	Exploratoria	Encuesta	¿El proceso de contratación de colaboradores es el adecuado?
Mantenimiento	*Remuneración *Planes de prestaciones sociales *Calidad de vida en el trabajo *Relaciones con las personas	Exploratoria	Encuesta	¿Se cumplen con las prestaciones y beneficios que exige la ley a los colaboradores?
Desarrollo	*Capacitación *Desarrollo organizacional *Actualización de conocimientos	Exploratoria	Encuesta	¿Con que frecuencia se capacita al Talento Humano?
Auditoría	*Información de talento humano *Ética y responsabilidad social	Exploratoria	Encuesta	¿El registro que se tiene de los colaboradores de la organización es el adecuado?

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Moreta, B, 2022.

2.2.3. Campo de la Prestación del Servicio

Tabla 3-2: Prestación del Servicio

Parámetro Principal	Parámetro Secundario	Tipo de Investigación	Instrumentos de la investigación	Formulación de preguntas
Transporte	<ul style="list-style-type: none"> *Calidad *Independencia *Compromiso con la gestión *Flexibilidad *Infraestructura 	Exploratoria	Entrevista	¿La empresa trabaja comprometida y acorde a las necesidades del cliente?
Equipos	<ul style="list-style-type: none"> *Sistema informático *Mobiliario *Flota vehicular 	Exploratoria	Ficha de Observación	<ul style="list-style-type: none"> *Suministros de oficina *Herramientas informáticas *FLOTA VEHICULAR *Estado de sistema eléctrico *EPP *Herramientas de emergencia *Mantenimientos preventivos
Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> *Atención al cliente *Competitividad *Libre de error *Actitud mental positiva y de cortesía 	Exploratoria	Encuesta	<p>¿Cómo califica Ud. El trato que recibe el cliente por parte de los colaboradores?</p> <p>¿El TH se encuentra comprometido con la empresa?</p>

Riesgos empresariales	*Reclamos/demandas por incumplimiento del servicio *Accidentes de tránsito *Robos de flota vehicular	Exploratoria	Entrevista	¿La empresa cuenta con procedimientos para la prevención de riesgos?
-----------------------	--	--------------	------------	--

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Moreta, B, 2022.

2.2.4. Campo Contable - Financiero

Tabla 4-2: Contable - Financiero

Parámetro Principal	Parámetro Secundario	Tipo de Investigación	Instrumentos de la investigación	Formulación de preguntas
Contable	*Inventarios / Reportes *Movimientos bancarios *Documentos contables *Recaudación	Exploratoria	Entrevista	¿Cómo se lleva la contabilidad en la empresa?
Financiero	*Presupuesto *Capital	Exploratoria	Entrevista	¿La empresa cuenta con presupuesto anual para realizar la actividad comercial? ¿Se cuenta con planes de inversión?
Riesgo	*Incumplimiento de aportaciones	Exploratoria	Entrevista	¿Qué medidas se toman para lograr la aportación a tiempo de

				mensualidades y pago de multas?
--	--	--	--	---------------------------------

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Moreta, B, 2022.

2.2.5. Campo de la Gestión de la Calidad

Tabla 5-2: Calidad

Parámetro Principal	Parámetro Secundario	Tipo de Investigación	Instrumentos de la investigación	Formulación de preguntas
Contexto	*Interno *Externo	Exploratoria	Entrevista	¿Se tiene conocimiento del FODA (situación actual) empresarial?
Liderazgo	*Visión *Desarrollo de equipos *Compromiso de participación *Capacitación *Evaluación rápida *Resolución de conflictos	Exploratoria	Entrevista	¿Los administrativos de la compañía tienen una visión futurista para la organización? ¿Existe una respuesta inmediata ante los conflictos empresariales?
Planificación	*Identificación del cliente *Identificación de necesidades *Desarrollo de servicios adecuados *Desarrollo de sistemas y procesos *Objetivos de calidad *Despliegues de planes	Exploratoria	Entrevista	¿La empresa trabaja con un enfoque dirigido al cliente? ¿La empresa cuenta con herramientas de calidad para la prestación del servicio de transportes?

Apoyo	*Disponibilidad *Capacidad *Oportunidad *Integral exploratoria *Afabilidad	Exploratoria	Entrevista	¿El servicio que se presta hacia el cliente es eficaz y eficiente, cumpliendo con las necesidades del cliente?
Operación	*Costos mínimos *Cero pérdidas *Mayor productividad	Exploratoria	Entrevista	¿Para prestar el servicio de transporte bajo que filosofías de calidad trabaja?
Evaluación de desempeño	*Gestión organizacional *Revisión por la dirección *Mayor productividad	Exploratoria	Entrevista	¿Se realiza seguimiento del desempeño organizacional?
Mejora continua	*Talento Humano *Control estadístico de procesos	Exploratoria	Entrevista	¿Se cuenta con un análisis de la funcionabilidad del TH?
Partes interesadas	*Cliente *Colaboradores *Accionistas *Gobierno u Organizaciones gubernamentales	Exploratoria	Entrevista	¿Los objetivos planteados son dirigidos hacia todas las partes interesadas de la empresa?

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Moreta, B, 2022.

2.2.6. Campo del Cliente

Tabla 6-2: Cliente

Parámetro Principal	Parámetro Secundario	Tipo de Investigación	Instrumentos de la investigación	Formulación de preguntas
Especificaciones	*Necesidades *Expectativas *Satisfacción	Exploratoria	Encuesta	¿Sus necesidades y expectativas fueron cubiertas por parte de los transportistas? ¿El servicio ofrecido por nuestros colaboradores fue?

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Moreta, B, 2022.

2.2.7. Campo de la Gestión de la Seguridad Vial

Tabla 7-2: Seguridad Vial

Parámetro Principal	Parámetro Secundario	Tipo de Investigación	Instrumentos de la investigación	Formulación de preguntas
Seguridad	*Seguridad durante el viaje *Confiabilidad	Exploratoria	Encuesta	¿Genera confiabilidad y seguridad sobre la carga al momento de trasladarla?
Conductores	*Leyes *Permisos	Exploratoria	Encuesta	¿Ud. cuenta con toda la documentación legal para poder conducir un vehículo de transporte de carga pesada?
Vehículos	*Revisión *Estado de la flota	Exploratoria	Encuesta	¿Cada que tiempo se realiza una revisión o mantenimiento de su vehículo para evitar desperfectos mecánicos?
Vía Pública	*Infraestructura *Señalética	Exploratoria	Encuesta	¿Considera Ud. que en la vía se maneja una correcta señalización para los conductores? ¿Cómo considera el estado de la infraestructura vial?
Velocidad	*Tiempo de viaje	Exploratoria	Encuesta	¿Cuándo usted conduce, respeta los límites de velocidad establecidos?
Carga	*Manejo de la carga *Estiba/Desestiba	Exploratoria	Encuesta	¿Cuenta con el equipo necesario para la protección de la carga al momento de trasladarla (montacargas, eslingas, cuerdas, carpas, etc.)?

Tecnología	*Comunicación *Equipos	Exploratoria	Encuesta	¿A través de que herramientas tecnológicas se realiza la comunicación entre conductores y personal de la empresa?
------------	---------------------------	--------------	----------	---

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: Moreta, B, 2022.

2.3. Métodos, Técnicas e instrumentos

2.3.1. Métodos

2.3.1.1. Descriptivo

Según (Danhke, 1989) “La investigación descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier fenómeno que se someta a un análisis.

Por ello, esta investigación consiste en describir y evaluar ciertas características de una situación particular en uno o más puntos del tiempo. También se analizan los datos reunidos para descubrir así, cuáles variables están relacionadas entre sí.

2.3.1.2. Analítico

Según (Lopera, Ramírez, Zulvaga, & Ortiz, 2010) El método analítico como análisis del discurso, con base en los procesos de entender, criticar, contrastar e incorporar, y las actitudes generales de escucha, análisis e intervención. Avanzan sobre temas específicos que particularizan la aplicación de este método, como son el lugar que la intuición y la interpretación.

Entonces, este método de investigación consiste en la desmembración de un todo descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, naturaleza y los efectos.

2.3.1.3. Etnográfico

Según (Rodríguez & Gómez, 1996) El método por el que se aprende el modo de vida de una unidad social concreta, pudiendo ser ésta una familia, una clase, un claustro de profesores o una escuela.

De este modo, basada en la experiencia y la exploración, la observación es el punto de partida para la obtención de la información permitiendo establecer modelos, hipótesis y posibles teorías explicativas de la realidad objeto de estudio.

2.3.2. Técnicas

Las técnicas que se aplicaran en la investigación para recabar datos son:

2.3.2.1. Encuesta

Según (Díaz, 2001, p.13). Dice que la encuesta es una búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener y posteriormente “reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados”.

Por tanto, una encuesta es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación recopilación de datos mediante el cuestionario previamente diseñado.

2.3.2.2. Entrevista

Según (Murillo, 2014) La entrevista es la técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada. La información versará en torno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la persona tales como creencias, actitudes, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando.

En consecuencia, la entrevista es una herramienta que permite plasmar de forma personalizada los criterios de los entrevistados evidenciando sucesos habidos de manera real y breve.

2.3.3. Instrumentos

- Guía estructurado de encuesta.
- Ficha de observación
- Guía estructurada de entrevista

2.4. Población

La población total con la que se trabajó en el presente trabajo de investigación asciende a 41 unidades de observación, las mismas que se encuentran divididas en estratos, siendo éstas las siguientes: Nivel Directivo: 17, Nivel de Fiscalización: 1, Nivel Ejecutivo: 9, Nivel Auxiliar: 3, y Nivel Operativo: 11 conductores. En la siguiente tabla se puede relacionar de manera más acertada lo mencionado con anterioridad:

Tabla 8-2: Talento Humano de R&R TRANSLOGIC S.A.

Niveles	Cargo	Numero	Porcentaje %
Directivo	JGDA	17	41,5
Fiscalización	Comisario principal	1	2,4
Ejecutivo	Gerente	1	2,4
	Secretaria general	1	2,4
	Jefe de Operaciones	1	2,4
	Contador	1	2,4
	Representante de alta dirección BASC	1	2,4
	Audidores internos de procesos BASC	2	4,9
	Audidores externos de procesos BASC	2	4,9
Auxiliar	Asistente de gerencia	1	2,4
	Asistente de operaciones	1	2,4
	Auxiliar de contabilidad	1	2,4
Operativo	Conductores	11	26,8
Total		41	100

Fuente: R&R TRANSLOGIC S.A.

Elaborado por: Moreta, B, 2022.

2.5. Muestra

En el caso particular de la empresa R&R TRANSLOGIC S.A. la población es menor a los 100 individuos, por lo tanto, no se puede extraer una muestra, para que el estudio tenga el menor error probabilístico se encuestara a toda la población tratando de recolectar resultados más lógicos y acertados.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. Consolidación del marco teórico

Los conceptos mencionados anteriormente fueron utilizados en el desarrollo de toda la investigación para obtener conocimiento sobre el tema en curso y lograr dirigir nuestros objetivos a que tengan una solución la cual guarda absoluta relación con el marco teórico y los objetivos estrechamente ligados.

Tabla 1-3: Consolidación del marco teórico

MARCO TEÓRICO	DESCRIPCIÓN
Empresa	García, C. (2011)., definen la empresa como una "entidad que, mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados".
Tipos de empresas según la ley de compañías del Ecuador	Existen algunas compañías establecidas por ley en el Ecuador a continuación se enlistan: <ul style="list-style-type: none">• La Compañía en nombre colectivo;• La Compañía en comandita simple y dividida por acciones;• La Compañía de responsabilidad limitada;• La Compañía anónima; y,• La Compañía de economía mixta
Las empresas de transporte de carga pesada en el Ecuador.	Art.1. La presente Ley tiene por objeto la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, con el fin de proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano, y a las personas y lugares expuestos a las contingencias de dicho desplazamiento, contribuyendo al desarrollo socio-económico del país en aras de lograr el bienestar general de los ciudadanos.

Administración	Chiavenato I., (2012), refiriéndose a la Administración, señala: “Es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales”. (p. 10)
El desempeño organizacional	(Jones, G., & George, J. 2010) mencionan que “Es una medida de la eficiencia y eficacia con que los gerentes aprovechan los recursos para satisfacer a los clientes y alcanzar las metas de la organización. El desempeño organizacional aumenta en proporción directa a los incrementos de la eficiencia y la eficacia”. (p.6).
Planeación	Según Rodas C., (2012), en su blog sobre planeación manifiesta que: La planeación precede a las demás etapas del proceso administrativo, ya que planear implica hacer la elección de las decisiones más adecuadas acerca de lo que se habrá de realizar en el futuro. La planeación establece las bases para determinar el elemento riesgo y minimizarlo. La eficiencia en la ejecución depende en gran parte de una adecuada planeación, y los buenos resultados no se logran por sí mismos: es necesario planearlos con anterioridad.
Transporte	Medio de traslado de personas o bienes desde un lugar hasta otro. El transporte comercial moderno está al servicio del interés público e incluye todos los medios e infraestructuras implicadas en el movimiento de las personas o bienes, así como los servicios de recepción, entrega y manipulación de tales bienes. El transporte comercial de personas se clasifica como servicio de pasajeros y el de bienes como servicio de mercancías. Como en todo el mundo, el transporte es y ha sido en Latinoamérica un elemento central para el progreso o el atraso de las distintas civilizaciones y culturas (Martín, 2009).
Componentes del Sistema de Transporte	En el sistema de transporte, interactúan varios elementos entre sí, para la práctica del transporte, Espinal R., (2012) en su sitio web detalla los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura: Es la parte física que se requiere para realizar la actividad de transportar, es decir, se necesitan de vías y carreteras para el transporte terrestre, se necesitan rutas aéreas para

	<p>el transporte aéreo, además se requieren canales y rutas de navegación para el transporte naviero ya sean estos por mar o por ríos y lagos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vehículo o móvil: Es la herramienta necesaria que permite el traslado de personas, animales o cosas de un lugar a otro. • Operador de transporte: Es la persona encargada de la conducción del vehículo en el cual se van a trasladar personas, cosas u objetos. • Normas/leyes: Es un componente importante en el sistema de transportes, debido a que se encarga de establecer la manera de trasladarse de un lugar a otro, además regula la operación de todos los demandantes y ofertantes del servicio de transporte.
Clases de Servicios de Transporte Terrestre	<p>Art. 51.- Para fines de aplicación de la presente Ley, se establecen las siguientes clases de servicios de transporte terrestre:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Público; b) Comercial; c) Por cuenta propia; y, d) Particular.
Transporte comercial de carga pesada	<p>Según reglamento de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, (2016), en el artículo 62 manifiesta: “Consiste en el transporte de carga de más de 3.5 toneladas, en vehículos certificados para la capacidad de carga que se traslade, y de acuerdo a una contraprestación económica del servicio”.</p>
Modelo de Gestión	<p>Modelo de gestión es la forma como se organizan y combinan los recursos con el propósito de cumplir las políticas, objetivos y regulaciones. Un modelo de gestión depende de la definición que se dé a las prioridades del sistema. En el análisis de los sistemas de salud, de acuerdo con Tobar, se pueden distinguir dos aspectos centrales respecto del modelo de gestión: los valores que guían al sistema y las funciones, financiar servicios y regular el mercado.</p>
Norma ISO 9001 - Gestión de la Calidad	<p>La norma ISO 9001 es la norma sobre gestión de la calidad con mayor reconocimiento en todo</p>

	<p>el mundo, ayuda a las organizaciones a cumplir con las expectativas y necesidades de sus clientes, entre otros beneficios.</p> <p>Según el blog ISO Tools Blog, (2017), las organizaciones pueden orientar todo su esfuerzo para cumplir con la misión y visión establecidas, mediante la interrelación y fortalecimiento de un modelo de perfección teniendo como base principal la planeación estratégica y la implantación de un sistema de administración de calidad como lo es la ISO 9001:2015. (ISOTools, 2017)</p>
Requisitos de la normativa ISO 9001:2015	<ol style="list-style-type: none"> 1. Objetivo y campo de aplicación: Detalla el objetivo y el alcance de la norma. 2. Referencias normativas: Hace referencia a los fundamentos y al vocabulario. 3. Términos y definiciones: Todas las definiciones 4. Contexto de la organización 5. Liderazgo 6. Planificación 7. Apoyo 8. Operación 9. Evaluación del desempeño 10. Mejora
Norma ISO 39001 - Gestión de la Seguridad Vial	<p>La norma ISO 39001 establece los requisitos mínimos para un sistema de gestión de la seguridad del tráfico en carretera. Los gobiernos, autoridades de tráfico, asociaciones de seguridad y empresas privadas desarrollaron esta norma, debido al creciente número de personas fallecidas o heridas en la carretera cada año.</p>
Sistema de Gestión Integral	<p>El éxito que ha obtenido la norma ISO 9000, ha contribuido que en el transcurso del tiempo la ISO vaya generando nuevos estándares internacionales de gestión; eso conllevó a que las empresas dispongan de múltiples sistemas, incrementado sus esfuerzos, tiempo y recursos para mantener los mismos. Hoy en día la norma ISO estructura una correspondencia (estructura de alto nivel, anexo SL) entre sus normas, lo cual ha facilitado la alineación de los sistemas y poder llevar un único sistema integrado de gestión.</p>

Elaborado por: Moreta. B, 2022

3.2. Diagnóstico organizacional y del entorno de la Empresa R&R TRANSLOGIC S.A. mediante la obtención de datos sobre la situación actual.

3.2.1. Organigrama de la empresa R&R TRANSLOGIC S.A.

La empresa R&R TRANSLOGIC está formada por un total de 41 trabajadores los mismos que desempeñan diversas funciones en la empresa, a continuación, se muestra el organigrama de funciones del personal.

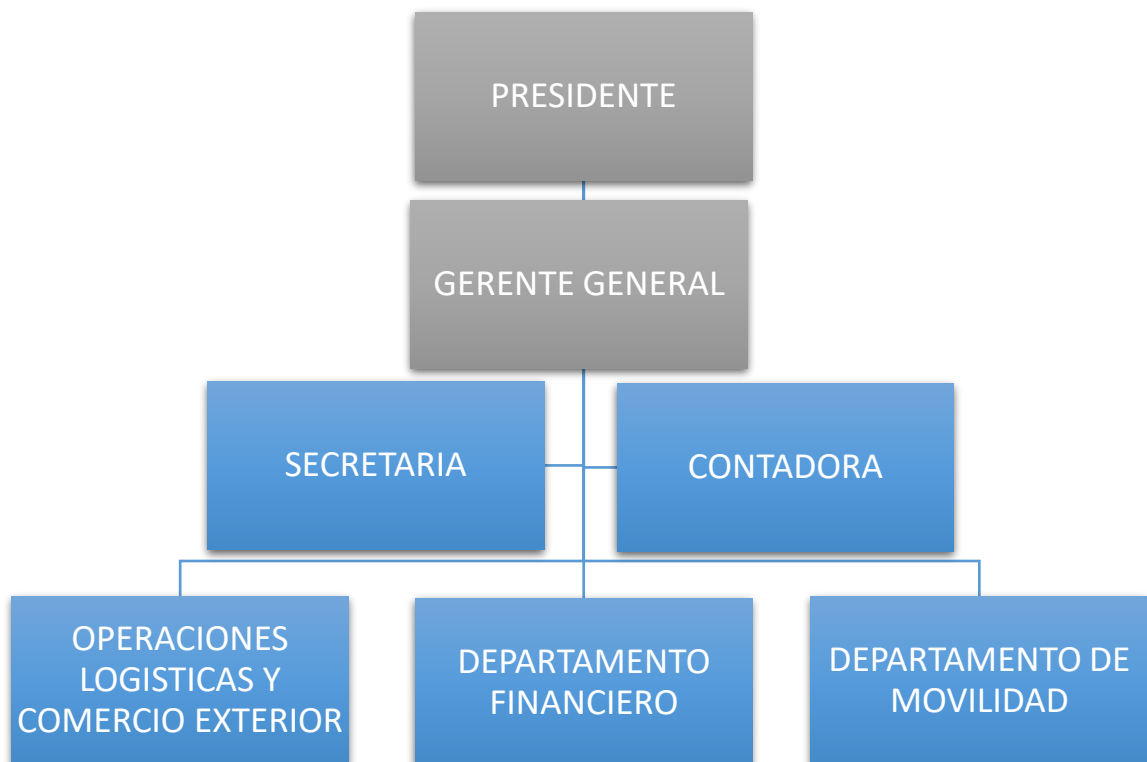


Figura 1-3: Organigrama funcional de la empresa R&R TRANSLOGIC S.A.

Fuente: R&R TRANSLOGIC S.A., 2022.

Elaborado por: Moreta. B, 2022.

3.2.2. Resultados de las entrevistas dirigidas al Nivel Ejecutivo de R&R TRANSLOGIC S.A.

Tabla 2-3: Respuesta Campo Administrativo

PUESTO	PREGUNTA	RESPUESTA
Gerente General	1.- ¿Quién toma las decisiones en la organización en función de las políticas y atribuciones internas?	El gerente toma las decisiones en función de los estatutos de la organización.
Gerente General	2.- ¿Se dan a conocer todos los objetivos y metas a lo largo y ancho de la organización?	Si se dan a conocer las actividades e ideas futuras de la organización en las reuniones periódicas que se dan en la misma cada 4 meses.
Gerente General	3.- ¿Cómo se manejan las relaciones laborales?	Existe una buena relación laboral debido a que la empresa cuenta solo con una colaboradora remunerada que es la secretaria que también tiene la función de contadora; no existe una relación laboral con los conductores debido a que cada socio se responsabiliza de sus colaboradores.
Gerente General	4.- ¿La empresa cuenta con alguna herramienta de gestión?	No existe ninguna herramienta de gestión.
Gerente General	5.- ¿La empresa cuenta con una estructura organizacional? Mencione de que tipo.	La empresa cuenta con una estructura piramidal, en el que cada accionista vela por sus intereses.
Gerente General	6.- ¿Posee un reglamento interno la organización?	La compañía si posee con un reglamento interno el cual rige sus actividades.
Gerente General	7.- ¿Se encuentra sistematizadas las actividades de la empresa?	No se tiene una clara sistematización de actividades debido a que cada accionista realiza sus actividades de forma independiente.
Gerente General	8.- ¿Qué clase de liderazgo se maneja en la empresa?	Se maneja un liderazgo participativo en donde el gerente toma las decisiones siempre y cuando se consulte previamente con la Junta General de Accionistas

Gerente General	9.- ¿Con qué tipo de estilo de dirección se desarrolla la empresa?	Se desarrolla con un estilo de dirección democrático debido a que los accionistas son consultados para tomar ciertas decisiones en función del bienestar de cada uno de ellos.
Gerente General	10.- ¿Los colaboradores intervienen en el direccionamiento empresarial?	La colaboradora de la empresa si interviene en el direccionamiento de la compañía.
Gerente General	11.- ¿Los colaboradores de la organización conocen el estado administrativo y económico de la empresa?	Todos los miembros de la organización si conocen claramente cuál es la realidad de la empresa.
Gerente General	12.- ¿Las metas y objetivos propuestos en la empresa son medidos a través de indicadores?	La empresa no mide sus metas y objetivos a través de indicadores debido a que carece de una buena gestión organizacional.

Fuente: R&R TRANSLOGIC S.A., 2022.

Elaborado por: Moreta. B, 2022.

Tabla 3-3: Respuesta Campo de la Prestación del Servicio

PUESTO	PREGUNTA	RESPUESTA
Presidente	15.- ¿La empresa trabaja comprometida y acorde a las necesidades del cliente?	Realmente no, ya que no cumple con la verdadera actividad de transporte de carga pesada; debido a que sus accionistas trabajan de forma individualmente.
Gerente General	16.- ¿La empresa cuenta con procedimientos para la prevención de riesgos?	No, debido a que no cuenta con procesos de ningún tipo.

Fuente: R&R TRANSLOGIC S.A., 2022.

Elaborado por: Moreta. B, 2022.

Tabla 4 -3: Respuesta Campo Financiero

PUESTO	PREGUNTA	RESPUESTA
Gerente General	17.- ¿Cómo se lleva la contabilidad en la organización?	La contabilidad si se lleva de una manera adecuada, primero porque no es abundante lo que se tiene que llevar en contabilidad, se mantienen organizados los libros contables de acuerdo a lo que las autoridades disponen para el desenvolvimiento de la compañía que es mediante normas NIFF, con ayuda de un programa contable que abastece sus necesidades.
Gerente General	18.- ¿La empresa cuenta con presupuesto anual para realizar la actividad comercial?	Si se cuenta con un presupuesto anual que es aprobado por la Junta para las actividades internas para beneficios sociales para los accionistas, imprevistos y gastos.
Gerente General	19.- ¿Se cuenta con planes de inversión?	La empresa no cuenta con planes de inversión a nivel comercial, pero si tiene un plan de inversión para infraestructura ya que se encuentran en la construcción de su sede propia.
Gerente General	20.- ¿Qué medidas se toman para lograr la aportación a tiempo de mensualidades y pago de multas?	Actualmente se realiza el cobro adicional de un interés por mensualidades vencidas, además se planea adquirir asesoría jurídica para el cobro de estos rubros.

Fuente: R&R TRANSLOGIC S.A., 2022.

Elaborado por: Moreta. B, 2022.

Tabla 5-3: Respuesta Campo de la Calidad (Q)

PUESTO	PREGUNTA	RESPUESTA
Gerente General	21.- ¿Se tiene conocimiento del FODA (situación actual) empresarial?	Si se tiene conocimiento del FODA en virtud de que se realizó una investigación de este tema para cumplir los requisitos de la obtención del certificado de idoneidad de la compañía.
Presidente	22.- ¿Los administrativos de la compañía tienen una visión futurista para la organización?	Como administrativos de la compañía si tienen una visión la cual se centra en el transporte de carga internacional.

Gerente General	23.- ¿Existe una respuesta inmediata ante los conflictos empresariales?	No se tiene conflictos en R&R TRANSLOGIC S.A. a nivel de prestación de servicio ya que no se tiene contacto directo con el cliente, pero en cuestión del área administrativa la respuesta es inmediata ante cualquier percance, y en caso de accidentes de tránsito con flota vehicular se cuenta con un fondo de ayuda para el accionista.
Presidente	24.- ¿La empresa trabaja con un enfoque dirigido al cliente?	No se trabaja con un enfoque dirigido al cliente más bien se labora en función del bienestar de los accionistas.
Gerente General	25.- ¿La empresa cuenta con herramientas de calidad para la prestación del servicio de transporte?	No se tiene herramientas de calidad.
Presidente	26.- ¿El servicio que se presta hacia el cliente es eficaz y eficiente, cumpliendo con las necesidades del cliente?	Individualmente si es muy eficiente y eficaz ya que no registra reclamos por parte del cliente
Gerente General	27.- ¿Para prestar el servicio de transporte bajo que filosofías de calidad se trabaja?	Se tiene una filosofía de brindar un buen servicio al cliente
Gerente General	28.- ¿Se realiza seguimiento del desempeño organizacional?	Dentro del desenvolvimiento de la empresa si se tiene un seguimiento del desempeño ya que se realiza un informe de rendición de cuenta anualmente
Gerente General	29.- ¿Se cuenta con un análisis de la funcionalidad del talento humano?	No se cuenta con un análisis de las labores de los conductores debido a que eso es responsabilidad de cada accionista
Presidente	30.- ¿Los objetivos planteados son dirigidos hacia todas las partes interesadas de la empresa?	Si, ya que cada reunión de los accionistas de la compañía se da a conocer los objetivos planteados.

Fuente: R&R TRANSLOGIC S.A., 2022.

Elaborado por: Moreta. B, 2022.

3.2.3. Tabulación y resultados de la encuesta dirigida al Talento Humano de R&R TRANSLOGIC S.A

1.- ¿El proceso de contratación de colaboradores es el adecuado?

Tabla 6-3: Gestión de TH Por Procesos – Provisión

OPCIONES	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	28	70%
NO	13	30%
TOTAL	41	100%

Fuente: R&R TRANSLOGIC S.A., 2022.

Elaborado por: Moreta. B, 2022.

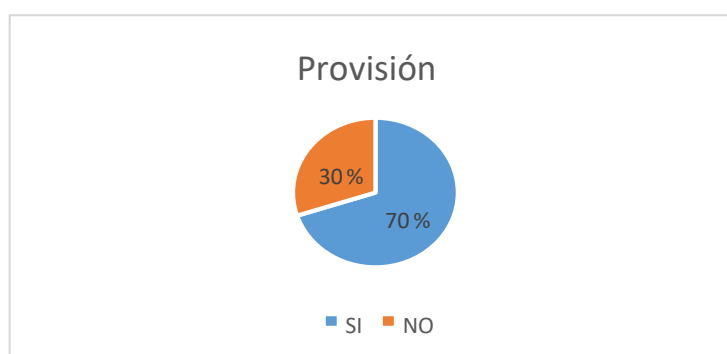


Gráfico 1-3: Gestión de TH Por Procesos – Provisión

Elaborado por: Moreta. B, 2022

Análisis: De las 41 personas encuestadas, el 70% manifestó que si se realiza un adecuado proceso de provisión de Talento Humano.

Interpretación: En la empresa R&R TRANSLOGIG S.A. los procesos de reclutamiento y selección son eficientes, ya que se permite la participación interna de los socios como también a personal externo a la organización.

2.- ¿Los colaboradores cumplen con los requerimientos del puesto laboral?

Tabla 7-3: Gestión de TH Por Procesos – Organización

OPCIONES	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	27	66%
A VECES	8	20%

NUNCA	6	14%
TOTAL	41	100%

Fuente: R&R TRANSLOGIC S.A., 2022.

Elaborado por: Moreta. B, 2022.

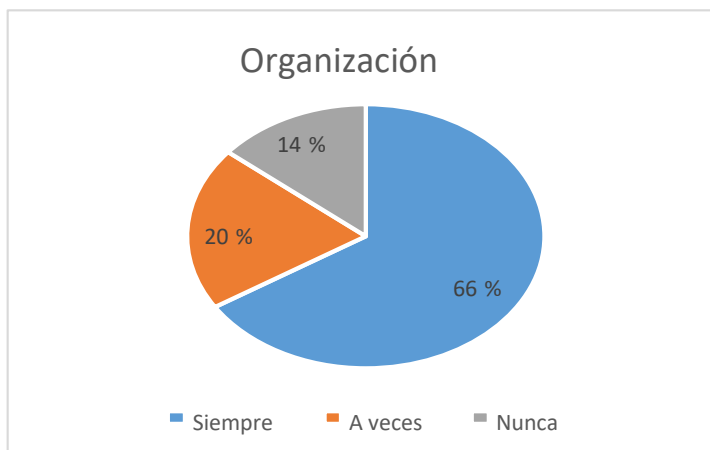


Gráfico 2-3: Gestión de TH Por Procesos – Organización

Elaborado por: Moreta, B. 2022

Análisis: De las 41 personas encuestadas, 27 personas que representa el 66% manifestaron que siempre se cumple con los requerimientos del proceso de organización de TH. Mientas que 8 personas que es el 20% nos da a conocer que a veces si se cumple este proceso y 6 personas que representa 14% manifiestan que nunca se realiza este proceso.

Interpretación: En la empresa R&R TRANSLOGIG S.A. los procesos de diseño, descripción y análisis de puestos, evaluación de desempeño si están estructurados de acuerdo a las necesidades y requerimientos del cargo.

3.- ¿Se cumplen con las prestaciones y beneficios que exige la ley a los colaboradores?

Tabla 8-3: Gestión de TH Por Procesos – Mantenimiento

OPCIONES	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	8	19%
NO	33	81%
TOTAL	41	100%

Fuente: R&R TRANSLOGIC S.A., 2022.

Elaborado por: Moreta. B, 2022.

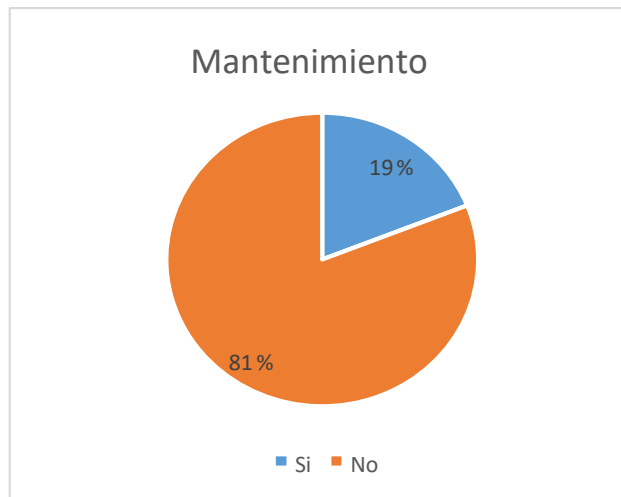


Gráfico 3-3: Gestión de TH Por Procesos – Mantenimiento
Elaborado por: Moreta, B. 2022

Análisis: Del total de las personas encuestadas, 33 personas que representan el 81% manifestaron que no se cumple con prestaciones y beneficios que exige la ley, mientras que 8 personas respondieron que si se da cumplimiento a lo estipulado en la ley.

Interpretación: La empresa R&R TRANSLOGIG S.A. cuenta con tres colaboradores remunerados con los salarios y beneficios exigidos por la ley siendo estos partes del área administrativa, 28 son conductores externos los cuales están a cargo de algunos accionistas contratados de forma individual y el resto de colaboradores son accionistas de la compañía y por tanto no son sujetos a remuneración.

4.- ¿Con que frecuencia se capacita al Talento Humano?

Tabla 9-3: Gestión de TH Por Procesos – Desarrollo

OPCIONES	NÚMERO	PORCENTAJE
TRIMESTRAL	0	0%
SEMESTRAL	0	0%
ANUAL	2	4%
NUNCA	39	96%
TOTAL	41	100%

Fuente: R&R TRANSLOGIC S.A., 2022.

Elaborado por: Moreta, B. 2022.

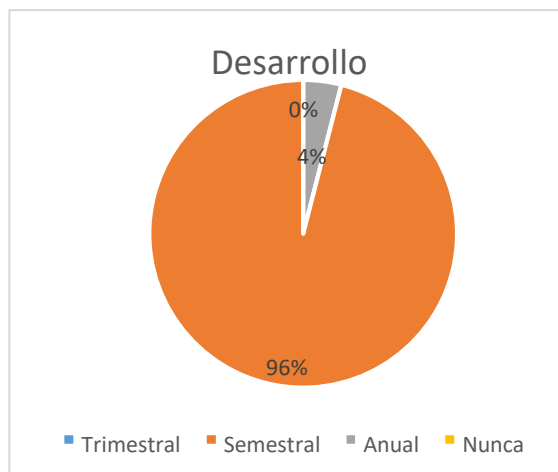


Gráfico 4-3: Gestión de TH Por Procesos – Desarrollo
Elaborado por: Moreta, B. 2022

Análisis: De las 41 personas encuestadas 2 manifiestan que asiste a capacitaciones anuales, mientras que las otras 39 personas nunca han asistido a una capacitación.

Interpretación: La empresa R&R TRANSLOGIG S.A. cuenta con ciertos colaboradores los que perciben una remuneración por parte de la compañía por lo que debe actualizar sus conocimientos cada año.

5.- ¿El registro que se tiene de los miembros de la organización es el adecuado?

Tabla 10-3: Gestión de TH Por Procesos – Auditoría

OPCIONES	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	41	100%
NO	0	0
TOTAL	41	100%

Fuente: R&R TRANSLOGIG S.A., 2022.
Elaborado por: Moreta, B. 2022.

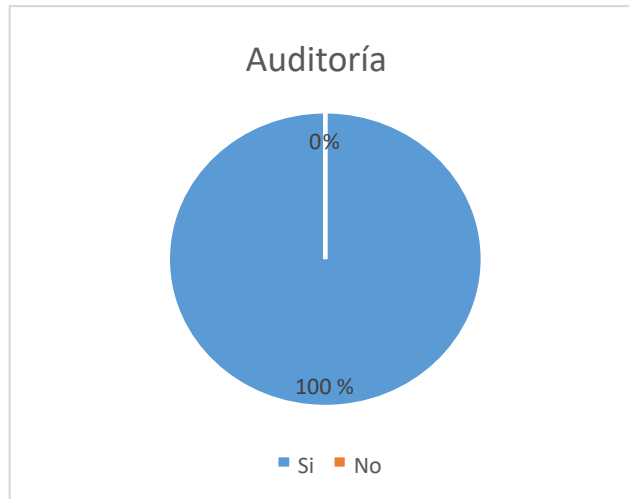


Gráfico 5-3: Gestión de TH Por Procesos – Auditoría
 Elaborado por: Moreta, B. 2022

Análisis: El total de los encuestados manifiestan que si se tiene un registro adecuado de los accionistas de la compañía.

Interpretación: La empresa R&R TRANSLOGIG S.A. tiene registros de cada accionista y de las unidades que posee cada uno de ellos, la cual se va actualizando anualmente con cada revisión de la flota vehicular.

3.2.4. *Tabulación y resultados de la encuesta dirigida al Talento Humano de R&R TRANSLOGIC S.A. en relación a la Prestación del Servicio*

1.- ¿Cómo califica Ud. el trato que recibe el cliente por parte de sus colaboradores?

Tabla 11-3: Campo Prestación de Servicio – Talento Humano

OPCIONES	NÚMERO	PORCENTAJE
MUY ADECUADO	30	72%
ADECUADO	6	15%
POCO ADECUADO	5	13%
TOTAL	41	100%

Fuente: R&R TRANSLOGIC S.A., 2022.
 Elaborado por: Moreta, B, 2022.

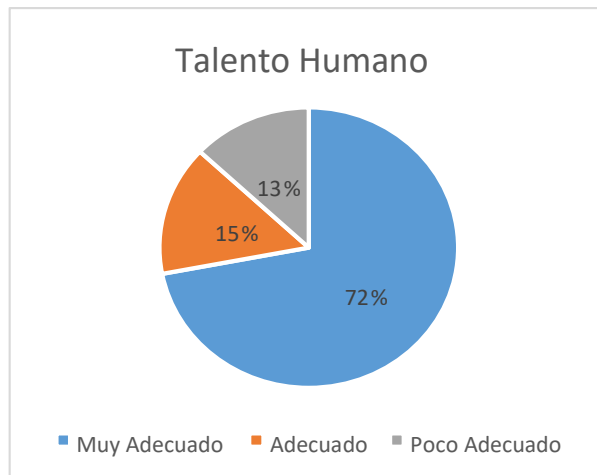


Gráfico 6-3: Campo Prestación de Servicio – TH
Elaborado por: Moreta, B. 2022

Análisis: Del 100% de los encuestados, 30 manifiestan que el trato que recibe el cliente por parte de sus colaboradores es muy adecuado siendo esto el 72%, 6 personas que representan el 15% dijeron que es adecuado y 5 personas que representan el 13% expresaron que el trato es poco adecuado.

Interpretación: La empresa R&R TRANSLOGIG S.A. por medio de los accionistas ha expresado que la mitad de sus colaboradores brindan un buen trato al cliente, debido a que se cumple con una adecuada transportación de mercancías ganando así la fidelidad del cliente.

2.- ¿El TH se encuentra comprometido con la organización?

Tabla 12-3: Campo Prestación de Servicio – Compromiso con la organización

OPCIONES	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	23	55%
NO	18	45%
TOTAL	41	100%

Fuente: R&R TRANSLOGIC S.A., 2022.

Elaborado por: Moreta, B, 2022.



Gráfico 7-3: Campo Prestación de Servicio –Compromiso
Elaborado por: Moreta, B. 2022

Análisis: De los 41 accionistas encuestados, 23 manifiestan que el Talento Humano si está comprometido con la organización siendo esto el 55%, 18 personas que representan el 45% dijeron que no está comprometido.

Interpretación: La empresa R&R TRANSLOGIG S.A. por medio de los accionistas ha expresado que la mayoría de los socios de la organización si están comprometidos con la misma puesto que acuden a las reuniones y apoyan al avance de la empresa, mientras que un grupo minoritario forma parte de una fuerza negativa que tiene miedo al cambio y frustran la acciones para la evolución de la empresa.

3.2.5. Resultado de la Encuesta dirigida al Cliente por parte de la Flota Vehicular de R&R TRANSLOGIC S.A.

1.- ¿Sus necesidades y expectativas fueron cubiertas por parte de los transportistas?

Tabla 13-3: Campo del Cliente - Mercadería a tiempo

OPCIONES	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	69	69%
NO	31	31%
TOTAL	100	100%

Fuente: R&R TRANSLOGIC S.A., 2022.
Elaborado por: Moreta, B. 2022.

Tabla 14-3: Campo del Cliente - Mercadería completa

OPCIONES	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	100	100%
NO	0	0%
TOTAL	100	100%

Fuente: R&R TRANSLOGIC S.A., 2022.

Elaborado por: Moreta. B, 2022.

Tabla 15-3: Campo del Cliente - Mercadería en buen estado

OPCIONES	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	85	85%
NO	15	15%
TOTAL	100	100%

Fuente: R&R TRANSLOGIC S.A., 2022.

Elaborado por: Moreta. B, 2022.

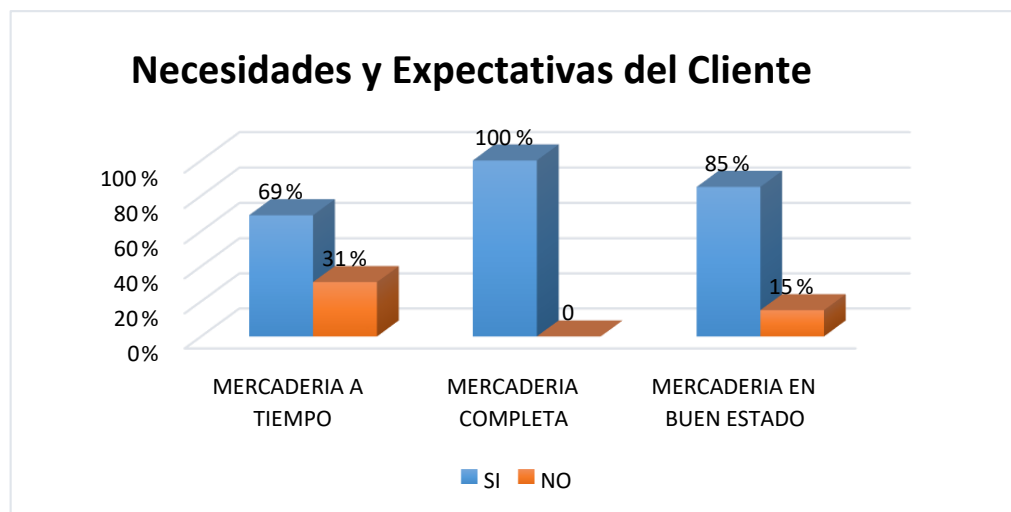


Gráfico 8-3: Campo del Cliente – Necesidades y expectativas

Elaborado por: Moreta. B, 2022

Análisis: Los conductores de la flota vehicular de R&R TRANSLOGIC S.A. de acuerdo a las encuestas dirigidas al cliente han levantado un total de 100 encuestas por lo que el cliente ha manifestado en un 69% que han recibido la mercadería a tiempo, el 100% ha recibido su mercadería completa y el 85% dijeron que recibieron su mercadería en buen estado.

Interpretación: El cliente ha manifestado su satisfacción en los servicios prestados por R&R TRANSLOGIC S.A. en un 83,3% debido a que se cumple con procesos logísticos eficientes por parte de los conductores de las unidades.

2.- ¿El servicio ofrecido por nuestros colaboradores fue?

Tabla 16-3: Campo del Cliente - Calidad del servicio

OPCIONES	NÚMERO	PORCENTAJE
EXCELENTE	54	54%
BUENO	14	14%
REGULAR	32	32%
MALO	0	0%
TOTAL	100	100%

Fuente: R&R TRANSLOGIC S.A., 2022.

Elaborado por: Moreta, B, 2022.

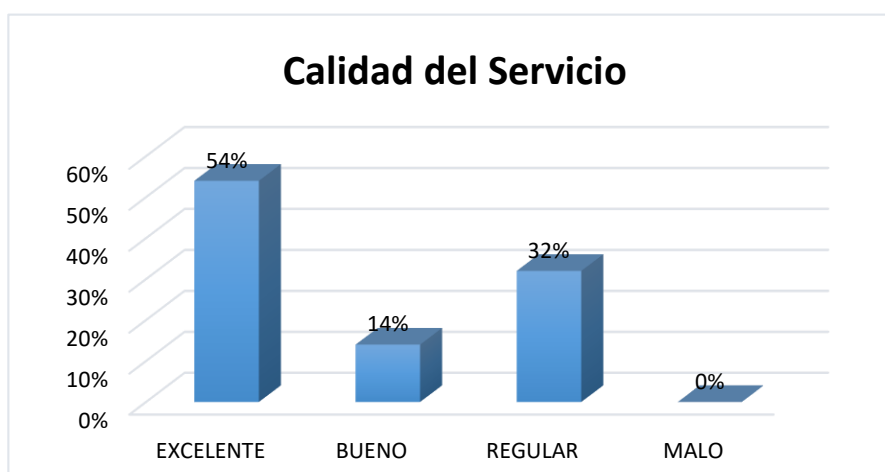


Gráfico 9-3: Campo del Cliente – Calidad de Servicio

Elaborado por: Moreta, B, 2022

Análisis: Los conductores de la flota vehicular de R&R TRANSLOGIC S.A. de acuerdo a las encuestas dirigidas al cliente han levantado un total de 100 encuestas por lo que el cliente ha manifestado que el 54% de los colaboradores han brindado un excelente servicio, el 14% de los colaboradores han brindado un buen servicio, el 32% de los colaboradores ha realizado un servicio regular hacia el cliente.

Interpretación: El cliente ha manifestado que la calidad en los servicios prestados por los conductores de R&R TRANSLOGIC S.A. han sido en su mayoría excelentes puesto que se realiza unas buenas relaciones con el cliente, cabe recalcar que ningún cliente ha expresado que la calidad del servicio es mala, por lo que se puede asumir que la calidad que prestan los colaboradores de la empresa es buena.

3.2.6. Resultado de la Encuesta dirigida a los conductores de la Flota Vehicular de R&R TRANSLOGIC S.A. en relación a la Seguridad Vial.

1.- ¿Genera confiabilidad y seguridad sobre la carga al momento de trasladarla?

Tabla 17- 3: Campo de la Seguridad Vial - Seguridad

OPCIONES	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	11	100%
NO	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: R&R TRANSLOGIC S.A., 2022.

Elaborado por: Moreta. B, 2022.



Gráfico 10-3: Campo de la Seguridad Vial – Seguridad

Elaborado por: Moreta, B. 2022

Análisis: El total de los encuestados manifiestan que si generan confiabilidad y seguridad sobre la carga al momento de trasladarla.

Interpretación: Los conductores de la empresa R&R TRANSLOGIG S.A. brindan confiabilidad y seguridad en el traslado de la carga desde su punto de origen hasta el punto de destino.

2.- ¿Ud. cuenta con toda la documentación legal para poder conducir un vehículo de transporte de carga pesada?

Tabla 18- 3: Campo de la Seguridad Vial - Conductores

OPCIONES	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	11	100%
NO	0	0%

TOTAL	11	100%
--------------	----	------

Fuente: R&R TRANSLOGIC S.A., 2022.

Elaborado por: Moreta. B, 2022.

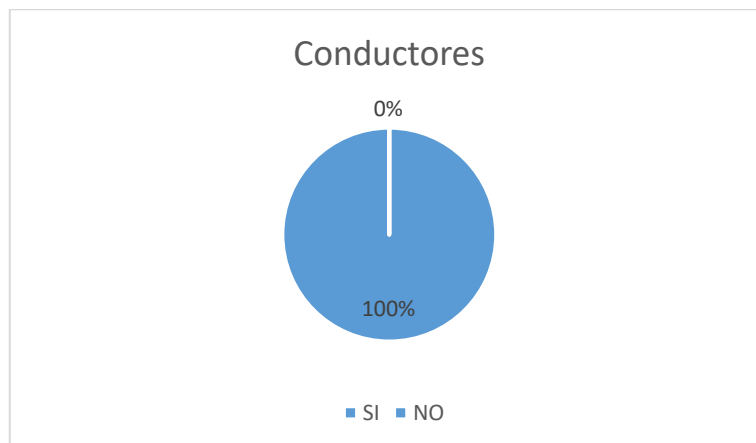


Gráfico 11-3: Campo de la Seguridad Vial – Conductores

Elaborado por: Moreta, B, 2022

Análisis: El total de los encuestados manifiestan que si cuentan con la documentación legal para poder conducir un vehículo de transporte de carga pesada.

Interpretación: Los conductores de la empresa R&R TRANSLOGIG S.A. poseen licencia Tipo E establecida por la Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador que le permite operar vehículos de transporte de carga pesada.

3.- ¿Cada cuánto tiempo realiza una revisión o mantenimiento de su vehículo para evitar desperfectos mecánicos?

Tabla 19-3: Campo de la Seguridad Vial - Vehículos

OPCIONES	NÚMERO	PORCENTAJE
Cada mes	7	64%
Cada tres meses	4	36%
Cada seis meses	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: R&R TRANSLOGIC S.A., 2022.

Elaborado por: Moreta. B, 2022.

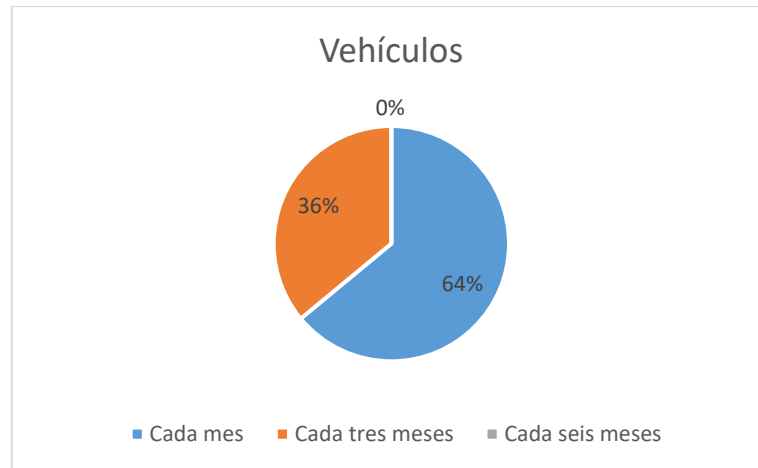


Gráfico 12-3: Campo de la Seguridad Vial – Vehículos
Elaborado por: Moreta, B. 2022

Análisis: Del 100% de los encuestados, 7 manifiestan que llevan a cabo la revisión de su vehículo cada mes siendo esto el 64%, 4 personas que representan el 36% dijeron que realizan la revisión cada tres meses.

Interpretación: Los conductores de la flota vehicular de la empresa R&R TRANSLOGIG S.A. llevan en mayor parte la revisión de sus vehículos cada mes para evitar desperfectos mecánicos al momento de realizar los viajes.

4.- ¿Considera Ud. que en la vía se maneja una correcta señalización para los conductores?

Tabla 20-3: Campo de la Seguridad Vial – Vía Pública

OPCIONES	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	5	45%
NO	6	55%
TOTAL	11	100%

Fuente: R&R TRANSLOGIG S.A., 2022.

Elaborado por: Moreta, B. 2022.

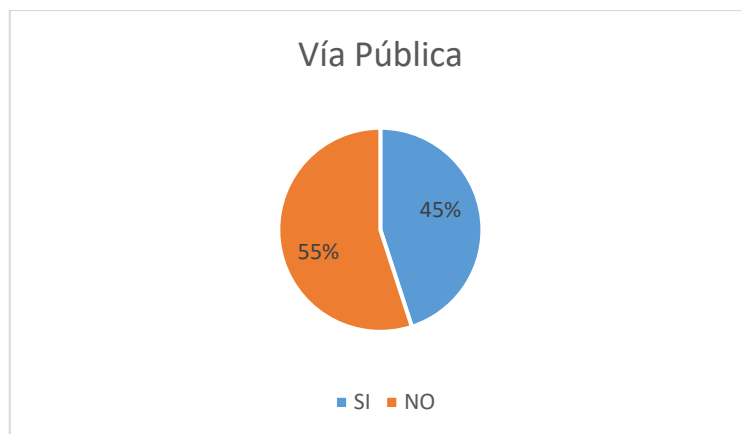


Gráfico 13-3: Campo de la Seguridad Vial – Vía Pública
 Elaborado por: Moreta, B. 2022

Análisis: Del 100% de los encuestados, 5 manifiestan que la vía pública si cuenta con buena señalización sienten esto el 45%, 6 personas que representan el 55% dijeron que no existe señalización adecuada.

Interpretación: Los conductores de la flota vehicular de la empresa R&R TRANSLOGIG S.A. concuerdan en su mayoría que no hay una correcta señalización en la vía para ellos como transportistas al momento de realizar el traslado de la carga.

5.- ¿Cómo considera el estado de la infraestructura vial?

Tabla 21-3: Campo de la Seguridad Vial – Vía Pública

OPCIONES	NÚMERO	PORCENTAJE
MUY BUENO	0	0%
REGULAR	6	55%
MALO	4	36%
MUY MALO	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: R&R TRANSLOGIG S.A., 2022.

Elaborado por: Moreta, B. 2022.

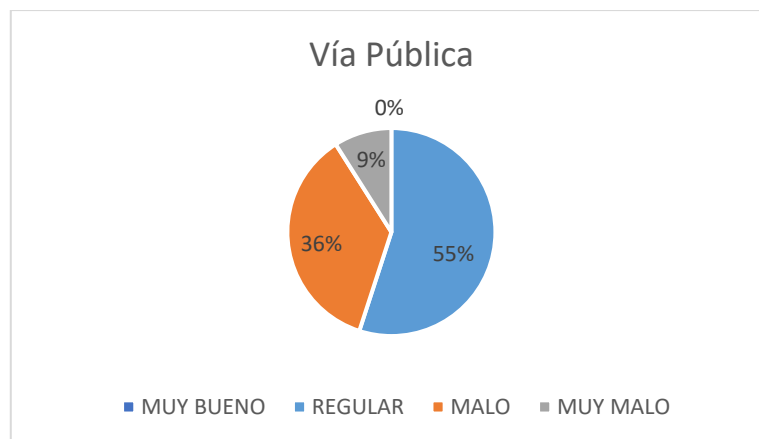


Gráfico 14-3: Campo de la Seguridad Vial – Vía Pública
Elaborado por: Moreta, B. 2022

Análisis: Del 100% de los encuestados, 6 manifiestan que el estado de la infraestructura vial es regular siendo esto el 55%, 4 personas que representan el 36% dijeron que el estado es malo y 1 persona siendo el 9% dijo que el estado es muy malo.

Interpretación: Los conductores de la flota vehicular de la empresa R&R TRANSLOGIG S.A. en su mayoría concuerdan que el estado de la infraestructura vial es Regular lo que representa un peligro al momento de conducir los vehículos de transporte de carga pesada.

6.- ¿Cuándo usted conduce, respeta los límites de velocidad establecidos?

Tabla 22-3: Campo de la Seguridad Vial – Velocidad

OPCIONES	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	9	82%
NO	2	18%
TOTAL	11	100%

Fuente: R&R TRANSLOGIG S.A., 2022.
Elaborado por: Moreta, B. 2022.

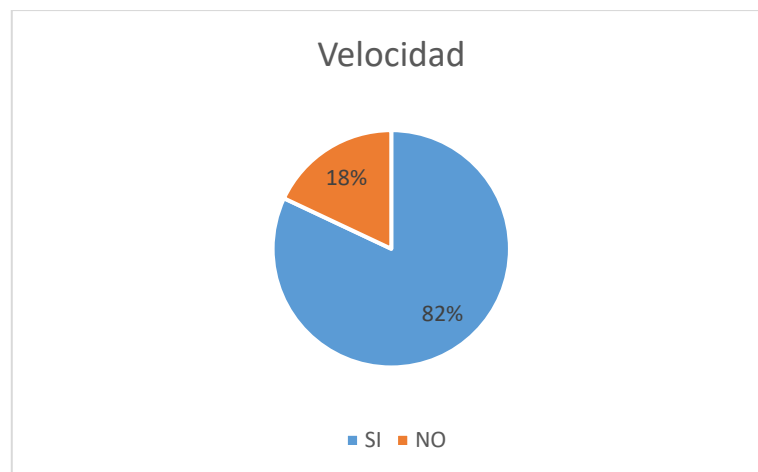


Gráfico 15-3: Campo de la Seguridad Vial – Velocidad
Elaborado por: Moreta, B. 2022

Análisis: Del 100% de los encuestados, 9 manifiestan que, si respetan los límites de velocidad siendo esto el 82%, 2 personas que representan el 18% dijeron que no lo hacen en algunas situaciones.

Interpretación: Los conductores de la flota vehicular de la empresa R&R TRANSLOGIG S.A. concuerdan en su mayoría que los límites de velocidad establecidos se deben cumplir para salvaguardar su integridad y también por proteger la carga durante los viajes.

7.- ¿Cuenta con el equipo necesario para la protección de la carga al momento de trasladarla (montacargas, eslingas, cuerdas, carpas, etc.)?

Tabla 23-3: Campo de la Seguridad Vial – Carga

OPCIONES	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	10	91%
NO	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: R&R TRANSLOGIC S.A., 2022.

Elaborado por: Moreta, B. 2022.

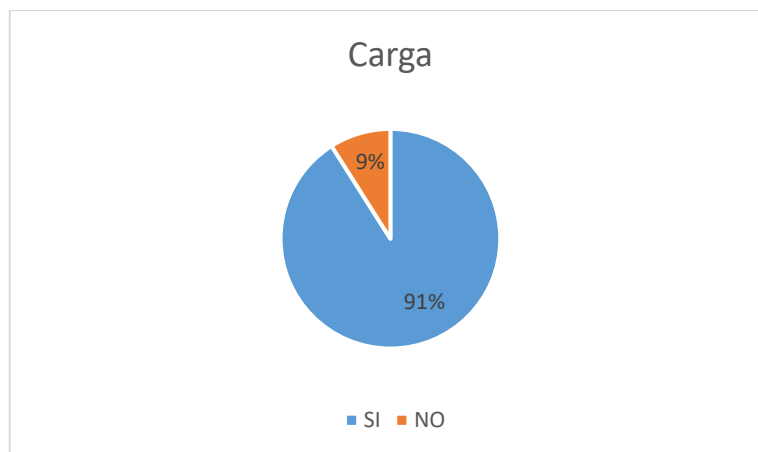


Gráfico 16-3: Campo de la Seguridad Vial – Carga
 Elaborado por: Moreta, B. 2022

Análisis: Del 100% de los encuestados, 10 manifiestan que, si cuentan con el equipo para la protección de la carga siendo esto el 91%, 1 persona manifestó que no cuenta con dicho equipo de protección siendo esto el 9%.

Interpretación: Los conductores de la flota vehicular de la empresa R&R TRANSLOGIG S.A. concuerdan en su mayoría que cuentan con el equipo necesario para la protección de la carga al momento de trasladarla ofreciendo así una mayor seguridad en la misma.

8.- ¿A través de que medios tecnológicos realizan la comunicación entre conductores y personal de la empresa?

Tabla 24-3: Campo de la Seguridad Vial - Tecnología

OPCIONES	NÚMERO	PORCENTAJE
Smartphones	6	55%
Radiofrecuencia	3	27%
Dispositivos de localización y rastreo	2	18%
TOTAL	11	100%

Fuente: R&R TRANSLOGIG S.A., 2022.
 Elaborado por: Moreta, B. 2022.

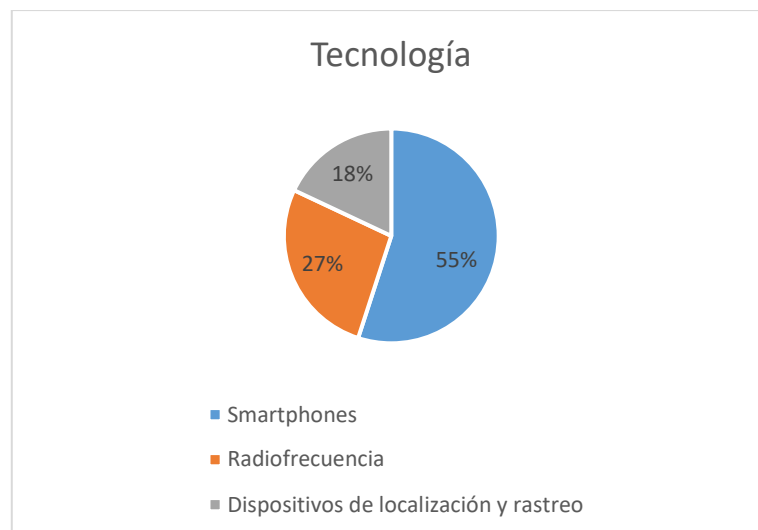


Gráfico 17-3: Campo de la Seguridad Vial – Tecnología
 Elaborado por: Moreta, B. 2022

Análisis: Del 100% de los encuestados, 6 manifiestan que realizan la comunicación con conductores y la empresa a través de sus smartphones siendo esto el 55%, 3 personas que representan el 27% dijeron que se comunican por medio de radiofrecuencia y 2 personas que representan el 18% lo hacen a través de dispositivos de localización y rastreo.

Interpretación: Los conductores de la flota vehicular de la empresa R&R TRANSLOGIG S.A. concuerdan en mayor parte que llevan a cabo la comunicación entre ellos y con el personal de la empresa a través de sus dispositivos móviles o smartphones para así estar en contacto directo en caso de cualquier situación durante el viaje.

3.2.7. Ficha de Observación Sistema Informático y Mobiliario de R&R TRANSLOGIC S.A

Tabla 25-3: Campo Prestación del Servicio - Sistema Informático y Mobiliario

SISTEMA INFORMATICO Y MOBILIARIO	
PREGUNTA	CONCLUSIONES
Infraestructura adecuada	<ul style="list-style-type: none"> • Construcción moderna • Lugar amplio para realizar reuniones periódicas de directorio • Sector adecuado para que los socios lleguen con sus unidades de transporte
Suministros de oficina	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con los suministros necesarios

Mobiliario de oficina	<ul style="list-style-type: none"> • Armarios nuevos para archivo de documentos • Muebles cómodos • Servicios higiénicos limpios
Equipos de computo	<ul style="list-style-type: none"> • Computadoras y herramientas de cómputo de excelente calidad
Registro de inventario de equipos	<ul style="list-style-type: none"> • Cada miembro de la organización es responsable de los registros individuales
Programa de contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Software contable obsoleto pero que es de mucha utilidad para manejar las finanzas de la empresa.

Fuente: R&R TRANSLOGIC S.A., 2022.

Elaborado por: Moreta. B, 2022.

3.2.8. Ficha de Observación de la Flota Vehicular de R&R TRANSLOGIC S.A.

Tabla 26-3: Campo Prestación del Servicio - Flota Vehicular

FLOTA VEHICULAR						
PARAMETRO		BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL	CONCLUSION
Estado vehicular	Sistema eléctrico	9	2	0	11	El estado de la flota vehicular se encuentra en buen estado con vehículos en óptimas condiciones debido a que son unidades nuevas, modernas y adecuadas para el servicio de transporte de carga pesada.
	Sistema de frenos	11	0	0	11	
	Sistema de dirección	6	5	0	11	
	Estado de neumáticos	9	1	1	11	

Mantenimientos preventivos y correctivos	8	1	2	11	La mayor parte de la flota vehicular tiene mantenimientos preventivos y correctivos periódicamente de acuerdo a estándares del fabricante.
Herramientas de emergencia (Llaves de ruedas, triángulos, gata, extintor)	11	0	0	11	Todas las unidades de transporte cuentan con herramientas de emergencia debido a que son susceptibles a percances en las vías.
Equipo de protección personal-EPP (Casco, chaleco, botas puntas de acero, overol, faja lumbar, guantes)	9	2	0	11	La mayoría de transportistas cuentan con los equipos de protección personal de acuerdo con las exigencias del cliente para la estiba y desestiba de la mercancía.

Herramientas de sujeción (Cadenas, eslingas, carpa)		8	3	0	11	La flota vehicular en su gran parte está dotada con herramientas de sujeción para todo tipo de mercadería ya que es indispensable para su transportación.
PARAMETRO		SI	NO	TOTAL	CONCLUSIONES	
Documentación legal	Permiso de operación	11	0	11	Todas las unidades de transporte cuentan con la documentación legal que habilita su prestación del servicio de acuerdo a lo estipula la LOTTTSV y su respectivo reglamento; excepto el caso de guías de remisión que no son obligatorias para el transporte de legumbres.	
	Matricula vehicular	11	0	11		
	Revisión anual	10	1	11		
	Permiso de pesas y medidas	8	3	11		
	Licencia tipo E	11	0	11		
	Guías de remisión	7	4	11		

Fuente: R&R TRANSLOGIC S.A., 2022.

Elaborado por: Moreta. B, 2022.

3.3. Resumen Diagnóstico

La presente tabla tiene una síntesis de los campos analizados dentro de la compañía, ya que se ha concluido con la investigación de campo, especificando de esta manera la situación actual y sus posibles soluciones a las falencias que se hallaron en la misma.

Tabla 27-3: Resumen Diagnóstico - Situación Actual

CAMPO	PARÁMETRO PRINCIPAL	SITUACIÓN ACTUAL	ACCIÓN / SOLUCIÓN
Administración	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de administración • Planeación • Organización • Dirección • Control 	<p>El campo de la administración dentro de la empresa se maneja de una forma democrática y participativa con la JGDA, se rige a un estatuto y reglamento interno, no cuenta con herramientas de gestión, las actividades no se encuentran sistematizadas, no se miden el cumplimiento de metas y objetivos a través de indicadores.</p>	<p>Desarrollar un plan estratégico que defina las actividades y acciones necesarias para formular y ejecutar estrategias que mejoren el desempeño organizacional de R&R TRANSLOGIC S.A. y la encamine al cumplimiento de visión empresarial.</p>
Gestión de TH.	<ul style="list-style-type: none"> • Provisión • Organización • Mantenimiento • Desarrollo • Auditoria 	<p>R&R TRANSLOGIC S.A. cuenta con dos colaboradores remunerados que son: el gerente y la secretaria mientras que el presidente recibe honorarios por lo que la empresa cubre los puestos de trabajo con sus propios socios, es por ello que no se tiene procesos adecuados para la inserción de nuevo personal a la empresa.</p>	<p>Implementar un sistema de gestión de talento humano por procesos que ayude mejorar todas las actividades relacionadas con los colaboradores de la organización.</p>
Proceso operativo	<ul style="list-style-type: none"> • Métodos • Procedimientos • Forma de trabajo técnico 	<p>La compañía no cumple con lo estipulado en su normativa (estatuto y reglamento interno), no</p>	<p>Creación de políticas que ayuden al cumplimiento de las</p>

		tiene delimitados los procesos para la realización de la actividad del transporte.	normas planteadas por la empresa.
Prestación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Transporte • Equipos • Talento humano • Riesgo empresarial 	<p>-En cuanto al transporte la principal limitante de R&R TRANSLOGIC S.A. es que no tiene contacto directo con el cliente, esto lo realiza el accionista de forma individual.</p> <p>-Cuenta con una de las mejores flotas vehiculares de Tungurahua con unidades nuevas y adecuadas para prestar el servicio.</p> <p>-El riesgo para la prestación de servicio en su movilización es alto ya que no cuenta con procedimientos para prevenirlos.</p>	Realización de proyectos para ofertar el servicio de transporte en concursos de licitaciones a nivel empresarial y fomentar el cumplimiento de la razón social para la que fue creada R&R TRANSLOGIC S.A.

Financiero	<ul style="list-style-type: none"> • Contable • Financiamiento • Riesgo 	<p>Contabilidad adecuada mediante NIFF.</p> <p>Software contable obsoleto.</p> <p>Presupuesto anual de acuerdo a las necesidades de la compañía.</p> <p>Planes de inversión para infraestructura.</p> <p>Riesgo a nivel económico por incumplimiento de cuotas y multas.</p>	Se recomienda actualizar el software contable existente con una versión mejorada.
------------	--	--	---

Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Contexto • Liderazgo • Planificación • Apoyo • Operación • Evaluación de desempeño • Mejora continua • Partes interesadas 	<p>R&R TRANSLOGIC S.A. no trabaja con ninguna filosofía de calidad.</p> <p>No cuenta con un enfoque al cliente sino hacia sus propios socios sin ISO 9001:2015</p>	<p>Formulación de un Sistema de Gestión de Calidad en base a la NORMA ISO 9001:2015 que ayude a cumplir los estándares y expectativas que se requieren para la prestación del servicio de carga pesada.</p>
Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Especificaciones 	<p>A nivel individual cada accionista si satisface y cumple con las necesidades y expectativas del cliente en el transporte de mercaderías.</p>	<p>Creación de relaciones directas del cliente con la empresa R&R TRANSLOGIC S.A. para satisfacer las necesidades del cliente de una manera colectiva es decir a nivel empresarial</p>
Seguridad Vial	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad • Conductores • Vehículos • Vía Pública • Velocidad • Carga • Tecnología 	<p>Dentro de todos los parámetros analizados en el campo de la Seguridad Vial se tiene resultados positivos exceptuando casos en los que ciertos vehículos que conforman la flota vehicular no presentan una revisión periódica.</p>	<p>Se recomienda que todos los vehículos mantengan una revisión periódica para evitar desperfectos mecánicos a la hora de realizar los viajes.</p>

Fuente: R&R TRANSLOGIC S.A., 2022.

Elaborado por: Moreta. B, 2022.

3.4. Propuesta de Plan de Implementación del Sistema Integrado de Gestión para R&R TRANSLOGIC S.A.

Siguiendo el diagnóstico de R&R TRANSLOGIC S.A., se presentan recomendaciones para la implementación de un sistema integrado de gestión.

La propuesta de implementación del Sistema Integrado de Gestión y Seguridad Vial de R&R TRANSLOGIC S.A. se establece en función de tres criterios:

1. Diagnóstico preliminar.
2. Lineamientos para la implementación de un Sistema Integrado de Gestión.
3. Implementación del Sistema Integrado de Gestión para R&R TRANSLOGIC S.A.

3.4.1. Diagnóstico preliminar

El diagnóstico actual de la empresa R&R TRANSLOGISTIC, se analizaron los aspectos de administración, gestión del talento humano, proceso operativo, prestación de servicios, financieros, de calidad y clientes, como se indica en la tabla anterior (Tabla 19-3).

3.4.1.1. Análisis FODA

Con el fin de conocer la situación de “R&R TRANSLOGIC S.A.”, de manera interna y externa en la presente figura se evidencian las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que la empresa posee:

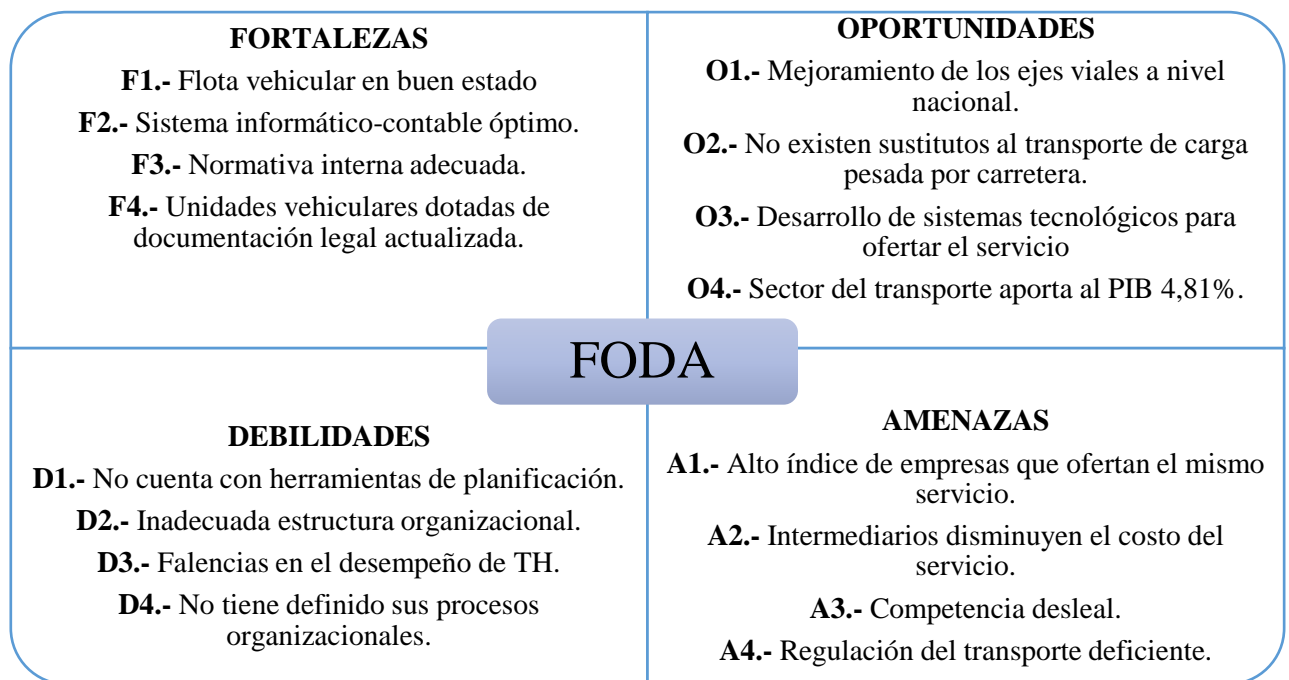


Figura 2-3: Análisis FODA
 Elaborado por: Moreta. B, 2022

La fortaleza principal de empresa es que cuenta con una flota vehicular en buen estado, que cumple con las revisiones vehiculares periódicas, su sistema informativo contable es óptimo para llevar a cabo sus operaciones, su debilidad radica en la falta de herramientas de planificación, una inadecuada estructura organizacional y falencias en el desempeño del talento humano, esta problemática se presenta en el factor interno.

En el factor externo, la empresa presenta oportunidades de desarrollo de los sistemas tecnológicos para ofertar un mejor servicio, además de que el sector transporte aporta un 4,81% al PIB, su principal amenaza es la competencia, existe un alto índice de empresas que ofertan el mismo servicio, es por esta razón que se busca mejorar los servicios ofertados por R&R TRANSLOGISTICS, mejorando su productividad a fin de posicionarlo como uno de los mejores en el país.

3.4.2. *Lineamientos para la implementación de un Sistema Integrado de Gestión*

Los lineamientos para la implementación del sistema integrado de gestión, se determinan en la matriz del plan operativo, en esta se detallan las actividades a llevarse a cabo, las metas a cumplir y los responsables de su implementación.

Tabla 28-3: Matriz Plan Operativo

MATRIZ PLAN OPERATIVO		
Actividades	Metas	Responsable
Diseño del modelo de negocio de R&R TRANSLOGIC S.A. (comprensión de la organización)	Modelo de negocio mediante herramienta Canvas. Obtención de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Asesor de Gestión
Actualización del plan estratégico de la organización incorporando la gestión de seguridad vial	Plan estratégico actualizado	Gerente General Asesor de Gestión
Elaboración del alcance del SGC&SV	Alcance del SGC&SV (incluido en el manual de sistemas integrados de gestión)	Gerente General Asesor de Gestión
Elaboración y concientización de la política de SGC&SV	Política de SGC&SV aprobada y difundida (incluido el manual de sistemas integrados de gestión).	Responsables de área. Asesor de Gestión. Líder de implementación
Designación del Líder de implementación del SGC&SV	Designación del Líder de implementación (incluido en el manual de sistemas integrados de gestión).	Gerente General Asesor de Gestión
Caracterización de los procesos, riesgos y oportunidades del SGC&SV	Mapa de macroprocesos Caracterización de macroprocesos (manual de sistemas integrados de gestión). Matriz de identificación y evaluación de riesgos y oportunidades.	Responsables de área. Asesor de Gestión. Líder de implementación

<p>Determinación de los objetivos de Calidad y Seguridad Vial, sus planes y metas.</p>	<p>Balance Score Card (incluido el manual de sistemas integrados de gestión). Planes de acción</p>	<p>Responsables de área. Asesor de Gestión. Líder de implementación</p>
--	--	---

Elaborado por: Moreta. B, 2022

3.4.3. Implementación del Sistema Integrado de Gestión para R&R TRANSLOGIC S.A.

La implementación del Sistema Integrado de Gestión para R&R TRANSLOGIC, se lo realizará de acuerdo al cumplimiento de un cronograma, el mismo que consta de 5 etapas: diagnóstico, planear, hacer, verificar y actuar.

Tabla 29-3: Plan de implementación del sistema integrado de gestión

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA R&R TRANSLOGIC S.A.																															
GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD VIAL				CRONOGRAMA																											
ACTIVIDAD	OBJETIVO	RESULTADO	RESPONSABLE	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5				MES 6				MES 7			
				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA							
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
ETAPA PRIMERA: DIAGNÓSTICO.																															
Charla sobre los modelos de gestión de la calidad y seguridad vial para el transporte de carga pesada.	Concientizar a la Alta Dirección de R&R TRANSLOGIC S.A. sobre el SGC&SV.	Formación sobre el SGC&SV.	Asesor de Gestión.																												
		Registro de asistencia.																													
		Evidencia fotográfica.																													
Socialización de resultados del diagnóstico inicial del SGC&SV.	Evidenciar la situación actual de cumplimiento de las normas	Porcentaje de cumplimiento del SGC&SV (Lista de Chequeo).	Asesor de Gestión.																												
			Auxiliar de SIG.																												

	ISO 9001 e ISO 39001.																																				
ETAPA SEGUNDA: PLANEAR																																					
Diseño del modelo de negocio de R&R TRANSLOGI C S.A. (comprensión de la organización).	Establecer y comprender el modelo de negocio del transporte de carga pesada vía terrestre.	Modelo de negocio mediante herramienta Canvas. Obtención de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Asesor de Gestión.																																		
Actualización del plan estratégico de la organización incorporando la gestión de seguridad vial	Identificar ámbitos internos y externos de seguridad vial que afecten el direccionamiento o estratégico.	Plan estratégico actualizado.	Alta Dirección. Asesor de Gestión.																																		
Elaboración del alcance del SGC&SV	Determinar el alcance del SGC&SV	Alcance del SGC&SV (incluido en el manual de sistemas	Asesor de Gestión.																																		

		integrados de gestión)																										
Elaboración y concientización de la política de SGC&SV.	Plasmar el liderazgo de la dirección en base a la política del SGC&SV.	Política de SGC&SV aprobada y difundida (incluido en el manual de sistemas integrados de gestión).	Gerente General.																									
			Asesor de Gestión.																									
Designación del Líder de implementación del SGC&SV.	Elegir el responsable líder para la implementación del SGC&SV con el perfil técnico ideal	Designación del Líder de Implementación (incluido en el manual de sistemas integrados de gestión).	Gerente General.																									
			Asesor de Gestión.																									
Caracterización de los procesos, riesgos y oportunidades del SGC&SV.	Determinar y modelar los procesos necesarios para el SGC&SV identificando y evaluando sus riesgos y oportunidades.	Mapa de Macroprocesos	Responsables de área.																									
			Caracterización de Macroprocesos (manual de sistemas integrados de gestión).	Asesor de Gestión.																								

		Matriz de identificación y evaluación de riesgos y oportunidades.	Líder de implementación																																								
Determinación de los objetivos de calidad y Seguridad vial, sus planes y metas.	Determinar los objetivos del SGC&SV en relación a la política, riesgos y oportunidades.	Balance Score Card (incluido en el manual de sistemas integrados de gestión).	Responsables de área.																																								
		Planes de acción.	Asesor de Gestión.																																								
			Líder de implementación																																								
ETAPA TERCERA: HACER																																											
Definición de las funciones y niveles de la organización para el SGC&SV.	Estructurar la coordinación de funciones, niveles y partes interesadas para el SGC&SV.	Responsables de cada proceso (Caracterización de Macroprocesos)	Líder de implementación																																								
		Organigrama funcional y estructural (incluido en el manual de sistemas)	Jefe de Talento Humano.																																								

Elaboración del proceso de creación, actualización y control de la información documentada del SGC&SV.	Establecer el proceso de creación, actualización y control de la información documentada del SGC&SV y de origen externo que afecta a la organización.	Procedimiento de creación, actualización y control de documental.	Jefe de Operaciones.																												
		Formatos de la documentación : identificación, descripción, revisión y aprobación.	Líder de implementación																												
		Lista maestra de documentos.	Asesor de Gestión.																												
		Políticas de confidencialidad y uso adecuado de la documentación .																													
Actualización del plan de emergencia para el transporte de GLP, incluyendo respuesta a accidentes e incidentes	Establecer los protocolos de respuestas ante emergencias en las vías.	Plan de Emergencia y contingencia aprobado.	Líder de implementación																												
		Entrenamientos y simulacros de emergencia.	Asesor de Gestión.																												
			Supervisor de Logística.																												
			Conductores.																												

	Condiciones de los conductores (salud ocupacional).																																						
Elaboración del proceso de auditorías internas del SGC&SV.	Establecer el procedimiento, plan y programa de auditorías internas del SGC&SV.	Procedimiento de auditorías internas.																																					
		Programa de auditorías internas.	Asesor de Gestión.																																				
		Plan de auditorías.	Líder de implementación																																				
		Listas de verificación.	.																																				
Formación de auditores internos y ejecución de auditoría.	Designar y capacitar a auditores internos.	Registro de asistencia.	Asesor de Gestión.																																				
	Ejecutar auditorías internas para la evaluación del cumplimiento del SGC&SV.	Presentación didáctica.	Líder de implementación																																				
		Listas de verificación.	Auditores Internos.																																				
		Informe de auditoría interna.																																					

El plan de implementación está definido basado en el ciclo de Deming o ciclo PHVA, el mismo que detalla a continuación las acciones que debe llevar a cabo para una correcta implementación.

3.4.3.1. Etapa primera: Diagnóstico

Dentro de la etapa de diagnóstico, tenemos actividades que van relacionadas a dar a conocer de que se trata el modelo de gestión a los involucrados, para ello se realizará una charla sobre los modelos de gestión de la calidad y seguridad vial para el transporte de carga pesada y la socialización de los resultados del diagnóstico de la situación actual de la empresa R&R TRANSLOGIC S.A.

3.4.3.2. Etapa segunda: Planificar

La primera fase del método PHVA, es la planificación, en esta etapa se debe diseñar el modelo de negocio para la empresa R&R TRANSLOGIC S.A., actualizar el plan estratégico de la organización incorporando la gestión de la seguridad vial, determinar el alcance del SGC y SV, elaborar la política para el sistema, designar la persona encargada (líder) de la implementación del mismo, caracterizar los procesos, riesgos y oportunidades de la implementación del SGC y SV, finalmente dentro de esta etapa se determinan los objetivos de calidad y seguridad vial, los planes y metas que se desean alcanzar.

3.4.3.3. Etapa tercera: Hacer

En esta etapa se toman en cuenta las acciones para cumplir con el Hacer, se definen las funciones y niveles de la organización que intervienen en el SGC y SV, se identifican los recursos apropiados para dar seguimiento y medir la conformidad del transporte de carga, se identifica el nivel de conocimiento y las competencias del personal que labora en la empresa, se elabora el proceso para la creación, actualización y control de la información documentada por parte de la empresa, se lleva a cabo la actualización del plan de emergencia para el transporte de GLP en el que se incluye las acciones a tomar en el caso de incidentes y accidentes suscitados en las vías, se desarrollan el manual de políticas de gestión logística, se determinan los requisitos del servicio de transporte de carga pesada, se desarrolla el proceso de provisión del servicio de transporte de carga pesada, el proceso de diseño y desarrollo del servicio de transporte de carga pesada y el proceso de evaluación, selección, seguimiento del desempeño de los proveedores, finalmente se lleva a cabo el lanzamiento y sensibilización del proyecto de sistemas integrados de gestión y los programas de entrenamiento al personal sobre los procesos y procedimientos del SGC y SV.

3.4.3.4. Etapa cuarta: Verificar

Para que el plan se cumpla de la mejor manera se elabora un proceso de seguimiento, medición, análisis y evaluación del SGC y SV, se determina los procesos para llevar a cabo auditorías internas relacionadas al sistema de gestión, se forma auditores internos para ejecutar las auditorías, por último, dentro de esta etapa se elabora el proceso de revisión por parte de la dirección de la empresa R&R TRANSLOGIC S.A.

Los indicadores pueden ser cualitativos o cuantitativos y permitirán conocer la situación, acción o resultado de los objetivos planteados.

Tabla 30-3: Indicadores y metas etapa Verificar

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADORES	META
Cliente	Incrementar el nivel de satisfacción de los clientes	$\frac{\text{clientes satisfechos}}{\text{total clientes}} * 100$	3 % anual
	Atraer a nuevos clientes y afianzar su fidelidad	$\frac{\text{clientes nuevos}}{\text{clientes programados}} * 100$	2% anual
Financiero	Incrementar la rentabilidad de la compañía	% comisión por facturación	1% por facturación
		% disminución de morosidad	2% anual
Procesos internos	Optimizar procesos que aseguren la calidad de servicios	Índice clave de rendimiento ISO 9001:2015	100% al cumplimiento del PE
Innovación y aprendizaje	Implantar mejoras en el desempeño del talento humano	% Personal capacitado	5% trimestral
		Índice de satisfacción laboral	80% anual
Velocidad segura	Reducir accidentes e incidentes	Sistema de monitoreo de velocidad por GPS, sanciones por incumplimiento de límites de velocidad	80% anual
	Capacitación de siniestros	$\frac{\text{número de socios que asisten}}{\text{total de socios}}$	100% de asistencia

Elaborado por: Moreta. B, 2022

3.4.3.5. Etapa quinta: Actuar

La mejor manera de actuar dentro de la organización es elaborar el proceso de mejora continua y formando al personal sobre este procedimiento, con la finalidad de que la empresa R&R TRANSLOGIC S.A., sea competitiva a nivel nacional, ofreciendo servicios de calidad a sus clientes.

La empresa deberá tomar en consideración el proceso de implementación para ser aplicado en la organización de acuerdo a los tiempos que creyeren convenientes.

CONCLUSIONES

El modelo de sistemas integrados de gestión se implantó de la interrelación de las normas ISO 9001 e ISO 39001, alineando sus sistemas y formando un sistema único de gestión de la calidad y seguridad vial; inicialmente el modelo de sistemas integrados de gestión fue diseñado para las empresas que brindan el servicio transporte de carga pesada, para esto se investigó en fuentes bibliográficas, revistas de investigación, artículos científicos, webgráficas, etc., para implementar un modelo integrado de gestión y seguridad vial en la empresa de estudio.

Se recolectó información mediante estudios de campo los cuales fueron aplicados de acuerdo a las entrevistas directas, fichas técnicas de observación y cuestionarios a los miembros de la organización los cuales nos permitirán implementar un modelo integrado de gestión y seguridad vial en la empresa de estudio, y así dar cumplimiento a los objetivos de la investigación.

Se desarrolló una guía de implementación del modelo de sistemas integrados de gestión de la calidad y seguridad vial, la cual está configurada en 5 etapas, en la primera etapa se realiza un diagnóstico inicial de cumplimiento de la organización sobre el cumplimiento de las normas ISO 9001:2015 e ISO 39001:2012; a partir de la segunda etapa el modelo se fundamenta en el ciclo de mejora de Edward Deming PHVA. La guía de implementación del sistema integrado de gestión conlleva varias actividades que no serán semejantes entre una organización a otra, debido a que existen varios factores tales como: diagnóstico inicial de cumplimiento y sus resultados, tipo de organización, actividad, tamaño, etc.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al gerente general implantar el modelo de sistemas integrados de gestión de la calidad y seguridad vial en las empresas de transporte, para lo cual debe existir una etapa preliminar que incluye: el compromiso de la Alta Dirección, compromiso de todo el personal de la empresa (gestión del cambio: vencer la resistencia del personal a la implantación del proyecto) y predeterminar al Líder de implementación (perfil ideal: persona propio de la empresa, conocimiento de las normas ISO 9001 e ISO 39001, cualidades y habilidades propias de un puesto directivo).

El Líder de implementación del sistema integrado de gestión de R&R TRANSLOGIC S.A., debe enfocar sus esfuerzos en la ejecución del plan de implementación, el propósito es cumplir con lo programado en 7 meses y ejecutar las actividades de forma sistemática tal como lo establece el plan, mediante la investigación brindada para mejorar la calidad de servicios que presta la empresa.

Se recomienda al gerente general utiliza la guía de implementación del modelo de sistema integrado de gestión la cual inicia con la etapa de diagnóstico, esta etapa es la base y punto de partida para una correcta implementación. Por tal razón, es importante evidenciar y evaluar los hallazgos del diagnóstico inicial de manera objetiva conforme a los requisitos de las normas ISO 9001 e ISO 39001 y de ser necesario es recomendable apoyarse con un Experto Técnico.

BIBLIOGRAFÍA

- Ayala, A. M. (23 de 10 de 2020). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-bibliografica/>
- Babbie , E. (1999). *Proyecto de investigación*. España: Paraninfo.
- Danhke, G. (1989). *La etnometodología*. Ed. Cátedra.
- Fernandez, N. (2010). *Definición de Proyecto, Manual de Proyectos*. España: Madrid.
- Gestiopolis. (2020). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/modelo-integrado-control-gestion-instituciones-educacion-superior/>
- Instituto de promoción de Exportaciones e Importac. (2016). *Logística Internacional*. Obtenido de <http://www.proecuador.gob.ec/pubs/guia-logistica-internacional-2/>
- ISOTools. (2017). *ISOTools Excellence*. Obtenido de ISOTools Excellence: <https://www.isotools.com.mx/normas/nmx-iso-9001/>
- Isotools. (2021). *Isotools Excellence*. Obtenido de <https://www.isotools.org/soluciones/procesos/gestion-por-procesos/>
- Lopera, J. D., Ramírez, C. A., Zulvaga, M., & Ortiz, J. (2010). *Método Analítico*. Colombia: Universidad de Antioquia.
- Martin, I. (2009). *Transporte*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2013/transporte.html>
- Murillo, J. (2014). *Metodología de Investigación Avanzada*. Argentina: JM.
- Parella Stracuzzi, Santa. (2006). *Metodología de la investigación cualitativa /por Santa Parella Stracuzzi y Feliberto Martins*. Caracas, Venezuela: FEDUPEL, 2006.
- Perez, F. (2004). *Proyecto de Investigación* (Vol. Vol.6). Revista GME.
- Rodriguez, & Gómez. (1996). Alabama.
- Vilema, F. (2005). *Transporte e infraestructura del comercio*. Madrid: BC.

ANEXOS

ANEXO A: ENTREVISTA



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE GESTIÓN DE TRANSPORTE



Entrevista dirigida a Nivel Ejecutivo de la Empresa R&R TRANSLOGIC S.A.

Objetivo: Efectuar un diagnóstico organizacional y del entorno de la empresa TRANSLOGIC S.A., el mismo que será de mucha utilidad para el Desarrollo del Trabajo de Titulación “ELABORAR UNA PROPUESTA DE UN MODELO INTEGRADO DE GESTIÓN Y SEGURIDAD VIAL PARA LA EMPRESA, R&R TRANSLOGIC S. A. EN LA CIUDAD DE AMBATO, EN EL PERIODO 2021-2022.”

FECHA: _____

ENTREVISTADO/A: _____

Campo Administrativo

1. ¿Quién toma las decisiones en la empresa en función de las políticas y atribuciones internas?
2. ¿Se dan a conocer todos los objetivos y metas a lo largo y ancho de la empresa?
3. ¿Cómo se manejan las relaciones laborales?
4. ¿La empresa cuenta con alguna herramienta de gestión?
5. ¿La empresa cuenta con una estructura organizacional? Mencione de que tipo.
6. ¿Posee un reglamento interno la empresa?
7. ¿Se encuentran sistematizadas las actividades de la empresa?
8. ¿Qué clase de liderazgo se maneja en la empresa?
9. ¿Con que tipo de estilo de dirección se desarrolla la empresa?
10. ¿Los colaboradores intervienen en el direccionamiento empresarial?
11. ¿Los colaboradores de la organización conocen el estado administrativo y económico de la empresa?
12. ¿Las metas y objetivos propuestos en la empresa son medidos a través de indicadores?

Campo de la Prestación del Servicio

13. ¿La empresa trabaja comprometida y acorde a las necesidades del cliente?
14. ¿La empresa cuenta con procedimientos para la prevención de riesgos?

Campo Contable - Financiero

15. ¿Cómo se lleva a cabo la contabilidad en la empresa?
16. ¿La empresa cuenta con presupuesto anual para realizar la actividad comercial?
17. ¿Se cuenta con planes de inversión?
18. ¿Qué medidas se toman para lograr la aportación a tiempo de mensualidades y pago de multas?

Campo de la Calidad (Q)

19. ¿Se tiene conocimiento del DOFA (situación actual) empresarial?
20. ¿Los administrativos de la compañía tienen una visión futurista para la organización?
21. ¿Existe la respuesta inmediata ante los conflictos empresariales?
22. ¿La empresa trabaja con un enfoque dirigido al cliente?
23. ¿La empresa cuenta con herramientas de calidad para la prestación del servicio de transporte?
24. ¿El servicio que se presta hacia el cliente es eficaz y eficiente, cumpliendo con las necesidades del cliente?
25. ¿Para prestar el servicio de transporte bajo que filosofías de calidad se trabaja?
26. ¿Se realiza seguimiento del desempeño organizacional?
27. ¿Se cuenta con un análisis de la funcionalidad del talento humano?
28. ¿Los objetivos planteados son dirigidos hacia todas las partes interesadas de la empresa?

ANEXO B: ENCUESTA PARA EL TH



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE GESTIÓN DE TRANSPORTE**



Encuesta dirigida al Talento Humano de R&R TRANSLOGIC S.A.

Objetivo: Efectuar un diagnóstico organizacional y del entorno de la empresa TRANSLOGIC S.A., el mismo que será de mucha utilidad para el Desarrollo del Trabajo de Titulación “ELABORAR UNA PROPUESTA DE UN MODELO INTEGRADO DE GESTIÓN Y SEGURIDAD VIAL PARA LA EMPRESA, R&R TRANSLOGIC S. A. EN LA CIUDAD DE AMBATO, EN EL PERIODO 2021-2022.”

FECHA: _____

Campo de Gestión de Talento Humano: Por Procesos

1. ¿El proceso de contratación de colaboradores es el adecuado?
Si No
2. ¿Los colaboradores cumplen con los requerimientos del puesto laboral?
Siempre A veces Nunca
3. ¿Se cumplen con las prestaciones y beneficios que exige la ley a los colaboradores?
Si No
4. ¿Con que frecuencia se capacita al Talento Humano?
Trimestral Semestral Anual
5. ¿El registro que se tiene de los miembros de la organización es el adecuado?
Si No

ANEXO C: ENCUESTA TH- PRESTACION DEL SERVICIO



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE GESTIÓN DE TRANSPORTE**



**Encuesta dirigida al Talento Humano de R&R TRANSLOGIC S.A. en relación a la
Prestación del Servicio**

Objetivo: Efectuar un diagnóstico organizacional y del entorno de la empresa TRANSLOGIC S.A., el mismo que será de mucha utilidad para el Desarrollo del Trabajo de Titulación “ELABORAR UNA PROPUESTA DE UN MODELO INTEGRADO DE GESTIÓN Y SEGURIDAD VIAL PARA LA EMPRESA, R&R TRANSLOGIC S. A. EN LA CIUDAD DE AMBATO, EN EL PERIODO 2021-2022.”

FECHA: _____

Campo de la Prestación del Servicio

1. ¿Cómo califica Ud. el trato que recibe el cliente por parte de sus colaboradores?

Excelente Bueno Regular Malo

2. ¿El TH se encuentra comprometido con la organización?

Si No

ANEXO D: ENCUESTA PARA EL CLIENTE



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE GESTIÓN DE TRANSPORTE**



**Encuesta dirigida al Cliente por parte de los conductores de la Flota Vehicular de R&R
TRANSLOGIC S.A.**

Objetivo: Efectuar un diagnóstico organizacional y del entorno de la empresa TRANSLOGIC S.A., el mismo que será de mucha utilidad para el Desarrollo del Trabajo de Titulación “ELABORAR UNA PROPUESTA DE UN MODELO INTEGRADO DE GESTIÓN Y SEGURIDAD VIAL PARA LA EMPRESA, R&R TRANSLOGIC S. A. EN LA CIUDAD DE AMBATO, EN EL PERIODO 2021-2022.”

FECHA: _____

Campo del cliente

1. ¿Sus necesidades y expectativas fueron cubiertas por parte de los transportistas?

PARÁMETRO	SI	NO
Mercadería a tiempo		
Mercadería completa		
Mercadería en buen estado		

2. ¿El servicio ofrecido por nuestros colaboradores fue?

Excelente Bueno Regular Malo

ANEXO E: ENCUESTA PARA CONDUCTORES



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE GESTIÓN DE TRANSPORTE



**Encuesta dirigida a los conductores de la Flota Vehicular de R&R TRANSLOGIC S.A. en
relación a la Seguridad Vial**

Objetivo: Efectuar un diagnóstico organizacional y del entorno de la empresa TRANSLOGIC S.A., el mismo que será de mucha utilidad para el Desarrollo del Trabajo de Titulación “ELABORAR UNA PROPUESTA DE UN MODELO INTEGRADO DE GESTIÓN Y SEGURIDAD VIAL PARA LA EMPRESA, R&R TRANSLOGIC S. A. EN LA CIUDAD DE AMBATO, EN EL PERIODO 2021-2022.”

FECHA: _____

Campo de la Seguridad Vial

1. ¿Genera confiabilidad y seguridad sobre la carga al momento de trasladarla?

Si No

2. ¿Ud. cuenta con toda la documentación legal para poder conducir un vehículo de transporte de carga pesada?

Si No

3. ¿Cada que tiempo se realiza una revisión o mantenimiento de su vehículo para evitar desperfectos mecánicos?

Cada mes
Cada tres meses
Cada seis meses

4. ¿Considera Ud. que en la vía se maneja una correcta señalización para los conductores?

Si No

5. ¿Cómo considera el estado de la infraestructura vial?

Muy Bueno Regular Malo Muy Malo

6. ¿Cuándo usted conduce, respeta los límites de velocidad establecidos?

Si No

7. ¿Cuenta con el equipo necesario para la protección de la carga al momento de trasladarla (montacargas, eslingas, cuerdas, carpas, etc.)?

Si No

8. ¿A través de que herramientas tecnológicas se realiza la comunicación entre conductores y personal de la empresa?

Smartphones

Dispositivos de localización y rastreo

Radiofrecuencia

ANEXO F: FICHA DE OBSERVACIÓN SISTEMA INFORMÁTICO Y MOBILIARIO



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE GESTIÓN DE TRANSPORTE



Ficha de Observación del Sistema Informático, Mobiliario y Flota
Vehicular de R&R TRANSLOGIC S.A.

Objetivo: Efectuar un diagnóstico organizacional y del entorno de la empresa TRANSLOGIC S.A., el mismo que será de mucha utilidad para el Desarrollo del Trabajo de Titulación “ELABORAR UNA PROPUESTA DE UN MODELO INTEGRADO DE GESTIÓN Y SEGURIDAD VIAL PARA LA EMPRESA, R&R TRANSLOGIC S. A. EN LA CIUDAD DE AMBATO, EN EL PERIODO 2021-2022.”

FECHA: _____

Campo de la Prestación del Servicio

SISTEMA INFORMÁTICO – MOBILIARIO			
PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN
Infraestructura adecuada			
Suministros de oficina			
Mobiliario de oficina			
Equipos de computo			
Registro de inventario de equipos de computo			
Programa de contabilidad			

ANEXO G: FICHA DE OBSERVACIÓN PARA LA FLOTA VEHICULAR



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE GESTIÓN DE TRANSPORTE



Ficha de Observación de la Flota Vehicular de R&R TRANSLOGIC S.A.

Objetivo: Efectuar un diagnóstico organizacional y del entorno de la empresa TRANSLOGIC S.A., el mismo que será de mucha utilidad para el Desarrollo del Trabajo de Titulación “ELABORAR UNA PROPUESTA DE UN MODELO INTEGRADO DE GESTIÓN Y SEGURIDAD VIAL PARA LA EMPRESA, R&R TRANSLOGIC S. A. EN LA CIUDAD DE AMBATO, EN EL PERIODO 2021-2022.”

FECHA: _____

FLOTA VEHICULAR					
PARÁMETRO		BUENO	REGULAR	MALO	OBSERVACIONES
Estado Vehicular	Sistema Eléctrico (luces)				
	Sistemas de frenos				
	Sistema de dirección				
	Estado de neumáticos				
Mantenimientos preventivos y correctivos					
Herramientas de emergencia (Llaves de ruedas, triángulos, gata, extintor)					
Equipo de protección personal - EPP (Casco, chaleco, botas punta de acero, overol, faja lumbar, guantes)					
Herramientas de sujeción (Cadenas, eslingas, carpa)					
PARÁMETRO		SI	NO	OBSERVACIONES	
Documentación legal	Permiso de operación				
	Matricula vehicular				
	Revisión anual				
	Permiso de pesas y medidas				
	Licencia tipo E				
	Guías de remisión				