Gestión de calidad en el servicio de transporte de carga pesada

Quality management in heavy load transpotation service

Gestão da qualidade no serviço de transporte de carga pesada

Mera Guzmán, Pamela Elizabeth; Mera Guzmán, Vanessa Carolina; Toscano Morales, Cecilia Catalina; Ruiz Robalino, Oscar Eduardo

Pamela Elizabeth Mera Guzmán
pame.mera03@gmail.com
Universidad Técnica de Ambato, Ecuador

Vanessa Carolina Mera Guzmán
vc.mera@uta.edu.ec
Universidad Técnica de Ambato, Ecuador

Cecilia Catalina Toscano Morales
ceciliactoscano@uta.edu.ec
Universidad Técnica de Ambato, Ecuador

Oscar Eduardo Ruiz Robalino
oe.ruiz@uta.edu.ec
Universidad Técnica de Ambato, Ecuador

Ñeque, Revista de Investigación en Ciencias Sociales
Centro de Investigación y Desarrollo Ecuador, Ecuador
ISSN-e: 2631-2735
Periodicidad: Cuatrimestral
vol. 5, núm. 12, 2022
editor@revistaneque.org

Recepción: 06 Enero 2022
Aprobación: 05 Abril 2022
Publicación: 19 Mayo 2022

URL: http://portal.amelica.org/ameli/journal/599/5994367009/

DOI: https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i12.85

Resumen: La gestión de calidad es un conjunto de normas o actividades para ofrecer un servicio o producto de calidad a los usuarios o consumidores, cumpliendo requisitos generados por los clientes que necesitan puntualidad, seguridad y confianza. La investigación tuvo como objetivo empresarial describir los procesos de la gestión de calidad del servicio de transporte de carga pesada en base al modelo Servqual con estándares internacionales para la prestación de servicio tangible a los clientes y usuarios, que son necesarios para generar fiabilidad, tangibilidad, seguridad desde el primer contacto comunicacional, logística de embarque, transporte y entrega con seguridad en los tiempos y plazos requeridos. El tipo de investigación fue la descriptiva, apoyada en la de Campo y Documental con un enfoque mixto porque utiliza datos cuantitativos y cualitativos. Como resultado de la investigación se debe generar procesos de mejora continúa en toda la cadena de gestión del transporte de carga pesada.

Palabras clave: Gestión de calidad, Cliente, Carga pesada, Servqual, Mejora.

Abstract: Quality management is a set of rules or activities to offer a quality service or product to users or consumers, meeting requirements generated by customers who need punctuality, safety and trust. The business objective of the research was to describe the quality management processes of the heavy cargo transport service based on the Servqual model with international standards for the provision of tangible service to customers and users, which are necessary to generate reliability, tangibility, security from the first communicational contact, shipping logistics, transport and delivery safely in the required times and deadlines. The type of research was descriptive, supported by Field and Documentary with a mixed approach because it uses quantitative and qualitative data. As a result of the research, continuous improvement processes must be generated throughout the heavy load transport management chain.

Keywords: Quality management, Customer, Heavy load, Servqual, Improvement.

Resumo: A gestão da qualidade é um conjunto de regras ou atividades para oferecer um serviço ou produto de qualidade aos usuários ou consumidores, atendendo aos requisitos gerados pelos clientes que necessitam de pontualidade, segurança e confiança. O objetivo empresarial da pesquisa foi descrever os processos de gestão da qualidade do serviço de transporte de cargas pesadas baseado no modelo Servqual com padrões internacionais para a prestação de serviço tangível a clientes e usuários, necessários para gerar confiabilidade, tangibilidade, segurança a partir do primeiro contato comunicacional, logística de embarque, transporte e entrega com segurança nos tempos e prazos exigidos. O tipo de pesquisa foi descritiva, apoiada em Campo e Documental com abordagem mista, pois utiliza dados quantitativos e qualitativos. Como resultado da pesquisa, processos de melhoria contínua devem ser gerados em toda a cadeia de gestão do transporte de cargas pesadas.

Palavras-chave: Gestão da qualidade, Cliente, Carga pesada, Servqual, Melhoria.

INTRODUCCIÓN

La gestión de calidad es un conjunto de normas o actividades para ofrecer un producto o servicio de calidad para los consumidores, cumpliendo y superando requisitos que han generado los clientes y que necesitan puntualidad, seguridad y confianza para establecer una cadena de valor tanto para clientes como proveedores, que tienen exigencias competitivas que deben cumplir las empresas de servicio de transporte en su organización interna con personal capacitado y especializado de acuerdo a su función (Pilares, 2018).

Actualmente en los negocios existe la tendencia generalizada que las empresas deben mantener un nivel de posicionamiento a largo plazo que genere cierta ventaja competitiva y que el servicio ofrecido brinde un valor agregado. Es por ello, que las organizaciones deben preocuparse por generar una matriz de información sobre las necesidades y expectativas de sus clientes, para analizar lo datos y con los resultados obtenidos tomar decisiones pertinentes y precisas para cumplir con los niveles de calidad exigidos (Pilares, 2018).

Según Bolaños (2005) en su artículo denominado Calidad en el servicio, expresa que consiste en solventar las necesidades de los clientes en base a un servicio de calidad que generalmente se puede alcanzar desde la compra hasta la evaluación de los servicios prestados y en base a este análisis medir el nivel de satisfacción de los clientes. En este sentido, la calidad en servicio se presenta cuando las empresas dan importancia al valor percibido por el cliente, que debe ajustarse a las expectativas, con el fin de mejorar la percepción que este posea de la realidad.

De lo anterior, se puede considerar que la calidad, es un requisito indispensable en un mundo competitivo en cualquier tipo de organización, independientemente, que sea de capital público, privado o mixto, en el caso de las empresas de servicio, la calidad es un elemento estratégico que permite establecer diferencias que deben perdurar en el tiempo. En virtud de lo planteado, la empresa en estudio tiene como misión el servicio de transporte de carga pesada,

ofreciendo su flota de unidades en óptimas condiciones que puedan efectuar un servicio eficaz y eficiente en todo el territorio nacional. En este sentido, la empresa desarrolla los procesos y procedimientos eficazmente para la satisfacción de cliente interno - externo y esto conlleve al cumplimiento de los objetivos y estrategias institucionales, a nivel externo la ventaja competitiva que va a alcanzar será el posicionamiento entre los actuales y potenciales clientes.

La evaluación interna, evidencia deficiencias en la organización por el mal control de los documentos, que provoca demora en el envío y por ende en la entrega, también la poca gestión para incremento de cupo de los camiones. Otro elemento es el poco conocimiento de los empleados de la misión, visión, políticas de la compañía y del número de socios que tiene. Con la información obtenida de la situación actual es fundamental desarrollar un sistema de calidad basado en los parámetros necesarios para que la empresa llegue a ser un ente vanguardista en la prestación de servicios con parámetros nacionales y proyectados a cumplir los internacionales, siendo el objetivo del estudio describir los procesos de la gestión de calidad del servicio de transporte de carga pesada en base al modelo Servqual con estándares internacionales para la prestación de servicio a los clientes y usuarios.

MÉTODO

El presente trabajo corresponde a una investigación descriptiva ya que permitió caracterizar el objeto de estudio que corresponde a 44 usuarios o clientes de la empresa, señala sus características y propiedades; se apoyó en el diseño de campo para levantar información de la realidad, con el propósito de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes; y, la documental, porque se apoya en la revisión de fuentes primarias publicadas en medios impresos o digitales, tiene un enfoque mixto porque utiliza datos cuantitativos y cualitativos (UPEL, 2002; Monroy y Nava, 2018).

Para esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo objeto fue de interactuar de forma directa con los representantes de la empresa, para obtener opiniones importantes. La utilización de estas técnicas se materializó a través del cuestionario, elaborado a fin de recoger la información para la presentación de la investigación y que según Balestrini (2006), que lo define como un proceso complejo, secuencial y directo entre encuestador y encuestado, a través de preguntas planificadas y estructuradas que incluyan las 5 dimensiones del método SERVQUAL que consiste en tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Para medir la variable calidad de servicio, se utilizó como instrumento un modelo de escala SERVQUAL, la cual consta de cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía que se aplicó al 100% de usuarios. SERVQUAL es un modelo de cuestionario estructurado que incluyen preguntas estandarizadas para medir la calidad de servicio, con la finalidad de estimar la percepción de las necesidades del cliente, experiencias y expectativas frente a una empresa de servicios, las dimensiones pueden ser en primer lugar la tangibilidad que son aspectos físicos que el cliente percibe de la apariencia de las instalaciones, equipos, personal y material de comunicación, luego la fiabilidad que proviene de la capacidad de efectuar el servicio prometido al cliente de

manera precisa y confiable, posteriormente la capacidad de respuesta que en sí es la disponibilidad de atender las necesidades de los clientes y proporcionar un servicio rápido y oportuno, seguido de la seguridad que se refiere al conocimiento que tiene el prestador de servicio y su habilidad en inspirar confianza y por último la empatía que se refiere a la capacidad del prestador de servicio en identificar las necesidades del cliente mediante una atención personalizada al usuario (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El cuestionario fue aplicado a los 44 usuarios que reciben el servicio de transporte de carga pesada con la finalidad de conocer las percepciones que tenían después de utilizado el servicio de la organización, en relación a las cinco (5) dimensiones de acuerdo al Método SERVQUAL, para medir la calidad de servicio.

Tabla 1
Parámetros de la medición interna de la calidad de servicio

	ITEMS	Muy deficiente %	Deficiente %	Regular %	Bueno %	Excelente %
1	TANGIBILIDAD Y SERVICIO	28 %	14 %	36 %	8 %	14 %
2	COMPORTAMIENTO	22 %	14 %	28 %	22 %	14 %
3	AMABILIDAD	14 %	8 %	34 %	36 %	8 %
4	FIABILIDAD		36 %	14 %	50 %	
5	PLAZOS		64 %	36 %		
6	INFORMACIÓN		14 %	64 %	22 %	
7	RESPUESTA		14 %	50 %	36 %	
8	CAPACIDAD DE RESPUESTA		36 %	50 %	14 %	
9	COMUNICACIÓN			36 %	64 %	
10	USUARIOS		36 %	50 %	14 %	
11	CANALES DE INFORMACIÓN		36 %	50 %	14 %	
12	TRÁMITES		14 %	50 %	36 %	
13	SEGURIDAD EN RECURSOS		14 %	50 %	36 %	
14	QUEJAS		14 %	50 %	36 %	
15	NECESIDAD		22 %	64 %	14 %	
16	CAPACITACIÓN		14 %	36 %	50 %	
17	CARTA DE SERVICIO	29 %	36 %	14 %	14 %	7 %
18	EMPATÍA Y TRATO		14 %	14 %	58 %	14 %
19	HORARIOS		36 %	36 %	14 %	14 %
20	COMODIDAD		36 %	36 %	28 %	
21	INSTALACIONES		86 %		14 %	
22	MODERNIDAD		58 %		42 %	
23	TECNOLOGÍA		72 %		28 %	
24	UTILIDAD		36 %	36 %	28 %	
25	ACCESIBILIDAD			50 %	50 %	

La descripción de los datos obtenidos en la tabla 1, se realiza ítem por ítem, el número 1, se trata de conocer la tangibilidad del servicio que debe prestar la empresa, los usuarios expresaron en un 28% que era muy deficiente, un 14% deficiente, un 36% que era regular, un 8% bueno y el 14% excelente. Siendo los positivos 58%, siendo fundamental que la calidad se dirija a satisfacer o exceder las expectativas de los usuarios (Miranda, Chamorro y Rubio, 2007).

En el ítem 2, se intentó medir si el comportamiento de los empleados de la empresa estudiada transmite confianza a sus usuarios, los mismos reflejaron

opiniones en un 22% que era muy deficiente, un 14%deficiente, un 28% que era regular, un 22% bueno y el otro 14% excelente referencia a lo anterior se puede apreciar que los consumidores tienen una opinión dispersa, con una tendencia positiva del 64%, apreciación que según Miranda, Chamorro y Rubio (2007), debe ser dinámica y con constantes cambios dentro de la organización.

El ítem 3 fue elaborado con la finalidad de conocer si los empleados de la empresa son siempre amables y se obtuvo que el 14% considera muy deficiente, el 8% deficiente, el 34% que era regular, el 36% bueno y 8% excelente. De lo anterior se desprende que el mayor porcentaje lo estuvo disperso en la categoría regular y bueno. En cuanto a este ítem, la empresa debe tomar en cuenta que el atención y buen trato al cliente es el objetivo para fortalecer el servicio, siempre cumpliendo las expectativas y necesidades del cliente, lo que le permite el crecimiento con nuevos y potenciales que deben recibir trato con amabilidad, prontitud, seguridad y con información oportuna y adecuada a través de estrategias publicitarias (López, 2013; NUEVA ISO 9001:2015, 2016).

En relación con la fiabilidad, los clientes manifestaron en el ítem 4, que el 36% lo consideró deficiente, 14% regular y 50% bueno, con una tendencia positiva porque se evidencia por las respuestas que se trata de entender el ambiente interno y externo para brindar un servicio de calidad (Miranda, Chamorro y Rubio, 2007). Asimismo, en el ítem 5, donde se evalúan los plazos del tiempo de realización de los trámites y/o prestación del servicio, expresaron que en un 64% deficiente y 36% regular, razón para que se establezcan procesos de mejora que debe contar con el compromiso de todos los que hacen la organización para que la carga llegue a su destino en los tiempos previstos (NUEVA ISO 9001:2015, 2016).

Por otro lado, en el ítem 6, se intentó conocer si los clientes consideraban que la información suministrada era de utilidad, obteniendo los siguientes resultados: 14% la consideró deficiente, 64% regular y 22% bueno. Con los datos obtenidos se deduce que la información tiene un 64% de regular que se debe mejorar para satisfacción de clientes y usuarios como manifiestan (Miranda, Chamorro y Rubio, 2007) en la obra Introducción a la Gestión de calidad. En el ítem 7, se evaluó la capacidad de respuesta a las incidencias por parte del servicio, donde los usuarios expresaron en un 14% deficiente, 50% regular y 36% bueno y en el ítem 8, 50% regular y 14% bueno, en el ítem 9, referente a la comunicación, el 64% manifiesta que es buena y 36% que es regular. De los porcentajes obtenidos se desprende que existe un eficiente nivel de respuesta a los requerimientos de los usuarios, es decir la toma de decisiones es muy aceptable para los usuarios con una buena comunicación a través de los canales de información interna y externa (DATADEC, 2019).

En el ítem 10, las opiniones de los usuarios se concentraron en un 36% deficiente, 50% regular y el 14% bueno; en el ítem 11, con relación a la adecuación de los canales de información del servicio utilizados, el 36% deficiente, 50% considero que era regular y 14% buena; por la facilidad para realizar los trámites, los usuarios expresaron que un 14% era deficiente, 50% regular y 36% bueno. De las respuestas obtenidas se desprende que los usuarios tienen una percepción aceptable de los servicios, ya que cuentan con canales de información adecuados y que cuentan con facilidades para realizar los trámites que son fundamentales

para los procesos a través de relaciones beneficiosas para superar a la competencia (DATADEC, 2019; NUEVA ISO 9001:2015, 2016).

En el ítem 13, referente a la seguridad en recursos, el 14% considera deficiente, 50% regular y el 36% bueno; en el ítem 14, sobre las quejas, el 14% deficiente, 50% regular y el 36% bueno. en el ítem 15, sobre las necesidades específicas que tienen los usuarios, 22% expresó que era deficiente, 64% regular y el 14% bueno, lo cual demuestra que las opiniones están atomizadas entre todos los valores de la escala, pero con mayor preponderancia hacia lo desfavorable. En el mismo sentido, en el ítem 16, referente a capacitación, la tendencia es similar, 14% deficiente, 36% regular y 50% bueno. Las respuestas de los encuestados varían del nivel de aceptable a bueno, pero que se debe establecer estrategias de mejora permanente para satisfacción de los usuarios y proveedores de la organización (Porto y Gardey, 2016).

En el ítem 17, referente a la carta de servicio o requerimiento, el 29% manifiesta que es muy deficiente, el 36% deficiente, el 14% regular, el 14% bueno y el 7% excelente; en el ítem 18, el 14% expresa que es deficiente, 14% regular, 58% bueno y el 14% excelente el trato personalizado y con empatía que realizan los empleados (as) de la empresa hacia sus clientes; en el ítem 19, sobre la adecuación de los horarios a las necesidades de los clientes, el 36% define como deficiente, 36% regular, 14% bueno y 14% excelente. Con los datos obtenidos se considera que los requerimientos son atendidos de forma oportuna, con buen trato y en horarios adecuados para los usuarios que son importantes en los sistemas de gestión de calidad (DATADEC, 2019; Pilares, 2018).

En lo que respecta a los elementos tangibles, los cuales miden la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación, las respuestas de los usuarios fueron variables, debido a que en el ítem 20, referente a la comodidad, los valores obtenidos son de medios a altos, siendo 36% deficiente, 36% regular y 28% bueno; en el ítem 21, consultado sobre la apariencia de las instalaciones físicas, se reporta 86% regular y el 14%, buena, por la ubicación y accesibilidad de la empresa. Estos ítems se convierten en estándares positivos para la implementación de sistemas de gestión de calidad (DATADEC, 2019; NUEVA ISO 9001:2015, 2016).

En los ítems 22, se mide la modernidad de los equipos y en el ítem 23, la implementación de nuevas tecnologías en el servicio, la tendencia es similar en la primera el 58% considero que era deficiente y en la segunda el 72%. Por lo cual se refleja las opiniones relacionadas con los elementos tangibles de la empresa no son las más accesibles para prestación del servicio. Con las respuestas obtenidas es importante generar elementos de comunicación para difundir la capacidad operativa de la empresa y cambiar la percepción de los clientes que necesitan seguridad (Miranda, Chamorro y Rubio, 2007). En el ítem 24, sobre la utilidad de lo que se divulga o informe sobre el servicio, el 36% responde como deficiente, 36% regular y 28% bueno; en el ítem 25, referente a la accesibilidad de la información, el 50% la califica como regular y el otro 50% como buena. Con los datos obtenidos se evidencia que se debe mejorar la divulgación de la información; sin embargo, la accesibilidad a la información es adecuada pero que puede establecerse estrategias de mejora continua (Bolaños, 2005; Porto y Gardey, 2016).

El servicio de transporte de carga pesada debe contar con equipos de calidad, es por ello, que se requiere de contenedores, ya que estos se utilizan para el transporte nacional e internacional de productos para que lleguen en buen estado y de diferentes tipos como los refrigerados, secos, open top, flat rack, entre otros, sin embargo, los más usados son los metálicos para el transporte de muebles, maquinarias entre otros. Los contenedores estándar miden 20 o 40 pies (Lideser, 2020).

Tabla 2

Dimensiones de un contenedor de 20 pies

Dimensión	Ancho	Alto	Largo
Apertura en pies	7' 8 ⅛"	7' 6 ¼"	
Apertura en metros	2.34 m	2.29 m	
Dimensiones en pies	7' 8 ⅝"	7' 6 ¼"	19' 4 ¼"
Dimensiones en metros	2.34 m	2.29 m	5.9 m
Peso contenedor	Peso bruto max.	Tara	Carga útil max.
Peso lbs	52,831 lbs	4,914 lbs	47,899 lbs
Peso Kg	23,956 kg	2,229 kg	21,727 kg
Volumen contenedor	In CFT	In CBM	
Capacidad de carga	1,172 CFT	33.2 CBM	

En la tabla 2, se describe las dimensiones de un contenedor de 20 pies, tanto en el alto como en el ancho de apertura en pies y metros son casi estándares con un ancho de 7' 8 ⅛" y 2.34 m; y, alto de 7' 6 ¼" y 2,29 m; las dimensiones en pies y metros tienen diferencias marcadas en ancho 7' 8 ⅝" y 2.34m, alto 7' 6 ¼" y 2.29m, y, largo 19' 4 ¼" y 5.9m. En el peso tanto en libras como en Kg, varían entre: ancho 52,831, alto 4,914 y largo 47,899 libras que corresponde a 23,956, 2,229 y 21,727 Kg. Respectivamente. La capacidad de carga (volumen) en ancho es de 1,172 CFT y alto 33.2 CBM. El tipo de contenedor que se utiliza de acuerdo a las dimensiones en base a la carga que se desee transportar, siempre se trata de optimizar el espacio.

Tabla 3

Dimensiones de un contenedor de 40 pies

Dimensión	Ancho	Alto	Largo
Apertura en pies	7' 8 ⅛"	7' 6 ¼"	
Apertura en metros	2.34 m	2.29 m	
Dimensiones en pies	7' 8 ⅝"	7' 10 ¼"	37' 11 ¼"
Dimensiones en metros	2.352 m	2.395 m	12.01 m
Peso contenedor	Peso bruto max.	Tara	Carga útil max.
Peso lbs	67,199 lbs	5,220 lbs	59,039 lbs
Peso Kg	30,481 kg	3,701 kg	26,780 kg
Volumen contenedor	En CFT	En CBM	
Capacidad de carga	2,389.75 CFT	67.67 CBM	

La tabla 3 se describe las dimensiones de los contenedores de 40 pies, siendo la apertura en pies y metros tanto en el alto, ancho y largo son casi estándares con un ancho de 7' 8 ⅛" y 2.34 m; y, alto de 7' 6 ¼" y 2,29 m; las dimensiones en pies y metros tienen diferencias marcadas en ancho 7' 8 ⅝" y 2.52m, alto 7' 10

¼" y 2.395m, y, largo 37' 11 ¼" y 12.01m. En el peso en libras y Kg, varían entre: ancho 67,199, alto 5,220 y largo 59,039 libras que transformado a kilogramos es 30,481, 3,701 y 26,780 Kg. respectivamente. La capacidad de carga o volumen en ancho es de 2,389 CFT y alto 67.67 CBM. Por procesos de optimización la empresa en coordinación con el usuario que toma las decisiones para utilizar los contenedores y capacidad de transportar la carga pesada con seguridad, fiabilidad, de acuerdo a la carga que se vaya a transportar se decide el tipo de contenedor para tratar de optimizar el espacio, el tiempo de entrega y con un buen servicio.

El servicio de calidad de transporte de carga pesada debe contar con un sistema GPS que permite dar seguimiento en tiempo real a los vehículos de transporte de carga de modo seguro y confidencial. El sistema posee un mapa digital y permite la localización de vehículos en tiempo real, el control de recorridos y paradas, la revisión de recorridos, los lugares de clientes, la captura de imágenes, el aviso de emergencia y la identificación de operadores que es importante para la seguridad y fiabilidad para la empresa y usuarios (Molvitran, 2020; Geotech, 2020).

CONCLUSIONES

Luego del estudio realizado, se concluye que la tangibilidad del servicio, según los trabajadores y usuarios tienen un 58% de aceptación; en tanto que, el 32% la califica como negativa por las quejas y reclamos, calidad de servicio, demoras y retrasos en la entrega de la mercancía, por lo que es necesario establecer procesos de mejora.

El personal, tiene empatía y buen trato para los usuarios, cumplen los horarios establecidos y brindan fiabilidad a usuarios y clientes, por la capacitación y adiestramiento para el desempeño de sus funciones en la organización. Sin embargo, la seguridad, debe mejorar con la implementación de sistemas tecnológicos que fortalezcan los procesos administrativos, siendo recomendable aplicar las normas ISO 39001, para el control de seguridad vial, eficiencia y eficacia del transporte, reduciendo el porcentaje de posibles accidentes, lesiones de víctimas y accidentes de tránsito, disminuyendo los retrasos en entregas, evitando multas y sanciones con una planificación estricta y seguimiento de las actividades que deben observar los requisitos legales y normativos del transporte de carga pesada, que son importantes para la toma de decisiones y capacidad de respuesta inmediata.

REFERENCIAS

Balestrini, M. (2006) Cómo se elabora un proyecto de investigación. Caracas-Venezuela. BL Consultores asociados.

Bolaños Barrera, R. (2005). Calidad en el Servicio Disponible en: http://gestiopolis.com/canales5/emp/pymecommx/35.htm

DATADEC. (2019). Gestión de calidad y gestión por procesos. Obtenido de https://www.datadec.es/blog/gestion-de-calidad-y-gestion-por-procesos

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

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

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

Miranda, F., Chamorro, A., y Rubio, S. (2007). Introducción a la Gestión de Calidad. Delta Publicaciones. https://books.google.es/books?id=KYSMQQyQAbYC

Molvitran. (2020). Sistemas GPS para transporte de carga. Recuperado en: http://www.moviltran.com/localizacion-y-gestion-gps.html

Monroy M. y Nava A., (2018). Metodología de la investigación. Recuperado URL: https://elibro.net/es/lc/uta/titulos/172512

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

Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). SERVQUAL: A multiple - Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Recuperado de: https://url2.cl/2LdRc

Pilares. (2018). Qalliance. Sistema de gestión de calidad: ¿qué es y para qué sirve? https://qalliance.org/es/que-es-un-sistema-de-gestion-de-calidad//

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

Universidad Pedagógica Experimental Libertador- UPEL. (2002). Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales © 2002, Universidad Pedagógica Experimental Libertador Vicerrectorado de Investigación y Postgrado Parque del Oeste, Catia. Caracas, 1010. Apartado 2939. Venezuela. © De esta edición, FEDUPEL