

## FACTORES QUE INFLUYEN

## EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PESADO EN GUAYAQUIL

**FACTORS THAT INFLUENCE THE QUALITY OF THE HEAVY TRANSPORTATION SERVICE IN GUAYAQUIL**MSc. Nuria Raquel Zambrano Camacho <sup>1</sup>E-mail: [nuria.zambranocam@ug.edu.ec](mailto:nuria.zambranocam@ug.edu.ec)MSc. Carlos Enrique Orellana Intriago <sup>1</sup>E-mail: [carlos.orellanain@ug.edu.ec](mailto:carlos.orellanain@ug.edu.ec)<sup>1</sup> Universidad de Guayaquil. República del Ecuador.

## Cita sugerida (APA, sexta edición)

Zambrano Camacho, N. R., & Orellana Intriago, C. E. (2018). Factores que influyen en la calidad del servicio de transporte pesado en Guayaquil. *Universidad y Sociedad*, 10(5), 224-231. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

## RESUMEN

El continuo crecimiento del sector comercial e industrial en el Ecuador ha traído consigo para el área de transporte pesado un incremento sostenido de sus actividades tanto a nivel local como intercantonal. El objetivo de este trabajo se basa en analizar los factores que afectan la calidad del servicio de las empresas de transporte pesado en Ecuador con la finalidad de conocer su situación actual y proponer soluciones alternas. El enfoque metodológico de esta investigación es mixto ya que contiene métodos de investigación tanto cualitativos como cuantitativos. Se aplicaron encuestas y entrevistas a importantes empresas del sector de transporte pesado y a usuarios del servicio. Como resultados se destacan los bajos índices de seguridad en el servicio de transporte de mercadería y la falta de control en los tiempos de entrega de la carga transportada, como consecuencia, la mayoría de empresas tiene disposición de cambiar de proveedor de servicios de transporte que cumpla con los requisitos solicitados. Finalmente se concluye que el servicio de transporte pesado se puede mejorar mediante técnicas de mejora continua y estandarización de los procesos.

**Palabras clave:** Variables, calidad, servicio, transporte pesado.

## ABSTRACT

The continuous growth of the commercial and industrial sector in Ecuador, has brought with it a heavy transport area with a sustained increase in its activities both locally and internationally. The main objective of this work is to analyze the factors that impact on the quality of service of the heavy transport companies in Ecuador. The methodological approach to this research is mixed as it contains both qualitative and quantitative research methods. In order to know their current situation and propose some alternative solutions, surveys and interviews were applied to important companies in the heavy transport sector and to the users of its service. The results include the lack of control in the delivery times of the commodity transported and the low safety rates in the merchandise transport service. This has made the majority of companies consider a change in their transport service provider that complies with the requested requirements. Finally, it is concluded that the heavy transport service can be improved through continuous improvement techniques and process standardization.

**Keywords:** Factors, Quality, Services, Heavy transport.

## INTRODUCCIÓN

Las inversiones que se han dado en infraestructura vial por parte del gobierno ecuatoriano en la última década ha permitido un mejor rendimiento en las operaciones del sector comercial transportista y la reducción considerable del deterioro de sus unidades de transporte, esta inversión compuesta por alianzas público – privadas supera los seis mil millones de dólares (Andes, 2016) y se conecta con carreteras de los países vecinos con el fin de aumentar la competitividad del país en todas sus regiones. El mercado automotor en la región reportó un incremento en sus ventas del 8,3% en septiembre del 2016, según datos obtenidos de la Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador (2017), a su vez, el segmento de vehículos pesados tuvo un incremento en ventas de 52,9% comparado con el año 2016 (Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador, 2017).

Sin embargo, las dificultades por las que atraviesa el sector del transporte pesado son: las salvaguardias, problemas estructurales del sector de carga pesada, reposición vehicular, empresas de papel que negocian cupos, facturación individual por cada transportista, incumplimiento de la normativa del transporte nacional en cuanto a pesos y medidas, y camiones fuera de la vida útil (Mogollón, 2017). Según datos de la Superintendencia de Compañías (2017), el 39% de las empresas del sector de carga pesada declararon utilidades en cero y de estas, más de la mitad enunciaron ingresos menor a \$ 10.000. Estos datos también revelaron que hay empresas de transporte de carga pesada que no posee flota vehicular propia y que se constituyen con un capital mínimo de entre \$400 y \$800 con el fin de vender cupos a otros transportistas autónomos generando una competencia desleal en el mercado.

Esto ha provocado que las empresas de transporte disminuyan su calidad de servicio prestado, debido a que en la mayoría de los casos se utilizan a vehículos de terceras personas para que realicen el trabajo, aún a pesar de esto, en un estudio realizado a 48 pymes que requieren la liberación de contenedores en el puerto de Guayaquil se concluía que más del 50% de los usuarios del servicio estaban de acuerdo en que se debería prestar beneficios adicionales como seguros, rastreo y candados electrónicos siempre cuando eso no encarezca de forma indiscriminada los costos del transporte (Escobar & Quispe, 2016). En otra investigación realizada a 156 empresas transportistas de carga terrestre en Guayaquil y a 382 usuarios, los datos demostraban que el 48% de las asociaciones transportistas encuestadas no han sufrido robos durante sus viajes, mientras que un 41% de los consultados indicó que sí los han sufrido, el 53% de las asociaciones de

transportistas asegura su carga mientras que el 21% no lo hace (Escalante & Siguencia, 2014).

Con respecto a los usuarios, el mismo estudio reveló los siguientes resultados: el 46% afirmó que el servicio de transporte de carga de Guayaquil es eficiente, el 26% indicó que no lo considera como tal, y el 28% de los encuestados indicaron que tal vez lo era, el 42% de los daños de la mercancía se da por el mal estado de las vías; un 25% se han ocasionados por el mal empaque de la carga o negligencia del chofer y los daños debido al mal estibo de la carga, con un 14%. La mercadería no es entregada en el tiempo previsto en el 39% de los casos, el 38% indica que a veces llega a tiempo y el 23% de los encuestados afirman que la mercadería sí llega en el tiempo establecido con anterioridad. El 43% de encuestados que indicaron que no habían sufrido de pérdidas o robos de mercancías en sus viajes, 31% afirmó que sí los habían sufrido, El 48% de los encuestados indican que nunca han contratado a un transportista informal, el 29% de los mismos afirman haber contratado al menos una vez a un informal (Escalante & Siguencia, 2014).

En el sector de transporte pesado de Ecuador, se ha generado competencia desleal que incide en los precios bajos de fletes, sin garantías de servicio, calidad y seguridad (Gomez & Intrigato, 2012). Un enfoque de servicio orientado al cliente, incrementará la calidad, seriedad y cumplimiento que promueva valor agregado en el usuario y genere fidelización. El objetivo de la presente investigación se centra en analizar la apreciación del servicio por parte de los usuarios y de las empresas de transporte pesado mediante el establecimiento de los factores que afecten la calidad del servicio.

## DESARROLLO

El transporte pesado o transporte comercial de carga pesada, consiste en vehículos que transportan bienes o productos cuyo peso en total supera las 3,5 toneladas, estos vehículos reciben la mercadería ya sea en contenedores o directamente en su compartimiento mediante la estiba de la carga, para luego ser transportada a otras empresas, puerto marítimo, o viceversa. Estas empresas pueden estar ubicadas en diferentes cantones del, siendo los más trascendentes Guayaquil, Manta, Quito, Machala, y Cuenca (Perez, 2017). Por lo general, los vehículos están equipados con sistemas de monitoreo satelital para su control y seguridad.

La calidad del servicio de transporte pesado debe considerar aspectos logísticos enfocados a determinar los medios necesarios para brindar una eficaz transportación (Pau i Cos & Navascuez, 2001), la contratación del

servicio se establece mediante el análisis de los requerimientos de los clientes, así como los servicios adicionales que generen seguridad y tranquilidad en el cliente (Rojas, 2014). En un estudio realizado por la unidad de Servicios de infraestructura de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe se determinan 6 factores que se deben considerar para ofertar un servicio de calidad en transportes de carga comercial (2010):

Primero, es el acceso a los lugares de carga cuando el servicio se realice desde el depósito o almacén del cliente y esta a su vez sea enviada hacia otro establecimiento de almacenaje o puerto cuente con una adecuada circulación para mantener la integridad de la mercadería que se transporta (Mora, 2016).

Segundo, la preparación de la carga con el respectivo embalaje y rotulación cuando la mercadería, por sus características, lo requieran. Si la mercadería presenta riesgo para la integridad de las personas que la manipulan o para los demás bienes transportados en el mismo vehículo, estas deberán necesariamente tener señalización con rótulos que informen sobre los peligros que pudieren causar, así mismo, deberán mencionar la forma y medidas en que deben manipularse (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2010).

Tercero, los continuos y largos periodos de conducción a los que muchas veces se ven sometidos los conductores, representa una variable de riesgo. El esfuerzo físico del conductor realizado por el conductor en la carga y descarga de mercadería, sin contar las horas de traslado, producirá la disminución de su atención al conducir. Por ello, es necesario realizar interrupciones de la jornada antes de comenzar el siguiente traslado. Algunos expertos recomiendan realizar descansos de al menos 15 minutos como mínimo (Camisón, 2006).

Cuarto punto se considera, la estiba y desestiba de la carga que consiste en ubicar al interior las mercancías que deben transportarse, gestionando que ocupe el menor espacio posible, balanceando correctamente los pesos de las mercaderías al interior del vehículo para evitar la pérdida de control del vehículo durante la marcha. Es fundamental asegurar la carga de manera considerada utilizando elementos de sujeción como cuerdas, correas, cadenas, etc, y que no se desplace dentro del vehículo ocasionando daños a la propia mercadería o a la de terceros. Para evitar inconvenientes posteriores es necesario que el personal esté capacitado en temas de estiba y ubicación de la carga ya que el correcto manejo de la misma implica un tema de seguridad esencial en la circulación de los vehículos de transporte pesado (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2010).

Quinto factor son las maniobras previas en el proceso de descarga de mercaderías, este proceso inicia con la supervisión de los frenos del vehículo, de tal manera que durante el proceso de descarga este no se mueva. Si es necesario se debe utilizar topes en las ruedas y así asegurar que el vehículo está completamente inmovilizado. De la misma forma, hay que estar pendiente en el caso que se utilicen plataformas, que este bien apoyada al borde del vehículo y a una altura considerable para evitar deslizamientos de la carga y exceso de manipulación, de tal manera que se evite la caída de mercadería pudiendo golpear o lesionar a algún operario. Se debe buscar trabajar de la manera más ergonómica posible y con un número considerable de trabajadores en el proceso de levantamiento, empuje, tracción y desplazamiento al momento de descargar la mercadería (ORBCOMM, 2018). Otro factor de riesgo es la utilización de elementos mecánicos para la manipulación de la carga que pueden ocasionar perjuicios más comprometedores a la mercadería. Este proceso no es realizado por el conductor del vehículo quien suele estar supervisando la operación.

Sexto factor, considera la seguridad, que generalmente pasa a ser la principal característica del servicio requerido por los clientes cuando contratan los servicios de transporte para su mercadería, de tal manera que se pueda evitar la pérdida total del valor de los bienes por siniestros como robo, accidentes, mala manipulación de la carga o extravíos (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2010).

En todo el mundo, aproximadamente 1,24 millones de personas mueren en el tráfico por carretera cada año (Organización Mundial de la Salud, 2013). Los grandes camiones representan una parte desproporcionadamente grande de estas muertes por tráfico. Los camiones están sujetos a limitaciones de maniobra, y los accidentes a menudo tienen consecuencias más graves debido a su tamaño y peso. Esto no solo es cierto en las economías desarrolladas, sino aún más en las economías emergentes. En estos países, las carreteras comúnmente pasan por áreas densamente pobladas y comparten el camino con usuarios vulnerables de la vía pública, como peatones, bicicletas y vehículos motorizados de dos ruedas (Andrade, 2015). El elevado número de muertes por accidentes de tráfico ilustra la importancia de la investigación sobre los factores de riesgo de lesiones causadas por el tránsito, especialmente entre conductores profesionales.

Se han estudiado varios factores relacionados con los accidentes de tráfico (o la seguridad vial) y se pueden categorizar ampliamente en tres grupos: características del vehículo, características ambientales (incluidas las empresas) y características del conductor. Ejemplos

de las características del vehículo incluyen los atributos físicos del vehículo, la capacidad de carga del camión (L'Observatoire National Interministériel de la Sécurité Routière, 2016) el estado de mantenimiento y la presencia o ausencia de un libro de registro electrónico. Las características ambientales incluyen la infraestructura y las condiciones del tráfico, las normas de seguridad y las actividades de aplicación (Andrade, 2015). En un entorno comercial, estas características ambientales también hacen referencia a cultura de seguridad, liderazgo, sindicalización, salario, rotación y el sistema de incentivos empleado por la empresa de transporte (Sión, 2012). Debido a que el conductor ha sido identificado como la causa principal de la gran mayoría de los accidentes de tráfico, somos particularmente interesados en la relación entre las características individuales del conductor y el comportamiento de conducción arriesgado. Un ejemplo de tal característica del controlador es la edad. Los conductores mayores generalmente responden a riesgos potenciales más lentamente que los conductores más jóvenes (Klaere, 2016) y los conductores más experimentados se consideran más hábiles en el manejo de un vehículo pero menos capaces de conducir con seguridad. Varios estudios han demostrado que la seguridad en la conducción es predicha por una variedad de factores relacionados con el conductor, como el consumo de alcohol o drogas, el uso del teléfono celular, la salud del conductor, la fatiga y la personalidad del conductor.

Si bien la seguridad en la conducción es un objetivo importante de la conducción profesional, los conductores siempre deben combinar este objetivo con los objetivos de productividad. La productividad de la entrega profesional o de los conductores de camiones puede medirse por la cantidad de paquetes / cargas entregados con éxito por unidad de tiempo, o el tiempo dedicado a un viaje en relación con la duración esperada. La primera medición podría ser más aplicable a los servicios de entrega de mensajería, mientras que la última definición se aplica al transporte de camiones de larga distancia. Los determinantes de la productividad y la eficiencia de la conducción profesional han sido escasamente investigados, pero se espera que las categorías de determinantes de la productividad de conducción sean similares a las categorías de determinantes de la seguridad de conducción: características del vehículo, características ambientales y características del conductor. Por ejemplo, la productividad en la conducción profesional está influenciada por características del vehículo como la presencia de sistemas de comunicación por satélite (Belman, 2001) y las características ambientales / de la empresa incluyen factores como la rotación (Keller, 2002) y el establecimiento de metas e incentivos (LaMere, Dickinson, Henry,

Henry & Poling, 1996). Del mismo modo, el hecho de que los conductores tengan una gran cantidad de discreción para determinar cómo operan sus camiones hace que los conductores jueguen un papel esencial en la determinación del rendimiento de la productividad. Por lo tanto, esperamos que las características del conductor, como la personalidad de los conductores individuales, desempeñen un papel considerable en este asunto.

Además de tener que concentrarse en la conducción segura, los conductores de camiones están expuestos a objetivos de productividad que pueden entrar en conflicto con el comportamiento de conducción segura. La investigación sobre el vínculo entre las características del conductor del camión y la productividad es relativamente escasa. Dicha investigación es esencial para evaluar el rendimiento de seguridad de un individuo u organización sin tener también en cuenta el rendimiento de la productividad. Varios estudios recientes han enfatizado el papel de las diferencias individuales en la determinación de los resultados de los procesos operativos lo que sugiere que también el campo de la conducción profesional podría beneficiarse de diferencias entre los conductores en consideración para mejorar la productividad (Hansen, 2018).

Una regulación emitida por la Agencia Nacional de Tránsito, obliga a las empresas de transporte pesado que deseen constituirse, que los vehículos formen parte de los activos de la organización. De acuerdo a Resolución Nro. 072-DIR-2015-ANT dispuso que, para la Concesión de Permiso de Operación de las operadoras de transporte de carga pesada, todos los vehículos que vayan a ser habilitados en la flota vehicular de la persona jurídica titular del permiso de operación, se encuentren bajo la propiedad de la operadora solicitante. Esta obligación rige para aquellas operadoras que se hayan constituido a partir del 14 de noviembre de 2016 y quedan excluidas de este requisito para trámites de cambios de socio, incremento de cupo, cambio de unidad o cualquier otro acto administrativo, las operadoras de transporte constituidas jurídicamente con antelación al 14 de noviembre de 2016 (Federación Nacional de Transporte Pesado del Ecuador, 2017).

En cuanto al rastreo de mercadería se puede acotar que lo que se necesita es un sistema mejorado de determinación de ubicación que rastree la ubicación del vehículo y de la carga con relación al vehículo, emita un informe de cualquiera de los lapsos habituales en la recepción de señales suficientes para determinar la ubicación actual del vehículo y la ubicación actual de la carga, si la carga se ha descargado o no en un lugar aprobado, si el vehículo se encuentra dentro de una región que obstruye la señal, determine cuándo un vehículo se encuentra



dentro de un corredor de viaje seleccionado, determina cuando la velocidad del vehículo ha sido anormalmente baja durante demasiado tiempo y transmita una señal de alarma, incluida la última ubicación conocida del vehículo y la carga, si se determina que ha ocurrido algún evento anormal. Preferiblemente, este sistema debe tener la capacidad de rastrear la ubicación del vehículo y del movimiento de detección de la carga (Schipper, Jones & Janky, 2016).

Como no existen variables que se puedan manipular en esta investigación sino que se observará el fenómeno a estudiar en su contexto natural el diseño de la investigación se lo determinó como no experimental, se realizó una investigación de tipo descriptiva, donde se analizan los factores que involucran un buen servicio como: calidad, confianza y fidelidad en la trasportación.

También se ejecutó la investigación analítica, debido a que se logra identificar cuáles son las falencias encontradas

en la prestación del servicio de transporte de carga pesada que impidan ofrecer un servicio de calidad (Yuni & Urbano, 2006). Como técnica de recolección de datos se utilizaron entrevistas estructuradas y se tomó como base el cuestionario utilizado en el trabajo de Navarrete & Aspiazu (2016), las preguntas fueron adaptadas a los objetivos planteados en esta investigación y se utilizó una escala Likert para valorar las respuestas de los entrevistados (O'Shaughnessy, 1991). Los instrumentos de recolección de datos para la obtención de la información se aplicaron de la siguiente manera: una primera ola de entrevistas estructuradas fue aplicada a choferes de vehículos que brindan servicios de traslado de mercadería; el segundo, fue a clientes del servicio de transporte de carga pesada con quienes se trabajó con la técnica de Grupo de enfoque para determinar fortalezas y debilidades de este sistema de transportación y establecer un sistema de triangulación de la información. La escala Likert que se utilizó considera la siguiente valoración:

Tabla 1. Valoración de las encuestas

	Ítem a evaluar	Resultados
A	Cuenta con vehículos propios o de terceros	1= Propios; 2= Terceros; 3=Mixto
B	Recoge la carga donde el cliente o la recibe en la bodega	1= Retira del cliente; 2=Recibe del cliente; 3=Ambos casos
C	El servicio requerido es cantonal o intercantonal	1= Cantonal; 2= Intercantonal; 3= Ambas modalidades
D	Ofrece servicio de estiba incluido	1=Si; 2=No
E	Los operarios tienen los implementos de estiba necesarios	1=Si; 2=No
F	El transporte de carga cuenta con seguro	1=Si; 2=No
G	Han exisido retrasos en la entrega de la carga	1=Poco; 2=casi poco;3=Regular;4=Mucho; 5=Demasiado
H	Los vehículos cuentan con equipos de rastreo	1=Si; 2=No
I	Tiene licencia profesional	1=Si; 2=No;3=Está en trámite
J	Ha tenido alguna capacitación en el manejo de carga comercial	1=Si; 2=No
K	Como califica el servicio ofrecido	1=Muy Insatisfactorio; 2=Insatisfactorio;3=Aceptable;4=Satisfactorio;5=Muy Satisfactorio

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Valoración para cuestionario de grupo de enfoque

1	Cree usted que su mercadería está segura	1=Muy en desacuerdo; 2=En desacuerdo;3=Aceptable;4=De acuerdo;5=Muy de acuerdo
2	Le gustaría una aplicación para rastrear la ubicación de su mercadería	
3	El proveedor entrega a tiempo la carga	
4	Cree que su servicio de transporte es eficiente	
5	Cambiaría su proveedor transportista por menos costo	
6	Cambiaría su proveedor transportista por mejor servicio	

Fuente: Elaboración propia

Se utilizó para el efecto una base de datos de la empresa Manifiestos la cual recoge información de 6 670 empresas dedicadas a la producción de bienes y al comercio en la ciudad de Guayaquil y que a su vez solicitan el servicio de transportación de su mercadería de manera local e intercantonal, para realizar la entrevista se seleccionaron de forma aleatoria a 50 representantes de empresas que utilizan el servicio de carga pesada y a 324 choferes de

transporte pesado. Debido a la poca disponibilidad que se pueda encontrar en las empresas, el muestreo para la recolección de datos es de tipo no probabilístico por conveniencia.

Con respecto a los resultados de la encuesta a choferes, se podrá apreciar en la tabla 3 que el 45% utiliza vehículos propios y de terceros, esto se da cuando la carga que se retira del cliente tiene como lugar de destino otro cantón o cuando diferentes cargas se entregan en un mismo lugar utilizándose un transporte más espacioso, mientras que solo el 22% de las unidades pertenecen a la empresa de transporte. En cuanto a la recolección de la carga que es otro factor que afecta al servicio, el 67% de los transportistas la retiran directamente del cliente, sin embargo, como se mencionó anteriormente, en algunas ocasiones debe cambiarse de vehículos, lo que conlleva a sobre manipular la carga y deteriorándola. Por otro lado, el servicio ofrecido en la pregunta c, se observa que las respuestas están distribuidas en las tres opciones de respuesta, lo que supone que tanto los servicios de transporte intercantonal tienen una demanda homogénea. En cuanto a servicio de estiba, el 58% de los vehículos lo incluye, el 42% no está incluido cuando la carga es intercantonal ya que el servicio de estiba es dado por la empresa que terceriza el servicio de transporte, esto tiene relación a la respuesta de sobre los equipos de estiba, los vehículos intercantonales llevan implementos de carga y descarga como grúas portátiles y coches para trasladar la mercadería.

Se puede observar también que en el tema de seguros solamente el 33% de los vehículos cuenta con un seguro para su carga. Los retrasos en la entrega de la mercadería se dan mayormente cuando el traslado de la carga es intercantonal, en la entrevista choferes pudieron explicar que se debe a los horarios y restricciones que las entidades de tránsito regulan, los retrasos dentro del cantón se dan por el tráfico vehicular dentro de la ciudad. La mayoría de los vehículos no cuentan con un dispositivo de rastreo electrónico ya que según expresaron los operarios esto incrementaría el costo del servicio, sin embargo, el 28% si lo utiliza y se da mayormente a nivel cantonal por el alto índice delictivo que esto conlleva. El 83% de los choferes cuenta con licencia profesional determinada para la operación del vehículo que utilizan, el 17% restante posee licencia profesional pero no corresponde a la categoría necesaria para el vehículo que conducen, esto puede resultar en multas y el consecuente retraso de entrega de la mercadería.

Finalmente, la mayoría de los encuestados menciona no haber recibido ninguna capacitación en temas de manejo de carga comercial, solo el 23% declara haber recibido este tipo de instrucción en la empresa a la que pertenece. La calidad percibida fue una variable que se incluyó en este cuestionario y los datos fueron proporcionados por los clientes del servicio, se puede observar que la mayor cantidad de casos se refiere a una calidad insatisfactoria y muy insatisfactoria.

Tabla 3. Frecuencias relativas de las respuestas de la encuesta.

		1	2	3	4	5
A	Cuenta con vehículos propios o de terceros	22,2	33,3	44,5	-	-
B	Recoge la carga donde el cliente o la recibe en la bodega	66,7	22,2	11,1	-	-
C	El servicio requerido es cantonal o intercantonal	32,4	39,2	28,4	-	-
D	Ofrece servicio de estiba incluido	57,7	42,3	-	-	-
E	Los operarios tienen los implementos de estiba necesarios	33,3	66,7	-	-	-
F	El transporte de carga cuenta con seguro	33,3	66,7	-	-	-
G	Han existido retrasos en la entrega de la carga	15,4	33,3	13,6	26,9	10,8
H	Los vehículos cuentan con equipos de rastreo	27,8	72,2	-	-	-
I	Tiene licencia profesional	83,3	5,6	11,1	-	-
J	Ha tenido alguna capacitación en el manejo de carga comercial	23,1	76,9	-	-	-
K	Como califica el servicio ofrecido	29,3	50	6,8	13	0,9

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos en el grupo de enfoque a los usuarios en la tabla 4, revelan que la mayoría no cree que su mercadería está segura con la compañía de transporte, solamente el 20% considera que existe seguridad en la manipulación de la carga. Si se suman las respuestas tanto indiferentes como negativas se podrá observar que prácticamente el 75% de los encuestados no percibe la seguridad de su carga como parte del servicio obtenido.

Tabla 4. Respuestas de las entrevistas mediante grupo de enfoque a los usuarios.

Preguntas	1	2	3	4	5
1. Cree usted que su mercadería está segura	12%	50%	13%	20%	5%
2. Le gustaría una aplicación para rastrear la ubicación de su mercadería	1%	9%	37%	15%	38%
3. El proveedor entrega a tiempo la carga	8%	20%	10%	30%	32%
4. Cree que su servicio de transporte es eficiente	2%	12%	15%	25%	46%
5. Cambiaría su proveedor transportista por menos costo	1%	6%	12%	9%	72%
6. Cambiaría su proveedor transportista por mejor servicio	2%	3%	10%	6%	79%

Fuente: Elaboración propia

En las siguientes preguntas se puede observar que la distribución de las respuestas obtenidas se agrupa hacia los valores positivos, siendo la mayor valorada aquella que sugiere un cambio de proveedor si le ofrecieran un mejor servicio.

Esto podría suponer una contradicción a la pregunta 4 que cuestiona el hecho de que, si cree que el proveedor de transporte es eficiente, pero hay que tener presente que los servicios de transporte pesado son homogéneos y no hay una marcada diferenciación por lo que se puede llegar a considerar como servicio eficiente a que la carga llegue al lugar de destino sin tomar en cuenta otros factores como la atención, la seguridad, el rastreo entre otros. Esto tiene una fuerte concordancia la investigación de Andrés Klaere, en su trabajo de titulación "Análisis de la Demanda de Servicios en el Sector de Transporte de Carga Pesada" estudió la baja demanda en los servicios de transporte de carga pesada de importación y exportación en el año 2015 de la compañía Transfree S.A., en la que se concluyó que la reducción de sus operaciones en 28% y las tarifas del servicio en 9% tienen relación significativa con el servicio brindado.

## CONCLUSIONES

Las características de un servicio de transportación eficiente, según el análisis de mercado, son la seguridad de la mercadería, la agilidad en el retiro de la carga desde el origen y la entrega oportuna a su destino, sin descuidar el cuidado en la manipulación, embalaje y estiba de la misma.

Las empresas que brindan el servicio de transporte pesado ven como una solución para mejorar el servicio a la reducción de sus costos operativos la tercerización de sus servicios como los traslados intercantoneales e interprovinciales. Sin embargo, esto podría conllevar a la pérdida de control en la calidad de servicio otorgado al cliente final, la pérdida, daño o mala manipulación de la carga pasa a ser responsabilidad de la empresa de transporte pesado.

Según los encuestados la regularización de las condiciones operativas y el establecimiento de empresas formales que generen rentabilidad en el sector de carga pesada son los factores que más influyen en la calidad los servicios y su competitividad

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador. (2017). Boletín Regional. Recuperado de <http://www.aeade.net/wp-content/uploads/2017/10/boletin%20regional%20%20resumido.pdf>
- Andes. (2016). *Economía*. Obtenido de Hasta finales de 2016 inversión en carreteras de Ecuador superarán los 6.000 millones de dólares. Recuperado de <http://www.andes.info.ec/es/noticias/economia/1/51144/hasta-finales-2016-inversion-carreteras-ecuador-superaran-6000-millones-dolares>
- Andrade, J. (2015). *Guía logística internacional 2015*. Quito: Pro Ecuador.
- Camisón, C. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2010). *Facilitación del transporte y el comercio en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Escalante, A., & Siguencia, D. (2014). Análisis Del Sector del Servicio de Transporte Pesado en Guayaquil y la Implementación de un Sistema Logístico (Ingeniero en Gestión Empresarial con mención en Gestión de Mercados Internacionales). Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Escobar, A., & Quispe, E. (2016). Control Logístico en Seguimiento de Contenedores de Mercancías desde El Puerto Marítimo a Puertos Secos de Ecuador. (Magister en Administración de Empresas. Mención especial: Logística y Transporte). Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

- Federación Nacional de Transporte Pesado del Ecuador. (2017). Sitio oficial. Recuperado de <http://www.fenatrape.org/>
- Gomez, C., & Intriago, G. (2012). *Proyecto de implementación de servicio de transporte de carga pesada, almacenamiento y distribución de electrodomésticos y afines "Transcargom Storage S.A" en la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
- Hansen, H. (2012). *Estándares de calidad*. Recuperado de <http://www.hansen-holm.com/v3/index.php/destacado/empresa-de-calidad-ciateite-sa.html>
- Klaere, A. (2016). Análisis de la Demanda de Servicios en el Sector De Transporte De Carga Pesada (Maestría en Tributacion y Finanzas). Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Mogollón, M. (2017). Temas propios del transporte pesado. *Buen Viaje*. Recuperado de <http://revistabuenviaje.mas.ec/temas-propios-del-transporte-pesado/>
- Mora, L. (2016). *Gestion logistica en centros de distribucion y almacenes y bodegas*. Recuperado de <http://es.calameo.com/read/000667718b39d400317c2>
- Navarrete, M., & Aspiazu, K. (2016). Logística operativa, comercial y financiera en la creación de la empresa de transporte pesado NAS dedicada al abastecimiento de mercancía a nivel nacional. Año 2016 (Magister en Administracion de Empresas Mencion en Logistica y Transporte). Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- O'Shaughnessy, J. (1991). *Competitive Marketing*. Madrid: Díaz de Santos.
- Observatoire National Interministériel de Sécurité Routière. (2016). *L'accidentalité routière en 2016*. Recuperado de <http://www.securite-routiere.gouv.fr/content/download/36247/346659/version/2/le/2017+01+23+Bilan+provisoire+ONISR+2016.pdf>
- ORBCOMM. (2016). *Seguridad de la carga*. Industrias: Transporte y distribución. Recuperado de <http://www.orbcomm.com/es/industries/transportation-and-distribution/cargo-security>
- Pau i Cos, J., & Navascuez, R. (2001). *Manual de logística integral*. Madrid: Díaz de Santos.
- Perez, A. (2017). Ciudades más importantes del Ecuador. Recuperado de <https://www.vuelaviajes.com/las-ciudades-mas-importantes-de-ecuador/>
- Rojas, R. (2014). *América Económica*. Recuperado de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/la-importancia-del-transporte-en-la-cadena-logistica>
- Sión, V. (2012). El rencauche, la mejor opción para el transportista pesado. *País Productivo*, 4-5.
- Yuni, J. A., & Urbano, C. A. (2006). *Técnicas para investigar, recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. Córdoba: Brujas.