



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE COMERCIO EXTERIOR

**PLAN ESTRATÉGICO DE CALIDAD PARA MEJORAR EL MANEJO DE
PRODUCTOS PERECIBLES EN EL DEPÓSITO TEMPORAL
TRANSCOMERINTER HUAQUILLAS EN EL 2022.**

**FERNANDEZ QUICHIMBO NINO GABRIEL
LICENCIADO EN COMERCIO EXTERIOR**

**MOROCHO OVIEDO JULIO ALEXIS
LICENCIADO EN COMERCIO EXTERIOR**

**MACHALA
2022**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE COMERCIO EXTERIOR

**PLAN ESTRATÉGICO DE CALIDAD PARA MEJORAR EL
MANEJO DE PRODUCTOS PERECIBLES EN EL DEPÓSITO
TEMPORAL TRANSCOMERINTER HUAQUILLAS EN EL 2022.**

**FERNANDEZ QUICHIMBO NINO GABRIEL
LICENCIADO EN COMERCIO EXTERIOR**

**MOROCHO OVIEDO JULIO ALEXIS
LICENCIADO EN COMERCIO EXTERIOR**

**MACHALA
2022**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE COMERCIO EXTERIOR

ANÁLISIS DE CASOS

**PLAN ESTRATÉGICO DE CALIDAD PARA MEJORAR EL
MANEJO DE PRODUCTOS PERECIBLES EN EL DEPÓSITO
TEMPORAL TRANSCOMERINTER HUAQUILLAS EN EL 2022.**

**FERNANDEZ QUICHIMBO NINO GABRIEL
LICENCIADO EN COMERCIO EXTERIOR**

**MOROCHO OVIEDO JULIO ALEXIS
LICENCIADO EN COMERCIO EXTERIOR**

DIAZ CUEVA JIMMY GABRIEL

**MACHALA
2022**

Plan estratégico de calidad para mejorar el manejo de productos perecibles en el depósito temporal Transcomerinter Huaquillas en el 2022.

por Nino Gabriel Fernandez Quichimbo Y Julio Alexis Morocho Oviedo

Fecha de entrega: 02-sep-2022 12:17p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1891450456

Nombre del archivo: Fern_andez_Nino_Morocho_Julio_Proyecto_de_titulaci_n.pdf (373.21K)

Total de palabras: 11135

Total de caracteres: 59708

Plan estratégico de calidad para mejorar el manejo de productos perecibles en el depósito temporal Transcomerinter Huaquillas en el 2022.

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

prezi.com

Fuente de Internet

<1 %

2

www.pinterest.es

Fuente de Internet

<1 %

3

issuu.com

Fuente de Internet

<1 %

4

www.cienciadigital.org

Fuente de Internet

<1 %

5

Submitted to Universidad San Francisco de Quito

Trabajo del estudiante

<1 %

6

worldwidescience.org

Fuente de Internet

<1 %

7

clopidogrel.nl

Fuente de Internet

<1 %

8

www.weghgroup.com

Fuente de Internet

<1 %

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

Los que suscriben, FERNANDEZ QUICHIMBO NINO GABRIEL y MOROCHO OVIEDO JULIO ALEXIS, en calidad de autores del siguiente trabajo escrito titulado PLAN ESTRATÉGICO DE CALIDAD PARA MEJORAR EL MANEJO DE PRODUCTOS PERECIBLES EN EL DEPÓSITO TEMPORAL TRANSCOMERINTER HUAQUILLAS EN EL 2022., otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Los autores declaran que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

Los autores como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.



FERNANDEZ QUICHIMBO NINO GABRIEL

0750038358



MOROCHO OVIEDO JULIO ALEXIS

0750348500

UNIVERSITAS
MAGISTRORUM
ET SCHOLARIUM

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación con fines de titulación se encuentra dedicado en primera instancia a Dios, a nuestra familia, además de a nosotros mismos por el esfuerzo y consagración que hemos dedicado para llegar hasta este punto.

Morocho Oviedo Julio Alexis

Fernández Quichimbo Nino Gabriel

AGRADECIMIENTOS

- Agradecemos a Dios por ser quien nos brindó la vida,
- A nuestros padres por el apoyo incondicional que nos han entregado,
- Al Ing. Jimmy Diaz, Dr. Luis Carménate por todas aquellas enseñanzas que nos impartieron en el transcurso de nuestra preparación académica.
- A la empresa Transcomerinter por permitir incluirlos y tomarlos como referencia, además de brindarnos las facilidades para el desarrollo de esta ardua investigación,
- Y finalmente a nosotros mismo por el compromiso y apoyo incondicional que nos hemos dado en toda la trayectoria de la carrera, hoy amigos y compañeros, pero a partir de la culminación de nuestra vida académica seremos colegas.

Morocho Oviedo Julio Alexis

Fernández Quichimbo Nino Gabriel

RESUMEN

Los cambios que se dan en el tratamiento de las mercancías dentro de los procesos logísticos del comercio exterior han sido constantes, desde las nuevas reformas del manejo de productos perecibles hasta la incorporación de nuevos métodos de control sanitario por la aparición del virus covid-19, lo cual permite esclarecer la importancia que tienen los procesos logísticos dentro de un campo referente al cuidado y manejo de productos ya sean o no susceptibles a contaminación ambiental o deterioro por falta de una manipulación adecuada. El presente análisis de caso identifica las posibles implementaciones de estrategias dentro de un plan de calidad al depósito temporal Transcomerinter en el año 2022.

Con la finalidad de llegar a lo establecido dentro de los objetivos del presente trabajo de investigación se identificó y analizó las causas probables que inciden en el erróneo manejo de productos perecibles dentro del depósito temporal, de la misma forma se recopiló información adherente a la solución de cada una de las causas con la implementación de una estrategia de calidad que servirá como pie de inicio para el mejoramiento del servicio como de los procesos internos de la empresa, por lo cual se llegará a la satisfacción soluble ante las expectativas de los clientes y agentes de aduana que participan en el procesos de control para las mercancías que pretenden ser comercializadas.

Para una calidad de servicio, es necesario la implementación de estrategias dentro de los procesos logísticos como administrativos para llegar a una extensión de la satisfacción y manejo de los productos perecibles.

Palabras clave:

Control de calidad, certificación, depósito temporal, plan estratégico, productos perecibles.

ABSTRACT

There have been constant changes in the treatment of goods within the logistics processes of foreign trade, from the new reforms for handling perishable products to the incorporation of new methods of sanitary control due to the appearance of the covid virus-19, which makes it possible to clarify the importance of logistics processes within a field related to the care and handling of products, whether or not they are susceptible to environmental contamination or deterioration due to lack of adequate handling. This case analysis identifies the possible implementations of strategies within a quality plan for the Transcomerinter temporary warehouse in 2022.

In order to reach what was established within the objectives of this research work, the probable causes that affect the erroneous handling of perishable products within the temporary warehouse were identified and analyzed, in the same way information adhered to the solution of each of the causes with the implementation of a quality strategy that will serve as a starting point for the improvement of the service as well as the internal processes of the company, for which satisfaction will be reached soluble in the expectations of customers and agents of customs that participate in the control processes for the goods that intend to be commercialized.

For a quality of service, it is necessary to implement strategies within the logistical and administrative processes to reach an extension of the satisfaction and handling of perishable products.

Keywords:

Quality control, certification, temporary storage, strategic plan, perishable products.

INDICE GENERAL

REPORTE DE SIMILITUD	3
CECIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN	4
DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTOS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT.....	8
LISTA DE ILUSTRACIONES Y TABLAS	12
ÍNDICE DE TABLAS	12
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	13
INTRODUCCIÓN	14
CAPÍTULO 1. DIAGNÓSTICO Y CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO	18
1.1 Antecedentes históricos: Evolución de la gestión de la calidad en el proceso logístico en relación con el manejo de productos perecibles en el depósito aduanero de la empresa Transcomerinter Cia. Ltda de Huaquillas en el 2022.	18
1.1.1 Primera Etapa. Desde la revolución industrial hasta 1930.....	18
1.1.2 Segunda Etapa. 1930-1949.....	19
1.1.3 Tercera Etapa. 1950-1979	19
1.1.4 Cuarta Etapa. Década del 80	20
1.1.5 Quinta Etapa. 1990 hasta la fecha	21
1.2 Antecedentes conceptuales y referenciales.....	21
1.2.1 Caracterización gnoseológica, económica y administrativa del proceso logístico de mercancías.....	21
1.2.2 Caracterización gnoseológica y metodológica de la gestión de la calidad.....	24
1.2.3 Institution International Organization for Standardization (ISO)	24
1.2.4 ISO 9000 FAMILY	25
1.2.5 ISO 9001:2015.....	25

1.3.1 Requisitos para obtener la certificación	26
1.3.2 Pasos para obtener la certificación	26
1.3.3 Beneficios de Certificación de calidad ISO 9001:2015	28
1.3.4 Plan Estratégico	29
1.3.5 Factores de estudio en un plan estratégico	30
1.3.6 Calidad del Servicio	30
1.3.7 Gestión logística	32
1.4 Antecedentes contextuales	33
1.4.1 Valoración de la situación actual del manejo de productos perecibles en el Depósito Temporal de la Empresa Transcomerinter Cia. Ltda. de Huaquillas en el 2022.	33
1.5 Planteamiento del problema científico.	35
1.5.1 Objeto de estudio de la investigación.	36
1.5.2 Causas que originan el problema científico.	36
1.5.3 Objetivo de la investigación.	36
1.5.4 Objetivos específicos de la investigación.	38
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA	39
2.1 Tipo de estudio o investigación realizada.	39
2.2 Paradigma o enfoque desde el cual se realizó.	39
2.3 Población y muestra.	39
2.4 Métodos teóricos con los materiales utilizados.	40
2.5 Métodos empíricos con los materiales utilizados.	41
2.6 Técnicas estadísticas o matemáticas	41
CAPÍTULO 3. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	42
3.1 Fundamento teórico para la investigación descriptiva-transformador.	42
3.1.1 Impacto tecnológico:	42
3.1.2 Impacto Social:	42
3.1.3 Impacto Económico:	43

3.1.4 Impacto Científico:	43
3.2 Presentación de resultados	43
3.2.1 Técnica de guía de observación.....	43
3.2.2 Técnica de la Entrevista.....	45
3.3 Propuesta del aporte práctico del plan estratégico de calidad.....	48
3.3.1 Capacitación del empleado.....	49
3.3.2 Contratación de agente aduanero.....	49
3.3.2 Cadena de frio con temperaturas seguras.	50
CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	52
4.1 Proyección de resultados esperados.....	52
4.2 Medios de aplicación de los resultados en la práctica social.....	52
4.3 Discusión.	52
4.4 Análisis de los resultados obtenidos por la técnica de la observación en la empresa Transcomerinter Cía. Ltda.	53
4.5 Análisis de los resultados obtenidos por la técnica de la entrevista aplicada al profesional de la empresa Transcomerinter.	54
Conclusiones.....	55
Recomendaciones	57
BIBLIOGRAFÍA	58
ANEXOS	63

LISTA DE ILUSTRACIONES Y TABLAS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Periodos de la implementación del plan estratégico	29
Tabla 2. Dimensiones de la calidad del servicio	31
Tabla 3. Estructura de estrategias sobre el plan de calidad.....	33
Tabla 4. Dimensiones e indicadores de la variable dependiente	37

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Estructura organizacional de la empresa Transcomerinter Cia. Ltda Huaquillas	34
Ilustración 2. Guía de observación, resumen de resultados	44
Ilustración 3. Disposiciones del SENA de acuerdo a su Reglamento	50
Ilustración 4. Procesos de la cadena de frío en el depósito aduanero	51

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como objetivo el análisis del manejo de los productos perecibles en los depósitos temporales de lo cual se ha realizado un estudio riguroso en la empresa Transcomerinter Cia Ltd de Huaquillas a través de la valoración actual del manejo de los productos que ingresan a sus instalaciones, debido a que la correcta implementación de herramientas y procesos ayudaran en el incremento y satisfacción de los clientes. Además, el poner en práctica mejoras en las operaciones ayudará aumentar la calidad en los servicios que presta dicha institución como depósito temporal, puesto que con los años ha evolucionado la manera en que los clientes observan la forma en que la mercancía es tratada hasta llegar a su destino y buscan la manera en que sus productos tengan un buen proceso y que sea ágil, ya que el tiempo en los negocios es esencial, especialmente en mercancías cuya vida útil se ve afectada si estos procesos llegan a ser deficientes (Guerrero & Vásquez, 2020).

El Ecuador es considerado como un país generador de productos agrícolas, además de contar con un ambiente de calidad para la conservación de los mismos, mediante han pasado los años y las nuevas reformas de comercio exterior se han fortalecido, a medida que cada vez es de mayor importancia la intervención de espacios aduaneros para la mediación de las mercancías que entran y salen del territorio aduaneros ecuatoriano, para lo cual se requiere un adecuado manejo de los productos más susceptibles a cambios de clima o que requieren de un manejo cauteloso, por lo que se ha visto la necesidad de recurrir a almacenes temporales los cuales se encargan del almacenamiento y la manipulación de aquellos productos que se pretenden comercializar (Calzado, 2020). En el año 2020 la utilización de depósitos temporales ha tenido un minúsculo déficit debido a restricciones que se presentan por moción de la epidemia del Covid-19, por consiguiente, se plantea la problemática de ¿Cómo mejorar el manejo de productos perecibles en el Depósito Temporal de la Empresa Transcomerinter Cia Ltda. de Huaquillas en el 2022?, por esta razón se procedió al estudio de los procesos logísticos de mercancías, los mismos que ayudaron en la observación de indicios y en la identificación de medios que pueden ser utilizados para su mejora.

Con respecto a las causas que originan la problemática se distinguen aspectos que pueden ser mejorados los cuales parten desde la manipulación de maquinaria, la implementación de transporte con el acondicionamiento óptimo para estas mercancías, el mantenimiento de la línea de frío y la correcta adecuación del producto para su movilización, puesto que,

se observaron qué productos acuícolas llegan cubiertos por finas capas de hielo, del mismo modo las medidas necesarias al momento de realizar los aforos ya que debido a que se procede a verificar ciertas muestras del producto, esto lo vuelve susceptible de algún contaminante. De modo que, se planteó como objetivo general “Mejorar el manejo de productos perecibles en el Depósito Temporal de la Empresa Transcomerinter Cia. Ltda. de Huaquillas en el 2022, mediante la implementación de un plan estratégico de calidad”. A través de la misión de la eficacia en la calidad se pretende conocer las acciones que se podrán utilizar para el cumplimiento del objetivo y así cumplir los estándares mediante la prosperidad eterna de los servicios que brinda la empresa.

La elaboración de este análisis de caso se basa en la información obtenida en base a la investigación prominente de la parte organizacional de la empresa, lo cual ha dado paso a idear un plan estratégico de calidad, por lo que él mismo tiene la finalidad objetiva de dar soluciones a problemas presentes en la actualidad en cuanto al servicio prestado en el manejo de productos perecibles dentro de la empresa.

Mediante la investigación de información confiable, se llegó a la fuente de los antecedentes históricos en base a cada etapa de su evolución en cuanto a la misión de la calidad y los métodos logísticos, que desde la caracterización gnoseológica y administrativas del manejo de mercancías perecibles se comprende su comportamiento a través del tiempo. De tal manera que se presentó a la empresa Transcomerinter Cía. Ltda. en la ciudad de Huaquillas como entidad ligada a la prosperidad fronteriza en el ámbito relacionado al comercio exterior, obteniendo su prestigio y liderazgo como almacén temporal de mercancías de aduana.

Se tiene en conocimiento la valoración de la situación actual de la empresa transcomerinter Cia. Ltda. con una relativa ubicación geográfica que permite la relación entre brindar el mejor servicio y mantener los tiempos de manejo de los productos perecibles dentro de sus instalaciones de almacenaje y transbordo, ubicada en la parte sur del país y frontera con Perú permitiendo la correlación de acciones comerciales con actividad simultánea a la prosperidad.

En cuanto a lo antes expuesto se denota una particular implementación de plan estratégico a dicha entidad que se convierte en una hipótesis relevante a su mejoramiento en cuanto al manejo de producto perecibles, “Si se implementa un plan estratégico de calidad,

entonces se mejora el manejo de productos perecibles en el depósito temporal de la empresa Transcomerinter Huaquillas en el 2022”

En mención sobre la supuesta hipótesis al cuestionamiento de la mejora al manejo de productos perecibles, se establece la variable independiente que se concentra en ser la función principal para la obtención de resultados esperados, en este caso se deriva del “Plan estratégico de calidad” el cual se centra en la implementación de algo totalmente autónomo, además de eso se encuentra la parte dependiente que permite el manejo de la situación a procesar dentro de la implementación de un esquema conceptualizado de la investigación, que en esta parte está centrada en el Manejo de productos perecibles en el depósito temporal de la empresa Transcomerinter Cia. Ltda de Huaquillas en el 2022.

En mención de los puntos antes definidos se enmarcan dentro del diseño metodológico contando con los diferentes métodos teóricos expuestos que se adentran en la conceptualización de la investigación, el método Histórico-lógico, Analítico-Sintético, Inductivo-Deductivo, Abstracción-Concreción, Modelación, los cuales se prestan de manera metodológica.

Además de la utilización de métodos empíricos, que conlleva el entendimiento del entorno existente de la empresa mediante una valoración en el manejo de los productos perecibles dentro de la empresa, teniendo en cuenta una compensación cuantitativa con el método estadístico como el matemático porcentual en forma de diagnóstico en la implementación del plan estratégico de calidad.

Mediante la delicada paráfrasis y diligencia de los puntos antes mencionados se logró llegar a obtener resultados positivos, como el mejoramiento de cada uno de los aspectos técnicos y lógicos dentro de la empresa con respecto al manejo de mercancías perecibles, dando así un incremento a la calidad de los productos que se manipulan dentro del almacén temporal siendo óptimos para llegar a su destino final o consumo.

Por lo tanto, se ha llegado a conclusiones satisfactorias que incumben a la fundamentación teórica y práctica para la elaboración de un del plan estratégico de calidad, con el cual se pudo cumplir con las expectativas esperadas en la resolución del problema científico que se presentaba en la empresa Transcomerinter Cia. Ltda., además de su valoración actual como entidad que porta un sistema documentado del proceso de mejoramiento de procesos logísticos para el manejo de productos perecibles.

Tiendo como recomendaciones más relevantes la administración y supervisión de los procesos de manejo de productos dentro de las instalaciones del almacén temporal, además de contar siempre con la mejor maquinaria y personal capacitado para la correcta manipulación, mientras que en la parte logística cabe mencionar la adecuación de los tiempos y procesos debido a cambiantes circunstancias de la naturaleza de la mercancía lo cual permita la adecuada utilización de los métodos que prolongan la calidad de los productos perecibles.

Unificando así todo el documento de investigación en una estructura comprensiva que permite la correlación de cada uno de los estándares de indagación de información, permitiendo su comprensión y estilo para ser llevado a la aplicación del mismo dentro de la empresa Transcomerinter y de aquellas empresas que permitan la implementación de un plan estratégico de calidad para el mejoramiento del manejo de productos perecibles.

CAPÍTULO 1. DIAGNÓSTICO Y CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

1.1 Antecedentes históricos: Evolución de la gestión de la calidad en el proceso logístico en relación con el manejo de productos perecibles en el depósito aduanero de la empresa Transcomerinter Cia. Ltda de Huaquillas en el 2022.

1.1.1 Primera Etapa. Desde la revolución industrial hasta 1930

Con el paso del tiempo y la constante evolución por parte del ser humano y su búsqueda por facilitar el trabajo llega la Revolución Industrial la cual ayudó en el incremento de la productividad. Sin embargo, esta etapa también trajo consigo el reemplazo de la ayuda de labor de muchos personales por artefactos que agilizan la producción, puesto que, anteriormente la creación de los productos se realizaba en un cien por ciento de forma artesanal, lo que provocaba que las responsabilidades en el proceso de producción fueran de los trabajadores (Amaya et al., 2020).

Las máquinas al haber reemplazado la mano de obra surgen la necesidad de encontrar quien pudiese vigilará su correcto funcionamiento, entonces a principios del siglo XX aparecen los supervisores, rol que generalmente ocupaba el propietario y quien ahora sería el responsable de la calidad en el trabajo. Cuando se da la Primera Guerra Mundial sería necesario un gran abastecimiento de todo tipo de productos lo que causaría que los procesos de fabricación tengan mayor complejidad, en consecuencia, se crean los primeros especialistas quienes establecen una serie organizada de inspecciones separadas de la producción, estas personas serían conocidos como inspectores de calidad los cuales deberán estar a tiempo completo y con la responsabilidad de que se cumplan todos los estándares de calidad de la época.

A continuación, se presenta algunos puntos a resaltar del avance en los procesos de la gestión de la calidad cuyo objetivo era la identificación de productos defectuosos y de los que estaban aptos para su distribución:

- Separación de los componentes buenos de los defectuosos.
- Inspección de la calidad.
- Producción deficiente.
- Bajos estándares de calidad.

1.1.2 Segunda Etapa. 1930-1949

Durante esta etapa los países Capitalistas que estuvieran industrializados y gracias a la ayuda de la tecnología generaron beneficios que nunca se hubieran imaginado, tanto fue el incremento que se daba en la producción que se necesitaría un control estadístico de calidad de los productos, dado que, revisar cada uno de los productos elaborados llevaría mucho tiempo, surge la implementación de inspecciones mediante muestreo la cual se consideró como una de las contribuciones más relevantes para el control de la calidad estadístico (Sánchez et al., 2021).

En otras palabras, se puede decir que durante esta etapa prevaleció como objetivo general el control en los procesos, mismo que, no solo estaría enfocado en identificar y seleccionar productos defectuosos, ya que se sumaría el poder implementar acciones que puedan solucionar inconvenientes en los procesos técnicos.

Finalmente, durante este periodo se puede decir que el éxito que tuvieran las empresas dependerá en gran medida al desempeño de los inspectores de calidad, quienes anteriormente solo serían los encargados del control del producto terminado, ahora adoptan un nuevo enfoque, que pasaría de una revisión de calidad mediante la inspección, a una de calidad controlada. A continuación, aspectos nuevos sobre calidad y otros que se mantienen:

- Control de la eficacia en la calidad
- Localización y prevención de los desperfectos en el proceso de elaboración
- Revisión de calidad de productos en base a muestras
- Análisis de inversión en manejo de maquinarias
- Toma de decisiones de ajuste durante la producción

1.1.3 Tercera Etapa. 1950-1979

Posteriormente de haber terminado la Segunda Guerra Mundial, la calidad persistía con el objetivo de estar pendiente de inspecciones y así evitar la circulación de productos defectuosos, al cabo de un tiempo, se observa que el problema de los artículos defectuosos tiende a aumentar en todos los procesos, en consecuencia, las inspecciones estrictas ya no serían suficientes para eliminar estos problemas. Entonces, como alternativa se pasa de la inspección al control a lo largo del proceso, esto parte desde la identificación inicial del problema y termina cuando se cumplen con todos los requerimientos del cliente y sus expectativas, de modo que, en esta etapa se considera que la coordinación de las áreas de

la organización es el punto principal a tomar en cuenta, y que su control era el método más ideas para cumplir con el objetivo final, el cual era la calidad (Loranca et al., 2019).

Debido a que anteriormente las fábricas se ajustaba en el engrandecimiento de la fabricación para conseguir mayores ganancias sin prestar mucha atención en la calidad de la atención de los consumidores y sus productos, ahora esta etapa se convertiría en aquella que pretende alcanzar la superación y lograr la mejor calidad para vender, pensando en cuales son las necesidades del cliente y de tener una producción dependiendo de la movilidad del mercado y así no desperdiciar recursos, para alcanzar los nuevos objetivos se procede en la incorporación de Sistemas y programas de Calidad en áreas de calidad de la empresa, en la cual aparecen nuevas actividades como la planificación de la calidad, medición, puesto que calidad parte desde el interior. Algunos de los puntos a considerar durante el avance de esta etapa son:

- Aseguramiento de la calidad.
- Incorporación de la inspección de calidad en todas las diligencias de la organización.
- Coordinación y manejo en áreas productivas.
- Otorgar productos con la calidad prometida.
- Planeación de la calidad en función a las necesidades del consumidor.

1.1.4 Cuarta Etapa. Década del 80

A partir del período de los ochenta una de las tipologías considerada como básica fue la Gestión Estratégica de la Calidad, por lo que se dejó de lado que se considerara los buenos resultados que se dieran debido a la implementación de Sistemas de Calidad o de algún Programa, por lo cual, ahora dependían en la formulación de tácticas que se orientaran en la prosperidad continua de toda la asociación (De la Cruz et al., 2018). El poder comprender la demanda existente y las expectativas del cliente se volvieron fundamentales para la construcción de organizaciones corporativas que buscan la satisfacción del consumidor final, por consiguiente, la responsabilidad de la calidad correspondía a la alta dirección y del aporte que brindan los demás miembros de la organización. Durante esta etapa la calidad sería considerada como una ventaja competitiva y las estrategias serían consideradas como la gestión de la calidad. Finalmente, se pudieron observar los siguientes aspectos durante la década de los ochenta:

- Gestión de la calidad
- Integrar los esfuerzos de todos hacia el logro de la calidad
- Estrategias predefinidas
- Mejoramiento continuo
- Participación general de la Organización en base a la responsabilidad de la calidad

1.1.5 Quinta Etapa. 1990 hasta la fecha

En primer lugar, a partir de los noventa desaparece la brecha entre lo que es un producto y el servicio, por lo que procede a la unión de estos aspectos y que sería considerado como el Servicio de Calidad Total, esto se generó debido a que el consumidor de esta época tendría un nuevo enfoque en cuanto a calidad y que estaría dispuesto a pagar más por algo que tenga valor para él, razón por la cual, se basaría es la calidad visible y también en la calidad objetiva como premisas de calidad, la primera hace referencia en atraer a las personas y que hagan sus comprar o adquisición de los servicios, mientras que la segunda es la que se encargaría en la fidelización de los consumidores mediante la marca y la empresa.

Finalmente, podemos decir que a nivel global toda empresa que ofrezca un servicio íntegro de calidad se debe a que implementa una estrategia organizacional óptima que provoca que el cliente se deje llevar por la calidad del servicio y que este sea uno de los factores principales para impulsar las operaciones de la empresa. Algunos factores claves extraídos durante esta etapa son los se mencionan a continuación:

- Gestión total de la calidad.
- Extensión del logro de la calidad a todas las actividades que realiza la organización.
- Un enfoque integral de la eficacia desde el puesto de perspectiva del consumidor.
- Normas y acreditaciones que generan ventajas competitivas.

1.2 Antecedentes conceptuales y referenciales.

1.2.1 Caracterización gnoseológica, económica y administrativa del proceso logístico de mercancías.

(Villacis et al., 2017) plantean que, cuando se habla de logística hace referencia a la verificación del grupo de procesos que conlleva una carga en el territorio nacional,

además que la logística tiene que ver con todos los procesos de ejecución necesarios para poder llegar hacia un objetivo, teniendo en cuenta la utilización del recurso humano y financiero como totalmente adecuados para su función.

(Gonzales & Vazques, 2019) define la logística como una actividad esencial para la empresa que se rige a la organización, prevención y control de inventarios de las mercancías y de datos, desde un punto de reserva hasta el destino final del cliente.

(Fontalvo et ál., 2019) insiste que, al principio de la denominada logística de aprovisionamiento, era aquella que correspondía a la obtención de mercancía de manera apropiada y en el tiempo justo, pero que en la actualidad se ha transformado en uno de los métodos más significativos dentro de la cadena de suministro de una empresa para mantener siempre abastecido su bodega.

Uno de los tres autores como lo es Gonzales se refiere al proceso logístico como una actividad empresarial con un fin determinado a la revisión futura, sin embargo, no señala el beneficio financiero que está inmerso en la implementación de la misma, como sí lo hacen Villacis y Fontalvo. Las tres definiciones que se compilaron a razón de los autores concuerdan con que el proceso logístico busca por todos los medios y elementos juntos el poder alcanzar un mejor funcionamiento. Solamente Villacis recalca la intervención del recurso humano como un copartícipe primordial para alcanzar un objetivo más adecuado.

(Gonzales & Vazques, 2019) sugieren que, dominar el arte de los procesos logísticos se debe concordar con la competencia y el compromiso de las nuevas expectativas de los clientes y proveedores importantes.

(Alcocer & Knudsen, 2019) coinciden que, la coordinación en una cadena de suministros se podrá lugar con mayor eficiencia en cada una de las tareas que se ofrecen un soporte adecuado, de estas mismas se comprende el servicio al cliente el almacenamiento y además de la conservación y mantenimiento de las maquinarias, como resultado se obtendrá una mayor agilidad y velocidad a la respuesta de mercado con unos costos más mínimos y una eficacia administrativa.

Existe una dependencia correlacional entre aquellas actividades de transporte que las empresas se encargan de las cuales se conlleva el proceso logístico en las diferentes áreas (Arango et ál., 2017).

Los tres conceptos se refieren a la logística como los procesos que se encargan de la dependencia al servicio de la organización de diferentes áreas que se interrelacionan entre ellas. Alcocer y Knudsen mencionan que la coordinación permitirá obtener una mayor velocidad de respuesta en el mercado. Mientras que Arango, Ruiz, Ortiz y Zapata recalcan que los procesos logísticos se ven presuntuosos por la integridad de acciones que se presentan en las desiguales plazas de la empresa.

(Balza & Cordova, 2020) coinciden que, es considerada una ventaja competitiva hoy en día la logística ya que en la actualidad disminuye costos además de tiempo, mejorando así la calidad de los valores y de los bienes que llegan a un destino final de consumo. Se debe realizar el seguimiento y monitoreo adecuado a cada uno de los procesos logísticos para que cada actividad tenga una factibilidad razonable, esto ayudará determinadamente a la adquisición de disposiciones centralmente de una empresa destinada al éxito.

(Martines & Kadi, 2019) coinciden rotundamente que, la manera más eficaz para evitar impactos negativos en la organización en cuanto a los procesos de logística es que se debe prever mediante soportes avanzados y una fortuna comunicación, de esta manera se maneja información corta y precisa para su pronta ocupación.

(Zapata et ál., 2020) indica que, la utilización de indicadores vitales y de cronogramas y presupuestos para la migración en tiempos o entregas en el proceso logístico ayuda a la planificación el abastecimiento y la recepción de pedidos por lo cual se establece que la logística se maneja de forma externa e interna.

Estos autores no mencionan la importancia de los procesos logísticos, Martínez y Kandi argumentan que para que la logística en cuanto a la comunicación de la empresa funcione correctamente es preciso tener información exacta y oportuna. Mientras que Zapata se pronuncia que la logística se maneja de manera interna y externa con etapas claramente definidas para cumplir con presupuestos y cronogramas. Por otra parte, Arbeláez, Franco y Fuentes ven los procesos de la logística como una oportunidad de alcanzar una ventaja competitiva, con un monitoreo y manejo constante a las actividades para reconocer con tiempo las posibles fallas que se puedan presentar en todo el proceso logístico.

1.2.2 Caracterización gnoseológica y metodológica de la gestión de la calidad.

Se considera la satisfacción del cliente está ante cualquier hecho dentro de una empresa por lo tanto si le brindas lo que él espera encontrar se sentirá relacionado con las expectativas que él se hace dentro de un producto o servicio lo cual está basado en la comunicación directa e indirecta de los productos precios y tecnologías (SKINNER & León, 2017).

(Loranca et al., 2019) coinciden en que dentro de la Excelencia o superioridad que tiene la calidad se manifiesta de manera conceptual que existe dentro de dos dimensiones la industrial y la humana la misma que es percibida en el juicio del cliente sobre la propia calidad.

Medina & Deming W. (1989: p.146) mencionan que la variación sobre la perspectiva y la opinión del cliente recae sobre el servicio y el producto final con el cual se denotan sus emociones generando satisfacción total.

Como lo mencionan los autores respecto a la apreciación de la calidad por parte del cliente, se dice que es bastante susceptible y cambiante, esto dependerá en parte a brindar al cliente todo lo que espera encontrar como lo menciona Amaya. Además, por lo que mencionan Medina y Loranca, podemos decir que la opinión del cliente relación a la calidad ya sea de un beneficio o servicio será subjetiva, lo que quiere decir que dependerá en gran medida a los juicios de valor de cada persona.

1.2.3 Institution International Organization for Standardization (ISO)

La ISO (Organización Mundial de Normalización) se encuentra trabajando desde el año de 1946, con el objetivo de mantener las relaciones internacionales de armonización internacional sobre las reglas técnicas de la calidad, Se considera una de las empresas más importantes para la certificación de estándares de calidad en el mundo, además de satisfacer a la demandas de estandarización se convierte en una gran ventaja competitiva al día de hoy para las empresas que buscan generar una campaña justa y rentable para su economía de manera global (Gorotiza & Romero 2021).

Los estándares que implican la certificación hacia las empresas que se encuentran en el margen de la calidad, son estrictamente desarrolladas por personal estrictamente capacitado en varios tipos de agencias gubernamentales para su correcta aplicación. Son

de suma importancia debido a que se mantienen en concurrencia su importancia, además de su generalidad por ser partícipe de las buenas prácticas de servicios de calidad.

Las normas ISO se encuentran desarrolladas en medio de consensos entre varias partes pertinentes, esto simplifica y garantiza su aplicativo dentro del margen legal, lo que se ve reflejado en sus intereses que pretenden acercarse a la calidad en manera de tecnología, en medición de riesgos, y que se puedan revisar en un lapso de tiempo de cada 5 años por lo menos, con la finalidad de llegar a su actualización o su eliminación, esto en concordancia con muchos especialistas que relacionan con cada disciplina expuesta.

1.2.4 ISO 9000 FAMILY

Las normas ISO son aquellas que se encuentran unificada en estándares prioritarios, las cuales las empresas se encuentran interesadas debido a que permiten establecer u organizar estrategias de calidad para el mejoramiento de sus servicios (Becerra et ál., 2019). Su aplicación se encuentra direccionada aquellas empresas que desean:

- Crear confianza ante sus clientes y demostrar la calidad de sus servicios y productos.
- Aquellas empresas que desean mejorar su gestión en los procesos de calidad, además de crear una ventaja competitiva.
- Demostrar su eficiencia y eficacia en la esfera de misma calidad propicia.
- Conocer los técnicas y estrategias de la misión de la calidad.
- Encargados de desarrollar estándares de calidad.

1.2.5 ISO 9001:2015

La ISO 9001:2015 es la norma internacional que todavía conserva el modelo de gestión desarrollado desde el inicio de la edición 2000. Además, integra fragmentos de cumplimiento en cada sentido de la calidad, así como planificar, medir y controlar los riesgos con la finalidad de manifestar y descubrir procedencias de perfeccionamiento en la calidad.

La pauta ISO 9001 en su adaptación 2015, se encuentra todavía con la esencia de la identificación e intervención de los riesgos para prevenir las posibles causas de la falta de la gestión de la calidad, evitando así su propagación errónea. Se sabe que el riesgo se encontrará en cada lapso de tiempo de la gestión de la calidad es por eso que se debe

identificar con metodologías de riesgos para que se puedan generar nuevas oportunidades que puedan ejercer en el planteamiento de la calidad en sus procesos como en su servicio en sus instalaciones, mantener un control de calidad debidamente centralizado a los requerimientos y recursos con los que se cuenta como, el recurso humano, las capacidades de respuesta ante riesgos, la infraestructura, cumplir con las expectativas de los clientes y el cumplimiento de la petición de productos y servicios que se presenten en el mercado, (Benzaquen, 2018).

La gestión de la calidad por medio de los riesgos que se presentan, permite contrarrestar aquellos aspectos negativos de las empresas y que no puedan perjudicar a los procesos adherentes a la organización y en cambio poder efectuar los objetivos transmitidos en la gestión de la calidad, teniendo como resultado la mejora continua y notación y confianza de las muchas partes interesadas, así como los inversionistas y proveedores del sector.

1.3.1 Requisitos para obtener la certificación

Los organismos certificadores son empresas privadas cuyo deber es examinar la conformidad y certificar que una empresa cumple con la norma ISO 9001:2015, ya sea en términos de producto, servicio o procedimiento de misión de calidad.

El cumplimiento de los estándares según la norma ISO 9001:2015 se obtiene la certificación, pero no sin antes pasar por los organismos que se encargan de certificar aquellas capacidades de calidad en los productos, servicio o en planes estratégicos de calidad.

Según con la conformidad de las normas ISO 9001:2015, se comprenden los siguientes requisitos esenciales en la empresa que desea obtener la certificación:

- Que la alta dirección se comprometa con ello.
- Implementar un plan estratégico de calidad.
- Tener los recursos necesarios
- crear el producto
- Examinar, valorar y optimizar.

1.3.2 Pasos para obtener la certificación

Mediante pasa el tiempo el mercado de bienes y servicios del mundo cambia y cada empresa se sitúa en necesidad de adaptarse a ciertos cambios en la calidad en gestión a

sus necesidades, debido a esto han optado por implementar certificaciones de calidad que les permite generar nuevas expectativas dentro de la empresa con el mejoramiento de la parte más saturada del mercado, convirtiendo estas falencia en una ventaja competitiva que la marca en el margen de la actualidad de las grandes organizaciones (Martínez et ál., 2018).

La obtención de la certificación de la calidad se da presentando en medio de un paradigma que permite la continuación en la mejora de los procesos que se desempeñan en la empresa, todo esto con las bases solidificadas de la planeación, control y mejora continua de los procesos logísticos de calidad, para esto se manifiestan los siguientes pasos para concordar con la adquisición de la alegación ISO:9001:2015 con cada una de sus explicaciones:

Paso N°1. Diagnóstico y planificación

En el primer paso se realiza un análisis del entorno actual de la empresa, para comprobar el cumplimiento del funcionamiento con la norma ISO 9001:2015, de lo cual parte la iniciación de la creación de un plan estratégico con acciones correctivas, estipulando cronogramas y personal que se hará cargo de la situación y ejecución.

Paso N°2. Diseño del plan de calidad

En el segundo paso, se identifican las principales características del sistema de gestión de la calidad y se desarrolla la planeación de un plan estratégico para su cumplimiento.

Paso N°3. implementación de plan de calidad

En todos los procesos que se han registrado se van implementando a medida que se diseña el plan estratégico de calidad.

Paso N°4. Auditoria interna

Después de diseñar el plan de gestión de calidad en la empresa, se comienza a realizar una auditoría interna para corresponder a lo establecido por la norma ISO 9001: 2015 y llegar a su aplicación concurrente a su especificación.

Paso N°5. Certificación

Por último, se contacta con uno de los organismos estipulados en la certificación con la finalidad de que puedan iniciar el proceso de calificación con la muestra del plan estratégico de calidad, a ver si cumple con todos los requisitos y lo establecido en la norma estipulada ISO 9001:2015 y se pueda poner en práctica dentro de la empresa.

Es vital mantener la certificación ISO 9001 una vez que se ha obtenido, como se dijo anteriormente, el cual el mismo certificado puede ser utilizado para demostrar a los interesados para que puedan observar la inserción de la norma.

1.3.3 Beneficios de Certificación de calidad ISO 9001:2015

Si bien la adopción y certificación de técnicas de misión de la calidad es un proceso voluntario respaldado por objetivos, metas y políticas corporativas, la enorme cantidad de certificaciones ISO 9001 a nivel mundial han convertido a este estándar en un fenómeno universal, que tiene una influencia sustancial en diversas situaciones económicas, sociales y culturales (Pacheco, 2021).

La ISO ha identificado beneficios relacionados con la eficiencia de los recursos, la optimización de procesos y una mayor satisfacción del cliente.

Otros estudios han encontrado que la implementación de la norma internacional mejora el comercio de productos y servicios en la economía globalizada actual, lo que ayuda al éxito a largo plazo de las empresas.

El fenómeno del aumento de las certificaciones ISO 9001 en todo el mundo, mostrando el interés de las organizaciones en la gestión de la calidad basada en procesos. Estas investigaciones se centraron en elementos económicos, estableciendo un vínculo entre el número de certificados y el comportamiento de los índices económicos.

Además, la certificación y mejora de los procesos de calidad forman parte del estudio de las ventajas competitivas obtenidas para su ejecución, pero cabe recalcar que existe requisitos establecidos dentro de la implementación de estrategias de calidad que se encuentran estandarizadas por la normas ISO 9001:2015, esto quiere decir que existe una dependencia de las naturalezas de cada organización, debido a esto se puede llegar obtener resultados distintamente variables a lo largo de su aplicación.

1.3.4 Plan Estratégico

Toda empresa requiere de la creación de un plan estratégico que permita la administración efectiva de los procesos que, por un lado, permitan la operación del día a día y, por otro lado, ofrecen un esquema e información de lo que la empresa hace y hacia dónde se dirige. organización. La planificación estratégica proporciona claridad sobre lo que quiere lograr y cómo pretende lograrlo. La estrategia estratégica de este trabajo está dirigida a incrementar la gestión de la calidad, ya que una mayor calidad puede abaratar los gastos. La mejora de la eficacia y la disminución de costes son objetivos mutuamente excluyentes. Además, una mayor calidad puede conducir a mayores niveles de producción y, como resultado, costos más bajos (Cáceres, 2017).

Tabla 1. *Periodos de la implementación del plan estratégico*

ANÁLISIS	DIAGNOSTICO	ELECCIÓN DE ESTRATEGIAS
Periodo 1 (metas)	Periodo 3	Periodo 4
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bosquejo de un plan estratégico ✓ Visión y misión a futuro ✓ Mecanismos de negocio 	<p>(Diagnóstico de estrategias)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Análisis regular ✓ Análisis radical ✓ Técnicas de análisis interno ✓ Análisis de competencia 	<p>(elección de estrategias)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Definiciones del ejercicio ✓ Estrategias colectivas ✓ Estrategias prácticas ✓ Estrategias temporales
<p>Periodo 2 (situación actual)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ambiente general ✓ Ambiente competitivo ✓ Enfoque competitivo <p>Estudio interno</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidades ✓ Recursos generales ✓ competitividad 		<p>Implementación de las estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Bosquejo de malla de la organización ✓ Métodos de acción ✓ Análisis de resultados teóricos ✓ insercción de intereses

Elaborado por: Los autores

1.3.5 Factores de estudio en un plan estratégico

- **Los recursos:** en consideración a una de las formas de llegar a un análisis estratégico es poder estudiar la capacidad organizacional que conlleva la empresa mediante la comprensión de sus puntos más frágiles y más destacados, de los cuales se comprende las diferentes áreas en las que se dividen como lo son el área de recursos humanos, las instalaciones de adecuación almacenera, recursos financieros y materiales de la empresa, el aprovechamiento de las técnicas y procedimientos de sus servicios
- **El entorno:** para el análisis estratégico de una empresa es de importancia la comprensión y relación que conlleva los efectos de su entorno en el posicionamiento de la misma en la competencia de su mercado.
- **Expectativas:** son aquellas que se proyectan en términos aceptables de la gerencia mediante la implementación de las estrategias consensuadas, ya que esto rendirá importancia a futuro en los altos mandos de la empresa que ayudarán a la toma de decisiones para medidas anticipadas
- **Bases:** son los factores antes mencionados los que se enmarcan en la política y cultura de la empresa que sirven como base estructural para el análisis estratégico de competitividad

(Mirabal, 2021), la importancia y utilización de un plan estratégico es la obtención de medida rentable mediante el transcurso de la obtención de resultados propuestos alcanzar las metas y objetivos trazados, ya sea este de manera regular o de manera anual, por lo tanto, se tiene la oportunidad de agregar reemplazar o modificar lineamientos de negocio que ayuden a generar el éxito de la empresa, como se muestra en (anexo D).

1.3.6 Calidad del Servicio

Para una empresa se es muy significativa la calidad que presta en cada uno de los procesos, para llegar a la satisfacción el nivel a gusto de los clientes esto se debe ir madurando y equilibrando al paso de los años ya que se expresa como aquellos deseos innatos del consumidor por una atención o servicio de calidad estén acordes sus perspectivas más deseadas al momento de adquirir productos que son de su necesidad primaria o final, por lo tanto se puede profundizar sobre la calidad final que espera ser adquirida o bien recibida por parte del consumidor de esta manera se genera una competitividad dentro del mercado de consumidores o de clientes que consecuentemente

Busca aquellos productos o servicios que complazcan sus atenciones eso genera una fiabilidad de la empresa hacia el público en general destacando entre la competencia de mercados (Tineo, 2018).

Dimensiones de la calidad del servicio

(Silva et ál., 2021) inciden que, las dimensiones del servicio se encuentran enlazadas en cada proceso que conlleva la satisfacción y control de las mercancías que son objeto de satisfacer una necesidad prudente hacia un consumidor con expectativas relativamente altas, por lo cual las mismas pretenden interpretar la funcionabilidad de ofrecer un excelente servicio que se encuentra en los rangos de calidad aceptados por parte de los clientes en general o específicos.

Tabla 2. *Dimensiones de la calidad del servicio*

Seguridad	Confianza	Responsabilidad	Tangibles	Empatía
Mantener la seguridad de las propuestas de negocio prestadas a los consumidores	Control de los servicios de manera precisa y eficaz en cualquier circunstancia	Disponibilidad en la atención estimada a los consumidores, rapidez y productividad	Instalaciones adecuadas para la prestación de servicios y de controles de productos	Prevenir las irregularidades que se gestionen ante los consumidores o clientes

Elaborado por: Los autores

Características de los servicios

- **Lo innato:** es aquella implicación del consumidor y la producción del servicio se relacionan en un tiempo igual de tal manera que los consumidores o clientes se enfrascan con el personal del servicio de esta manera se llevaría a cabo la búsqueda de un servicio deseado adherente a las expectativas innatas del consumidor
- **Lo heterogéneo:** Son aquellos servicios que se encuentran en una calidad excelente debido a que pueden ser muy variables con el trato del consumidor, esto quiere decir que si los del recurso humano dentro de una empresa se encuentra debidamente capacitado para su correcta aplicación del servicio da una percepción

única y excepcional ante el cliente que genera una perspectiva de una calidad adecuada a sus características.

1.3.7 Gestión logística

(Martínez et ál., 2017) expresan que, se refiere aquellos procedimientos que intervienen ya sea en el traslado de mercancías de un entorno exterior o de un almacenamiento para su pronta adecuación y que esto permita la contención de las más altas expectativas en los procesos de calidad. La gestión de la logística se encuentra cada vez más inmersa dentro de la satisfacción de los consumidores por parte de la empresa debido a que se centra en la parte esencial de las transacciones de mercancías que tiene como objetivo el mejoramiento de sus procesos para que estos puedan reducir costos y generar nuevas etapas de rentabilidad en el transcurso de los aprovechamientos objetivos planteados dentro de la empresa.

el objetivo primordial de la gestión logística es poder agilizar los procesos dentro de una organización, además de poder contar con minimizar aquellos costos totales que se reflejan en el servicio o el producto que se quiere brindar hacia los consumidores estos reflejan una gran calidad dentro de la misma empresa, por lo cual la misma debe centrarse en las capacidades de reducción y recorte de costos en general para todos los procesos que conllevan en este caso la manipulación de productos o mercancías perecibles dentro de un almacén temporal.

Gestión logística y su rol en el servicio al consumidor

Se presentan como aquellas respuestas idóneas que son eficaces y adecuadas, para lo que se encuentra buscando el consumidor dentro de su vasto mundo de necesidades, por lo cual es primordial la implementación de roles dentro del servicio prestado ante los posibles clientes dentro de la empresa, según lo expuesto por los autores (Quiala et ál., 2018).

- **Abastecimiento:** corresponde a la parte esencial sobre el poder cubrir con la demanda dentro de la oferta que se expone en la misma empresa es por esto que se pretende entender al abastecimiento como la forma sutil de corresponder de forma eficaz a las necesidades del consumidor mediante un servicio de calidad

- **Producción:** es la parte operacional de la empresa En dónde se encarga de poder corresponder a los bienes enmarcados dentro de los requisitos de la empresa en cuánto a su eficacia, calidad y estructura.
- **Distribución:** se define como aquella especificación de las partes de cada proceso es decir mantener una coordinación en todos los procesos que involucra la prestación de servicios de la empresa.

Tabla 3. Estructura de estrategias sobre el plan de calidad

Estrategia de negocio	Productos	Clientes	Necesidades del cliente	Formulación de estrategias
Eficiencia de manipuleo	hortalizas-vegetales	proveedores mayoristas	garantizar la carga y descarga de los productos	incrementar la disponibilidad de las maquinarias
Eficiencia de logística	pescado fresco	Agrocalidad	reducir los tiempos de procesos con la gestión de calidad	reducir la improductividad de los procesos logísticos
Eficiencia de calidad	certificación de calidad	gerencia general	garantizar los requisitos de calidad	obtener la garantía de certificación para la empresa

Elaborado por: Los autores

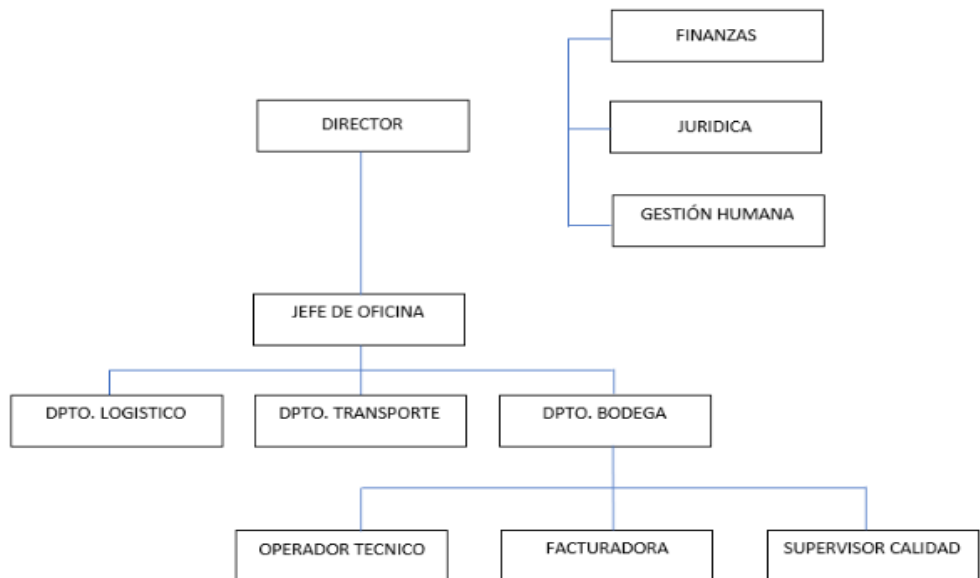
1.4 Antecedentes contextuales

1.4.1 Valoración de la situación actual del manejo de productos perecibles en el Depósito Temporal de la Empresa Transcomerinter Cia. Ltda. de Huaquillas en el 2022.

Transcomerinter Cia. Ltda. es una empresa muy reconocida a nivel nacional e internacional, las misma que cuenta con la sucursal fronteriza ubicada en la ciudad de Huaquillas, contando con una población actual de 47.706 habitantes en el territorio sur fronterizo de dicha ciudad, la empresa cuenta con la cantidad aproximada de 22

empleados que presentan el mismo objetivo que es brindar el mejor servicio en el manejo de mercancías y productos perecibles, la empresa está conformada de la siguiente manera:

Ilustración 1. Estructura organizacional de la empresa Transcomerinter Cia. Ltda Huaquillas



Elaborado: Por los autores de la investigación.

La posición geográfica de la empresa mantiene una posición estratégica en la actualidad, lo cual se refiere a que su ubicación es primordial para el servicio de almacenamiento temporal, se encuentra ubicada en la frontera sur del país, además está a pocos kilómetros de sector distrital de la Aduana del Ecuador, lo cual le permite tener una mejor situación de accionar documental y de control de las mercancías que pretender entrar o salir del territorio nacional ecuatoriano.

La empresa Transcomerinter Cia. Ltda. se consolida como una entidad ligada a la prosperidad y al constante aprovechamiento de las oportunidades en el ámbito relacionado del comercio exterior, brindando así servicios de transporte y logística internacional en manejo de mercancías con la mejor calidad posible, para ello la empresa emplea mejoras continuas en sus manejos organizacionales, obteniendo así el prestigio y liderazgo que la caracteriza como almacén temporal.

En la actualidad, la empresa cuenta con instalaciones amplias y disponibles para el almacenamiento de toda clase de mercancías perecibles o de manejo básico, teniendo, así

como principal actividad la prestación de servicios de almacenamiento y manejo de productos perecibles susceptibles a riesgos ambientales.

Los principales clientes que forman parte principal del cuidado y manejo de productos perecibles por parte de importación son: legumbres, hortalizas, frutas y pescado fresco. Mientras que por parte de las exportaciones se encuentran productos de manejo básico como lo son: Larvas de camarón, aleta de tiburón, melaza y lonas de plástico.

1.5 Planteamiento del problema científico.

En el Ecuador son innumerables los Servicios que provee el Servicio Nacional de Aduana, los cuales conllevan una gran responsabilidad, la misma que recae en la preservación de las mercancías que necesitan ser receptadas y despachadas, para consiguiente llegar a su destino final después de que han sido inspeccionadas por los funcionarios autorizados. En el año 2020 la utilización de depósitos temporales ha tenido un minúsculo déficit debido a restricciones que se presentan por pábulo de la epidemia del Covid-19.

Dentro de las mercancías que son objeto de los servicios de depósitos temporales las cuales tienen un mayor rigor en cuanto a calidad y la manipulación, están los productos tradicionales como lo son el camarón, banano, cacao, pescado, entre otros. Según datos publicados en el boletín mensual presentado el 15 de octubre del 2021 con información del mes de enero hasta agosto, respecto a exportaciones el camarón presentó un valor FOB en USD de \$ 3 175 MM, el banano con \$ 2 276 MM, el cacao \$ 427 MM y el pescado con \$ 198 MM, con una variación anual de 27%, -10,4%, -1,3% y 10,1% respectivamente.

El Oro, provincia ubicada en la parte sur del Ecuador, tiene empresas dedicadas al almacenamiento de mercancías pendientes a la autorización del levante por parte de la autoridad aduanera. El cantón Huaquillas ubicado en la frontera sur del País al ser un cantón fronterizo y dedicado en casi su totalidad al comercio internacional presenta depósitos temporales con una calidad de servicio que no se adecuan al manejo de las mercancías perecibles o vulnerables a virus o contaminantes que generan una pérdida de utilidad para sus clientes.

La empresa Transcomerinter Cia. Ltda. del cantón Huaquillas se identifica un deficiente control de la eficacia en la asistencia que presta a generar falencias en el manejo adecuado de la mercancía perecible, impidiendo el crecimiento y desarrollo de la empresa. La inobservancia en la escasez de la calidad del servicio en la gestión administrativa

promueve a un nivel inadecuado del manejo de las mercancías lo que se traduce a pérdidas de utilidades por procesos deficientes. Dando como resultado plantear el siguiente tema “El manejo de productos perecibles en el Depósito Temporal de la Empresa Transcomerinter Cia. Ltda. de Huaquillas en el 2022”, por consiguiente, se plantea la siguiente interrogante como problema: ¿Cómo mejorar el manejo de productos perecibles en el Depósito Temporal de la Empresa Transcomerinter Cia Ltda. de Huaquillas en el 2022?

1.5.1 Objeto de estudio de la investigación.

Procesos logísticos de mercancías, es la parte fundamental en cual nos vamos adentrar para marcar las limitaciones de la problemática, esto quiere decir que nos centraremos en el proceso logístico de mercancías el cual es la parte relacionada al problema científico evidenciado dentro de la empresa transcomerinter, puesto que, el rol que cumple la logística es necesario poder identificarlo, ya que como factor en los procesos dentro del escenario presente como lo son los depósitos aduaneros y su buen manejo, servirían para incrementar el desarrollo económico (González & Cedillo, 2017).

1.5.2 Causas que originan el problema científico.

- Manipulación ineficiente de maquinarias
- Transporte inadecuado
- Falta de adecuación del producto para su movilización (los peces llegan cubiertos por una fina capa de hielo)
- Durante el aforo se recurre a verificar cierta muestra del producto, esto lo vuelve susceptible de algún contaminante.
- Falta de adecuación en la infraestructura del depósito temporal
- Desconocimiento de planes de gestión de calidad en el manejo de productos perecibles

1.5.3 Objetivo de la investigación.

Mejorar el manejo de productos perecibles en el Depósito Temporal de la Empresa Transcomerinter Cia. Ltda. de Huaquillas en el 2022, mediante la implementación de un plan estratégico de calidad, dicho esto se plantea el motivo de investigación para la resolución o posible solución del problema científico dentro del depósito temporal, marcando así una brecha entre las estimaciones que se presentan mientras se busca la intervención para el mejoramiento del servicio, por lo cual se gestiona un

aprovisionamiento de la gestión de calidad para optimizar los procesos en los cuales se requiere establecer técnicas y comportamientos adecuados para el manejo de productos perecibles dentro del depósito temporal.

Sugiriendo una hipótesis relevante a la problemática de la investigación dentro de la empresa, si se implementa un plan estratégico de calidad, entonces se mejora el manejo de productos perecibles en el depósito temporal de la empresa transcomerinter Cia. Ltda de Huaquillas en el 2022. De esta manera se trata de poder solucionar o dar solución mediante la implementación de un plan estratégico de calidad para obtener un resultado favorable dentro del manejo de mercancías y productos perecibles, buscando así obtener resultados óptimos y contemplando la iniciativa de dar pasó a la intervención de un aditivo que formará parte de la formación tanto del personal de operaciones como de administración para una aplicación que generará ingresos factibles a largo plazo. (Pelayo & Ortiz, 2019)

Variable independiente: Plan estratégico de calidad

Variable dependiente: Manejo de productos perecibles en el depósito temporal de la empresa transcomerinter Cia. Ltda de Huaquillas en el 2022.

Tabla 4. Dimensiones e indicadores de la variable dependiente

VARIABLE DEPENDIENTES	DIMENSIONES	INDICADORES
Manejo de productos perecibles en el Depósito Temporal de la Empresa Transcomerinter Cia. Ltda. de Huaquillas en el 2022	objetivo en manejo de productos perecibles	<ul style="list-style-type: none"> número de productos rezagados número de pérdidas perecibles
	Características de los procesos de control	<ul style="list-style-type: none"> Capacidad de distribución
	Control de la calidad en el servicio del depósito temporal	<ul style="list-style-type: none"> Rapidez del servicio,

	atención al cliente
Manejo de maquinaria	• Experiencia operativa
Certificaciones	• Calidad en el servicio

Elaborado por: Los Autores

1.5.4 Objetivos específicos de la investigación.

- Valoración de la situación actual del manejo de productos perecibles en el Depósito Temporal de la Empresa Transcomerinter Cia. Ltda. de Huaquillas en el 2022.
- Fundamentar teóricamente el plan estratégico de calidad para la elaboración del mismo.
- Valorar un plan estratégico de calidad para mejorar el manejo de productos perecibles en el depósito temporal de la empresa Transcomerinter Cia. Ltda de Huaquillas en el 2022.

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

2.1 Tipo de estudio o investigación realizada.

El tipo de investigación relacionada con el manejo de productos perecibles en el depósito temporal de la empresa Transcomerinter Cia. Ltda. de Huaquillas en el 2022 según su finalidad es aplicada, según su objetivo gnoseológico es explicativa, según su contexto es de campo, según el control de las variables es experimental, según orientación temporal es longitudinal, y según su nivel de generalidad estudia una situación específica.

2.2 Paradigma o enfoque desde el cual se realizó.

El tipo de investigación relacionada con el manejo de productos perecibles en el depósito temporal de la empresa transcomerinter Cia. Ltda. de Huaquillas en el 2022 se desarrolla desde un paradigma cuantitativo.

2.3 Población y muestra.

La empresa Transcomerinter Cia. Ltda. es una de las entidades ubicada en varios países de Latinoamérica, contando así con una sucursal en la frontera sur del Ecuador, en la jurisdicción de El Oro, ciudad de Huaquillas, situada en la vía a la parroquia chacras, por su ubicación geográfica se encuentra en un lugar estratégico a pocos metros del distrito de Aduana SENA, lo cual permite la agilidad de sus operaciones en conjunto con operadores logísticos para el manejo de mercancías o productos perecibles.

La empresa al estar situada en una de las fronteras más concurrentes en cuanto al comercio exterior y con una población de 82.227 habitantes, con esto se hace referencia al porcentaje de oportunidades con el cual se vería frente a la empresa como transporte internacional y almacén temporal.

Transcomerinter en la actualidad la sucursal Huaquillas cuenta con 22 empleados con el fin de abastecer y brindar el servicio de calidad necesario para envolver las insuficiencias de los clientes que indagan realizar con éxito sus operaciones internacionales y la preservación de la calidad en sus mercancías, contando con la infraestructura, maquinarias, operadores logísticos para la realización de cada actividad relacionada como almacén temporal, obteniendo así un reconocimiento nacional e internacional por sus arduas labores. Rosero M. (2021)

La empresa está conformada por:

- 1 Gerente general
- 4 Operadores Logísticos
- 1 Digitador de báscula
- 1 Controlador de peso
- 1 Controlador de embarque y desembarque
- 1 Secretaria
- 1 Departamento contable
- 8 Estibadores
- 4 transportistas

Población: 22 empleados, no se aplica muestreo.

2.4 Métodos teóricos con los materiales utilizados.

2.4.1 Histórico-Lógico

El método histórico lógico para determinar la evolución de la gestión de la calidad en el proceso logístico de mercancías en relación con el manejo de productos perecibles en el depósito aduanero de la empresa Transcomerinter Cia. Ltda. de Huaquillas en el 2022.

2.4.2 Analítico-Sintético

El método analítico sintético para la caracterización gnoseológica, económica y administrativa del proceso logístico de mercancías sin dejar de lado la caracterización gnoseológica y metodológica de la gestión de la calidad, además valorar de la situación actual del manejo de productos perecibles en el Depósito Temporal de la Empresa Transcomerinter Cia. Ltda. de Huaquillas en el 2022 y finalmente valorar la implementación de un plan estratégico de calidad para mejorar el manejo de productos perecibles en el depósito temporal de la empresa Transcomerinter Cia. Ltda de Huaquillas en el 2022.

2.4.3 Inductivo-Deductivo

El método analítico-sintético e inductivo-deductivo para caracterización gnoseológica, económica y administrativa del proceso logístico de mercancías. Además, para la caracterización gnoseológica y metodológica de la gestión de la calidad; Luego, valorar la situación actual del manejo de productos perecibles en el Depósito Temporal de la Empresa Transcomerinter Cia. Ltda. de Huaquillas en el 2022. Finalmente poder fundamentar teóricamente el plan estratégico de calidad.

2.4.4 Hipotético-Deductivo

Valorar un plan estratégico de calidad para mejorar el manejo de productos perecibles en el depósito temporal de la empresa transcomerinter Cia. Ltda de Huaquillas en el 2022.

2.4.5 Abstracción-Concreción

El método de abstracción-concreción desde la determinación de la situación actual del manejo de productos perecibles en el Depósito Temporal de la Empresa Transcomerinter Cia. Ltda. de Huaquillas, la construcción del marco teórico sobre proceso logístico de mercancías y gestión de la calidad en relación con el manejo de productos perecibles, hasta la fundamentación, elaboración y aplicación teórica del plan estratégico de calidad para mejorar el manejo de productos perecibles en el depósito temporal de la empresa Transcomerinter Cia. Ltda de Huaquillas en el 2022.

2.4.6 Modelación

Modelación teórica para la fundamentación, elaboración y corroboración teórica del plan estratégico de calidad para mejorar el manejo de productos perecibles en el depósito temporal de la empresa transcomerinter Cia. Ltda de Huaquillas en el 2022.

2.5 Métodos empíricos con los materiales utilizados.

Los métodos empíricos que se utilizan en la investigación para medir la valoración de la situación actual del manejo de productos perecibles en el depósito temporal de la empresa Transcomerinter Cia. Ltda. de Huaquillas, en el 2022 y la valoración de un plan estratégico de calidad para mejorar el manejo de productos perecibles en el depósito temporal de la empresa Transcomerinter Cia. Ltda de Huaquillas en el 2022, son la observación y la entrevista.

2.6 Técnicas estadísticas o matemáticas

Para la interpretación estadística del presente proyecto se manejará el método matemático porcentual, exactamente para valorar la situación actual del manejo de productos perecibles en el depósito temporal de la empresa Transcomerinter Cia. Ltda. de Huaquillas, en el 2022 y de la misma forma, para valorar la implementación de un plan estratégico de calidad para mejorar el manejo de productos perecibles en el depósito temporal de la empresa Transcomerinter Cia. Ltda de Huaquillas.

CAPÍTULO 3. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

3.1 Fundamento teórico para la investigación descriptiva-transformador

El presente documento de investigación se presenta de manera descriptiva-transformador debido a que se analizarán los resultados obtenidos mediante los instrumentales de cogida de datos como lo son, la entrevista y guía de observación, dentro de las instalaciones de la empresa Transcomerinter Cia. Ltda del cantón Huaquillas.

Esto permitirá al depósito temporal y a sus interesados la comprensión e importancia de la implementación de un plan estratégico de calidad dentro de la administración del manejo de productos perecibles con visión a la mejora de sus procesos logísticos y al mejoramiento del servicio para sus clientes.

Los impactos que se esperan alcanzar a partir de los resultados de la investigación son: científicos, tecnológicos, ambientales, sociales, económicos, etc.

3.1.1 Impacto tecnológico:

- Aplicar un sistema tecnológico para la gestión de calidad, que permita recopilar toda la investigación y los requerimientos que se necesitan para implementar un plan estratégico.

3.1.2 Impacto Social:

- Aplicar y fomentar planes estratégicos de calidad que favorezcan al manejo de productos perecibles en almacenes temporales.
- Al implementar un plan estratégico de calidad se produce un documento académico que servirá como guía para almacenes temporales, por lo que este genera un conocimiento específico para el futuro y de este modo llevar un orden cronológico al momento del manejo de productos perecibles.
- El plan estratégico de calidad, logra generar una perspectiva de mejora a los almacenes temporales, en el momento en que se detalla la logística de cada proceso dentro del manejo de productos perecibles, es ahí en donde se logra la coordinación en cada etapa de la manipulación de las mercancías susceptibles a contaminación y deterioro, para su servicio de calidad.

3.1.3 Impacto Económico:

- El correcto funcionamiento de los procesos logísticos de manejo de productos perecibles ayuda a generar servicios de calidad, por lo tanto, se obtendrá la satisfacción de los clientes lo que hará que sea punto de atención de posibles inversores o nuevos clientes.
- Al momento que se efectúe el procedimiento estratégico de calidad la empresa podrá tener un mayor funcionamiento, además de una mejor reputación como almacén temporal lo que hará que no dependan de corregir imprevistos en cada proceso.

3.1.4 Impacto Científico:

- La implementación de un plan estratégico de calidad aportará nuevos conocimientos científicos, de manera muy significativa a la parte logística en cuanto a los procesos que se reflejan en el manejo de productos perecibles dentro de un almacén temporal, servirá como documento académico para las nuevas tecnologías de la información y que de manera teórica-práctica conlleva la divulgación de nuevos conocimientos que serán aplicados a los campos correspondientes en un esquema temporal, siendo fuente de información para la comunidad científica.

3.2 Presentación de resultados

A continuación, se presenta la técnica de la entrevista y guía de observación, las mismas que se realizó dentro la empresa a los empleados y dirigentes sobre la implementación de un plan de calidad para mejorar el manejo de productos perecibles.

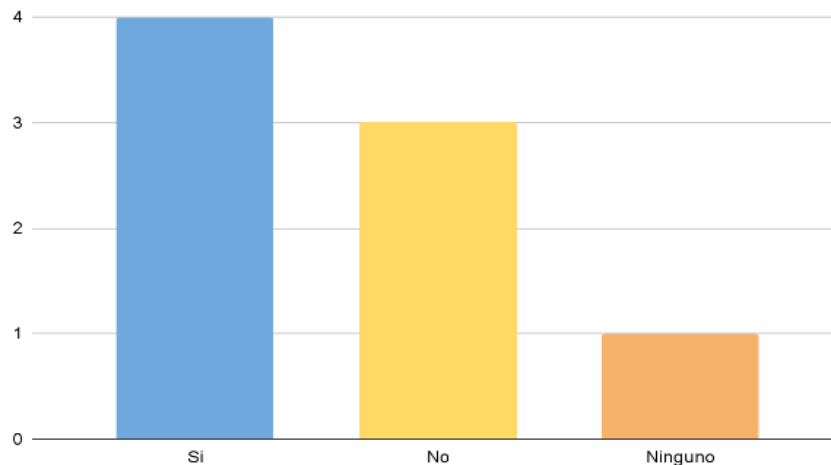
3.2.1 Técnica de guía de observación

La Técnica de la guía de observación (Anexo a), nos permite tener un enfoque interactivo en cuanto a la recolección de datos informativos, en donde se requiere la participación de un ente observador dentro de los mismos eventos que suceden en tiempo real, debido a esto se obtiene las impresiones de una realidad siendo investigada que tal vez solo se pueda obtener si nos encontramos sumamente comprometidos con la misma.

La misma nos ha permitido corroborar ciertas falencias en las normas de procesos de manejo de productos perecibles dentro del depósito temporal de la empresa

Transcomerinter Cía. Ltda., obteniendo información de tiempo real que nos permite interpretar las causas y situaciones erróneas de los procesos logísticos del servicio que presta la empresa, llevándonos a la primera impresión de la necesidad de ciertas correcciones para su mejoramiento y rendimiento.

Ilustración 2. *Guía de observación, resumen de resultados*



Elaborado por: Los autores.

Mediante la técnica de la Guía de observación aplicada al Departamento de procesos Logísticos de mercancías a la empresa Transcomerinter Cía. Ltda. se ha podido recopilar la siguiente información.

- Se estableció que no existe un manejo adecuado de las maquinarias por parte de los operadores de máquinas y equipos.
- La empresa no cuenta con personal hondamente competente para el manejo de productos perecibles, susceptibles a contaminación.
- Se evidencio la falta de estrategias que mejoren la calidad del servicio para la empresa, y contribuyan al mejoramiento de sus procesos.
- La maquinaria es la adecuada para su utilización en todos los procesos, cuentan con las herramientas de última tecnología.
- El control sanitario es muy deficiente con los productos perecibles, debido a que no tienen establecido una ficha técnica de control previo.

- Se evidencian instalaciones poco adecuadas para la preservación de productos perecibles.
- La empresa no cuenta con certificaciones de calidad que respalden la calidad de sus servicios como depósito temporal.
- El control de transbordo de mercancías se realiza bajo situaciones precarias sin técnicas responsables de seguridad.

3.2.2 Técnica de la Entrevista

La entrevista se ha transformado en un instrumento de investigación principalmente para obtener información de primera mano, la cual busca profundizar cierta parte del entrevistador ante las interrogantes que se plantean en la indagación de las incertidumbres que se involucran dentro de la investigación, por lo cual la entrevista cumple un rol imponente para la identificación de riesgos y demás factores que intervienen en las situaciones de la investigación real.

Dentro de la empresa Transcomerinter Cía. Ltda. se nos ha permitido corroborar información de suma importancia obtenida de primera mano por parte del Ing. Fabian Alvarado Noblecilla, el cual es corresponsal del departamento de bodega y logística del depósito temporal, el resultado de la técnica aplicada emite los resultados siguientes:

1. ¿Considera usted, se tienen definidos los indicadores de gestión en cada una de las operaciones que permitan un registro del tiempo real de lo que ocurre en el almacén?

- El profesional nos supo manifestar que la empresa no cuenta con indicadores de gestión para cada una de las operaciones que se ejecutan dentro del depósito temporal, pero que se registran cada operación que se presenta para el manejo de productos perecibles obtenga una tabulación de todas las actividades del día.

Las operaciones se manejan en el orden de llegada y más no en el orden de prioridad de las mercancías lo cual hacen que ciertos productos perecibles no obtengan la atención y manejo necesario para su conservación.

2. ¿Se tienen planes y programas de capacitación para el personal operativo y administrativo del centro de distribución que sean conducentes a detectar y mejorar las operaciones al interior del almacén?

- El experto manifestó que, por el momento no cuentan con planes ni programas para la capacitación del personal y que se manejan con la misma metodología de la de años anteriores, pero que les ha dado resultados satisfactorios en la conservación de sus clientes más fieles y que a lo largo de la actividad que ha tenido la empresa se ha mantenido con buenos niveles de calidad a su servicio, claramente que no dejaría exceptuada la posibilidad de mejorar su calidad y su eficacia a futuro.

3. ¿Se tienen planes y programas de mantenimiento preventivo para los equipos de manejo de materiales y de almacenamiento?

- Realmente si se tiene planes de acciones de seguridad que nos permiten mantener un respaldo hacia nuestros socios y compañeros, manifiesta el experto en el área de logística, aunque la concentración de la subsistencia de los mecanismos que participan en el manejo de mercancías y que permiten el transbordo, almacenamiento y traslado tienen un programa de mantenimiento al cabo de cada año a partir de su inicio de actividades.

4. ¿Existe algún sistema de información que permita agilizar las operaciones que se realizan en el almacén o certificación que avale la calidad de las operaciones de manejo de productos perecibles?

- Por el momento no se cuenta con ningún sistema informático o de información que permita o avale las operaciones que presta el depósito temporal, y que no se cierran el paso a poder obtener alguno de estos en un futuro próximo, pero que lo harían a manera de proyecto de inversión que les permita generar nuevos ingresos como empresa, de esta manera el profesional manifestó la importancia que sería obtener un medio por el cual se estandarice los procesos logísticos dentro del depósito temporal y que avalan la eficacia del servicio que proporcionan a la ciudadanía.

5. ¿Se pueden hacer sin planes previos, estrategias de almacenamiento los trámites entre cada una de las áreas que componen el almacén?

- El profesional indicó mediante la entrevista que se le realizó que hay una escasez de planes o estrategias dentro del almacén, por lo cual se requiere un poco más de tiempo corroborar con las mercancías perecibles y no perecibles que entran al depósito temporal, debido a esto se genera un contratiempo significativo que retrasa la parte documental del despacho y revisión de la de las mercancías que están previas hacer objetos de comercialización, es decir, que al no contar con técnicas o estrategias previas a la llegada y recibida de las mercancías se efectúan movimientos aleatorios en cuanto a su verificación de la calidad en la que llega al depósito temporal y del tiempo estimado se efectúa la debida documentación que se requiere para desarrollar los trámites ya sean de importación o de exportación.

6. ¿Se tienen programas de incentivos y de capacitación para el personal operacional en el almacén?

De acuerdo con lo expresado por el profesional del área indica que no en las condiciones más óptimas para generar incentivos, debido a que la empresa se encuentra con una competitividad regular, pero que podrían ver como motivo de inversión la capacitación del personal que se encarga del manejo de productos perecibles y de la administración en base a la guía de calidad que es efectuada por el plan de negocios que se implantó por la gerencia y los altos mandos de la empresa, pero que existiría la dificultad de adquisición eficaz para cada proceso que conlleva el manejo de las mercancías y de los procesos logísticos de las mismas, debido a que se tienen escaso conocimiento en el área de la gestión de la calidad por lo que impide corroborar que la implementación de correctivos y aplicativos del almacén temporal sean correctamente aplicados ya que no se cuenta con una persona capacitada para su ejecución a largo plazo.

7. ¿Cómo se encuentra la organización física del almacén? ¿El almacén está bien demarcado, señalizado y bien delimitado y se respetan estos controles visuales?

- El profesional en el área de almacenaje no supo manifestar que las instalaciones de la empresa en función de depósito temporal físicamente se encuentra organizada pero que no cuentan con las debidas señaléticas y delimitaciones pertinentes para aquellos productos que necesitan un trato más ajustado a su naturaleza, ya que son susceptibles a cambios o deterioros debido a exposición de contaminantes o del cambio brusco del clima debido a esto se crea un problema evidente que es la falta de calidad en el servicio tal cual se expresa el profesional.
- Con respecto a los controles visuales que se realizan a las mercancías e incluso a las maquinarias y equipos y camiones que ingresan al depósito temporal se mantienen con un grado de eficiencia regular porque no hay escasez de personal, pero si cuentan con una capacitación un poco desigual lo que causa irregularidades en ciertos productos perecibles como lo son los de pesca y fauna, hortalizas y vegetales.

3.3 Propuesta del aporte práctico del plan estratégico de calidad.

Continuando con el cumplimiento de los objetivos planteados en el proyecto, teniendo en cuenta el poder valorar un plan estratégico de calidad para mejorar el manejo de productos perecibles en los depósitos temporales, razón por la cual, se procede a presentar a continuación la estructura de un plan estratégico propuesto para la empresa Transcomerinter Cia. Ltda de Huaquillas, mismo que contendrá de forma detallada las alternativas propuestas. La finalidad de los puntos que se presentaran en el plan estratégico de calidad es poder llegar a los directivos de la empresa y que puedan revisar cada uno de ellos y así puedan elegir los más necesarios para satisfacer la necesidad del problema planteado mediante la toma de decisión adecuada.

El plan está conformado por dos elementos fundamentales que permitirán en primer lugar, mejorar la calidad en el servicio que brinda el depósito temporal de la empresa Transcomerinter y en segundo lugar el manejo de productos perecibles.

3.3.1 Capacitación del empleado.

Considerando que toda empresa busca brindar un buen servicio, es indiscutible el mantener muy bien capacitado al personal de la empresa, pero ante todo se debe comenzar por analizar de forma adecuada el perfil respecto al cargo solicitado a la hora de realizar una contratación, otro punto importante es que de manera periódica se debe dar charlas sobre el buen uso de la indumentaria y la forma de tratar los productos perecibles, además esto permitirá mantener un buen control de la calidad y asegurar que se cumplen con los estándares de la norma ISO que la empresa debería implementar, puesto que, mediante su aplicación se mejora el servicio y la calidad en los procesos, generando mayor confianza en los clientes.

También se puede contratar un especialista en normativas ISO de calidad o capacitar a uno de los trabajadores de la empresa que servirá como futuro evaluador, y así poder reducir costos. Algunos de las descripciones para el cargo necesario están descritos por objetivo del cargo principal, seguido de las responsabilidades y competencias. (Ver anexo C)

3.3.2 Contratación de agente aduanero.

Debido a que agilizar los procesos en el tratamiento de productos perecibles para su despacho es necesario en la empresa Transcomerinter, la contratación de un Agente Aduanero que realice un despacho con pago garantizado deberá estar contemplado como alternativa para reducir tiempo en la liberación de este tipo de mercancías, puesto que, esta modalidad de despacho permitirá que se obtenga el levante inmediato de la mercancía una vez sea liquidada la Declaración Aduanera, sin que se haya autorizado el pago de tributos correspondidos y otros recargos, siempre que, el Agente Aduanero contratado haya entregado al SENA E la garantía general anual, ya que la misma ayuda afianzar los tributos que no se pagaron al comercio exterior hasta que se realice el pago efectivo. Para poder acogerse a este servicio de despacho con pago garantizado existe algunos requisitos para que el SENA E pueda calificar a los OCE's.

Ilustración 3. Disposiciones del SENA E de acuerdo a su Reglamento

Pago Garantizado Requisitos	
De acuerdo al Reglamento al Título de la Facilitación Aduanera para el Comercio, del Libro V del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, artículos 86, 87 y 88, permite a los Operadores de Comercio Exterior calificados por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (Prevalidación para acogerse al beneficio de Despacho con Pago Garantizado), obtener el levante de las mercancías una vez cerrado el aforo de las declaraciones aduaneras que apliquen esta opción, permitiendo realizar el pago de la obligación aduanera el quinto día hábil del mes calendario	
A continuación se detallan los requisitos que se deben cumplir para acogerse al despacho con pago garantizado:	1. Ser operador de comercio exterior registrado como “importador”;
	2. No encontrarse impedido en el uso del despacho con pago garantizado; y,
	3. Registrar importaciones a consumo, cuyas mercancías hayan obtenido el levante, por un valor en aduana anual en promedio (respecto del período de los tres últimos años fiscales) superior a US \$ 300.000 dólares de los Estados Unidos de América.
Los OCE’s que han sido calificados por el SENA E deben registrar una garantía general que servirá para afianzar el pago de los tributos aduaneros y cumplir con las disposiciones y requisitos estipulados en la Resolución SENA E-SENA E-2021-0128-RE, la cual deja sin efecto a la Resolución No. SENA E-DGN-2012-0327-RE y sus reformas mediante Resoluciones Nos. SENA E-DGN-2014-0480-RE, SENA E-DGN-2015-0468-RE.	

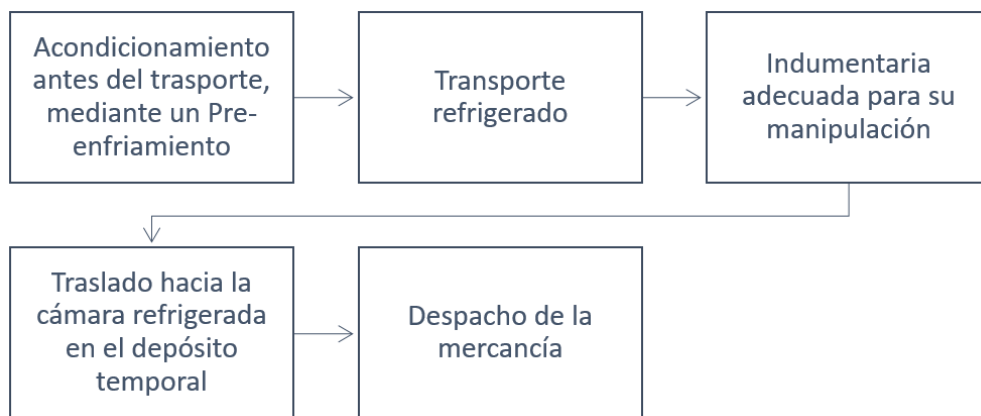
Elaborado por: Los autores.

En la ilustración 3 se puede observar los parámetros necesarios que un OCE debe cumplir para ser calificado para ejercer el despacho con pago garantizado, sirviendo como referencia al dirigente a cargo de la ejecución del plan estratégico.

3.3.2 Cadena de frío con temperaturas seguras.

La cadena de frío en las exportaciones para los productos perecibles tienen una función importante en la logística del manejo y trato de dichas mercancías ya que consiste en una línea de procesos con la finalidad de mantener a los productos tanto con una temperatura y humedad relativamente controlada desde el momento de ser trasladado hasta su almacenamiento en el depósito temporal.

Ilustración 4. *Procesos de la cadena de frío en el depósito aduanero*



Elaborado por: Los autores.

Mantener la cadena de frío en condiciones óptimas permite asegurar la inocuidad y preservación de los productos perecibles evitando el ingreso de algún contaminante o bacterias, siempre y cuando se mantenga en un ambiente controlado con una temperatura segura de refrigeración por debajo de los cinco grados Celsius, razón por la cual, cada uno de los procesos presentes en la ilustración 4 tiene un papel fundamental en la cadena de frío, la falla o el no cumplir con dichos procesos pueden significar resultados negativos para la conservación del producto, por ejemplo pérdida de la calidad, contaminación o defecto en la estética lo que reducirá la confianza de los clientes y producir pérdidas.

CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Proyección de resultados esperados.

- Elaboración teórica de un plan estratégico de calidad para mejorar el manejo de productos perecibles dentro del almacén temporal.
- Se realizaron correctamente los métodos estadísticos como la observación, y la entrevista para poder obtener resultados verídicos que proporcionan la información necesaria para indicar la elaboración teórica de un plan estratégico de calidad.

4.2 Medios de aplicación de los resultados en la práctica social.

- La empresa actualmente cuenta con aquellos recursos económicos y tecnológicos que lo han hecho ser reconocida en varios países de Latinoamérica, prestando servicios económicos y alquiler de instalaciones para mercancías de casi todo tipo, encontrándose en la necesidad e incluso analizando la ventaja competitiva de la mejora en sus procesos logísticos para el manejo de productos este puede requerir en su plan de trabajo la implementación de un plan estratégico de calidad con la finalidad de iniciar un futuro proyecto.

4.3 Discusión.

La importancia que radica en llevar un buen control en todos los procesos que se realizan en un depósito temporal para poder brindar un buen servicio al cliente mediante la agilización y la entrega oportuna de los productos, además de que estos procesos son más delicados cuando están de por medio productos perecederos que son susceptibles al deterioro cuando se exponen a un clima no acorde a su requerimiento. También, de no referir con la base adecuada y el personal capacitado para su manejo dentro del depósito temporal pero el conocimiento es trascendental, es decir, que se tiene la noción sobre el desplegar de un plan estratégico o a su vez la importancia del mismo para la implementación dentro de los procesos logísticos que se desenvuelven mediante la manipulación de las mercancías.

El jefe de departamento de bodega y logística tiene muy claras cuáles son las debilidades y falencias que se presentan dentro del depósito temporal como a su vez las que interviene en la empresa transcomerinter, sin desmesura la posible inversión de un proyecto innovador dentro del cambio para el impulso de la empresa. Desde el sitio de perspectiva

científico existe el estudio de investigación en dónde refleja claramente la problemática direccionada al manejo de productos perecibles dentro del depósito temporal de lo cual parte como una iniciativa en el desarrollo y de pautas sobre la empresa lo cual refleja que es ligeramente competitiva ante las demás empresas situadas en el sector fronterizo.

Se manifestaron múltiples relaciones sobre la empresa tránsito medirte sobre sus problemática dentro de la misma, la constatación de la guía de entrevista la cual fue ejecutada directamente al jefe de departamento de bodega y logística de la compañía el cual está inmerso en la misma problemática que nos hemos evidenciado directamente a primera vista, por lo tanto se pudo analizar y ejecutar una difusión de criterios finamente deductivos con la información respectivamente, mostrada por una guía de observación de igual manera se obtuvo por la intervención de la ejecución de preguntas realizadas al personal operacional del depósito temporal.

En dónde fue claramente notorio sobre las distintas declaraciones de que no existen sí técnicas y métodos correspondientes que ayuden al manejo y ejecución de los procesos logísticos de mercancías y productos perecibles dentro de la misma empresa, además que existe la penuria de colocar en destreza y efectuar un plan estratégico de calidad los cuales fomentan la disciplina dentro de la empresa transcomerinter. Por lo cual se inicia con el interés mutuo de todas las partes interesadas en la agilización de traslado y transbordo de mercancías cuidados de las mismas la competitividad como empresa, convirtiéndose en un modelo de desarrollo colaborativo y ser vista como una de las empresas que intervienen con este tipo de metodologías que ayudan a mejorar su eficacia y eficiencia dentro del mercado.

4.4 Análisis de los resultados obtenidos por la técnica de la observación en la empresa Transcomerinter Cía. Ltda.

El trabajo investigativo que se ejecutó por medio un instrumento de recolección de información como lo es la guía de observación, la misma que dio al cumplimiento de permitir analizar el funcionamiento de las instalaciones, los procesos logísticos de manejo de productos y mercancías perecibles, la capacidad y el desarrollo de la empresa, la seguridad, y el manejo de la entidad, delimitando como objetivo principal la verificación de la situación actual de la misma, además de corroborar de la implementación de técnicas y mecanismo que se utilizan dentro del proceso y manejo de productos perecibles en la empresa Transcomerinter.

La ejecución del instrumento de la observación se realizó un 10 de agosto del 2022 a las 10 am, situada en la parroquia chacras en la provincia de el Oro, asistida en sus instalaciones, ubicadas en la vía chacras a 200 metros del centro de control aduanero en la frontera sur del país.

Se han tomado puntos estratégicos para la recolección de información con la ayuda de la observación. Se pudo analizar a la empresa Transcomerinter, con una instalación no muy favorable para el manejo de productos perecibles, debido a que no contaban con cámaras de frío la cuales son propicias para los productos que necesiten tener un ambiente bajo cero para su conservación, además de generar atrasos en sus actividades por no contar con personal capacitado para su transbordo, además no cuentan con técnicas ni procedimientos estratégicos para la conservación del mismo.

4.5 Análisis de los resultados obtenidos por la técnica de la entrevista aplicada al profesional de la empresa Transcomerinter.

Mediante la interpretación y aplicación del método de recolección de datos la entrevista, se ha llegado a conocer la información pertinente acerca de la empresa, con la colaboración del jefe del departamento de bodega y logística.

Según la entrevista realizada al jefe de departamento, considera que las instalaciones del depósito temporal no cuentan con la estructura adecuada para el manejo de productos perecibles, además de que sería adecuado la implementación de un plan estratégico de calidad para mejorar los procesos logísticos sobre el manejo de productos perecibles, debido a que no cuentan con ningún tipo de documento ni personal capacitado para el desempeño de las pautas de calidad para la obtención de una certificación que mejore la gestión de la empresa y aumentar la rentabilidad de la empresa en cuestión.

Conclusiones

- El presente trabajo de investigación ha permitido la comprensión de la calidad en una sociedad diligente a la prestación de servicios con relación al manejo de productos perecibles que están siendo objeto de comercialización internacional, de la misma forma a la importancia de contar con técnicas y procedimientos para manipular mercancías que son susceptibles a sufrir daños o deterioros frente a los cambios ambientales que se dan durante la llegada, permanencia, traslado y salida de las mismas después de haber realizado su proceso aduanero de desaduanización, para posteriormente llegar a su punto de destino con la finalidad de llegar en buenas condiciones para los consumidores.
- También podemos concluir que la implementación teórica de un plan estratégico de calidad para mejorar el manejo de productos perecibles se fundamenta en la planeación de controles específicos para cada proceso de la logística dentro de la empresa, con esto se puede decir, que los procesos cubiertos la eficacia del servicio que presta la el depósito temporal va en relación con la capacidad de su propio personal que no cumple con los estándares de satisfacción previstos en una atención a las mercancías de manera propicia, esto causa irregularidades en cada proceso que van desde la misma administración hasta la parte operacional de la misma empresa.
- Se ha llegado a la conclusión de que la implementación de un plan estratégico de calidad no solo va a mejorar el manejo de productos perecibles dentro del depósito temporal, también se logrará el incremento de ingresos operacionales además de poder atraer a nuevos clientes, esto debido a que se lo verá como una inversión a largo plazo con una tendencia de calidad pertinente que conlleva la interpretación como una ventaja competitiva, que permitirá generar nuevas expectativas hacia la población que participa dentro de las operaciones de comercio exterior en el sector fronterizo.
- Además de llegar a un análisis final sobre la implementación de estrategias de calidad dentro del depósito temporal, se comprende la necesidad creada de incentivar al personal de la empresa que se encarga de la ejecución de actividades principales relacionadas a la prestación de servicio a los productos perecibles, esto quiere decir, que se puede generar la aplicación de nuevos métodos dentro del

depósito temporal siempre y cuando se mejore la capacidad de los sujetos regulatorios de la empresa como lo son los mismo empleados, esto con la finalidad de mantener un mejor y adecuado estándar de calidad en el servicio, de forma centrada a la práctica y no solo en la teoría de un documento expuesto por parte de gerencia.

- Como conclusión final, se puede manifestar la importancia de la coordinación de intereses dentro de la organización de la empresa, desde los altos mandos y de los empleados de planta baja, es decir, que deben marcar los mismos objetivos que favorezcan al crecimiento del depósito temporal, una misma idea y pensamiento de superación que todos los participantes para poder llegar al éxito.

Recomendaciones

- Después de haber realizado la interpretación y el análisis de la problemática que se planteó en medio de la investigación, se pudo comprender que el presente trabajo investigativo se realizó con la iniciativa de generar pautas sobre la implementación de una estrategia de calidad para que se pueda mejorar muchos aspectos importantes dentro de un depósito temporal.
- Por lo tanto, se recomienda a la empresa Transcomerinter la implementación de un plan estratégico de calidad para el mejoramiento del proceso y manejo de productos perecibles, ya que es de vital importancia la tendencia de calidad que se exige en la actualidad para brindar un servicio satisfactorio para todas las partes interesadas y que forman parte de la formación del depósito temporal.
- De igual forma se recomienda la inversión en capacitaciones del personal de campo y administrativo para que se pueda ejercer con responsabilidad y agilidad el plan estratégico de calidad, para poder obtener los mejores resultados dentro de la empresa y generar una rentabilidad factible para el crecimiento del depósito temporal.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcocer Quinteros, Patricio Rubén, & Knudsen González, José Alberto. (2019). Desempeño integral de los procesos logísticos en una cadena de suministro. *Ingeniería Industrial*, 40(1), 78-87, ISSN-e 1815-5936, Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6807951>
- Amaya Pingo, Pedro Manuel, & Felix Poicon, Edwin Carlos Lenin, & Rojas Vargas, Sofia, & Diaz Tito, Luis Pablo (2020). Gestión de la calidad: Un estudio desde sus principios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90),632-647.[fecha de Consulta 14 de Diciembre de 2021]. ISSN: 1315-9984. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29063559014>
- Arango Serna, M. D., Ruiz Moreno, S., Ortiz Vásquez, L. F., & Zapata Cortes, J. A. (2017). Indicadores de desempeño para empresas del sector logístico: Un enfoque desde el transporte de carga terrestre. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 25(4), 707-720. ISSN: 0718-3291 Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/772/77254022014.pdf>
- Balza Vladimir, & Cardona Diego. (2020). La relación entre logística, cadena de suministro y competitividad: una revisión de literatura. *Revista Espacios*, 41, 19. ISSN: 0798-1015 Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a20v41n19/a20v41n19p13.pdf>
- Becerra Lois, Andrade Orbe, & Díaz Gispert, (2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. *Actualidades investigativas en educación*, 19(1), 571-604. SSN 1409-4703 Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15517/aie.v19i1.35235>
- Benzaquen de las Casas Jorge (2018). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. *Revista universidad y empresa*, 20(35), 281-312. Disponible en: <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6056>
- Calzado-Girón, Dandier (2020). La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos. *Ciencias Holguín*, 26(1),59-73.[fecha de Consulta 14 de Diciembre de 2021]. ISSN: . Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181562407005>

- Cáceres, Angel. (2017). Planificación estratégica como herramienta gerencial para el control administrativo financiero de proyectos de cotización con el sector público de la empresa DICOIL Constructores Integrales. [tesis de maestría]. *Universidad Técnica de Ambato, 191*.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23251/1/T3660M.pdf>
- De la Cruz, Eloy Guillermo, & Simbaña Díaz, Paola, & Bonifaz, Nancy (2018). Gestión de calidad de leche de pequeños y medianos ganaderos de centros de acopio y queserías artesanales, para la mejora continua. caso de estudio: Carchi, Ecuador. La Granja. *Revista de Ciencias de la Vida, 27(1),124-136*. [fecha de Consulta 14 de Diciembre de 2021]. ISSN: 1390-3799. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=476054842010>
- Fontalvo Herrera Tomas, De la Hoz Granadillo Efraín & Mendoza Mendoza Adel. (2019). Los Procesos Logísticos y La Administración de la Cadena de Suministro. *Saber, Ciencia y Libertad, 14(2), 102-112*. ISSN 2382-3240
Disponible en: <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5880>
- González, Ángel, & Vásquez, Fiorella (2019). El capital intelectual como fuente generadora de valor en los procesos logísticos. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 4(8),262-287*. [fecha de Consulta 14 de Diciembre de 2021]. ISSN: . Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576861156012>
- Guerrero Molina, María Isabel, & Vásquez Suárez, Yasmín Alexandra (2020). Características de la logística y la infraestructura de Puerto Antioquia en las exportaciones antioqueñas. *En-Contexto Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad, 8(13),169-193*. [fecha de Consulta 14 de Diciembre de 2021]. ISSN: 2346-3279. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551868969007>
- González-Feliu, Jesús, & Cedillo-Campos, Miguel Gastón (2017). Dossier. Logística y desarrollo territorial. *Revista Transporte y Territorio, (17),1-9*. [fecha de Consulta 14 de Diciembre de 2021]. ISSN: 1852-7175. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=333053372001>

- Gorotiza-Vélez, G., & Romero-Vélez, E. (2021). El sistema de gestión de calidad con ISO 9001:2015 como estrategia para el mejoramiento de los procesos de la Comercializadora ITM. *Polo del Conocimiento*, 6(4), 270-294. ISSN: 2550-682X. Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7927020>
- Loranca Valle, Cristina, & Cuesta Valiño, Pedro, & Núñez-Barriopedro, Estela (2019). Gestión de calidad como estrategia clave de la felicidad en el deporte federado. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 9(18),203-218.[fecha de Consulta 14 de Diciembre de 2021]. ISSN: 1390-6291. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=504560640002>
- Martínez Leandro & El Kadi Omar. (2019). Logística integral y calidad total, filosofía de gestión organizacional orientadas al cliente. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(7), 202-232. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/journal/5768/576869546011/movil/>
- Martínez Ventura, J., De la hoz Bossio, J., García Guiliany, J., & Molina, I. (2017). Gestión logística en Pymes del sector de operadores de carga del Departamento del Atlántico. ISSN 0798-1015. Disponible en:
<https://www.revistaespacios.com/a17v38n58/a17v38n58p13.pdf>
- Martínez Rojas, A.B., Laguado Ramírez, R. I. y Flórez Serrano, E. G. (2018). Factores de éxito de la certificación ISO 9001 en empresas de Cúcuta y su Área Metropolitana. *Estudios Gerenciales*, 34(147), 216-228. Disponible en:
<https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.147.2599>
- Mirabal, Alberto (2021). CALIDAD DE SERVICIO. *Compendio*, 24 (46), .[fecha de Consulta 5 de Septiembre de 2022]. ISSN: 1317-6099. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88067978001>
- Pacheco, B. (2021). Implementación de un sistema de gestión de calidad aplicando la norma ISO 9001: 2015 para mejorar la gestión administrativa de la Empresa Naylamp Ingenieros SAC. Tesis. [, Universidad Continental]. *Recuperado:*
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500,12394\(9441\),4](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500,12394(9441),4).
- Pelayo Maciel, Jorge, & Ortiz Villavelazquez, Ninfa Veaney (2019). La satisfacción en las empresas de logística internacional en Jalisco.. *Investigación Administrativa*,

48(123),34-50.[fecha de Consulta 14 de Diciembre de 2021]. ISSN: 1870-6614.
Disponibile en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456057665003>

Quijala-Tamayo, L. E., Fernández-Nápoles, Y., Vallín-García, A. E., Lopes-Martínez, I., Domínguez-Pérez, F., & Rey, Y. C. (2018). Una nueva visión en la gestión de la logística de aprovisionamientos en la industria biotecnológica cubana. *VacciMonitor*, 27(3), 93-101. ISSN: 1025-0298. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-028X2018000300003

Sánchez-Ortega, Jaime Agustín, & Seminario-Polo, Alejandra, & Oruna-Rodríguez, Abel Marcial (2021). Responsabilidad social y la gestión de calidad: Empresa Peruana de Seguros. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(21),117-130. [fecha de Consulta 14 de Diciembre de 2021]. ISSN: 1390-6291. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=504566292007>

Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. ISSN: 2007-7858 Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085

Skinner Romero, A., & León de Alvarez, M. D. (2017). Calidad en el servicio de las empresas aseguradoras del municipio libertador del estado Mérida. *Sapienza Organizacional*, 4(8), 184. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5530/553056607009/html/>

Tineo Contreras, R. (2018). Planeamiento Estratégico para mejorar la calidad de servicio de la empresa C & L CONIGE SAC, Chiclayo. [Tesis Posgrado]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31265/Tineo_CR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villacís Ramírez Andrea, Haro Velastegui Ana & Lavayen Yavar Henry. (2017). Procesos logísticos en el seguimiento de contenedores por vía terrestre desde la

liberación de las almaceneras. *Casa Editora del Polo*. Pol. Con. (Edición núm. 9) Vol. 2, No 7 Julio 2017, pp. 836-864 ISSN: 2550 - 682X DOI: 10.23857/pc.v2i7.286.

Zapata Cortes Julián Andrés, Vélez Bedoya Ángel Rodrigo & Arango Serna Martín Darío. (2020). Mejora del proceso de distribución en una empresa de transporte. *Investigación administrativa*, 49(126). ISSN: 1870-6614 / 2448-7678. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456063405009>

ANEXOS

Anexo A. Guía de observación

OBSERVACIÓN
a. Indicar los elementos formales de la información:
<ul style="list-style-type: none">· institución donde se realiza (Transcomerinter Cia. Ltda)· lugar donde se realiza (Huaquillas - Chacras)· fecha (10 de Agosto del 2022)· hora (10:00 am hasta 12:00 pm)· observadores (Nino Fernandez y Julio Morocho)
b. Formular el/los objetivo/s de la observación
<ul style="list-style-type: none">· Determinar el funcionamiento de los procesos logísticos dentro del almacén temporal· Constatar el control de tiempos y estimaciones del manejo de maquinarias · Verificar la capacidad profesional del talento humano fijo· Verificar el correcto funcionamiento de las instalaciones del almacén temporal · Constatar las adecuaciones físicas de las instalaciones del almacén temporal · Verificación de posibles estrategias de control de calidad· determinar el correcto control de las funciones sanitarias de las instalaciones
c. Determinar el tipo de observación:
<ul style="list-style-type: none">· según el papel del investigador (No Participante)· según los medios utilizados (Estructurada)· según el lugar donde se realiza (Real y oportuna)· según el número de observadores (grupala)· según la posición del investigador (abierta)· según su dimensión temporal (Transversal)
d. Establecer las condiciones para la realización de la observación.

Un día despejado por la mañana, cuando exista mayor movilidad de los productos y que se encuentre la mayor parte del personal.

e. Describir la población o la muestra de observación.

Población: Personal que forma parte de la Empresa Transcomerinter Cia. Ltda

f. Seleccionar la forma para registrar la observación.

- Fotografías
- Fichas de observación,

g. Observación

N°	Acciones a evaluar	REGISTRO DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES
		SI	NO	Ninguno	
1	Manejo adecuado de maquinaria				
2	Supervisión de movimientos de productos				
3	Personal adecuadamente capacitada				
4	Instalaciones debidamente adecuadas				
5	Control sanitario de instalaciones				

6	Estrategias de controles de calidad				
7	Maquinarias en Buen estado para su funcionamiento				
8	Control de transbordos de mercancías				
h. Elaborar el informe de observación:					

Anexo B. Entrevista

ENTREVISTA
a. Indicar los elementos formales de la información:
<ul style="list-style-type: none">· Institución donde se realiza (Transcomerinter Cia. Ltda)· Lugar donde se realiza (Huaquillas - Chacras)· Fecha (16 de julio del 2022)· Hora (10:00 am hasta 12:00 pm)· Entrevistadores (Nino Fernández y Julio Morocho)
b. Formular el/los objetivo/s de la entrevista
<ul style="list-style-type: none">· Conocer las medidas y procesos que se realizan al momento de manejar productos perecibles en el depósito temporal con la finalidad de recolectar datos necesarios para mejorar la calidad en el servicio de la empresa.
c. Tipo de entrevista:
<ul style="list-style-type: none">· Según su estructura (Semiestructurada)· Según la cantidad de entrevistadores (Grupal)
d. Establecer las condiciones para la realización de la entrevista.
<ul style="list-style-type: none">· Un día despejado por la mañana a partir de las 10:00 am· Que se encuentre el personal responsable de cada departamento· Puntualidad· Medidas de bioseguridad
e. Describir la población y/o muestra.
Población: Personal que forma parte de la Empresa Transcomerinter Cia. Ltda
f. Diseño del cuestionario

Somos estudiantes del 7^{mo} Semestre de Comercio Exterior “A” sección Vespertina de la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA, estamos realizando una entrevista dirigida a los gerentes de la empresa TRANSCOMERINTER CIA. LTDA. sobre el manejo de productos perecibles en el depósito temporal.

Los depósitos temporales son un servicio en el cual ingresan mercancías hasta haber culminado con los requisitos correspondientes para posteriormente dar el levante de las mercancías a zona, por ende, esta entrevista tiene el objetivo de: Conocer la planificación que tiene el depósito temporal para mejorar el manejo de productos perecibles.

Por favor, conteste cada pregunta con honestidad y tenga la certeza que toda la información recolectada será únicamente para fines académicos

1. ¿Se pueden hacer sin planes previos, estrategias de almacenamiento los trámites entre cada una de las áreas que componen el almacén?

2. ¿Se tienen definidos los indicadores de gestión en cada una de las operaciones que permitan un registro del tiempo real de lo que ocurre en el almacén?

3. ¿Se tienen planes y programas de capacitación para el personal operativo y administrativo del centro de distribución que sean conducentes a detectar y mejorar las operaciones al interior del almacén?

4. ¿Se tienen programas de incentivos y de mejoramiento personal en el almacén?

5. ¿Se tienen planes y programas de mantenimiento preventivo para los equipos de manejo de materiales y de almacenamiento?

6. ¿Cómo se encuentra la organización física del almacén? ¿El almacén está bien demarcado, señalizado y bien delimitado y se respetan estos controles visuales?

7. ¿Existe algún sistema de información que permita agilizar las operaciones que se realizan en el almacén? ¿Este sistema permite evaluar especialmente el perfil de actividad de los diferentes productos de manera permanente?

Anexo C. Guía para la contratación de un especialista en calidad.

PERFIL DE CARGO	
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del Cargo: Especialista Normas ISO	Dependencia / Proceso: Administrativa
Jefe Inmediato: Gerente general	Cargos que coordinara: Gestión de calidad
2. OBJETIVO PRINCIPAL DEL CARGO	
Como responsable de calidad (también llamado responsable de control de calidad), coordinará las actividades requeridas para cumplir con los estándares de calidad. La función de este puesto se relaciona con la supervisión y el asesoramiento sobre el rendimiento del sistema de gestión de la calidad, la producción de datos, la presentación de informes sobre el rendimiento y la medición en comparación con los estándares establecidos.	
3. RESPONSABILIDADES	
Planificar y establecer los procedimientos, estándares y especificaciones de calidad de la empresa.	
Revisar los requisitos del cliente y asegurarse de que se cumplan.	
Trabajar con el departamento de compras para establecer los requisitos de calidad de los proveedores externos.	
Establecer estándares de calidad, así como de salud y seguridad.	
Asegurarse de que los procesos de fabricación o producción cumplan con las normas internacionales y nacionales.	
Buscar formas de reducir el desperdicio y aumentar la eficiencia.	
Definir procedimientos de calidad en conjunto con el personal operativo.	
Establecer y mantener controles y procedimientos de documentación.	
Monitorear el desempeño mediante la recopilación de datos relevantes y la producción de informes estadísticos.	
Utilizar herramientas de calidad relevantes y asegurarse de que los gerentes y demás personal entiendan cómo mejorar el negocio.	
Asegurarse de que la empresa está trabajando lo más eficazmente posible para mantenerse al día con sus competidores.	
Hacer sugerencias para cambios y mejoras y cómo implementarlas.	
4. COMPETENCIAS	
4.1 EDUCACIÓN	4.2 FORMACIÓN
Requerido: Profesional, Técnico o Tecnólogo en: -Formación de Experto en Gestión de la Calidad -Grado en Ciencia y Tecnología de los Alimentos -Grado en Ingeniería Agrícola -Grado en Ingeniería Agroalimentaria -Grado en Ingeniería de la Salud -Grado en Ingeniería de Tecnologías Industriales -Grado en Ingeniería en Organización Industrial -Grado en Ingeniería Química Industrial -Máster Oficial en Nutrición, Tecnología y Seguridad Alimentaria -Máster Oficial en Olivicultura y Elaiotecnia -Técnico Superior en Laboratorio de Análisis y de Control de Calidad -Técnico Superior en Procesos y Calidad en la Industria Alimentaria -Auditor Interno ISO 9001:2015. -Diplomado Gestión de la Calidad ISO 9001:2015.	Cursos, seminarios, congresos o talleres en: Taller ISO 9001:2015: Enfoque basado en Riesgos. Metodologías para la Implementación y Certificación ISO 9001:2015. Conocimiento basico en: Organización y coordinación Planeación estratégica. sobre calidad, normativas y estándares, como por ejemplo: ISO, EFQM, IFS, BRC, IRIS, o sobre herramientas de calidad como: AMFE o 8D. Competencias: -Activo. -Ayuda a asegurar que la compañía cumple la normativa. -Ayuda a mejorar la calidad de los productos y servicios. -Capacidad de análisis. -Capacidades organizativas. -Capaz de realizar observaciones. -Capaz de responsabilizarse en la toma de decisiones. -Capaz de tomar la iniciativa. -Realiza tests de calidad.
4.3 EXPERIENCIA	
*Mínimo cinco años en cargos similares en otras empresas o *Mínimo cinco años en area de medios o centrales de como clientes. *Un Certificado de control de calidad es un sólido punto a favor (ISO 9000, etc). Registro: -Certificación laboral	

Anexo D. Mapa estratégico

Mapa Estratégico					
Misión	Almacenar y controlar las mercancías y productos perecibles que se encuentren dentro del depósito temporal para el servicio de la comunidad del comercio exterior				
Visión	hasta el año 2030 posicionarse como una de las empresas almacenadoras de mercancías internacionales de mayor prestigio del país.				
Perspectivas	Clientes/ mercados	sostenibilidad financiera	productividad y eficiencia		
Objetivos Estratégicos	Incrementar los niveles de eficiencia y calidad del servicio acorde a estándares internacionales de la gestión de servicios	incrementar los ingresos a la organización, además de la eficiencia en el uso del presupuesto	incrementar los niveles de eficiencia en los niveles de servicio de manejo de productos perecibles	incrementar el desarrollo del talento humano, de la organización y de negocio	
Estrategias	Maximizar la calidad del servicio de manejo de productos perecibles	Mejorar la gestión de los procesos logísticos de mercancías	fortalecer las estrategias de negocio y ejecución financiera	alinear los planes de desarrollo y capacitaciones del talento humano	
Estrategias	Estrategias	Estrategias	Estrategias		
1.1 Formular e implementar un plan táctico corporativo de gestión de mantenimiento de maquinarias e infraestructura 1.2 Establecer en la organización la investigación y desarrollo de innovación con visión global empresarial 1.3 Promover la implementación y certificación de sistemas de gestión de calidad y ambiental.	2.1 Formular e implementar una guía de procedimientos continuos sobre mercancías en base a su naturaleza y cuidado 2.2 Promover la cultura de servicio de calidad 2.3 Reducción de tiempos en respuesta al proceso logístico de mercancías perecibles.	3.1 Identificar nuevas fuentes de financiamiento para la construcción de nuevos proyectos de inversión para un mayor desempeño en la empresa. 3.2 Fortalecer la gestión financiera de los costos de administración, operación y mantenimiento. 3.3 Implementar la gestión del conocimiento en la organización.	4.1 Establecer una guía de contrato para personal en gestión de calidad. 4.2 Establecer e implementar un plan táctico corporativo de capacitación. 4.3 Incentivar la aplicación de modelo de gestión de talento Humano Basado en competencias.		
Objetivo Estratégico	Indicador	Unidad de medida	Frecuencia de medición		
1. Incrementar los niveles de eficiencia y calidad del servicio acorde a estándares internacionales de la gestión de servicios de calidad	Índice de calidad total	%	anual		
2. Incrementar los ingresos a la organización, además de la eficiencia en el uso del presupuesto	Índice financiero y presupuestario	%	Mensual		
3. Incrementar los niveles de eficiencia en la calidad del servicio de manejo de productos perecibles	Índice de disponibilidad de calidad a productos perecibles	%	Mensual		
4. Incrementar el desarrollo del talento humano, de la organización y de negocio	Clima laboral, tasa de riesgo e inclusión de personal capacitado	%	Mensual		

**Anexo E. Documento de permiso por parte de la empresa transcomerinter cía.
Ltda.**



TRANSPORTE Y COMERCIO INTERNACIONAL CIA. LTDA
RECINTOS ADUANEROS- IMPORTACIONES - EXPORTACIONES
RUC: 1791121104001

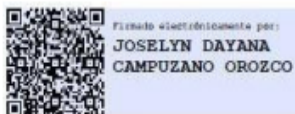
Huaquillas, 21 de diciembre del 2021

C E R T I F I C A D O

Mediante el presente se autoriza a los Srs. **JULIO ALEXIS MOROCHO OVIEDO** con cédula de identidad **075034850-0** y **NINO GABRIEL FERNANDEZ QUICHIMBO** con cédula de identidad Nro. **075003835-8**, estudiantes de 7mo semestre de la Universidad Técnica de Machala, carrera Comercio Exterior tomen el nombre de la empresa para realizar su trabajo universitario ANÁLISIS DEL CASO

Se expide el presente documento, para los fines que el interesado crea conveniente.

Atentamente,



Joselyn Campuzano

Coordinadora Almacenera Huaquillas

TRANSCOMERINTER

Anexo F. Maquinaria y equipos de trabajo



Anexo G. Área de descarga de la mercancía



Anexo H. Descarga y trasbordo de productos perecibles



Anexo I. Realizacion de la entrevista al jefe del departamento de bodega y logistica

