



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2631>

Ciencias Técnicas y Aplicadas  
Artículo de Investigación

*El control de calidad en la administración de transporte terrestre*

*Quality control in land transport administration*

*Controle de qualidade na administração do transporte terrestre*

Luis Fernando Cisneros-Cahueñas <sup>I</sup>  
[lfcisneros2017@gmail.com](mailto:lfcisneros2017@gmail.com)  
<https://orcid.org/0000-0001-7491-230X>

Angel René Asimbaya-Amores <sup>II</sup>  
[rene.asimbaya@gmail.com](mailto:rene.asimbaya@gmail.com)  
<https://orcid.org/0000-0001-8165-8354>

Pedro Gabriel Velásquez-Molina <sup>III</sup>  
[pvelasquez@istte.edu.ec](mailto:pvelasquez@istte.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0001-8042-1208>

Víctor Alfonso Garay-Cisneros <sup>IV</sup>  
[3vgaray@istte.edu.ec](mailto:3vgaray@istte.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0001-6739-9309>

**Correspondencia:** [lfcisneros2017@gmail.com](mailto:lfcisneros2017@gmail.com)

\***Recibido:** 26 de febrero del 2022 \***Aceptado:** 19 de marzo de 2022 \* **Publicado:** 01 de abril de 2022

- I. Participante Investigador, Estudiante Tecnología Superior en Planificación y Gestión del Transporte Terrestre, Instituto Superior Tecnológico Tecnoecuatoriano, Quito, Ecuador.
- II. Participante Investigador, Estudiante Tecnología Superior en Planificación y Gestión del Transporte Terrestre, Instituto Superior Tecnológico Tecnoecuatoriano, Quito, Ecuador.
- III. Docente Investigador, Coordinador de Vinculación de la carrera Planificación y Gestión del Transporte Terrestre, Instituto Superior Tecnológico Tecnoecuatoriano, Quito, Ecuador.
- IV. Docente investigador, Director de Vinculación con la sociedad, Miembro del Consejo Académico Superior ISTTE, Instituto Superior Tecnológico Tecnoecuatoriano, Quito, Ecuador.

## Resumen

En los actuales momentos, debido a la globalización y competitividad en las organizaciones, la calidad se ha convertido en un factor fundamental para la sostenibilidad y subsistencias de las empresas. En lo que respecta al tema de transporte, el cual no ofrece, como otras organizaciones, productos sino servicios, es fundamental hacer un seguimiento de la calidad del servicio prestado al cliente, para ello se cuenta con una serie de técnicas, modelos o normas cuya aplicación depende del interés y recursos que tenga la administración de transporte en aplicarla. Por eso es importante conocer cuáles son esas herramientas a fin de adoptarlas y adaptarlas en el servicio de transporte terrestre, manteniéndolas en el tiempo y es acá donde radica el objetivo de la presente investigación, para lograrlo ese objetivo, se utilizó una metodología basada en el diseño bibliográfico de tipo documental. Logrando al final argumentar que los clientes son personas cada vez más exigentes, que quieren servicios de calidad por lo cual, un buen control de la calidad en la administración del transporte es decisiva para la satisfacción del cliente y, en consecuencia, para el éxito de la empresa.

**Palabras Claves:** calidad; control; transporte; servicio.

## Abstract

At present, due to globalization and competitiveness in organizations, quality has become a fundamental factor for the sustainability and subsistence of companies. Regarding the issue of transport, which does not offer, like other organizations, products but services, it is essential to monitor the quality of the service provided to the client, for this there is a series of techniques, models or standards whose application depends on the interest and resources that the transport administration has in applying it. That is why it is important to know what these tools are in order to adopt and adapt them in the land transport service, keeping them in time and this is where the objective of this research lies, to achieve that objective, a methodology based on the documentary bibliographic design. Achieving in the end to argue that customers are increasingly demanding people, who want quality services, therefore, good quality control in transport administration is decisive for customer satisfaction and, consequently, for the success of the company.

**Keywords:** quality; control; transport; service.

## Resumo

Atualmente, devido à globalização e competitividade nas organizações, a qualidade tornou-se um fator fundamental para a sustentabilidade e subsistência das empresas. No que diz respeito à questão do transporte, que não oferece, como outras organizações, produtos e sim serviços, é fundamental monitorar a qualidade do serviço prestado ao cliente, para isso existe uma série de técnicas, modelos ou normas cuja aplicação depende o interesse e os recursos que a administração de transportes tem em aplicá-lo. Por isso é importante conhecer quais são essas ferramentas para adotá-las e adaptá-las no serviço de transporte terrestre, mantendo-as no tempo e é aí que reside o objetivo desta pesquisa, para atingir esse objetivo, uma metodologia baseada na projeto bibliográfico documental. Logrando al final argumentar que los clientes son personas cada vez más exigentes, que quieren servicios de calidad por lo cual, un buen control de la calidad en la administración del transporte es decisiva para la satisfacción del cliente y, en consecuencia, para el éxito de a empresa.

**Palavras-chave:** qualidade; ao controle; transporte; serviço.

## Introducción

A fin de acortar distancias, el ser humano históricamente ha buscado alternativas de solución para transportar animales, alimentos, herramientas, personas, así vemos como con el correr del tiempo los medios de transportes han ido evolucionando, desde el uso de otros animales de cargas, pasando por las carretas, hasta llegar a los medios de transporte existentes en la actualidad.

El transporte terrestre, según Villa et al. (2018), tiene sus orígenes en la invención de la rueda como medio de ayuda para el transporte de sus pertenencias de un lugar a otro mediante la utilización de vías que con el pasar de los años se han ido extendiendo y de la misma manera el medio en este caso el vehículo ha ido evolucionando, tomando varias clasificaciones de acuerdo al uso que se dé.

Así como el hombre evolucionó, también hubo progresos en los distintos medios de transporte, a través de la revolución industrial y la revolución tecnológica, que han influido en su creación y perfeccionamiento de los mismos (Maldonado, 2019).

Inclusive esa evolución de los medios de transporte ha marcado áreas sociales y económicas. En el área del transporte terrestre, indica Vegas y Martínez (2017), que la secuencia cronológica de la invención y uso de los vehículos obligada por el transporte, partió las clases sociales en estratos, cuya

## El control de calidad en la administración de transporte terrestre

---

expresión visible de corte significó el auto, la secuencia de ascenso social de menos a más nivel, suponía el peatón, el que conducía una carreta, el que viajaba en tranvía y en lo más alto nivel, el que poseía un automóvil.

Es así, como el transporte se va desarrollando e influenciando en las actividades humanas. Otro avance significativo sucede a principios del siglo XIX, indica Maldonado (2019) que, en esa época, la máquina a vapor se incorpora al ferrocarril y al barco, teniendo una importante influencia en la producción económica y expansión comercial, siendo considerada como la revolución en los medios de transporte, ya que permitió trasladar mayor cantidad de personas, de mercancías en menor tiempo y a menor costo, como así también ampliar los mercados a nivel mundial.

En el siglo XX, hubo un gran avance tecnológico con la creación del avión como medio de transporte, con un desarrollo masivo después de la Segunda Guerra Mundial, indica Maldonado (2019), el mayor impacto del transporte aéreo, comparado con otros medios, fue que cambio la dimensión de escalas de tiempo y espacio, acercando aún más los lugares.

Por otra parte, toda esa evolución y desarrollo de transporte trajo consigo creación o expansión de infraestructuras apropiadas para sus embarques y desembarques, ya sea de mercancías o personas, como por ejemplo estaciones de tren, puertos, aeropuertos, estaciones de buses, depósitos, almacenes, estacionamientos, entre otros, contribuyendo al desarrollo económico y social de los países. Afirma Maldonado (2019), el transporte constituye uno de los sectores claves de la economía, porque la capacidad total de transporte refleja la potencia económica de un país.

Ahora bien, es evidente que este gran desarrollo del transporte se materializa no solo con el uso de los medios llámense trenes, metros, barcos, aviones, vehículos de carga pesada, buses, automóviles, entre otros, sino también con los prestadores del servicio y las personas que se benefician del mismo (clientes), siendo estos últimos los que necesitan de la atención y prestación de un servicio de calidad, por lo cual las empresas de transportes generar los medios y controles para ofrecer servicios eficientes y eficaces a los clientes que cada día son más exigentes.

Actualmente, vivimos en un ambiente competitivo donde las empresas cada vez buscan la excelencia, que traiga consigo una alta rentabilidad que se traducirá en mejores ingresos y en una posición competitiva estable, para cualquier tipo de empresa el cliente es el centro de todos los esfuerzos administrativos e industriales, en ese sentido poder medir el grado de satisfacción de los clientes siempre será una herramienta fundamental que nos ayudara a ver claramente si las actividades

## El control de calidad en la administración de transporte terrestre

---

organizacionales crean valor o lo destruyen Modesto (2017), además, indica el autor anterior, en este entorno, la medición y la mejora de la actuación de las organizaciones en función del cliente adquiere una importancia crucial, por lo que esto debe interiorizarse por parte de la entidad que brinda el servicio.

Esa medición de calidad también ha pasado por evoluciones, indica Modesto (2017), en el año 1752 A.C. la construcción de las casas estaba regida por el código de Hammurabi, el cual declaraba que: “Si su albañil construye una casa para un hombre, y su trabajo no es fuerte y la casa se derrumba matando a su dueño, el albañil será condenado a muerte”; también los fenicios, buscaron satisfacer las necesidades de los clientes, y cortaban la mano a quien, hacia un producto defectuoso, como programa de acción correctiva para asegurar la calidad y con el objeto de eliminar la repetición de errores.

Se pudiera decir, que los anteriores hechos bastantes drásticos, ya daban indicios de que la importancia de tener productos de calidad, sin embargo, la calidad fue tomando forma con el pasar del tiempo, manifiesta el autor anterior, que ya en la Edad Media la actividad económica principal era basada en la compra y venta de productos, y con esta práctica se desarrolló el interés de mantener una buena reputación, siendo la persona que elaboraba el producto el responsable de la inspección del producto terminado, ya que conocían a fondo su trabajo, sus productos y sus clientes, por tanto se empeñaban en que hubiera calidad en los productos que fabricaban, con el objeto de atender además de las especificaciones establecidas del producto, los requerimientos del cliente, logrando así la satisfacción del mismo.

En los actuales momentos, debido a la globalización, la revolución tecnológicas y comunicacionales, las personas están dados a conocer y exigir mejores productos y servicios, lo cual obliga a las organizaciones a mantener y desarrollar controles de calidad desde que se inicia el proceso del producto o el servicio hasta que llega al usuario, y posteriormente conocer la satisfacción de dicho usuario a fin de implementar los correctivos en caso de ser necesario.

Para Modesto (2017), debe haber calidad desde el diseño hasta la entrega del producto al consumidor, pasando por todas las acciones, no sólo las que incluyen el proceso de manufactura del producto, sino también en las actividades de atención al cliente incluyendo todo servicio posterior.

Para alcanzar este nivel en una organización, es necesario implantar un proceso de reorganización y cambios, tomando como base fundamental el principio de mejora continua, orientando los procesos

y productos hacia el logro de la excelencia, por medio de una constante innovación en todos los aspectos de la organización, comprometiendo y sensibilizando a todos los miembros de esta en la importancia e incidencia que tiene su labor sobre la calidad del producto y servicio que presta (Modesto, 2017).

En ese sentido, una de las empresas que debe velar por la calidad es el transporte, más aún porque no genera un producto como tal, sino que presta un servicio, siendo un gran reto para la empresa garantizar la satisfacción del cliente, es por ello que resulta de gran importancia el control de calidad en la administración de transporte, para este estudio en específico el transporte terrestre.

Al no generar un producto sino un servicio, la evaluación calidad está marcada por el tiempo, y esto se sustenta por lo indicado por Silva y Torres (2017) al indicar que, el término de transporte tiene una visión que se desarrolla a largo plazo, el proceso de un excelente servicio de calidad generará beneficios sociales, económicos y ambientales a la ciudad.

En ese mismo sentido, para Vega, Rivera y Malaver (2017), el transporte es un medio fundamental para el desarrollo económico de las ciudades, a través del movimiento físico de personas y mercancías, ya que permite crear oportunidades de empleo, conecta los centros de trabajo con sus trabajadores, permite la interacción social, disminuye costos, eleva la productividad e incrementa la calidad de vida de las personas.

Es por ello que validar y controlar la calidad en los transportes es trascendental para las ciudades y la sociedad.

## **Metodología**

Esta investigación está fundamentada en una investigación es de tipo documental, con base en el diseño bibliográfico. Para Rojas (2013), la investigación documental, es aquella que recurre a las fuentes históricas, monografías, información estadística y a todos aquellos documentos que existen sobre el tema para efectuar el análisis del problema.

Así también, en lo que respecta al diseño bibliográfico, este permite garantizar la obtención de la información más relevante en el campo de estudio, de un universo de documentos que puede ser muy extenso Gómez et al. (2014)

Con base en lo anterior, se toma como criterio de selección de libros, revistas, tesis, entre otros, la pertinencia de los mismos con tema a investigar, tomando en consideración solo aquellos que provengan de fuentes confiables que cumplan con veracidad de la información.

Todos esto permitió sustentar teóricamente la presente investigación, a través de las diferentes posiciones de los autores consultados desde donde se pudo conocer y analizar la importancia que tienen el control de la calidad en la administración del transporte terrestre, haciendo un recorrido previo a algunas conceptualizaciones sobre calidad, control y transporte.

## **Resultados y Discusión**

El tema de control de calidad, siempre ha sido muy discutido en todos los ámbitos organizacionales por su evidente importancia en la supervivencias de las mismas, igualmente se ha tornado un tema de incuestionable significancia para el ámbito de transporte, por ello a lo largo de la presente investigación, se pudo comprobar las posiciones de los diferentes autores consultados, coincidiendo que la calidad en los servicios de transporte se deben controlar y evaluar a fin de garantizar y mantener una buena gestión para con los usuarios de ese servicio, todo esto permitió considerar desglosar el presente estudio en los aspectos que se presentan

- ***La Calidad***

Cuando se define el concepto de calidad, encontramos tantas definiciones como autores hay del tema Gómez et al. (2020)

Este ha sido tema de discusión y hasta de confrontación entre productores y consumidores desde hace bastante tiempo, algunos autores la consideran como un asunto estratégico, otros lo enfocan sólo como algo inherente al producto, otros lo ven como una moda, y sugieren que la calidad es relativa y su importancia radica en la percepción de los consumidores Gómez et al. (2020)

Las anteriores afirmaciones, corrobora la importancia de la calidad en las organizaciones, pese a las muchas definiciones. Pese a ello, a fin de sustentar el tema, acá se ofrecen algunas conceptualizaciones, partiendo inclusive desde las más elementales:

Tomando desde las diferentes perspectivas de Gómez et al. (2020), es conceptualizada como:

- Definiciones populares: es la excelencia, es algo bueno, es algo hermoso.
- Definiciones más técnicas: conformidad del producto, producto sin margen de error, perfección.

## El control de calidad en la administración de transporte terrestre

---

- Definiciones específicas: Aptitud de un producto o servicio para satisfacer una necesidad definida por el cliente, al mejor precio. Obtener productos y servicios según las especificaciones, en la cantidad pactada, en el tiempo acordado y en el sitio requerido.

Otros autores las definen como sigue:

Para Pizarro, Ormazá y Ruiz (2018)

El término calidad se define a partir de la realización de productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes con unos costes adecuados y, consecuentemente, contribuyan al éxito de la empresa y a su crecimiento en materia de valores, principios éticos y satisfacción de los trabajadores

De igual manera, Gómez et al. (2020), la define como cumplir con los requisitos, cualquier producto, servicio o proceso que cumple con sus requisitos es un buen producto, servicio o proceso de calidad Asimismo, Modesto (2017) indica que:

La calidad es la base de la fidelidad del cliente, en general significa llegar a un estándar más alto en lugar de estar satisfecho con alguno que se encuentre por debajo de lo que se espera cumpla con las expectativas. También podría definirse como cualidad innata, característica absoluta y universalmente reconocida, aunque, en pocas palabras calidad es hacer las cosas bien a la primera.

En conformidad con las aserciones presentadas, se puede inferir que, la calidad es aquel producto o servicio que cumple con los objetivos o metas de las organizaciones y con las expectativas del cliente o usuario que los adquiere, con lo cual ese usuario o cliente se convertirá en un asiduo y fiel consumidor de ese bien, siendo esto unos de los fines de las organizaciones para competir, y que además a partir de esa fidelidad y compromiso entre cliente-organización, le va a facilitar la captación de nuevos y potenciales clientes.

### ***Control de calidad***

Indica Gómez et al. (2020) Que, cumplir los requisitos es algo que puede observarse y medirse con facilidad. En este sentido, para ejecutar esta afirmación es necesario implementar controles a lo largo y ancho de los procesos y procedimientos, y hacerlo extensible al usuario final, conforme cumpla con sus expectativas y se logre mantener en el tiempo. Para Chahin (2018), la acción de controlar debe necesariamente generar beneficios, ya que de no ser así no tendría ningún sentido.

## El control de calidad en la administración de transporte terrestre

---

Por lo tanto, la calidad de los productos y servicios también depende de los sistemas y procedimientos para controlarla, a lo que se suma el aseguramiento que se posea para la mejora continua Pizarro et al. (2018)

Ahora bien, el control de calidad consiste en la implantación de programas, mecanismos, herramientas y técnicas en la empresa, para la mejora de la calidad de sus productos, servicios y productividad Pérez (2014) mencionado por Pizarro et al. (2018). Además, agregan los autores, su establecimiento se corresponde con la satisfacción máxima de los clientes y el alcance de las metas de la entidad y de los servicios que brinda.

Hoy en día la calidad cumple un papel muy importante al momento de la elección de un bien o la prestación de un servicio, es por ello que la gestión de calidad se traduce en una búsqueda permanente de la mejora continua con el objetivo de situarnos en una posición ventajosa, adquiriendo un posicionamiento estratégico (Yantalema, 2019)

Afirma Carreño (2017), que actualmente todas las empresas se están dando cuenta de que es necesario crear un sistema de gestión que garantice la satisfacción total de los requerimientos de los clientes en todas partes del mundo (Carreño, 2017)

### ***El Transporte y la calidad de servicios***

El transporte como se mencionó anteriormente llegó para facilitar la existencia del ser humano, debido a que su aparición se pudo transportar de un sitio a otro productos y personas, resultando en los actuales momentos de relevante importancia para las actividades económicas y sociales de la humanidad. Para Maldonado (2019), los medios de transporte permiten brindar un servicio de movilidad y forman parte integral de la actividad económica y al mismo tiempo son los facilitadores del desarrollo económico y social de los estados.

El transporte es un medio que brinda un servicio, público o privado, para el traslado de personas o mercancías, desde un lugar a otro, a través de la infraestructura de un sistema redes, su densidad depende de la inversión económica de cada Estado (Maldonado, 2019).

Por su parte, Villa et al. (2018), aseguran que el transporte en la actualidad constituye una prioridad para el ser humano al momento de desplazarse de un lugar a otro, y que la economía, la industria, la educación y las diferentes actividades propias de las personas giran al entorno al transporte.

Los medios de transporte se pueden clasificar en:

## El control de calidad en la administración de transporte terrestre

---

- *Terrestre*: Aquí se encuentran los transportes que se desplazan por vías férreas como los ferrocarriles, tranvías; y los que se movilizan a través de carreteras, autopista, autovía por ejemplo auto, camión, autobús, entre otros
- *Acuáticos*: Divididos en fluvial que son los transportes que se desplazan a través de ríos, canales; y los marítimo que son los que se moviliza por mar u el océano. Algunos ejemplos son los barcos, lanchas, buques, ferry, yate, entre otros.
- *Aéreo*: son los que utiliza para su desplazamiento el espacio aéreo, entre ellos: avión, avionetas, helicópteros, entre otros.
- *Tuberías*: conformado por los oleoductos, gasoductos. Se extienden por tierra o por el agua.

La presente investigación está enmarcada en lo referente al transporte terrestre que como dice Maldonado (2019), es aquel cuyas redes se extienden sobre la superficie de la tierra, que se utiliza tanto para el traslado de personas como de mercancías.

En los actuales momentos el transporte terrestre no es solo el vehículo, es un conjunto de personas, logísticas, maquinarias que conjuntamente conforma una empresa, que debe competir con otras a fin de mantenerse en el mercado y generar beneficios económicos y sociales para todos los integrantes de dicha empresa. Siendo los usuarios o clientes los indicados para medir que tan bueno o malo fue el servicio de transporte recibido.

Por la argumentación anterior, es que la calidad del servicio de transporte prestado es, para Vega et al. (2017), un factor competitivo de las ciudades y un tema sensible para los usuarios que demandan modelos de transporte rápido, cómodo, seguro y económico. Además la calidad de servicios en el transporte se ha convertido, según Silva y Torres (2017), en uno de los principios que los usuarios demandan con mayor interés, la opinión positiva con respecto al servicio de satisfacción Silva y Torres (2017)

El cliente percibe la calidad del servicio bajo sus propias condiciones, es decir lo que constituye la calidad para una persona, puede no ser importante para otra. La calidad es tanto realidad como percepción (Gaytan, 2019)

En ese orden de ideas, Vega et al. (2017), sostienen que los servicios de transporte se caracterizan por diferentes aspectos, y los usuarios evalúan de forma diferente cada uno desde su propia percepción, y esta percepción depende de la valoración que hacen del servicio, de sus actitudes frente al sistema, de sus experiencias pasadas y de aspectos socioeconómicos y culturales que definen la respuesta del

## El control de calidad en la administración de transporte terrestre

---

individuo. Debido a la heterogeneidad de los juicios de los usuarios, las medidas basadas en aspectos cualitativos podrían ser subjetivas y no describir adecuadamente la calidad del servicio de transporte. A la luz de esa realidad, existe la preocupación de diseñar o seguir técnicas, modelos, normas que permitan medir o cuantificar la calidad de servicios en el sector transporte y según Vega et al. (2017), van desde las mediciones cuantitativas que evalúan los aspectos tangibles y notorios dentro de los sistemas y las mediciones cualitativas que evalúan las percepciones de los pasajeros. Afirman los autores que, estas últimas son muy valiosas, ya que dentro del servicio de transporte los aspectos no físicos o fácilmente notorios son los que más influyen en la calidad del servicio, por ejemplo, la seguridad, la cortesía del personal, la calidad de vida entre otros.

Sin embargo, es importante adoptar alguna técnica, modelo o norma, a fin no solo evaluar la calidad del servicio prestado, sino que esa calidad del servicio se mantenga en el tiempo con la aplicación de controles durante la administración de la gestión transporte.

A continuación, se describen diez factores que según Ojanama (2018) son claves de calidad en los servicios:

1. Escuchar a los clientes para definir los servicios y su calidad.
2. Educación y capacitación de los empleados para satisfacer mejor a los clientes.
3. Medir el impacto de la lealtad del cliente.
4. Establecer canales permanentes de comunicación con el cliente.
5. Evaluación de los procesos y productos internos para conocer si cumple con las expectativas, las necesidades y los deseos del cliente.
6. Compararse con los mejores para determinar cuáles son las áreas potenciales de mejoramiento.
7. Darle mayor poder de decisión y autoridad a los empleados para asumir los riesgos complaciendo al cliente.
8. Integración real y no formal al plan de mejoramiento de la empresa.
9. Reconcomiendo a las personas que apliquen consecuentemente las filosofías gerenciales mediante establecimientos de políticas y estímulos.
10. Medir periódicamente el esfuerzo y los resultados obtenidos en particular los progresos alcanzados y la calidad del servicio (Ojanama, 2018)

## El control de calidad en la administración de transporte terrestre

---

Para Modesto (2017), existen varias maneras de construir calidad de servicios, algunas de ellas pueden ser:

- Entrega inmediata del servicio.
- Atención oportuna y amable.
- Calidad del producto ofrecido
- Retención de clientes.

Por otra parte, existen modelos y normas internacionales que facilitan el proyecto y desarrollo de un método de gestión que sirva para cada empresa en particular. En este contexto, es válido suponer que todas las organizaciones, grandes, medianas, pequeñas y aún las microempresas o emprendedores autónomos se benefician de establecer e implantar cada uno su propio sistema de gestión Guarneros, mencionado por Carreño (2017)

Según Carriel, Barros y Fernández (2018), los sistemas de gestión son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática.

Estas normas que promueven el desarrollo de actividades conexas, con el propósito de facilitar el intercambio de bienes y servicios, es presentado por la Organización Internacional de Normalización (ISO) que cuenta con guías internacionales que se refieren a los sistemas de calidad y mejora continua de una organización y son válidas para instituciones de cualquier tipo y tamaño, independientemente del producto o servicio que ofrecen conocida como ISO 9001 Pizarro et al. (2018)

La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios Carriel et al. (2018)

Es por ello que al momento de implementar un sistema de gestión y control de la calidad de acuerdo a las normas internacionales de estandarización (ISO) se debe planificar cada paso, y medir el proceso, pues es esto lo que determinará finalmente si el producto contiene los niveles de calidad aceptable de acuerdo a la norma, pues se entiende que si el proceso de llevado a un nivel de error cercano a cero, gracias a la regularización de cada procedimiento, el resultado final será un bien de alta calidad Carriel et al. (2018)

## El control de calidad en la administración de transporte terrestre

---

Los autores anteriores mencionando a Cruz (2004), presenta las ventajas más relevantes de la norma ISO 9001:

### *Ventajas comerciales.*

- Reconocimiento mundial del certificado ISO: permitiendo aumentar la posibilidad de acceder a nuevos clientes con una garantía de buen hacer.
- Aumenta la fidelización de los clientes existentes: al crear circuitos de seguimiento de reclamaciones, seguimiento de la satisfacción de cliente, incluso la atención en temas como la confirmación de sus pedidos hace que la relación con los clientes/ usuarios del servicio mejore sustancialmente.
- Mejoras en el desarrollo de nuevos servicios, lo que dará ventaja frente a la competencia.

### *Ventajas Operativas*

- Mejorar los rendimientos productivos.
- Mejorar los mantenimientos de maquinaria, vehículos e instalaciones.
- Disponer de los recursos de control para garantizar la calidad concertada

### *Ventajas Organizativas*

- Mejoras en la definición de la empresa: se concretan los procesos de la empresa y de sus responsables a través de 2 documentos fundamentales: Diagrama de procesos y el Organigrama
- Mejoras en la gestión documental: Crea una forma homogénea de gestionar, actualizar, conservar, distribuir toda la documentación generada por la empresa. Se trata de algo fundamental para disponer de cualquier registro o documento por las personas autorizadas. Crea los procedimientos e instrucciones operativos para que todo el personal conozca cómo desarrollar sus funciones en su puesto de trabajo.

### *Ventajas para la dirección de la empresa*

- Creación de los cuadros de mandos a nivel directivo: Una vez definidos los procesos y los indicadores se establecen los límites inferiores y superiores sobre el cumplimiento de los objetivos.
- Definición de una política de calidad.
- Aumento del control y del análisis de los datos

### *Ventajas competitivas*

## El control de calidad en la administración de transporte terrestre

- Aumenta la diferenciación al obtener un certificado de reconocimiento mundial.
- Disminución de los costos, no de la calidad.
- Aumentando la satisfacción del cliente.

Por su parte Gómez et al. (2020), hablan de la ruta a la calidad para la solución de problemas, la cual se basa en el Ciclo de Deming, el cual es un ciclo continuo, que tiene un comienzo, pero luego a partir de allí se repite indefinidamente, a fin de mantenerse los controles respectivos (ver figura 1). Los componentes del ciclo se describen a continuación:

- **Planear:** Se debe estructurar completa y detalladamente el proceso. Es decir, establecer resultados esperados, los pasos, los requerimientos, los insumos, los responsables, los recursos que se necesitan para lograr los resultados. Cuando se trata de un procedimiento, se usa la frase “escriba lo que hace”.
- **Hacer:** Una vez se tiene definido el plan de lo que se espera del proceso, se hace necesario que todo se ejecute conforme al plan. La capacitación y el entrenamiento son partes esenciales de este componente del ciclo.



*Figura 1.* Ciclo de la calidad.

**Fuente:** Gómez et al. (2020), basado en Deming

- **Verificar:** Para asegurarse de que todo lo que se planeó se está ejecutando como debe ser y que se están alcanzando los resultados previstos, se hace necesario un seguimiento

## El control de calidad en la administración de transporte terrestre

---

pormenorizado. Aquí se descubren elementos que no se hacen de acuerdo al plan, o se descubren situaciones que nunca se consideraron en la planeación.

- **Actuar:** Las situaciones no previstas en el plan, o los errores que se detectan en el seguimiento, deben corregirse. Es decir, corregir lo que salió mal y tomar acciones correctivas para evitar que dichas situaciones se sigan presentando.

También existen una serie de modelos que permite evaluar la calidad de los servicios de transporte, el más utilizado según la investigación bibliográfica realizada, es SERVQUAL que significa Calidad del Servicio, por sus siglas en inglés.

A lo largo de la historia se han planteado diversos modelos para medir la calidad del servicio, siendo uno de los más idóneos el modelo SERVQUAL Valdez et al. (2018).

El modelo de medición SERVQUAL permite evaluar la calidad de servicio respecto a un producto o servicio y consiste en la aplicación de preguntas relacionadas con las expectativas y percepciones que un determinado cliente o usuario tiene respecto al servicio Valdez et al. (2018).

El modelo SERVQUAL se basa en un estudio multisectorial de los factores que determinan la calidad y la calidad de los clientes que utilizan los servicios de transporte público. El modelo se funda en el grado de discrepancia entre las expectativas del cliente (calidad deseada) y su percepción de la prestación del servicio (calidad percibida) (Gaytan, 2019).

Al evaluar los factores que miden la calidad de los servicios prestados, diferenciando entre el servicio esperado y el servicio recibido, se obtiene la actitud registrada en la valoración oral del cliente que constituye el índice de satisfacción del cliente y que, a su vez, es el indicador obtenido al aplicar el modelo SERVQUAL Chávez, Quezada y Tello (2017)

Las Dimensiones del Modelo SERVQUAL para medir la calidad en los servicios, según los autores anteriores, son:

- **Elementos Tangibles.** Se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales para comunicaciones.
- **Fiabilidad.** Es la Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza.
- **Capacidad de Respuesta.** Es la disposición para ayudar a los clientes a proporcionarles un servicio expedito.

## El control de calidad en la administración de transporte terrestre

---

- **Seguridad** Se refiere al conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza.
- **Empatía.** Es el cuidado y atención individualizada que la empresa presta.

Por otra parte, afirma Gaytan (2019), que este modelo permite medir la calidad del servicio en una amplia variedad de empresas y sectores alrededor del mundo ya que tiene la flexibilidad de adaptarse a cada estudio específico.

La labor de la administración es trata de interpretar objetivos, metas de la organización para así transformarlos en acciones empresariales mediante la planificación, organización, dirección y control de las actividades realizadas en diversas áreas de la organización para hacer realidad dichos objetivos y metas (Yantalema, 2019).

El autor anterior identifica las siguientes etapas (ver figura 2):

**Planificar.** Permite definir las metas de las organizaciones, establecer una estrategia general para alcanzarlas y trazar planes exhaustivos para integrar y coordinar el trabajo de la organización. La planeación se ocupa tanto de fines (qué hay que hacer) como de los medios (cómo hay que hacerlo).

**Organizar.** Es el proceso de crear la estructura de una organización. Permite ente otras cosas:

- Dividir el trabajo a realizar en tareas y departamentos específicos.
- Asignar tareas y responsabilidades relacionadas con empleos individuales.
- Coordinar diversas tareas organizacionales.
- Distribuir y utilizar los recursos organizacionales.

**Dirigir.** Es el proceso donde el gerente de la organización trabaja con las personas para alcanzar las metas de la organización.

**Controlar.** Permite evaluar si las cosas van como estaba previsto, comparando lo logrado con las metas fijadas

## El control de calidad en la administración de transporte terrestre



**Figura 2.** Proceso Administrativo.

**Fuente:** Chiavenato, mencionado por Yantalema (2019)

En lo que respecta al desempeño, concebida de la eficiencia y la eficacia, son definidas por Yantalema (2019), como sigue

- **La eficiencia.** Significa “hacer bien las cosas”. Tiene que ver con los fines, con la consecución de las metas de la organización.
- **La eficacia.** Significa “hacer las cosas correctas”, es decir, compaginar las actividades de trabajo para que la organización alcanza sus objetivos.

Como se puede observar los controles de la administración de una empresa y los controles de calidad se conjugan hacia un mismo fin y es el de lograr alcanzar los objetivos y metas de la organización, así como su misión y visión. La administración del transporte terrestre no escapa de esa realidad por ello es indispensable hacer seguimiento de la calidad para la administración de un buen servicio del transporte terrestre, comenzando desde el cliente que en definitiva es la razón de ser de las empresas de transporte.

La calidad de los servicios de transporte prestados depende en gran medida de la organización interna de las actividades de la empresa, que antecede al proceso de prestación de servicios Organización de Transporte, ORT (2021). Asimismo, la calidad viene asociada o se mide en base a resultados que una organización o el talento humano puede lograr mediante el logro de sus objetivos a los cuales van dirigidos sus esfuerzos con gran eficiencia y eficacia (Yantalema, 2019).

Por eso, dentro de los objetivos, propósitos o metas de las organizaciones, debe incorporarse la aplicación de controles de calidad, los cuales puede comenzar con actividades tan simples como

## El control de calidad en la administración de transporte terrestre

---

cuando el trabajador que atiende al cliente amablemente o implementado algunas otras técnicas de gestión de la calidad como las mencionadas en párrafos anteriores, y que han sido aplicadas con mucho éxito en otras organizaciones de prestación de servicios, por supuesto acá entra en juego el tamaño de la organización y la disponibilidad que posea de recursos económicos y humanos.

Sin embargo, lo más importante, fácil y económico es la comunicación con el cliente, sostiene ORT (2021) que, esa comunicación puede ser inclusive a través de redes sociales, haciendo uso de esta tecnología de manera inteligente para facilita el día a día del cliente, sencillez y claridad en los mensajes, transparencia.

Para Martin (2018), las empresas de transporte terrestre deben comprometerse con la satisfacción del cliente, realizando mediciones de la satisfacción del cliente, de esta manera se monitorea la percepción en relación al servicio terrestre, tomando las acciones preventivas, correctivas y de mejora para aumentar constantemente la satisfacción de dicho cliente.

Por su parte, en ORT (2021), ejecutan la evaluación de la calidad de los servicios de transporte en base a criterios tales como:

- **La calidad de los vehículos.** Este criterio de calidad incluye la seguridad de un vehículo para un pasajero o carga, así como su comodidad y confiabilidad.
- **Competencia del personal.** Este criterio de calidad caracteriza el nivel de conocimiento y experiencia del personal requerido para la implementación de los servicios de transporte.
- **La cortesía y amabilidad del personal.** No es solo tener la competencia, el personal debe ser cortés y amable, porque puede suceder que un empleado de una empresa de transporte sea un especialista de alto nivel en su campo, pero al mismo tiempo ser descortés con los clientes, la situación contraria también puede suceder, cuando el trato impecable del personal con los clientes esconde su falta de competencia.

Indica Modesto (2017), la atención, el trato y la amabilidad con la cual los trabajadores atienden al cliente determinara el valor que estos perciban (grado de satisfacción o sensación que el cliente se forma durante y después de la prestación del servicio).

**La logística** se aplica en la etapa de organización de las actividades internas de las empresas de transporte y se manifiestan en la etapa de prestación directa de servicios para el transporte de mercancías o pasajeros.

## El control de calidad en la administración de transporte terrestre

---

Además, se pueden adicionar otros criterios como son la precisión de la salida (o llegada) de los vehículos en el horario, la velocidad del transporte, el tiempo de viaje y entre otros.

Sin embargo, no es solo el monitoreo o conocer los criterios, es aplicar los correctivos necesarios a fin de que se mejore el servicio, indica Chahin (2018), el control no termina con la obtención de la información, sino que continúa con las medidas o acciones correspondientes en la medida que existan desvíos. El control de la calidad, lleva a consigo una serie de operaciones para mantener la estabilidad y evitar cambios desfavorables Carriel et al. (2018)

En este contexto, la gestión de la calidad es fundamental, ya que mantiene la competitividad de la empresa. Es decir, un transportista que realice su servicio con calidad ganará clientes satisfechos y leales y, por tanto, una buena rentabilidad ORT (2021)

Invertir en calidad afirma en ORT (2021), es una decisión inteligente que asegura:

- Mantener la salud financiera de la empresa.
- El desarrollo de una imagen positiva en el mercado.
- El logro de la credibilidad y la confianza de los consumidores.
- La reducción de costos innecesarios o excesivos.
- La eliminación de procesos ineficientes.

A modo de cierre, es importante resaltar que la calidad del servicio está en manos de la administración del transporte terrestre, en el sentido de que como el objetivo de la calidad es, según Carriel et al. (2018), “realizar acciones para aplicar las directrices establecida por la junta directiva y alcanzar los objetivos de la organización relacionados con la calidad, a través de una estrategia capaz de convertir la misión, la visión y los valores en políticas, así como lograr los objetivos y acciones eficaces para la mejora continuas”; por eso deben estar atentos a mantener esa calidad en el tiempo, si desean ser competitivos como organización y crecer como empresa de servicios, para ello deben diseñar o aplicar alguna de las técnicas acá mencionadas u otras que existen que permitan construir altos estándares del control de calidad, pero por sobre todo tener como fuente de alimentación de esos controles al cliente o usuario del servicio.

Desde las pequeñas y medianas empresas hasta las empresas más importantes, el tratamiento efectivo del público ha sido y sigue siendo una de las herramientas más importantes para atraer y cuidar a sus clientes (Gaytan, 2019).

La competencia por el mercado es intensa y solo las empresas mejor preparadas pueden destacar y alcanzar el éxito, por ello, los negocios mal gestionados tienden a cerrar, principalmente porque no satisfacen una demanda real de calidad y agilidad por parte del consumidor ORT (2021)

## Referencias

1. Carreño, W. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad y financiamiento de las MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana–Lima–Sullana año 2017*. Tesis de Grado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2023/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_FINANCIAMIENTO\\_CARRENO\\_NIMA\\_WENDY\\_ISABEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2023/GESTION_DE_CALIDAD_FINANCIAMIENTO_CARRENO_NIMA_WENDY_ISABEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
2. Carriel, R., Barros, C., & Fernández, F. (2018). Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001: 2015. *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 2(1), 625-644. doi:10.26820/recimundo/2.1.2018.625-644
3. Chahin, T. (Diciembre de 2018). Control de La Calidad y Mejora Continua en una Empresa de Transporte de Pasajeros. *Cuadernos del CIMBAGE*, 2(20), 1-25. Obtenido de <http://157.92.136.232/index.php/CIMBAGE/article/view/1213>
4. Chávez, C., Quezada, R., & Tello, D. (2017). *Calidad en el servicio en el sector transporte terrestre interprovincial en el Perú*. Tesis de Grado, Pontificia Universidad Católica de Perú, Escuela de Posgrado. Obtenido de [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9587/CHAVEZ\\_QUEZADA\\_CALIDAD\\_INTERPROVINCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9587/CHAVEZ_QUEZADA_CALIDAD_INTERPROVINCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
5. Gaytan, K. (2019). *Calidad del servicio de transporte urbano basado en percepciones de los usuarios, Trujillo–2018*. Tesis de Grado, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32729/Gaytan\\_rk.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32729/Gaytan_rk.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
6. Gómez, E., Fernando, D., Aponte, G., & Betancourt, L. (2014). Metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de información de temas científicos, a través de su estructuración y

El control de calidad en la administración de transporte terrestre

- sistematización. *DYNA*, 81(184), 158-163. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/dyna/v81n184/v81n184a21.pdf>
7. Gómez, I., Martínez, G., & Zapata, J. (2020). Entendiendo la Calidad. En I. B. Gómez, *Administración de operaciones*. Guayaquil: UIDE.
  8. Maldonado, R. (2019). Los medios de transporte, distintas formas de movilizar a las personas y las mercancías en el mundo. El transporte terrestre. En M. Bettera, & M. Montero, *Geografía y transporte* (págs. 9-20). Argentina: Unirio. Obtenido de <http://www.unirioeditora.com.ar/wp-content/uploads/2019/06/978-987-688-713-0.pdf#page=9>
  9. Martín, T. (2018). *Análisis de la Gestión de la Calidad en la Distribución de Productos en el Transporte Terrestre*. Teis de Grado, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/18086/MartinAcostaTanyaLizeth2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
  10. Modesto, D. (2017). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de la empresa de transporte terrestre de pasajeros GM internacional sac–Huánuco*. Tesis de Grado, Universidad Católica de los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financiera y Administrativas, Huánuco, Perú. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4154/CALIDAD\\_%20DE\\_%20SERVICIO\\_MODESTO\\_%20ANDRES\\_DISNELA\\_%20YANELA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4154/CALIDAD_%20DE_%20SERVICIO_MODESTO_%20ANDRES_DISNELA_%20YANELA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
  11. Ojanama, H. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las Mypes del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, ruta Pucallpa–Aguaytia, región Ucayali, año 2018*. Tesis de Grado, Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6411/GESTION\\_CALIDAD\\_OJANAMA\\_ROJAS\\_HERMES\\_AMADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6411/GESTION_CALIDAD_OJANAMA_ROJAS_HERMES_AMADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  12. Organización de Transporte, ORT. (03 de Mayo de 2021). *Significado del concepto de calidad de los servicios de transporte para empresas*. Recuperado el 20 de Febrero de 2022, de Blog

El control de calidad en la administración de transporte terrestre

---

- Trasporte ORT: <https://ortsas.com/wp/2021/05/03/significado-del-concepto-de-calidad-de-los-servicios-de-transporte-para-empresas/>
13. Pizarro, S., Ormaza, M., & Ruiz, M. (2018). La auditoría y su control de calidad: visualización de los servicios que ofrecen las empresas auditoras de Manabí, Ecuador. *Cofin Habana*, 12(2), 268-279. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n2/cofin19218.pdf>
  14. Rojas, R. (2013). *Guía para la realización de investigaciones sociales*. España: Plaza y Valdez.
  15. Romero, B. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito de Callería, año 2017*. Tesis de Grado, Univesridad Privada de Pucallpa, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, Ucayali.
  16. Silva, N., & Torres, C. (2017). *Calidad del servicio de transporte urbano en la ciudad de Cuenca*. Tesis de Grado, Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca Ecuador. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/14263>
  17. Valdez, E., Saca, I., Guevara, J., & Aybar, J. (2018). *Calidad en el servicio al cliente en el transporte público urbano en la provincia del Cusco*. Tesis de Grado, Potificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Posgrado. Obtenido de [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13217/VALDEZ\\_SACA\\_CALIDAD\\_TRANSPORTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13217/VALDEZ_SACA_CALIDAD_TRANSPORTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  18. Vega, G., & Martínez, E. (2017). El automóvil en la historia. Luces y sombras. *INNOVA Research Journal*, 2(7), 133-170. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3641/3/document%20%284%29.pdf>
  19. Vega, O., Rivera, H., & Malaver, N. (2017). Contrastación entre expectativas y percepción de la calidad de servicio del sistema de transporte público de autobuses en Bogotá. *Espacios*, 38(43). Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n43/17384303.html>
  20. Villa, R., Collaguazo, N., Cevallos, W., & Atiencia, E. (2018). La implementación del sistema de caja común en el sistema de transporte terrestre. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-18. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/05/caja-comun-transporte.html>

21. Yantalema, M. (2019). *Diseño de un sistema de gestión de calidad para la Unidad Técnica de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del GADM-cantón Colta, provincia de Chimborazo*. Tesis de Grado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/13563>

©2022 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).|