UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON

FACULTAD DE PSICOLOGIA

SUBDIRECCION DE ESTUDIOS DE POSGRADO

PROYECTO DE INVESTIGACION

"Transportes Jaca, calidad en el servicio de entrega de mercancías"

TESIS:

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRIA EN PSICOLOGIA LABORAL Y ORGANIZACIONAL

PRESENTA:

DALIA MARLEN CANTU TRIGUEROS

ASESOR: GIL HERNANDEZ ARELLANO

MONTERREY, N. L. MEXICO 2006

TM
Z720
.FPs
2006
.C35

1020154697

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON

FACULTAD DE PSICOLOGIA

SUBDIRECCION DE ESTUDIOS DE POSGRADO

PROYECTO DE INVESTIGACION

"Transportes Jaca, calidad en el servicio de entrega de mercancías"

TESIS:

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRIA EN PSICOLOGIA LABORAL Y ORGANIZACIONAL

PRESENTA:

DALIA MARLEN CANTU TRIGUEROS

ASESOR: GIL HERNANDEZ ARELLANO

MONTERREY, N. L. MEXICO 2006

1021279

FONDO
TESIS

TM
Z7201
FPS
2006
.C35

26-IV-07
Mario

INDICE

Introducción	2
Justificación	4
Propósito del Proyecto	5
Hipótesis	6
Alcance	8
Marco Teórico	9
Instrumentación e indicadores	11
Escala de medición	13
Elementos de diseño del cuestionario	14
Instrumento de medición	16
Esquema del proceso de transportación de mercancías	17
Descripción del proceso de transportación de mercancías	18
Desarrollo del Método de Investigación	21
Objetivo General	
‣ Objetivos particulares	22
Hallazgos sobresalientes:	
‣ Tipos y perfil del operador	24
Factores analizados en la empresa transportista	26
Elementos que complementan el proceso	35
Análisis de resultados	36
Propuesta	38
Conclusiones	40
Glosario	41
Recomendaciones	43
Bibliografía	49
Anexos	50

INTRODUCCIÓN

Transportes Jaca es una empresa dedicada al Servicio Público Federal de Transporte de Carga, es la segunda generación de una empresa familiar; la cual cuenta en la actualidad con un contrato exclusivo con la empresa Productos y Aleaciones Químicas, S.A de C. V.

Transportes Jaca se dedica a la transportación local y foránea de productos derivados del petróleo clasificados ante la Secretaría de Comunicaciones y Transportes como clase 3: Materiales, residuos, remanentes, desechos peligrosos correspondiente al No. 1866 (Resina, petróleo y sus derivados) de la guía de Seguridad 127.

En la actualidad las empresas dedicadas al giro de transporte de carga se encuentran pasando por una etapa de supervivencia, en donde se define explícitamente que los transportistas requieren lograr un servicio competitivo y de calidad, para así poder mantener el prestigio ante sus principales competidores.

Esta empresa transportista se encuentra preocupada por seguir contando con la exclusividad de la compañía que solicita actualmente sus servicios de auto transporte de carga, así como poder brindar conjuntamente **servicios oportunos** a las demás empresas solicitantes; elevando sus niveles de actuación en todos sus contenidos y ámbitos para que **produzca un servicio competitivo y de calidad, logrando por consecuencia una productividad generalizada** optimizando los

recursos, la disminución de gastos de viaje, de la misma manera en que se busca la vinculación cuantitativa y cualitativa de las acciones de la compañía **con las expectativas y la satisfacción de los clientes,** así como definir correctamente las funciones y procesos a través de los cuales se permite optimizar el servicio de transportación de mercancías.

JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto pretende dar un panorama de las áreas de oportunidad de la empresa transportista Transportes Jaca, para mejorar la calidad total en el servicio de entrega de mercancías, ya que en la actualidad todas las empresas en general así como las dedicadas al transporte de carga se encuentran pasando por un período de supervivencia y de extrema competencia, en donde se puede destacar que las empresas que lleguen a ser más competitivas estarán dentro de las empresas que mantendrán su prestigio ante los clientes y lograrán sobrevivir a los diferentes factores que les impiden dar un buen servicio..

Se analizará cada uno de los pasos del proceso de transportación para la entrega de mercancías ya que por medio de diferentes instrumentos de medición, se presentará un plan de mejora enfocado a la optimización de los recursos con miras a elevar la calidad total en el servicio de entrega de mercancías, para así satisfacer las necesidades de los clientes.

Este proyecto de investigación podrá ser utilizado como una base para todas aquellas personas ó empresas que pretendan mejorar la calidad total en el servicio que prestan.

PROPÓSITO DEL PROYECTO

Localizar las áreas de oportunidad para ofrecer alternativas a la solución de sus problemas, elevando consecuentemente la calidad total en la prestación del servicio de entrega de mercancías, elaborando para ello un plan de mejora que sirva de referencia para todas aquellas empresas del giro del transporte que deseen mejorar la calidad total en el servicio que prestan.

El entregable será un plan de trabajo enfocado a la optimización de los recursos con miras a elevar la Calidad Total.

HIPÓTESIS

La hipótesis de la presente investigación se elaboró de acuerdo a la necesidad latente de prestar un servicio con calidad, y de ahí la razón de conocer cuáles son las causas o factores que están afectando en la actualidad a la empresa Transportes Jaca, la cual se dedica al giro de transporte de mercancías derivadas del petróleo como ya se mencionó, es por ello que nos enfocamos a las necesidades de esta rama del servicio, apoyados con diferentes instituciones relacionadas que consideran que existen dichos factores que necesitan ser detectados para ser analizados y poder destacar como líderes dentro de la rama del transporte.

La investigación se iniciará como descriptiva correlacional y terminará en la fase Explicativa [1]

Entre algunas de las preguntas de investigación a las cuales se les dará respuesta son:

- ¿Cuáles son las expectativas del cliente que solicita el servicio?
- ¿Cuáles son los factores clave de éxito en la prestación del servicio?
- ¿Qué requisitos se deben cumplir para satisfacer al cliente?

[1] Roberto Hernández Sampieri. (Metodología de la Investigación. 1992).

- ¿En que forma afecta el departamento administrativo en la calidad de la prestación del servicio?
- ¿Cómo afecta la capacitación en la prestación del servicio?
- ¿Cómo afecta la imagen de la compañía (equipo de transporte e instalaciones) para la demanda del cliente?

ALCANCE

Para el logro del objetivo de la investigación se revisarán los siguientes temas de análisis.

- La estructura de la compañía.
- Criterio de aplicación del funcionamiento de la prestación del servicio.
- Estilo de administración empleado en la prestación del servicio de entrega de mercancías.
- Proceso administrativo.
- Actividades realizadas para prestar un servicio.
- Ambiente de operación.
- Empleados actuales.
- Actividades de coordinación entre empresa y cliente.
- Desarrollo tecnológico.
- Sistemas de comunicación.
- Nivel de desempeño.
- Trato con clientes.
- Servicio.
- Sistemas de calidad en el servicio.

MARCO TEÓRICO

El marco teórico se elaboró gracias a observación directa de la empresa transportes Jaca, en donde se detectó la necesidad de conocer los diversos factores que afectan la calidad total de la entrega de mercancías para mejorar y brindarle al cliente los requerimientos que pida para la prestación del servicio.

La colaboración de más transportistas e instituciones fueron clave importante para la obtención de información, entre las cuales mencionamos las siguientes con sus respectivas aportaciones.

ANTP. Usuarios del Transporte de Carga.
C.P. Gerardo Ledesma García
Sep 17, 2004 Conferencia
www.antp.org.mx.

Gerardo Ledesma García representante de la organización comentó que la productividad y el éxito de una empresa que se dedicaba a la entrega de mercancías clasificadas como clase 3 (Materiales y Residuos Peligrosos) se debía principalmente a la *capacitación de los operadores.*

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRASNPORTES
Lic. Luis Antonio Solís Arrambide
Subdirector de Transporte Centro S. C. T. Nuevo León.
www.lsolisa@sct.gob.mx.
CONFERENCIA: 17/09/04
En una de las partes de la conferencia del Sr. Solís, comentó *que la calidad del servicio de entrega de mercancías dependía en gran medida de los equipos de transporte con que contaban los transportistas.*

DIRECTORIO DEL AUTOTRANSPORTE FEDERAL DE CARGA
Ing. José Javier Villarreal Treviño
www.autotransportefederal.com

KENWORTH DE MONTERREY
Rene Guerra Vázquez
Agente de Ventas
CONFERENCIA 22/09/04

El Sr. Guerra comentó que *la calidad del servicio de la entrega de mercancías dependía en gran medida del equipo con el que se contaba y sobre todo del rendimiento de dichas unidades por kilómetro recorrido.*

Instrumentación e indicadores

La instrumentación utilizada para la recopilación de información:

- Observación directa
- Entrevistas
- Cuestionarios

Medición:

- Evidencia
- Verificación de documentos con información requerida

Indicadores de ejecución

- Rentabilidad tanto en costos fijos como en costos variables.
- Liquidez financiera.
- Financiamiento (compra de nuevas unidades)
- Fuerza laboral responsable.
- Capacidad de entrega de la mercancía.

Indicadores de proceso de servicio de auto transporte

Planeación

Visión

Indicadores cualitativos:

- Número de quejas
- Entregas a tiempo
- Encuestas a los clientes

Indicador cuantitativo:

Número de viajes
Utilidades

Misión

Indicadores cualitativos:

- Reducción de número de quejas.
- Ser la mejor opción para el cliente.
- Puntualidad en el servicio.
- Reducción de número de accidentes.
- Confiabilidad en el servicio

Indicadores cuantitativos:

- Aumentar el número de viajes.
- Disminución de costos de viaje.
- Especialización del servicio.

ESCALAS DE MEDICIÓN

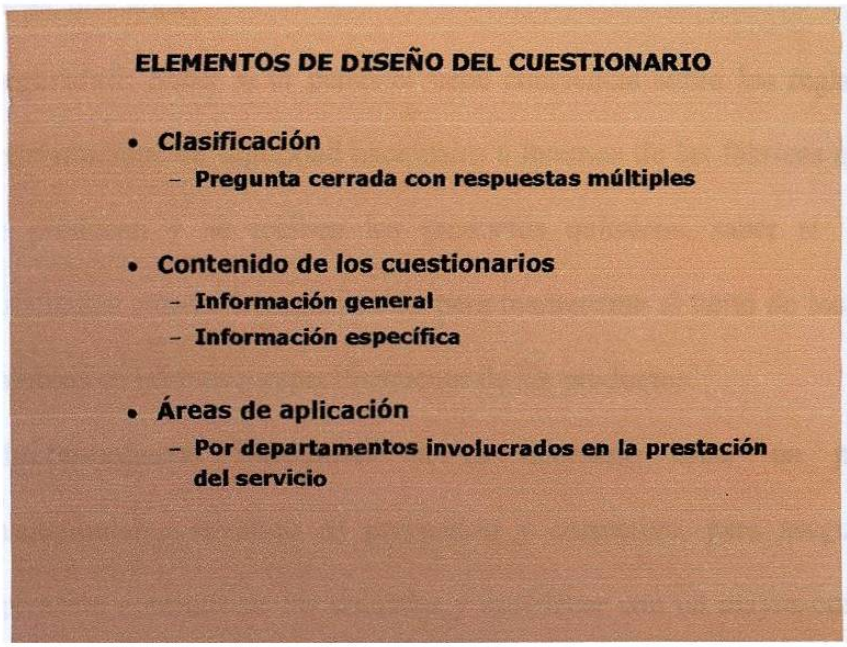
Definición
Características generales
De prestación de servicio

Escala ordinal o de Likert

a) Muy Malo
b) Malo
c) Regular
d) Bueno
e) Muy Bueno

Diferencial semántico

Satisfacción	Insatisfacción
Participación	Apatía
Colaboración	Resistencia
Permanencia	Abandono
Aceptación	Rechazo
Cumplimiento	Oposición
Organizada	Desorganizada
Flexible	Rígida



Para medir los factores que intervienen en la calidad del servicio se evaluará a la organización de forma interna y externa, desde el punto de vista cualitativo y cuantitativo haciendo uso de los instrumentos arriba descritos.[2]

En cuanto al análisis interno cualitativo, tenemos las siguientes cuestiones a analizar:

- **Capacitación:** Conocer si el personal está suficientemente capacitado, y si conocen con claridad los procedimientos y normas de manejo de productos

[2] "El enfoque cualitativo utiliza recolección de datos sin medición numérica" (Metodología de la investigación, 2003, p 6)

químicos, especificaciones de traslado, así como sus procedimientos de carga, descarga.

- **Seguridad:** Saber si el personal tiene conciencia sobre los reglamentos, señalamientos de seguridad nacionales e internos de las fábricas en donde se producen y se reciben los productos químicos, saber si reciben suficientes cursos de capacitación para mantenerse al tanto de los últimos cambios en normas y especificaciones de los productos.
- **Mantenimiento:** Determinar si es necesario crear un plan de mantenimiento dividido en preventivo y correctivo, para asegurar una operación continua de las unidades y establecer con un mayor control los tiempos de traslado sin contratiempos.
- **Administración:** Determinar si llevan un registro adecuado de documentos, proveer oportunamente la documentación necesaria para realizar el viaje, como son: Guía, tarjeta de circulación de tractor y remolque, gastos de viaje (autopistas, combustible y viáticos de operador), permisos sobre avenidas.

Para conocer la impresión que tiene el cliente de nuestra calidad en el servicio utilizaremos un cuestionario basado en la escala de Likert y que constará de nueve preguntas:[3]

[3] "El enfoque cuantitativo usa recolección de datos basada en la medición numérica para probar hipótesis" (Metodología de la investigación, 2003, p 6)
Kirkpatrick D. Evaluación de acciones formativas.(2000)

AUTOTRANSPORTE DE CARGA
(S. P .F. (SERVICIO PUBLICO FEDERAL)
INSTRUMENTO DE MEDICION (ENCUESTA)

Recolección de datos:
Para la recolección de datos se utilizó la siguiente encuesta, que serán anexadas en el apartado de anexos.

Nombre: _____
Departamento_____
Nombre de la empresa:_____
No. Viajes por mes: _____

1.- ¿Cómo clasifica al servicio en cuanto el tiempo de entrega?
a) □Muy malo b) □Malo c) □Regular d) □Bueno e) □Muy bueno

2.- ¿Cómo considera la capacitación de nuestros operadores?
a) □Muy malo b) □Malo c) □Regular d) □Bueno e) □Muy bueno

3.- ¿Cómo considera las condiciones del equipo de la compañía?
a) □Muy malo b) □Malo c) □Regular d) □Bueno e) □Muy bueno

4.-¿Cómo considera el costo por viaje?
a) □Muy malo b) □Malo c) □Regular d) □Bueno e) □Muy bueno

5.- ¿Cómo considera la disponibilidad de viajes?
a) □Muy malo b) □Malo c) □Regular d) □Bueno e) □Muy bueno

6.- ¿Cómo considera el trato del personal administrativo hacia el cliente?
a) □Muy malo b) □Malo c) □Regular d) □Bueno e) □Muy bueno

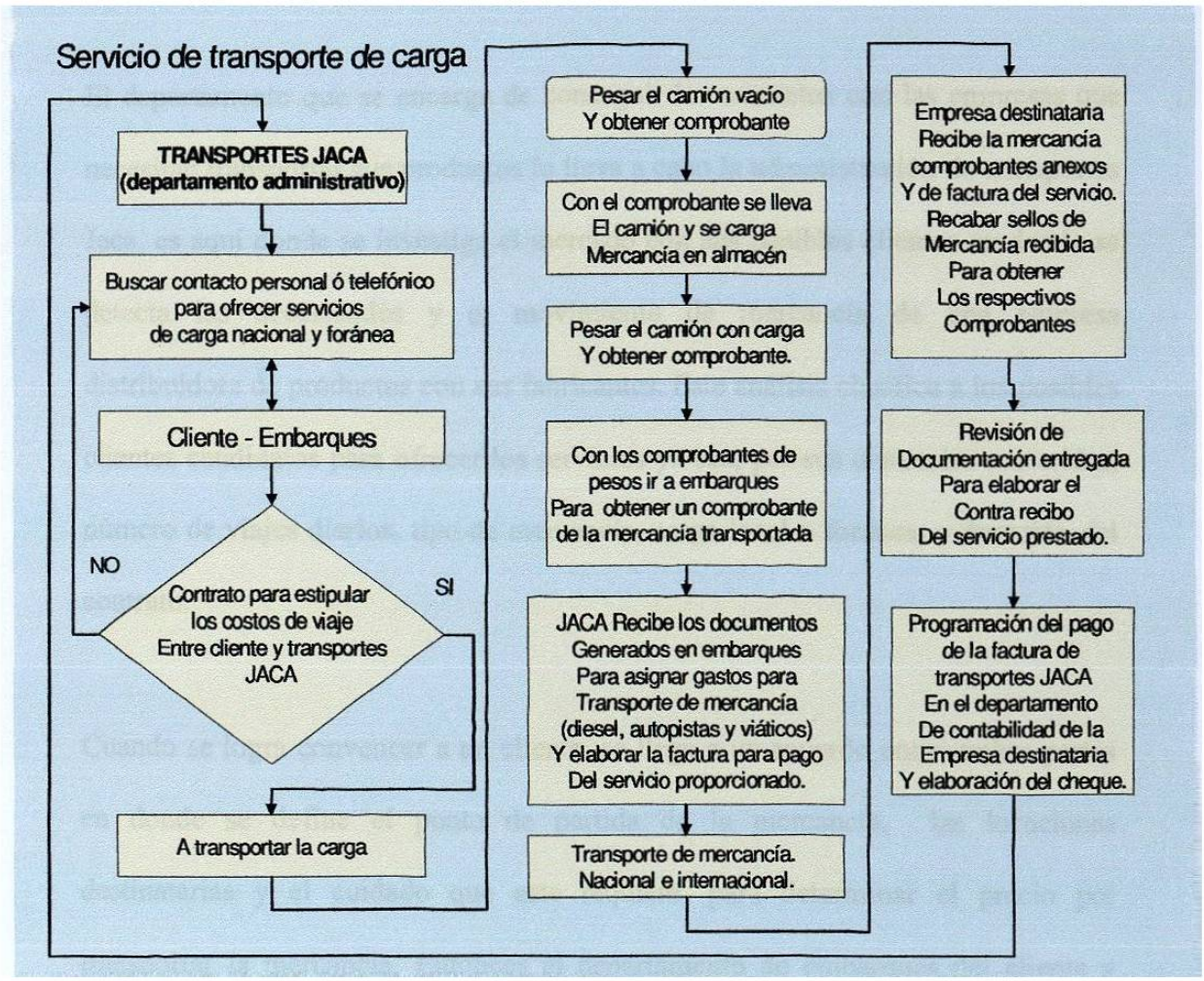
7.- ¿Cómo califica el servicio prestado por la compañía?
a) □Muy malo b) □Malo c) □Regular d) □Bueno e) □Muy bueno

8.- ¿Cómo considera el comportamiento de los operadores?
a) □Muy malo b) □Malo c) □Regular d) □Bueno e) □Muy bueno

9.-¿Cómo califica la rapidez del servicio administrativo?.
a) □Muy malo b) □Malo c) □Regular d) □Bueno e) □Muy bueno

PROCESO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA

(ESQUEMA)



DESCRIPCION DEL PROCESO DE SERVICIO DE TRANSPORTACIÓN Y ENTREGA DE MERCANCÍAS.

(Materiales y Residuos Peligrosos)

El departamento que se encarga de conseguir los contratos con las empresas que necesitan transportar sus productos lo lleva a cabo la administración de transportes Jaca, es aquí donde se investiga el mercado con sus posibles clientes en donde se detecta las necesidades y el movimiento de mercancía de una empresa distribuidora de productos con sus fabricantes. Este análisis clasifica a los posibles clientes candidatos para ofrecer los servicios ya sea, por sus distancias recorridas, número de viajes diarios, tipo de mercancía, carga local o foránea, y duración del contrato.

Cuando se logra convencer a un cliente, se llega a un acuerdo entre ambas partes en donde se define el punto de partida de la mercancía, las locaciones destinatarias y el cuidado que este requiere, para determinar el precio por transportar la mercancía. Entonces el departamento de embarques del cliente y transportes Jaca firman un contrato con las consideraciones antes descritas.

En este caso se lleva un contrato con Productos y Aleaciones Químicas, S. A de C.V. que es una empresas de transformación de productos, que requieren del transporte de resinas y derivados del petróleo, y necesitan transportarse de una

manera cerrada y sin ventilación, porque estos productos suelen ser volátiles y pueden generar vapores explosivos.

Para poder transportar materiales y residuos peligrosos se requiere de permisos otorgados por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes de acuerdo con el artículo 33 de la Guía de Respuesta en caso de Emergencia en donde se especifica el nombre del material, número de guía y número de especificación del producto así como la especificación del comportamiento del material, medidas preventivas, y qué hacer en caso de emergencia.

Los requisitos que deben tener las unidades de transporte para este tipo de materiales peligrosos se estipulan de acuerdo a la norma NOM 020 en donde se estipula la verificación de las unidades y los análisis que deben cumplir. Con esto se certifica la unidad para transportar los materiales y residuos peligrosos.

Para transportar la carga, la empresa de Productos y Aleaciones Químicas, S. A de C. V exige la papelería necesaria que certifica a la unidad de transporte. Si se cumplen con todos los requisitos ya se procede al traslado del material.

Se inicia pesando el camión vacío ya sea en una báscula pública o privada en donde se entrega un comprobante del peso sellado y firmado. Con el comprobante de peso, se lleva al tractocamión para que sea cargado, el tractocamión se inspecciona para asegurar que el depósito de la pipa este completamente limpio y sin residuos que puedan contaminar alguna resina transportada. Se deben entregar

de acuerdo con la norma las bitácoras de inspección ocular diaria de la unidad y de la bitácora de viaje, documentos en los cuales se hace notar el estado del camión, estado físico de los operadores, etc. El camión se lleva a cargar el producto y se pesa nuevamente para obtener el comprobante de peso con carga. Estos comprobantes de carga se llevan al departamento de embarques de la empresa en donde fue cargado el camión, para así obtener un comprobante de la misma.

Jaca recibe los documentos generados en embarques para poder asignar los gastos para el transporte de mercancía (Diesel, autopistas y viáticos) Con estos datos se obtiene el costo del viaje y se procede a elaborar la factura para el pago del servicio proporcionado.

Cuando la empresa destinataria recibe la mercancía con los comprobantes anexos y la factura del servicio, se procede a recabar los sellos de mercancía recibida para obtener el comprobante que ampara dicha entrega. La empresa destinataria revisa los documentos entregados para elaborar un contra-recibo por la factura correspondiente. Con esto se programa el pago de la misma en el departamento de contabilidad para la elaboración del cheque.

DESARROLLO DEL MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

La primera parte fue concebir la idea a desarrollar y una vez desarrollada se procedió a detectar la necesidad para la elaboración de nuestra hipótesis, la cual puede considerarse como una Hipótesis de Investigación ya que se caracteriza por proposiciones tentativas sobre las posibles relaciones entre dos o más variables. [4]

Posteriormente se procedió a seleccionar el ambiente o lugar de estudio ubicado en Escobedo, Nuevo León, municipio donde se localizan las instalaciones de la compañía.

Una vez en el lugar de la investigación se procedió a la selección de la muestra, la cual se determinó en base a la lista de clientes existentes, haciendo esto una muestra del 100%, de un universo de 12 empresas las cuales colaboraron fácilmente. De esta muestra de clientes fue necesario determinar a quienes se les aplicarían las encuestas para detectar las necesidades de la compañía para mejorar la calidad en el servicio de entrega de mercancías.

Los instrumentos utilizados fueron cuestionarios aleatorios de satisfacción del servicio, realizados vía telefónica a los clientes foráneos ya que existía la distancia como barrera la cual fue superada por esta vía de comunicación y cuestionarios

[4] Sampieri R, y otros. 1992. Metodología de la Investigación. P. 149.

aleatorios a los clientes locales para poder cotejar la información local y foránea y saber las áreas de oportunidad para así desarrollar un plan de mejora.

Objetivo General:

Detectar como elevar los niveles de actuación de la compañía en todos sus contenidos y ámbitos para que produzca un servicio competitivo y obtenga una productividad generalizada.

Así como optimizar el aprovechamiento de los recursos y la disminución de los gastos de viaje, para obtener la vinculación cualitativa y cuantitativa de las acciones de la compañía cumpliendo o superando las expectativas y la satisfacción del cliente.

Objetivos Particulares:

Evaluar el control de los gastos y entradas (clasificándolos y tabulándolos) aplicando estadística.

Productividad:

Optimizar el aprovechamiento de los recursos de acuerdo con la dinámica instituida por la empresa.

Organización:

Redefinir la estructura más óptima para tener más calidad en el servicio.

Servicio:

Vincular los aspectos cuantitativos o cualitativos de las actividades de la compañía con las expectativas y satisfacción del cliente.

Calidad:

Elevar los niveles de actuación de la compañía en todos sus contenidos y ámbitos, para que produzca un servicio altamente competitivo.

Aprendizaje:

La empresa deberá asimilar sus experiencias y convertirlas en oportunidades de mejora.

Cambio:

Se podrían considerar algunos cambios en infraestructura con el fin de lograr un mejor servicio.

Toma de decisiones:

Se deberán de considerar los resultados y objetivos de la empresa.

Tipos de operadores y Perfil requerido de acuerdo a las especificaciones de la compañía de transporte.

Con la información obtenida del departamento administrativo se corroboró que se contara con un perfil idóneo del operador, ya que es un factor clave para la calidad en la prestación del servicio.

Hallazgos sobresalientes:

Perfil del Operador

- Conocimientos específicos
- Habilidades y destrezas

- Experiencia
- Responsabilidad
- Estructura de pensamiento
- Toma de decisiones

Observando el perfil del operador nos damos cuenta que requiere de habilidades y destrezas especializadas y específicas ya que los productos transportados son Materiales y Residuos Peligrosos y se debe de contar con capacitación especializada en la materia.

De ahí la interrogante de saber si los operadores contaban con la capacitación necesaria, por lo que se verificó por medio de entrevistas a cada uno de los operadores teniendo un universo del 100% con los 16 operadores actuales de la compañía, detectándose que era necesario el desarrollo de un curso de capacitación especifico, pues un 45% de ellos desconocían en gran medida los lineamientos requeridos en casos de emergencia.

Se analizaron diversos factores de la organización que eran necesarios, para detectar si esta es una empresa que se encuentra bien estructurada, para así estar plenamente seguros que prestará un servicio con calidad y altamente competitivo obviamente satisfaciendo las necesidades del cliente.